



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUS

RAPORTEJA 49

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

**KESKI-SUOMEN SOSIAALIALAN
OSAAMISKEKUKSEN
SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2019**

**EIJA HIEKKA
SIVI TALVENSOLA**

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Raportteja 49

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

ISBN 978-952-5477-52-8

ISSN 1459-479X (verkkojulkaisu)

Jyväskylä 2020

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hiekka Eija & Talvensola Sivi
Raportin nimi	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2019
Kustantaja	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Vuosi	2020
Sivumäärä	100 sivua + 3 liitettä
Sarjanro	Raportteja 49

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamies seuraa monipuolisesti alueen kuntien ja koko maakunnan sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja sen kehitystä. Vuonna 2019 Koskessa testattiin oma-aloitteisesti valtakunnallisen sosiaalipalvelujen luokituksen toimivuutta sosiaaliasiamiestoiminnan tilastointiin ja palvelupalautteen koontiin. Tarkempi tilastointi nosti muun muassa sosiaalityön näkyviin eri palveluissa.

Sosiaaliasiamies sai vuonna 2019 selvitettäväksi 429 asiaa (428 vuonna 2018). Yleisimpiä olivat nytkin lastensuojeluasiat, joita tuli 119 (105). Vammaispalveluista tuli 73 (44) ja ikääntyneiden palveluista samoin 73 (41) asiaa, kummastakin siis selvästi edellisvuotta enemmän. Kelan ja kuntien toimeentulotukipalaute väheni edelleen. Asiakaslain mukaisia muistutuksia kertyi 75 (47). Viranhaltijoiden päätösten oikaisuvaatimuksia käsiteltiin kuntien luottamuselimissä 253 (281) ja niistä hyväksyttiin 17 (36). Hallinto-oikeuteen valitettiin 69 (70) asiasta ja siellä hyväksyttiin 12 (15) valitusta.

Yhteydenottoseurantaa täydentää kuntakysely, jolla myös haastetaan palveluista vastaavia viranomaisia arvioimaan ja kehittämään palveluja. Lastensuojelun tilasta on tehty Koskessa juuri katsaus, joten kuntakyselyyn valittiin aiheiksi muut lapsiperhepalvelut, vammaispalvelut, ikääntyneiden palvelut ja aikuissosiaalityö sekä kuntien niiden järjestämisessä kokemat vaikeudet. Henkilöstökysymys on usealle kunnalle kiperä: miten onnistua saamaan kuntiin pysyviä sosiaalialan ammattilaisia?

Sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville mielenterveys- tai päihdekuntoutujille on yleensä nimetty omatyöntekijä. Tarkkaavaisuuden ja toiminnan ohjaamisen vaikeuksia omaavien nepsy-lasten hoito järjestetään koulujen loma-aikoina varsin vaihtelevasti. Vuonna 2019 kotipalvelua sai 831 ja perhetyötä 1275 keskisuomalaisista lapsiperhettä. Kasvatus- ja perheneuvolaan on jonkin verran jonoa suurimmissa kunnissa. Sosiaalihuollon itsetuotettuja ja ostopalveluja valvotaan monin tavoin ja kunnissa kaivataan valvontayhteistyötä. Useimmilla kunnilla on vahingonkorvausmenettely sosiaalihuollon asumispalveluissa sattuvien vahinkojen varalta.

SISÄLLYS

1	SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA	4
OSA 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU		5
2	TILASTOJEN KERTOMAA	5
2.1	Asiamäärä ennallaan vuonna 2019	5
2.2	Miksi sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä?	8
2.3	Sosiaaliasiamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin	10
3	KUNTAKYSELYN TULOKSET	13
3.1	Mielenterveys- tai päihdekuntoutujien omatyöntekijä	13
3.2	Lapsiperheiden palvelut	15
3.3	Asumispalvelujen vahingonkorvausmenettely	18
3.4	Sosiaalihuollon valvonta	20
3.5	Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvät vaikeudet kuntien tunnistamana	22
3.6	Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus	26
4	MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU	28
5	YHTEENVETOA	30
6	TOIMENPIDESUOSITUKSIA	36
OSA 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELU		37
HANKASALMI		37
JOUTSA		40
JYVÄSKYLÄ		43
JÄMSÄ JA KUHMOINEN		50
KEURUU		54
KINNULA		58
KONNEVESI		61
LAUKAA		65
LUHANKA		69
MULTIA		71
MUURAME		73

PETÄJÄVESI	76
SOTE-KUNTAYHTYMÄ / PERUSTURVA-LIIKELAITOS SAARIKKA	80
TOIVAKKA	85
UURAINEN	88
WIITAUNIONI: PIHTIPUDAS JA VIITASAARI ÄÄNEKOSKI	91 95
LÄHTEET JA VIITTEET	100
LIITTEET	101
Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvitystä varten	101
Liite 2. Sosiaaliasiamiehen uudistettu tilastointilomake 2019	106
Liite 3. Sosiaalihuollon palvelutehtävät sosiaaliasiamiestilastossa kunnittain vuonna 2019	112

1 SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTA

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

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

- neuvoa asiakkaita asiakaslain 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.

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.

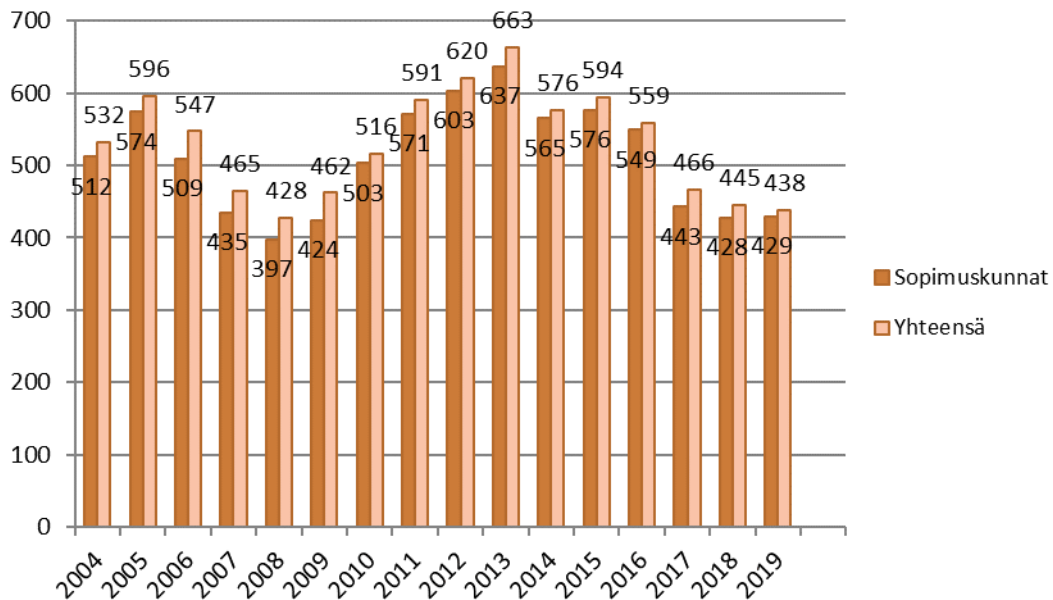
Koskessa työskenteli vuonna 2019 päätoiminen sosiaaliasiamies YTM Eija Hiekka. Lomasijaisina toimivat lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä YTM Matleena Ullner ja erikoissuunnittelija YTM Sivi Talvensola. Kaikilla kolmella on sosiaalityöntekijän koulutus.

OSA 1. MAAKUNNALLINEN TARKASTELU

2 TILASTOJEN KERTOMAA

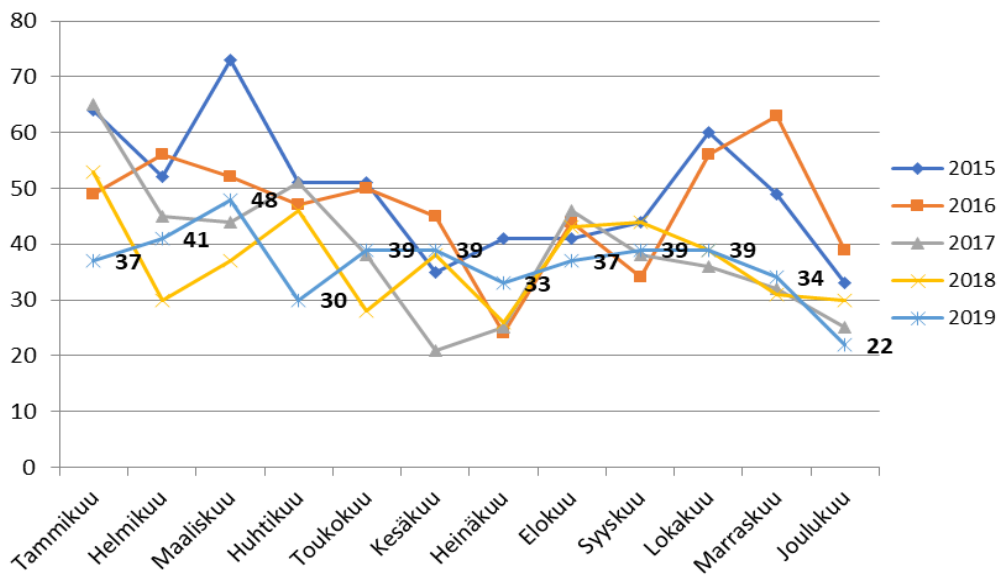
2.1 Asiamäärä ennallaan vuonna 2019

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2019 Keski-Suomen sopimuskunnista 429 yhteydenottoa, kun vuotta aiemmin niitä tuli 428. Kaikkiaan asiatapahtumia kertyi vuoden aikana 438 (ks. kuva 1).



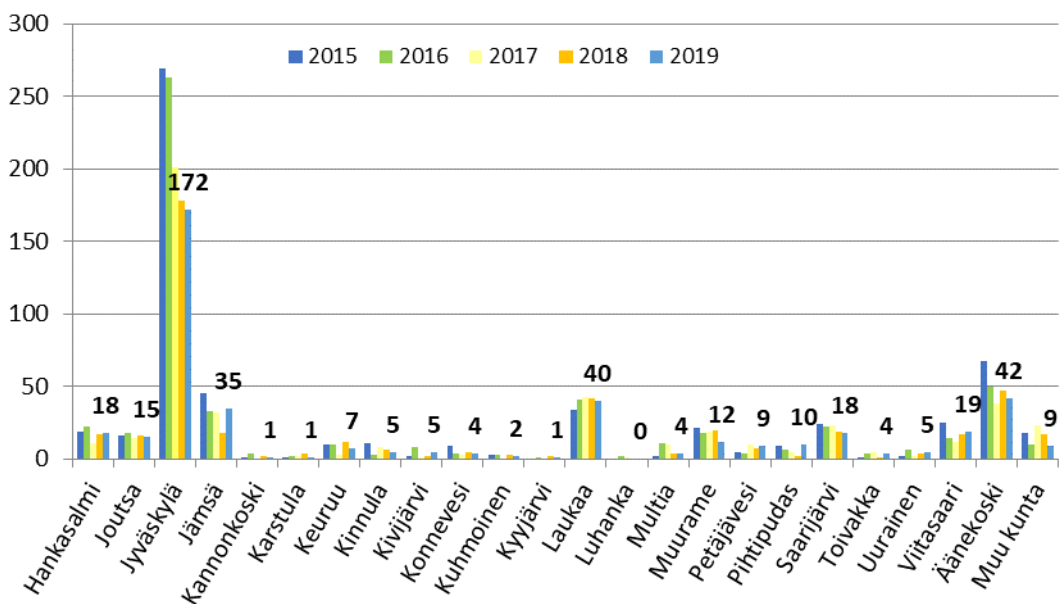
Kuva 1. Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrä yhteensä ja sopimuskunnissa vuosina 2004–2019 (lkm)

Kuukausittain yhteydenottoja oli 22–48 (kuva 2), keskimäärin 37. Huomionarvoista on, että kesäkuukausien yhteydenottomäärissä ei nyt ollut merkittävää laskua muihin kuukausiin verrattuna. Maaliskuussa sosiaaliasiamieheen otettiin eniten yhteyttä, joulukuussa uusia asiointeja oli vähiten.



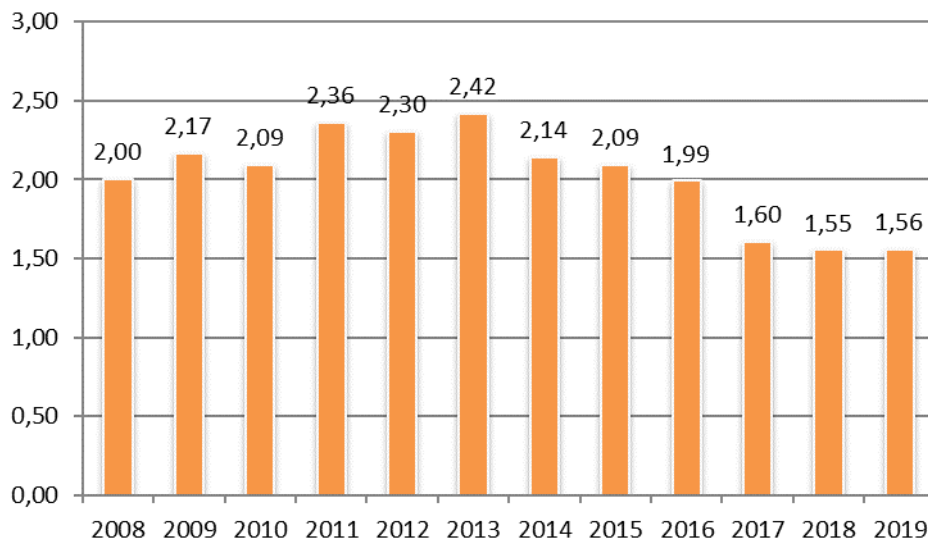
Kuva 2. Sosiaaliasiamiestapahtumat kuukausittain vuosina 2015–2019 (lkm)

Kuvaan 3 on koottu Kosken sosiaaliasiamiesasiat kunnittain vuosilta 2015–2019. Kuntakohtaisia tietoja käsitellään tarkemmin raportin luvussa 4.



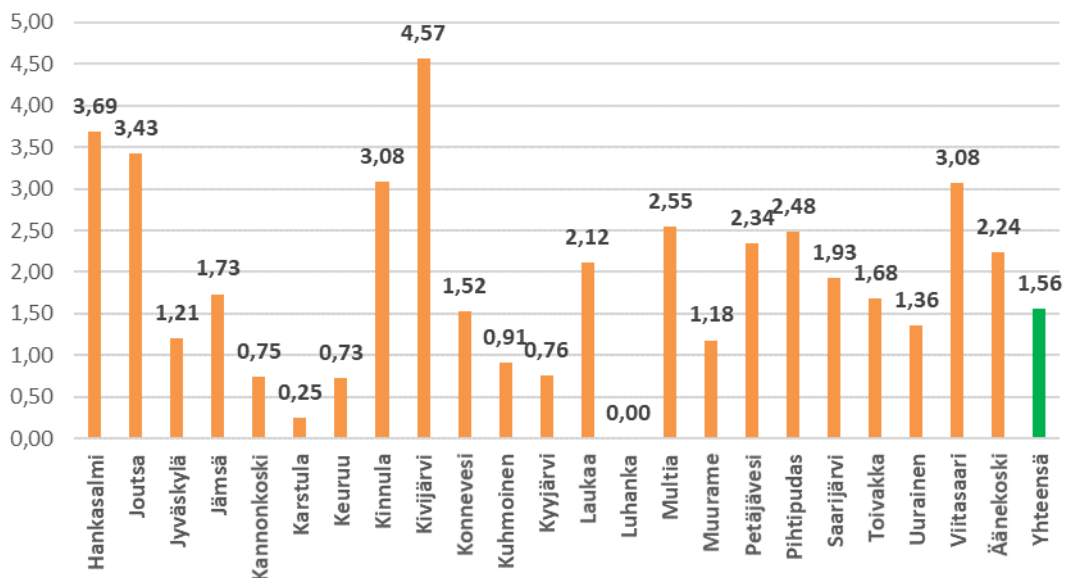
Kuva 3. Kosken sosiaaliasiamiehen asiakasasioiden määrä kunnittain vuosina 2015–2019 (lkm)

Kuva 4 näyttää asiatapahtumamäärän suhteessa Kosken sosiaaliasiamiesso-pimuskuntien asukaslukuun. Asiamäärä näyttää näin kuvattuna vakiintuneen viimeisen kolmen vuoden aikana varsin samalle tasolle. Vuonna 2019 asioita oli 1,56 tuhatta asukasta kohden. Keski-Suomen 23 kunnan yhteenlaskettu asukasluku oli vuoden 2019 lopussa hieman yli 275 000. Asukasluku on las-kenut viimeisten kolmen vuoden ajan.



Kuva 4. Sosiaaliasiamesiasioiden määrä Kosken sopimuskunnissa tuhatta asukasta kohden vuosina 2008–2019

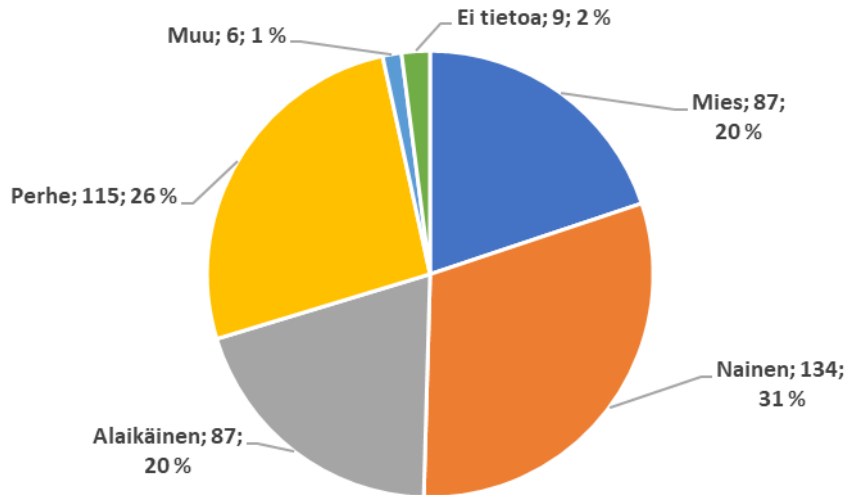
Kunnittain tarkasteltuna keskimääräisessä asiamäärässä 1000 asukasta kohden on suuria eroja (kuva 5):



Kuva 5. Sosiaaliasiamesiapahtumat kunnittain 1000 asukasta kohden vuonna 2019

Sosiaaliasiamesiasioiden asiakasjakaumassa ei tyypillisesti ole suuria muutoksia (kuva 6). Kuten aiempinakin vuosina, lähes kolme neljästä asiakaspahtumasta koskee yksittäistä henkilöä, aikuista miestä, naista tai alaikäistä lasta. Asiakkaat ottivat itse yhteyttä hieman viime vuotta vähemmän (57 %

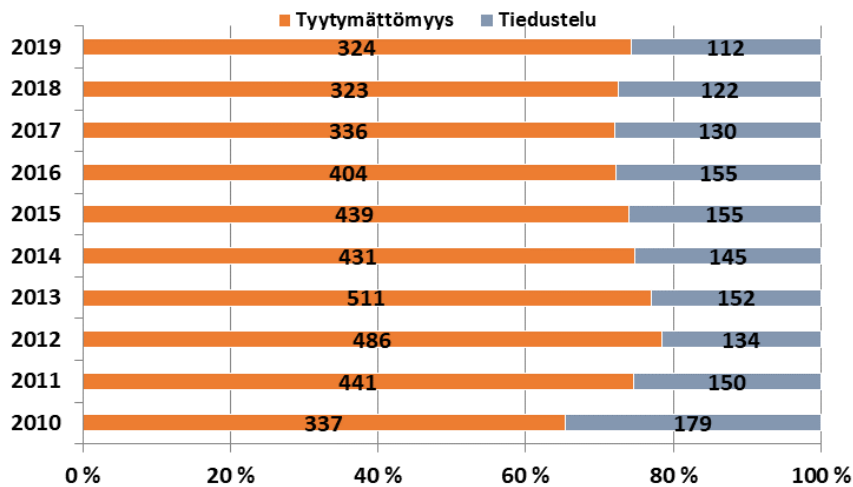
< 66 %), kun taas omaiset, läheiset tai muut edustajat asioivat useammin (33 % > 27 %). Henkilöstö oli yhteydenottajina 5 % asioinneista, samoin kuin muut tahot, kuten palveluntuottajat, järjestöt tai muun alan henkilöstö.



Kuva 6. Kosken sosiaaliamiesasioiden asiakasjakauma vuonna 2019 (hlöä, % asiatapatumista)

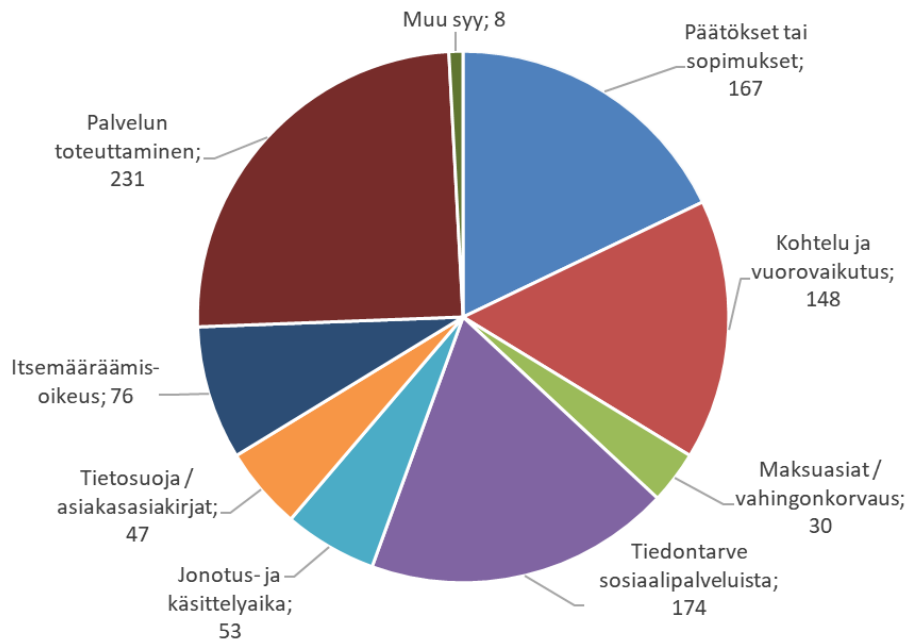
2.2 Miksi sosiaaliamieheen otetaan yhteyttä?

Yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys sosiaalipalveluihin (kuva 7). Tiedustelutyypisiä yhteydenottoja oli kaikkiaan neljännes tilanteista. Kymmenen vuoden aikana tyytymättömyys- ja tiedustelutyypisten asiointien osuudet ovat vakiintuneet eikä prosentuaalisesti eroa vuosittain juurikaan ole, vaikka yhteydenottomäärät ovat vaihdelleet.

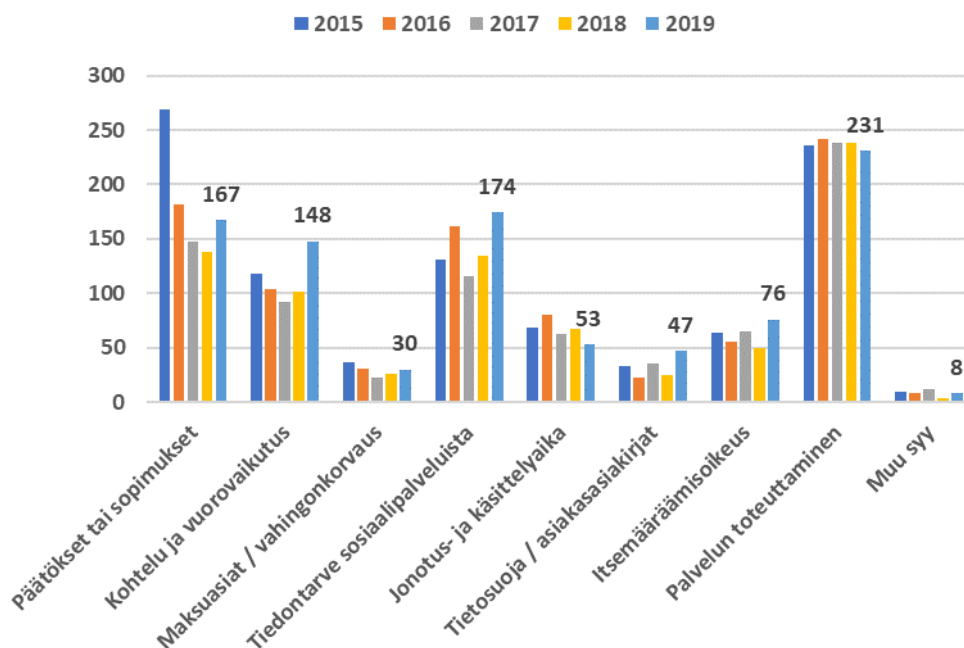


Kuva 7. Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2010–2019 (Ikkm, %)

Palvelun toteuttaminen, päätökset, kohtelu ja tiedontarve sosiaalipalveluista olivat tyypillisimpiä yhteydenotto syitä edellisvuosien tapaan (kuva 8). Näistä kolme jälkimmäistä kasvoivat myös määrällisesti eniten (kuva 9): jokaiseen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät 30–40 kappaleella vuoteen 2018 verrattuna. Tietosuojaan ja asiakasasiakirjoihin liittyvien yhteydenottojen osuus lähes kaksinkertaistui vuoden takaisesta.



Kuva 8. Yhteydenotto syitä vuonna 2019 (1km)



Kuva 9. Yhteydenottojen syyt vuosina 2015–2019 (1km)

Valtaosa palautteesta kohdistui tänäkin vuonna kunnalliseen toimintaan. Yksityistä palvelua koskevaa palautetta tuli määrällisesti enemmän kuin kolmena edellisenä vuonna (37 kpl). Kelasta palautetta tuli 8 prosentissa yhteydenotoista. Muita kuin sosiaalipalveluja koski 11 prosenttia asioista.

2.3 Sosiaaliamiesyhteydenotot palvelutehtävittäin

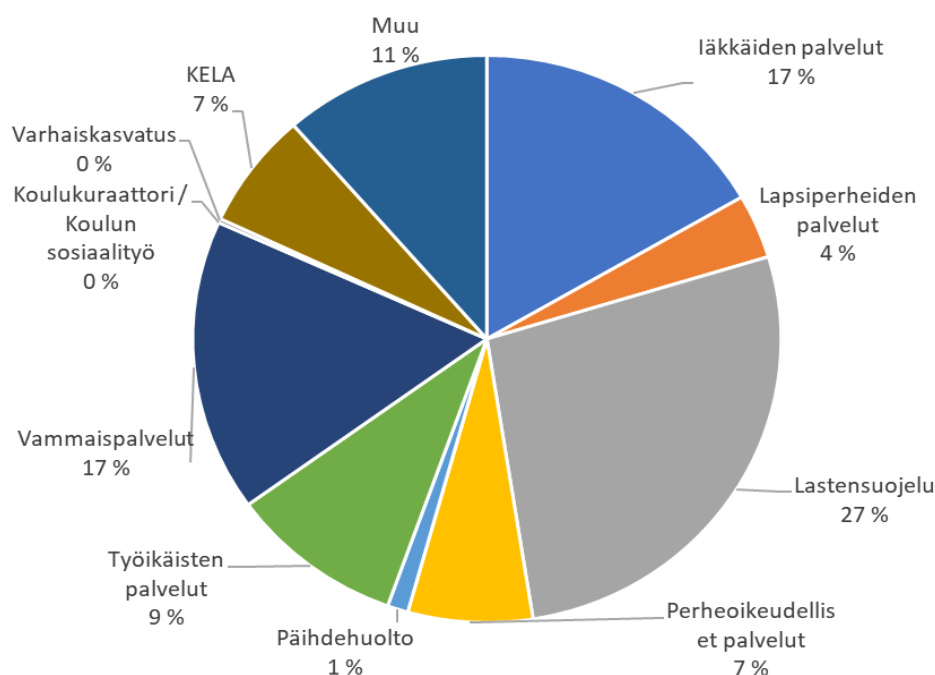
Koskessa päädyttiin vuonna 2019 testaamaan valtakunnallisen sosiaalipalvelujen luokituksen soveltuvuutta sosiaaliamiestoiminnan tilastointiin. Yhteydenottoja ryhdyttiin tilastoimaan palvelutehtävittäin sekä niihin liittyvin sosiaalipalveluin¹. Omatoimisella tilastointipilotoinnilla haluttiin tuottaa entistä tarkempaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja sen kehityksestä. Asiamiehillä on selvä tarve yhteiseen tilastointitapaan, jolla voisi keräyttää paitsi alueellista myös kansallista vertailutietoa. Sosiaalihuollon palveluprosessiluokitusta ei tässä vaiheessa sisällytetty tilastointiin. Koska sosiaaliamiehen entinen tehtäväalueluokitus sisälsi sekä nykyisiä palvelutehtäviä että sosiaalipalveluja, aiempien vuosien tilastovertilu ei ole täysin yhtenevä.

Kuvaan 10 on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin sekä niihin kuulumattomat, mutta sosiaaliamiestyöhön kuuluvat koulun sosiaalityö, varhaiskasvatuksen palvelut ja yhteydenotoissa usein esiintyvät Kelan palvelut sekä muut palvelut, kuten terveydenhuolto ja edunvalvonta. Toimeentulotuki luokitellaan sosiaalipalveluksi, jota voi antaa eri palvelutehtävissä eikä se siksi esiinny kuvassa 10. Toimeentulotukea oli kuitenkin merkitty kohtaan muu, mikä. Työikäisten palveluissa on useimmin kyse toimeentulotuesta (23) ja saman verran tilastointiin Kelan perustoimeentulotukea (24). Uutta luokittelua ja sen ajattelu- ja toimintatapaa sekä valtakunnallisia käsitteitä opetellaan näin ollen myös sosiaaliamiestoiminnan tilastoinnissa.

Tilastointitavan muutoksesta huolimatta lastensuojelu, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut olivat edelleen yleisimmät yhteydenottojen aiheet (kuva 10). Vertailtavuus aiempiin vuosiin säilyi parhaiten lastensuojelussa, jossa yhteydenottoja tuli 14 enemmän vuoteen 2018 verrattuna (119 > 105).

¹ Sosiaalihuollon *palvelutehtäviä* on seitsemän: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. Lisäksi käytännöllisistä syistä palvelutehtävien yhteydessä tilastoidaan koulun sosiaalityön, varhaiskasvatuksen, Kelan ja muita yhteydenottoja. *Sosiaalipalveluja* on 49 (tilanne 12.3.2020). Tilastointilomakkeeseen lisättiin käytännön syistä kolme muuta palvelua, joita tiedettiin yhteydenotoissa esiintyvän. Sosiaalihuollon palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista lisätietoa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuilta osoitteesta:

<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut>



Iäkkäiden palvelut	73	Vammaispalvelut	73
Lapsiperheiden palvelut	16	Koulukuraattori / Koulun sosiaalityö	0
Lastensuojelu	119	Varhaiskasvatus	1
Perheoikeudelliset palvelut	30	KELA	29
Päihdehuolto	5	Muu	50
Työikäisten palvelut	42		

Kuva 10. Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja muut näihin kuuluttamat palvelut vuonna 2019 (%; taulukko lkm)

Uusi tilastointi toi esille sosiaalityön merkityksen, sillä siitä oli kyse 158 kertaa ja niistä 136 ilmaisi tyytymättömyyttä. Tavallisimmin sosiaalityö liittyi lastensuojelun, vammaispalvelun tai perheoikeudellisiin palvelutehtäviin.

Lastensuojelussa tilastoitiin 22:een eri sosiaalipalveluun liittyvää yhteydenottoa. Useimmiten kyse oli lastensuojelun sosiaalityöstä ja/tai sijaishoidosta. Lukumääräänsä enemmän asiamiestä työllistävät lastensuojelullisiksi huoltoriidoiksi päättyneet lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisasiat, jotka varsinaisesti kuuluvat perheoikeudellisiin palveluihin.

Vammaispalveluissa asiointia kohdistui eniten henkilökohtaiseen apuun, sosiaalityöhön ja liikkumista tukeviin palveluihin. Kehitysvammahuoltoja ei ole eriytetty virallisessa sosiaalipalveluluokituksessa, mutta se haluttiin tilastointiin ja eri asioita kertyi 13. Vammaispalvelujen monipuolisuutta kuvaa se, että niiden yhteydessä mainittiin 20 eri sosiaalipalvelua.

Iäkkäiden palveluissa eniten asiointia aiheutti tehostettu palveluasuminen. Sosiaaliamiehelle tulleissa iäkkäiden palveluja koskeneissa yhteydenotoissa korostuivat muutenkin juuri asumiseen liittyvät palvelut, jotka olivat vuonna 2019 näkyvästi esillä myös valtakunnallisessa keskustelussa.

Taulukkoon 1 on koottu tyypillisimmät yhteydenottoesitykset palvelutehtävittäin, niiden tyypillisimmät sosiaalipalvelut sekä Kelaan koskeneet yhteydenotot.

Taulukko 1. Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja niiden kolme tyypillisintä sosiaalipalvelua sekä Kelaan liittyvät yhteydenotot vuonna 2019 (lkm)

Lastensuojelu (119)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosiaalityö (100 asiaa) 2. Sijaishoito (39) 3. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (23)
Iäkkäiden palvelut (73)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tehostettu palveluasuminen (24) 2. Kotihoito (14), 3. Palveluasuminen (9)
Vammaispalvelut (73)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Henkilökohtainen apu (24) 2. Sosiaalityö (21) 3. Liikkumista tukeva palvelu (18)
Työikäisten palvelut (42)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toimeentulotuki (23) 2. Muu palvelu (11) 3. Sosiaalityö (5)
Perheoikeudelliset palvelut (30)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (25) 2. Sosiaalityö (18) 3. Lapsen elatusavun turvaaminen (4) ja Tapaamisten valvonta (4)
Lapsiperheiden palvelut (16)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotipalvelu (7) ja Sosiaalityö (7) 2. Perhetyö (3), Toimeentulotuki (3), Tukipalvelu (3), Muu palvelu (3)
Päihdehuolto (5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muu palvelu (5) 2. Sosiaalityö (2) 3. Sosiaaliohjaus (1)
Kela (29)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perustoimeentulotuki (24) 2. Muu palvelu (7) 3. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (2)

3 KUNTAKYSELYN TULOKSET

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien tilaa ja järjestämiseen/toteuttamiseen liittyviä vaikeuksia Keski-Suomessa. Aikuissosiaalityöstä kysyttiin, onko sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville mielenterveys- tai päihdekuntoutujille nimetty omatyöntekijä. Kunnista selvitettiin, kuinka tarkkaavaisuuden ja toiminnan ohjaamisen vaikeuksia omaavien nepsy-lasten hoito on järjestetty koulujen loma-aikoina; kotipalveluja ja perhetyötä vuonna 2019 saaneiden lapsiperheiden määrä; kasvatus- ja perheneuvolan jonotilanne ja päätöksenteko; sosiaalihuollon itsetuotettujen ja ostopalvelujen valvonta sekä asumispalvelujen vahingonkorvausmenettely. Lopuksi kysyttiin edellisestä selvityksestä seuranneita toimia ja seurantavuoden muistutus- ja muutoksenhakutiedot.

3.1 Mielenterveys- tai päihdekuntoutujien omatyöntekijä

Harvoista yhteydenotoista huolimatta mielenterveys- tai päihdekuntoutujien asema sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa huolettaa sosiaaliasiamiestä. Moni näistä asiakkaista on sosiaalihuoltolaissa määritelty erityistä tukea tarvitseva henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Sosiaalihuoltolain 42 § velvoittaa nimeämään asiakkaalle asiakkuuden ajaksi omatyöntekijän, ellei hänelle ole jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilö ja hänen on oltava kunnan palveluksessa. Omatyöntekijänä saa toimia terveydenhuollon ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Omatyöntekijä ei kuitenkaan ole palveluyksikössä toimiva omahoitaja, joka voi vastata vain oman yksikkönsä toiminnasta. Mikäli omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla työparina sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijä tukee asiakasta asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa sekä voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä. Omatyöntekijä voi seurata, kuinka palveluilla ja tukitoimilla vaikutetaan ja vastataan asiakkaan tuen tarpeisiin ja hän voi myös neuvoa ja ohjata palvelujen ja tukitoimien hakemisessa. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan² kuvaamat oma-

² Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

työntekijän tehtävät voi kiteyttää: hän huolehtii aktiivisesti siitä, että asiakasta kohdellaan asianmukaisesti ja että hoito, huolenpito ja kuntoutus vastaa asiakkaan etua ja tarpeita.

