



**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
KUNNANHALLITUKSILLE
VUODELTA 2005**

**Anjalankoski, Elimäki, Iitti, Jaala, Kotka, Kouvola, Kuusankoski, Pyhtää ja
Valkeala**

Sirkku Bilaletdin
Sosiaaliasiamies
28.3.2006

Kunnanhallituksille

Vuoden 2001 alusta tuli voimaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakaslaki velvoittaa kunnan nimeämään sosiaaliasiamiehen, joka voi olla myös useamman kunnan yhteinen. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy on tuottanut Kymenlaakson yhdeksälle kunnalle, Anjalankoski, Elimäki, Iitti, Jaala, Kotka, Kouvola, Kuusankoski, Pyhtää ja Valkeala, sosiaaliasiamiehen palvelut 15.8.2005 alkaen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on seurata sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja toimia kaikin tavoin asiakkaiden oikeusturvan edistämiseksi. Asiamies neuvoo ja avustaa sekä tiedottaa asiakkaiden oikeuksista. Asiakaslaki velvoittaa myös antamaan kunnanhallituksille vuosittain selvityksen sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnissa.

Tämä on ensimmäinen sopimuskuntien yhteinen vuosiraportti. Selvityksessä on tilastoitu myös alkuvuoden asiakasyhteydenotot, jotka kunnat ovat toimittaneet asiamiehelle. Koska sosiaaliasiamiehen ensimmäinen toimintavuosi jäi vajaaksi, kertyneistä asiakasyhteydenotoista voi tehdä vain varovaisia päätelmiä. Raportti onkin tilastotietoihin perustuva ja lähinnä toimintakertomuksen luonteinen. Vain keskeisimpiä tehtäväalueita on kuvattu. Kuntakohtaisessa tarkastelussa on kerrottu tilastotietoa ja asiamiehen tekemän kuntakyselyn tuloksia. Kuntien erityispiirteisiin, mahdollisiin epäkohtiin ja niiden syihin ei ole ollut vielä mahdollista paneutua. Jatkossa selvitystä on tarkoitus kehittää enemmän sosiaalisen raportoinnin suuntaan ja vähemmän tilastolliseksi.

Kouvolassa 28.3.2006

Sirkku Bilaletdin
Sosiaaliasiamies
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
Kauppamiehenkatu 4 A
45100 Kouvola
p. (05) 353 0830, 040 728 7313

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto	4
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)	4
1.1.1 Asiakaslain sisältö.....	4
1.1.2 Asiakkaan oikeuksista.....	5
1.1.3. Sosiaaliamiehen tehtävät ja rooli.....	6
1.1.4. Sosiaaliamiehen selvitys.....	7
1.1.5. Sosiaaliamiestoiminnan järjestäminen	7
2. Asiamiestoiminnan tilastoa.....	8
2.1. Asiakasyhteydenotot	8
2.2. Yhteydenottojen syyt	9
2.4. Asiakasyhteydenotot tehtäväalueittain.....	10
2.4. Sosiaaliamiehen toimintaympäristö sosiaalihuollossa	12
2.4.1. Kunnan järjestämisvastuu	12
2.4.2. Toimeentulotuki	13
2.4.3. Lastensuojelu	15
2.4.4. Omaishoidon tuki.....	16
2.4.5. Vammaispalvelut	17
2.4.6. Sosiaaliamiehen toimenpiteet ja toiminnan vaikuttavuus	19
3. Kuntakohtainen tarkastelu	20
3.1. Anjalankoski	20
3.2. Elimäki.....	21
3.3. Iitti.....	21
3.4. Jaala.....	21
3.5. Kotka.....	22
3.6. Kouvola.....	22
3.7. Kuusankoski.....	22
3.8. Pyhtää.....	23
3.9. Valkeala	23
4. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset hallinto-oikeuteen	23
5. Sosiaaliamiehen muu toiminta v. 2005	24
6. Lopuksi	25
Lähteet:	26
Liite 1	27
Liite 2	29

1. Johdanto

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

1.1.1 Asiakaslain sisältö

Vuoden 2001 tammikuun alusta tuli voimaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki). Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä kysymyksistä. Laki on sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva muuta sosiaalihuollon lainsäädäntöä täydentävä yleislaki. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittäviä säännöksiä sisältyy sosiaalihuoltolakiin, sosiaalihuollon erityislainsäädäntöön sekä yleislainsäädäntöön. Hajallaan lainsäädännössä olevien säädösten kokonaisuutta on vaikea hahmottaa. Sen vuoksi selkeyttävä ja kokoava sosiaalihuollon asiakaslaki katsottiin tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelevää lainsäädäntöä sisältyy yleiseen hallinto-oikeudelliseen lainsäädäntöön. Näitä ovat mm. yleistä viranomaisten toimintamenettelyä koskeva hallintolaki, julkisuutta ja salassapitoa koskeva laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolaki ja muutoksenhakua sääntelevä hallintolainkäyttölaki. Asiakaslaissa käsitellään mm. näiden lakien vaikutusta sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Sosiaalihuollon asiakaslailla on yhtymäkohtia myös perus- ja ihmisoikeuksiin. Lain tavoitteena on toteuttaa sosiaalihuollossa myös niitä perustuslain säännöksiä, jotka koskevat oikeutta elämään ja sosiaaliturvaan, sekä julkisen vallan yleistä tehtävää turvata perus- ja ihmisoikeuksia.

Lain tavoitteena on turvata asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollon käyttäjänä. Asiakaslaissa ei säädetä sosiaalihuollon järjestämisvelvollisuudesta tai asiakkaan oikeudesta saada erilaisia palveluja ja etuuksia. Näistä on säädetty erikseen sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädännöllä. Asiakaslaki selkiyttää asiakkaan ja sosiaalihuollon henkilöstön vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Henkilöstölle kokoava lainsäädäntö on avuksi päivittäisessä työssä esiin tulevissa tulkintatilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista. Säännökset osaltaan konkretisoivat perustuslaissa jokaiselle vahvistettuja oikeuksia. Ne vahvistavat myös asiakkaan osallistumista mm. palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lakia sovelletaan myös puhtaasti yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon. Palvelu perustuu silloin asiakkaan ja yksityisen sosiaalihuollon toteuttajan väliseen sopimukseen (esim. palvelutalot, kotipalvelu). Asiakaslain piiriin kuuluu koko sosiaalihuollon kirjo, mm. toimeentulotuki, lastensuojelu, sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, vammaispalvelu, vanhusten avo- ja laitoshoido, omaishoito, kuntouttava työtoiminta, lapsen huolto- ja tapaamisoikeus, elaturva, isyysasiat, päihdehuolto, päivähoito ja kehitysvammaisten huolto.

Asiakaslaissa säädetään lisäksi kuntien velvollisuudesta nimetä sosiaaliamies sekä asiakkaiden oikeudesta tehdä muistutus kohtelustaan.

1.1.2 Asiakkaan oikeuksista

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Oikeus hyvään kohteluun merkitsee mm. yhdenvertaista kohtelua. Yhdenvertaisuusperiaate ja syrjintäkielto ovat oikeusjärjestelmämme keskeisiä periaatteita. Samanlaisissa tilanteissa olevia ihmisiä on kohdeltava samalla tavalla, mutta olosuhteista riippuen näiden periaatteiden toteutuminen voi edellyttää myös erilaista kohtelua. Hyvä kohtelu tarkoittaa, ettei kenenkään ihmisarvoa loukata ja asiakas voi säilyttää inhimillisen arvokkuutensa kaikissa olosuhteissa. Asiakkaan kokemus saamastaan kohtelusta muodostuu siitä tavasta, jolla häneen suhtaudutaan asiakastilanteessa. Hyvästä kohtelusta syntyy yleensä myönteinen asiakaskokemus. Vaikka asiakkaan hakemaa palvelua tai etuutta ei voitaisi myöntää hänen toivomallaan tavalla, hän voi silti kokea saaneensa erityisen hyvää kohtelua.

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys hänen asiassaan kysymykseen tulevista eri vaihtoehdoista, niiden vaikutuksesta sekä muista seikoista, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Asiakas voi osallistua ja vaikuttaa asiansa käsittelyyn vain saatuaan riittävät tiedot. Itsemääräämisoikeudella ei ole merkitystä, ellei asiakas pysty muodostamaan perusteltua käsitystä asiastaan. Henkilöstön on annettava em. tiedot ja selvitykset pyytämättä. Hallintolain yleinen neuvontavelvollisuus koskee vain menettelyä. Asiakaslain selvittämisvelvollisuus tarkoittaa laajempaa velvollisuutta selvittää myös sisällöllisiä ja palvelun järjestämiseen vaikuttavia seikkoja.

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Hakemus laitetaan vireille palvelun tai etuuden saamiseksi pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta käytännössä sosiaalitoimessa asioita tulee paljon vireille suullisesti asiakkaiden asioidessa sosiaalitoimistossa. Myös suulliseen hakemukseen on annettava kirjallinen päätös. Mikäli suullinen vireillepano ei voi tulla kyseeseen, asiakasta on hallintolain nojalla neuvottava kirjallisen hakemuksen tekemisessä. Kirjallisen päätöksen antaminen muutoksenhakuosoitukseensa on erittäin tärkeää asiakkaan oikeusturvan kannalta. Päätös on perusteltava. Erityisesti jos hakemus hylätään tai kaikkiin asiakkaan esittämiin vaatimuksiin ei suostuta, on päätös kielteisiltä osin perusteltava mahdollisimman hyvin.

Yksityisesti tuotetun sosiaalihuollon tulee perustua sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen, jossa määritellään palvelun järjestämiseen liittyvät ehdot, asiakasmaksut sekä asiakkaan ja palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet. Vain kirjallisen sopimuksen perusteella sopimusosapuolet voivat arvioida, ovatko ymmärtäneet sopimuksen sisällön samalla tavalla. Mikäli asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai tasoon, hän voi ottaa yhteyttä kuluttaja-asiamieheen. Kuluttajansuojalaki kattaa myös yksityisesti järjestetyt sosiaalipalvelut.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus. Tavoitteena on asiakkaan ja työntekijän sitoutuminen yhteiseen toimintasuunnitelmaan. Yhteistyösuunnitelma voi edellyttää useamman asiantuntijatahon mukanaoloa. Sosiaalihuollon erityislainsäädännössä on säädelty tarkemmin suunnitelman sisällöstä. Keskeistä on, että hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa asiakaslähtöisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

1.1.3. Sosiaaliamiehen tehtävät ja rooli

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliamies.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

1. neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta asiakalain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutoinkin niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi
4. seurata asiakkaiden oikeuden ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallituksille

Sosiaaliamiehen rooli on neuvoa antava ja tiedottava. Sosiaaliamies ei tee asiakasta koskevia päätöksiä. Hänellä on oikeus ottaa yhteyttä sosiaalihuollon viranomaisiin ja saada asiakasta koskevia tietoja vain asiakkaan suostumuksella. Käytännössä sosiaaliamies on hyvin usein asiakkaan pyynnöstä yhteydessä sosiaalihuollon henkilöstöön, olkoon kyseessä päätöksen tai palvelun sisältöön, menettelyyn tai asiakkaan kohteluun liittyvä asia. Sosiaaliamies ei toimi asiakkaan asiamiehenä. Hän tiedottaa asiakkaan oikeuksista, neuvoa ja ohjaa asiakasta hoitamaan asiaansa eteenpäin. Jos tarvitaan oikeudellisia toimenpiteitä, asiamies ohjaa asiakkaan käyttämään oikeusaputoimiston palveluja tai hakemaan tarvittaessa maksutonta oikeudenkäyntiä. Muutoksenhakuasioissa asiamies voi selvittää asiakkaalle muutoksenalaista päätöstä, neuvoa ja ottaa kantaa mm. mihin seikkoihin muutoksenhaussa kannattaisi vedota. Valitusasiakirjojen laatiminen ei kuulu sosiaaliamiehen tehtäviin. Asiamies voi muutoksenhakuasioissa ohjata asiakasta hankkimaan yleisen oikeusavustajan.

Sosiaaliamiehen tulee tiedottamisessa pyrkiä aktiiviseen tiedon välittämiseen siten, ettei tiedon puuttuminen estä asiakkaan oikeuksia toteutumasta. Asiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista myös sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille.

1.1.4. Sosiaaliasiamiehen selvitys

Sosiaaliasiamies antaa vuosittain kunnanhallituksille selvityksen toiminnastaan. Selvityksen tehtävänä on antaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymisestä kunnan päättäjille, kunnanhallituksille, lautakunnille ja sosiaalitoimen johdolle. Raportissaan asiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin epäkohtiin ja ongelmiin, joita hän on työssään havainnut. Selvityksessä ei voi luovuttaa eikä paljastaa asiakkaiden salassa pidettäviä tietoja tai asiakirjoja.

1.1.5. Sosiaaliasiamestojärjestäminen

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaaliasiamies. Asiamiehen palvelut on myös mahdollista ostaa toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta.

Kymenlaakson kunnat, Anjalankoski, Elimäki, Iitti, Jaala, Kotka, Kouvola, Kuusankoski, Pyhtää ja Valkeala ovat hankkineet sosiaaliasiamiehen palvelut 1.8.2005 alkaen Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socomilta (<mailto:www.socom.fi>). Toiminnan järjestäminen osaamiskeskusorganisaatiossa varmistaa puolueettomuutta ja riippumattomuutta, jota työn luonne edellyttää. Palvelun järjestäminen osaamiskeskuksen yhteyteen poisti jääviysoongelmat, joita sosiaaliasiamiehen työn hoitaminen sivutoimisesti esim. kunnan sosiaali- tai terveydenhuollon piirissä työskentelevän henkilön toimesta aiheutti. Toimintaa on nyt muutenkin päätoimisen työntekijän toimesta mahdollista järjestää ja kehittää asiakaslain edellyttämällä tavalla ja laajuudessa.

Toimialueen väestöpohja on n. 158 000 asukasta. Sosiaaliasiamiehen tehtävää hoitaa yksi kokopäiväisesti palkattu työntekijä, jonka toimitilat sijaitsevat Kouvolassa. Asiakstapaamiset järjestetään tarvittaessa asiakkaan kotikunnassa. Sosiaaliasiamiehen on oltava mahdollisimman hyvin asiakkaiden tavoitettavissa. Tätä tavoitetta palvelevat ajanvaraus henkilökohtaisiin tapaamisiin sekä puhelinajat. Muina aikoina asiamiehelle voi jättää viestin, jonka perusteella asiamies ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Asiamestojärjestäminen on järjestetty kunnissa hyvin vaihtelevasti, mutta suuntaus näyttää olevan keskitettyihin palveluihin.

Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut 29.6.2005 työryhmän kehittämään sosiaaliasiamestojärjestämistä. Työryhmän tehtävänä on mm. kartoittaa palvelujen järjestämistavat, yhdenmukaistaa sosiaaliasiamestojärjestämistä ja palvelujen toimintaperiaatteita, kehittää toiminnan vaikuttavuutta yhdessä kuntien, lääninhallitusten ja sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa sekä kehittää asiamiehen vuosittaista selvitystä osana alueellista hyvinvointistrategiaa ja palvelutoiminnan kehittämistä kuntien sosiaalitoimen henkilöstön kanssa. Työryhmän toimikausi on 1.8.2005 – 31.12.2006.

2. Asiamiestoiminnan tilastoa

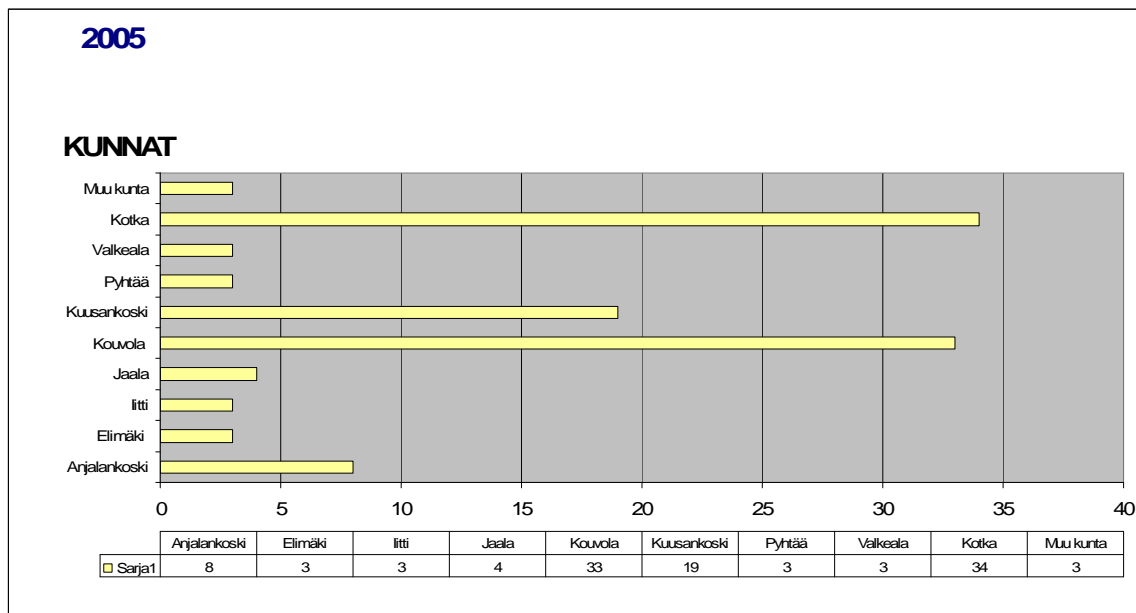
2.1. Asiakasyhteydenotot

Sosiaaliasiamiehen oma asiakastilastointi alkoi 15.8.2005 lukien. Tilastoinnissa on käytetty valtakunnallista tilastointimallia, josta sosiaalimiehellä on käytössään excel-pohjainen versio. Alkuvuoden tilastotiedot on saatu kunnista sosiaaliasiamiehen työtä aiemmin hoitaneilta henkilöiltä ja esitetään tässä raportissa osittain erillisinä tilastoina.

Ajalta ennen 15.8.2005 on suurimmassa osassa kuntia tilastoitu vain yhteydenottojen määrät tehtäväalueittain.

Kaikkien yhdeksän kunnan alueelta yhteydenottoja oli vuonna 2005 yhteensä 207 kpl, joista 15.8.2005 jälkeiseltä ajalta kertyi 113 kpl ja alkuvuodelta 94 kpl. Kuntien kanssa tehdyissä sopimuksissa yhteydenotto määritellään asiakastapaukseksi, joka voi sisältää esim. useita puheluita tai asian selvittelyä muulla tavoin. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottoja asiakkaisiin tai viranomaisiin ei lasketa erillisiksi yhteydenotoiksi. Tästä syystä asiakastapaukset eivät ole niihin käytettyyn aikaan suhteutettuna lainkaan yhteismitallisia. Tapaukset, joissa asiakas tarvitsee vain neuvontaa, esim. miten ja mistä palvelua tai etuutta haetaan, voivat hoitua yhdellä puhelulla. Useimmiten asian laajempi selvittely ja yhteydenotot viranomaisiin ovat tarpeen ja työllistävät paljonkin. Loppuvuoden yhteydenotot painottuvat selvästi syyskuun puolen välin jälkeiseen aikaan. Silloin asiamiehen toiminnasta oli ehditty tiedottaa kuntiin. Välitön ja suurin vaikutus asiamiehen ja koko toiminnan tunnetuksi tekemiseksi näytti kuitenkin olleen paikallisiin sanomalehtiin annetuilla sosiaaliasiamiehen haastatteluilla.