Taulukko 2. Omatyöntekijän nimeäminen sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille Keski-Suomessa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Kaikille on nimetty omatyöntekijä	Omatyöntekijä on tavallisimmin
Hankasalmi	Kyllä	sosiaalityöntekijä
Joutsa	Kyllä	sosiaalityöntekijä
Jyväskylä	Ei	
Jämsä	Kyllä	sosiaalityöntekijä
Keuruu	Kyllä	mt-hoitaja mielenterveyskuntoutujilla; sostt tai palveluohjaaja päihdekuntoutujilla
Kinnula	Kyllä	sosiaaliohjaaja
Konnevesi	Kyllä	sosiaalityöntekijä
Laukaa	Kyllä	sosiaalityöntekijä
Luhanka	Kyllä	sosiaaliohjaaja
Multia	Kyllä	sosiaalityöntekijä
Muurame	Kyllä	sosiaalityöntekijä
Petäjävesi	Kyllä	terveydenhuollon ammattilainen
Pihtipudas	Kyllä	sosiaaliohjaaja
Saarikka	Kyllä	palveluohjaaja
Toivakka	Kyllä	jompikumpi
Uurainen	Kyllä	sosiaaliohjaaja
Viitasaari	Kyllä	psykiatrinen sairaanhoitaja
Äänekoski	Kyllä	pääsääntöisesti arjen tuen vastualueen palveluvastaava, mutta erityisen tuen tarpeessa olevilla voi olla myös sosiaalityöntekijä.

Jyväskylää lukuun ottamatta kunnat ovat nimenneet omatyöntekijän sosiaalihuollon asumispalveluissa asuville kuntoutujille (ks. taulukko 2). Todennäköisesti jyväskyläläisilläkin on omatyöntekijä, mutta usein terveydenhuollosta. Noin puolessa kunnista omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä.

Vaikka omatyöntekijä on nimetty, yhteydenpito asumispalveluyksikön asukaisiin voi olla aikuissosiaalityöstä vähäistä. Monilla asiakkailla on edunvalvoja, jonka tulee holhoustoimilain 42 §:n³ mukaan huolehtia siitä, että päämiehelle järjestetään sellainen hoito, huolenpito ja kuntoutus, jota on päämiehen huollon tarpeen ja olojen kannalta sekä päämiehen toivomukset huomioon ottaen pidettävä asianmukaisena. Sosiaalihuoltolain, asiakaslain ja holhoustoimilain velvoitteista huolimatta etenkin mielenterveys- tai päihdekuntoutujat voivat jäädä sängen yksin asumisyksiköihinsä ja heidän asemiaan on kohennettavaa.

³ Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>

3.2 Lapsiperheiden palvelut

Nepsy-lasten hoito koulujen loma-aikoina

Jatkuvaa valvontaa vaativien neuropsykiatrisesti oireilevien lasten hoidon järjestely huolettaa vanhempia koulujen loma-aikojen lähetessä. Yhteydenottoja tulee vuosittain eri kunnista ja menettelyt ja asiakkaiden asemat näissä tilanteissa ovat erilaisia, kuten seuraavasta taulukosta voi todeta.

Taulukko 3. Neuropsykiatrisesti oireilevien ns. nepsy-lasten hoito koulujen loma-aikoina Keski-Suomen kunnissa

Kunta / yhteistointialue	Miten kunnassanne on järjestetty jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lasten hoito koulujen loma-aikana?
Hankasalmi	Henkilökohtaisen avun kautta yli 10-vuotiaat päivähoidon kautta alle 10 vuotiaat
Joutsa	Tällä hetkellä meillä ei ole tiedossa jatkuvaa valvontaa vaativista nepsy-lapsista, kesäloman aikana ohjaus on kesäkerhotoimintaan
Jyväskylä	Lapsiperheiden kotipalvelua on voitu joissakin tilanteissa harkinnalla myöntää mm muun hoidon järjestämisen ajaksi.
Jämsä	Hoitosuunnitelman mukaisesti toimitaan myös loma-aikana.
Keuruu	Tarvittaessa yksilöllinen suunnitelma
Kinnula	Omaishoidon kautta.
Konnevesi	Vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen avustajaan oikeutetuille lapsille myönnetään tarvittaessa kokoaikainen avustaja loma-ajoille (vanhempien työssä-oloajalle). Pienten lasten hoito tehty joustavasti päiväkodissa ja/tai perhepäivähoi- dossa jos vanhemmat ovat sitä hakeneet.
Laukaa	Sosiaaliryhmän tulosyksiköstä löytyy ammatillinen tukihenkilö, jolla nepsyosaaminen. Varsinaista hoitopalvelua ei ole.
Luhanka	Ei ole todettu olevan nepsylapsia
Multia	Tällä hetkellä hoidon tarvetta ei ole ollut, mutta hoidon tarpeen ilmentyessä, jokaisen asiakkaan palvelutarve arvioidaan yksilöllisesti.
Muurame	Yksilöllisen pienryhmän yhteydessä toimiva lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan ryhmä toimii myös koulujen loma-aikoina, kesällä on tauko heinäkuun aikana.
Petäjävesi	Asiakaskohtaisesti perheen kanssa yhteistyössä.
Pihtipudas	Haettu päivähoitopaikka sen ikäryhmän asiakkaille koulun loman ajaksi ja muutoin pyritään perhetyön tukemana järjestämään valvontaa koulujen loma-aikana.
Saarikka	Lapset saa nepsy-ohjausta nepsykoulutuksen käyneiltä perheohjaajilta kotiin ja kouluun. Muuta ei ole tarjolla.
Toivakka	Nepsy-lapsille on myönnetty ammatillista tukihenkilötoimintaa ja palvelu on käytettävissä myös koulujen loma-aikoina. Pääsääntöisesti nepsy-perheissä on myös perhetyön palvelu, jolloin perhetyön resurssia tiivistetään koulujen loma-aikoina, mikäli vanhemmilla ei ole lomaa.
Uurainen	Kunnan perhetyö tai lapsiperheiden kotipalvelu on perheiden tukena.
Viitasaari	Haettu päivähoitopaikka sen ikäryhmän asiakkaille koulun loman ajaksi ja muutoin pyritään perhetyön tukemana järjestämään valvontaa koulujen loma-aikana.
Äänekoski	Erityislapsilla on mahdollisuus hakea koulujen lomien aikaista hoitoa Kasvun ja oppimisen toimialalta. Loma-aikaisesta hoidosta on laadittu lisäksi toimintaohje, joka on hyväksytty Kasvun ja oppimisen lautakunnassa 20.2.2020 12 §.

Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö

Ajoittain kuulee vaikeuksista saada lapsiperheiden kotipalvelua ja siksi selvitimme kotipalvelun ja perhetyön käyttöä kunnissa (taulukko 4).

Taulukko 4. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019...

Kunta / yhteistoiminta-alue	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Hankasalmi	2	16
Joutsa	7	25
Jyväskylä	518	519
Jämsä	62	71
Keuruu	6	79
Kinnula	8	12
Konnevesi	3	20
Laukaa	52	105
Luhanka	1	1
Multia	3	5
Muurame	38	105
Petäjävesi	12	15
Pihtipudas	8	26
Saarikka	32	62
Toivakka	17	14
Uurainen	10	37
Viitasaari	9	31
Äänekoski	43	132
Yhteensä	831	1275

Kotipalvelua sai 831 ja perhetyötä 1275 keskisuomalaista lapsiperhettä. Suunnitelmallinen ja pitkäkestoisempi perhetyö on selvästi yleisempää kuin tilapäinen kotiapu. Jyväskylä on kehittänyt sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden palvelua ja se näkyy suurena palvelumääränä ja palveluiden tasaisena jakaumana. Muutamassa muussakin kunnassa kotipalvelun osuus on huomattava.

Sosiaalihuoltolain uudistuksessa lapsiperheiden kotipalvelun saatavuuden varmistaminen oli yksi kiireellisimmistä asioista ja on hyvä nähdä kotipalvelun olevan jälleen lapsiperheiden saatavissa kerrotussa määrin. Tarve lienee silti toteutumaa suurempi. Lapsiperheiden palveluiden käyttö painottuu vielä perhetyöhön, mutta luvuista voi toiveikkaasti odottaa kotipalvelun vahvistumista. Mitä paremmin perheiden tilapäiseen avun ja tuen tarpeeseen kunnissa kyetään vastaamaan, sitä useampi perhe todennäköisesti pärjää peruspalveluilla ja tiivis pitkäkestoisempi perhetyö ja vaativampi lastensuojelu kohdentuu niitä tarvitseville.

Kasvatus- ja perheneuvonta

Kasvatus- ja perheneuvonta on sosiaalihuollon palvelu, jota toteutetaan moniammatillisesti. Toimintaan sovelletaan sosiaalihuollon lainsäädäntöä ja palveluun liittyvät asiakaskirjaukset tehdään sosiaalihuollon asiakasrekisteriin. Kasvatus- ja perheneuvolassa voidaan antaa myös terveydenhuollon palveluja. Palvelutehtävät on tärkeää erottaa toisistaan, koska niitä säätelee eri lainsäädäntö, mikä vaikuttaa muun muassa kirjaamiseen ja palvelujen järjestämisen aikarajoihin.

Keski-Suomessa toimii seitsemän perheneuvola, joista Jyväskylän perheneuvolan alueeseen kuuluu myös seitsemän ympäristökuntaa. Muita perheneuvolapaikkakuntia ovat Jämsä, Keuruu, Laukaa, Saarijärvi, Viitasaari ja Äänekoski. Perheet voivat ottaa yhteyttä alueensa perheneuvolaan, lähetettä ei tarvita. Keuruun perheneuvola kuuluu hallinnollisesti Keski-Suomen Seututerveyskeskukseen ja Jämsän perheneuvola Jämsän terveyden perhepalvelukeskukseen. Äänekosken perheneuvola puolestaan sijoittuu muiden neuvolapalvelujen ja varhaiskasvatuksen tavoin Kasvun ja oppimisen toimialaan.

Maakunnassa on useita perheneuvoloita ja päädyimme selvittämään, onko palvelun saatavuudessa eri kunnissa eroja jonotusajoilla mitattuna ja millainen asiakkaan oikeusturva on mahdollisissa odotustilanteissa.

Taulukko 5. Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut Keski-Suomessa

Kunta / yhteistoiminta-alue	Onko kunnassanne/alueellanne jono kasvatus- ja perheneuvolaan?	Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse kasvatukseen- ja perheneuvolapalveluun tai joutuu odottamaan?
Hankasalmi	Ei	Ei
Joutsa	Ei	Ei
Jyväskylä	Kyllä	Kyllä
Jämsä	Kyllä	
Keuruu	Kyllä	Ei
Kinnula	Ei	Ei
Konnevesi	Kyllä	Ei
Laukaa	Kyllä	Kyllä
Luhanka	Ei	Ei
Multia	Ei	Ei
Muurame	Ei	Ei
Petäjävesi	Ei	Ei
Pihtipudas	Kyllä	Ei
Saarikka	Ei	Ei
Toivakka	Ei	Ei
Uurainen	Ei	Ei
Viitasaari	Kyllä	Ei
Äänekoski	Kyllä	Kyllä

Jonon pituutta kysyttiin valitettavan epätarkasti ja vastausväline salli vain numerovastauksen. Osa kunnista tarkensi vastausta avoimessa kohdassa, osa kertoi jonottajien määrän ja osa ajan seuraavaan vapaaseen aikaan (1–3 kuukautta). Jyväskylän perheneuvolan sivuilla⁴ jonotusajan mainitaan vaihtelevan muutamasta viikosta muutamaaan kuukauteen. Ohjausta ja neuvontaa annetaan päivystysaikoina puhelimitse tai henkilökohtaisilla käynneillä, muuten asioidaan ajanvarauksella. Kiireellisissä asioissa aika pyritään antamaan mahdollisimman pian.

Vastaukset ovat tulkinnanvaraisia ja suuntaa-antavia ja niistä päätellen perheneuvolaan on isoimmissa kunnissa jonkin verran jonoa ja kielteisiä päätöksiä tehdään ilmeisesti vain Jyväskylässä, Laukaassa ja Äänekoskella.

Sosiaalihuollossa päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Jos palvelua ei ole mahdollista saada säädetyssä kohtuullisessa ajassa tai asiakas päätöstä pyytää, on annettava perusteltu muutoksenhakukelpoinen päätös.

3.3 Asumispalvelujen vahingonkorvausmenettely

Sosiaaliasiamies saa vuosittain muutamia tiedusteluja erilaisissa sosiaalihuollon asumispalveluissa asukkaille tapahtuneista vahingoista, tapaturmista ja niihin liittyvistä vahingonkorvausmenettelyistä. Vahinkoihin on joskus haettu korvausta potilasvakuutuskeskuksesta, vaikka vahingot tavanomaisissa päivittäisissä toiminnoissa avustamisessa (esim. kotipalvelu ja palveluasuminen) eivät ole potilasvahinkolain tarkoittamaa terveyden- ja sairaanhoitoa eivätkä siten potilasvahinkolain alaista toimintaa. Myöskään vanhainkodissa asumiseen liittyvä avustaminen ja valvonta ei kuulu potilasvahinkolain piiriin, vaikka avustava työntekijä olisi terveydenhuollon ammattihenkilö. Potilasvahingosta saattaisi olla kyse, jos hän siellä terveydenhuollon toimenpiteitä tehdessään aiheuttaisi asukkaalle henkilövahingon. Sosiaaliasiamies neuvoa yleensä tekemään vahinkotilanteista asiakaslain mukaisen muistutuksen ja sisällyttämään siihen tarvittaessa perustellun korvausvaatimuksen esim. tapahtuneen vuoksi kertyneistä sairauskuluista ja muista mahdollisista haitoista ja vahingoista.

Seuraavaan taulukkoon on koottu keskisuomalaisten kuntien sosiaalihuollon asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen vaihtelevat korvauskäytännöt. Joku korvauskäytäntö oli useimmilla kunnilla, ainakin kuudelta se puuttui.

⁴ <https://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/perheet/perheneuvola> käytetty 19.3.2020

Taulukko 6. Sosiaalihuollon asumispalvelujen vahingonkorvausmenettely

Kunta / yhteistoiminta-alue	Onko kunnassa korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta	Jos on, millainen?
Hankasalmi	Kyllä	Kunnalla on vakuutus.
Joutsa	Kyllä	Vakuutus
Jyväskylä	Kyllä	Esim. korvataan kadonnutta tai rikkoutunutta omaisuutta (tekohampaat, vaatteisto). Esinevahingot korvataan yksiköiden käyttötaloudesta viranhaltijapäätöksen jälkeen. Henkilövahinkojen korvaamista varten on vakuutukset.
Jämsä ja Kuhmoinen		
Keuruu	Ei	
Kinnula	Kyllä	Vakuutukset, ei muuta korvausmenettelyä.
Konnevesi	Kyllä	Henkilö- ja vahinkovakuutukset
Laukaa	Kyllä	Henkilökunnalla on vastuu- ja tapaturmavakuutukset. Asukkailla on vakuutukset asuntojen osalta.
Luhanka	Ei	
Multia	Ei	
Muurame	Ei	
Petäjävesi	Kyllä	Vakuutusmenettely.
Pihtipudas	Kyllä	- asukkailla omat vakuutukset pienvahinkojen varalta, esim. omat tavarat asunnossa - kunnalla työnantajan vakuutukset, korvataan esim. asukkaan loukkaantuessa syntyneet kustannukset, jos työntekijä jotenkin osallisena - kunnalla kiinteistöjen vakuutukset
Saarikka	Kyllä	Olemme toimineet seuraavasti: 1. Yksikössä hukkuu esim. vaatteita, silmälasit jne. Tilanne selvitetään tapauskohtaisesti ja myös mahdollinen korvaaminen 2. Kyseeseen voi joskus tulla myös potilasvahinkolain mukaisen korvauksen hakeminen. Potilasasiamies avustaa asiakasta tämän hakemisessa. 3. Saarikalla on julkisyhteisön vastuuvakuutus. Vakuutuksesta korvataan Saarikan toiselle aiheuttama henkilö- ja esinevahinko.
Toivakka	Ei	
Uurainen	Ei	
Viitasaari	Kyllä	Asukkailla omat vakuutukset pienvahinkoihin, esim. omat tavarat asunnossa
Äänekoski	Kyllä	Tavanomaiset vastuuvakuutukset yksiköissä ja asukkailla on omat kotivakuutukset. Esim. pesulassa tuhoutuvien vaatteiden osalta pesulapalvelun tuottajalla on omat korvauskäytännöt.

3.4 Sosiaalihuollon valvonta

Sosiaalihuolto on varsin valvottua toimintaa, sillä palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus omavalvontaan ja palveluja valvovat lupa- ja valvontaviranomaisten lisäksi palvelujen sijaintikuntien sekä asukkaita palveluihin sijoittavien kuntien viranomaiset. Seuraava taulukko kertoo pääpiirteet siitä, kuinka kunnat valvovat palvelutuotantoa.

Taulukko 7. Sosiaalihuollon omien ja ostopalvelujen valvonta

Kunta / yhteistointialue	Miten valvotte sosiaalihuollon eri osa-alueiden omia ja ostopalveluja?
Hankasalmi	Yksiköissä käymiset, asiakkaiden tapaamiset säännöllisesti, asiakassuunnitelmien päivittämiset säännöllisesti.
Joutsa	Valvontakäynneillä
Jyväskylä	Sosiaalipalveluissa omaa, ostettua ja palvelusetelituotantoa valvotaan samalla tavalla mm. tekemällä suunniteltuja valvontakäyntejä sekä yllätyksellisiä käyntejä ja erilaisia selvityksiä ja seurantoja. Valvontaa tehdään myös muistutusten, valitusten ja kanteluiden perusteella sekä omaisten tai asiakkaiden itsensä yhteydenoton perusteella, sekä henkilöstön epäkohtailmoitusten perusteella.
Jämsä	Sosiaalihuollon palveluita ohjataan ja valvotaan suunnitelmallisesti olemassa olevan Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sosiaalipalveluiden ohjaus- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Ko. suunnitelman mukaisesti ympärivuorokautiset asumisyksiköt tarkastetaan säännöllisesti vuosittain, tämän lisäksi tehdään tarvittaessa ennalta ilmoittamattomia tarkastuksia ko. yksiköihin. Vuonna 2019 tehtiin kaikkiin yksiköihin ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti lupaviranomaisen pyynnöstä. Ohjaus ja valvonta ovat linjassa valvonta- ja lupaviranomaisen Aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran ohjeiden ja käytänteiden kanssa. Kunnan valvontakäynneistä lähetään aina käyntikertomus myös AVI:n Jyväskylän toimipaikan ylitarkastajille. Yhteistyö ja tiedon vaihto tapahtuu matalalla kynnyksellä eli herkästi ollaan yhteydessä. Vuonna 2019 tarkastettiin saman käytännön mukaisesti myös kaupungin omat ympärivuorokautiset asumisyksiköt ja niistä lähetettiin myös käyntikertomukset eteenpäin Aviin. Ilmoituksenvaraisia palveluita valvotaan rajallisin resurssein, kuitenkin kaikki uudet palveluntuottajat tavataan joko AVIn rekisteröintiä varten tehtävää kunnan lausuntoa varten tai kunnan oman rekisteröintiä varten (kotipalvelun tukipalvelut). Palvelusteli- palveluntuottajat tarkastetaan hyväksymisvaiheessa ja noin joka 2. vuosi. Vuonna 2019 ei tehty näistä erillisiä tarkastuksia. Lisäksi tulosaluejohtajat valvovat oman alueensa ostopalveluaan, esimerkiksi vanhuspalveluissa on palvelusopimuksen mukaiset tarkastuskäynnit säännöllisesti neljä kertaa vuodessa.
Keuruu	Omavalvontasuunnitelmat ja perusturvan asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma. Yksityisten yritysten valvontakäynnit vuosittain raportoidaan perusturvalautakunnalle
Kinnula	Valvontakäynneillä ja yhteisillä seurantalaverilla.
Konnevesi	Tapaamisten ja käyntien yhteydessä (esim. asiakaspalaverit ostopalvelupaikoissa). Asiakaspalautteiden avulla. Valvontakäynnein.
Laukaa	Valvontakäynnit toteutetaan Laukaan kunnan alueella oleviin yksiköihin vähintään x1 vuodessa. Lisäksi suunniteltuja tai ennalta ilmoittamattomia käyntejä tehdään tarvittaessa esim. palautteiden pohjalta. Lisäksi käyntejä tehdään Laukaan kunnan ulkopuolella oleviin yksiköihin, mikäli niihin on sijoitettu laukaalaisia asiakkaita. Käynnit toteutetaan joko kunnan omana käyntinä tai yhdessä sijaintikunnan edustajan kanssa.
Luhanka	Vaativalla kaikki tarvittavat asiakirjat mitä tilaajavastuulaki edellyttää sekä esim. valvontakäynneillä työvuorolistat nähtäväksi jne.

Multia	Valvonta on kunnan perusturvajohtajan vastuulla. Omissa yksiköissä valvonta tapahtuu toiminnan seurannalla kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa myös useammin. Ostopalveluissa valvontakäynnit toteutetaan kerran vuodessa joko itse tai lähikuntien kanssa. Lisäksi kauempana olevien ostopalvelukohteiden valvontakertomukset pyydetään valvovalta kunnalta tai Avilta.
Muurame	Omia palveluita valvotaan omavalvonnan avulla. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain. Oman kunnan alueella sijaitsevia ympärivuorokautisia ostopalveluja valvotaan vuosittaisilla valvontakäynneillä ja hyvällä yhteistyöllä.
Petäjävesi	Omilla ja valtakunnallisilla valvontakäynneillä.
Pihtipudas	Tarkastukset kerran vuodessa yksiköihin ja muutoin tarpeen mukaan ilmenneiden asioiden pohjalta.
Saarikka	<p>Valvontakäyntejä tehtiin alueella toimiviin eri asiakasryhmien yksityisiin asumis- palveluyksiköihin Saarikan toimesta ja yhdessä aluehallintoviraston kanssa. Saarikan kaikkiin omiin asumisyksiköihin tehtiin ennalta ilmoitetut valvontakäynnit ja kaikkiin myös ennalta ilmoittamattomat käynnit.</p> <p>Saarikan kaikkiin omiin kotihoidon yksiköihin tehtiin valvontakäynnit.</p> <p>Lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekivät yksiköihin, joihin lapsia ovat sijoittaneet valvontakäyntejä (lastensuojelulaki 79§).</p> <p>Saarikan alueelta on asiakkaita asumispalveluissa Saarikan ulkopuolella. Sijoittajakunnilta tuli valvontakertomuksia. Joissakin näistä yksiköistä käytiin valvontakäynneillä myös Saarikan toimesta.</p> <p>Saarikalla on vuosittainen valvontasuunnitelma. Vuoden 2019 osalta valvonta poikkesi suunnitellusta, koska valvontaa jouduttiin hyvin paljon suuntaamaan ikäihmisten asumisyksiköihin.</p> <p>Virallisemmän valvonnan toteuttamisesta päävastuussa on palvelujohtaja. Palveluohjaajat esim. yksiköissä käydessään toteuttavat ns. epävirallista valvontaa.</p> <p>Valvonnassa olisi tarpeen maakunnassa tehdä yhteistyötä esim. perustamalla koko maakunnan tai useamman kunnan yhteinen valvontatiimi. Näin saataisiin valvonta toteutettua erillään tuotannosta.</p>
Toivakka	Omatyöntekijän kautta sekä tarvittaessa tehtävillä erillisillä valvontakäynneillä. Pienen kunnan harvoilla työntekijöillä ei ole riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia systemaattiseen valvontaan.
Uurainen	Asiakaskäyntien yhteydessä vähintään kerran vuodessa.
Viitasaari	Tarkastukset kerran vuodessa yksiköihin ja muutoin tarpeen mukaan ilmenneiden asioiden pohjalta.
Äänekoski	Äänekosken kaupungin Perusturvassa on sosiaalihuollon palveluissa yhteinen valvontaohjelma, joka kattaa sekä yksityiset että oman palvelutuotannon valvonnan. Valvontakäyntien määrää seurataan ja tavoitteena on vuosittaiset valvontakäynnit, mutta niihin ei täysin tällä resurssilla pystytä.

Kerroksellisen ja epäsystemaattisen valvontajärjestelmän riskit huolettavat sosiaaliasiamiestä, sillä palvelujen varassa olevien asiakkaiden oma toimintakyky on huono ja he ovat haavoittuvassa asemassa. Vuonna 2019 eri puolilta maamme paljastui etenkin vanhusten asumispalveluista vakavia epäkoh- tia ja eduskunnan oikeusasiamieheltä on myös lukuisia kantelu- ja valvonta- ratkaisuja lastensuojelun sijaishuollon lainvastaisista menettelyistä. On help- po yhtyä Saarikan toteamukseen laajemman valvontayhteistyön tarpeesta.

3.5 Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvät vaikeudet kuntien tunnistamana

Halusimme tietää, millaisia vaikeuksia ja kehitettäviä kohtia kunnat kokevat järjestäessään sosiaalipalveluja vammaisille henkilöille, vanhuksille ja työikäisille. Kyselyn tulokset on koottu kolmeen seuraavaan taulukkoon:

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Taulukko 8. Keski-suomalaisten kuntien havaitsemia järjestämiinsä vammaispalveluihin tai kehitysvammahuoltoon liittyviä vaikeuksia

Kunta / yhteistointialue	Jos kunnassanne/alueellanne on vammaispalveluihin tai kehitysvammahuoltoon liittyviä vaikeuksia, mitä ne ovat?
Hankasalmi	Ei ole ollut vaikeuksia.
Joutsa	Henkilökohtaisten avustajien rekrytointi
Jyväskylä	Henkilöstön rekrytointihaasteet ovat alkaneet näkyä sekä kaupungin omassa palvelutuotannossa että yksityisten palveluissa. Myös henkilökohtaisten avustajien löytyminen on ajoittain haasteellista sekä työnantajamallin asiakkailta että yksityisillä palveluntuottajilla, joilta hankitaan henkilökohtaisen avun palvelua joko palvelusetelillä tai ostopalveluna. Kaiken kaikkiaan maanlaajuinen haaste löytää sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksen omaavia ammattihenkilöitä alkaa näkyä myös Jyväskylän alueella. Erityisesti lyhytaikaisten sijaisuuksien täyttämässä on ollut hankaluutta.
Jämsä	Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu: vaikeuksia taksien saatavuudessa, esteettömän kaluston saatavuudessa, pitkiä odotusaikoja. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu: erityisesti ostopalveluissa ajoittain palveluntuottajilla vaikeuksia sopivien avustajien saamisessa, avustajien sairauslomien ajalle vaikeuksia saada avustaja tilalle. Kehitysvammahuolto: erityisesti lapsille sopivien tilapäishoitopaikkojen vähyys/soveltuvuus eri tavoin vammaisille lapsille. Vammaisten lasten hoidon järjestelyt/aamu- ja iltapäiväjoukot/vanhempien epäsäännölliset ja epätyypilliset työajat.
Keuruu	Omaisien tyytymättömyys päätöksiin kanavoituu häiritsevänä ja epäasiallisena käyttäytymisenä henkilöstöä kohtaan, mikä on vaatinut työsuojelullisia toimia. Soveltuvan asumismuodon löytäminen moniongelmaisille asiakkaille joskus haasteellista.
Kinnula	Henkilökohtaisen avun järjestäminen (ei löydy tekijöitä).
Konnevesi	Sopivia henkilökohtaisia avustajia on haastava löytää kunnassa, varsinkaan osa-aikaisiin tehtäviin. Sopivia ja vapaita asumispalvelupaikkoja vammaisille/kehitysvammaisille on vaikea löytää lähiseuduilta. Terapiaprosessit (terveydenhuolto ja Kela) etenevät hitaasti, eikä päteviä terapeutteja (mm. puheterapeutit) ole riittävästi.
Laukaa	Ajoittain henkilöstön saantiin liittyviä vaikeuksia erityisesti sijaisuuksien osalta.
Luhanka	Pitkät välimatkat asumispalveluihin.
Multia	-
Muurame	Vammaisten ja kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivähoidon järjestämisessä haasteita. Tikoteekkiin liittyvät hankaluudet, eli kommunikointivaikeuksien arviointiin ja apuvälineisiin liittyvät haasteet, sekä henkilökohtaisen avun järjestämiseen liittyvät haasteet (työntekijöiden saaminen)
Petäjävesi	Haastavia asiakastilanteita.
Pihtipudas	- Ikääntyvien vanhempien kanssa asuvat kehitysvammaiset (n 50+), vaikeus saada asumispalveluiden piiriin, joko vanhempien taholta tai asiakkaan itsensä

	<p>taholta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pätevän hoitohenkilöstön saaminen ja sijaisten saaminen vaikeaa, resurssivaive vaikuttaa etenkin asumispalveluissa, vaikeus kehittää palveluita esim. kehitysvammaisten asumisvalmennusta koska ei riittäviä resursseja, hoitajien aika menee perustyöhön - Taksien saatavuus vaikeaa etenkin lyhyillä matkoilla, Kela-kydyt menevät vpl-kyytien edelle, koska ovat 'rahakkaampia' - Työmäärä vammaispalveluohjauksessa suuri resursseihin ja asiakasmääriin verraten
Saarikka	Asiakkaalle tarvittaisiin enemmän kotiin suunnattuja palveluita.
Toivakka	<ul style="list-style-type: none"> • Vaikka asiakaskunta on melko pieni, niin kaikilla on omat yksilölliset tarpeensa ja jokaiselle on palvelut räätälöitävä, koska kunnalla ei ole omana tuotantona esim. asumispalveluita lainkaan. • Asumispalveluiden kohdalla kotiin annettava tuki ja ohjaus ei toimi pelkästään kotihoidon turvin asianmukaisella ja asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla. Tarvittaisiin kotiin annettavaa ohjausta keva- ja mielenterveys/ päihdeasiakkaille. Ostopalveluna se on kallista ja kunnan omaa työntekijää tähän ei ole ollut mahdollista palkata.
Uurainen	Työmäärä vammaispalveluohjauksessa suuri resursseihin ja asiakasmääriin verraten.
Viitasaari	<ul style="list-style-type: none"> - Ikääntyvien vanhempien kanssa asuvat kehitysvammaiset (n 50+), vaikeus saada asumispalveluiden piiriin, joko vanhempien taholta tai asiakkaan itsensä taholta - Pätevän hoitohenkilöstön saaminen ja sijaisten saaminen vaikeaa, resurssivaive vaikuttaa etenkin asumispalveluissa, vaikeus kehittää palveluita esim. kehitysvammaisten asumisvalmennusta koska ei riittäviä resursseja, hoitajien aika menee perustyöhön - Taksien saatavuus vaikeaa etenkin lyhyillä matkoilla, Kela-kydyt menevät vpl-kyytien edelle, koska ovat 'rahakkaampia'
Äänekoski	<p>Henkilökohtaisen avustajien saatavuus työsuhteisiin vammaisille työnantajille on vaikeutunut ja TE-toimiston kautta ei löydy kovin nopeasti sopivia avustajia.</p> <p>*Taksien saatavuus on haastavaa lainsäädännön vapautettua taksiliikenteen sekä SHL että VPL-matkoihin. Olemme parhaillaan suunnittelemassa maakunnallista kuljetuspalvelun hankintaa.</p>

Vammaispalvelujen järjestämisessä on lähes jokaisessa kunnassa suorastaan luettelo asiakkaiden asemaa huonontavista ja jopa vaarantavista ongelmista. Vaikeavammaisille henkilöille on monissa kunnissa hyvin vaikea löytää tehtävään soveltuvia henkilökohtaisia avustajia, puuttuu asumispalveluja ja tilapäishoitoa ja taksivuodistuksen jälkeen on paikoin entistä vaikeampi päästä liikkumaan. Vammaispalveluissa tehdään erittäin arvokasta ja vaativaa työtä ja kuntien viesti on selvä: alalla tarvitaan lisää koulutettuja ammattilaisia.

Ikäihmisten palvelut

Taulukko 9. Keski-suomalaisten kuntien havaitsemissa järjestämiinsä ikääntyneiden palveluihin liittyviä vaikeuksia

Kunta / yhteistointialue	Jos kunnassanne/alueellanne on ikäihmisten palveluihin liittyviä vaikeuksia, mitä ne ovat?
Hankasalmi	Suuri osuus väestöstä on ikääntyneitä ja kuntamme sairastavuuskerroin on korkea, jotka asettavat haasteensa palvelujen tuottamiselle.
Joutsa	Rekrytointivaikeudet
Jyväskylä	Henkilöstön rekrytointivaikeudet. AVIn valvonnalliset vaateet henkilöstömäärän lisäyksestä.
Jämsä	
Keuruu	Osaavan henkilöstön saatavuus sijaisuuksiin
Kinnula	Kinnulan kuntaorganisaatio on hyvin haavoittuva. Palveluohjausprosessi on haasteellinen: vuodeosastolta otetaan yhteyttä kotihoitoon, mikäli asiakkaalla on mahdollisuudet selvitä kotona. Mikäli asiakas tarvitsee tehostettua palveluasumista, vuodeosastolta otetaan yhteys sosiaaliohjaajaan. Kunnassa on yksi ainoa vanhusasioista vastaava viranhaltija (sosiaaliohjaaja), jonka tehtäväkenttä itsessään on hyvin laaja (aikuissosiaalityö, vanhus- ja vammaispalvelut + lääkinnällisen kuntoutuksen valmistelevat tehtävät). Käytännössä yksi viranhaltija vastaa yhteydenotosta päätöksentekoon asti, joten se koetaan ongelmalliseksi. Lisäksi toimintaympäristö on tilaaja-tuottaja-malliin perustuvana erilainen kuin muissa kunnissa. Mikäli tarvitaan lyhytaikaista tehostettua palveluasumista, se on räätälöitävä yksityiseltä sektorilta joko Kinnulasta Attendolta tai sitten Pihtiputaalta yksityisistä organisaatioista.
Konnevesi	Palveluasumisen paikat ovat koko ajan täynnä muodostaen jonotusta ympärivuorokautiseen hoitoon. Jonottajat ovat kuntouttavassa yksikössä, joten asiakkaiden kierto estyy sairaalan ja kotihoidon välillä. Muistisairaille omaishoidettaville on liian vähän asianmukaisia intervallihoitopaikkoja. Ennaltaehkäisevää toimintaa on liian vähän tulosten saavuttamiseksi. Haja-asutusalueella asuvat vanhukset eivät ole tasa-arvoisessa asemassa kylällä asuviin ikäihmisiin nähden palvelujen suhteen. Ikäihmisille suunnattuja vuokra-asuntoja ei ole kylällä tarpeeksi. Yksityisiä palveluntuottajia ei ole tarpeeksi eikä heidän palvelujaan osata käyttää.
Laukaa	Ajoittain henkilöstön saantiin liittyviä vaikeuksia erityisesti sijaisuuksien osalta. Ei muita erityisiä vaikeuksia.
Luhanka	
Multia	
Muurame	Tällä hetkellä vaikeuksia ei ole. Palvelutarpeen arviointi kyetään toteuttamaan lain puitteissa, sekä kotihoidon palvelut pystytään aloittamaan samana tai seuraavana päivänä. Myöskään palveluasumiseen ei ole tällä hetkellä jonoa. Tulevaisuudessa haastaa ikäihmisten kasvava määrä, riittävää henkilöstöresurssin määrää on mietittävä jatkuvasti. Ennaltaehkäiseville palveluille ja palveluohjaukselle on kasvava tarve.
Petäjävesi	Ei ole mitään vaikeuksia.
Pihtipudas	- rekrytointivaikeus ammattitaitoisesta henkilöstöstä - sivukylien palvelujen tuottaminen, keskittyy keskusta - julkisen liikenteen puuttuminen
Saarikka	Asiakkaat tulevat ikäihmisten palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. Palveluohjauksen resurssien riittävyys on haasteellista. Asiakkaan tilanteen kattava ja monipuolinen arviointi on aikaa vievää ja tarvitsee resursseja. Vaatimus palvelujen piiriin pääsemisen jatkuvasta tiukentamisesta tuo hoivaköyhyyttä. Ikäihmisillä on lisääntyvästi päihde- ja mielenterveysongelmia. Tarvetta on nimenomaan palveluista, mitkä on suunnattu näiden asioiden osalta ikäihmisille. Tarvitaan henkilöstölle myös osaamisen lisäämistä näistä asioista.