Kuvio 1: Yhteydenotot kunnittain 15.8.2005 – 31.12.2005

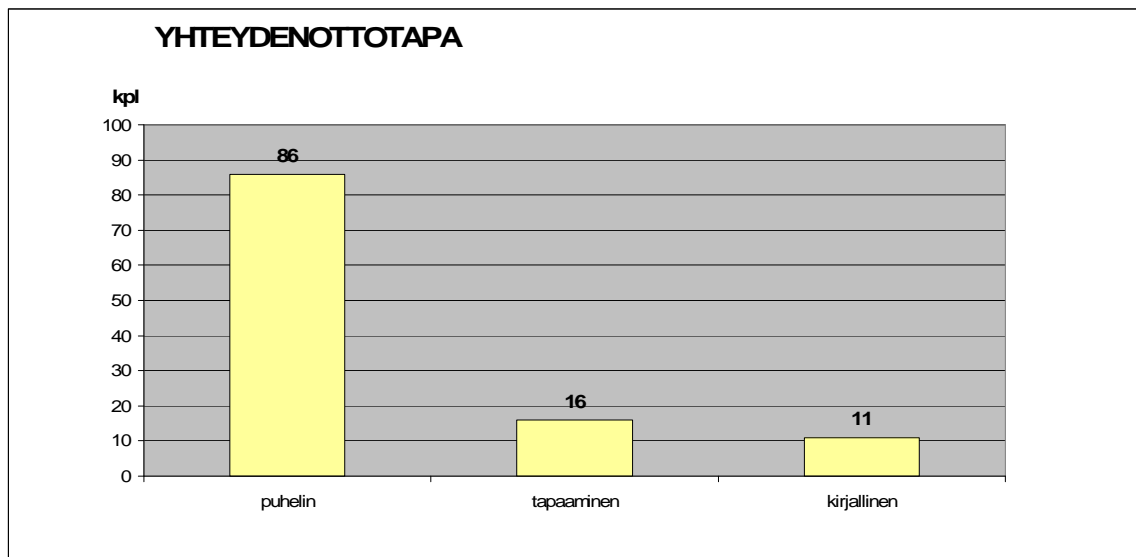


Taulukko 1: Yhteydenotot kunnittain 1.1.2005 – 14.8.2005

Anjalank.	Elimäki	Iitti	Jaala	Kotka	Kouvola	Kuusank.	Pyhtää	Valkeala
5	0	2	0	51	32	3	2	0

Suurin osa asiakkaista, 86 kpl, otti yhteyttä puhelimitse. Asiakastapaamisia oli 16 kpl. Sähköpostitse tai kirjeitse otti yhteyttä 11 asiakasta.

Kuvio 2: Yhteydenottotapa 15.8. – 31.12.2005



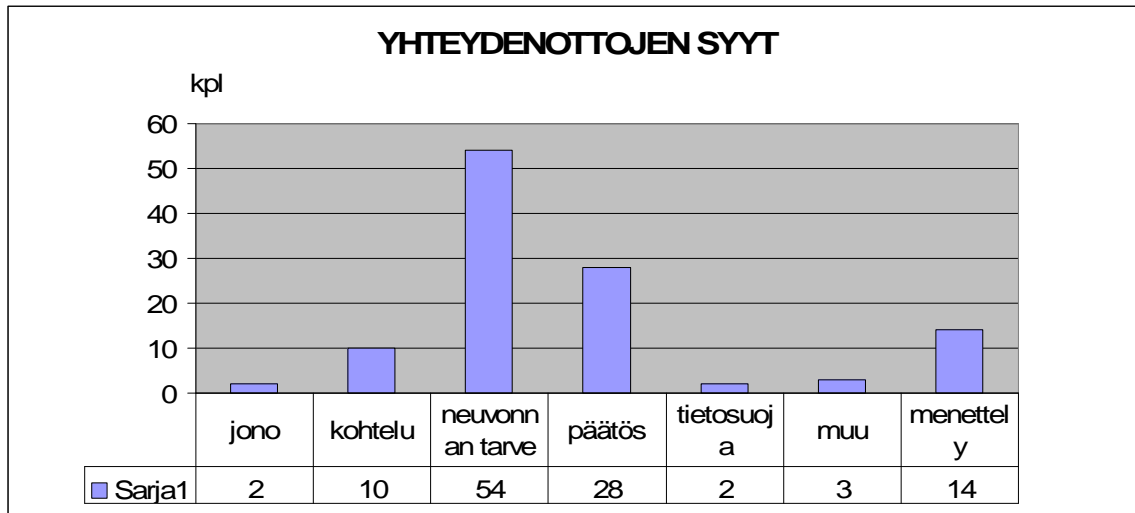
2.2. Yhteydenottojen syyt

Neuvonnan tarve on luokiteltu lähes puolessa tapauksista pääasialliseksi yhteydenoton syyksi. Tapauksiin yhdistyy useimmiten monta aihetta. Esim. neuvonnan tarve voi olla pääasiallinen syy, mutta asiassa sivutaan päätösmenettelyä, asiakkaan saamaa kohtelua ja ehkä vielä käsittelyaikaakin.

Asiakkaiden yleisin ongelma oli tiedon saannin riittämättömyys. On tarvetta hakumenettelyjen ja eri vaihtoehtojen perusteellisempaan selvittelyyn palvelujen ja etuuksien suhteen. Koetaan, ettei itseä koskevia asioita ja päätöksiä selvitetä riittävästi ja ymmärrettävästi. Asiamies neuvoo usein myös muutoksenhakumenettelyissä. Suuri osa yhteydenotoista liittyy sosiaalihuollon päätösten sisällölliseen ja lainmukaisuuden

selvittelyyn. Päätöksen viipyminen oli yllättävän harvoin ensisijainen syy asiakasyhteydenottoon. Luokituksessa kohtaan menettely, joka sisältää hallintolain soveltamista koskevia asioita, on kirjattu mm. tapaukset, joissa päätös oli jo annettu, mutta asiakas moitti jälkikäteen liian pitkää käsittelyaikaa. Kymmenessä tapauksessa huono kohtelu oli pääsyy, mutta varsin usein negatiivinen asiakaskokemus liittyi myös muuhun asiaan.

Kuvio 3: Yhteydenottojen syyt 15.8.2005 – 31.12.2005

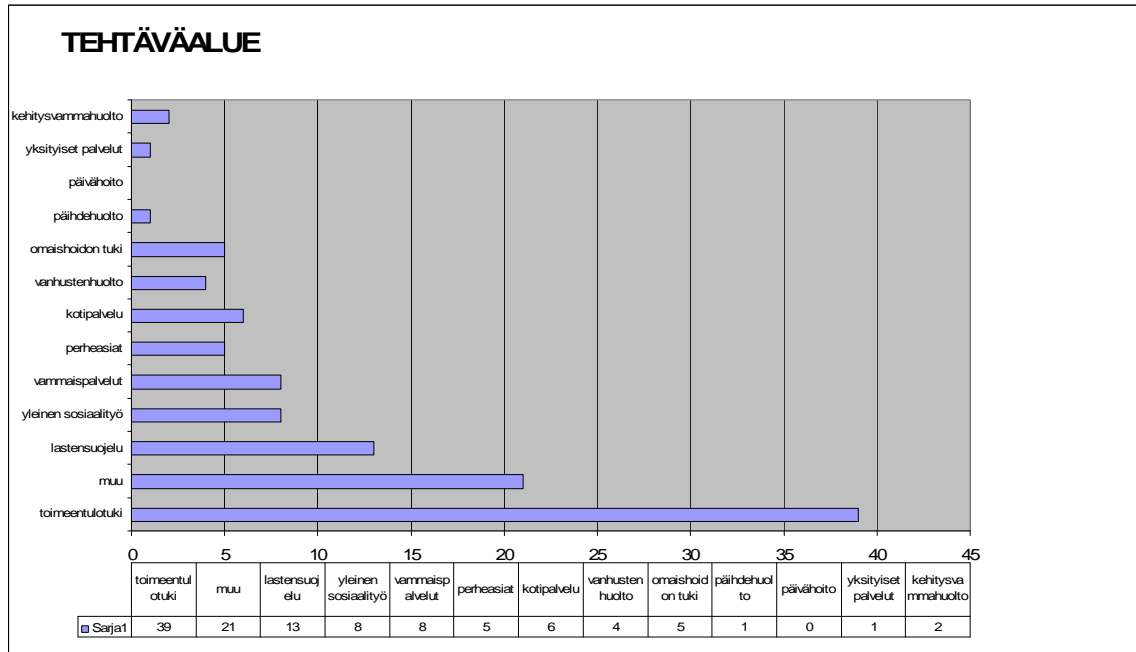


2.4. Asiakasyhteydenotot tehtäväalueittain

15.8.2005 alkaen yhteydenotoista ylivoimaisesti eniten, 34,5%, oli toimeentulotukea koskevia.

Muita kuin sosiaaliamiehen tehtäväalueisiin kuuluvia yhteydenottoja oli kohtuullisen paljon. Suurin osa näistä yhteydenotoista koski Kelan toimialaan kuuluvia asioita tai esim. muutoksenhakua työeläkeasioissa. Yleiseen sosiaalityöhön on tilastoitu mm. maahanmuuttajien oleskelulupiin ym. liittyvät asiat sekä yleinen neuvonta toimeentulo- ja velkaongelmissa.

Kuvio 4: Yhteydenotot tehtäväalueittain 15.8. – 31.12.2005



Taulukko 2: Yhteydenotot tehtäväalueittain ja kunnittain 15.8. – 31.12.2005

	toimeentulotuki	muu	lastensuojelu	yleinen sosiaalityö	vammaispalvelut	perheasiat	kotipalvelu	vanhustenhuolto	omaishoidon tuki	päihdehuolto	päivähoito	yksityiset palvelut	kehitysvammahuolto	
Anjalankoski	1	3	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	8
Elimäki	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
Iitti	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Jaala	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Kouvola	19	7	1	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	33
Kuusankoski	3	3	6	0	0	2	3	0	2	0	0	0	0	19
Pyhtää	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Valkeala	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Kotka	12	4	4	2	4	1	0	4	2	0	0	0	1	34
Muu kunta	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	39	21	14	8	8	4	6	4	5	1	0	1	2	113

Alkuvuonna oli eniten toimeentulotukea ja lastensuojelua koskevia asiakastapauksia, kumpiakin 20,2 prosenttia kaikista yhteydenotoista.

Taulukko 3: Yhteydenotot tehtävälueittain ja kunnittain 1.1. – 14.8.2005

	toimeentulotuki	muu	lastensuojelu	yleinen sosiaalityö	vammaispalvelut	perheasiat	kotipalvelu	vanhustenhoito	omahoitoon tuki	päihdehuolto	päivähoito	yksityiset palvelut	kehitysvammahuolto	
Anjalankoski	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5
Elimäki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iitti	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Jaala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kouvola	10	6	5	0	1	0	5	0	4	0	0	0	0	31
Kuusankoski	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Pyhtää	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Valkeala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kotka	7	11	9	5	7	0	3	5	1	0	1	1	1	51
Muu kunta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	19	18	19	5	11	0	8	6	5	0	1	1	1	94

2.4. Sosiaaliamiehen toimintaympäristö sosiaalihuollossa

2.4.1. Kunnan järjestämisvastuu

Velvollisuus sosiaalihuollon järjestämiseen kuuluu kunnille. Lainsäädäntö antaa kohtalaisen paljon liikkumavaraa päättää miten sosiaalihuolto järjestetään. Harkintavallan käyttöä rajoittavat kuitenkin mm. sosiaalihuollon lainsäädäntö, perustuslaki ja ihmisoikeussopimukset. Valtio osallistuu sosiaalihuollon kustannuksiin valtionosuuksin. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuuksista annetun lain 3 §:n mukaan kunnan on osoitettava varoja valtionosuuden perusteena olevaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Kunnan järjestämä sosiaalihuolto perustuu kunnan varaamiin määrärahoihin, jolloin palvelut ja tukitoimet järjestetään niille osoitettujen määrärahojen puitteissa ja siinä laajuudessa kuin ne edellyttävät. Poikkeuksena ovat ns. subjektiiviset oikeudet, jolloin kunnan järjestämisvastuu ei ole sidottu määrärahoihin. Näitä ovat esim. lasten päivähoito, toimeentulotuki ja eräät vammaispalvelulain mukaiset palvelut. Sosiaalihuollossa tarve palveluihin ja tukitoimiin on aina selvitettävä yksilöllisellä tarveharkinnalla. Myös määrärahasidonnaisissa etuuksissa on aina harkittava hakijan etuuden tarpeen ja yksilöllisten olosuhteiden näkökulmasta. Palvelujärjestelmän lähtökohtana on aina asiakas.

2.4.2. Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on viimesijainen henkilön ja perheen vähintään välttämätöntä toimeentuloa turvaava etuus. Tuen tarkoituksena on edistää yksilön ja hänen perheensä itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuella taataan jokaisen oikeudeksi säädetty, perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettu välttämätön toimeentulo. Viimesijaisuus tarkoittaa, että aina ennen tuen myöntämistä selvitetään henkilön tai perheen mahdollisuudet saada toimeentulonsa turvaksi muista tulolähteistä, ensisijaisesti työ- ja yrittäjätuloista. Oikeus lakisääteisiin sosiaaliturvaetuuksiin on myös selvitettävä.

Toimeentulotuen tarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Laaditaan laskelma henkilön tai perheen käytettävissä olevista tuloista ja toimeentulotukeen oikeuttavista menoista.

Toimeentulotukeen oikeuttavat menot koostuvat perusosasta ja erikseen huomioon otettavista muista menoista, lisäosasta. Jos näiden summa, toimeentulotukeen oikeuttavat menot ovat suuremmat kuin tulot, erotus maksetaan toimeentulotukena.

Kunta voi myöntää myös ehkäisevää toimeentulotukea. Ehkäisevän tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä tilanteessa, jossa hakijalla ei olisi oikeutta varsinaiseen toimeentulotukeen tai tuen määrä ei riitä taloudellisesta ahdingosta selviämiseen. Ehkäisevällä tuella voidaan myös ennakoiden estää pahojen toimeentulo-ongelmien syntymistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan käyttää perheen tukemiseen taloudellisesti esim.yllättävän kriisitilanteen sattuessa.

Tukea tulee käyttää tarpeen mukaan, eikä sen myöntämistä ole erityisesti rajattu koskemaan tiettyjä tilanteita. Ehkäisevän tuen yhtenä tavoitteena on pyrkiä välttämään jatkuvan toimeentulotuen tarvetta, jolloin aikaa myöten kunnalle voisi kertyä jopa säästöä. Kunnat myöntävät ja käyttävät ehkäisevää tukea erittäin vaihtelevasti. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaan ehkäisevää tukea olisi tarkoitus käyttää vähintään 3,3 prosenttia varsinaisen toimeentulotuen menoista.

Kuntakyselyn perusteella toimialueen kunnissa käytetyn ehkäisevän tuen prosenttiosuus muun toimeentulotuen menoista vaihteli nolasta 2,5 prosenttiin. Ehkäisevää tukea oli myös pääsääntöisesti käytetty huomattavasti vähemmän kuin siihen talousarviossa oli varattu määrärahoja. Yhtenä selittäjänä saattaa olla, että kunnissa on myönnetty harkinnanvaraista toimeentulotukea tilanteissa, joissa olisi voitu käyttää ehkäisevää tukea.

Toimeentulotukilakiin on tehty väliaikainen muutos, jonka perusteella osa ansiotuloista jätetään ottamatta huomioon laskelmassa. Toimeentulotukea hakevan ansiotuloista vähintään 20 prosenttia, kuitenkin enintään 150 euroa kuukaudessa jätetään ottamatta huomioon toimeentulotukea myönnettäessä. Kokeilu alkoi 1.3.2002 ja sitä on jatkettu 1.4.2005 lukien 31.12.2006 saakka. 15.8.2005 alkaen lainmuutokseen liittyviä ansiotulon huomioon ottamiseen liittyviä yhteydenottoja ei ollut.

Etenkin suuremmissa kunnissa asiointi tapahtuu pääsääntöisesti hakemalla tukea kirjallisella hakemuksella. Usein se onkin hyvä ja selkeä menettely myös asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat kokevat joskus kirjallisen asioinnin vaikeaksi, etenkin jos haetaan harkintaan perustuvaa toimeentulotukea. Tuen tarve on helpompi selvittää ja perustella sosiaalitoimistossa asioidessa kuin kirjallisessa muodossa. Jotkut ovat kertoneet kokevansa suorastaan ylivoimaisena selvittää ja ilmaista tilannettaan kirjoittamalla. Mahdollisuutta henkilökohtaiseen asiointiin kaivataan. Toisinaan asiakkaalle on turhaan muodostunut käsitys, että kirjallinen asiointi on hänen kohdallaan ainoa vaihtoehto. Asiakas on selvittänyt, että saadessaan sosiaalitoimistosta ohjeet toimeentulotuen hakemiseen, on jäänyt sellainen käsitys, ettei henkilökohtainen asiointi koske häntä lainkaan. Kirjallinen hakemusmenettely on keino selviytyä lisääntyneistä asiakasmääristä usein työntekijöiden mielestä liian pienin henkilöstöresurssein sekä pitää käsittelyajat kohtuullisina. Vaarana on, että sosiaalityön tarve jää havaitsematta ajoissa ja asiakkaan tilanne ehtii pahimmillaan kriisiytyä. Asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä sosiaaliasiamieheen myös päätösten viivästymisen vuoksi. Hakemuksesta on saattanut puuttua liitteitä tai muita selvityksiä, joita on pyydetty toisinaan asiakkaan tilanteen kannalta liian pitkän ajan kuluttua hakemuksen jättämisestä. Asiakas ei myöskään aina ymmärrä, mihin pyydettyä lisäselvitystä tarvitaan. Lisäselvityspyynnöstä tulisi aina ilmetä, miksi kyseistä tietoa pyydetään hakemuksen ratkaisemiseksi. Kirjallisessa käsittelyssä on suuri mahdollisuus virheellisiin tulkintoihin, väärinkäsityksiin ja informaatiokatkoksiin. Hakemusten käsittelyprosessia on syytä seurata jatkuvasti. Riskikohdat kannattaa kartoittaa ja hioa työnkulut mahdollisimman virtaviivaisiksi niin, että asiakkaan tarpeet ja yksilöllinen käsittely ovat silti lähtökohtana.

Toimeentulotukiasioissa yhteyttä otetaan kaikkein useimmin siinä vaiheessa, kun päätös toimeentulotuesta on annettu. Asiakas saattaa epäillä päätöksen lainmukaisuutta tai ei ymmärrä toimeentulotukilaskelman logiikkaa. Laskelmia ja päätöksen perusteita käydään läpi asiakkaan kanssa. Tällainen selvittely kuuluisi tehdä päätöksen antajan kanssa. Sosiaalitoimistosta työntekijöitä on yleensä erittäin vaikea tavoittaa, joten senkin vuoksi asiakkaat ottavat turhaan sosiaalityöntekijää tavoiteltuaan yhteyttä asiamieheen. Kiirettä kuvastaa asiakkaiden viesti, että soittopyyntöihin tai sähköpostiviesteihin ei sosiaalitoimistosta saa aina vastausta. Mikäli toimeentulotukipäätöstä on syytä selvittää päätöksen antaneen työntekijän kanssa, asiakkaat useimmiten pyytävät sosiaaliasiamiestä olemaan puolestaan yhteydessä työntekijään. Tähän voi liittyä pelko siitä, ettei osaa esittää asiaansa tarpeeksi selkeästi eikä yhteydenotto siten johda mihinkään. Jotkut pelkäävät menettävänsä malttinsa, etenkin jos takana on ennestään negatiivinen asiointikokemus työntekijän kanssa.

Myös seurakunnat myöntävät diakoniatyönä monissa kunnissa ruoka- tai muuta taloudellista apua. Jotkut toimeentulotukiasiakkaat ovat kokeneet loukkaavana, kun sosiaalitoimistosta on ohjattu hakemaan apua seurakunnalta. Jos tällaisesta mahdollisuudesta sosiaalitoimessa kerrotaan, on asia esitettävä niin, ettei asiakkaan käsitys toimeentulotuesta viimesijaisena etuutena hämärry.

Muutamissa yhteydenotoissa on kyselty sosiaalisen luototuksen mahdollisuudesta.