	Henkilöstön saatavuusongelmat kotihoidossa ja asumispalveluissa. Monipuolisia, erilaisia asumisratkaisuja/asumispalveluita ei ole kaikissa osissa Saarikkaa saatavilla. Yksityisistä kotihoidon palveluista on puutetta alueella.
Toivakka	1.Pätevien/osaavien sijaisten saamisen vaikeudet, sijaisia ei juuri ole. Koskee kotihoitoa ja tehostettua palveluasumista. 2.Yöhoidon järjestämisen/puuttumisen haasteet kotihoidossa. Pieni kunta, jossa yöhoidon tarve vähäistä/yksittäistä. 3.Maaseudulla asuvien henkilöiden palveluiden järjestäminen etäisyyksien vuoksi. 4.Lääkäripula/geriatrinen osaaminen
Uurainen	Tehostetun palveluasumisen paikkojen riittävyys.
Viitasaari	- ammattitaitoisen henkilökunnan rekrytointi vaikeaa - asumispalvelujen riittävyys - sivukylien palvelujen tuottaminen, palvelut keskittyvät keskustan alueelle - julkisen liikenteen puuttuminen
Äänekoski	Ikäihmisten palveluiden haasteena on osaavan työvoiman saatavuus äkillisiin poissaoloihin. Toistaiseksi vakituisiin paikkoihin on ollut hakijoita. Toisena haasteena äkilliset ja haastavat asiakastilanteet, jotka ovat lisääntyneet ja näkyvät asiakasohjauksen arjessa viikoittain.

Vanhuspalvelujen järjestämisessä yksi ongelma oli kuntien yhteinen ja ylittävien: ammattitaitoisen henkilökunnan ja sijaisten saaminen on vaikeaa. Muut palvelujen järjestämiseen liittyvät hankaluudet vaihtelivat kunnittain enemmän: paikoin on jonoa palveluasumiseen tai muuhun asumispalveluun tai kyseisiä palveluja puuttuu, samoin puuttuu yksityisiä sosiaalipalveluja eivätkä sivukylällä asuvat vanhukset ole tasa-arvoisessa asemassa keskustassa asuviin verrattuna.

Ehkäiseville palveluille ja palveluohjaukselle on kasvava tarve ja henkilöstön olisi hyvä saada lisää osaamista sekä vanhusten päihde- että mielenterveysongelmista.

Aikuissosiaalityön palvelut

Taulukko 10. Keskisuomalaisten kuntien havaitsemissa järjestämiinsä aikuissosiaalityön palveluihin liittyviä vaikeuksia

Kunta / yhteistoiminta-alue	Jos kunnassanne/alueellanne on aikuissosiaalityöhön liittyviä vaikeuksia, mitä ne ovat?
Hankasalmi	Ei ole ollut.
Joutsa	Työntekijävajaus, jonka seurauksena vaikeuksia pysyä aikatauluissa ja määräajoissa
Jyväskylä	Ei ole.
Jämsä	Asunnottomuus, kiireelliset päivystykselliset työt, mielenterveys- ja päihdeongelmat, paperittomat, maahanmuuttajien kotouttamistyö.
Keuruu	
Kinnula	Ryhmätoiminta päihde- ja mielenterveysongelmallisille, ketkä eivät ole kuntouttavan työtoiminnan piirissä.
Konnevesi	Asiakkaan palvelutarpeen mukaisia matalan kynnyksen päihde- ja mielenter-

	veyspalveluja on viime vuoden aikana ollut heikosti saatavilla.
Laukaa	Kelan päätösten ruuhkautuminen näkyy sosiaalityössä. Kelalta tulee myös virheellisiä päätöksiä, asiakkaita joudutaan ohjaamaan uudelleen Kelalle päätöksiä oikaisemaan.
Luhanka	Työparin puute, haussa
Multia	Toimeentulotukisiirron jälkeen vaikeuksia aiheuttaa Kelan tekemät siirrot kuntaan. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen osuus on suuri.
Muurame	
Petäjävesi	Niukka resurssi yhdenntystä sos.työstä johtuen sekä yhteistyön puute kunnan hallintokuntien välillä.
Pihtipudas	Vaikeuksia saada rekrytoitua päteviä sosiaalityöntekijöitä avoimiin virkoihin.
Saarikka	Asuntojen saamisessa asiakkaille on vaikeuksia. Sosiaalityöntekijällä ei ole aina mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, että kunta antaa asunnon. Osalla asiakkaista taloudellinen tilanne on heikko; syntyy esim. vuokra- ja sähkölaskurästejä. Osalla asiakkaista on talouden hallinnan vaikeuksia. Osalla asiakkaista on kulkemiseen liittyviä vaikeuksia, mikä näkyy esim. pääsemisessä työllistämistoimenpiteisiin.
Toivakka	Päihdeongelmaisten asiakkaiden auttaminen, sillä kyseistä asiakasryhmää ei saada kiinnittymään kunnan omiin päihdepalveluihin. Päihdeasiakkaat kuormittavat ensihoitopalveluita soittamalla päivittäin hätäkeskukseen, jolloin ambulanssi lähetetään paikalle.
Uurainen	
Viitasaari	-
Äänekoski	Aikuissosiaalityön haasteena on ollut kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi. Perustoimeentulotuen Kela siirto näkyy edelleenkin asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan suurena tarpeena toimeentulotukiasioissa, erityisesti niillä, joilla on vaikeuksia sähköisessä asiointissa. Aikuissosiaalityöltä ovat puuttuneet myös koko vuoden 2019 tarkoituksenmukaiset työtilat ja on jouduttu työskentelemään väistötilassa. Aikuissosiaalityön asiakkaista osalla on vakavia päihde- ja mielenterveysongelmia, mikä näkyy monin tavoin arjessa selviytymisessä. Velkaantuminen ja pikavipit, huumeiden käyttö, asunnottomaksi joutuminen ja hädät ovat kohdattavia, vaikeita ilmiöitä.

Aikuissosiaalityön ongelmakirjo on melkoinen, mutta monia kuntia yhdistää sosiaalityöntekijäpuute.

3.6 Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuus

Kunnista pyydettiin palautetta sosiaaliamiestoiminnasta ja selvityksen vaikuttavuudesta. Vuoden 2018 selvityksessä toimenpide-ehdotuksia olivat:

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 ajantasaista-*

mista jatketaan siten, että palvelutiedot, hakemuslomakkeet sekä lakien mukaiset ilmoitus- ja muistutuslomakkeet ovat helposti saatavilla.

- *Kehitetään taloussosiaalityötä ja valmistellaan sosiaalinen luototus käyttöön koko Keski-Suomeen.*
- 2. *Palvelujen hankintamenettelyssä painotetaan palvelun laatua, riittävyttä ja asiakasosallisuutta. Varmistetaan riittävä valvonta.*
- 3. *Sosiaalihuolto osallistuu edelleen aktiivisesti Sote-integraation edistämiseen. Sosiaali- ja terveydenhuolto ovat yhdessä enemmän ja pystyvät vastaamaan vaikuttavammin palvelutarpeisiin.*

Kunnat kertoivat vahvistaneensa asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia monin tavoin niin yksilöllisessä asiakastyössä kuin erilaisissa yhteisöllisemmissä työmuodoissa. Käytössä on asiakasraateja ja muita asiakkaita osallistavia ryhmiä, kuten lastensuojelun Voikukkia-ryhmätoiminta, Sankarit-ryhmä, kehittäjäasiakasryhmä. On myös toteutettu kumppanuusfoorumeita järjestöjen kanssa ja tavoitettu laajasti lapsiperheitä. Koulutettuja kokemusasiantuntijoita on käytetty ammattilaisten rinnalla esim. päihde-työssä.

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palveluprosesseihin on panostettu, muun muassa psykiatriisiin avopalveluihin ja ikääntyneiden palveluihin. Yhteen kuntaan perustettiin vammaispalveluista vastaavan sosiaaliohjaajan virka vastaamaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnista yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Muutamassa kunnassa on selvitelty taloussosiaalityön tarvetta, arvioitu välitystilikäytäntöä ja yksi uusi kunta on aloittanut sosiaalisen luototuksen. Muutama kunta toivoi sosiaaliseen luototukseen maakunnallista valmistelua, vaikka se tulisi jokaiseen kuntaan. Koskessa tehtiin sosiaalisen luototuksen valmistelulle alustavaa selvitystä syksyllä 2019⁵.

Monessa kunnassa jatkui niin paikallinen kuin maakunnallinen sote-valmistelu ja sosiaali- ja terveydenhuollon välisen yhteistyön koettiin olevan tiiviimpää. Terveydenhuollon ja sosiaalitoimen paikalliset ryhmät, kuten kuntoutustyöryhmä ja palvelurakennetyöryhmä jatkavat kokoontumisiaan ja oli aloitettu moniammatilliset työryhmät paljon palveluja käyttäville asiak-

⁵ Niskanen, Olli-Pekka (2019) [Keskisuomalaisten kuntien näkemyksiä sosiaalisen luototuksen mahdollisesta käyttöönotosta](#). Katsaus sosiaalisen luototuksen nykytilaan ja tulevaisuuteen. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Harjoitteluraportteja 4 (pdf, 393 kt) [Tiivistelmädiat](#)

kaille. Vuoropuhelun esim. lääkäreiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä kerrottiin lisääntyneen.

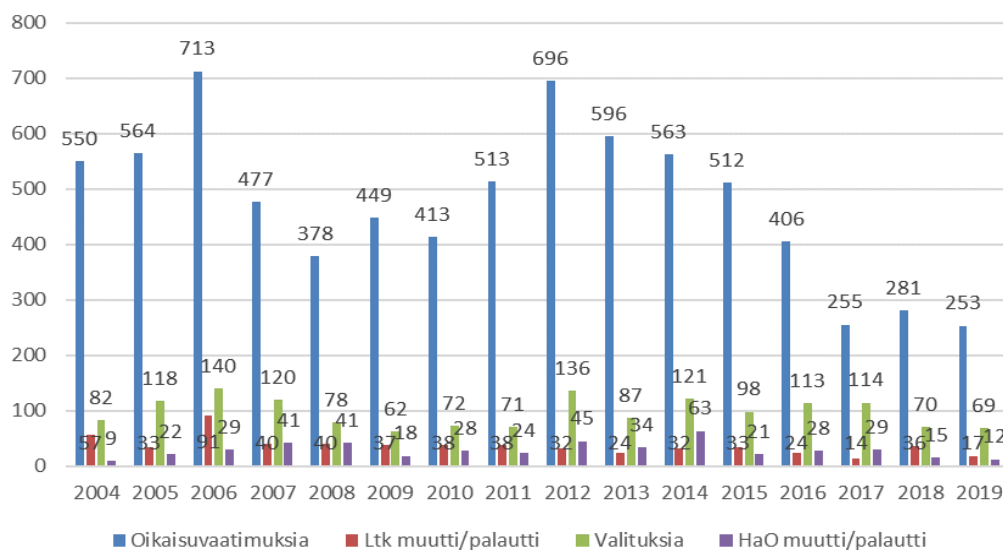
Valvontaa on kehitetty monella tavalla: omavalvontaa on arvioitu ja kehitetty ja varmistettu omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuus ja nähtävillä pito. Valvontakäyntejä on tehty omiin yksiköihin ja ostopalveluihin, hankintamennettelyjä valvotaan, pidetään seurantapalavereja ja on kehitetty tuottajien välisten yhteistyöprosessien tiivis ohjaus. Valvontaa on tarkennettu myös sosiaalityön tulosityksikössä.

Kotisivuja oli päivitetty monin paikoin, mutta lomakkeiden ja kotisivujen päivitys oli myös paikoin kesken. Kunnista kerrottiin, että luottamuselimien lisäksi selvitystä käsitellään työyhteisöpalavereissa, erilaisissa tiimeissä ja sen todettiin vaikuttavan toiminnan suunnitteluun. Yksi kunta tiivistä sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuuden: Pyritty kohentamaan puutteita.

4 MUISTUTUKSET, KANTELUT JA MUUTOKSENHAKU

Asiakaslain mukaisia muistutuksia kunnat ilmoittivat vuonna 2019 tulleen 75 (47 vuonna 2018), mikä on selvästi aiempaa enemmän. Osasyynä kasvuun lienee se, että Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto siirsi 35 (16) hallintokantelua kuntiin muistutuksena vastattavaksi. AVI käsiteli keskisuomalaisia kanteluja 34, kaksi enemmän kuin edeltävänä vuonna. Kanteluista 11 kohdistui yksityiseen palveluntuottajaan ja loput kuntiin. Yleisimmin kantelulla haluttiin selvittää lastensuojelun ja kehitysvammaisten erityishuollon toimintaa, mutta myös vanhustenhuollosta ja vammaispalveluista tuli useita laillisuusselvityspyyntöjä. Muusta sosiaalihuollosta tuli lähinnä yksittäisiä kanteluja. Useimmat kantelut eivät johtaneet selvittämistä ja kirjevastausta pidemmälle, kerran tuloksena oli huomion kiinnittäminen.

Kunnat ilmoittivat viranhaltijoiden päätöksiin kohdistuvia oikaisuvaatimuksia käsitellyn paikallisessa luottamuselimestä 253 (281 vuonna 2018) ja niistä hyväksyttiin 17 eli 6,7 % (vuonna 2018 vastaavat luvut olivat 36 ja 12,8 %). Luottamuselimen päätöksistä ilmoitettiin tehdyksi 69 (70) valitusta ja hallinto-oikeus hyväksyi 12 (15) valitusta. Hyväksytyjen valitusten osuus oli 17,4 % (21,4 %). Korkein hallinto-oikeus antoi alueelle 16 päätöstä, joista 2 ratkaistiin asiakkaan eduksi (22/6).



Kuva 11. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Kosken asiamieskunnissa vuosina 2004–2019

Taulukko 11. Sosiaalihuollon muistutukset, muutoksenhaut ja valitukset kunnittain vuonna 2019 (vuosi 2018)

	Muistutukset	Oikaisuvaatimuksia	Ltk muutti/palautti	Valituksia hallinto-oikeuteen	Hallinto-oikeus muutti/palautti	KHO päätöksiä / asiakkaan eduksi
Hankasalmi	0 (0)	4 (5)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	1/0 (0)
Joutsa	5 (2)	8 (7)	4 (1)	5 (3)	2 (1)	1/0 (0)
Jyväskylä	21 (25)	143 (155)	8 (19)	28 (30)	7 (11)	9/1 (18/6)
Jämsä ja Kuhmoinen	5 (7)	14 (25)	2 (3)	4 (3)	2 (2)	0 (1/0)
Keuruu	2 (0)	7 (19)	0 (4)	1 (6)	0 (0)	0 (0)
Kinnula	2 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Konnevesi	1 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)
Laukaa	1 (1)	12 (7)	1 (0)	0 (1)	0 (0)	1/0 (2/0)
Luhanka	3 (0)	3 (3)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Multia	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Muurame	3 (3)	4 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Petäjävesi	3 (2)	13 (8)	0 (4)	2 (0)	0 (0)	0 (0)
Pihtipudas ja Viitasaari	10 (0)	5 (10)	1 (0)	2 (3)	1 (1)	0 (0)
Saarikka	10 (4)	24 (26)	0 (0)	24 (20)	0 (0)	2/0 (0/0)
Toivakka	0 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1/1 (1/0)
Uurainen	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Äänekoski	9 (3)	12 (12)	0 (2)	1 (2)	0 (0)	1/0 (0)
YHTEENSÄ	75 (47)	253 (281)	17 (36)	69 (70)	12 (15)	16/2 (22/6)

Taulukkoon on koottu Kosken asiamieskuntien vuoden 2019 muistutus- ja muutoksenhakuluvut ja kuva näyttää pidemmän ajan muutoksenhakumääriä

ja tuloksia. Oikeuslaitoksen pitkien käsittelyaikojen vuoksi osa ratkaisuihin siirtyy seuraavaan vuoteen, mutta koska tarkastelutapa on pysynyt samana, seuranta kertoo sosiaalihuollon yksilöasioiden muutoksenhaun ja sen tulokellisuuden kehityksestä eri muutoksenhakuasteissa. Muistutuksia tehtiin eniten, mutta muutoksia haettiin nyt vähiten koko seurantahistorian aikana.

5 YHTEENVETO

Jo monena vuodenvaihteena olemme suunnitelleet lyhempää sosiaaliasiamiehen selvitystä, ja yhtä monta kertaa olemme päätyneet silti isompaan urakkaan. Niin kävi nytkin: jospa tästä on apua soten suunnittelussa ja asiakkaiden aseman edistämässä... Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiestoiminta kattaa maakunnan kaikki 23 kuntaa ja jokainen niistä ansaitsee oman lukunsa. Selvitystä kasvattaa myös sosiaalipalvelujen suuri määrä, sillä seuranta-aiheita on tarjolla runsaudenpulaan saakka. Sosiaaliasiamies pyrkii osaltaan edistämään keskisuomalaisten yhdenvertaisuutta ja oikeutta tarpeenmukaisiin laadukkaisiin sosiaalipalveluihin ja siksi selvityksessä on vahva maakunnallinen ote.

Jotakin tehtiin vuonna 2019 toisinkin, sillä otimme Kosken sosiaaliasiamiestyössä käyttöön uuden yhteydenottojen tilastointitavan. Päätimme rohkeasti testata Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen THL:n valtakunnallisen sosiaalipalvelujen luokituksen toimivuutta sosiaaliasiamiestoiminnan tilastointiin ja palvelupalautteen koontiin. Omatoimisella tilastointipilotoinnilla halusimme tuottaa entistä tarkempaa tietoa ja mahdollisesti myös vauhdittaa sosiaalisen raportoinnin ja tiedonmuodostuksen kehitystä. Asiamiehillä on tarve yhteiseen tilastointitapaan, jolla voisi kerryttää alueellista sekä kansallista vertailutietoa sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksien kehityksestä.

Yhteydenotoista ryhdyttiin tilastoimaan palvelutehtävät ja niihin liittyvät sosiaalipalvelut. Sosiaalihuollon *palvelutehtäviä* on seitsemän: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. Lisäsimme palvelutehtävien yhteyteen koulun sosiaalityön, varhaiskasvatuksen, Kelan ja muut yhteydenotot. *Sosiaalipalveluja* on 49 (tilanne 12.3.2020) ja niihinkin lisättiin käytännön syistä kolme muuta palvelua, joita tiedettiin yhteydenotoissa esiintyvän (jälkihuolto, kehitysvammahuolto, mielenterveystyö). Sosiaalihuollon palveluprosessiluokitusta ei tässä vaiheessa sisällytetty tilastointiin. Koska entinen sosiaaliasiamiehen tehtäväalueluokitus sisälsi sekä nykyisiä palvelutehtäviä että sosiaalipalveluja, aiempien vuosien tilastoverailu ei ole

täysin yhtenevä. Uudessa tilastoinnissa on ansioita ja kehitettävää, mutta iso askel on otettu ja tästä on hyvä jatkaa.

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2019 selvitettäväksi 429 asiaa (428 vuonna 2018). Yleisin aihe oli nytkin lastensuojelu, josta tuli 119 (105) asiaa. Vammaispalveluista tuli 73 (44) ja ikääntyneiden palveluista samoin 73 (41) asiaa, kummastakin selvästi edellisvuotta enemmän, kun taas kunnan ja etenkin Kelan toimeentulotukipalautte väheni yhä. Uusi tilastointi toi esille sosiaalityön merkittävän osuuden lastensuojelun, vammaispalvelun ja perheoikeudellisissa palvelutehtävissä.

Lastensuojelussa tilastoitiin 22:een sosiaalipalveluun liittyvää yhteydenottoa. Useimmiten kyse oli lastensuojelun sosiaalityöstä ja/tai sijaishoidosta. Lukumääräänsä enemmän asiamiestä työllistävät lastensuojelullisiksi huoltoriidoiksi päätyneet lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisasiat, jotka varsinaisesti ovat perheoikeudellisia palvelutehtäviä.

Vammaispalveluissa asiointi kohdistui eniten henkilökohtaiseen apuun, sosiaalityöhön ja liikkumista tukeviin palveluihin. Kehitysvammahuolto ei ole virallisessa sosiaalipalveluluokituksessa, mutta se haluttiin tilastointiin ja eri asioita kertyi 13. Vammaispalvelujen monipuolisuutta kuvaa se, että niiden yhteydessä mainittiin 20 eri sosiaalipalvelua.

Iäkkäiden palveluissa eniten asiointia aiheutti tehostettu palveluasuminen. Yhteydenotoissa korostuivat asumiseen liittyvät palvelut, jotka olivat vuonna 2019 näkyvästi esillä myös valtakunnallisesti. Eri puolilta maakuntaa tuli vastaan tilanteita, joissa aviopuolisoista toinen oli joutunut siirtymään tehostettuun palveluasumiseen ja kotiin jääneellä puolisoilla oli suunnaton ikävä ja suuria vaikeuksia sopeutua uuteen elämäntilanteeseen.

Sosiaaliasiamiestä huolettaa vanhusten oikeusturva palveluja ja niiden muutoksia koskevissa päätöstilanteissa. Osa tilanteista saatetaan hoitaa tiedotteilla, vaikka asiakkaalla on oikeus saada perusteltu päätös ja hakea tarvittaessa siihen muutosta. Palvelutarvearvio ja hoito- ja palvelusuunnitelma ovat tärkeitä yhteisiä työkaluja vanhuspalveluissa. Oma huolenaiheensa ovat ne asiakkaat, joilla ei ole ketään läheistä. Yllätyksiä saattaa tulla muun muassa takautuvien laskujen muodossa, vaikka omainen olisi aktiivisesti vanhuksen tukena. Tai esimerkiksi kotihoidon hinta on saattanut muuttua ilman, että asiakas tai omainen sitä tietää, jos laskutus on pysynyt samana, mutta käyntiä on hieman lyhennetty.

Ongelmaton ei ole myöskään muista maista Keski-Suomeen muuttaneiden ikääntyneiden asema. Jos esimerkiksi 90-luvun paluumuuttaja ei päässyt

täällä työelämään, suomen kielen taito jäi usein huonoksi ja silloin on suuria vaikeuksia saada tietoa sosiaali- ja terveystalvuluista ja päästä hakeutumaan niiden piiriin. Järjestöt, kuten Monikko ry ja sen Paloma⁶-toiminta auttavat monia pärjäämään paremmin. Toimintaa on useissa Keski-Suomen kunnissa, mutta resurssit ovat rajalliset. Ikääntyneiden maahanmuuttajien sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeisiin pitäisi pystyä vastaamaan oikea-aikaisesti julkisilla palveluilla.

Yhteydenottoseurantaä täydentää **kuntakysely**, jolla paitsi selvitetään jotakin yksittäistä palvelun tilaa, myös haastetaan palveluista vastaavia viranomaisia arvioimaan ja kehittämään palveluja. Lastensuojelusta on tehty Koskessa juuri katsaus⁷, joten kuntakysely suunnattiin muihin lapsiperhepalveluihin, vammaispalveluihin, ikääntyneiden palveluihin, aikuissosiaalityöhön ja kuntien näiden palvelujen toteuttamisessa kokemuksiin vaikeuksiin.

Harvoista yhteydenotoista huolimatta **mielenterveys- tai päihdekuntoutujien asema** sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa huolettaa sosiaali-asiamiestä. Moni näistä asiakkaista on sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitseva henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihneiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa nimeämään asiakkaalle lähes poikkeuksetta omatyöntekijän, jonka on oltava kunnan palveluksessa. Omatyöntekijä on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä tai muu sosiaalihuollon, tai joissakin tilanteissa terveydenhuollon, ammattihenkilö. Omahoitaja ei ole sosiaalihuoltolaissa tarkoitettu omatyöntekijä, jälkimmäisen toimialue on laajempi. Useimmat kunnat ovat nimenneet omatyöntekijän kaikille sosiaalihuollon asumispalveluissa asuville mielenterveys- tai päihdekuntoutujille. Noin puolessa kunnista omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Vaikka omatyöntekijä olisi nimetty, yhteydenpito asumispalveluyksiköissä asuviin asiakkaisiin voi olla aikuissosiaalityöstä vähäistä.

Neuropsykiatrisesti oireilevien ns. nepsy-lasten hoito koulujen loma-aikoina on järjestetty hyvin vaihtelevasti Keski-Suomen kunnissa ja järjestelyt huolettavat vanhempia etenkin loma-aikojen lähestyessä.

Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö: vuonna 2019 kotipalvelua sai 831 ja perhetyötä 1275 keskisuomalaisista lapsiperheistä. Suunnitelmallinen ja

⁶ <https://www.monikkoyhdistys.com/toiminta.html> käytetty 19.3.2020

⁷ Tuominen, Emilia, Heikkilä, Marja, Ullner, Matleena, Hiekkä, Eija & Talvensola, Sivi (2020) [Katsaus lastensuojelun tilaan Keski-Suomessa ja suositukset lastensuojelun kehittämiseen](#) (pdf, 1,08 Mt) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 48/2020

pitkäkestoisempi perhetyö on yleisempää kuin tilapäinen kotiapu. Jyväskylässä ja muutamassa muussakin kunnassa lapsiperheiden kotipalvelun osuus on huomattava. Sosiaalihuoltolain uudistuksessa lapsiperheiden kotipalvelun saatavuuden varmistaminen oli yksi kiireellisimmistä asioista ja on hyvä nähdä kotipalvelun olevan jälleen lapsiperheiden saatavissa kerrotussa määrin, vaikka tarve lienee edelleen toteutunutta suurempi.

Kasvatus- ja perheneuvonta on sosiaalihuollon palvelu, jota toteutetaan moniammatillisesti. Keski-Suomessa toimii seitsemän perheneuvola ja selvitimme, onko palvelun saatavuudessa eri kunnissa eroja jonotusajoilla mitattuna ja millainen asiakkaan oikeusturva on mahdollisissa odotustilanteissa. Perheneuvolaan on isoimmissa kunnissa jonkin verran jonoa ja kielteisiä päätöksiä tehdään ilmeisesti vain Jyväskylässä, Laukaassa ja Äänekoskella.

Useimmilla kunnilla on **sosiaalihuollon asumispalveluissa vahingonkorvausmenettely**, mutta ainakin kuudelta se puuttuu. Sosiaaliasiamies saa vuosittain tiedusteluja asumispalveluissa asukkaille tapahtuneista vahingoista, tapaturmista ja niihin liittyvistä korvausmenettelyistä. Vahinkoihin on joskus haettu korvausta potilasvakuutuskeskuksesta, vaikka vahingot tavanomaisissa päivittäisissä toiminnoissa avustamisessa (esim. kotipalvelu ja palveluasuminen) eivät ole potilasvahinkolain tarkoittamaa terveyden- ja sairaanhoitoa eivätkä siten potilasvahinkolain alaista toimintaa. Sosiaaliasiamies neuvoo yleensä tekemään vahinkotilanteista asiakaslain mukaisen muistutuksen ja sisällyttämään siihen tarvittaessa perustellun korvausvaatimuksen esim. tapahtuneen vuoksi kertyneistä sairauskuluista ja muista mahdollisista haitoista ja vahingoista.

Sosiaalihuollon valvonta on monitasoista: palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus omavalvontaan ja palveluja valvovat lupa- ja valvontaviranomaisten lisäksi palvelujen sijaintikuntien sekä asukkaita palveluihin sijoittavien kuntien viranomaiset. Kerroksellisen ja epäsystemaattisen valvontajärjestelmän riskit huolettavat sosiaaliasiamiestä, sillä palvelujen varassa olevat asiakkaat ovat huonon toimintakykynsä takia erityisen haavoittuvassa asemassa. Vuonna 2019 eri puolilta maamme paljastui etenkin vanhusten asumispalveluista vakavia epäkohtia ja eduskunnan oikeusasiamieheltä on lukuisia kantelu- ja valvontaratkaisuja myös lastensuojelun sijaishuollon lainvastaisista menettelyistä. On helppo yhtyä muutaman kunnan toivomukseen laajemman valvontayhteistyön tarpeesta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku: Asiakaslain mukaisia muistutuksia kunnat kertoivat tulleen 75, kun vuonna 2018 vastaava luku oli 47. Osa kasvusta selittynee sillä, että aluehallintovirasto siirsi 35 (16) hallinto-

kantelua kuntiin muistutuksena vastattavaksi. AVI käsitteli 34 (32) keski-suomalaista kantelua, joista 11 kohdistui yksityiseen palveluntuottajaan ja loput kuntiin. Yleisimmin kantelulla haluttiin selvittää lastensuojelua ja kehitysvammaisten erityishuoltoa, mutta myös vanhustenhuollosta ja vammaispalveluista tuli useita laillisuusselvityspyyntöjä. Useimmat kantelut eivät johdaneet selvittämistä ja kirjevastausta pitemmälle, kerran tuloksena oli huomion kiinnittäminen. Viranhaltijoiden päätösten oikaisuvaatimuksia käsiteltiin luottamuselimissä 253 (281) ja niistä hyväksyttiin 17 (36). Hallinto-oikeuteen valitettiin 69 (70) asiasta ja siellä hyväksyttiin 12 (15) valitusta.

Kuntien tunnistamia sosiaalipalvelujen järjestämisvaikeuksia

Halusimme tietää, millaisia vaikeuksia ja kehittämistarpeita sosiaalihuollon viranomaiset kokevat järjestäessään sosiaalipalveluja vammaisille henkilöille, vanhuksille ja työikäisille. Kuntien yhteinen ongelma on pula sosiaalihuollon ammattilaisista. **Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon** järjestämisessä on lähes jokaisessa kunnassa asiakkaiden asemaa huonontavia ja jopa vaarantavia ongelmia. Vaikeavammaisille henkilöille on monissa kunnissa hyvin vaikea löytää tehtävään soveltuvia henkilökohtaisia avustajia, puuttuu asumispalveluja ja tilapäishoitoa ja taksivuorituksen jälkeen on paikoin entistä vaikeampi päästä liikkumaan. Vammaispalveluissa tehdään erittäin arvokasta ja vaativaa työtä ja kuntien viesti on selvä: alalla tarvitaan lisää koulutettuja ammattilaisia.

Vanhuspalvelujen järjestämisessä yksi ongelma oli kuntien yhteinen ja ylitse muiden: ammattitaitoisen henkilökunnan ja sijaisten saaminen on vaikeaa. Muut palvelujen järjestämiseen liittyvät hankaluudet vaihtelivat kunnittain enemmän: paikoin on jonoa palveluasumiseen tai muuhun asumispalveluun tai kyseisiä palveluja puuttuu, samoin puuttuu yksityisiä sosiaalipalveluja eivätkä sivukylällä asuvat vanhukset ole tasa-arvoisessa asemassa keskustassa asuviin verrattuna. Ehkäiseville palveluille ja palveluohjaukselle on kasvava tarve ja henkilöstön olisi hyvä saada lisää osaamista sekä vanhusten päihde- että mielenterveysongelmista.

Aikuissosiaalityön ongelmakirjo on melkoinen, mutta sielläkin kuntia yhdistää sosiaalityöntekijäpula, avoimiin virkoihin on ollut vaikea löytää sosiaalityöntekijää. Työikäisten sosiaalityössä kohdattavia vaikeuksia ovat muun muassa asunnottomuus, kiireelliset päivystykselliset työt, vaikeudet vastata paperittomien palvelutarpeisiin ja tehdä maahanmuuttajien kotouttamistyötä. Aikuissosiaalityön asiakkaista osalla on vaarallista päihteidenkäyttöä ja/tai vakavia mielenterveysongelmia. Matalan kynnyksen palveluja on ollut heikosti saatavilla ja se näkyy arjessa selviytymisessä. Päihteidenkäyttäjiä on

vaikea auttaa, ellei heitä saa kiinnittymään kunnan omiin päihdepalveluihin. Osa päihdeasiakkaista kuormittaa päivittäin hätäkeskusta ja ensihoitoa.

Perustoimeentulotuen Kela-siirto aiheuttaa edelleen asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan tarvetta ja hankalinta on niillä, joilta sähköinen asiointi ei suju. Kelan käsittelyruuhkat näkyvät sosiaalityössä, ehkäisevää ja täydentävää tukea tarvitaan paljon ja virheellisten päätösten vuoksi asiakkaita joudutaan ohjaamaan takaisin Kelalle. Sosiaalityötä vaikeuttaa myös yhteistyön puute kunnan hallintokuntien välillä. Asuntojen saamisessa asiakkaille on vaikeuksia eikä sosiaalityöntekijä pysty aina vaikuttamaan kunnan asukasvalintaan. Osalla asiakkaista taloudellinen tilanne on heikko tai talouden hallinnan vaikeuksista aiheutuu vuokra- ja sähkölaskurästejä. Velkaantuminen ja pikavipit, huumeiden käyttö, asunnottomaksi joutuminen ja hädät ovat vaikeita ilmiöitä. Joillakin kulkemisen vaikeus haittaa pääsyä työllistämistoimenpiteisiin. Yhdessä kunnassa aikuissosiaalityön väki työskenteli koko vuoden epätarkoituksenmukaisessa väistötilassa.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus: Lähes kaikki kunnat kertoivat sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksestä seuranneen toimia. Eri-tyistä tukea tarvitsevien henkilöiden palveluprosesseihin on panostettu, muun muassa psykiatrisiin avopalveluihin ja ikääntyneiden palveluihin. Yksi kunta perusti vammaispalveluista vastaavan sosiaalihoajaan viran. Kunnissa on selvitelty taloussosiaalityön tarvetta, arvioitu välitystilikäytäntöä ja yksi uusi kunta aloitti sosiaalisen luototuksen. Sosiaalisen luototuksen maakunnallista valmistelua ennakoitiin Koskessa tekemällä siitä alustava selvitys syksyllä 2019⁸.

Monessa kunnassa jatkui paikallinen ja maakunnallinen sote-valmistelu ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön koettiin tiivistyneen. Palvelujen valvontaa on kehitetty: on varmistettu omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuus sekä nähtävillä pito ja valvontakäyntejä on tehty omiin yksiköihin ja ostopalveluihin. Kotisivuja ja lomakkeita oli päivitetty. Kunnista kerrottiin, että luottamuselimien lisäksi selvitystä käsitellään työyhteisöissä, erilaisissa tiimeissä ja se vaikuttaa toiminnan suunnitteluun. Yksi kunta tiivistä sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuuden: Pyritty kohentamaan puutteita.

⁸ Niskanen, Olli-Pekka (2019) [Keskisuomalaisten kuntien näkemyksiä sosiaalisen luototuksen mahdollisesta käyttöönotosta](#). Katsaus sosiaalisen luototuksen nykytilaan ja tulevaisuuteen. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Harjoitteluraportteja 4 (pdf, 393 kt) [Tiivistelmädiat](#)

6 TOIMENPIDESUOSITUKSIA

Koronaviruksen takia kuluvasta vuodesta on tullut hyvin vaativa ja toisenlainen kuin odotimme. Sosiaalihuollossa voimat on keskitettävä vielä tavallistakin enemmän jokapäiväisessä elämässä tarvittavan tuen, avun, ja hoivan järjestämiseen kuin myös pidempiaikaisten haittojen ehkäisyyn.

Vakava tartuntatauti ja sen seuraukset lisäävät palvelutarvetta pitkään, joisakin sosiaalipalveluissa jopa vuosien ajan. Palvelutarvehuipun jälkeen kunnissa on hyvä selvittää ja ryhtyä niihin toimiin, mitä tarvitaan kuntien havaitsemien sosiaalihuollon palvelujen toteuttamista haittaavien asioiden korjaamiseksi.

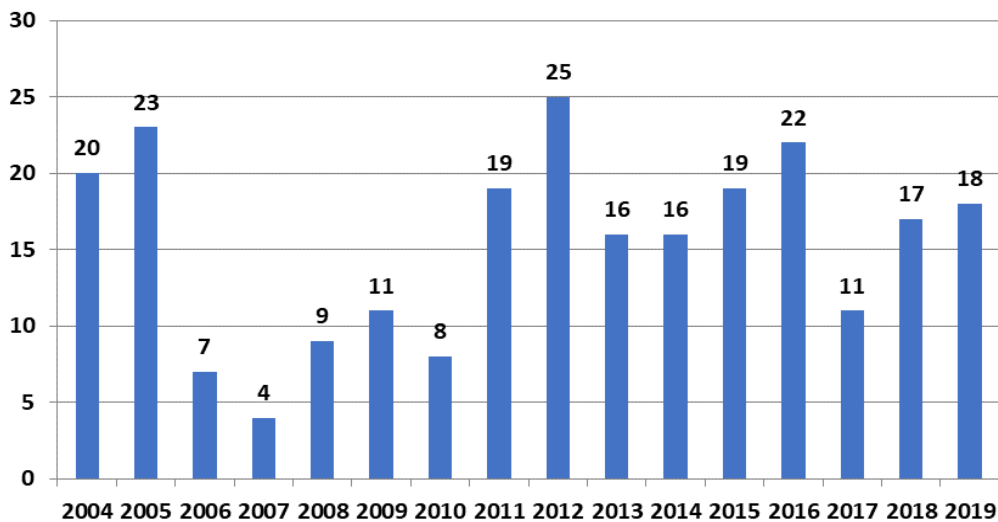
Sosiaalihuoltolain toteutumisen arviointiin ja monien kohtien kohentamiseen on jatkuva tarve. Kuntakyselyvastausten perusteella voi suositella, että kaikille erityisen tuen tarpeessa oleville nimetään sosiaalihuoltolain hengessä toimivat omatyöntekijät, lapsiperheiden tarpeisiin varataan enemmän kotipalvelua ja että perheneuvolaan pääsee ajantasaisemmin. Kuntien olisi myös hyvä lisätä sosiaalipalvelujen valvontayhteistyötä.