Sosiaalisesta luototuksesta annetun lain mukaan kunta voi myöntää sosiaalisen luoton henkilölle, jolla ei vähävaraisuutensa vuoksi ole mahdollisuutta saada luottoa muulla tavoin, mutta jolla on kyky suoriutua lainan takaisinmaksusta. Sosiaalinen luototus on osa sosiaalihuoltoa ja kunnille vapaaehtoista. Sen tarkoituksena on mm. estää ylivelkaantumista ja taloudellista syrjäytymistä sekä edistää itsenäistä suoriutumista. Sosiaalinen luototus ei ole toistaiseksi käytössä missään toimialueen kunnissa. Kunta voi järjestää sosiaalisen luototuksen myös yhdessä muiden kuntien kanssa.

Toimeentulotukilakiin 1.1.2006 tulleet muutokset aiheuttivat sosiaalitoimessa lisätyötä jo loppuvuodesta. Lainmuutoksella muutettiin toimeentulotuen rahoitus pohjaa ja toimeentulotuen rakenne määriteltiin tämän vuoksi uudelleen. Laki vahvistettiin vähän ennen vuodenvaihdetta. Lainmuutoksen vaatimien ATK-valmiuksien ja koulutuksen toteuttamiseen jäi erittäin vähän aikaa. Tuen myöntämisedellytykset eivät muuttuneet, joten asiakkaille ei ollut tarvetta tiedottaa muutoksista etukäteen.

2.4.3. Lastensuojelu

Lastensuojelun kokonaisuus rakentuu lastensuojelulain perusteella ehkäisevistä toimenpiteistä, avohuollon palveluista ja tukitoimista, huostaanotosta ja sijaishuollosta. Huostaanotto voidaan ääritilanteessa toteuttaa asiakkaan tahdosta riippumatta. Mahdollisen sijaishuollon päättymisen jälkeen on sosiaalilautakunnan järjestettävä jälkihuolto tukemalla lasta tai nuorta, hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, jonka hoidossa lapsi tai nuori on.

Ehkäisevän lastensuojelun tavoitteena on kehittää kunnissa lasten, nuorten ja lapsiperheiden elinoloja niin, että voitaisiin estää epäsuotuista olosuhteista johtuvaa lastensuojelun tarvetta. Tavoitteena on myös edelleen kehittää normaalipalveluja siihen suuntaan, että tuen tarve kyetään havaitsemaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Keskeisiä palveluja ovat äitiys- ja lastenneuvolat, päivähoido, lapsiperheiden kotihoito, perheneuvolat, koulujen oppilashuolto ja nuorisotyö. Nykyään arvioidaan yhden lapsen ongelmien hoitamattomuuden ja siitä seuraavan elinikäisen syrjäytymisen maksavan yhteiskunnalle miljoona euroa. On vaikea nähdä ehkäisevää lastensuojelutyötä kannattavampaa investointia.

Ensisijaisena tavoitteena on, ettei lastensuojelutoimenpiteisiin jouduta pelkästään perheen taloudellisten tai asunto-ongelmien vuoksi.

Lastensuojelulain mukaisiin toimenpiteisiin ryhdytään, mikäli lapsen vanhemmilla ei ole tarjota lapsen kasvulle ja kehitykselle riittävän turvattuja olosuhteita. Avohuollon tukitoimena lasta ja perhettä voidaan tukea hyvinkin yksilöllisesti, lapsen ja perheen tarpeiden mukaan. Tukitoimia ovat esim. lyhytaikainen sijoitus ilman huostaanottoa, kasvatus- ja perheneuvonta, päivähoido, terapiapalvelut, lapsen tukeminen koulunkäynnissä, harrastuksissa tai itsenäistymisessä. Avohuollon tukitoimet edellyttävät huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumusta.

Lapsen huostaanottoon ja sijaishuoltoon turvaudutaan vasta viimesijaisena keinona, jos perheen olosuhteet tai lapsi omalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään, avohuollon toimet eivät ole riittäviä ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. Huostaanotto voidaan toteuttaa kiireellisenä turvaamistoimenpiteenä tai varsinaisena huostaanottona. Jos 12 vuotta täyttänyt lapsi tai hänen huoltajansa vastustavat huostaanottoa, asia on vahvistettava hallinto-oikeudessa. Huostaanotto päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 18 vuotta. Se voidaan purkaa aikaisemminkin, jos huostaanoton perusteet lakkaavat.

Lastensuojeluasioissa sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä vuonna 2005 yhteensä 33 kertaa ja näistä 15.8. jälkeisenä aikana 14 kertaa. Loppuvuoden yhteydenotoista suurin osa koski huostaanottoon ja sijaishuoltoon liittyviä tilanteita. Monessa tapauksessa asiakas koki epäluottamusta lastensuojeluviranomaisia kohtaan. Epäiltiin, että huoltosuunnitelmaan kirjatusta tavoitteista huolimatta työntekijä onkin sijaisvanhempien ”puolella”. Asiakkaat saattoivat kokea olleensa yhteisissä palavereissa altavastajan asemassa. Esille tuli myös kokemusta, ettei työntekijä löydä mitään myönteistä sanottavaa, vaikka asiakkaan mielestä asiat olivat muuttuneet paljonkin parempaan suuntaan. Näissä yhteyksissä jotkut asiakkaat jopa kyseenalaistivat työntekijöiden ammattipätevyyttä.

Asiamieheltä on kysytty neuvoa mm. huostaanoton purkamiseen liittyvässä menettelyssä ja miten toimia, jos kyseessä on perätön lastensuojeluilmoitus. Asiakkaat ovat melko hyvin tietoisia oikeuksistaan. Lastensuojelun asiakaskertomuksia pyydetään nähtäväksi. Asiakkaat ovat kysyneet, miten asiakastiedoissa ilmeneviin epätarkkuuksiin ja heidän näkökulmastaan virheellisiin tietoihin ja tulkintoihin voi puuttua.

2.4.4. Omaishoidon tuki

Omaishoidon tuesta on säädetty sosiaalihuoltolaissa sekä asetuksessa omaishoidon tuesta. Tämän vuoden alusta voimaan tullut laki omaishoidon tuesta korvaa nämä säännökset. Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon turvaamiseksi myönnettävää hoitopalkkiota ja palveluja. Nämä määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa sekä omaishoitoa koskevassa sopimuksessa. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen etuus, johon ei ole subjektiivista oikeutta. Kunnat ovat päättäneet tuen määräytymisperusteista ja tasosta. Kuntakohtaiset erot ovat olleet suuret hoitopalkkioiden ja palvelujen suhteen, koska yhtenäisiä määräytymisperusteita ei ollut määritelty. Omaishoidon tuen taso riippuu kuntien talousarvioissaan varaamista määrärahoista ja kuvastaa näin myös miten omaishoito nähdään ja arvotetaan osana kunkin kunnan palvelujärjestelmää.

Asiakasyhteydenotoista ja kuntien viranomaisten kanssa käydyistä keskusteluista ilmeni, että omaishoidon tukihakemukseen ei aina ole annettu kirjallista päätöstä, jos tukea ei ole voitu myöntää määrärahojen puutteen vuoksi. Hakemus on voitu jättää odottamaan seuraavaa vuotta ja hakijalle on lähetetty kirje, jossa tilanne on selvitetty. Puhelintiedusteluun on vastattu, ettei tukea kannata hakea ennen kuin seuraavana vuonna,

koska määrärahat ovat lopussa. Hallintolain perusteella asiakkaalla on aina oikeus saada kirjallinen, perusteltu päätös hakemukseensa. Vaikka määrärahat olisivat lopussa omaishoitajia olisi syytä kehottaa hakemaan tukea ja antaa päätös. Vain siten voidaan osoittaa todellinen tuen tarve kunnassa, jos määrärahat ovat liian niukat.

Kuntakyselyllä kartoitettiin mm. määrärahojen riittävyyttä kunnissa toimintavuonna ja miten lisääntynyt tuen tarve on huomioitu seuraavan vuoden talousarviossa. Määrärahojen puutteen vuoksi hylätyjä hakemuksia on kyselyn mukaan ollut vain yhdessä kunnassa. Lukumääristä puuttuvat seuraavaa vuotta odottamaan jätetyt hakemukset, joita oli kahdessa kunnassa.

Kuntien ilmoittamia summia ei voi vertailla keskenään, koska summiin sisältyy erilaisia menoeriä. Toiset kunnat ovat ilmoittaneet vain hoitopalkkioiden ja ostopalveluiden osuuden, toisten ilmoittamiin määriin sisältyy esim. henkilösivukuluja ja eläkevakuutusmaksuja.

Taulukko 4: Omaishoidon tuen määrärahat kunnittain v. 2005 ja v. 2006, tukeen käytetyt varat v. 2005 ja määrärahojen puutteen vuoksi hylätyt hakemukset

	2005/€	2006/€	Käytetty 2005/€	Hylätty määrärahojen v. puutteen vuoksi v. 2005/kpl
Anjalankoski	171 400	175 100	187 500	23
Elimäki	175 420	181 670	183 900	0
Iitti	136 500	188 000	162 450	0
Jaala	30 000	31 150	33 510	0
Kotka	1 758 000	1 676 000	1 655 832	0
Kouvola	778 440	1 049 540	1 075 673	0
Kuusankoski	498 000	498 000	600 000	0
Pyhtää	79 200	103 200	78 116	0
Valkeala	198 000	204 000	183 000	0

2.4.5. Vammaispalvelut

Vammaisille järjestettävistä sosiaalipalveluista säädetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolaissa. Sen lisäksi vammaisten palveluista säädetään vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa, vammaispalvelulain laissa. Lain mukaan kunnan on järjestettävä vammaisten palvelut sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisena kuin kunnassa esiintyvä tarve vaatii.

Vaikeavammaiselle on turvattava oikeus mahdollisimman itsenäiseen ja tasavertaiseen elämään. Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle mm. kohtuulliset kuljetuspalvelut saattajapalveluineen, tulkkipalvelut sekä tarvittaessa palveluasuminen. Vammaiselle henkilölle korvataan tarpeen mukaan kokonaan tai osittain kustannukset, jotka aiheutuvat henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta. Samoin korvataan vamman

tai sairauden edellyttämän erityisravinnon tai tarpeellisen vaatetuksen hankkimisesta aiheutuvat menot. Vammaispalvelulain perusteella kunnan on korvattava vaikeavammaiselle henkilölle asunnon muutostöistä sekä asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankinnasta aiheutuneet kohtuulliset ja tarpeelliset kustannukset. Laissa ei ole määritelty tarkemmin vaikeavammaisuutta, joten tulkintaa kunkin palvelun kohdalla käytetään.

Lain 8 §:n sanamuoto, ”kunnan on järjestettävä” tulkitaan yleisesti niin, että kyseisen pykälän alla olevat palvelut esim. kuljetuspalvelu on subjektiivinen oikeus. Asetuksen mukaan kuljetuspalveluihin kuuluvat työssä käymisen, opiskelun, asioiden, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistykseen tai muun vastaavan syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat matkat. Kuljetuksia on järjestettävä vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Kuljetukset voivat ulottua asuinkuntaan ja lähikuntiin. Asiakasmaksuasetuksen mukaan kuljetuspalvelusta voidaan periä ns. omavastuu, joka on paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava tai muu siihen verrattavissa oleva kohtuullinen maksu. Seuraava esimerkki kuljetuspalvelujen omavastuun tulkinnasta kuvastaa laajemminkin vammaisten palveluja, joiden järjestämiseen lainsäädäntö antaa kunnille kohtuullisen vapaan harkinnan.

Asiakasyhteydenotoissa on tullut esille, että kunnat määrittelevät omavastuuosuuden eri tavoin. Joissakin kunnissa huomioidaan omavastuuna alimman kilometritaksan mukainen maksu tai alennuslipun hinta, toisissa kilometritaksaan perustuva julkisen liikenteen maksu. Asetuksen sanamuoto mahdollistaa tämän ja hallinto-oikeuksienkin tulkinnat poikkeavat toisistaan. Kuntien erilainen tapa toteuttaa järjestämisvelvollisuutta ja painottaa palveluita sosiaalihuollossa tulee ehkä asiakkaiden näkökulmasta selkeimmin esiin juuri tämän kaltaisissa asioissa. Vammaisjärjestöissä toimivat ovat usein juuri aktiivisimpia kuljetuspalvelujen käyttäjiä. Kuntien menettelyjä vertaillaan. Jos lähikunnissakin tulkinnat poikkeavat toisistaan, se on hyvin konkreettinen viesti tasa-arvon ja vammaispalvelulain tarkoittaman yhdenvertaisuuden toteutumattomuudesta. Vammaisuus aiheuttaa aina haittaa esteettömälle liikkumiselle. Tasa-arvo vammattomien kanssa ei voi kokonaan toteutua millään toimin. Vammaispalveluasetuksessa mainittu ”vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa” tarkoittaa yleensä käytännössä myös enimmäismäärää. Käyttö on hyvin rajattua. Sen vuoksi hallinto-oikeuksien päätöksissä usein esiin tuodun lautakuntien näkemyksen vammaisten henkilöiden paremmasta asemasta muihin nähden voidessaan käyttää kuljetuksia sellaisina aikoina ja sellaisiin paikkoihin, joka olisi mahdotonta yleisillä kulkuneuvoilla, voi hyvin kyseenalaistaa. Vammaisten henkilöiden vaatimuksen kuljetuspalvelujen omavastuun määrittämiseksi asiakkaalle edullisimmalla tavalla esim. seudulla käytössä olevan julkisen liikenteen alennuslippukäytännön perusteella, on helppo nähdä edistävän vammaispalvelulain mukaista yhdenvertaisuusperiaatetta ja toteuttavan lain edellyttämää kohtuullisten kuljetuspalvelujen järjestämisvelvollisuutta.

Vammaisasiossa yhteydenottoja on ollut myös henkilökohtaista avustajaa koskevissa ongelmissa sekä asunnon muutostöihin liittyvässä asiassa.

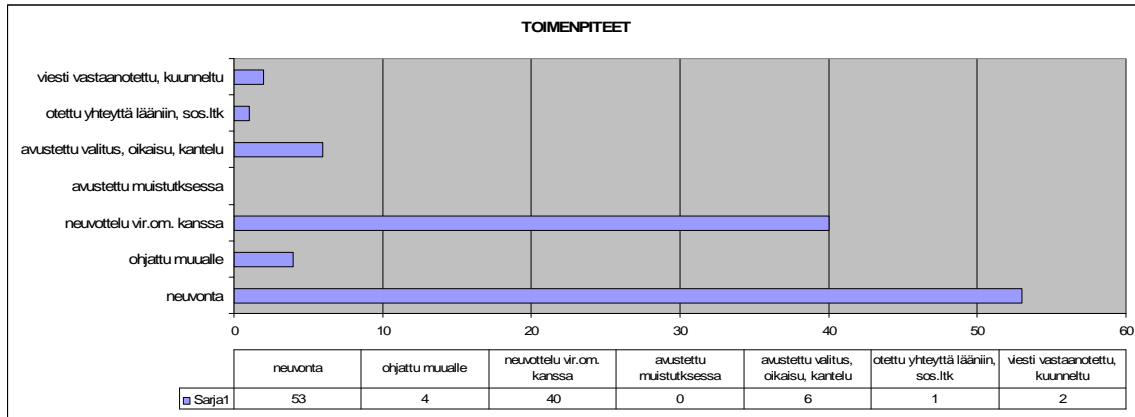
2.4.6. Sosiaaliamiehen toimenpiteet ja toiminnan vaikuttavuus

Noin puolessa tapauksista asiakkaalle on riittänyt neuvonta ja ohjaus asiassaan. Harvoin asia selviää yhdellä puhelinsoitolla tai tapaamisella, vaan asiamies selvittää tapaukseen liittyviä juridisia ym. seikkoja ja ottaa uudelleen yhteyttä asiakkaaseen. Kun asiakas on tyytymätön päätökseen ja haluaa hakea muutosta, useimmiten on hyvä tavata asiakas henkilökohtaisesti. Asiamies käy asiakkaan kanssa läpi päätöksen sisällön ja millä perusteilla hakemus on hylätty tai hylätty osittain. Käydään läpi esim. mihin asioihin oikaisuvaatimuksessa tai muutoksenhaussa kannattaisi vedota ja onko syytä toimittaa lisäselvityksiä muutoksenhaun tueksi. Voidaan hakea tukea myös aikaisemmasta oikeuskäytännöstä. Toisinaan selvittelyn jälkeen asiakas luopuu aikeestaan valittaa ja tyytyy päätökseen, jos tilanne on aivan ilmeinen ja asiakas ymmärtää päätöksen perustelut. Asiamies neuvoo ja opastaa muutoksenhakuun tai kanteluun liittyvässä asiassa mahdollisimman pitkälle, mutta ei laadi valitusasiakirjoja kuin erityistapauksissa. Asiamies kertoo asiakkaalle myös mahdollisuudesta kunnalliseen oikeusapuun ja pyrkii varmistamaan asian hoitumista.

Varsin usein asiamies on asiakkaan pyynnöstä yhteydessä työntekijään. Keskustelu työntekijän kanssa antaa usein vasta tarvittavan kokonaisnäkemyksen asiasta. Vaikka päätös ei selvittelyn jälkeen muuttuisi, työntekijä saa tietää, mitkä asiat asiakkaalle ovat jääneet epäselviksi, mihin hän on tyytymätön tai miten hän on kokenut asiakastilanteen. Jos asiakas kokee huonoa kohtelua, asiakassuhde saattaa lukkiutua kokonaan. Asiakkaat kertovat joskus itsekkin menettäneensä malttinsa ja on tullut sanottua puolin ja toisin. Asiamies voi pyrkiä selvittämään tilannetta ja toimimaan välittäjänä. Silloin tällöin asiakas haluaisi vaihtaa työntekijää, koska kokee, ettei saa asianmukaista kohtelua. Käytännössä työntekijän vaihtaminen ei onnistu helposti, vaikka se olisi järkeväkin vaihtoehto. Pienissä kunnissa työntekijöitä on vähän, suuremmissa kunnissa asiakkaiden siirtäminen työntekijältä toiselle aiheuttaa jo käytännön ongelmia, kun se pitäisi tapahtua vaihtoperiaatteella.

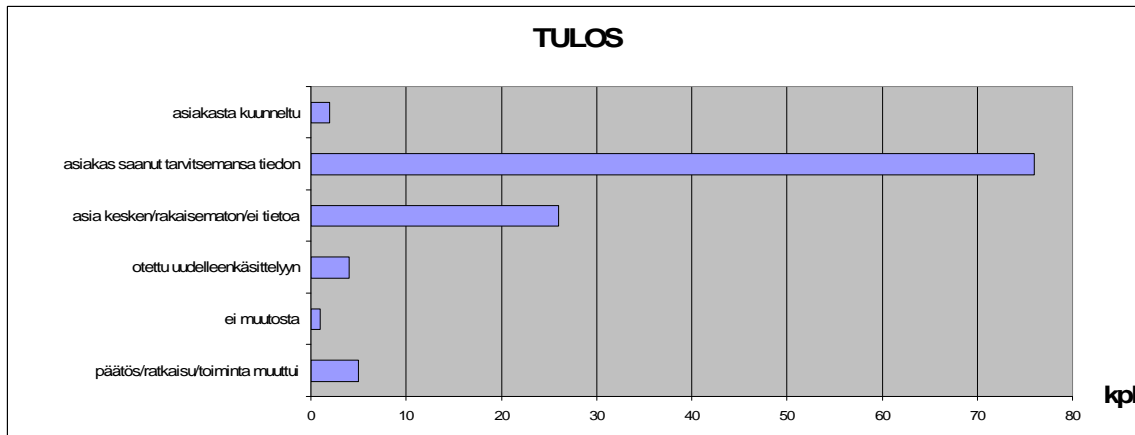
Kohteluun liittyvissä asioissa asiamiehen tehtävänä on neuvoa ja myös avustaa asiakaslain mukaisen muistutuksen teossa. Asiamies on kertonut asiakkaille tästä mahdollisuudesta. Asiat pyritään kuitenkin ensisijaisesti selvittämään muulla tavoin työntekijän tai hänen esimiehensä kanssa. Asiakkaat suhtautuvat muistutusmenettelyyn epäilevästi. Eräs asiakas totesi pelkäävänsä, että jättämällä muistutuksen hän saattaisi jatkossa menettää mahdollisuutensa harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen.

Kuvio 5: Asiamiehen toimenpiteet 15.8. – 31.12.2005



Suurimmassa osassa tapauksista asiakasta on neuvottu ja hän on saanut tietoa miten hoitaa asiaansa eteenpäin. Asiamies saa harvoin tiedon, miten asia on edennyt yhteydenoton jälkeen.

Kuvio 6: Toimenpiteen vaikutus 15.8. -31.12.2005



3. Kuntakohtainen tarkastelu

3.1. Anjalankoski

Anjalankoskella yhteydenottoja asiamieheen oli yhteensä 13 kappaletta. Näistä ajalla 1.1. – 14.8.2005 oli viisi tapausta, joista kaksi koski toimeentulotukea, yksi lastensuojelua, yksi vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ja yksi vanhustenhuoltoa. Loppuvuonna 15.8.alkaen yhteydenottoja oli kahdeksan. Näistä toimeentulotukea, lastensuojelua, vammaispalvelua, kehitysvammahuoltoa ja päihdehuoltoa koski kutakin yksi tapaus. Muita asioita koskevia yhteydenottoja oli kolme.

Omaishoidon tuesta jouduttiin toimintavuonna antamaan varsin monta, 23 kpl, hylkäävää päätöstä määrärahojen puutteen vuoksi. Perusturvakeskukselle annettu menokehys (+0,7%) ei mahdollistanut määrärahan korottamista vuodelle 2005. Määrärahan ylitys katettiin vanhus- ja vammaistyön vastuualueen sisältä. Omaishoidon tukea koskevissa asioissa ei kuitenkaan otettu asiamieheen kertaakaan yhteyttä. Ehkäisevään tukeen kunnassa käytettiin 1,7 % koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä.

3.2. Elimäki

Asiakastapauksia oli koko vuonna yhteensä kolme. Alkuvuonna ei yhteydenottoja ollut lainkaan. Loppuvuoden tapaukset koskivat lastensuojelua, yksityisiä palveluita ja huoltajuuden muutosta.

Kuntakyselyn mukaan omaishoidon tuessa määräraha ylitettiin jonkin verran, mutta hakemuksia ei jouduttu hylkäämään. Syynä määrärahojen riittämättömyyteen oli, ettei omaishoidon tuen tarve ollut riittävästi tiedossa. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin 1,5 % koko toimeentulotuesta. Budjettivaraus oli 9 000 € josta käytettiin vain 4 200 €

3.3. Iitti

Iitissä sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä viidessä tapauksessa. Alkuvuoden tapauksista toisessa tehtiin muistutus lastensuojeluasiassa ja toinen koski vammaispalvelulain mukaisen hoito- ja palvelusuunnitelman tekoa. 15.8. lukien yhteydenotot koskivat toimeentulotukea ja omaishoidon tukea. Muuna asiana luokiteltu yhteydenotto koski Kelan maksamaa työmarkkinatukea. Toimeentulotukiasiassa asiamies oli asiakkaan pyynnöstä mukana neuvottelussa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaan kanssa.

Omaishoidon tukihakemuksia ei määrärahojen puutteen vuoksi hylätty v. 2005, mutta budjetoitu määräraha ylittyi reilusti. Vuoden 2006 omaishoidon tukeen on lisätty määrärahoja merkittävästi. Ehkäisevään tukeen käytettiin 2,54 % koko toimeentulotuen osuudesta.

3.4. Jaala

Jaalassa asiamieheen otettiin yhteyttä v. 2005 neljä kertaa. Kaikki tapaukset ajoittuivat 15.8. jälkeiseen aikaan. Jaalassa ei muutamana aiempina vuonna ole ollut lainkaan yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen. Loppuvuoden tapauksista yksi koski toimeentulotukea, kaksi vammaispalvelulain mukaisia asioita ja yksi luokiteltiin yleiseen sosiaalityöhön kuuluvaksi.

Kuntakyselystä ilmeni, että omaishoidon tuen määrärahat ylitettiin niukasti. Neljään hakemukseen ei annettu päätöstä, vaan ne jätettiin odottamaan käsittelyä seuraavalle vuodelle. Syynä määrärahojen riittämättömyyteen oli, ettei tarvetta oltu osattu ennakoida. Ehkäisevään tukeen käytettiin 975 € joka on 2,05 % koko vuonna 2005 myönnetyn toimeentulotuen määrästä.

3.5. Kotka

Kotkassa asiakasyhteydenottoja oli alkuvuonna 51 ja 15.8. lähtien 34, yhteensä 85 tapausta. Suurin ryhmä olivat toimeentulotukiasiat, 19 kpl, 22,4 % kaikista tapauksista. Muut yhteydenotot tehtäväalueittain olivat: lastensuojelu 13 kpl, vammaispalvelut 11 kpl, vanhustenhuolto 9 kpl, yleinen sosiaalityö 7 kpl, omaishoidon tuki 3 kpl, kotipalvelu 3 kpl, kehitysvammahuolto 2 kpl, päivähoito 1 kpl, yksityiset palvelut 1 kpl, muut asiat 15 kpl. Asiat jakautuvat tehtäväalueittain tasaisesti, niin ettei mikään alue noussut erityisesti esiin. Yhtään muistutusta kohtelusta ei jätetty. Niitä ei ollut myöskään edellisenä toimintavuonna.

Omaishoidon tuen määrärahat riittivät v. 2005. Taulukossa 4 sivulla 17 esitettyihin määrärahoihin sisältyy vain hoitopalkkioiden ja ostopalveluiden osuus yli 18-vuotiaiden hoidettavien tuista. Ehkäisevään tukeen käytettiin 2,0 % toimeentulotukimenoista.

3.6. Kouvola

Kouvolassa asiakastapauksia oli yhteensä 64, joista alkuvuonna 31 ja 15.8. jälkeisenä aikana 33 yhteydenottoa. Tehtäväalueittain tapaukset jakautuivat seuraavasti: toimeentulotuki 29 kpl, lastensuojelu 6 kpl, kotipalvelu 6 kpl, yleinen sosiaalityö 4 kpl, omaishoidon tuki 4 kpl, vammaispalvelu 2 kpl. Toimeentulotuen osuus kaikista yhteydenotoista oli 46,8 %, kun esim. lastensuojeluasioita oli vain 9,4%. Muistutuksia toimintavuodelle ei kirjattu.

Omaishoidon tukihakemuksia ei hylätty määrärahojen puutteessa, mutta budjetti ylittyi lähes 300 000 € Taulukossa 4 sivulla 17 esitettyihin lukuihin sisältyy koko vastualueen määrärahat sivukuluineen. Syynä määrärahojen niukkuuteen oli, ettei omaishoidon tuen tarve ollut riittävästi tiedossa. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin 1,7 % koko toimeentulotuesta.

3.7. Kuusankoski

Asiakasyhteydenottoja oli yhteensä 23. Aikana 1.1. – 14.8. niitä oli kolme kappaletta. Yksi koski vaikeavammaisten kuljetuspalvelua ja kaksi lastensuojelua. Lastensuojeluasiassa tehtiin muistutus kohtelusta. 15.8. jälkeisenä aikana yhteydenottoja oli 19. Kolme asiaa koski toimeentulotukea, kolme kotipalvelua, kaksi omaishoidon tukea, yksi elatustukea ja yksi huolto- ja tapaamisoikeutta. Kolme yhteydenottoa

luokiteltiin muihin asioihin. Lastensuojeluasioissa yhteydenottoja oli eniten, kuusi kappaletta. Useimmat koskivat huostaanottoa tai sijaishuoltoa. Lastensuojeluasioissa yhteydenottoja oli vuoden aikana yhteensä kahdeksan, joka on lähes 35 % kaikista yhteydenotoista kunnassa. Toimeentulotuen osuus oli vain noin 13 %.

Omaishoidon tukeen käytettiin toimintavuonna huomattavasti enemmän kuin oli budjetoitu. 14 hakemusta jätettiin loppuvuodesta odottamaan seuraavaan vuoteen. Ehkäisevää tukea myönnettiin 0,9 % toimeentulotuen kokonaismäärästä.

3.8. Pyhtää

Pyhtäällä asiamieheen otettiin toimintavuonna yhteyttä viisi kertaa. Alkuvuodelta kirjattiin kaksi tapausta. Toinen koski lapsen huolto- ja tapaamisoikeutta ja toinen luokiteltiin muiksi asioiksi. 15.8. jälkeisen ajan yhteydenotoissa oli kyse toimeentulotuesta, lapsen tapaamisoikeudesta ja kotipalvelun maksuista. Toimeentulotukiasiassa asiamies oli asiakkaan pyynnöstä mukana asiakastapaamisessa.

Tehdystä kyselystä ilmeni, että omaishoidon tukeen budjetoidut määrärahat riittivät. Silti vuoden 2006 talousarviossa määrärahaa on lisätty tuntuvasti ehkä lainmuutoksen vaikutuksia ennakoiden. Ehkäisevään tukeen käytettiin 1,7 % toimeentulotukimenoista v. 2005.

3.9. Valkeala

Asiamieheen otettiin vuoden aikana yhteyttä kolme kertaa. Kaikki tapaukset olivat 15.8. jälkeen. Yksi tapaus koski kotipalvelua ja kaksi luokiteltiin muihin asioihin. Toisessa asiassa kysyttiin Kelan etuuksista ja toisessa asiakasta ohjattiin saamaan neuvoja asiassaan muulta taholta.

Omaishoidon tuen määrärahat riittivät vuodelle 2005, mutta päätöksissä on noudatettu kyselyyn saadun vastauksen mukaan tiukkaa linjaa. Vuodelle 2006 määrärahoja on hieman lisätty. Ehkäisevää toimeentulotukea ei ollut käytetty lainkaan. Ehkäisevän tuen myöntää kunnassa lautakunnan jaosto.

4. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset hallinto-oikeuteen

Asiamies selvitti kuntakyselyllä oikeusturvakeinojen käyttämistä toimintavuonna. Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja muutoksenhaut hallinto-oikeuteen on kuvattu oheisessa taulukossa. Hallinto-oikeudessa käsittelyajat ovat niin pitkät, etteivät lähetyt ja käsitellyt valitukset ajoitu välttämättä samalle vuodelle. Oikeusturvakeinojen käyttämistä on tarkoitus seurata jatkossakin.

Taulukko 5: Oikeusturvakeinojen käyttäminen v. 2005

	Muistutuksia	Oikaisu-vaatimuksia	Lautakunta palautti/muutti	Valituksia hallinto-oikeuteen	Hallinto-oikeus muutti/palautti
Anjalankoski	0	26	2	25	16
Elimäki	0	11	0	6	0
Iitti	1	10	1	3	0
Jaala	0	2	0	1	0
Kotka	0	67	2	7	0
Kouvola	0	65	7	23	10
Kuusankoski	1	18	0	11	1
Pyhtää	1	3	2	1	0
Valkeala	0	12	1	3	2

5. Sosiaaliamiehen muu toiminta v. 2005

Syksyllä toiminnan käynnistyttyä asiamies oli yhteydessä alueen mediaan. Sosiaaliamiehen toimintaa esiteltiin paikallisissa lehdissä ja asiamies antoi haastattelun Kymenlaakson radiolle.

Asiamies on käynyt kertomassa toiminnastaan eri järjestöjen tilaisuuksissa. Kotkan vanhus- ja vammaisneuvosto kutsui asiamiehen yhteiseen kokoukseensa 15.12.2005.

Sosiaaliamies osallistui Kouvolan seudun kuntien koulutuspäivään toimeentulotuen lainsäädännöstä 20.9.2005 Kouvolassa. Asiamies oli mukana Näkövammaisten keskusliiton, Suomen MS-liiton ja HAJ-projektin Kotkassa järjestämässä Henkilökohtainen avustajajärjestelmä-seminaarissa 3.10.2005 sekä Kynnys ry:n järjestämässä koulutustilaisuudessa Vaikuttajailtapäivä, Kotkassa 24.11.2005.

Asiamies osallistui myös Socomin järjestämään Kaakkois-Suomen sosiaalitoimen tietoteknologiahankkeen avausseminaariin 8.11.2005 Kouvolassa sekä Sosiaalialan kehittämishankkeen Sosiaalipalvelut toimiviksi-seminaariin 29.11.2005.

Sosiaaliamies on jäsenenä valtakunnallisessa Sosiaaliamiehet ry:ssä. Asiamies osallistui 18.11.2005 yhdistyksen järjestämään työkokoukseen Helsingissä sekä päätoimisten sosiaali- ja potilasasiamiesten työkokoukseen Tampereella 29.9.2005.

Socomin toimitusjohtaja ja sosiaaliamies olivat kuultavina sosiaali- ja terveysministeriössä sosiaaliamiestoiminnan kehittämishankkeen puitteissa 3.11.2005.

6. Lopuksi

Sosiaaliasiamiehelle kertynyt tieto ja tuntuma sosiaalihuollon asiakkaan asemasta Kymenlaaksossa perustuu muutaman kuukauden aikana esille tulleisiin asiakastapauksiin. Varsinaisia johtopäätöksiä ja toimenpide-ehdotuksia ei tässä vaiheessa ole syytä esittää. Selkeä havainto on, että asiakastapausten tehtäväalueet painottuvat kunnissa eri tavalla.

Niukat henkilöstöresurssit ja määrärahat sekä sosiaalihuollon henkilöstön työpaineet ja kiire heijastuvat asiakasyhteydenotoissa toistuvasti. Asiakkaat odottavat työntekijöiltä enemmän aikaa kuunnella, antaa neuvoja ja paneutua heidän ongelmiinsa.

Tärkeänä tavoitteena on kehittää edelleen vuoropuhelua kuntien sosiaalitoimen kanssa. Kannattaa miettiä, miten asiamiehelle kertyneitä kokemuksia ja näkökulmia, myös muista toimialueen kunnista, voidaan hyödyntää kuntien sosiaalitoimen työkäytäntöjen ja – prosessien kehittämistyössä. Sosiaaliasiamies voisi myös toimia kuntien kanssa yhteistyössä kehittämässä ennaltaehkäisevää sosiaalityötä ja toimintatapoja.

Lähteet:

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

HE 137/1999 Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi

STM (2001). Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Oppaita 2001:11. Helsinki

Narikka Jouko toim. (2006) : Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä

Liite 1

SAM-YHTEYDENOTTOJEN VALTAKUNNALLINEN TILASTOINTIMALLI

Tällä ohjeistuksella pyritään siihen, että sosiaaliasiamiesten saamista yhteydenotoista olisi käytettävissä valtakunnallisesti vertailukelpoista tietoa. Pyrkimyksenä on ollut saada helppokäyttöinen ja selkeä malli. Ohjeistuksen kriteerit ovat 21.5.2002 koonneet Pekka Einemäki Tampereelta, Rita Salviander Turusta ja Teuvo Räsänen Kuopiosta

Asiakastilastoinnissa merkitään ”suoritteeksi” vain asiakkaiden ym. puolelta tulevat yhteydenotot (puh, kirje, email, tapaamiset). Ajanvarauspuhelut tai käyntiyrietykset merkitään vain, jos niissä tilanteissa samalla aletaan jo hoitaa asiaa. Samin omia yhteydenottoja muille ei tilastoida, elleivät ne tapahdu asiakkaan soittopyyntöjen perusteella (tarvittaessa jokainen voi pitää omista yhteydenotoistaan omaa kirjanpitoa). Jäljempänä oleva jaottelu on excel-mallin pohjalta, mutta sitä voidaan soveltaa myös access-tietokannassa.

1. Pvm
2. Kunta – kirjataan se kunta, jonka asioista kysytään/valitetaan. Tässä voi tulla kirjattavaksi myös muu kunta, silloin kun kysymys ei ole samin omasta alueesta. Suurissa kunnissa myös alueet voivat olla jaoteltuina tarpeen mukaan.
3. Uusi-/vanha asiakas. Vanha on se, joka on ottanut yhteyttä jo ennenkin
4. Yhteydenottaja
 - asiakas
 - asiakkaan edustaja (voi olla sukulainen, tuttava)
 - henkilöstö
 - muu (ei varsinaisesti as. edustaja vaan esim puhuu asiakasryhmän puolesta, luottamusmiehet)
5. Yhteydenottotapa
 - puhelimitse
 - tapaaminen
 - viesti asiakkaalta (kirje, email, fax, etc)
6. Tehtäväalue
 - yleinen sosiaalityö YS
 - toimeentulotuki TT
 - vanhustenhuolto VH
 - vammaispalvelu VAM
 - kehitysvammaisten palvelut KVP
 - kotipalvelu KOPA
 - omaishoidon tuki OHT
 - lastensuojelu LS
 - perheasiat (isyys-, huolto- ja elatusapuasiat) PE
 - päihdehuolto PÄI

-päivähoito	PVH
-perheneuvola	PENE
-yksityinen laitos/palvelu	YKS
-muu	MUU

Kaikkiin näihin luokkiin jokainen voi tehdä omia alaryhmiä, jos katsoo sen tarpeelliseksi. Yksityisiä palveluja voi jaotella esim YKS/LS jne. Yleinen sosiaalityö on ns kaatoluokka, jossa on mm kuntouttava työtoiminta, mamutyö

7. Yhteydenoton luonne: valitus/tiedustelu (valitusta on kaikki se, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, päätökseen jne)
8. Yhteydenoton syy
 - kohtelu
 - päätökset
 - jonot/käsittelyaika
 - tiedontarve
 - tietosuojakysymykset
 - muu syy

Edelliset 8 kohtaa katsottiin välttämättömiksi perustiedoiksi. Tämän lisäksi samit voivat halutessaan kerätä muutakin tietoa, joista alle on koottu muutamia tärkeimpiä:

9. Jatkotoimet
 - kyllä
 - ei
10. Tulos
 - päätös/ratkaisu/toiminta muuttui
 - ei muutosta
 - otettu uudelleen käsittelyyn
 - asia kesken/ratkaisematon/ei tietoa
 - tarvittava tieto hankittu

Em. tieto vain niistä, joissa samilla on ollut jatkotoimia ja tuloshan on vain samin arvio

11. Yhteydenoton sisältö (kuvaile lyhyesti)
12. Käytetyn työajan kirjaaminen

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ VARTEN VUODELTA 2005

A. Muistutukset v. 2005

Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta kunnassanne tehtiin v. 2005?

Muistutukset vastineineen tulee toimittaa sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot peitetty/poistettu.

B. Muutoksenhaku v. 2005

1. Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta/muutoksenhaku viranhaltijan päätöksestä lautakunta käsitteli vuonna 2005?
2. Kuinka moni oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea?
3. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn?
4. Kuinka monta valitusta tehtiin v. 2005 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?
5. Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2005 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi?
6. Kuinka monta korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua kuntaan on tullut vuosina 2004-2005? (tehtäväalue/kpl)

C. Ennaltaehkäisevä toimeentulotuki

Kuntanne

b) Budjettivaraus ehkäisevään toimeentulotukeen v. 2005?

€

c) Ehkäisevän toimeentulotuen myönnetty määrä v. 2005?

€

d) Myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen %-osuus koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä

D. Omaishoidon tuen määrä

1. Minkä verran omaishoidon tukeen varattiin määrärahoja vuosille
 - 2005 €
 - 2006 €
2. Tilinpäätöksen mukaan omaishoidon tukeen käytettiin määrärahoja vuonna 2005 yhteensä €
3. Mikäli vuoden 2005 määrärahat eivät riittäneet, oliko syynä (vain tärkein merkitään)
 - a) Kunnanvaltuusto/kunnanhallitus karsi sosiaalilautakunnan esitystä
Lautakunnan esitys oli €
 - b) Omaishoidontuen tarve ei ollut riittävästi tiedossa?
 - c) Jokin muu syy. Mikä?
4. Kuinka monta omaishoidon tuen hakemusta jouduttiin hylkäämään vuonna 2005 määrärahojen puutteen vuoksi?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse perjantaihin 10.2.2006 mennessä.

Päiväys____/____2006

Tiedot

antoi

KIITOKSET YHTEISTYÖSTÄ!

**Sirkku Bilaletdin
Sosiaaliasiamies
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
Socom
Kauppamiehenkatu 4 A, 2. krs.
45100 Kouvola
p. (05) 353 0830, 040 728 7313**