Sosiaalihuollon ammattilaiset turvaavat avun tarpeessa olevien eri ikäisten keskisuomalaisten arkea koronankin aikana 24/7. Työ tehdään kodeissa, erilaisissa palveluyksiköissä kuin myös toimistoissa. Asiakkaiden aseman ja oikeuksien turvaaminen edellyttää, että sosiaalialan ammattilaisille järjestetään riittävät toimintaedellytykset ja heille ja heidän työlleen annetaan sille kuuluva arvo. Sosiaalialan vahvuuksille: välittämiselle, vuorovaikutukselle ja toivon ylläpidolle, on nyt tavallistakin suurempi yhteiskunnallinen tarve.

OSA 2. KUNTAKOHTAINEN TARKASTELO

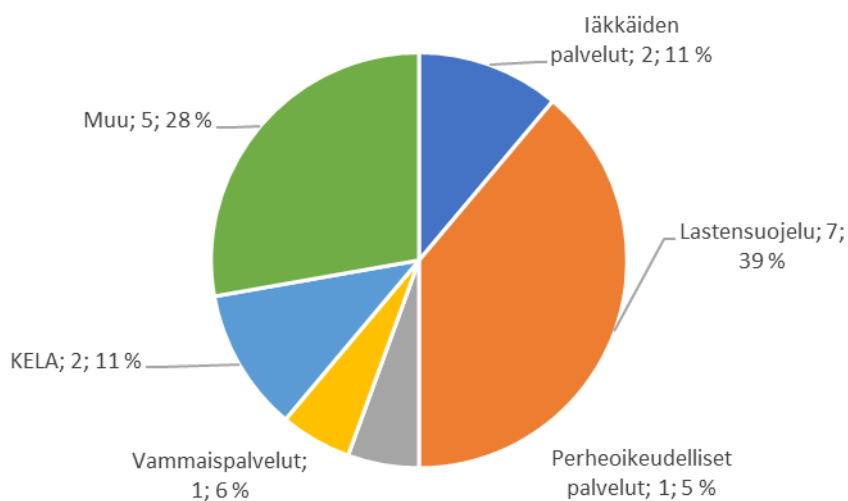
HANKASALMI

Hankasalmella otettiin sosiaaliasiamieheen vuonna 2019 yhteyttä 18 eri asiassa (kuva alla). Tiedusteluasioita oli 11 ja tyytymättömyyttä ilmaisevia 7.



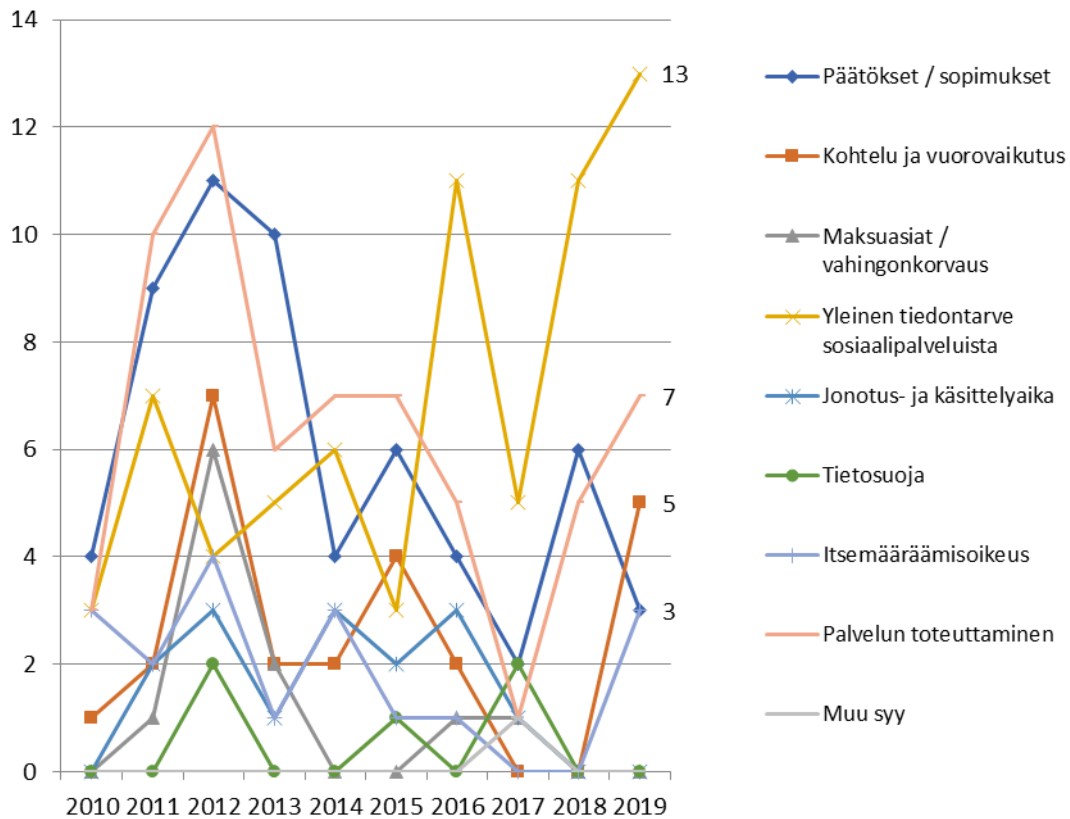
Kuva 12. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2019

Yhteydenotoista 13 liittyi kunnan omaan sosiaalipalveluun ja kaksi Kelaan. Loput koskivat muita organisaatioita tai tahoja ei mainittu.



Kuva 13. Hankasalmi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Palvelutehtävittäin tarkasteltuna useimmiten kyse oli lastensuojelusta. Myös iäkkäiden palveluja, vammaispalveluja ja perheoikeudellisia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana. Kela-aiheiset asioinnit koskivat toimeentulotukea, jota oli tilastoitu myös muihin palveluihin.



Kuva 14. Hankasalmi: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2019

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Useimmiten asiointin syy oli tiedontarve sosiaalipalveluista. Palvelun toteuttaminen oli taustalla seitsemässä yhteydenotossa ja kohteluun ja vuorovaikutukseen liittyi viisi asiointia.

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa sekä niiden toteuttamiseen liittyviä vaikeuksia. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaalityöntekijä.

Taulukko 12. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	-
Ikääntyneiden palvelut	Suuri osuus väestöstä on ikääntyneitä ja kuntamme sairastavuuskerroin on korkea, jotka asettavat haasteensa palvelujen tuottamiselle.
Vammaispalvelut / kehitysvammahuolto	-

Hankasalmi järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** alle 10-vuotiaille päivähoidon kautta ja tätä vanhemmille henkilökohtaisen avun palvelulla.

Taulukko 13. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Hankasalmi	2	16

Hankasalmella on tarjolla lapsiperheille kotipalvelua, mutta perhetyö on selvästi käytetympää.

Taulukko 14. Hankasalmi: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa on korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta vakuutuksen kautta.

Sosiaalihuollon omia ja ostopalveluja valvotaan käymällä yksiköissä, tapamalla asiakkaita sekä päivittämällä asiakassuunnitelmia säännöllisesti.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen vuoksi Hankasalmella on vahvistettu asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia, päivitetty kotisivuja ja oltu mukana sote-valmistelussa.

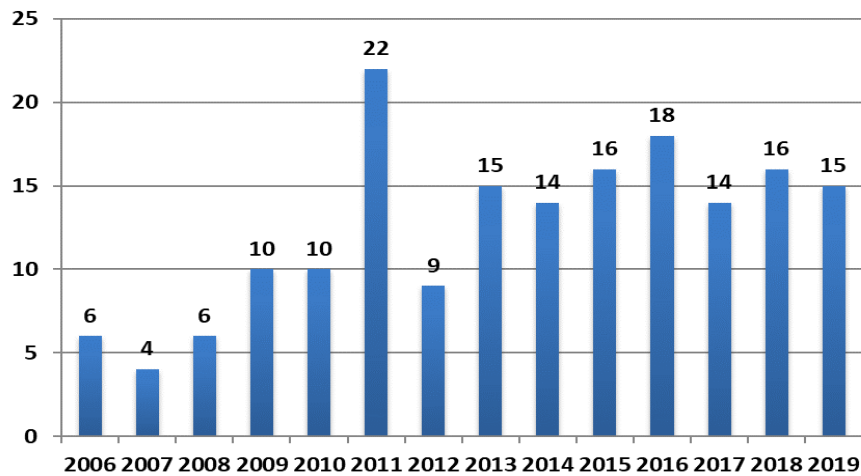
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Edellisvuoden tapaan kuntaan ei tullut sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä myöskään Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ollut hallintokanteluja käsiteltävänä. Oikaisuvaatimuksia viranhaltijapäätöksiin tehtiin 4 (5), mutta lautakunta ei hyväksynyt niitä eikä niistä valitettu hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeudesta ei tullut vuonna 2019 hyväksytyjä valituksia. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden asian, joskaan ei asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksen ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

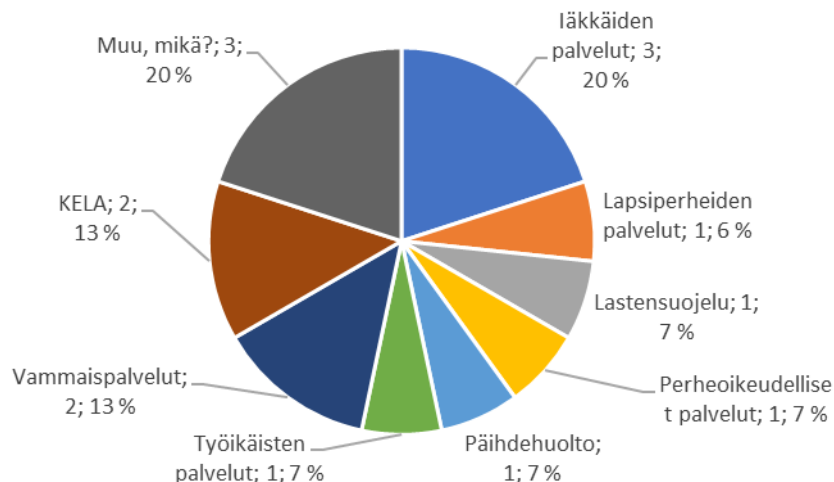
JOUTSA

Vuonna 2019 Joutsasta tuli 15 yhteydenottoa, joista 10 asiakkaalta itseltään, kolme asiakkaan edustajalta ja kaksi muualta (ks. kuva alla). Asioinneista 14 koski tyytymättömyyttä palveluun ja ainoastaan yksi oli tiedustelua.



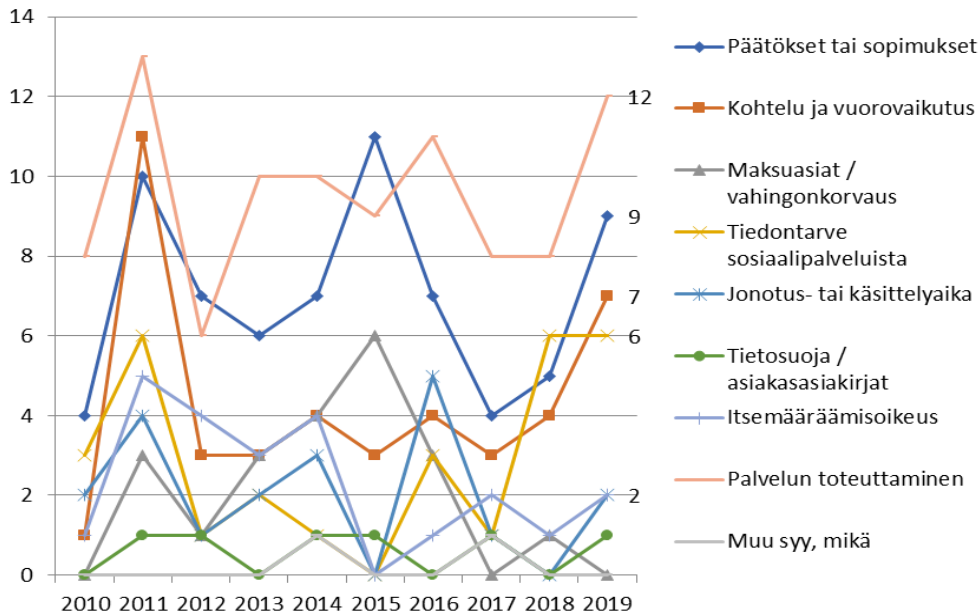
Kuva 15. Joutsa: Sosiaaliasiainasioiden määrä vuosina 2006–2019

Joutsalaisten yhteydenotoissa esiintyivät kaikki sosiaalihuollon seitsemän palvelutehtävää (ks. seuraava kuva). Lisäksi tuli Kelaan sekä muihin asioihin liittyviä yhteydenottoja. Sosiaalipalvelujen tasolla tarkasteltuna palaute koski useimmiten toimeentulotukea (Kela ja kunta), sosiaalityötä sekä lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamista



Kuva 16. Joutsa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2019. Yhden asioinnin taustalla voi olla monta syytä. Tänäkin vuonna yleisin yhteydenoton syy oli palvelun toteuttaminen. Päätöksiä sekä kohtelua ja vuorovaikutusta koskevat yhteydenotot lisääntyivät.



Kuva 17. Joutsa: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaalityöntekijä.

Taulukko 15. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Työntekijävajaus, jonka seurauksena vaikeuksia pysyvä aika- tauluissa ja määräajoissa
Iäkkäiden palvelut	Rekrytointivaikeudet
Vammaispalvelut/ kehitysvammahuolto	Henkilökohtaisten avustajien rekrytointi

Joutsa järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** ohjaamalla lapset kesäkerhotoimintaan. Tällä hetkellä kunnalla ei ole tiedossa jatkuvaa valvontaa vaativia nepsy-lapsia.

Taulukko 16. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Joutsa	7	25

Joutsassa on lapsiperheille tarjolla kotipalvelua, joskin perhetyö on selvästi sitä yleisempää.

Taulukko 17. Joutsa: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa on korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta vakuutuksen kautta.

Sosiaalihuollon kunnan omien ja ostopalvelujen valvonta toteutetaan valvontakäynnin.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen vuoksi Joutsassa on tiivistetty sosiaali- ja terveydenhuollon välistä yhteistyötä yhteisten tapaamisten ja asiakasohjauksen näkökulmasta.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

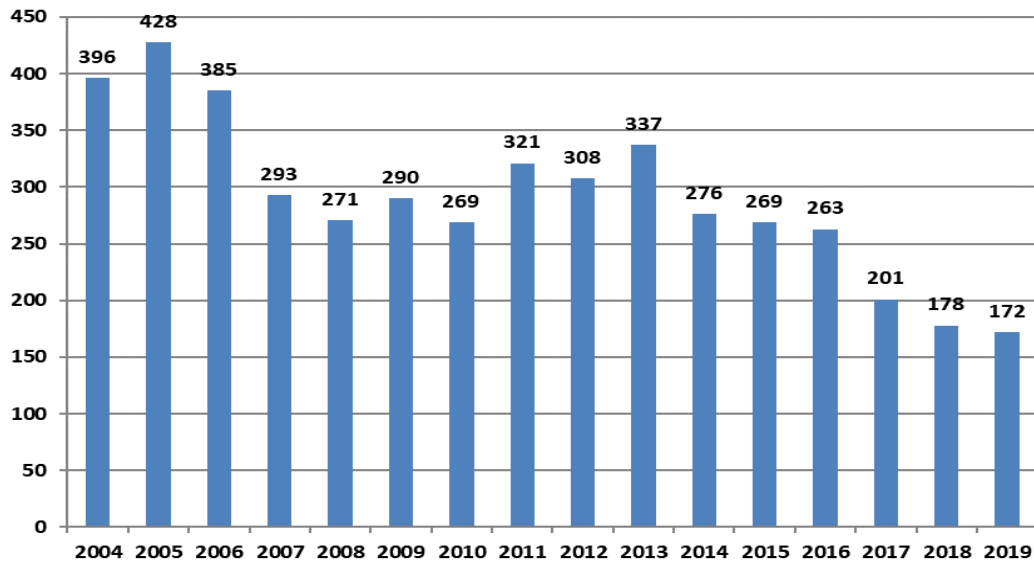
Joutsassa tehtiin vuonna 2019 viisi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (2 vuonna 2018) ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon kanneltiin yhdeksän kertaa (2 vuonna 2018). Kantelut koskivat vanhustenhuollon asumispalveluja. Kanteluista viisi siirrettiin muistutuskäsittelyyn kuntaan ja loput neljä käsiteltiin kanteluna. Kaksi kantelua ei aiheuttanut toimenpiteitä ja kahteen annettiin kirjevastaus.

Kunnasta saatujen muutoksenhakutietojen mukaan kahdeksaan viranhaltijapäätökseen haettiin oikaisua (7 vuonna 2018) ja lautakunta palautti/hyväksyi neljä (1) oikaisuvaatimusta. Hallinto-oikeuteen valitettiin viidestä (3) lautakunnan päätöksestä ja hallinto-oikeus palautti/hyväksyi kaksi (1) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi yhden valituksen, joskaan ei asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

JYVÄSKYLÄ

Jyväskylässä tuli vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle 172 yhteydenottoa, mikä on 3 % edellisvuotta vähemmän. Kuukausittaiset asiointimäärät vaihtelivat 9–20 välillä. Maalis- ja kesäkuu olivat aktiivisinta yhteydenottoaikaa.



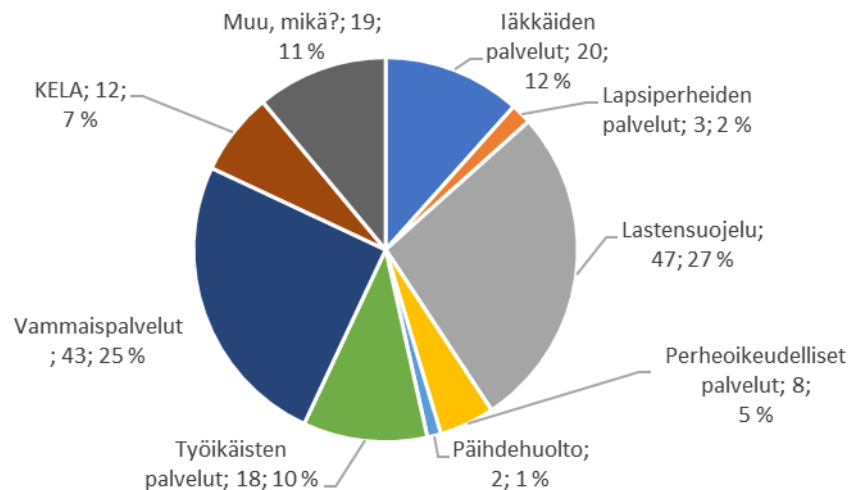
Kuva 18. Jyväskylä: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2004–2019 (2004–2008 lukumäärät sisältävät Korpilahden ja Jyväskylän maalaiskunnan tiedot)

Asiakkaiden ja henkilöstön yhteydenotot vähenivät, mutta omaisten tai muiden asiakkaan edustajien osuus kasvoi. Asiakkailta tulleita yhteydenottoja oli tänä vuonna 103 (120 vuonna 2018), omaisilta 58 (44) ja henkilöstöltä ainoastaan viisi (14) yhteydenottoa. Muilta kuin edellä mainituilta tuli kuusi yhteydenottoa. Yhteydenoton luonne noudatti edellisvuoden jakaumaa, sillä tiedustelujen ja tyytymättömyyden osoituksen osuudet olivat täsmälleen samat kuin aiempina vuonna: tiedusteluja 20 % ja tyytymättömiä 80 %.

Asiointi liittyi aiempaa useammin kunnan ostamaan yksityiseen sosiaalipalveluun: näitä palautteita oli 17, kun vuosi takaperin niitä oli vain 8. Kunnan omaan sosiaalipalveluun palaute liittyi 117 (129) kertaa. Kelaan kohdistuvaa palautetta tuli 14 tapauksessa ja lopuissa 23 oli kyse muusta kuin sosiaalihuollosta, kuten terveydenhuollosta tai edunvalvonnasta.

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenotot luokiteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtävittäin** sekä Kelan ja muihin palveluihin. Eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta, yhteensä 47 asiointia (51 vuonna 2018). Vammais- palveluasiointia tuli kaikkiaan 43 – yli 40 % enemmän kuin vuonna 2018 (30). Iäkkäiden ja työikäisten palveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli lähes

yhtä paljon. Huomionarvoista on, että iäkkäiden palvelujen palautemäärä kaksinkertaistui vuodessa. Tilastointitavan muutoksen vuoksi työkäisten palveluihin kohdistuvaa muutosta ei voi suoraan arvioida. Kelan yhteydenotot koskivat yleisimmin perustoimeentulotukea ja muu-kohta sisältää mm. kunnan muiden toimialojen palveluja.



Kuva 19. Jyväskylä: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Taulukko 18. Tyypillisimpien palvelutehtävien yleisimmät sosiaalipalvelut yhteydenotoissa Jyväskylässä vuonna 2019 (lkm)

Lastensuojelu (47)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosiaalityö (42 asiaa) 2. Sijaishoito (13) 3. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (8)
Vammaispalvelut (43)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Henkilökohtainen apu (15) ja Sosiaalityö (15) 2. Liikkumista tukeva palvelu (14) 3. Kehitysvammahuolto⁹ (9)
iäkkäiden palvelut (20)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotihoito (6), 2. Tehostettu palveluasuminen (5) ja Muu¹⁰ (5) 3. Kotipalvelu (3)
Työkäisten palvelut (18)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toimeentulotuki (7) 2. Muu palvelu¹¹ (6) 3. Sosiaaliohjaus (3)

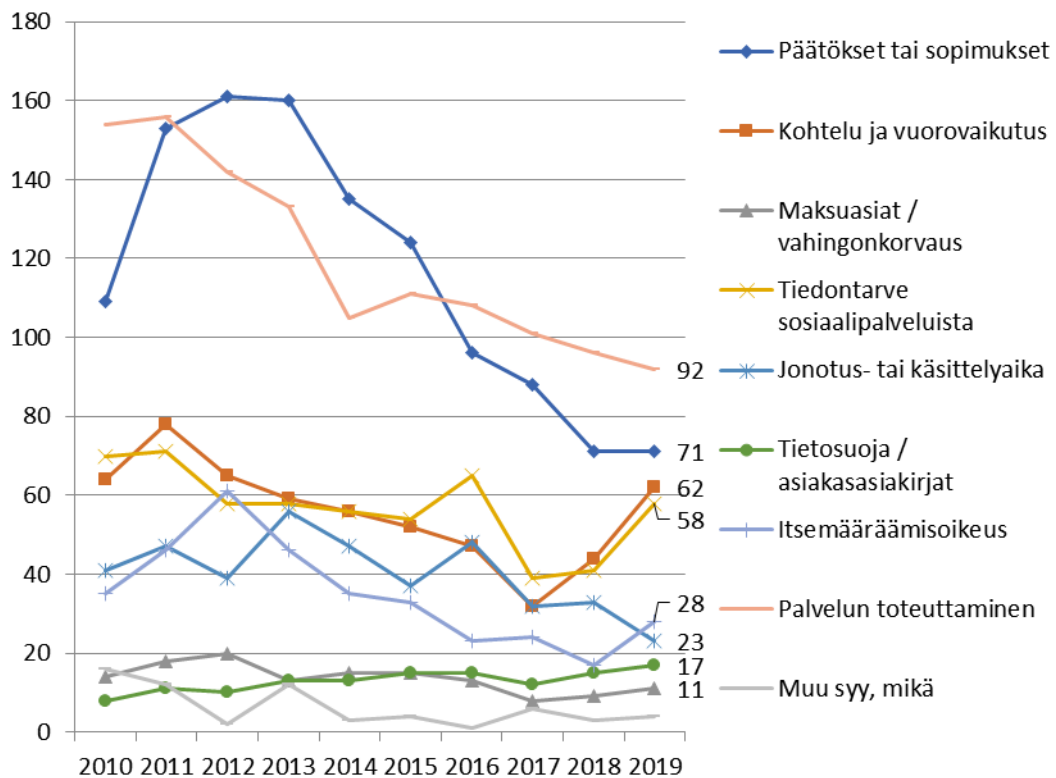
⁹ Ei kuulu THL:n määrittelemään sosiaalipalveluluokitukseen. Kohta on lisätty Keski-Suomen sosiaaliasiamiestilastointiin käytännön tietotarpeiden vuoksi.

¹⁰ Neljä liittyi terveydenhuoltoon, yksi ystäväpalveluun

¹¹ Terveydenhuolto (2), Kelan tuet (2), asuntomurto, asumisohjaus

Taulukkoon on koottu tyypillisin palvelutehtävien palaute sosiaalipalveluitain. Uudella tilastointitavalla sosiaalityön osuus palvelupalautteessa tulee selvästi näkyviin niin lastensuojelussa kuin vammaispalveluissa. Kunnan myöntämästä toimeentulotuesta tulee nykyään vähän palautetta ja etenkin tyytymättömyys Kelan perustoimeentulotuen käsittelyyn väheni selvästi: kunta 13 ja Kela 9 (16/25).

Yleisin **yhteydenoton syy** Jyväskylän sosiaalihuollossa on edelleen palvelun toteuttaminen, vaikka se on vähentynyt neljänä vuonna. Päätöksin kohdistuva palaute tasoittui vuosien laskun jälkeen edellisvuoden tasolle, mutta kohtelu- ja vuorovaikutuspalaute on kaksinkertaistunut parissa vuodessa ja myös tiedontarve sosiaalipalveluista on lisääntynyt. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenotto syitä.

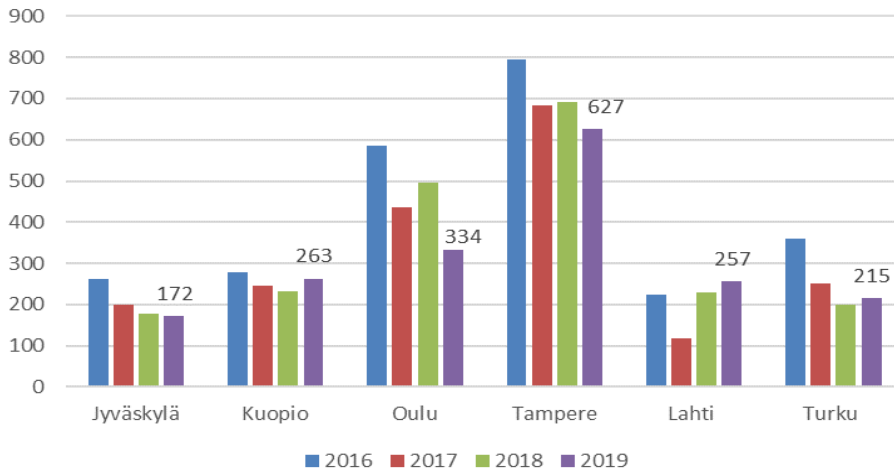


Kuva 20. Jyväskylä: Sosiaaliasiamesiasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2019

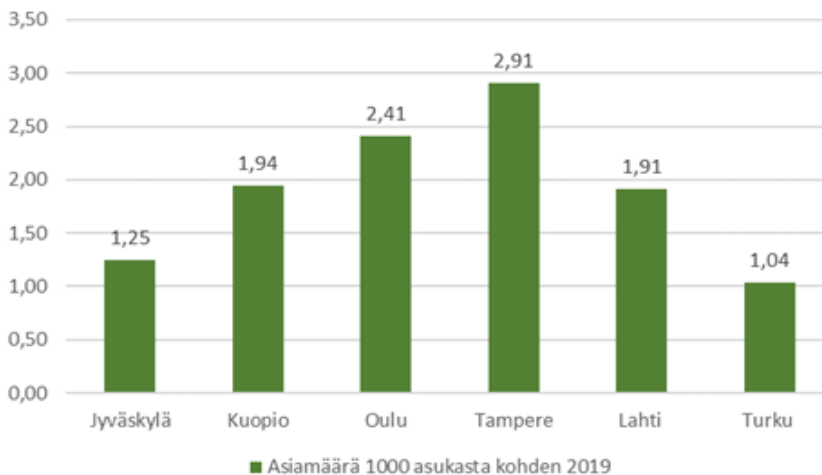
Palautteen perusteella palvelun toteuttamisessa kehittämistarvetta koetaan olevan eniten lastensuojelussa 36 (41 vuonna 2018), vammaispalveluissa 20 (12) ja iäkkäiden palveluissa 8.

Kaupunkivertailua

Vertailutietoja saatiin Oulun ja Tampereen sosiaaliasiamiesten selvityksistä¹² ja yhteydenottomäärät kysyttiin Kuopiosta, Lahdesta ja Turusta. Vaikka Tampereen asiamäärä 627 on suuri, se voisi olla vieläkin suurempi, sillä osa asioista voi kanavoitua sosiaaliasiamiesten lisäksi Tampereen kaupungin palveluksessa toimiville lapsiasiamiehelle ja vanhusasiamiehelle.



Kuva 21. Sosiaaliasiamiesasioiden määrä eri kaupungeissa vuosina 2016–2019 (lkm)



Kuva 22. Sosiaaliasiamiestapahtumat eri kaupungeissa 1000 asukasta kohden vuonna 2019

¹² Mari Hemmilä ja Mirva Makkonen: Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2019 Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Tyrnävä https://www.tampere.fi/tiedostot/a/vnfpZJfyl/Tampereen_seutukunnan_sosiaaliasiamiehen_selvitys_2019.pdf

Kolmen kaupungin tarkempi vertailu kertoo lastensuojelun työllistävän sosiaaliamiehiä eniten: Jyväskylä 47 (51), Oulu 110 (133), Tampere 176 (152). Kunnan toimeentulotuki aiheuttaa Tampereella edelleen enemmän yhteydenottoja kuin Kelan tuki 92/40 (112/64). Oulussa toimeentulotuki-asioita oli 58 (91) ja Jyväskylässä enää 22, josta kunta 13 ja Kela 9 (16/25).

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon asioiden yhteismäärä oli Jyväskylässä 43 (30), Oulussa 54 (97) ja Tampereella 60 (52).

Ikääntyneiden asioita oli Jyväskylässä 20 (9), Oulussa 5 (6) ja Tampereella 8 (7), mutta vertailua vaikeuttaa osan vanhusten asioista näkyminen asumispalveluissa, kotihoidossa, laitoshoidossa ja omaishoidontuessa.

Asiakaslain mukaisia muistutuksia käsiteltiin vuonna 2019 Jyväskylässä 21 (25), Oulussa 92 (125) ja Tampereella 91 (71).

Oulussa sosiaalihuollon oikaisuvaatimuksia tehtiin vuonna 2019 yhteensä 196 (208), joista 81 (65) koski vammaispalveluja, 43 (57) toimeentulotukea ja 39 (61) omaishoidontukea. Viranhaltija itseoikaisi 11 (15) ja yksilöasiainjaosto 13 (12) päätöstä. Tampereen lukuja ei ole käytettävissä, mutta Jyväskylässä oikaisuvaatimuksia tehtiin 143 (155) ja jaosto hyväksyi niistä 8 (19).

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Jyväskylän vastauksen mukaan kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille ei Jyväskylässä ole nimetty omatyöntekijää. Mahdollisesti omatyöntekijä on nimetty terveydenhuollosta

Taulukko 19. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Ei ole
Iäkkäiden palvelut	Henkilöstön rekrytointivaikeudet. AVIn valvonnalliset vaateet henkilöstömäärän lisäyksestä.
Vammaispalvelut/ kehitysvammahuolto	Henkilöstön rekrytointihaasteet ovat alkaneet näkyä sekä kaupungin omassa palvelutuotannossa että yksityisten palveluissa. Myös henkilökohtaisten avustajien löytäminen on ajoittain haasteellista sekä työnantajamallin asiakkailta että yksityisillä palveluntuottajilla, joilta hankitaan henkilökohtaisen avun palvelua joko palvelusetelillä tai ostopalveluna. Kaiken kaikkiaan maanlaajuinen haaste löytää sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksen omaavia ammattihenkilöitä.

	<p>löitä alkaa näkyä myös Jyväskylän alueella. Erityisesti lyhyt-aikaisten sijaisuuksien täyttämässä on ollut hankaluutta. Kehitysvammalain mukaisissa asumispalveluissa on ajoittain hankaluutta löytää tukiasumisen ja erityisen vaativan tuen tehostetun palveluasumisen tarpeessa oleville asiakkaille soveltuvia asumisratkaisuja. Yksityinen palvelutuotanto keskittyy lähinnä tehostetun palveluasumisen tuottamiseen eikä muita vaihtoehtoja ole juurikaan tarjolla. Lisätarvetta olisi myös aika ajoin tilapäisen asumispalvelun järjestämiselle, erityisesti lapsille ja nuorille.</p>
--	--

Jyväskylä järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** myöntämällä harkinnalla lapsiperheiden kotipalvelua joissakin tilanteissa, mm. muun hoidon järjestämisen ajaksi.

Taulukko 20. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Jyväskylä	518	519

Lapsiperheille on tarjolla sekä kotipalvelua että perhetyötä ja kummankin tukitoimen piirissä on huomattava määrä perheitä.

Taulukko 21. Jyväskylä: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Kyllä
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	5
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Kyllä

Kunnassa on **korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta**. Vahinkoina korvataan esimerkiksi kadonnutta tai rikkoutunutta omaisuutta (tekohampaat, vaatteisto). Esinevahingot korvataan yksiköiden käyttötaloudesta viranhaltijapäätöksen jälkeen. Henkilövahinkojen korvaamista varten kunnalla on vakuutukset.

Jyväskylän sosiaalipalveluissa **omaa, ostettua ja palvelusetelituotantoa valvotaan** samalla tavalla mm. tekemällä suunniteltuja valvontakäyntejä sekä yllätyksellisiä käyntejä ja erilaisia selvityksiä ja seurantoja. Valvontaa tehdään myös muistutusten, valitusten ja kanteluiden perusteella sekä omaisten tai asiakkaiden itsensä yhteydenoton perusteella, sekä henkilöstön epäkohtailmoitusten perusteella. Kaiken lähtökohtana on kuitenkin palveluntuottajien ohjaus ja neuvonta ja säännölliset tapaamiset. Vuonna 2019 vanhuspalveluissa työskenteli 4:n valvontakoordinaattorin tiimi, sosiaalipalveluissa 1,5 HTV. Lasten ja perheiden palveluissa omia ja ostettuja palveluja seurataan määrällisesti kuukausittain. Valvontaa tehdään myös prosessien yhteydessä. Lastensuojelussa on lisätty lasten ja nuorten osallisuutta ja kuulemista mm

sijaishuollossa vertaisarvioinnin avulla. Vuonna 2019 AVI edellytti kaikkiin sosiaalipalveluiden asumisyksiköihin ja lastensuojeluyksiköihin valvontakäynnin. Omavalvontasuunnitelmien päivittäminen aloitettiin.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen johdosta Jyväskylässä on tehty seuraavia toimia:

1. Sosiaalipalveluiden palveluyksiköissä on käytössä asiakasraadit tai muita asiakkaita osallistavia ryhmiä kuten lastensuojelun Voikukkia-ryhmätoiminta ja Sankarit-ryhmä.
2. Lapsiperhepalveluiden ja toimijoiden kumppanuusfoorumi toteutui kaksi kertaa. Järjestöyhteistyössä toteutettu toiminta tavoitti yhteensä noin 1000 lasta ja vanhempaa.
3. Vanhuspalveluissa vakiintunut asiakasraati jatkoi toimintaansa ja uutena kotihoidon asiakasraati aloitti toimintansa.
4. Omavalvontasuunnitelmat ovat jokaisessa yksikössä nähtävillä. Niiden vieminen nettisivuille toteutetaan toimialan yhteisenä projektina.
5. Vammaispalveluiden hankinta-asioissa (palvelusetelit ja kilpailutukset) on varmistettu osallisuuden toteutuminen käymällä palvelukuvauksia ja palvelun laatuun liittyviä asioita läpi yhteistyössä kehitysvammaispalveluiden yhteistyöryhmän ja vammaisneuvoston kanssa.
6. Riittävä valvonta on varmistettu perustamalla erillinen valvontayksikkö toimialan johdon alaisuuteen ja lisäämällä yksikköön kaksi valvontakoordinaattoria (yht. 8 virkaa). Yksikkö valvoo yhteistyössä palveluyksiköiden edustajien kanssa sekä omia että yksityisiä palveluntuottajia säännöllisesti.
7. Lasten ja perheiden palveluissa monialaista palvelua on kehitetty luomalla monialaisen arvioinnin tiimi, jossa on myös terveydenhuollon edustajia mukana. Lisäksi asiakaspalvelun parantamiseksi on aloitettu yhteisen palvelutarpeen arvioinnin tiimin kehittäminen yhteistyössä erikoissairaanhoidon, sivistyksen ja soten toimijoiden kanssa.
8. Sote-integraation edistämisestä esimerkkinä on, että Jyväskylässä on jokaisella terveysasemalla saatavilla sosiaaliohjausta.
9. Sosiaalinen luototus on käytössä.
10. Soten toimialalla toiminnan suunnittelua ja kehittämistä tehdään monialaisessa verkostoissa yhteistyössä.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Jyväskylässä tehtiin 21 (25 vuonna 2018) sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutusta.

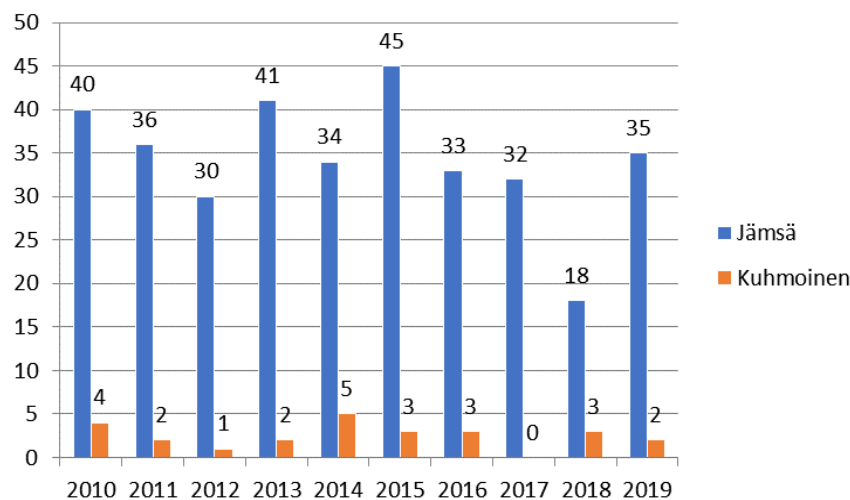
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla oli käsittelyssä 25 Jyväskylästä tullutta kantelua, joista 13 siirrettiin kunnan muistutuskäsittelyyn ja 12 käsiteltiin hallintokanteluna tai valvonta-asiana (12 vuonna 2018). Kaksi kantelua kohdistui yksityisiin palveluihin. Avin käsittelemistä asioista puolet koski lastensuojelua, kaksi kehitysvammahuoltoa, kaksi vammaispalveluja (toinen jätettiin tutkimatta), yksi vanhusten huoltoa ja yksi omaishoidon tukea (jätettiin tutkimatta). Yleisimmin ongelmiksi oli koettu palvelun laatu ja sisältö sekä menettelytapavirhe. Tavallisimmin Avi päätyi kirjevastaukseen ja keran huomion kiinnittämiseen. Yhden yksityistä lastensuojelun laitoshoidtoa koskevan asian käsittely oli kesken.

Yksilöasiainjaosto käsitteli 143 viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta (155 vuonna 2018) ja hyväksyi niistä 8 joko muuttamalla päätöksen tai palauttamalla asian uudelleen käsiteltäväksi (19 vuonna 2018). Yksilöasiainjaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen 28 (30) kertaa ja vuonna 2019 hyväksyttiin 7 (11) valitusta. Korkein hallinto-oikeus ratkaisi 9 (18) jyvaskyläläistä valitusta, joista 1 (6) asiakkaan eduksi.

Yleiset toimenpidesuosituksot ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

JÄMSÄ JA KUHMOTINEN

Yhteistoiminta-alueen yhteydenotot sosiaaliamiehen lisäntyivät yli 70 % viime vuodesta ja Jämsässä määrä palasi aiempien vuosien tasolle. Jämsästä asioitiin 35 (18 vuonna 2018) ja Kuhmoisista 2 (3) kertaa eri asioissa vuonna 2019 (ks. seuraava kuva). Yhteydenotoista noin kolmannes oli luonteeltaan tiedusteluja ja tyytymättömyys oli pääsyynä noin 70 prosentissa.

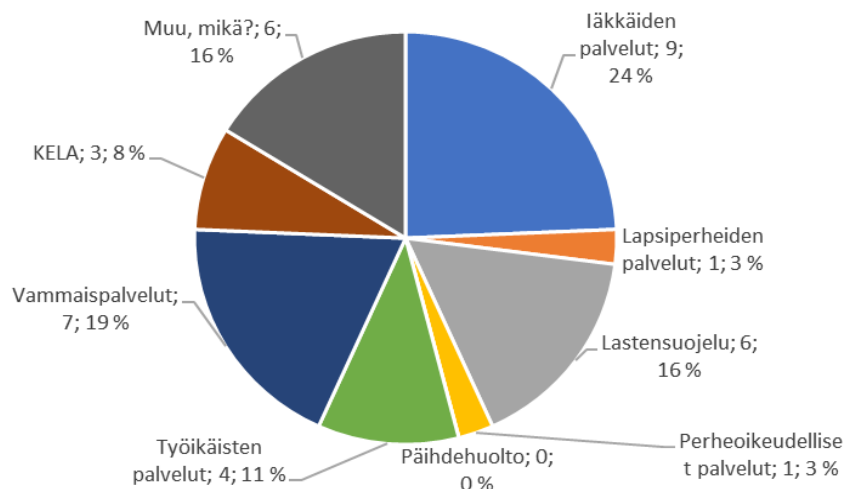


Kuva 23. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2010–2019 (kpl)

Kuvaan 24 on koottu yhteydenotot jaoteltuna **sosiaalihuollon palvelutehtäviin** vuonna 2019. Useimmin asia koski iäkkäiden palveluja (9 kertaa), vammaispalveluja (7), lastensuojelua (6) tai työikäisten palveluja (4). Kelapalautteet liittyivät perustoimeentulotukeen. Muu-kohdan yhteydenotot (6) kohdistuivat pääosin terveydenhuoltoon. Vuoteen 2018 verrattuna lastensuojeluasioiden määrä säilyi ennallaan. Iäkkäiden palveluja koskevien asioiden määrä yli kaksinkertaistui (4 vuonna 2018) ja vammaispalveluihin liittyvien asiointien määrä kasvoi kolmella yhteydenotolla.

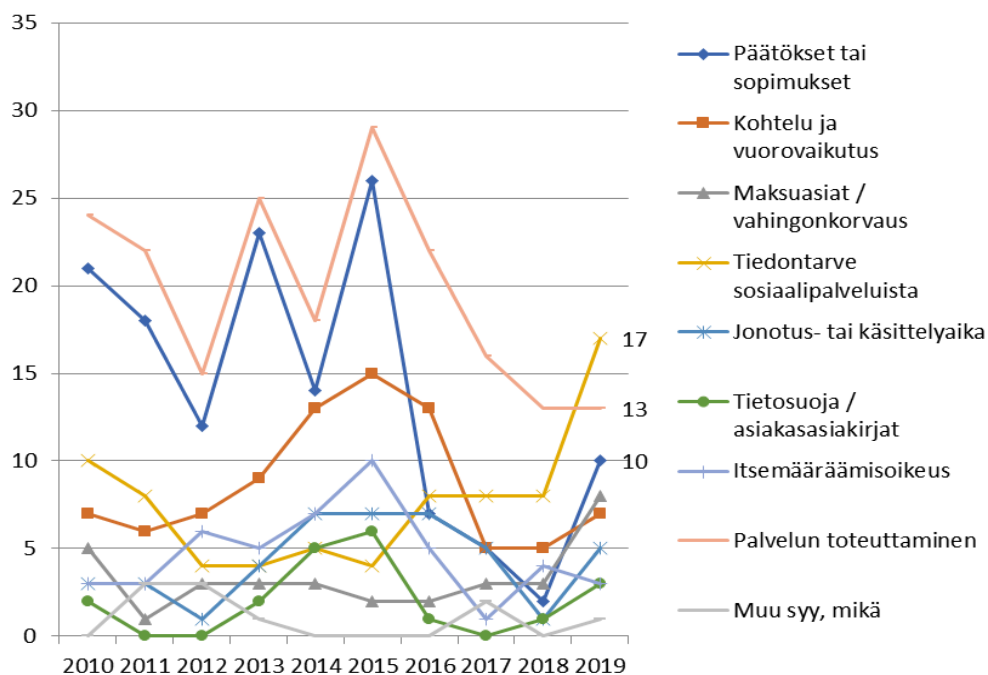
Sosiaalipalveluista palaute koski yleensä sosiaalityötä (8) sekä Kelan tai kunnan toimeentulotukipalvelua (8). Omaishoidon tuki ja henkilökohtainen apu esiintyivät kumpikin neljässä palautteessa. Kotihoito, tehostettu palveluasuminen ja lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen olivat niin ikään aiheena kolmessa yhteydenotossa.

Kunnan palvelusta oli kyse 23 kertaa ja kunnan ostopalvelusta tuli kuusi asiointia. Muissa palveluissa mainittiin terveydenhuolto ja kerran valtion järjestämä yleinen edunvalvonta sekä Kela.



Kuva 24. Jämsä ja Kuhmoinen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Yhdessä asiointissa voi olla monta syytä. Yleisimmäksi yhteydenottosyyksi vuonna 2019 nousi tiedontarve (46 % asioinneista), palvelun toteuttaminen (35 %) sekä päätökset ja sopimukset (27 %). Tiedontarve ja päätöksiin liittyvä palaute lisääntyi kuin myös maksuasioita ja vahingonkorvauksia sekä jonotus- ja käsittelyaikoja koskeneet yhteydenotot.



Kuva 25. Jämsä ja Kuhmoinen: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto syitä vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on yhteistoiminta-alueella nimetty omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä.

Taulukko 22. Alueen havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Asunnottomuus, kiireelliset päivystykselliset työt, mielenterveys- ja päihdeongelmat, paperittomat, maahanmuuttajien kotouttamistyö.
Iäkkäiden palvelut	-
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Vammaispalvelulain mukainen <i>kuljetuspalvelu</i> : vaikeuksia taksien saatavuudessa, esteettömän kaluston saatavuudessa, pitkiä odotusaikoja. Vammaispalvelulain mukainen <i>henkilökohtainen apu</i> : erityisesti ostopalveluissa ajoittain palveluntuottajilla vaikeuksia sopivien avustajien saamisessa, avustajien sairauslomien ajalle vaikeuksia saada avustaja tilalle. <i>Kehitysvammahuolto</i> : erityisesti lapsille sopivien tilapäishoito- paikkojen vähyys/soveltuvuus eri tavoin vammaisille lapsille. Vammaisten lasten hoidon järjestelyt/aamu- ja iltapäivähoito- /vanhempien epäsäännölliset ja epätyypilliset työajat.

Jämsän yhteistoiminta-alue järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** hoitosuunnitelman mukaisesti.

Taulukko 23. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Jämsän yhteistoiminta-alue	62	71

Lapsiperheitä tuetaan sekä kotipalvelun että perhetyön keinoin, perhetyön ollessa jonkin verran käytetympi.

Taulukko 24. Jämsän yhteistoiminta-alue: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Kyllä
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	20
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	-

Kunnassa on korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta vakuutuksen kautta.

Sosiaalihuollon palveluja **ohjataan ja valvotaan** suunnitelmallisesti Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sosiaalipalveluiden ohjaus- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Ympärivuorokautiset asumisyksiköt tarkastetaan säännöllisesti vuosittain. Lisäksi tehdään tarvittaessa ennalta ilmoittamattomia tarkastuksia ko. yksiköihin. Vuonna 2019 tehtiin kaikkiin yksiköihin ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti lupaviranomaisen pyynnöstä. Ohjaus ja valvonta ovat linjassa valvonta- ja lupaviranomaisten Aluehallintoviraston (Avi) ja Valviran ohjeiden ja käytänteiden kanssa. Kunnan valvontakäynteistä lähetään aina käyntikertomus myös Avi:n Jyväskylän toimipaikan ylitarkastajille. Yhteistyö ja tiedon vaihto tapahtuu matalalla kynnyksellä. Vuonna 2019 tarkastettiin saman käytännön mukaisesti kaupungin omat ympärivuorokautiset asumisyksiköt ja niistä lähetettiin myös käyntikertomukset eteenpäin Aviin. Ilmoituksenvaraisia palveluja valvotaan rajallisin resurssein. Kaikki uudet palveluntuottajat tavataan joko AVIn rekisteröintiä varten tehtävää kunnan lausuntoa varten tai kunnan oman rekisteröintiä varten (kotipalvelun tukipalvelut). Palveluseteli-palveluntuottajat tarkastetaan hyväksymisvaiheessa ja noin joka toinen vuosi. Vuonna 2019 ei tehty näistä erillisiä tarkastuksia. Tulosaluejohtajat valvovat oman alueensa ostopalveluja, esimerkiksi vanhuspalveluissa on palvelusopimuksen mukaiset tarkastuskäynnit säännöllisesti neljä kertaa vuodessa.

Sosiaaliamiehen vuoden 2018 selvityksen takia alueella on varmistettu omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuus ja riittävä nähtävillä pito. Eri-

tyistä tukea tarvitsevien henkilöiden palveluprosesseihin on panostettu. Sosiaalihuolto on osallistunut aktiivisesti sote-integraation kehittämiseen.

Muu palaute

Jämsän seudulta haluttiin kiinnittää huomiota kuntakyselyn kysymysten asetteluun: Kysymykset vaihtelevat jossain määrin vuosittain ja joidenkin kysymysten osalta on vaikea hahmottaa, mitä niillä haetaan.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin viisi (7 vuonna 2018).

Vuonna 2019 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli alueelta seitsemän hallintokantelua (9 vuonna 2018), joista viisi siirrettiin kuntaan muistutuksena käsiteltäviksi. Avin käsittelyyn jääneet kantelut koskivat lastensuojelua ja vanhustenhuoltoa. Kummankin asian käsittely oli kesken vuoden lopussa.

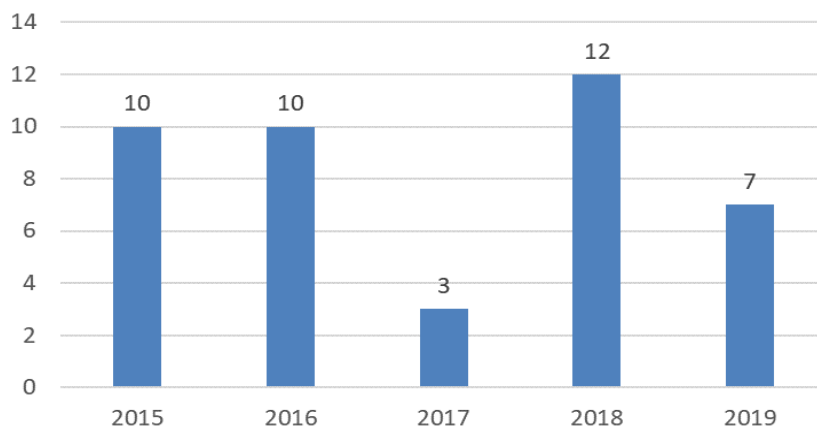
Lautakunta käsitteli Jämsän yhteistoiminta-alueella 14 (25 vuonna 2018) oikaisuvaatimusta ja muutti tai palautti uudelleenkäsiteltäväksi 2 (3) päätöstä.

Hallinto-oikeuteen lähti lautakunnan päätöksistä 4 (3) valitusta ja hallinto-oikeus hyväksyi 2 (2) valitusta. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ei käsitelty yhtään valitusta.

Yleiset toimenpidesuosituksot ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

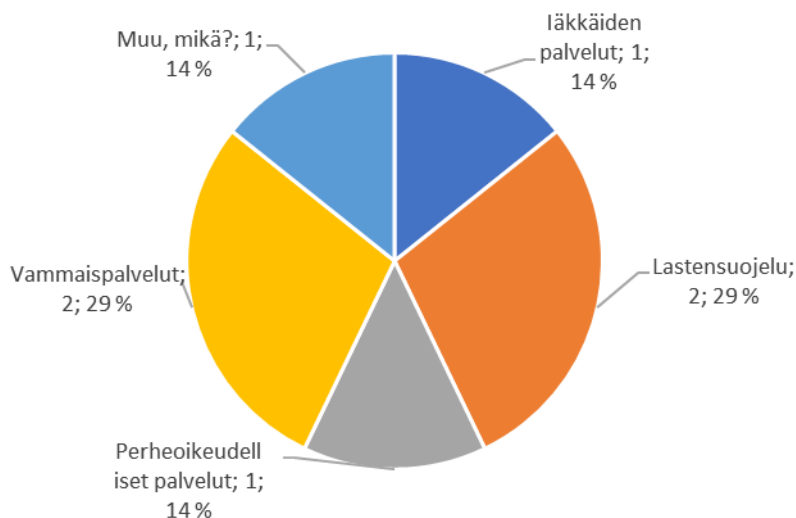
KEURUU

Keuruulta tuli sosiaaliamiehelle seitsemän (12 vuonna 2018) yhteydenottoa ja niistä kuusi koski kunnan omaa palvelua ja yksi Kelaa. Yhteydenotto on luonteeltaan joko tiedustelua tai tyytymättömyyttä. Keuruulta tuli kolme tiedustelua ja neljän asioinnin aiheena oli tyytymättömyys.



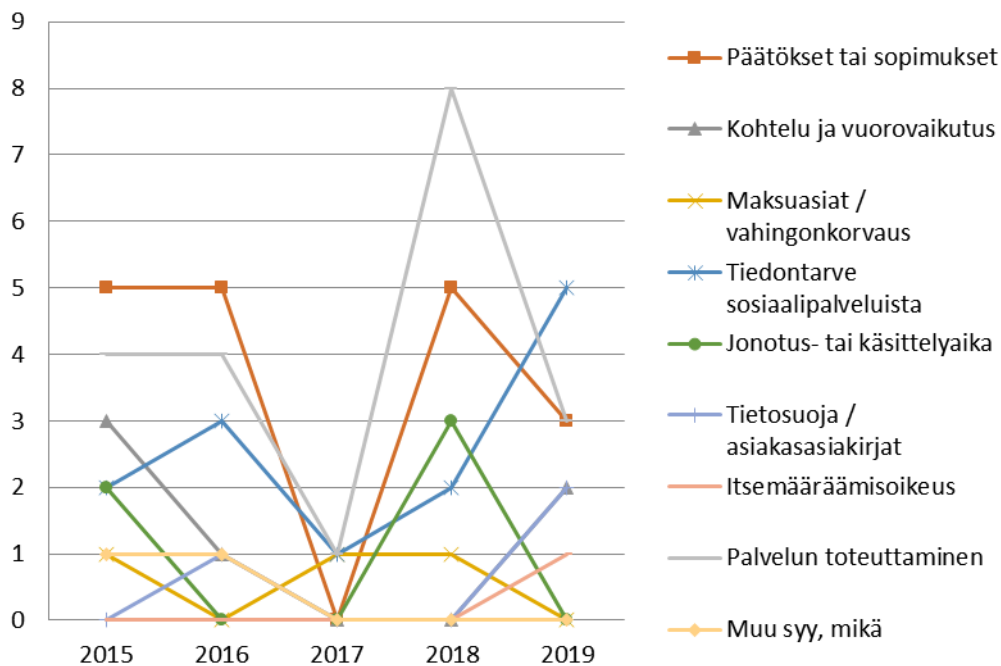
Kuva 26. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 7/2015–2019 (kpl)

Seuraavaan kuvaan on koottu asioinnit **palvelutehtävittäin** luokiteltuna. Lastensuojelu ja vammaispalvelut olivat aiheena kaksi kertaa, muut olivat yksittäisiä asiointeja. **Sosiaalipalveluittain** tarkasteltuna palautetta annettiin sosiaalityöstä (4) ja lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisesta (3).



Kuva 27. Keuruu: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Seuraavaan kuvaan on koottu syyt, joiden vuoksi sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä. Yhdessä yhteydenotossa voi olla useita syitä. Useimmin taustalla oli tiedontarve sosiaalipalveluista (5 kertaa). Asioinnin syinä olivat myös kohtelu (3), päätökset (3), tietosuoja (2) sekä itsemääräämisoikeus (1).



Kuva 28. Keuruu: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuonna 2015–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on nimetty omatyöntekijä, joka on mielenterveyskuntoutujilla mielenterveysshoitaja ja päihdekuntoutujilla sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja.

Taulukko 25. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	-
Iäkkäiden palvelut	Osaavan henkilöstön saatavuus sijaisuuksiin
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Omaisien tyytymättömyys päätöksiin kanavoituu häiritsevästi ja epäasiallisena käyttäytymisenä henkilöstöä kohtaan, mikä on vaatinut työsuojellisia toimia. Soveltuvan asumismuodon löytäminen moniongelmaisille asiakkaille joskus haasteellista.

Keuruu järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** tarvittaessa yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.

Taulukko 26. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Keuruu	6	79

Lapsiperheille on tarjolla kotipalvelua, mutta perhetyö on selvästi käytetympi tukitoimi.

Taulukko 27. Keuruu: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Kyllä
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	1–3 kk
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Keuruulla perheneuvolapalvelujen järjestämisvastuu on Keski-Suomen Seututerveyskeskuksella. Keuruulla ei tehdä kielteistä kirjallista päätöstä palveluihin pääsystä. Yleensä ei myöskään lähetetä jonokirjeitä: ajanvarauspuheluissa kerrotaan jonotilanteesta ja ohjataan tarvittaessa kiirehtimään aikaa, tarvittaessa ollaan puhelimitse yhteydessä jonotilanteen pitkittyessä, joului- ja kesälomien yhteydessä saattaisi tulla sellainen tilanne, että pitäisi puhelimitse tai kirjeitse olla yhteydessä asiakkaaseen jonotilanteen vuoksi, yleensä toki samalla sitten jo ensikäyntiaika annetaan, vaikka menisi pidemmällekin.

Kunnassa ei ole korvausmenettelyä lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta.

Sosiaalihuollon kunnan omien palvelujen valvonta perustuu yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin ja perusturvan asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan. Yksityisten yritysten valvontakäynnit tehdään vuosittain ja raportoidaan perusturvalautakunnalle

Vuoden 2018 sosiaaliamiehen selvityksen vuoksi Keuruu on tehnyt tiivistä yhteistyötä Keski-Suomen Seututerveyskeskuksen kanssa palvelurakenteen kehittämiseksi paikallisesti. Erityishuomio on ollut psykiatrisissa avopalveluissa ja ikääntyneiden palveluissa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin kaksi (vuonna 2018 ei yhtään). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla oli Keuruulta neljä hallintokantelua ratkaistavana (0 vuonna 2018). Näistä yksi lastensuojelua koskeva asia siirrettiin kuntaan muistutuskäsittelyyn, kaksi jätettiin tutkimatta ja yksi lastensuojelun kohteluun liittyvän asian käsittely oli vuoden lopussa kesken.

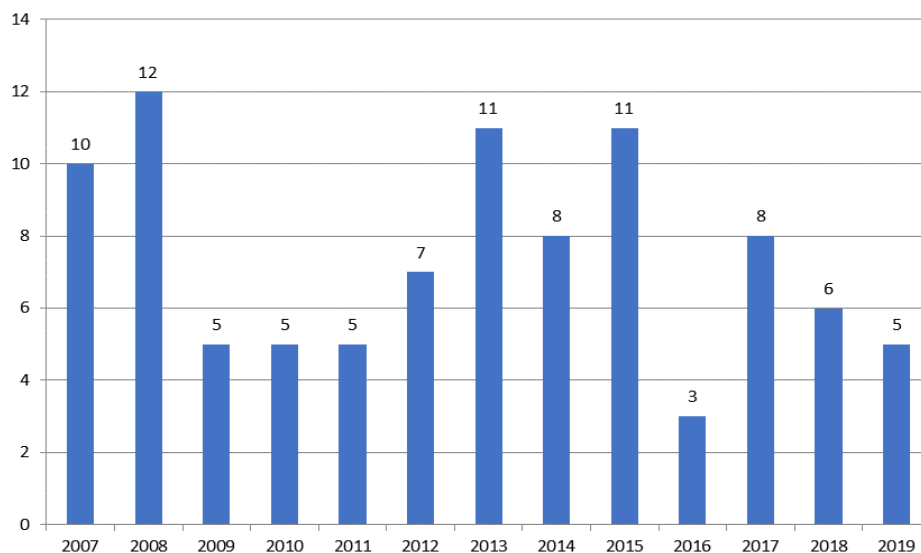
Lautakunta käsitteli 7 (19) viranhaltijan päätöksestä tehtyä oikaisuvaatimusta, joista ei hyväksynyt yhtään (4).

Hallinto-oikeuteen valitettiin yhdestä (6) lautakunnan päätöksestä. Hallinto-oikeuksista ei palautunut vuonna 2019 hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

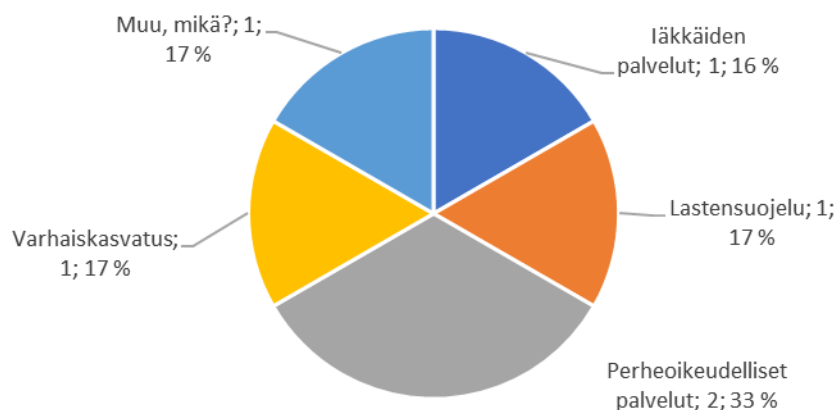
KINNULA

Kinnulasta tuli viisi sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2019 (6 vuonna 2018). Yhteydenotoista neljä ilmensi tyytymättömyyttä ja yksi oli tiedustelutyypinen asia.



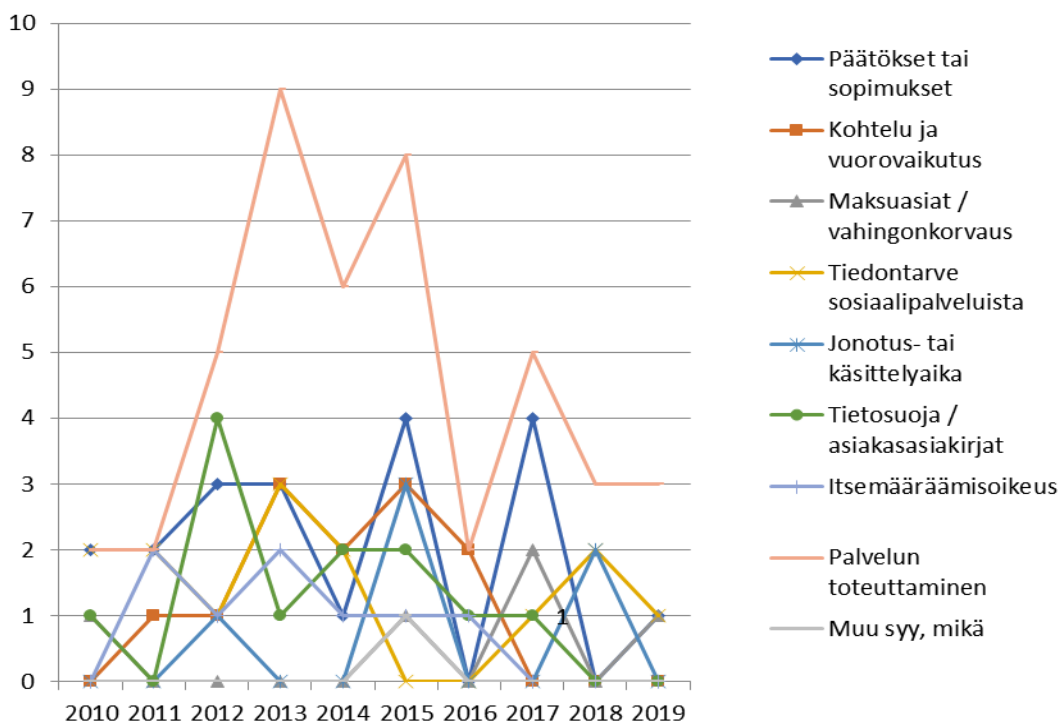
Kuva 29. Kinnula: Sosiaaliasiamiesasioiden määrä vuosina 2007–2019

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenotot **palvelutehtävittäin** vuonna 2019. Perheoikeudellisiin palveluihin liittyneitä asiointeja oli kaksi, iäkkäiden palveluihin, lastensuojeluun, ja muihin kuin sosiaalihuoltoon sekä varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja tuli yksi kutakin. **Sosiaalipalveluitain** tarkasteltuna asiat koskivat tapaamisten valvontaa, lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamista, sosiaalityötä ja tehostettua palveluasumista.



Kuva 30. Kinnula: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Seuraavan kuvan yhteydenottosyyt ovat vuosilta 2010–2019. Samassa asiassa voi olla monta yhteydenottosyytä. Vuonna 2019 tyytymättömyys kohdistui palvelun toteuttamiseen.



Kuva 31. Kinnula: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaaliohjaaja.

Taulukko 28. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Ryhmätoiminta päihde- ja mielenterveysongelmallisille, jotka eivät ole kuntouttavan työtoiminnan piirissä.
Iäkkäiden palvelut	Kinnulan kuntaorganisaatio on hyvin haavoittuva. Palveluohjausprosessi on haasteellinen: vuodeosastolta otetaan yhteyttä kotihoitoon, mikäli asiakkaalla on mahdollisuudet selvitä kotona. Mikäli asiakas tarvitsee tehostettua palveluasumista, vuodeosastolta otetaan yhteys sosiaaliohjaajaan. Kunnassa on yksi ainoa vanhusasioista vastaava viranhaltija (sosiaaliohjaaja), jonka tehtäväkenttä itsessään on hyvin laaja (aikuissosiaalityö, vanhus- ja vammaispalvelut + lääkinnällisen kuntoutuksen valmistelevat tehtävät). Käytännössä yksi viranhaltija vastaa yhteydenotosta päätöksentekoon asti, joten se koetaan ongelmalliseksi. Lisäksi toimintaympäristö on tilaaja-tuottaja-malliin perustuvana erilainen kuin muissa kunnissa. Mikäli tarvitaan lyhytaikaista tehostettua palveluasumista, se on räätälöitävä yksityiseltä sektorilta joko Kinnulasta Attendolta tai sitten Pihtiputaalta yksityisistä organisaatioista.
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Henkilökohtaisen avun järjestäminen (ei löydy tekijöitä).

Kinnula järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** omaishoidon kautta.

Taulukko 29. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Kinnula	8	12

Taulukko 30. Kinnula: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa on korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta vakuutuksen kautta.

Sosiaalihuollon kunnan omien ja yksityisten palvelujen valvonta toteutetaan valvontakäynneillä ja yhteisillä seurantapalavereilla.

Sosiaaliamiehen vuoden 2018 selvityksen vuoksi Kinnulassa on edistetty asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia kehittämällä perhekeskustoimintaa ja osallistamalla perheitä mukaan palveluiden kehittämiseen. Kunnan kotisivut ovat uudistuneet vuonna 2019 ja kaikki tiedot on päivitetty uusille www-sivuille. Sosiaaliseen luototukseen toivotaan maakunnallista valmistelua. Pienen kunnan ei kannata yksin lähteä käyttöönotamaan sosiaalista luototusta, vaan valmistelu olisi hyvä tehdä yhdessä, vaikka tulisi jokaiseen organisaatioon erikseen. Palvelujen hankintamenettelyssä suoritetaan valvontaa, pidetään seurantapalavereja ja on kehitetty myös tuottajien välisten yhteistyöprosessien tiivistä ohjausta. Tuottajien välisen yhteistyön ohjaaminen ja toiminnan varmistaminen on erittäin tärkeää. Kinnulassa esimerkiksi vuodeosastolta kotiutuva potilas voi olla lyhytaikaishoitopaikalla yksityisessä yksikössä ja tässä vaiheessa kuntoutus on tärkeää saada liikkeelle ja kytkös kotihoitoon. Kotihoidon palveluntuottajana on taas toinen yksityinen yritys, joten tämä toimijoiden välisen vuoropuhelun ohjaaminen on välttämätöntä tavoitteellisen kotiin päin suuntautuvan työkentelyn varmistamiseksi.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

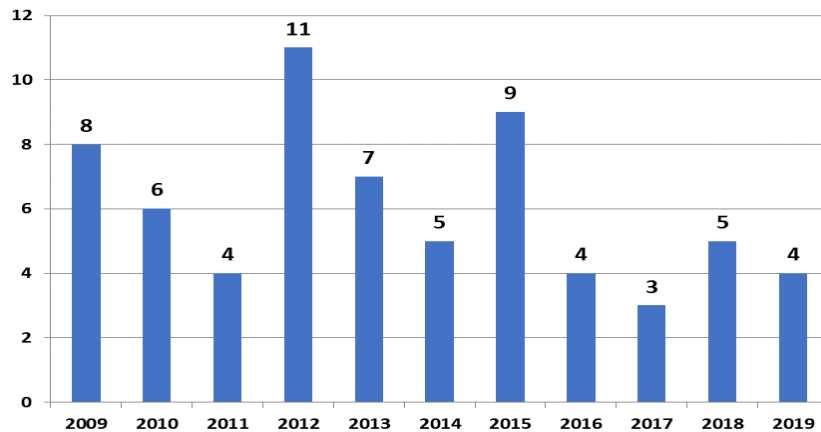
Kinnulassa tehtiin vuoden aikana kaksi sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta ja yksi oikaisuvaatimus lautakuntaan. Oikeusasteissa ei ollut valitusasioita.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli Kinnulasta lastensuojelun perhehoidosta yksi hallintokantelu, joka siirrettiin kunnan muistutuskäsittelyyn (1 vuonna 2018).

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

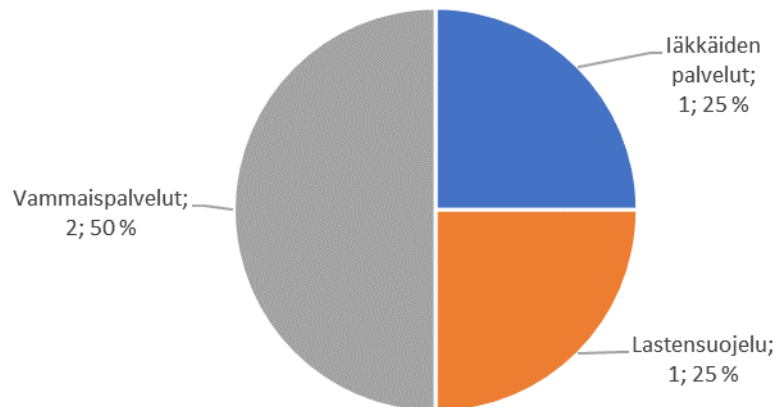
KONNEVESI

Konnevedeltä otettiin yhteyttä neljässä sosiaaliamiesasiassa vuonna 2019 (5 vuonna 2018), joissa kaikissa oli kyse kunnan sosiaalipalvelusta. Asiainneista välittyi tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen, kohteluun, päätöksiin, maksuasioihin sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Lisäksi esiintyi tiedontarvetta sosiaalipalveluista.



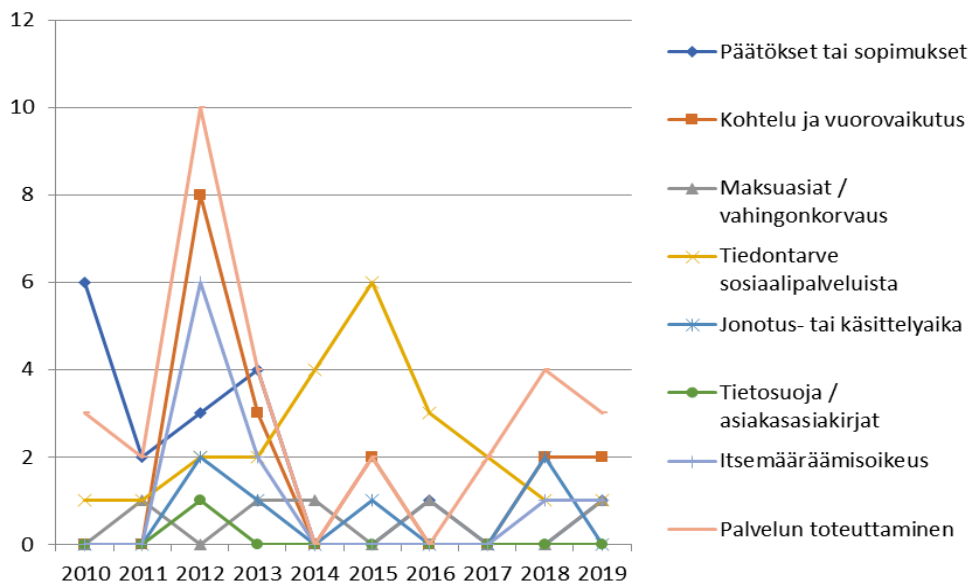
Kuva 32. Konnevesi: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2009–2019

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (seuraava kuva) kaksi asiaa liittyi vammaispalveluihin, yksi lastensuojeluun ja yksi iäkkäiden palveluihin. Sosiaalipalveluista yhteydenotot koskivat henkilökohtaista apua, sosiaalityötä, palveluasumista ja tehostettua palveluasumista.



Kuva 33. Konnevesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Yhteydenottojen syyt vuosilta 2010–2019 on koottu seuraavaan kuvaan. Samassa asiainnissa voi olla useita yhteydenottoja.



Kuva 34. Konnevesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenotto-syyt vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliamiehen selviytyksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaalityöntekijä.

Taulukko 31. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Asiakkaan palvelutarpeen mukaisia matalan kynnyksen päihde- ja mielenterveyspalveluja on viime vuoden aikana ollut heikosti saatavilla.
Iäkkäiden palvelut	<p>Palveluasumisen paikat ovat koko ajan täynnä muodostaen jonotusta ympärivuorokautiseen hoitoon. Jonottajat ovat kuntouttavassa yksikössä, joten asiakkaiden kierto estyy sairaalan ja kotihoidon välillä.</p> <p>Muistisairaille omaishoidettaville on liian vähän asianmukaisia intervallihoitopaikkoja.</p> <p>Ennaltaehkäisevää toimintaa on liian vähän tulosten saavuttamiseksi.</p> <p>Haja-asutusalueella asuvat vanhukset eivät ole tasarvoisessa asemassa kylällä asuviin ikäihmisiin nähden palvelujen suhteen. Ikäihmisille suunnattuja vuokra-asuntoja ei ole kylällä tarpeeksi.</p> <p>Yksityisiä palveluntuottajia ei ole tarpeeksi eikä heidän palvelujaan osata käyttää.</p>

Vammaispalvelut/ kehitysvammahuolto	Sopivia henkilökohtaisia avustajia on haastava löytää kunnassa, varsinkaan osa-aikaisiin tehtäviin. Sopivia ja vapaita asumispalvelupaikkoja vammaisille/kehitysvammaisille on vaikea löytää lähiseuduilta. Terapiaprosessit (terveydenhuolto ja Kela) etenevät hitaasti, eikä päteviä terapeutteja (mm. puheterapeutit) ole riittävästi.
--	---

Konnevesi järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina**. Vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen avustajaan oikeutetuille lapsille myönnetään tarvittaessa kokoaikainen avustaja loma-ajoille (vanhempien työssäoloajalle). Pienten lasten hoito tehty joustavasti päiväkodissa ja/tai perhepäivähoidossa, jos vanhemmat ovat sitä hakenneet.

Taulukko 32. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Konnevesi	3	20

Konnevesi järjestää lapsiperheille kotipalvelua, mutta perhetyö on selvästi käytetympää.

Konneveden kunta ostaa kasvatus- ja perheneuvolapalvelun Äänekosken kaupungilta. Jonoa helmikuussa 2020 on n. 1 kk. Käytännössä perheneuvolaan on aina tarvittaessa päässyt, mutta ensimmäistä aikaa voi joutua hieman odottamaan.

Taulukko 33. Konnevesi: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Kyllä
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	noin 1 kk
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa on korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta henkilö- ja vahinkovakuutusten kautta.

Sosiaalihuollon kunnan omien ja yksityisten palvelujen valvonta toteutetaan tapaamisten ja käyntien yhteydessä (esim. asiakaspalaverit ostopalvelupaikoissa). Lisäksi hyödynnetään asiakaspalautteita ja tehdään valvontakäyntejä.

Sosiaaliamiehen vuoden 2018 selvityksen vuoksi Konnevedellä on tehty seuraavia toimenpiteitä: 1) Palvelut yhteensovitetään asiakkaan tarpeisiin, valitaan laadukkaita ja ammattitaitoisia palveluntuottajia. 2) Sosiaalitoi-

mesta osallistutaan Sote- ja maakunnan kehittämishankkeisiin ja tapaami-
siin. 3) Terveystuon ja sosiaalityon paikalliset ryhmät, kuten kun-
toustyöryhmä ja palvelurakennetyöryhmä jatkavat kokoontumisiaan ja
uutena aloitettu moniammatilliset työryhmät paljon palveluja käyttäville asi-
akkaille. Vuoropuhelu esim. lääkäreiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä on
lisääntynyt yhteisissä asiakastilanteissa.

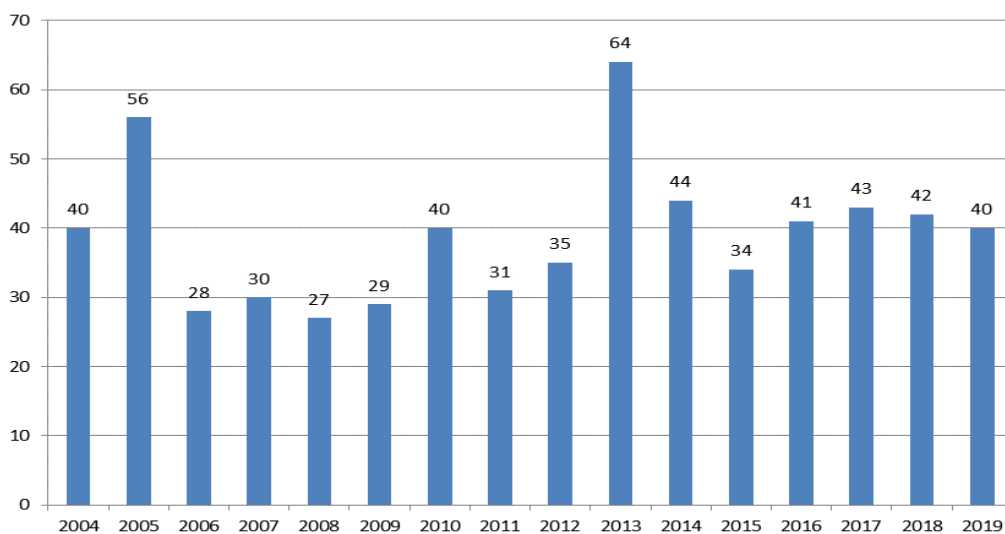
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku. Konnevedeltä ilmoitettiin,
että vuonna 2019 tehtiin yksi sosiaalityon asiakaslain mukainen muistu-
tus, viranhaltijoiden päätöksiin ei haettu muutoksia lautakunnasta. Kahdesta
lastensuojelun viranhaltijapäätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen. Oikeus-
asteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia vuoden aikana. Länsi- ja Sisä-
Suomen aluehallintovirastoon tuli Konnevedeltä yksi hallintokantelu lasten-
suojelun kotipalvelusta, joka siirrettiin kunnan muistutuskäsittelyyn (0
vuonna 2018).

Yleiset toimenpidesuosituksot ovat selvityksen maakunnallisen osan viimei-
sessä luvussa.

LAUKAA

Laukaasta tuli 40 sosiaalityon asiakaslaamisyhteydenottoa vuonna 2019 ja määrä näyt-
tää vakiintuneen viime vuosiksi samalle tasolle.

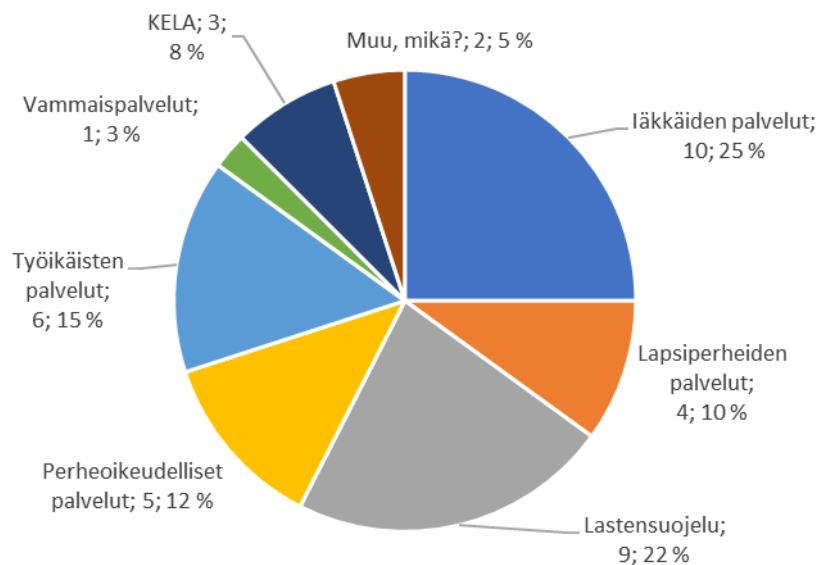
Tyytymättömyys palveluun oli syynä 31 (34 vuonna 2018) kertaa ja yhdek-
sän asiointia oli luonteeltaan tiedustelua. Tyytymättömyyden ja tiedustelun
suhde oli 78 % ja 22 %.



Kuva 35. Laukaa: Sosiaalityon asiakaslaamisyhteydenotot vuosina 2004–2019

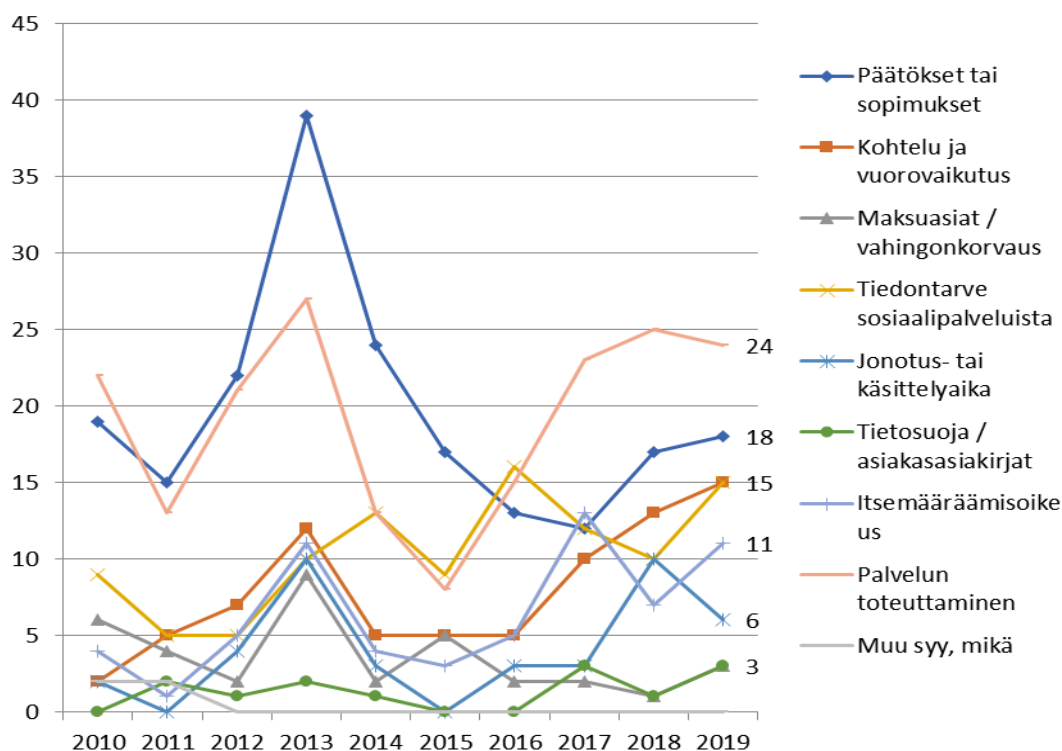
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (seuraava kuva) yhteydenotot koskivat useimmin iäkkäiden palveluja (10 asiointia) ja lastensuojelua (9). Lisäksi yhteyttä otettiin työkäisten, perheoikeudellisiin ja lapsiperheiden palveluihin liittyvissä asioissa. Vammaispalveluasioita tuli vuoden aikana vain yksi. Kela-asioinneissa kyse oli kahdesti toimeentulotuesta ja kerran työkyvyttömyyseläkkeestä.

Sosiaalipalveluista palaute koski tyypillisimmin sosiaalityötä (13), Kelan tai kunnan toimeentulotukea (9) sekä lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamista (9). Palvelutehtävittäin tarkasteltuna iäkkäiden palveluissa kyse oli asumiseen liittyvistä palveluista. Yhteydenotot koskivat tehostettua palveluasumista (5) ja palveluasumista (3), kotipalvelua (2) ja kotihoitoa (2) sekä omaishoidon tukea (1). Lastensuojelussa palaute koski pääsääntöisesti sosiaalityötä (7). Lisäksi useammin kuin kerran esiintyivät lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (4), tapaamisten valvonta (3), sijaishoito (3) ja perhetyö (2). Työkäisten palveluissa asiat koskivat kunnan myöntämää toimeentulotukea (4) sekä kotipalvelua (2).



Kuva 36. Laukaa: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Seuraavaan kuvaan on koottu vuosien 2010–2019 yhteydenottosyyt, joita voi olla useita samassa asiassa. Tavallisimmin palaute kohdistui edelleen palvelun toteuttamistapaan, mutta myös päätöksiin ja kohteluun. Enemmän tuli itsemääräämisoikeuteen liittyvää palautetta ja tiedontarpeita sosiaalipalveluista.



Kuva 37. Laukaa: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottomat syyt vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaalityöntekijä.

Taulukko 34. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Kelan päätösten ruuhkautuminen näkyy sosiaalityössä. Kelalta tulee myös virheellisiä päätöksiä, asiakkaita joudutaan ohjaamaan uudelleen Kelalle päätöksiä oikaisemaan.
Iäkkäiden palvelut	Ajoittain henkilöstön saantiin liittyviä vaikeuksia erityisesti sijaisuuksien osalta. Ei muita erityisiä vaikeuksia.
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Ajoittain henkilöstön saantiin liittyviä vaikeuksia erityisesti sijaisuuksien osalta. Ei muita erityisiä vaikeuksia.

Lisäksi kerrotaan, että sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa on haastetta.

Laukaassa **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon järjestämiseen koulujen loma-aikoina** järjestyy sosiaalityön tulosityksiköstä ammatillinen tukihenkilö, jolla on nepsy-osaamista. Varsinaista hoitopalvelua ei ole.

Taulukko 35. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Laukaa	52	105

Kunnassa on runsaasti lapsiperheitä ja niin ollen myös kotipalvelun tarvetta, mutta perhetyötä on ollut tarpeen myöntää sitäkin enemmän.

Taulukko 36. Laukaa: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Kyllä
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	5
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Kyllä

Kunnassa on korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta. Henkilökunnalla on vastuu- ja tapaturmavakuutukset. Asukkailla on vakuutukset asuntojen osalta.

Sosiaalihuollon kunnan omien ja yksityisten palvelujen valvontakäynnit toteutetaan Laukaan kunnan alueella oleviin yksiköihin vähintään yhden kerran vuodessa. Lisäksi suunniteltuja tai ennalta ilmoittamattomia käyntejä tehdään tarvittaessa esim. palautteiden pohjalta. Lisäksi tehdään käyntejä Laukaan kunnan ulkopuolella oleviin yksiköihin, mikäli niihin on sijoitettu laukaalaisia asiakkaita. Käynnit toteutetaan joko kunnan omana käyntinä tai yhdessä sijaintikunnan edustajan kanssa.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen vuoksi Laukaassa on selvitetty taloussosiaalityön tarvetta, tarkennettu valvontaa myös sosiaalityön tulosityksikössä sekä arvioitu ja kehitetty omavalvontaa.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

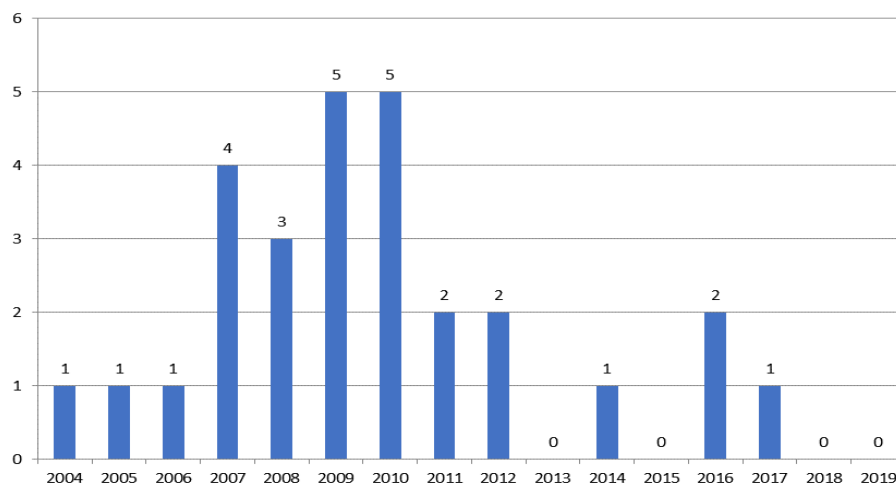
Laukaassa tehtiin yksi sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto käsitteli kolme Laukaata koskevaa hallintokantelua, joista siirsi yhden kuntaan muistutuskäsittelyyn. Avi käsitteli kaksi hallintokantelua antamalla niihin kirjevastauksen, toinen koski vammaispalveluja ja toinen vanhustenhuoltoa.

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 12 oikaisuvaatimusta (7 vuonna 2018), joista lautakunta hyväksyi yhden. Lautakunnan päätöksistä ei lähtenyt hallinto-oikeuteen valituksia. Korkein hallinto-oikeus hylkäsi yhden valituksen.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

LUHANKA

Luhangasta ei tullut vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle yhteydenottoja.



Kuva 38. Luhanka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaaliohjaaja.

Taulukko 37. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Työparin puute. Henkilö haussa.
Iäkkäiden palvelut	-
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Pitkät välimatkat asumispalveluihin

Luhanka ilmoittaa **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon järjestämisen koulujen loma-aikoina** osalta, että tällä hetkellä kunnassa ei ole asiakasryhmään kuuluvia lapsia.

Kotipalvelua ja perhetyötä sai kumpaakin yksi perhe vuonna 2019. Kasvatus- ja perheneuvolaan ei ollut jonoa.

Taulukko 38. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Luhanka	1	1

Taulukko 39. Luhanka: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa ei ole korvausmenettelyä lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta.

Sosiaalihuollon kunnan omien ja yksityisten palvelujen valvontakäynnit toteutetaan Luhangassa vaatimalla palveluntuottajilta kaikki tarvittavat asiakirjat, mitä tilaajavastuulaki edellyttää sekä valvontakäynneillä työvuorolistat nähtäväksi ym. toimilla.

Luhangassa on **sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen** vuoksi kiinnitetty enemmän huomiota valvontaan.

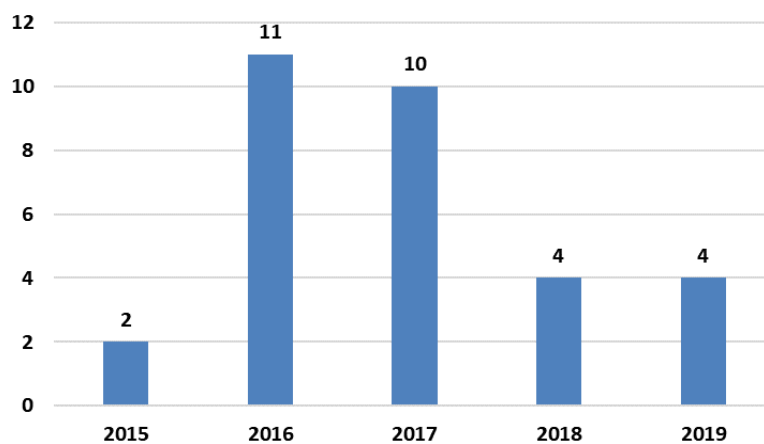
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa tehtiin kolme sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuoden aikana. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut kanteluja käsiteltävänä, kuten ei edellisinäkin vuosina. Luhangassa haettiin muutosta kolmeen (3 vuonna 2018) viranhaltijapäätökseen ja lautakunta hyväksyi niistä yhden. Hallinto-oikeuksiin ei päätöksistä valitettu vuoden aikana.

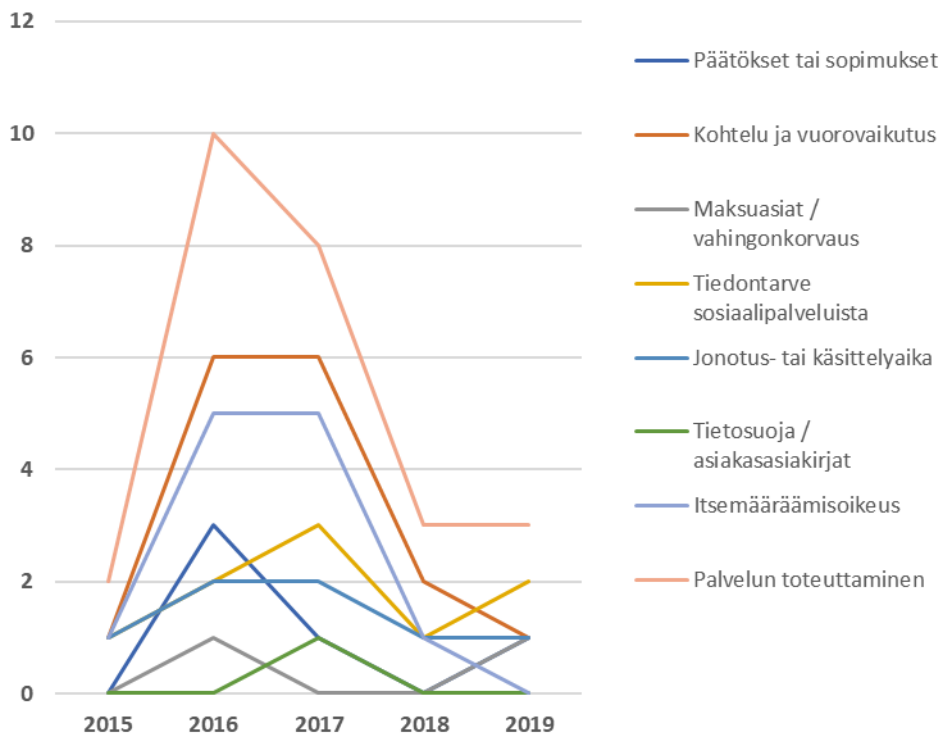
Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

MULTIA

Multialta tuli myös vuonna 2019 neljä sosiaaliasiamiesasiaa. Palvelutehtävistä asiointia aiheuttivat iäkkäiden palvelut kolme kertaa ja lastensuojelu kerran. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asioinneissa oli kyse tehostetusta palveluasumisesta ja palveluasumisesta, sosiaalityöstä, mielenterveystyöstä sekä asiakkaan raha-asioden hoitamisesta. Kaksi yhteydenottoa oli luonteeltaan palveluihin kohdistuvaa tiedustelua, ja toiset kaksi tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen tai käsittelyaikaan. Yksi asiointi voi sisältää monta yhteydenottosyytä.



Kuva 39. Multia: Sosiaaliasiamiesasiat ajalla 1.7.2015–2019



Kuva 40. Multia: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2015–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Kaikille sosiaalihuoltolain asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on nimetty omatyöntekijä, yleensä sosiaalityöntekijä.

Taulukko 40. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Toimeentulotukisiirron jälkeen vaikeuksia aiheuttaa Kelan tekemät siirrot kuntaan. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen osuus on suuri.
Iäkkäiden palvelut	-
Vammaispalvelut/ kehitysvammanhuolto	-

Multia ilmoittaa, että tarvetta **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon järjestämiseen koulujen loma-aikoina** ei ole ollut, mutta hoidon tarpeen ilmentyessä jokaisen asiakkaan palvelutarve arvioidaan yksilöllisesti.

Taulukko 41. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Multia	3	5

On hyvä, että sekä lapsiperheiden kotipalvelua että perhetyötä on saatavissa.

Taulukko 42. Multia: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa ei ole korvausmenettelyä lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta.

Multian omien ja yksityisten sosiaalihuollon palvelujen valvonta on kunnan perusturvajohtajan vastuulla. Omissa yksiköissä valvonta tapahtuu toiminnan seurannalla kaksi kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. Ostopalveluissa valvontakäynnit toteutetaan kerran vuodessa joko itse tai lähikuntien kanssa. Lisäksi kauempana olevien ostopalvelukohteiden valvontakertomukset pyydetään valvovalta kunnalta tai Aluehallintovirastolta.

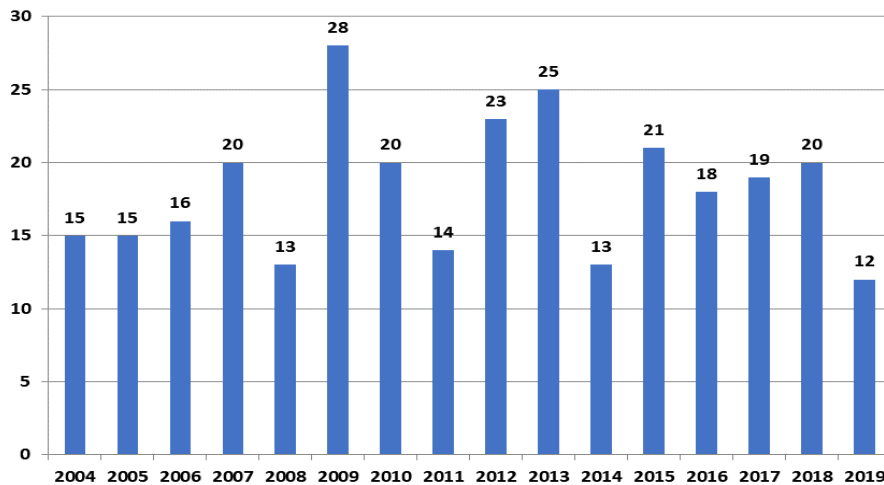
Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen vuoksi Multialla otettiin sosiaalinen luototus käyttöön 1.3.2020 alkaen.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku: Multialta ilmoitettiin, että vuonna 2019 ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia eikä hallintokanteluja. Viranhaltijoiden päätöksiin ei haettu muutoksia eikä tehty valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

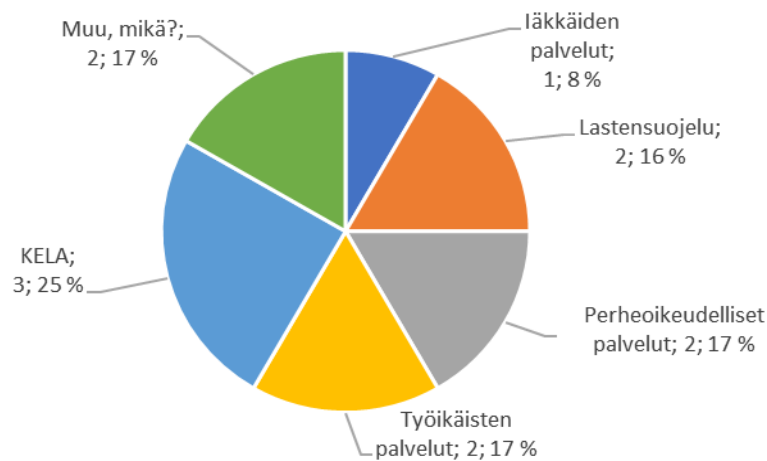
MUURAME

Muuramesta tuli 12 sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2019 (20 vuonna 2018). Tiedusteluja ja tyytymättömyyden ilmaisuja oli yhtä paljon, kuusi molempia.



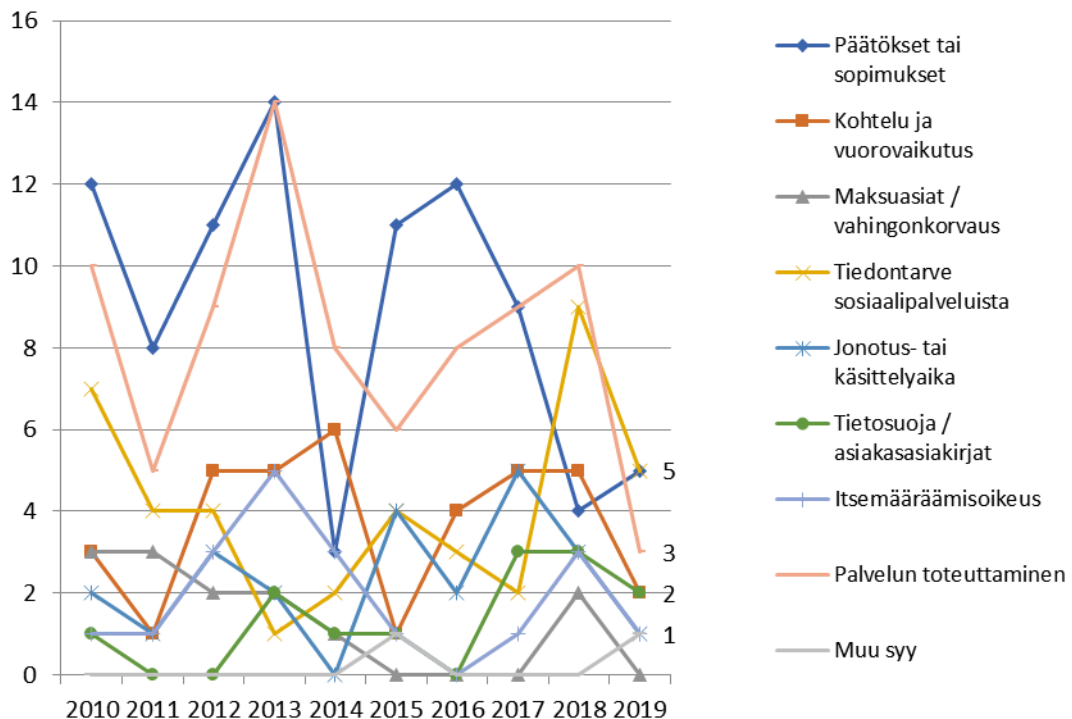
Kuva 41. Muurame: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2019

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin. Lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut sekä työikäisten palvelut esiintyivät jokainen kahdessa yhteydenotossa ja iäkkäiden palvelut yhdessä. Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asiointi koski sosiaalityötä (4 kertaa), lapsen huollon ja tapaa-misoikeuden turvaamista (3), sijaishoitoa (2), mielenterveystyötä (1) sekä perhehoitoa (1). Kelaan liittyneissä asioissa kyse oli perustoimeentulotuesta tai muista Kelan etuuksista. Lisäksi yhteyttä otettiin mm. terveydenhuollon kysymyksissä.



Kuva 42. Muurame: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (1km; %)

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä. Syyt vuosilta 2010–2019 on koottu seuraavaan kuvaan. Yhteydenottomäärän vähettyä myös taustasyitä oli tänä vuonna aiempaa vähemmän. Tavallisimmin palaute kohdistui nyt päätöksiin sekä tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista. Palvelun toteuttamiseen ja kohteluun liittyvät palautteet vähenivät myös.



Kuva 43. Muurame: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selviytyksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaalityöntekijä.

Taulukko 43. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	-
Iäkkäiden palvelut	Tällä hetkellä vaikeuksia ei ole. Palvelutarpeen arviointi kyetään toteuttamaan lain puitteissa, sekä kotihoidon palvelut pystytään aloittamaan samana tai seuraavana päivänä. Myöskään palveluasumiseen ei ole tällä hetkellä jonoa. Tulevaisuudessa haastaa ikäihmisten kasvava määrä, riittävää henkilöstöresurssin määrää on mietittävä jatkuvasti. Ennaltaehkäiseville palveluille ja palveluohjaukselle on kasvava tarve.
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Vammaisten ja kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivähoidon järjestämisessä haasteita. Tikoteekkiin liittyvät hankaluudet, eli kommunikointivaikeuksien arviointiin ja apuvälineisiin liittyvät haasteet, sekä Henkilökohtaisen avun järjestämiseen liittyvät haasteet (työntekijöiden saaminen)

Muurame järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** yksilöllisen pienryhmän yhteydessä toimivan lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan ryhmän avulla, joka toimii myös koulujen loma-aikoina. Kesällä on tauko heinäkuussa.

Taulukko 44. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Muurame	38	105

Kunnassa on tarjolla lapsiperheille kotipalvelua, mutta perhetyö on sitä selvästi käytetympi tukimuoto.

Taulukko 45. Muurame: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa ei ole korvausmenettelyä lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta.

Muurame valvoo omia sosiaalihuollon palveluja omavalvonnan avulla. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain. Muuramessa sijaitsevia ympärivuorokautisia ostopalveluja valvotaan vuosittaisilla valvontakäynneillä ja hyvällä yhteistyöllä.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvitys on Muuramessa käsitelty sekä Muuramen Hyvinvointi-liikelaitoksen johtoryhmässä sekä johtokunnassa (luottamuselin) sekä Hyvinvoinnin ja palveluiden lautakunnassa. Asiakkaiden osallisuutta perhekeskuksen toiminnan kehittämisessä on vahvistettu: kysely vanhemmille, käyttäjäkyselyt perhekeskuksen asiakkaille, vanhempien edustus perhekeskuksen ohjausryhmässä. Liikelaitoksen palveluja on kehitetty sote-integraatio tavoitteena.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

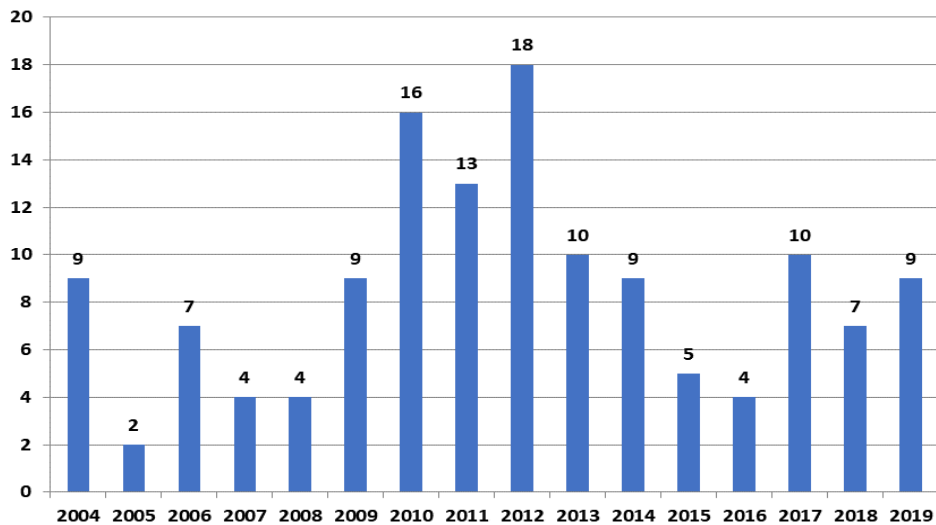
Muurame käsitteli kolme asiakaslain mukaista muistutusta, kuten teki myös vuonna 2018. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto siirsi yhden mielen-terveystyötä koskevan kantelun muistutuksena vastattavaksi.

Kunnassa tehtiin viranhaltijapäätöksistä neljä oikaisuvaatimusta (1 vuonna 2018), joita lautakunta ei hyväksynyt. Muihin oikeusasteisiin ei valitettu eikä niistä saatu ratkaisuja vuoden aikana.

Yleiset toimenpidesuosituksen ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

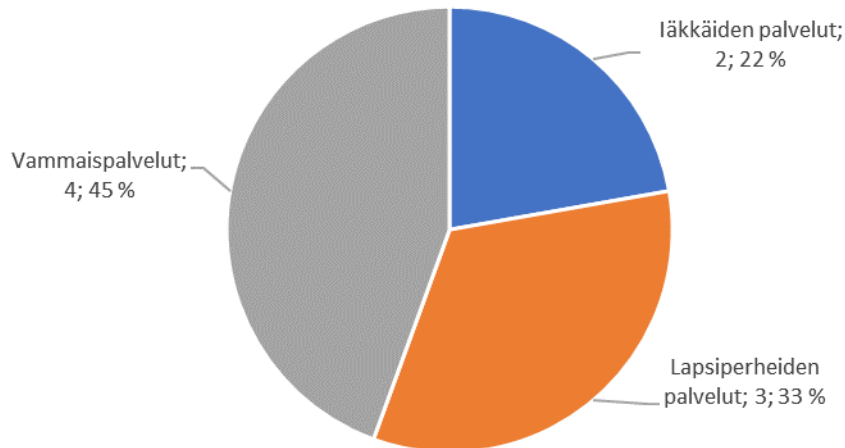
PETÄJÄVESI

Petäjävedeltä tuli yhdeksän sosiaaliasiamiesasiaa vuonna 2019 (7 vuonna 2018). Yhteydenottojen taustalla oli reilussa puolessa kyse tyytymättömyydestä muiden ollessa tiedusteluluonteisia asiointeja. Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan omia sosiaalipalveluja.



Kuva 44. Petäjävesi: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2019

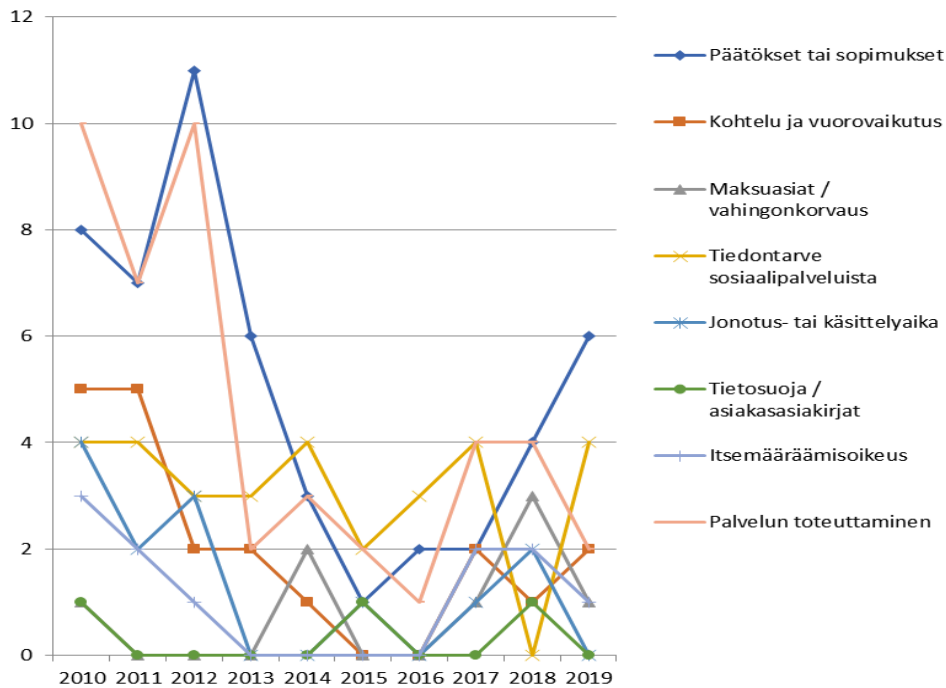
Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna (seuraava kuva) asiointit koskivat neljä kertaa vammaispalveluja, kolmesti lastensuojelua ja kaksi kertaa iäkkäiden palveluja. Sosiaalipalveluista useimmin esillä olivat sosiaalityö (4), kehitysvammahuolto (3) ja omaishoidon tuki (2). Myös liikkumista tukeva palvelu, perhetyö, sosiaaliohjaus, tehostettu palveluasuminen ja tukisuhteitoiminta tulivat yhteydenotoissa kertaalleen esiin.



Kuva 45. Petäjävesi: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Yhden yhteydenoton taustalla voi olla useita syitä. Oheinen kuva näyttää yhteydenottosyiden vuosittaisen vaihtelun. Vuonna 2019 Petäjävedeltä annettiin eniten palautetta päätöksistä (6 kertaa). Tiedontarve sosiaalipalveluis-

ta oli taustalla neljässä asiointissa, palvelun toteuttamistapa sekä kohtelu kahdessa. Itsemääräämisoikeus ja maksuasiat olivat aiheena kerran.



Kuva 46. Petäjävesi: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin muistutus- ja oikaisuvaatimustiedot.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin terveydenhuollon ammattilainen.

Taulukko 46. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Niukka resurssi yhdenntystä sosiaalityöstä johtuen Yhteistyön puute kunnan hallintokuntien välillä.
Iäkkäiden palvelut	Tällä hetkellä vaikeuksia ei ole
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Haastavat asiakastilanteet

Petäjävesi järjestää **jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** asiakaskohtaisesti perheen kanssa yhteistyössä.

Taulukko 47. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Petäjävesi	12	15

Lapsiperheille on tarjolla kotipalvelua ja perhetyön piirissä on ollut hieman useampia perheitä. Palveluiden suhde on tasaisempi kuin monessa muussa keskisuomalaisessa kunnassa.

Taulukko 48. Petäjävesi: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa on vakuutusmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta.

Petäjävesi valvoo omia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja itsetoteuttamalla ja valtakunnallisilla valvontakäynneillä.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen vuoksi kunnassa on päivitetty verkkosivuja, lisätty asiakkaiden osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksia (perhekeskus), kehitetty taloussosiaalityötä (mm. välitystilien selvittelyt).

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

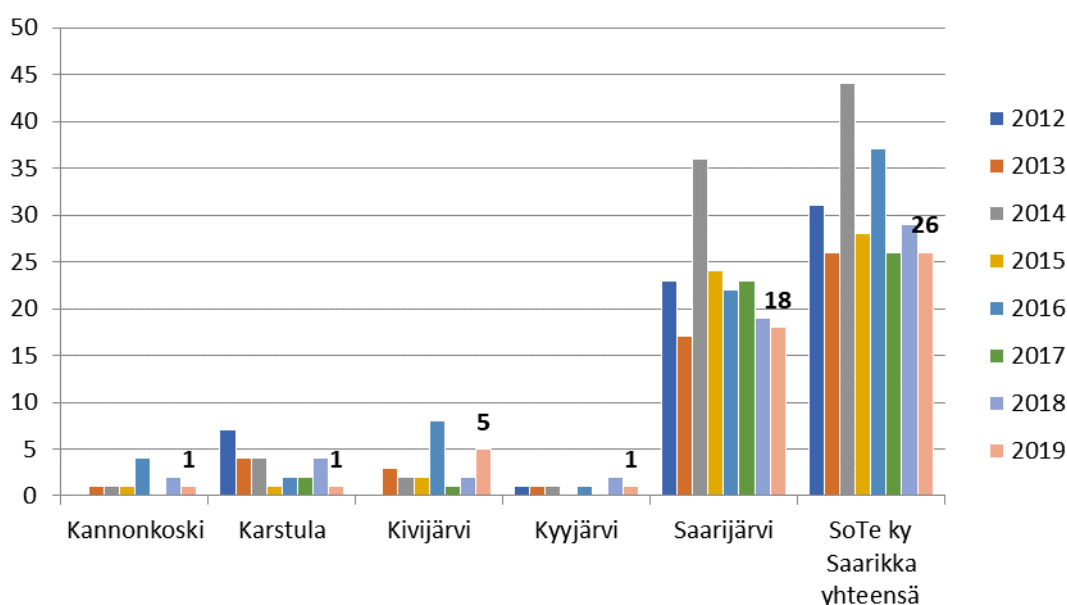
Kunnasta kerrottiin, että sen toiminnasta tehtiin kolme sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (2 vuonna 2018). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa oli yhdeksän Petäjävettä koskevaa kantelua, joista kaksi siirrettiin kuntaan muistutuskäsittelyyn ja kolme jätettiin tutkimatta. Avin käsittelemät kantelut koskivat kehitysvammaisten erityishuoltoa ja niihin annettiin kirjevastaus.

Viranhaltijapäätöksistä tehtiin 13 oikaisuvaatimusta (8 vuonna 2018), joista lautakunta ei hyväksynyt yhtään (4 v. 2018). Kahdesta lautakunnan päätöksistä valitettiin hallinto-oikeuteen. Oikeusasteista ei palautunut valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

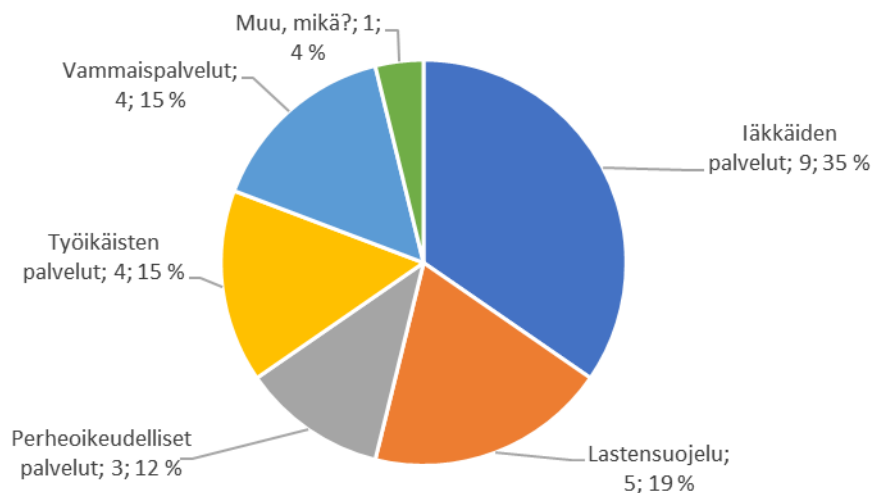
SOTE-KUNTAYHTYMÄ / PERUSTURVA- LIIKELAITOS SAARIKKA

SoTe kuntayhtymä/Perusturvaliikelaitos Saarikkaan kuuluu viisi pohjoisen Keski-Suomen kuntaa: Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Saarijärvi. Saarikan alueelta otettiin vuonna 2019 yhteyttä sosiaaliasiamieheen 26 kertaa (29 vuonna 2018). Oheinen kuva näyttää kuinka asiointi on vieläkin jatkanut nousuja ja laskuja vuorovuosin. Asioista 18 tuli Saarijärveltä, viisi Kivijärveltä ja yksi asia Kannonkoskelta, Karstulasta ja Kyyjärveltä. Nyt yhdeksän (5 v. 2018) asiointia oli luonteeltaan tiedustelua ja 17 (24) ilmaisi tyytymättömyyttä sosiaalipalveluihin. Tiedustelun ja tyytymättömyyden suhde oli 35 % - 65 %.



Kuva 47. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2012–2019

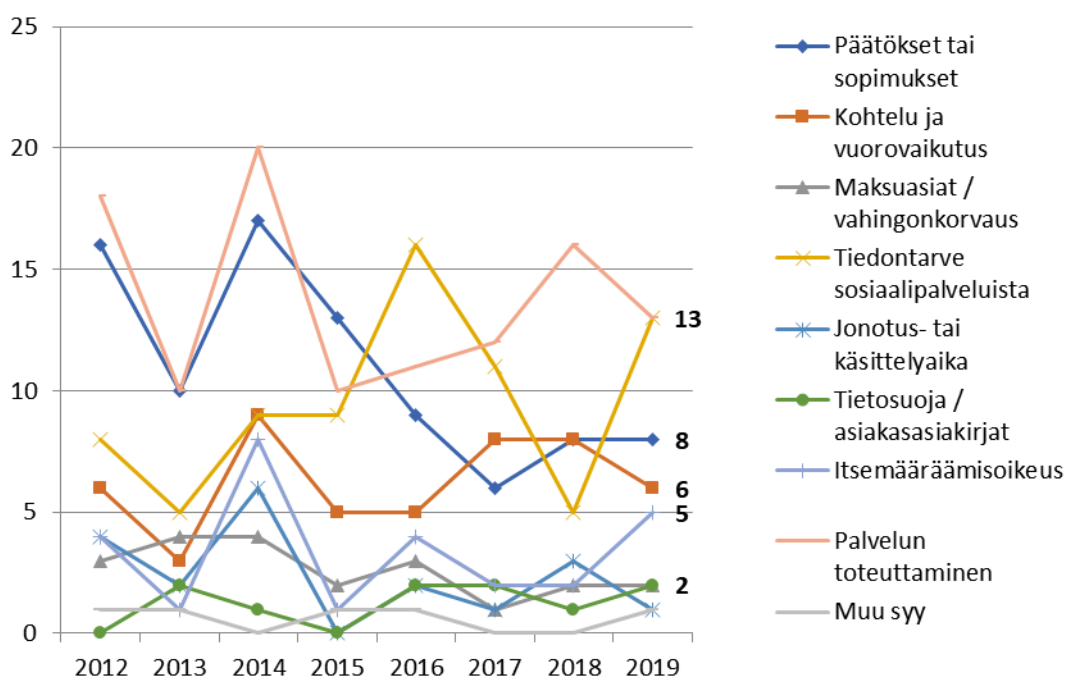
Seuraavaan kuvaan on koottu Saarikan yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019. Eniten hiersivät iäkkäiden palveluihin liittyvät asiat, joista tuli 9 palautetta. Lastensuojeluasioista oli kyse viidessä yhteydenotossa, työikäisten palveluista ja vammaispalveluista neljässä ja perheoikeudellisista palveluista kolmessa. Lisäksi tuli yksi terveydenhuoltoa koskenut yhteydenotto.



Kuva 48. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna useimmin palautetta tuli sosiaalityöstä (9 kertaa), joka taas liittyi tyypillisimmin lastensuojelun sosiaalityöhön (5). Lastensuojelupalautetta tuli myös sijaishoidosta (3) sekä lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisesta, perhetyöstä ja tapaamisten valvonnasta, yksi jokaisesta. Iäkkäiden palvelupalaute koski tehostettua palveluasumista (3), toimeentulotukea (2), kotihoitoa (2) sekä kertaalleen sosiaalityötä ja turvapalvelua. Vammaispalvelujen kohdalla kyse oli tyypillisesti henkilökohtaisesta avusta (3), työikäisten palveluissa puolestaan toimeentulotuesta ja sosiaalityöstä ja mielenterveystyöstä (kaikissa 2 asiaa). Perheoikeudellisten palvelujen asiointit liittyivät mm. lapsen huollon ja tapaamisoikeuden sekä elatusavun turvaamiseen.

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (seuraava kuva). Yleisintä oli palaute palvelun toteuttamisesta (13 kertaa). Sosiaalipalveluihin liittyvä tiedontarve nousi huomattavasti edellisvuodesta. Palautetta tuli myös päätöksistä, kohtelusta ja itsemääräämisoikeudesta.



Kuva 49. SoTe-kuntayhtymä Saarikka: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2012–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on Saarikassa nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin palveluohjaaja.

Taulukko 49. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	<p>Asuntojen saamisessa asiakkaille on vaikeuksia. Sosiaaliohjaajalla ei ole aina mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, että kunta antaa asunnon.</p> <p>Osalla asiakkaista taloudellinen tilanne on heikko; syntyy esim. vuokra- ja sähkölaskurästejä. Osalla asiakkaista on talouden hallinnan vaikeuksia.</p> <p>Osalla asiakkaista on kulkemiseen liittyviä vaikeuksia, mikä näkyy esim. pääsemisessä työllistämistoimenpiteisiin.</p>
Iäkkäiden palvelut	<p>Asiakkaat tulevat ikäihmisten palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. Palveluohjauksen resurssien riittävyys on haasteellista. Asiakkaan tilanteen kattava ja monipuolinen arviointi on aikaa vievää ja tarvitsee resursseja. Vaatimus palvelujen piiriin pääsemisen jatkuvasta tiukentami-</p>

	<p>sesta tuo hoivaköyhyyttä.</p> <p>Ikäihmisillä on lisääntyvästi päihde- ja mielenterveysongelmia. Tarvetta on nimenomaan palveluista, mitkä on suunnattu näiden asioiden osalta ikäihmisille. Tarvitaan henkilöstölle myös osaamisen lisäämistä näistä asioista.</p> <p>Henkilöstön saatavuusongelmat kotihoidossa ja asumispalveluissa. Monipuolisia, erilaisia asumisratkaisuja/asumispalveluita ei ole kaikissa osissa Saarikkaa saatavilla.</p> <p>Yksityisistä kotihoidon palveluista on puutetta alueella.</p>
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	Asiakkaille tarvittaisiin enemmän kotiin suunnattuja palveluita.

Saarikka järjestää lapsille nepsy-ohjausta nepsykoulutuksen käyneiltä perheohjaajilta kotiin ja kouluun. Tarjolla ei ole koulujen loma-aikaista hoitoa jatkuvaa valvontaa vaativille nepsy-lapsille.

Taulukko 50. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Saarikka	32	62

Perhetyö on lapsiperheissä selvästi kotipalvelua käytetympää.

Taulukko 51. Saarikka: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa on korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta, jota on toteutettu seuraavin tavoin: 1. Yksikössä hukkuu esim. vaatteita, silmälasit jne.: Tilanne selvitetään tapauskohtaisesti ja myös mahdollinen korvaaminen. 2. Kyseeseen voi joskus tulla myös potilasvahinkolain mukaisen korvauksen hakeminen. Potilasasiamies avustaa asiakasta tämän hakemisessa. 3. Saarikalla on julkisyhteisön vastuuvakuutus. Vakuutuksesta korvataan Saarikan toiselle aiheuttama henkilö- ja esinevahinko.

Saarikka valvoo omia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja seuraavasti. Valvontakäyntejä tehdään alueella toimiviin eri asiakasryhmien yksityisiin asumispalveluyksiköihin Saarikan toimesta ja yhdessä aluehallintoviraston kanssa. Saarikan kaikkiin omiin asumisyksiköihin on tehty vuonna 2019 ennalta ilmoitetut valvontakäynnit ja kaikkiin myös ennalta ilmoittamattomat

käynnit. Saarikan kaikkiin omiin kotihoidon yksiköihin tehtiin valvontakäynnit. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekivät valvontakäyntejä yksiköihin, joihin lapsia ovat sijoittaneet (lastensuojelulaki 79 §). Saarikan alueelta on asiakkaita asumispalveluissa Saarikan ulkopuolella. Sijoittajakunnilta tuli valvontakertomuksia. Joissakin näistä yksiköistä käytiin valvontakäynneillä myös Saarikan toimesta. Saarikalla on vuosittainen valvontasuunnitelma. Vuonna 2019 valvonta poikkesi suunnitellusta, koska valvontaa jouduttiin hyvin paljon suuntaamaan ikäihmisten asumisyksiköihin.

Virallisemman valvonnan toteuttamisesta päävastuussa on palvelujohtaja. Palveluohjaajat esim. yksiköissä käydessään toteuttavat ns. epävirallista valvontaa. Valvonnassa olisi tarpeen maakunnassa tehdä yhteistyötä esim. perustamalla koko maakunnan tai useamman kunnan yhteinen valvontatiimi. Näin saataisiin valvonta toteutettua erillään tuotannosta.

Sosiaaliamiehen vuoden 2018 selvityksen osalta Saarikasta kerrotaan seuraavaa: 1) Saarikassa toimii kehittäjäsiaryhmä. Koulutettuja kokemusasiiantuntijoita on käytetty ammattilaisten rinnalla esim. päihdetyössä. 2) Valvontakäynneillä omiin yksiköihin on paneuduttu omavalvontasuunnitelmiin ja niiden tekemiseen. Käynneillä on vaadittu suunnitelman laittamista näkyville yksiköissä ja ajantasaisen version laittamista Saarikan nettisivuille. 3) Saarikan nettisivujen ajan tasalla pitäminen vaatii edelleen työtä. 4) Taloussosiaalityötä ei ole kehitetty. 5) Asumispalveluista ainoastaan ikäihmisten asumispalvelut on kilpailutettu. Muille asiakasryhmille hankittiin suoraan hankintana.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

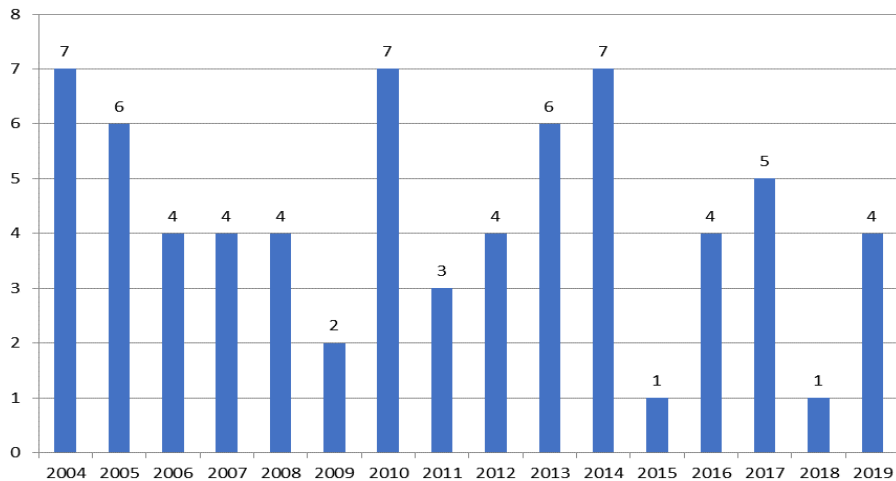
Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tuli Saarikkaan 10 (4 vuonna 2018). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tuli kaksi hallintokantelua, joista yhteen toimeentulotukeen liittyvään asiaan annettiin kirjevastaus ja yksi, lastensuojeluasia siirrettiin muistutuksena vastattavaksi.

Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin luottamuselimeen 24 oikaisuvaatimusta (26 vuonna 2018), joita ei hyväksytty. Hallinto-oikeuteen lähti 24 valitusta (20 vuonna 2018). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi kaksi valitusta. Oikeusas-teista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

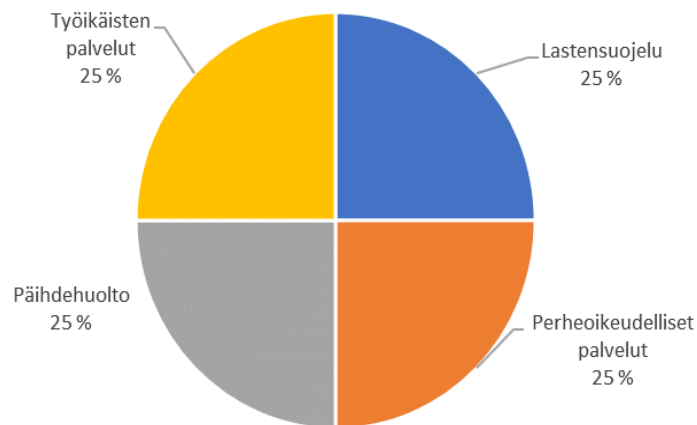
TOIVAKKA

Toivakasta tuli neljä yhteydenottoa (1 vuonna 2018). Niistä kolme oli luonteeltaan tyytymättömyyttä palveluihin ja yksi tiedustelutyypinen. Myös kolme koski kunnan omia sosiaalipalveluja ja yksi kunnan ostopalvelua yksityiseltä toimijalta. Asioinnit koskivat päätöksiä sekä jonotus- tai käsittelyaikaa ja niissä esiintyi tiedontarvetta sosiaalipalveluista.



Kuva 50. Toivakka: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2019

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin ja sosiaalipalveluittain tarkasteltuna asiointit koskivat yhden kerran lastensuojelun sijaishoitoa, perheoikeudellisia palvelujen lapsen elatusavun turvaamista, päihdehuollon kuntoutusta ja työikäisten palvelujen toimeentulotukea.



Kuva 51. Toivakka: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on tilanteen mukaan joko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

Taulukko 52. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Päihdeongelmaisten asiakkaiden auttaminen, sillä kyseistä asiakasryhmää ei saada kiinnittymään kunnan omiin päihdepalveluihin. Päihdeasiakkaat kuormittavat ensihoitopalveluita soittamalla päivittäin hätäkeskukseen, jolloin ambulanssi lähetetään paikalle tarkistamaan tilanne ja mahdollisesti kuljettamaan asiakas selviämisasemalle tai keskussairaalan päivystykseen. Ensihoidosta on tullut ilmoituksia tällaisten järjestelmää "turhaan" kuormittavien asiakkaiden sosiaalihuollon tarpeesta.
Iäkkäiden palvelut	1.Pätevien/osaavien sijaisten saamisen vaikeudet, sijaisia ei juuri ole. Koskee kotihoitoa ja tehostettua palveluasumista. 2.Yöhoidon järjestämisen/puuttumisen haasteet kotihoidossa. Pieni kunta, jossa yöhoidon tarve vähäistä / yksittäistä. 3.Maaseudulla asuvien henkilöiden palveluiden järjestäminen etäisyksien vuoksi. 4.Lääkärripula/geriatrinen osaaminen
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	<ul style="list-style-type: none">•Vaikka asiakaskunta on melko pieni, kaikilla on omat yksilölliset tarpeensa ja jokaiselle on palvelut räätälöitävä, koska kunnalla ei ole omana tuotantona esim. asumispalveluita lainkaan.•Asumispalveluissa kotiin annettava tuki ja ohjaus ei toimi pelkästään kotihoidon turvin asianmukaisella ja asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla. Tarvittaisiin kotiin annettavaa ohjausta kehitysvamma- ja mielenterveys-/päihdeasiakkaille. Ostopalveluna se on kallista ja kunnan omaa työntekijää tähän ei ole ollut mahdollista palkata.•Sopivien henkilökohtaisten avustajien löytyminen haasteellista.•Asiakaskunnan yksilölliset tarpeet tulevat esiin myös siinä tapauksessa, että on omana toimintana kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta, mikä pyörii vähäisellä asiakasmäärällä ja ei vastaa yksilöllisiin tarpeisiin kaikkien kohdalla. Kysymykseen tulee, onko toiminta kannattavaa ja mistä palvelut saadaan ostettua, jos toimintaa ei olisi omana. Kehittämistä tarvitaan tämän toiminnan osalta joka tapauksessa.

	<ul style="list-style-type: none"> •Totuttujen toimintamallien muuttaminen •Pienessä kunnassa on omat vahvuutensa, mistä yksi on yhteisöllisyys ja sen voima, mutta toisaalta se vaarantaa asiakkaiden intimitettisuoja.
--	--

Toivakassa nepsy-lapsille on myönnetty ammatillista tukihenkilötoimintaa ja palvelu on käytettävissä myös koulujen loma-aikoina. Pääsääntöisesti nepsy-perheissä on myös perhetyön palvelu, jolloin perhetyön resurssia tiivistetään koulujen loma-aikoina, mikäli vanhemmilla ei ole lomaa.

Taulukko 53. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Toivakka	17	14

Taulukko 54. Toivakka: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa ei ole korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta.

Toivakka valvoo omia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja omatyöntekijän kautta sekä tarvittaessa tehtävillä erillisillä valvontakäynneillä. Pienen kunnan harvoilla työntekijöillä ei ole riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia systemaattiseen valvontaan.

Sosiaaliamiehen vuoden 2018 selvityksen johdosta kuntaan on saatu lisäresurssina vammaispalveluista vastaavan sosiaaliohjaajan virka 2019. Hän vastaa erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnista yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa. Lisäksi Toivakassa 1) vahvistetaan edelleen asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. 2) Kunnan kotisivut on uudistettu 2019 lopulla ja palvelutiedot ovat ajan tasalla. Lomakkeiden osalta päivitys on vielä kesken. 3) Kunnassa on olemassa periaatepäätös sosiaalisen luotuksen myöntämisestä. 4) Palvelujen hankinnassa on pyritty huomioimaan palvelun laatu, riittävyys ja asiakasosallisuus. Valvontaan kiinnitetään huomiota käytettävissä olevilla resursseilla yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. 5) Toivakan perusturva on ollut aktiivisesti mukana maakunnallisessa sote-kehittämisessä.

Lisäksi kunnasta tuodaan esiin, että kunnan ja kuntien heikentyvä taloustilanne vaikuttaa palveluiden kehittämiseen jatkossa vahvasti.

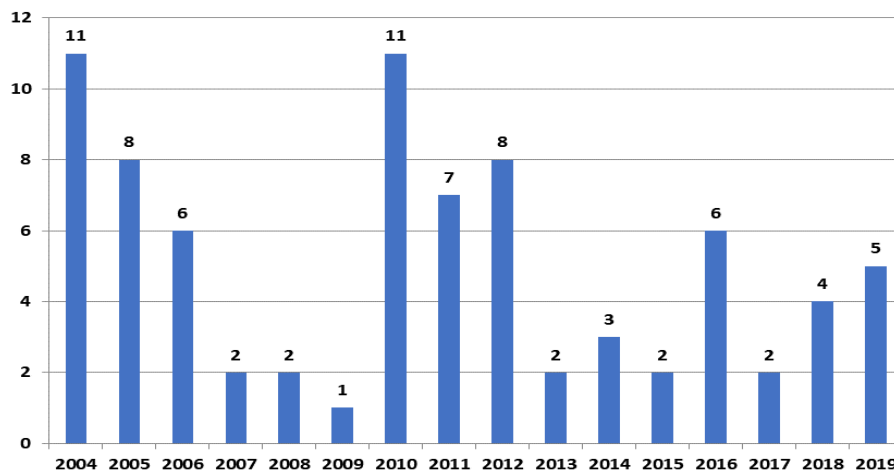
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty vuonna 2019 eikä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa ollut hallintokanteluja ratkaistavana, kuten ei edellisinäkään vuosina. Viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin kaksi oikaisuvaatimusta (2 vuonna 2018). Korkein hallinto-oikeus ratkaisi asiakkaan eduksi yhden valituksen.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

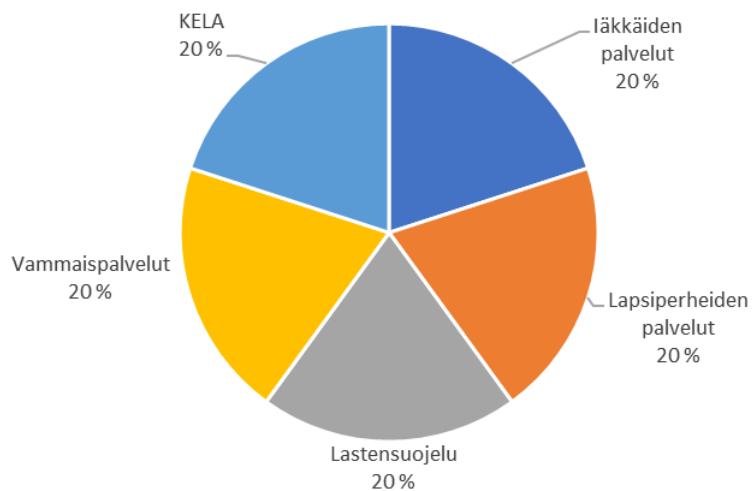
UURAINEN

Uuraisilta otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä viisi kertaa vuonna 2019 (4 vuonna 2018). Niistä neljä kuvasti tyytymättömyyttä ja yksi oli tiedusteleva asiointi. Palautteista neljä koski kunnan sosiaalipalveluja ja yksi Kelaa.



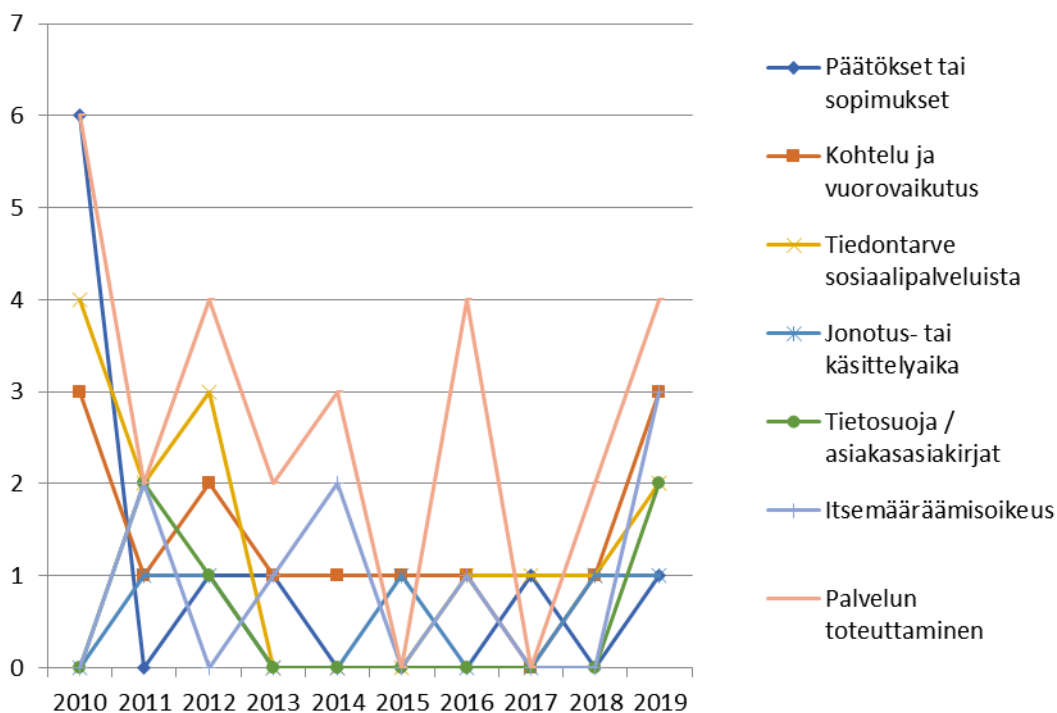
Kuva 52. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2004–2019

Sosiaalihuollon palvelutehtävittäin tarkasteltuna asiointit koskivat kertaalleen iäkkäiden palveluja, lastensuojelua, lapsiperheiden palveluja, vammais- palveluja sekä Kelan asumistukea. Sosiaalipalveluista esiintyivät sosiaalityö kahdesti ja ammatillinen perhehoito, kehitysvammahuolto, jälkihuolto, sijaishoito, tehostettu perhetyö, tehostettu palveluasuminen sekä raha- asioiden hoito jokainen kerran. Yksi asiointi kohdistui varhaiskasvatukseen.



Kuva 53. Uurainen: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Samassa asiassa voi olla monta yhteydenoton syytä (seuraava kuva). Yleisintä oli palaute palvelun toteuttamisesta (4 kertaa) ja lähes yhtä usein kohtelu sekä itsemääräämisoikeus (3). Sosiaalipalveluihin liittyvä tiedontarve, tietosuoja-asiat, päätökset ja jonotus- ja käsittelyajat esiintyivät myös palautteisissa.



Kuva 54. Uurainen: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyytä vuosina 2010–2019

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on tavallisimmin sosiaalihoaja.

Taulukko 55. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	-
Iäkkäiden palvelut	Tehostetun palveluasumisen paikkojen riittävyys.
Vammaispalvelut/ kehitysvammahuolto	-

Uraisilla kunnan perhetyö tai lapsiperheiden kotipalvelu on jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien perheiden tukena koulujen loma-aikoina.

Taulukko 56. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Urainen	10	37

Perhetyö on selvästi käytetympää lapsiperheissä kuin kotipalvelu, mutta on hyvä, että kotipalvelua on tarjolla.

Taulukko 57. Urainen: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Ei
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	-
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Kunnassa ei ole korvausmenettelyä lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta. Urainen valvoo omia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja asiakaskäyntien yhteydessä vähintään kerran vuodessa.

Sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen johdosta Uraisilla on pyritty kohentamaan puutteita.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei ole tehty viime vuosina. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin Uraisilta yksi hallintokantelu kehitysvammaisten erityishuollosta, joka jätettiin tutkimatta. Yhteen

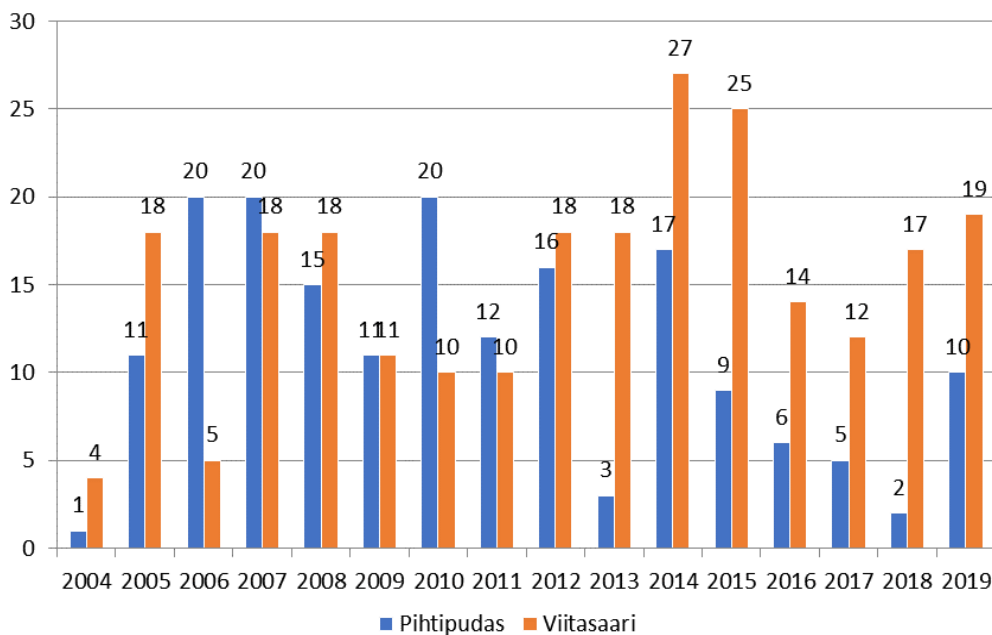
viranhaltijan päätökseen haettiin muutosta, mutta sitä ei myönnetty. Ylemmissä valitusasteissa ei ollut asioita Uuraisilta.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

WIITAUNIONI: PIHTIPUDAS JA VIITASAARI

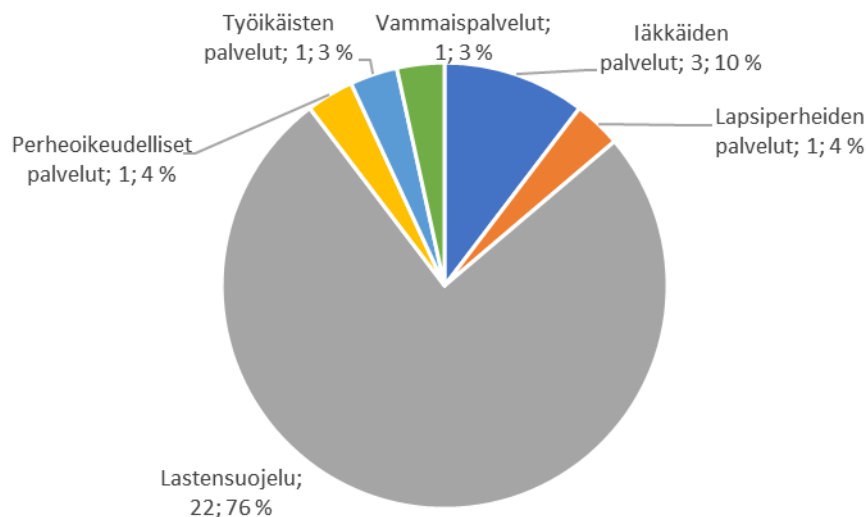
Yhteistoiminta-alueen asioiden tarkastelun helpottamiseksi Pihtiputaan ja Viitasaaren sosiaalihuolto on selvityksessä joiltakin osin yhdistetty, kuten on tehty myös Jämsän ja Kuhmoisten sekä Saarikan kuntien osuuksissa.

Wiitaunionista tuli vuonna 2019 yhteensä 29 sosiaaliamiestapahtumaa (19 vuonna 2018). Pihtiputaalta otettiin yhteyttä kymmenen eri asian vuoksi ja Viitasaarelta tuli 19 yhteydenottoa. Asioinnin luonne muuttui hieman, sillä tiedustelusta oli kyse viidesti ja tyytymättömyys palveluihin aiheutti 24 asiointia. Tiedustelua oli vain 17 % ja tyytymättömyyttä 83 % asioinneista.



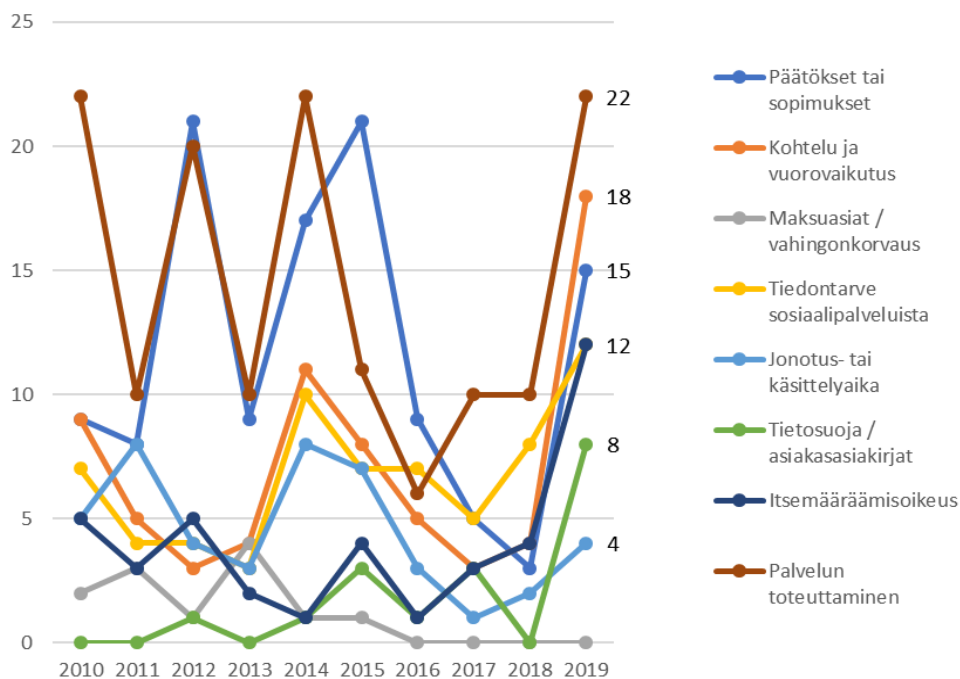
Kuva 55. Wiitaunioni: Sosiaaliamiesasiat vuosina 2004–2019

Seuraava kuva näyttää Wiitaunionista tulleet asiat sosiaalihuollon palvelutehtävittäin. Lastensuojelu oli ylivoimaisesti yleisin palvelutehtävä: siihen liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 22, kolme neljästä asiointista. Iäkkäiden palveluihin liittyneitä asiointeja oli kolme. Lapsiperheiden, työikäisten ja perheoikeudellisiin palveluihin sekä vammaispalveluihin kohdistuneita yhteydenottoja tuli kutakin yksi.



Kuva 56. Wiitaunioni: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (1km; %)

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna tyypillisimmin yhteydenotto kohdentui sosiaalityöhön (19) – etenkin lastensuojelussa. Kymmenessä tilanteessa kyse oli sijaishoidosta. Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen liittyi neljään asiointiin ja ammatillinen perhehoito kolmeen. Kaikkiaan asiointit liittyivät 14:ään eri sosiaalipalveluun.



Kuva 57. Wiitaunioni: Sosiaaliasiamiesasioiden yhteydenottosyyt yhteensä vuosina 2010–2019

Asiamäärän suuren kasvun vuoksi myös yhteydenottoesityiden lukumäärissä on selkeää kasvua (edellinen kuva). Yhteydenottoesityt vuosilta 2010–2019 osoittavat palvelun toteuttamisen jatkavan kolmatta vuotta yleisimpänä asiointisyynä. Kohteluun ja päätöksiin liittyvät palautteet moninkertaistuivat edellisestä vuodesta. Itsemääräämisoikeusasiat ja tiedontarve sosiaalipalveluista lisääntyivät samoin. Tietosuojaan tai asiakasasiakirjoihin liittyneitä palautteita tuli enemmän kuin koskaan ennen. Samassa asiointissa voi olla useita yhteydenottoon johtaneita syitä.

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelyistä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on Pihitiputaalla tavallisimmin sosiaaliohjaaja ja Viitasaarella psykiatrinen sairaanhoitaja.

Taulukko 58. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	Pihitipudas: Vaikeuksia saada rekrytoitua päteviä sosiaalityöntekijöitä avoimiin virkoihin. Viitasaari: -
Iäkkäiden palvelut	Ammattitaitoisen henkilökunnan rekrytointi vaikeaa
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	- Ikääntyvien vanhempien kanssa asuvat kehitysvammaiset (n 50+), vaikeus saada asumispalveluiden piiriin, joko vanhempien taholta tai asiakkaan itsensä taholta - Pätevän hoitohenkilöstön saaminen ja sijaisten saaminen vaikeaa, resurssivaje vaikuttaa etenkin asumispalveluissa, vaikeus kehittää palveluita esim. kehitysvammaisten asumisvalmennusta koska ei riittäviä resursseja, hoitajien aika menee perustyöhön - Taksien saatavuus vaikeaa etenkin lyhyillä matkoilla, Kelakyydit menevät vpl-kyytien edelle, koska ovat 'rahakkaampia' - Työmäärä vammaispalveluohjauksessa suuri resursseihin ja asiakasmääriin verraten

Wiitaunionissa **jatkuva valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidon koulujen loma-aikoina** on järjestetty siten, että ikäryhmän asiakkaille on haettu päivähoitopaikkaa koulun loman ajaksi ja muutoin pyritään perhetyön tukemana järjestämään valvontaa koulujen loma-aikana.

Taulukko 59. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Pihtipudas	8	26
Viitasaari	9	31

On hyvä, että lapsiperheille on tarjolla kotipalvelua, tosin perhetyö on sitä käytetympää.

Taulukko 60. Wiitaunioni: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Kyllä
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	5
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Ei

Wiitaunionissa korvausmenettelynä lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta on kunnan ottamat työnantajan vakuutukset, josta korvataan esim. asukkaan loukkaantuessa syntyneet kustannukset, jos työntekijä jotenkin osallisena. Kunnalla on myös kiinteistöjen vakuutukset. Asukkailla on omat vakuutukset pienvahinkojen varalta, esim. omat tavarat asunnossa.

Wiitaunioni valvoo omia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja tekemällä tarkastukset kerran vuodessa yksiköihin ja muutoin tarpeen mukaan ilmenneiden asioiden pohjalta.

Sosiaaliamiehen vuoden 2018 selvitys käytiin Wiitaunionissa lävitse tiimeissä. Välitystilien tarpeellisuutta on pohdittu, mutta usean asiakkaan kohdalla se on ollut hyvin tarpeellinen tuki talouden hoidossa. Asiakkaiden osallisuutta on pyritty edelleen lisäämään ja sosiaalisen asumisen kustannuspaikan avulla ovat asiakkaat saaneet kuntouttavaa asumispalvelua omien tarpeidensa mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmat on päivitetty.

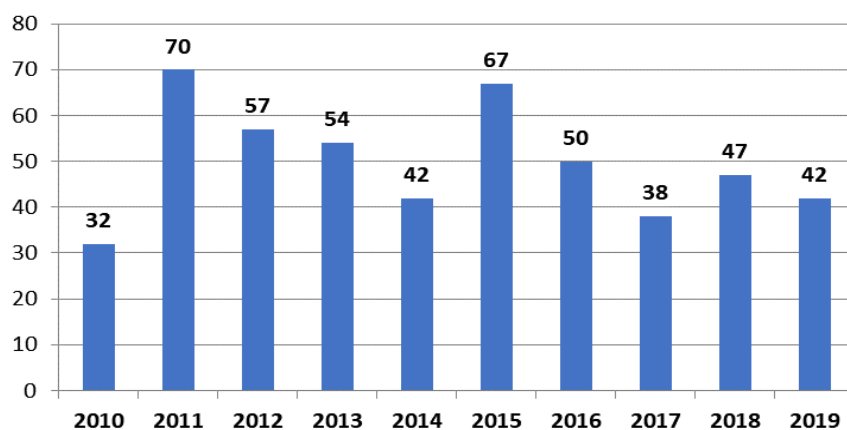
Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Wiitaunioniin tuli 10 sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta (Pihtipudas 3, Viitasaari 7) (0 vuonna 2018). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin kolme lastensuojelua koskevaa hallintokantelua, joista kaksi Avi siirsi kuntaan muistutuksena vastattaviksi ja käsitteli yhden. Lautakunta käsitteli Wiitaunionissa viisi oikaisuvaatimusta hyväksyen niistä yhden. Hallinto-oikeuteen lähti kaksi valitusta, ja yksi palautui hyväksyttynä. Korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei palautunut valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksukset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

ÄÄNEKOSKI

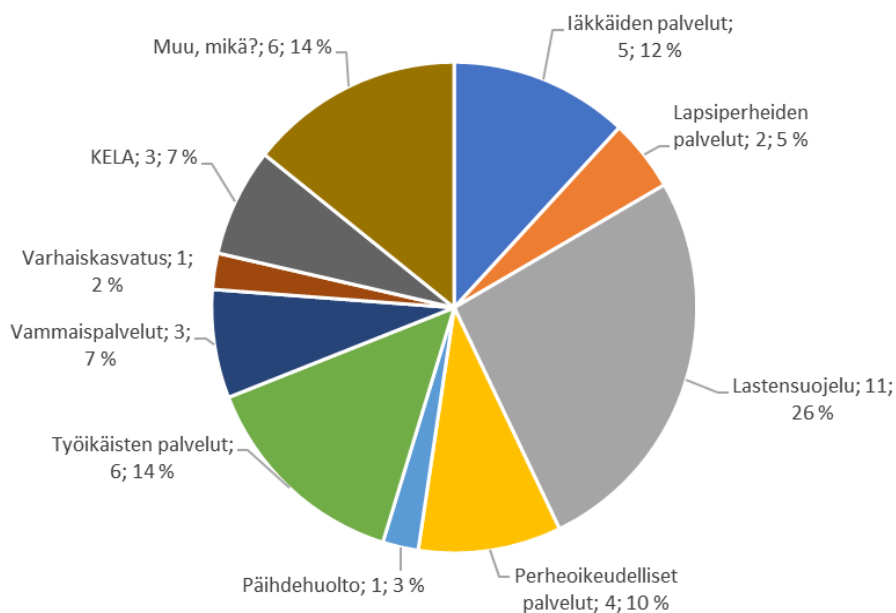
Äänekoskelta tuli vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle 42 asiaa (47 vuonna 2018). Asiain luonne oli tiedustelua vain seitsemän kertaa ja tyytymättömyyttä 34 asiassa (sekä yksi muu kuin edellä mainitut). Tiedustelun osuus oli nyt 17 % ja tyytymättömyyden 81 %. Vuonna 2018 suhde oli 45 % - 55 % ja vuonna 2017 puolestaan 34 % - 66 %. Muutaman vuoden jatkunut hyvä kehitys vaihtoi nyt suuntaa.



Kuva 58. Äänekoski: Sosiaaliasiamiesasiat vuosina 2010–2019 (5/2010 alkaen)

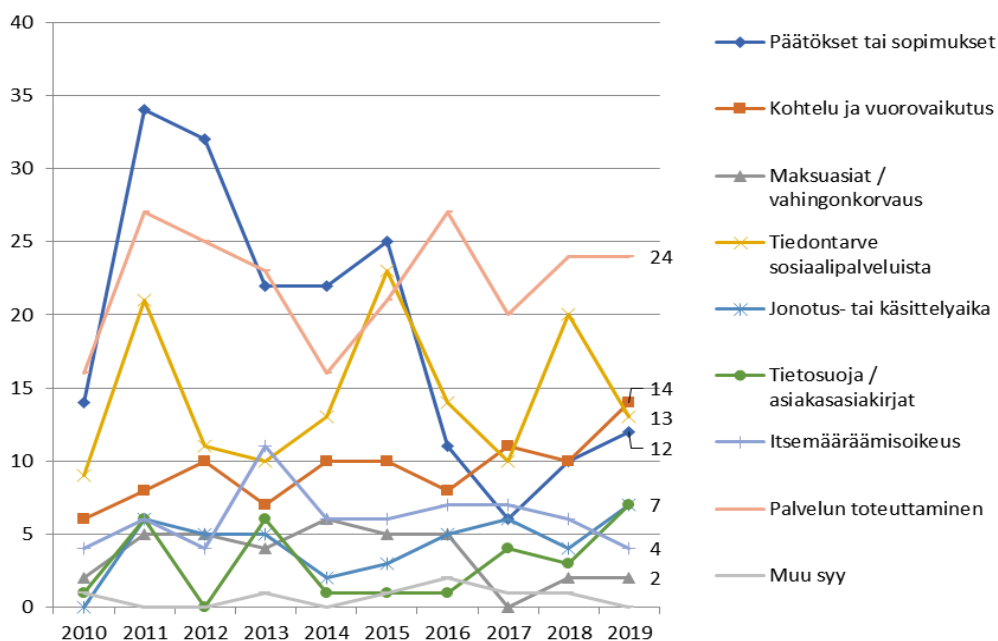
Äänekoski sai palautetta kaikista seitsemästä sosiaalihuollon palvelutehtävistä (seuraava kuva). Lisäksi yhteydenotot liittyivät Kelaan, varhaiskasvatukseen ja muihin palveluihin. Useimmiten kyseessä oli lastensuojelu, johon liittyviä asiointeja tuli 11 vuoden aikana. Toiseksi eniten tuli työikäisten palveluihin (6) ja kolmanneksi ikääntyneiden palveluihin (5) liittyviä yhteydenottoja.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltaessa ylivoimaisesti eniten palautetta tuli sosiaalityöstä (15), joista 10 liittyi lastensuojeluun. Toimeentulotukipalautetta annettiin yhdeksässä asiassa, ja näistä viisi liittyi työikäisten palveluihin, yksi lastensuojeluun ja kolme Kelan perustoimeentulotukeen. Neljässä yhteydenotossa aiheena oli lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen ja yhtä monessa asiakkaan raha-asioiden hoitaminen. Kaikkiaan palautetta tuli 20 eri sosiaalipalvelusta.



Kuva 59. Äänekoski: Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin vuonna 2019 (lkm; %)

Seuraavaan kuvaan on koottu yhteydenottosyyt vuosilta 2010–2019. Yhdessä asiassa voi olla monia yhteydenottoja. Eniten mietitytti vieläkin palvelun toteuttamista. Tiedontarve sosiaalipalveluista väheni, kun taas kohteluun ja päätöksiin liittyviä asioita tuli viime vuotta enemmän. Tietosuoja ja asiakirja- sekä jonotus- ja käsittelyaikoja koskevia asioita tuli yhtä monta ja niidenkin määrä lisääntyi aiemmasta. Itsemääräämisoikeuttakin käsiteltiin muutamia kertoja.



Kuva 60. Äänekoski: Sosiaaliamiesasioiden yhteydenottosyyt vuosina 2010–2019 (5/2010 alkaen)

Kuntakyselyn kertomaa

Kuntakyselyssä (Liite 1) selvitettiin useiden eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen tilaa. Lisäksi tiedusteltiin sosiaaliasiamiehen selviytyksen vaikuttavuutta sekä koottiin tiedot muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettelystä.

Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville päihde- tai mielenterveyskuntoutujille on kunnassa nimetty omatyöntekijä, joka on pääsääntöisesti arjen tuen vastuualueen palveluvastaava, mutta erityisen tuen tarpeessa olevilla voi olla myös sosiaalityöntekijä.

Taulukko 61. Kunnan havaitsemia vaikeuksia sosiaalihuollon eri aloilla

Aikuissosiaalityö	<p>Aikuissosiaalityön haasteena on ollut kelpoisuusehdot täytävien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi.</p> <p>Perustoimeentulotuen Kela siirto näkyy edelleenkin asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan suurena tarpeena toimeentulotukiasioissa, erityisesti heillä, joilla on vaikeuksia sähköisessä asiointissa.</p> <p>Aikuissosiaalityöltä ovat puuttuneet myös koko vuoden 2019 tarkoituksenmukaiset työtilat ja on jouduttu työskentelemään väistötilassa.</p> <p>Aikuissosiaalityön asiakkaista osalla on vakavia päihde- ja mielenterveysongelmia mikä näkyy monin tavoin arjessa selviytymisessä. Velkaantuminen ja pikavipit, huumeiden käyttö, asunnottomaksi joutuminen ja hädät ovat kohdattavia, vaikeita ilmiöitä.</p>
Iäkkäiden palvelut	<p>Ikäihmisten palveluiden haasteena on osaavan työvoiman saatavuus äkillisiin poissaoloihin. Toistaiseksi vakituisiin paikkoihin on ollut hakijoita.</p> <p>Toisena haasteena äkilliset ja haastavat asiakastilanteet, jotka ovat lisääntyneet ja näkyvät asiakasohjauksen arjessa viikoittain.</p>
Vammaispalvelut/kehitysvammahuolto	<p>Henkilökohtaisen avustajien saatavuus työsuhteisiin vammaisille työnantajille on vaikeutunut ja TE-toimiston kautta ei löydy kovin nopeasti sopivia avustajia.</p> <p>Taksien saatavuus on haastavaa lainsäädännön vapautettua taksiliikenteen sekä SHL että VPL-matkoihin. Olemme parhaillaan suunnittelemassa maakunnallista kuljetuspalvelun hankintaa</p>

Jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lapsien hoidosta koulujen lomaaikoina Äänekoski kertoo, että erityislapsilla on mahdollisuus hakea koulujen lomien aikaista hoitoa Kasvun ja oppimisen toimialalta. Lomaaikaisesta hoidosta on laadittu lisäksi toimintaohje, joka on hyväksytty Kasvun ja oppimisen lautakunnassa 20.2.2020 12 §.

Taulukko 62. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019

	...kotipalvelua?	...perhetyötä?
Äänekoski	43	132

Lapsiperheille on tarjolla kotipalvelua, joskin perhetyö on sitä selvästi käytetympää.

Taulukko 63. Äänekoski: Kasvatus- ja perheneuvolapalvelut

Onko kunnassa jonoa kasvatus- ja perheneuvolaan	Kyllä
Jos on jonoa, minkä mittainen se on helmikuussa 2020?	3 viikkoa
Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse tai joutuu odottamaan palvelua?	Kyllä

Lisäksi Äänekoskelta täsmennetään perheneuvolan jonotilannetta: varsinaista jonoa ei ole, mutta työntekijöiden ajanvaraukset ovat täynnä. Odotusaika on noin 3 viikkoa keskimäärin 90 %:lla asiakkaista ja 10 %:lla aika on pitempi esimerkiksi loma-aikana ja ajanvarauksen ajankohtaan liittyen (varaa ajan juuri ennen lomaa). Kirjallinen kielteinen päätös tehdään, jos asiakas ei pääse perheneuvolan palveluun.

Perheneuvolan asukaspohjan koon huomioon ottaen jono ja päätöksentekomenettely vaikuttavat kohtuullisilta. Sosiaalihuollossa päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 3 kuukaudessa asian viereille tulosta. Jos palvelua ei ole mahdollista saada säädetyssä kohtuullisessa ajassa tai asiakas päätöstä pyytää, on annettava perusteltu muutoksenhakukelpoinen päätös.

Äänekoskella korvausmenettelynä lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta ovat tavanomaiset vastuuvakuutukset yksiköissä ja asukkailla on omat kotivakuutukset. Esim. pesulassa tuhoutuvien vaatteiden osalta pesulapalvelun tuottajalla on omat korvauskäytännöt.

Äänekosken kaupungin Perusturvassa on sosiaalihuollon palveluissa yhteinen valvontaohjelma, joka kattaa sekä yksityiset että oman palvelutuotannon valvonnan. Valvontakäyntien määrää seurataan ja tavoitteena on vuosittaiset valvontakäynnit, mutta niihin ei täysin tällä resurssilla pystytä.

Sosiaaliamiehen vuoden 2018 selvityksestä todetaan, että sitä on käytetty vuosittain työyhteisöpalaverissa sekä asiakasohjaus- ja tuotantotiimeissä läpi. Selvitys vaikuttaa toiminnan suunnitteluun. Vuoden 2018 selvityksen osalta on jatkettu samansuuntaisesti eli 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.

Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaku

Kunnassa tehtiin yhdeksän asiakaslain mukaista muistutusta (3 vuonna 2018). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla oli kolme hallintokantelua ratkaistavana, joista kaksi siirrettiin kuntaan muistutuksena vastattavaksi ja yksi lastensuojeluun liittyvään asia käsiteltiin täysimittaisena kanteluna.

Viranhaltijapäätöksiin tehtiin 12 oikaisuvaatimusta, kuten vuonna 2018, joista yksilöasiainjaos ei hyväksynyt yhtään (2 v. 2018). Yhdestä päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen, kuten myös korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Oikeusasteista ei palautunut hyväksytyjä valituksia.

Yleiset toimenpidesuosituksset ovat selvityksen maakunnallisen osan viimeisessä luvussa.

LÄHTEET JA VIITTEET

- Helovuo, Laura ja Mehtonen, Taija (2020) Asiakkaan asema ja oikeudet 2019. Sosiaaliamiehen selvitys kunnanhallituksille. Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi.
https://www.tampere.fi/tiedostot/a/vnfPZJfyl/Tampereen_seutukunnan_sosiaaliamiehen_selvitys_2019.pdf
- Hemmilä, Mari ja Makkonen, Mirva: Sosiaali- ja potilasiamiehen selvitys vuodelta 2019 Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Tyrnävä.
- Hiekka, Eija & Talvensola, Sivi (2019) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2018. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 45/2019.
- Niskanen, Olli-Pekka (2019) [Keski-suomalaisien kuntien näkemyksiä sosiaalisen luototuksen mahdollisesta käyttöönotosta](#). Katsaus sosiaalisen luototuksen nykytilaan ja tulevaisuuteen. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Harjoitteluraportteja 4 (pdf, 393 kt) [Tiivistelmädiat](#)
- 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
- Tuominen, Emilia, Heikkilä, Marja, Ullner, Matleena, Hiekka, Eija & Talvensola, Sivi (2020) [Katsaus lastensuojelun tilaan Keski-Suomessa ja suositukset lastensuojelun kehittämiseen](#) (pdf, 1,08 Mt) Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 48/2020

Internet-sivustot

- <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut> (käytetty 12.3.2020)
- <https://www.monikkoyhdistys.com/toiminta.html> käytetty 19.3.2020

Lait:

- Laki holhoustoimesta 442/1999
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 1347/2016
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

LIITTEET

Liite 1. Kuntakysely sosiaaliasiamiehen vuoden 2019 selvitystä varten

Aikuissosiaalityö

1. Onko kaikille sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa asuville mielenterveys/päihdekuntoutujille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä
 Ei

2. Onko omatyöntekijä tavallisimmin

- sosiaalityöntekijä
 sosiaalihoaja
 muu, mikä?

3. Jos kunnassanne/alueellanne on aikuissosiaalityöhön liittyviä vaikeuksia, mitä ne ovat?

Ikäihmisten palvelut

4. Jos kunnassanne/alueellanne on ikäihmisten palveluihin liittyviä vaikeuksia, mitä ne ovat?

Vammaispalvelut

5. Jos kunnassanne/alueellanne on vammaispalveluihin ja kehitysvammahuoltoon liittyviä vaikeuksia, mitä ne ovat?

Lapsiperheiden sosiaalityö ja kotipalvelu

6. Miten kunnassanne on järjestetty jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lasten hoito koulujen loma-aikana?

7. Kuinka moni lapsiperhe sai vuonna 2019...

...kotipalvelua?

...perhetyötä?

Kasvatus- ja perheneuvola

8. Onko kunnassanne/alueellanne jono kasvatus- ja perheneuvolaan?

Kyllä

Ei

9. Jos on jonoa, minkä pituinen se on helmikuussa 2020?

10. Tehdäänkö kirjallinen kielteinen päätös, jos asiakas ei pääse kasvatus- ja perheneuvolapalveluun tai joutuu odottamaan?

Kyllä

Ei

Valvonta

11. Miten valvotte sosiaalihuollon eri osa-alueiden omia ja ostopalveluja?

Asumispalvelut

12. Onko kunnassanne korvausmenettely lakisääteisissä asumispalveluissa tapahtuvien vahinkojen varalta?

Kyllä

Ei

13. Jos on, millainen?

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

14. Mitä toimia kunnassa on tehty sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 selvityksen johdosta?

Muistutus- ja oikaisuvaatimusmenettely

15. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuonna 2019 (kpl)

--

16. Kuinka monta sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää oikaisuvaatimusta lautakunta/jaosto käsitteli vuonna 2019 (kpl)

--

17. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta/jaosto muutti/palautti uudelleenkäsitteilyyn vuonna 2019 (kpl)

18. Kuinka monesta lautakunnan/jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeuteen vuonna 2019 (kpl)

19. Kuinka monta lautakunnan/jaoston päätöstä hallinto-oikeus muutti/palautti vuonna 2019 (kpl)

20. Kuinka monta kuntanne sosiaalihuollon asiakkaan tekemää valitusta vuonna 2019 korkein hallinto-oikeus

ratkaisi (kpl)

joista asiak-
kaan eduksi
(kpl)

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

TAUSTATIEDOT

22. Kunta / yhteistoiminta-alue *

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

23. Vastaajan yhteystiedot

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Sosiaaliamiehen uudistettu tilastointilomake 2019

1. Päivämäärä *

pp.kk.vvvv

2. Kuukausi *

- Tammikuu
- Helmikuu
- Maaliskuu
- Huhtikuu
- Toukokuu
- Kesäkuu
- Heinäkuu
- Elokuu
- Syyskuu
- Lokakuu
- Marraskuu
- Joulukuu

3. Yhteydenottaja *

- Sosiaalihuollon asiakas
- Omainen / läheinen / edustaja
- Henkilöstö
- Muu, kuka?

4. Yhteydenottotapa *

- Puhelin
- Sähköposti, Turvaposti, Suomi.fi-asiointitili

- Tapaaminen ilman ajanvarausta
- Kirje/kirjallinen yhteydenotto
- Muu, mikä?

5. Yhteydenottajan kieli

- Suomi
- Ruotsi
- Englanti
- Muu, mikä?

6. Tapahtuman kohde *

- Mies
- Nainen
- Alaikäinen
- Perhe
- Muu, kuka?
- Ei tietoa

7. Kunta *

- Hankasalmi
- Joutsa
- Jyväskylä
- Jämsä
- Kannonkoski
- Karstula
- Keuruu
- Kinnula
- Kivijärvi
- Konnevesi

- Kuhmoinen
- Kyyjärvi
- Laukaa
- Luhanka
- Multia
- Muurame
- Petäjävesi
- Pihtipudas
- Saarijärvi
- Toivakka
- Uurainen
- Viitasaari
- Äänekoski
- Muu, mikä?
- Ei tietoa / ei kerrottu

8. Sosiaalihuollon palvelutehtävä

- Tilastoi jokainen palvelutehtävä omana yhteydenottonaan, mikäli asiakkaalla eri palvelutehtäviä koskevaa palautetta

- Jos kyse KELAn perustoimeentuluesta, valitse "KELA" ja kysymyksessä 10. valitse sosiaalipalveluksi "Toimeentulotukipalvelu" *

- Iäkkäiden palvelut
- Lapsiperheiden palvelut
- Lastensuojelu
- Perheoikeudelliset palvelut
- Päihdehuolto
- Työikäisten palvelut
- Vammaispalvelut
- Koulukuraattori / Koulun sosiaalityö
- Varhaiskasvatus
- KELA
- Muu, mikä?

9. Julkinen / yksityinen sosiaalipalvelu *

- Kunnan sosiaalipalvelu
- Kunnan toiselta kunnalta ostama sosiaalipalvelu
- Kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelu
- Yksityinen sosiaalipalvelu kunnan ostopalveluna
- Yksityinen sosiaalipalvelu
- KELA
- Muu, mikä?
- Ei tietoa

10. Sosiaalipalvelut

Voit valita useita SAMAAAN PALVELUTEHTÄVÄÄN kuuluvia *

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Adoptioneuvonta | <input type="checkbox"/> Ammatillinen perhehoito | <input type="checkbox"/> Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen |
| <input type="checkbox"/> Asunnon muutostyö | <input type="checkbox"/> Ensikotipalvelu | <input type="checkbox"/> Henkilökohtainen apu |
| <input type="checkbox"/> Isyyden selvittäminen | <input type="checkbox"/> Jälkihuolto * | <input type="checkbox"/> Kasvatus- ja perheneuvonta |
| <input type="checkbox"/> Kehitysvammahuolto * | <input type="checkbox"/> Kotihoito | <input type="checkbox"/> Kotipalvelu |
| <input type="checkbox"/> Kotoutumisen edistäminen | <input type="checkbox"/> Kriisityö | <input type="checkbox"/> Kuntouttava työtoiminta |
| <input type="checkbox"/> Kuntoutusohjaus | <input type="checkbox"/> Laitospalvelu | <input type="checkbox"/> Lapsen elatusavun turvaaminen |
| <input type="checkbox"/> Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen | <input type="checkbox"/> Lapsen yksityisen sijoituksen valvonta | <input type="checkbox"/> Liikkumista tukeva palvelu |
| <input type="checkbox"/> Lomanviettopalvelu | <input type="checkbox"/> Läheistään hoivaavan henkilön vapaa | <input type="checkbox"/> Mielenterveystyö * |
| <input type="checkbox"/> Omaishoidon tuki | <input type="checkbox"/> Palveluasuminen | <input type="checkbox"/> Perheasioiden sovittelu |

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Perhehoito | <input type="checkbox"/> Perhekuntoutus | <input type="checkbox"/> Perhetyö |
| <input type="checkbox"/> Puolison elatusavun turvaaminen | <input type="checkbox"/> Päivätoiminta | <input type="checkbox"/> Sijaishoito |
| <input type="checkbox"/> Sopeutumisvalmennus | <input type="checkbox"/> Sosiaalinen kuntoutus | <input type="checkbox"/> Sosiaalinen luototus |
| <input type="checkbox"/> Sosiaaliohjaus | <input type="checkbox"/> Sosiaalipäivystys | <input type="checkbox"/> Sosiaalityö |
| <input type="checkbox"/> Tapaamisten valvonta | <input type="checkbox"/> Tehostettu palveluasuminen | <input type="checkbox"/> Tehostettu perhetyö |
| <input type="checkbox"/> Tilapäinen asuminen | <input type="checkbox"/> Toimeentulotukipalvelu | <input type="checkbox"/> Tuettu asuminen |
| <input type="checkbox"/> Tukisuhdetoiminta | <input type="checkbox"/> Turvakotipalvelu | <input type="checkbox"/> Työhönvalmennus |
| <input type="checkbox"/> Työllistymistä tukeva toiminta | <input type="checkbox"/> Työtoiminta | <input type="checkbox"/> Vertaistukitoiminta |
| <input type="checkbox"/> Äitiyden selvittäminen | <input type="checkbox"/> Muu, mikä?
<input type="text"/> | |

11. Yhteydenoton luonne *

- Tiedustelu
- Tyytymättömyys
- Muu, mikä?

12. Yhteydenoton syyt *

- Päätökset tai sopimukset
- Kohtelu ja vuorovaikutus
- Maksuasiat / vahingonkorvaus
- Tiedontarve sosiaalipalveluista
- Jonotus- tai käsittelyaika
- Tietosuoja / asiakasasiakirjat
- Itsemääräämisoikeus
- Palvelun toteuttaminen
- Muu syy, mikä

13. Toimenpiteen yhteydenoton johdosta *

- Kuunneltu / tieto vastaanotettu
- Neuvonta
- Muistutusneuvonta/-avustaminen
- Muutoksenhakuneuvonta/-avustaminen
- Kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta
- Selvittäminen / sovittelu
- Vaikuttamistoiminta
- Muu toimenpide, mikä

14. Yhteydenoton sisältö

Liite 3. Sosiaalihuollon palvelutehtävät sosiaaliasiamiestilastossa kunnittain vuonna 2019 (lkm, %)

	lääkäiden palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Perheoikeudelliset palvelut	Päihdehuolto	Työikäisten palvelut	Vammais- palvelut	Koulun sosiaalityö	Varhaiskasvatus	KELA	Muu palvelu	Yhteensä	%
Hankasalmi	2	0	7	1	0	0	1	0	0	2	5	18	4,2 %
Joutsa	3	1	1	1	1	1	2	0	0	2	3	15	3,5 %
Jyväskylä	20	3	47	8	2	18	43	0	0	12	19	172	40,1 %
Jämsä	9	1	5	1	0	4	7	0	0	3	5	35	8,2 %
Kannonkoski	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2 %
Karstula	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,2 %
Keuruu	1	0	2	1	0	0	2	0	0	0	1	7	1,6 %
Kinnula	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	5	1,2 %
Kivijärvi	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	5	1,2 %
Konnevesi	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0,9 %
Kuhmoinen	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,5 %
Kyyjärvi	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,2 %
Laukaa	10	4	9	5	0	6	1	0	0	3	2	40	9,3 %
Luhanka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Multia	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,9 %
Muurame	1	0	2	2	0	2	0	0	0	3	2	12	2,8 %
Petäjävesi	2	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	9	2,1 %
Pihtipudas	1	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2,3 %
Saarijärvi	8	0	5	1	0	3	0	0	0	0	1	18	4,2 %
Toivakka	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4	0,9 %
Uurainen	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	5	1,2 %
Viitasaari	2	1	13	1	0	1	1	0	0	0	0	19	4,4 %
Äänekoski	5	2	11	4	1	6	3	0	1	3	6	42	9,8 %
Yhteensä	71	16	117	30	5	41	71	0	2	29	47	429	
Kunnat %	16,6 %	3,7 %	27,3 %	7,0 %	1,2 %	10,0 %	16,6 %	0 %	0,5 %	6,8 %	10,5 %	100 %	
Muu kunta	2	0	2	0	0	1	2	0	0	0	2	9	
Kaikki yht.	73	16	119	30	5	42	73	0	2	29	49	438	
Kaikki yht. %	16,7 %	3,7 %	27,1 %	6,9 %	1,1 %	9,6 %	16,7 %	0 %	0,4 %	6,6 %	11,2 %	100 %	



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:

Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi