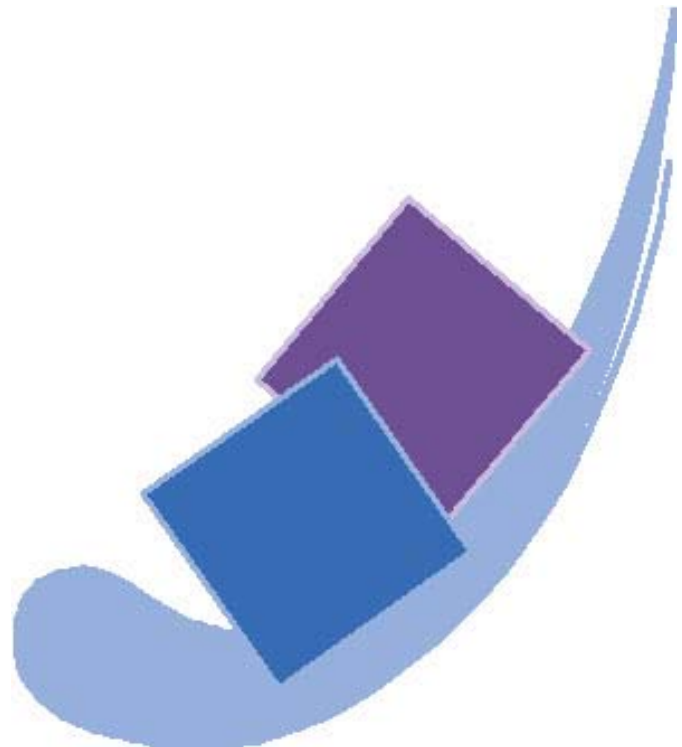


SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2006

Sirkku Bilaletdin
30.3.2007



Kunnanhallituksille

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtäviksi neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja muutenkin toimia asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies antaa vuosittain selvityksen toiminnastaan ja sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä kunnissa.

Anjalankoski, Elimäki, Iitti, Jaala, Kotka, Kouvola, Kuusankoski, Pyhtää ja Valkeala ovat 15.8.2005 alkaen hankkineet sosiaaliasiamiehen palvelut Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy:ltä, Socomilta. Tämä on ensimmäinen yhteinen vuosiselvitys kokonaisuudelta toimivuodelta.

Viime vuoden alusta tuli voimaan laki omaishoidon tuesta sekä lakipaketti työmarkkinatuen uudistuksesta, johon liittyivät muutokset toimeentulotuen rahoituspohjaan ja rakenteeseen. Raportissa kuvatuista palveluista ja etuuksista painopiste on tänä vuonna näissä kahdessa tehtävälueessa. Uusi laki omaishoidon tuesta sai valtakunnallisesti paljon julkisuutta, kun ilmeni, että useissa kunnissa omaishoitajien ja hoidettavien asema vastoin lain tarkoitusta heikkeni. Sosiaaliasiamiehen otetaan jatkuvasti eniten yhteyttä toimeentulotukiasioissa. Toimeentulotuki ei aina nykyisellään asiakkaiden kokemuksen mukaan toimi lain tarkoittamalla tavalla tosiasiasa viimesijaisena ja ihmisarvoisen elämän turvaavana tukena.

Yhteistyö kuntien sosiaalitoimen henkilöstön ja sosiaalijohdon kanssa on sujunut erittäin hyvin ja rakentavassa hengessä asiakkaiden edun ollessa yhteisenä tavoitteena. Vuoropuhelun muotoja kuntien sosiaalitoimen kanssa kehitetään edelleen.

Kouvolassa 30.3.2007

Sirkku Bilaletdin
Sosiaaliasiamies
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
Kauppamiehenkatu 4 A
45100 Kouvola

SISÄLTÖ:

1	JOHDANTO	4
1.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	4
1.2	Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen	5
2	ASIAMIESTOIMINNAN KUVAUS TOIMINTAVUODELTA	6
2.1	Asiakkaiden yhteydenotoista	6
2.2	Yhteydenottojen syyt	7
2.3	Asiakastapaukset tehtäväalueittain	7
2.4	Toimeentulotuki	9
2.4.1	Muutokset toimeentulotukilakiin 1.1.2006	9
2.4.2	Yhteydenottojen syyt ja asiakkaiden kokemuksia	10
2.4.3	Toimeentulotuen perusosan taso	11
2.4.4	Asiakkuuksien kesto	11
2.4.5	Harkintaa ja kohtuullisuutta	12
2.4.6	Kohtuulliset asumiskustannukset	13
2.4.7	Etuoikeutettu tulo	14
2.4.8	Ehkäisevä toimeentulotuki	14
2.4.9	Tilastoa toimeentulotuesta kunnissa	15
2.5	Omaishoidon tuki	16
2.5.1	Laki omaishoidon tuesta 1.1.2006	16
2.5.2	Kuntakysely, määrärahat ja hoitopalkkiot	17
2.5.3	Asiakkaiden kokemuksia	19
2.5.4	Vammaispalvelut	20
2.5.5	Vanhustenhuolto	21
2.5.6	Sosiaaliasiamiehen toiminnan vaikuttavuus	21
3	SOSIAALIASIAMIEHEN HAVAINTOJA TOIMIALUEEN KUNNISTA	22
3.1	Anjalankoski	22
3.2	Elimäki	22
3.3	Iitti	23
3.4	Jaala	23
3.5	Kotka	23
3.6	Kouvola	24
3.7	Kuusankoski	25
3.8	Pyhtää	25
3.9	Valkeala	26
4	MUISTUTUKSET JA OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN	26
5	SOSIAALIASIAMIEHEN MUU TOIMINTA V. 2006	27
6	JOHTOPÄÄTELMIÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA	28
	LÄHTEET	30
	Liite 1	31

1 JOHDANTO

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli yleisemmin sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) tuli voimaan 1.1.2001. Sen tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja asiakkaan sekä työntekijän sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin ja suunnitelmiin. Laki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Laki täsmentää perusoikeuksien merkitystä sosiaalihuollossa ja määrittelee mm. tietosuojaa koskevia kysymyksiä. Laki koskee sekä kunnan että yksityisen palveluntuottajan järjestämää sosiaalihuoltoa.

Asiakaslain mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, jonka tehtävä on

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksia ja toimia niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- avustaa asiakasta asiakaslain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallituksille.

Sosiaaliasiamiehen päätehtävä on yhteydenottoihin perustuva välitön asiakastyö kaikilla sosiaalihuollon tehtäväalueilla. Terveystieteiden, Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan, velka- ja edunvalvontaan liittyvät asiat jäävät ulkopuolelle. Vaikka sosiaalihuollon asiakaslaki on voimassa seitsemättä vuotta, lain sisältö ja sosiaaliasiamiehen rooli eivät ole vielä itsestäänselvyksiä, ainakaan Kymenlaakson asiakaskunnissa, joissa päätoiminen sosiaaliasiamies on toiminut vajaan kaksi vuotta. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa sosiaaliasiamiestoiminnasta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Lain mukaan tiedon puute ei saisi estää asiakkaan oikeuksia toteutumasta. Tämä on jatkuva haaste sekä sosiaaliasiamiehelle että sosiaalihuollon henkilöstölle.

Sosiaalihuollon asiakaslaki velvoittaa asiamiehen laatimaan vuosittain kunnanhallituksille selvityksen. Selvityksen tehtävänä on antaa tietoa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymisestä kunnan päättäjille: kunnanhallituksille, lautakunnille ja sosiaalitoimen johdolle. Selvityksessä voi tuoda esiin esim. miten kunnat ovat varanneet ja suunnanneet määrärahoja sosiaalipalveluihin ja miten järjestetyt palvelut kunnissa vastaavat palvelujen määrällistä ja laadullista tarvetta asiakkaiden näkökulmasta.

1.8.2005 voimaan tulleessa laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) säädettiin sosiaaliasiamiesten kelpoisuudesta. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin antaa kelpoisuuden sosiaalityöntekijän tutkinto tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Siirtymäsäännöksen nojalla ovat kelpoisia hoitamaansa toimeen tai virkaan myös ne sosiaaliasiamiehet, jotka ennen lain voimaantuloa hoitivat sosiaaliasiamiehen tehtäviä, mutta eivät täytenä nykyisen lain kelpoisuusvaatimuksia

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on tuottanut sosiaaliasiamiespalvelut Anjalankosken, Elimäen, Iitin, Jaalan, Kotkan, Kouvolan, Kuusankosken, Pyhtään ja Valkealan kunnille 1.8.2005 alkaen. Loppuvuodesta 2006 Haminan, Miehikkälän ja Virolahden kunnat aloittivat neuvottelut sosiaaliasiamiestoiminnan hankkimiseksi Socomilta (www.socom.fi). Toiminta käynnistyy näiden kuntien osalta 1.4.2007. Asukaspora nousee silloin n. 185 000 asukkaaseen ja Socom tuottaa näin asiamiespalvelut kaikkiin kahteentoista kuntaan Kymenlaaksossa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviä hoitaa yksi päätoiminen, kokoaikainen sosiaaliasiamies, jonka toimisto sijaitsee Kouvolassa. Asiakastapaamisia on järjestetty asiakkaiden kotikunnissa tarpeen mukaan. Sosiaaliasiamies on myös tehnyt useita kotikäyntejä iäkkäiden ja vammaisten asiakkaiden sekä omaishoitajien ja hoidettavien asioissa. Asiakkaat ovat varanneet ajan asiakastapaamisiin etukäteen. Järjestelmä on toiminut hyvin, eikä palvelujen saatavuudesta ole tullut asiakkailta kielteistä palautetta.

STM:n asettaman sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämistyöryhmän toimikausi päättyi vuoden 2006 lopussa. Työryhmän tavoitteina oli mm. sosiaaliasiamiesten aseman selkeyttäminen kunnissa sekä asiamiestoiminnan riippumattomuuden ja palvelujen saatavuuden turvaaminen. Työryhmän tekemän kyselyn perusteella vuoden 2005 lopussa koko maassa toimi yhteensä 134 sosiaaliasiamiestä, joista vain 22 oli päätoimisia. Suurin osa asiamiehistä on kuntien tai kuntayhtymien palveluksessa. Sosiaaliasiamiestoiminnan puolueettomuuden vaatimus on noussut esiin useissa yhteyksissä. Asiakkaat ovat antaneet myönteistä palautetta asiamiestoiminnan järjestämisestä irrallaan kuntaorganisaatioista. Apulaisoikeuskansleri on antanut 20.12.2006 päätöksen (Dno 13/50/05), jossa hän toteaa sosiaaliasiamiehen riippumattoman aseman vahvistamisen olevan välttämätöntä. Päätöksessä ehdotetaan harkittavaksi lainsäädännöllisiä keinoja puolueettoman aseman turvaamiseksi. Apulaisoikeuskansleri pitää STM:n työryhmän työskentelyä erityisesti tästä näkökulmasta tärkeänä. Työryhmä jättää raporttinsa ministeriölle lähiaikoina.

Viime vuonna uutiskynnyksen ylitti Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton julkaisema, VTM Minna Doganin tutkimus, Sosiaaliasiamiehet asiakkaan aseman ja oikeuksien puolustajina. Doganin haastattelemissa asiamiehistä 40 prosenttia kertoi joutuneensa uhkailun tai painostuksen kohteeksi työssään. Sosiaaliasiamiehiä saatetaan painostaa olemaan kertomatta asiakkaille kaikista etuuksista tai kielletään ottamasta yhteyttä mediaan tai luottamushenkilöihin ja antamasta negatiivisia lausuntoja sosiaalitoimesta. Sosiaaliasiamiehen asiakaskuntien taholta ei ole tapahtunut asiamiehen toimintaa kohtaan minkäänlaista tutkimuksessa kuvattua painostukseksi tai uhkailuksi mielletävää menettelyä.

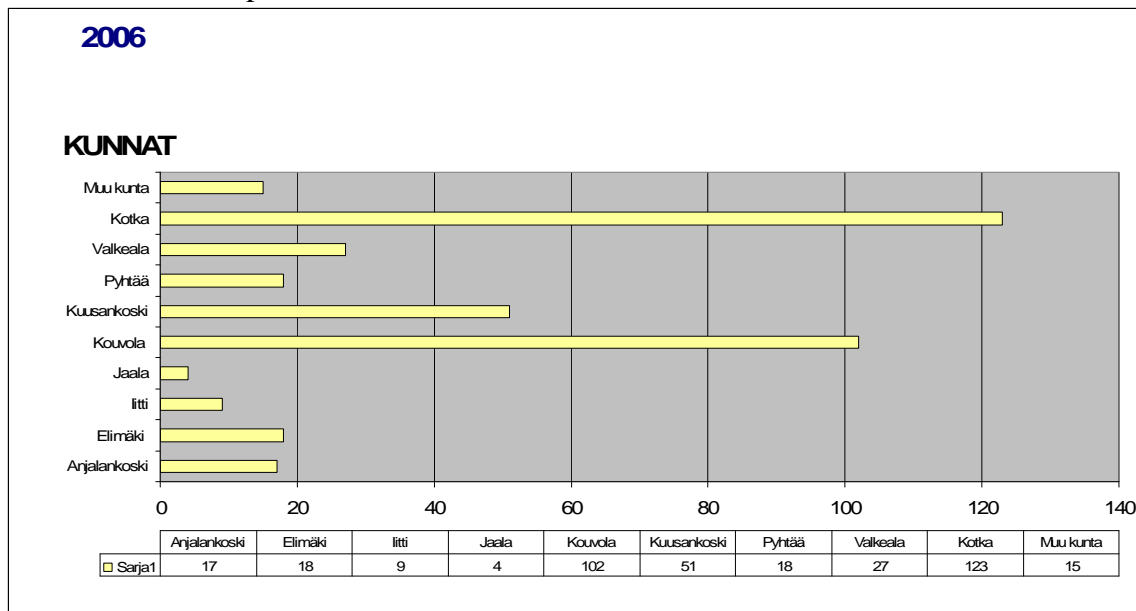
2 ASIAMIESTOIMINNAN KUVAUS TOIMINTAVUODELTA

2.1 Asiakkaiden yhteydenotoista

Asiakastapauksia oli vuonna 2006 yhteensä 384 kappaletta. Asiakastapaukseksi luokitellaan asiakkaan yhteydenottoon perustuva asiakokonaisuus. Asian hoito edellyttää usein asian selvittelyä eri viranomaisten ja sosiaalitoimen henkilöstön kanssa. Asiakassuhteista ei ole tarkoitus muodostua kovin pitkäaikaisia. Tavoitteena on, että yhden tapauksen käsittelyprosessi jatkuisi enintään kaksi viikkoa. Toisinaan asiakkuudet pakostakin venyvät, esim. lastensuojeluasioissa sosiaalityöntekijät tekevät asiakkaiden kanssa pitkäjänteistä työtä, eivätkä asiat voi aina edetä ripeästi. Enimmillään asiakas saattaa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen yhden tapauksen puitteissa useita kymmeniä kertoja, kun taas joskus asiakas saa tarvitsemansa tiedon tai neuvon yhdellä puhelinsoitolla.

Pienemmissä kunnissa asiakasmäärät nousivat määrällisesti, kun asiamiestoiminta muuttui päätoimiseksi, mutta asiakastapaukset näyttävät nyt jakautuvan erittäin hyvin kuntien asukasmäärien suhteessa. Ainoa merkittävämpi poikkeama on Kouvolan asiakastapauksissa, joita on n. 7 % enemmän kuin suhteessa kunnan asukaslukuun. Anjalankoskella tapauksia oli vastaavasti vähemmän kuin asukasmäärään suhteutettuna. Sosiaaliasiamiehen toimitilat sijaitsevat Kouvolassa, jonka voi ajatella jonkin verran lisäävän asiakasyhteydenottojen määrää.

Kuvio 1. Asiakastapaukset kunnittain v. 2006

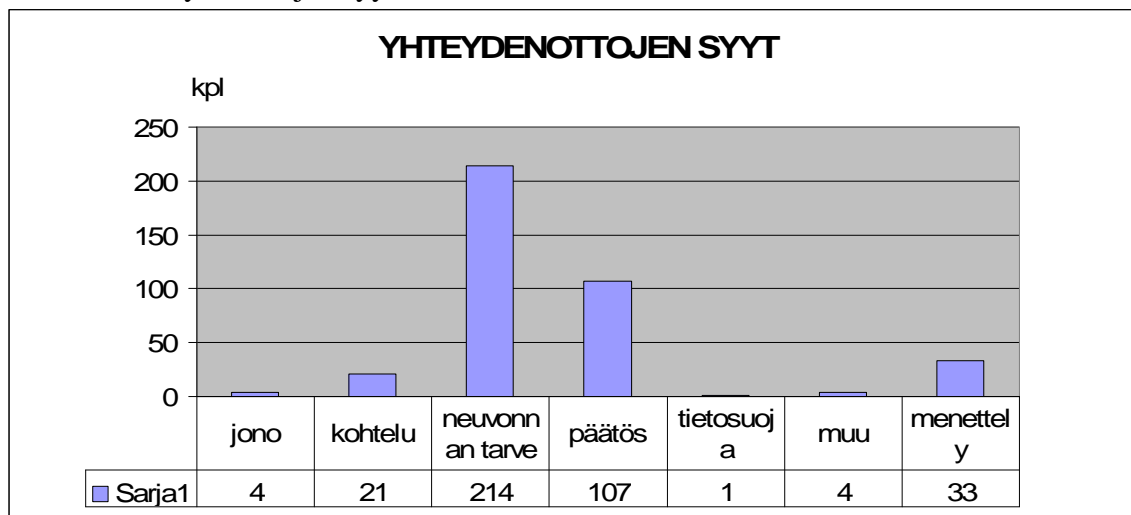


Asiakkaista 81 prosenttia oli yhteydessä sosiaaliasiamieheen ainoastaan puhelimitse. Yhteydenotoista 16 prosenttia johti asiakastapaamiseen. Vain kolme prosenttia asiakkaista otti yhteyttä asiamieheen kirjeellä tai lähettämällä sähköpostiviestin.

2.2 Yhteydenottojen syyt

Syyt yhteydenottoihin on tilastoitu sen mukaan, mikä on ollut asiakkaan tärkein ja pääasiallinen syy yhteydenottoon. Sen vuoksi tilasto ei kerro koko totuutta. Asiakkaan ongelma on useimmiten senkaltainen, että siihen liittyy monia luokituksessa käytettyjä syitä. Rajanveto siihen, mikä on pääasiallinen syy yhteydenottoon, ei aina ole selvä. Tilastossa kiinnittää huomion syyluokka jono, joka sisältää sekä päätösten viipymisen että jonotuksen henkilökohtaiseen asiointiin. Tosiasiassa näitä tapauksia on huomattavasti enemmän. Samoin kohtelusta asiakkaat antavat useasti palautetta, vaikka varsinainen asia on jokin muu. Yli puolella asiakkaista neuvonnan tarve on kuitenkin luokiteltu tärkeimmäksi syyksi yhteydenottoon.

Kuvio 2. Yhteydenottojen syyt v. 2006

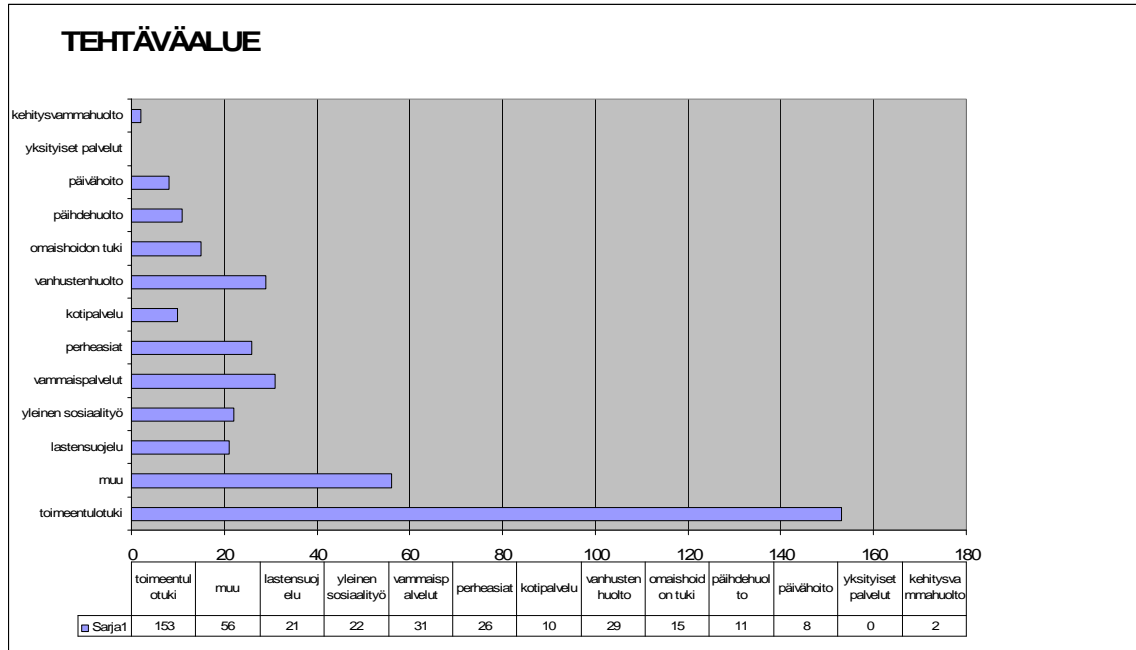


2.3 Asiakastapaukset tehtäväalueittain

Asiakkailla oli ylivoimaisesti eniten tarvetta ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen toimentulotukeen liittyvissä asioissa. Muihin asioihin kuuluvat tehtäväalueet, jotka eivät varsinaisesti kuulu sosiaaliasiamiehelle. Kelan päätöksistä, useimmiten hoitotuesta ja eläkkeistä kysytään paljon. Terveystieteiden tutkimuskeskukseen liittyvissä yhteydenotoissa sosiaaliasiamies ohjaa ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen ja tekee tarvittaessa yhteistyötä hänen kanssaan. Vammaispalvelulain mukaisissa ja vanhusten huoltoon liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä seuraavaksi eniten. Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut sisältyvät vanhustenhuollon tehtäväalueeseen. Perheasiat sisältävät isyyden selvittämiseen, lapsen elatukseen sekä huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät yhteydenotot. Lastensuojeluasioiden osuus ei ollut tänä vuonna merkittävä. Vanhemmat ovat melko hyvin selvillä oikeuksistaan esim. huostaanottotilanteissa ja kunnallista oikeusapua sekä asianajajien palveluja käytetään paljon. Omaishoidon tukiasioissakin

olisi voinut ennakoida suurempaa asiakasmäärää viime vuodenvaihteen lainmuutoksen johdosta. Yleinen sosiaalityö sisältää neuvontaa yleisissä toimeentuloon, asumiseen, velkaantumiseen ym. liittyvissä asioissa.

Kuvio 3. Asiakastapaukset tehtävälueittain v. 2006



TAULUKKO 1. Asiakastapaukset kunnittain ja tehtävääalueittain v. 2006

	toimeentulotuki	muu	lastensuojelu	yleinen sosiaalityö	vammaispalvelut	perheasiat	kotipalvelu	vanhustenhuolto	omaishoidon tuki	päihdehuolto	päivähoito	yksityiset palvelut	kehitysvammahuolto	
Anjalankoski	8	2	2	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	17
Elimäki	3	4	0	0	3	4	1	2	1	0	0	0	0	18
Iitti	4	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	9
Jaala	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Kouvola	47	16	3	3	7	3	4	11	2	5	1	0	0	102
Kuusankoski	25	3	3	6	5	1	1	0	4	2	1	0	0	51
Pyhtää	6	3	1	0	2	4	0	2	0	0	0	0	0	18
Valkeala	8	1	5	1	2	3	1	2	1	1	2	0	0	27
Kotka	49	21	6	11	10	5	3	7	6	2	1	0	2	123
Muu	3	4	1	1	0	3	0	0	0	1	2	0	0	15
	153	56	21	22	31	26	10	29	15	11	8	0	2	384

2.4 Toimeentulotuki

2.4.1 Muutokset toimeentulotukilakiin 1.1.2006

Toimeentulotuen rakenne määriteltiin uudelleen 1.1.2006 lukien. Lainmuutos oli välttämätön, koska toimeentulotuen rahoitus pohjaa muutettiin. Se taas liittyi suurempaan lakipakettiin, työmarkkinatuen kokonaisuudistukseen. Uudistuksen lähtökohtana on tulevaisuuden työvoiman tarpeen turvaaminen. Karu näkymä on, että työmarkkinoilta poistuu vuoteen 2015 mennessä noin miljoona työllistä, joka on huomattavasti enemmän kuin työvoimaa on tulossa tilalle.

Työmarkkinatuen oli alkujaan tarkoitus toimia aktiivisena toimenpidetukena turvaamalla työttömän toimeentuloa ns. aktiivitoimien aikana. Järjestelmä on ollut voimassa vuodesta 1994 ja yli puolelle tuen saajista siitä on muodostunut käytännössä osa viimesijaista toimeentuloturvaa. Työmarkkinatukijärjestelmä ei vastaa alkuperäistä tarkoitustaan. Uudistuksen tavoitteena on luoda tehokas ja kannustava toimeentuloetuksien ja aktivointitoimenpiteiden kokonaisuus, jonka tärkeänä osana on rahoitusmallin muutos. Kela laskuttaa kunnilta 50 prosenttia kuukausittain passiivista työmarkkinatukea vähintään 500 päivää saaneiden työmarkkinatukimenoista. Toisaalta valtio maksaa puolet kuntien perustoimeentulotuesta, joka on irrotettu valtionosuusjärjestelmästä. Kunnille kompensoidaan aluksi aiheutunut lisärasitus täysimääräisenä, mutta porkkanana on, että järjestelmä palkitsee kuntia, jotka edistävät työttömien työllistymistä ja aktivoitumista.

1.1.2006 toimeentulotuki jaettiin perustoimeentulotukeen ja täydentävään toimeentulotukeen. Perustoimeentulotukeen sisällytettiin suurin osa toimeentulotuella katettavista menoista, perusosan lisäksi terveydenhuoltomenot kokonaisuudessaan sekä jokapäiväiseen asumiseen liittyvät menot. Arvion mukaan n. 90 prosenttia toimeentulotukimenoista kuuluu perustoimeentulotuen piiriin. Täydentävän- eli harkinnanvaraisen tuen ja ehkäisevän toimeentulotuen menoihin valtio osallistuu normaalin valtionosuusjärjestelmän kautta.

Uudistus ei vaikuttanut myönnetyn toimeentulotuen määrään tai sen saamisen edellytyksiin. Käytännön työhön muutos vaikutti siten, että täydentävästä ja ehkäisevästä tuesta annetaan erillinen päätös. Uudistuksen vaatimiin tietotekniikan muutoksiin ja lainmuutoksen koulutukseen jäi vuodenvaihteessa niukasti aikaa. Toimistot selvisivät tilanteesta kohtuullisen hyvin. Asiakkaat eivät juurikaan olleet yhteydessä sosiaaliammieheen päätösten viivästymisen johdosta tai siitä syystä, että saivat toimeentulotukiasiansaan kaksi päätöstä. Ainakin Kotkassa sosiaalitoimistoista ja päätösten mukana jaettiin asiakkaille tiedotetta, jossa kerrottiin lainmuutoksesta ja siitä, että jatkossa asiakkaan toimeentulotuki muodostuu mahdollisesti kahdesta päätöksestä. Vaikka lainmuutos ei edellyttänyt asiakkailta toimenpiteitä, kattava tiedottaminen oli paikallaan ja sosiaalihuollon asiakaslain sekä hyvän hallinnon mukaista menettelyä. Aluksi, kun tarkempaa ohjeistusta rajankäynnistä perus- ja täydentävän tuen piiriin kuuluvista menoista ei ollut, päätöksenteossa sosiaalitoimistoissa tapahtui jonkin verran sekaannusta perus- ja täydentävän tuen välillä.

2.4.2 Yhteydenottojen syyt ja asiakkaiden kokemuksia

Kaikista yhteydenotoista n. 40 prosenttia koski toimeentulotukea. Suhteessa eniten asiakastapauksia oli suurimmissa kunnissa, Kotkassa, Kouvolassa, Kuusankoskella ja Anjalankoskella. Kunnissa toimeentulotukiasiat hoidetaan enimmäkseen kirjallisella hakumenettelyllä. Selittävä tekijä näyttää olevan nimenomaan kirjallisen käsittelyn aiheuttamat ongelmat. Asiamieheltä kysyttiin mm. oikeudesta toimeentulotukeen, neuvoa hakemismenettelyyn, päätösten viivymisestä, apua laskelmien ja päätösten tulkintaan, oikeellisuuden varmistamiseen ja muutoksenhakuun. Hyvin usein yhteydenoton syynä oli asiakkaan kokemus, ettei toimeentulotuella ole tultu tarpeeksi vastaan ja autetuksi hänen tilanteessaan. Pitkään työttömänä tai pienen eläkkeen varassa olevat asiakkaat ovat ahdingossa, kun muutosta elämäntilanteessa ei ole näköpiirissä eikä harkinnanvaraista tukea myönnetä. Harkintaa päätöksissä ei läheskään aina ole toteutettu jo siitä syystä, etteivät asiakkaat ole osanneet hakea erikseen tarveharkintaista tukea. Kirjallisessa hakumenettelyssä asiakkaat täyttävät hakemuksen lomakepainatuksen mukaisesti. Kaikista käytössä olevista lomakkeista ei löydy kysymystä, mihin tukea haetaan. Sittenkin, jollei asiakas osaa taitavasti eritellä hakemaansa tukea, vaan vastaa hakevansa tukea esim. elämiseen, päätös voidaan antaa perustoimeentulotuesta tehdyn laskelman mukaisesti. Mikäli asiakas esittää hakemuslomakkeella, yleensä kohdassa, muut menot, perustoimeentulotukeen kuulumattomia menoeria ja tositteita, ne on tulkittava hakemukseksi. Monesti asiakas kertoo saaneensa päätöksen sijaan tositteet palautettuina sekä vain ehkä kirjelapun, jossa kerrotaan, etteivät esitetyt kustannukset kuulu

toimeentulotuella korvattaviin menoihin. Samansuuntaista palautetta tulee, vaikka asiakas pääsisi asioimaan henkilökohtaisesti työntekijän luona. Asiakas kertoo selvittäneensä menoeriään ja esittäneensä kuitteja ja tositteita ilman että niitä on otettu vastaan. On sanottu, etteivät kyseiset menot kuulu toimeentulotuen piiriin, eikä asiakas ole aina saanut hakemastaan kirjallista päätöstä.

2.4.3 Toimeentulotuen perusosan taso

Perusosan taso on jäänyt jälkeen muusta sosiaaliturvasta. Yhteiskuntapolitiikka-lehden 2/2006 artikkelissa Pertti Honkanen vertailee perusturvan indeksisuoja. Taulukosta voi nähdä toimeentulotuen perusosan jälkeenjääneisyyden tarkastelujaksolla kansaneläkkeeseenkin verrattuna. Molemmat on sidottu elinkustannusindeksiin. Kansaneläkettä on korotettu kaksi kertaa tasokorotuksella. Toimeentulotuen perusosan indeksikorotukset sitä vastoin jäädytettiin viimeksi vuosina 1996 -1998. Työttömyysturvan peruspäiväraha sidottiin elinkustannusindeksiin v. 1998 sen jälkeen, kun indeksikorotusta ei ollut toteutettu vuodesta 1995 alkaen.

TAULUKKO 2. Keskeisten indeksien ja perusturvaetuuksien kehitys vuosina 1994 – 2004

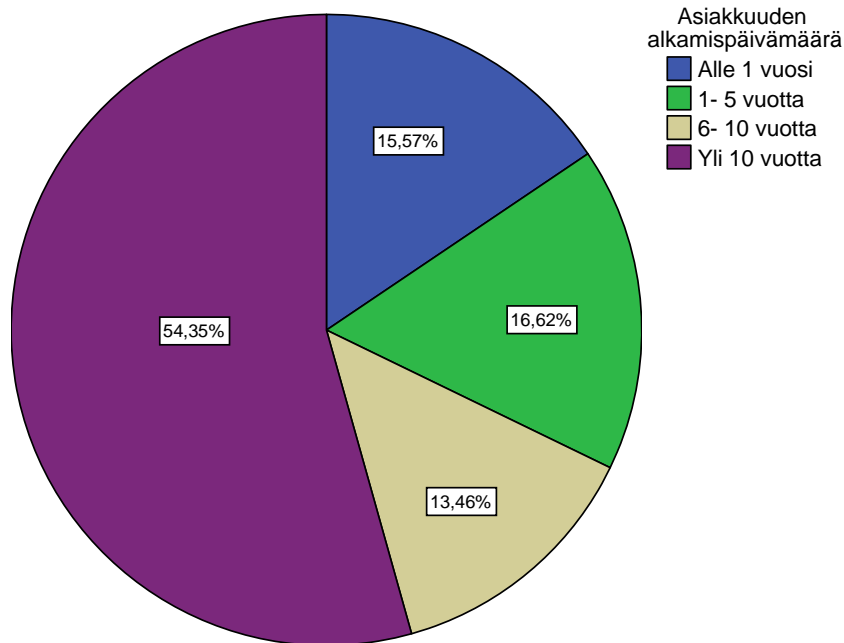
Indeksi tai etuus	Muutos %	Muutos suhteessa hintoihin	Muutos suhteessa ansiotasoon
Kuluttajahintaindeksi	17,9	0,0	-22,0
Ansiotasoindeksi	51,2	28,2	0,0
Työttömän peruspäiväraha	19,1	1,0	-21,2
Täysi kansaneläke	21,2	2,8	-19,8
Toimeentulon perusosa (yksinäinen)	13,5	-3,7	-24,9
Työeläkeindeksi (50/50)	29,8	10,1	-14,1
Uusi työeläkeindeksi (20/80 vuodesta 1996)	21,3	2,9	-19,8

Työmarkkinatukea perustoimeentulona täydentävät yleinen asumistuki ja viimesijainen toimeentulotuki. Pelkän kansaneläkkeen varassa elävät joutuvat niin ikään useimmiten hakemaan apua sosiaalitoimistosta. Toimeentulotuki toimii näin vastoin alkuperäistä tarkoitustaan olla tilapäisenä tukena taloudellisissa kriisitilanteissa, johon se on myös mitoitettu.

2.4.4 Asiakkuuksien kesto

Aikuissosiaalityön areenat-hankkeeseen liittyvässä asiakaskyselyssä Kotkassa kartoitettiin mm. asiakkuuksien kesto. Kysely toteutettiin siten, että 29.1. – 9.2.2006 sosiaalityöntekijät ja toimistosihteerit vastasivat kyselyyn kaikista asiakkaista, joita oli tuona aikana 428 kpl. Oheinen kuvio kertoo, että asiakkuudet ovat enimmäkseen hyvin pitkäaikaisia.

Kuvio 4. Asiakkuuden alkaminen



2.4.5 Harkintaa ja kohtuullisuutta

STM:n oppaassa toimeentulotukilain soveltajille todetaan mm:

”Toimeentulotuen tarkoituksena on antaa myös mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan eikä sen tavoitteena ole vain pitää henkilöä tai perhettä hengissä. Toimeentulotuki on siten tarkoitettu kattamaan menoja laajemmin kuin ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa vastaava välttämätön toimeentulo vaatii”

Asiakkailta tulee kuitenkin jatkuvasti viestiä kohtuuttomista tilanteista, kun linjauksia ja harkintaa on tiukennettu. Vedotaan yhdenmukaiseen ja tasavertaiseen kohteluun, mutta asiakkaat kokevat ainoastaan, ettei yksilöllinen harkinta toteudu. Yhä useammat kertovat turvautuvansa kirkon diakoniatöimiston apuun.

Sosiaaliamies kiinnitti huomiota toimeentulotuen käsittelyssä erityisesti asumiskustannusten kohtuullistamiseen, vähäisten ansiotulojen etuoikeuttamiseen sekä ehkäisevän tuen käyttöön.

2.4.6 Kohtuulliset asumiskustannukset

Kunnilla on oikeus määritellä asumismenojen tarpeellinen suuruus. Useimmissa kunnissa on omilla soveltamisohjeilla määritelty erikokoisten kotitalouksien kohtuulliset asumismenot. Kohtuullistamisessa on huomioitava, onko hakijalla tosiasiaa ja missä ajassa mahdollista saada paikkakunnalta sosiaalitoimen määrittelemää hintatasoa vastaava asunto.

Sosiaaliamies selvitti kyselyllä kuntien määrittelemät kohtuulliset asumismenot.

TAULUKKO 3. Kohtuulliset asumiskustannukset kotitalouden henkilöluvun mukaan v. 2006

	henkilömäärä							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Anjalankoski	360,00	460,00	560,00					
Elimäki	340,00	405,00	455,00	505,00	560,00	635,00	705,00	785,00
Iitti	336,00	420,00	470,00	505,00	555,00	635,00	705,00	784,00
Jaala	Ei määritelty							
Kotka	325,00	440,00	555,00	640,00	710,00	760,00	825,00	890,00
Kouvola	345,00	432,00	535,00	604,00	639,00	690,00		
Kuusankoski	350,00	498,00	673,00	787,00	918,00	1006,00		
Pyhtää	325,00	440,00	555,00	640,00	710,00	760,00	825,00	890,00
Valkeala	Ei määritelty							

Kaikissa kunnissa kohtuulliset kustannukset ylittävät kunnan vuokra-asuntojen hintatason. Jos kunnan vuokra-asuntoa ei ole tarjolla, esim. yhden henkilön hyväksyttävillä kustannuksilla ei kaikilta paikkakunnilta ole saatavilla määritelty hintaisia yksiöitä. Kohtuullistaminen leikkaa silloin entisestään pientä käytettävissä olevan perusosan määrää. Jo 20 - 30 €kk on merkittävä summa toimeentulokiasiakkaalle. Tilanne oli erityisen kestävä ennen 1.9.2006, jolloin asumiskustannusten 7 %:n omavastuuosuudesta luovuttiin. Asumiskustannukset ovat perustoimeentulotuen menoja, joista valtio kustantaa uuden rahoitusmallin perusteella puolet. Hyväksyttävien asumismenojen saattaminen vastaamaan todellista tilannetta paikkakunnalla rasittaa kunnan taloutta entistä vähemmän.

Asiakasta, jolla on määriteltyä tasoa korkeammat asumiskustannukset kehoitetaan yleensä muuttamaan halvempaan ja usein myös pienempään asuntoon, jotta rahaa jäisi enemmän käyttöön. Monesti se onkin hyvä ja asiakkaan edun mukainen neuvo. Asiakkaat kertovat kuitenkin myös kokeneensa painostusta muuttoasiassa. Muutto on ollut joillekin pettymys, kun rahaa ei ole jäänyt käyttöön merkittävästi enempää ja asumisen taso on saattanut laskea roimasti. Ennen muuttopäätöstä on syytä selvittää todellinen vaikutus asumiskustannuksiin. Yleisessä asumistuessa asumiskustannuksiin, joiden perusteella tuki lasketaan, vaikuttavat hyväksyttävien, kohtuullisten neliömäärien lisäksi asuinneliöt kohden määritellyt enimmäisasumismenot, joihin vaikuttaa asunnon valmistumis- tai perusparannusvuosi. Tämä ns. ”tuplaleikkuri” voi helposti aiheuttaa sen, ettei asumistuen

määrä laske samassa suhteessa kustannusten kanssa, vaan enemmän. Silloin todellinen vaikutus voi olla asiakkaalle jonkin verran eduksi, mutta kunta joutuu maksamaan huomattavasti enemmän toimeentulotukea kuin ennen muuttoa. Jos vielä asiakas on tyytymätön muutettuaan huonompaan ja pienempään asuntoon ja ehkä vielä kulkuyhteydet ovat huonontuneet, muutto ei ole silloin ollut kenenkään edun mukainen. Tällaisen tilanteen välttämiseksi uuteen asuntoon maksettavan asumistuen määrä olisi aina selvitettävä Kelasta ennen muuttopäätöstä. Asuminen on ihmisen elämään ja hyvinvointiin vaikuttava perusasia. Mikäli asumiskustannukset ylittävät määritellyn tason, on yhdessä asiakkaan kanssa selvitettävä mitkä ovat realistiset mahdollisuudet muuttaa halvempaan asuntoon, onko hänellä esim. terveydentilan ja liikuntakyvyn suhteen rajoitteita, jotka vaikeuttavat asunnon saantia, tai meneekö halvemmasta asunnosta saatava hyöty vaikkapa joukkoliikenteen kustannuksiin, jos nykyinen asunto sijaitsee lähellä palveluita. Mikäli asunnon vaihto ei ole asiakkaalle todellinen ja selkeästi hänen elämäntilannettaan parantava vaihtoehto, asumiskustannusten kohtuullistaminen ei silloin ole oikea toimenpide.

2.4.7 Etuoikeutettu tulo

Vuonna 2002 käynnistynyttä kokeilua, jossa osa ansiotuloista jätetään huomioimatta toimeentulotukea myönnettäessä, jatketaan vuoden 2008 loppuun. Tavoitteena on edistää toimeentulotukiasiakkaiden työllistymistä ja kannustaa vastaanottamaan satunnaistakin työtä. Toimeentulotukea hakevan henkilön tai perheen ansiotuloista vähintään 20 prosenttia mutta enintään 150 euroa kuukaudessa voidaan jättää huomioimatta tukea myönnettäessä.

Asiakasyhteydenottojen perusteella näyttää siltä, että 20 prosentin vähimmäismäärää käytetään kunnissa melko kaavamaisesti. Lain hengen mukaista olisi, että etuoikeutettua tuloa käytettäisiin reilummin kannustimena satunnaisissa ansiotuloissa lain sallimaan 150 euroon/kk saakka. Esim. useat alle 25-vuotiaat työttömät nuoret eivät ole oikeutettuja työmarkkinatukeen ja elävät kokonaan toimeentulotuen varassa. Jos tällainen henkilö saa satunnaisen 1-2 päivää kestävä työn ja hyöty siitä jää viidesosaan palkasta, se ei ehkä kannusta vastaanottamaan samanlaisia töitä vastaisuudessa.

Lisäksi toimeentulotukilain 11 §:n 2 momentin mukaan toimeentulotukea myönnettäessä tuloksi ei lueta vähäisiksi katsottavia ansiotuloja ja avustuksia. Eli edellä mainitusta kokeiluna toteutetusta etuoikeussäännöksestä huolimatta, vähäisten satunnaisten tulojen huomioiminen pitäisi aina harkita erikseen.

2.4.8 Ehkäisevä toimeentulotuki

Ehkäisevän toimeentulotuen tavoitteena on edistää sosiaalista turvallisuutta, tukea asiakkaan omatoimista suoriutumista, ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista toimeentulotukiriippuvuutta. Laki määrittelee tavoitteet, mutta kunnat päättävät itse ehkäisevän tuen myöntöperusteista. Sosiaali- ja terveysministeriön suositus on, että ehkäisevän tuen osuus toimeentulotukimenoista olisi vähintään 3,3 %. Kuntakyselyn

perusteella tämä ylittyi vain kahdessa kunnassa. Perusosan tasoon ei kunnissa voida vaikuttaa, mutta ehkäisevää tukea voisi varmasti käyttää entistä monipuolisemmin tavoitteidensa mukaisesti ja sosiaalityön välineenä. Ehkäisevään tukeen varattuja määrärahoja jäi v. 2006 lähes kaikissa kunnissa käyttämättä.

2.4.9 Tilastoa toimeentulotuesta kunnissa

Toimeentulotukilain muutoksen yhteydessä arvioitiin täydentävän tuen osuudeksi n. 10 % toimeentulotukimenoista. Pelättiin, että rahoituspohjan muutos aiheuttaisi sen, että kunnat myöntäisivät harkinnanvaraista ja ehkäisevää tukea entistä tiukemmin perustein. Kuntakyselyssä kysyttiin varsinaiseen sekä ehkäisevään toimeentulotukeen varatuista ja myönnetyistä määrärahoista v. 2006. Edellisenä vuonna kysyttiin niin ikään ehkäisevän tuen käytöstä.

TAULUKKO 3. Varsinaiseen- ja ehkäisevään toimeentulotukeen varatut määrärahat ja myönnetty tuet v. 2006

	Määrärahat	Myönnetty yhteensä	Myönnetty perustoimeentulotukea	Myönnetty täydentävää toimeentulotukea	Määrärahat ehkäisevään toimeentulotukeen	Myönnetty ehkäisevään toimeentulotukeen
Anjalankoski	1 018 500,00 €	1 025 790,00 €	914 919,00 €	110 871,00 €	20 000,00 €	20 795,00 €
Elimäki	304 630,00 €	292 300,00 €	276 553,00 €	15 747,00 €	9 140,00 €	3 953,00 €
Ilitti	380 000,00 €	371 690,00 €	350 135,00 €	21 555,00 €	20 000,00 €	6 127,00 €
Jaala	50 000,00 €	36 394,00 €	35 212,00 €	1 182,00 €	2 000,00 €	1 651,00 €
Kotka	5 500 000,00 €	5 458 472,00 €	5 096 421,00 €	362 051,00 €	150 000,00 €	168 000,00 €
Kouvola	2 090 000,00 €	2 109 805,00 €	1 971 608,00 €	138 197,00 €	40 000,00 €	44 544,00 €
Kuusankoski	1 772 000,00 €	1 540 840,00 €	1 445 649,00 €	95 191,00 €	30 000,00 €	16 817,00 €
Pyhtää	120 000,00 €	104 303,00 €	81 357,00 €	22 946,00 €	3 000,00 €	4 097,00 €
Valkeala	430 000,00 €	362 538,00 €	316 774,00 €	45 764,00 €	10 000,00 €	- €

2.5 Omaishoidon tuki

2.5.1 Laki omaishoidon tuesta 1.1.2006

Laki omaishoidon tuesta (937/2005) tuli voimaan vuoden 2006 alusta. Uusi laki korvasi aiemmat sosiaalihuoltolakiin sisältyneet omaishoidon tukea koskevat säädökset sekä asetuksen omaishoidon tuesta. Omaishoidon tuki koostuu omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista sekä hoidettavalle annettavista palveluista. Lain tarkoituksena on vahvistaa omaishoidon asemaa ja kattavuutta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä turvaamalla riittävät palvelut sekä hoidon jatkuvuus. Ikääntyneen väestön määrä kunnissa kasvaa. Omaishoidon tuen kehittäminen on kannattava keino vastata lisääntyneeseen palvelujen tarpeeseen. Omaishoidon linjaukset on sisällytettävä kuntien vanhus- ja vammaispoliittisiin strategioihin. Onnistumisen edellytyksenä on, että kunnissa löytyy tahto ja ymmärrys vakiinnuttaa omaishoito lain tarkoittamaksi osaksi palvelurakennetta sekä osoittaa talousarviossa siihen tarvittavat määrärahat. Uusi laki ei siis tuonut subjektiivista oikeutta omaishoidon tukeen. Laissa sanotaan tuen myöntämisedellytyksistä, että kunta voi myöntää omaishoidon tukea, jos tietyt edellytykset täyttyvät. Sanoilla, voi ja jos, omaishoidon tuki määritellään edelleen määrärahasidonnaiseksi sosiaalipalveluksi.

Lailla korotettiin hoitopalkkion vähimmäismäärä 300 euroon kuukaudessa, täsmennettiin omaishoitotosopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöjä, tuen myöntämisen edellytyksiä, hoitajan vapaata koskevia sekä sopimuksen kestoa koskevia säännöksiä. Omaishoidon tuen kehittämisen yhtenä tärkeänä tavoitteena on ollut omaishoitajien aseman parantaminen. Kuitenkin kohta lain voimaan tulon jälkeen alkoi tiedotusvälineissä uutisointi, jonka mukaan uutta lakia oli käytetty useissa kunnissa heikentämään omaishoitajien asemaa. Vaikka laki takaa minimipalkkion, monet kunnat vastaavasti pudottivat suurempia palkkioita. Se oli mahdollista, koska toinen laissa määritelty hoitopalkkio on 600 euroa kuukaudessa omaishoitajalle, joka hoidollisesti raskaan siirtymävaiheen, esim. saattohoidon aikana on estynyt tekemästä varsinaista työtään.

Uuden lain voimaantulosäännöksen mukaan kuntien piti saattaa omaishoitotosopimukset ja niiden liitteenä olevat hoito- ja palvelusuunnitelmat vastaamaan lain säännöksiä 1.1.2006 alkaen. Aikaa lain täytäntöönpanon edellyttämiin toimiin ei siis liiemmin jäänyt, kun laki vahvistettiin joulukuussa. Useimmissa kunnissa siirtymävaiheessa irtisanottiin vanhat sopimukset ja lainmuutos antoi näin mahdollisuuden tarkistaa palkkioluokkia ja niiden myöntämiskriteereitä muissakin kuin alimmassa palkkioluokassa. Uusien sopimusten laatiminen sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien lain mukainen tarkistaminen oli suuri urakka, johon ei käytettävissä olleilla henkilöresursseilla ollut mitenkään mahdollista vastata niin lyhyessä ajassa. Vanhuspalvelujen seutuhankkeessa mukana olleet kunnat Anjalankoski, Jaala, Kouvola, Kuusankoski ja Valkeala päätyivät laatimaan yhtenäiset seudulliset myöntämiskriteerit omaishoidon tukeen. Kriteerit vahvistettiin lautakunnissa kevään 2006 aikana. Lain kirjain täytettiin siihen saakka nostamalla mahdolliset minimin

alittavat hoitopalkkiot 300 euroon kuukaudessa. Samoin Pyhtäällä nostettiin alimmat hoitopalkkiot lain mukaiseen minimiin, kunnes uudet, tarkennetut kriteerit saatiin käyttöön. Näin saatiin tarpeellista lisäaikaa. Kotkassa ja Elimäellä uudet hoitopalkkiot ja kriteerit otettiin käyttöön heti vuoden alusta.

2.5.2 Kuntakysely, määrärahat ja hoitopalkkiot

Kuntakyselyllä selvitettiin omaishoitoon varattujen määrärahojen kehitystä sekä kuinka suurella osalla omaishoitajista hoitopalkkio nousi ja kuinka monella aleni. Lisäksi kysyttiin edellisen vuoden tapaan vuonna 2006 määrärahojen puutteen vuoksi hylättyjen hakemusten määrää. Vertailun vuoksi esitetään uudelleen taulukko myös vuoden 2005 kuntakyselyn tiedoista. Kyselyssä tiedot pyydettiin ilman henkilösivukuluja. Summat eivät ole täysin vertailukelpoisia, koska ei ole erikseen tarkistettu, mitä ilmoitettuihin summiin sisältyy. Esim. Elimäen tiedot näyttävät ristiriitaisilta, koska viime vuonna (Taulukko 4.) tiedot on ilmoitettu henkilösivukuluineen. Ilman näitä sivukuluja v. 2006 oli varattu 146 000 € joten määräraha ylitettiin viime vuonna.

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

	Määräraha v.2005/€	Määräraha v.2006/€	Käytetty v.2005/€	Hylätty määrärahojen 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

TAULUKKO 5. Omaishoidon tuen määrärahat kunnittain v. 2007, tukeen käytetyt varat v. 2006 ja määrärahojen puutteen vuoksi hylätyt hakemukset

	Määräraha v.2007/€	Käytetty 2006/€	Hylätty määrärahojen puutteen vuoksi v. 2006/kpl
Anjalankoski	175 100	180 082	8
Elimäki	174 800	154 468	3
Iitti	240 000	240 000	0
Jaala	88 200	81 511	0
Kotka	2 168 211	1 898 371	0
Kouvola	1 000 000	966 141	0
Kuusankoski	633 350	558 561	27
Pyhtää	103 200	93 394	0
Valkeala	204 000	187 798	0

TAULUKKO 6. Maksussa olevat hoitopalkkiot 31.12.2006, alentuneiden ja nousseiden hoitopalkkioiden määrät kunnittain

	Maksussa 31.12.2006/kpl	Hoitopalkkio aleni tai lakkautui	Hoitopalkkio nousi
Anjalankoski	38	12	21
Elimäki	39	0	25
Iitti	45	0	31
Jaala	19	0	9
Kotka	427	348	23
Kouvola	279	0	277
Kuusankoski	115	14	49
Pyhtää	25	4	26
Valkeala	48	0	0

Omaishoidon tuen hakemusten määrä nousee joka vuosi Stakesin STM:lle tekemän seurantatutkimuksen mukaan. Omaishoidettavia oli koko maassa v. 2005 n. 30 000 henkilöä. Uusia omaishoidettavia tuli v. 2005 4348 henkilöä ja vuoden 2006 ensimmäisellä kolmanneksella jo 2776. Hoitajien ja hoidettavien määrän kasvun lisäksi kuntien on varauduttava hoitopalkkioiden indeksikorotuksiin. Hoitopalkkio nousee vuosittain palkkakertoimella, jonka vaikutusta voi pitää kohtuullisen hyvänä verrattuna nykyiseen sosiaaliturvajärjestelmän indeksisuojaan. Palkkakerroin on v. 2005 voimaantulleessa uudessa työeläkejärjestelmässä käytössä oleva indeksi, jolla korotetaan eläkkeen perusteena oleva palkka eläkkeen alkamisajankohdan tasoon. Hintojen nousu vaikuttaa 20 % ja ansiöheityksen vaikutus on 80 %. Indeksisuoja on parempi kuin esim. varsinaisessa työeläkkeessä, jossa prosenttiluvut ovat päinvastaiset. Indeksikorotuksen vaikutus hoitopalkkioon 1.1.2007 oli 3,48 %. Stakesin selvityksessä kunnat esittävät,

uuden lain hengen mukaisesti, että varoja olisi jatkossa entistä enemmän kohdistettava hoitavien ja hoidettavien elämänlaadun edistämiseen kehittämällä kuntoutus- ja virkistyspalveluja ja kehittämällä hoitajan vapaan aikaisen sijaishuollon järjestämistä hoidettavan kotona. Tutkimuksessa verrattiin myös omaishoidon keskipalkkioita maakunnittain. Kymenlaaksossa keskipalkkio oli 380 €/kk, joka alittui vain Pohjois- ja Etelä-Karjalassa. Vaihteluväli oli 356 € - 555 €. Tämän vuoden alusta omaishoitajien lakisääteisiä vapaapäiviä lisättiin kahdesta kolmeen päivään kuukaudessa. Myös hoitajien vapaapäivien aikaisen sijaishoidon järjestäminen lisää omaishoidon tuen kustannuksia. Vastauksena näihin haasteisiin omaishoitoon varattavien määrärahojen tarve pitäisi ennakoita aiempaa tarkemmin.

Kunnat ilmoittivat useimpien hoitopalkkioiden nousseen. Poikkeuksena on Kotka, jossa suurin osa maksetuista palkkioista aleni. Toisaalta monessa kunnassa omaishoitoon kokonaisuudessaan käytettiin vähemmän rahaa v.2006 kuin edellisenä vuonna. Kaikissa kunnissa vuodelle 2007 ei ole lisätty määrärahoja. Jaalan ja Iitin kunnissa taas on panostettu omaishoitoon merkittävästi enemmän kuin aiemmin.

2.5.3 Asiakkaiden kokemuksia

STM:n julkaisemassa oppaassa omaishoidon tuesta (2005:30) tarkastellaan omaishoidon roolia kahdesta näkökulmasta. Palvelujärjestelmän näkökulmasta omaishoitajat nähdään voimavaroina.. Toisaalta omaishoitajat nähdään yhteistyökumppaneina ja asiakkaina. Omaishoitoa täydennetään kotona asumista tukevilla palveluilla. Uudessa laissa omaishoidon tuesta nämä molemmat näkökulmat on otettu huomioon. Tästä huolimatta ongelma näyttää olevan siinä, ettei omaishoitaja aina tosiasiallisesti koe olevansa tasavertainen yhteistyökumppani sosiaalihuollon viranomaisten kanssa. Yhteisenä tavoitteena on mahdollistaa hoidettavan kotona asuminen hänen parhaan etunsa mukaisella tavalla. Omaishoitajien näkökulmasta yhteistyö ei aina suju kitkatta. Omaishoitajien yhteydenotoista päällimmäisenä viestittyy, ettei tarjottu tuki vastaa todellista palvelujen tarvetta. Lakisääteisiä omaishoitajan vapaapäiviä jää käyttämättä, kun hoidettavan sijaishoito ei järjesty tarkoituksenmukaisella tavalla. Näin käy usein erityisen vaativaa hoitoa tarvitsevien hoidettavien, esim. halvauspotilaiden kohdalla. Loma-ajan hoitoa ei haluta toteutettavan esim. terveyskeskuksen vuodeosastolla, jossa henkilökuntaa ja aikaa esim. potilaan kuntouttamiseen ei ole. Hoidettavan kunto voi kokemusten mukaan heikentyä lomajakson aikana niin, että kotiin palattua kuntoutukseen on todella panostettava, jotta tilanne saadaan ennalleen. Kuitenkin juuri raskainta hoitotyötä tekeville omaishoitajille lomajaksot ovat ehdoton jaksamisen edellytys. Lain mukaan hoitajan vapaan aikainen sijaishoito on pyrittävä järjestämään ensisijaisesti hoidettavan toivomalla tavalla. Hoidettavalla ja hoitajalla ei kuitenkaan ole ehdotonta oikeutta vaatia haluamaansa hoitomuotoa tai hoitopaikkaa. Se olisi kuntien nykyisillä resursseilla jokaisen hoidettavan kohdalla mahdotonta toteuttaakin. Lomapäiviä jää viranomaisten mukaan pitämättä yleensä siitä syystä, etteivät hoitajat halua pitää lomaa. Omaishoitaja voi jättää lomapäivät käyttämättä, jos hoidettava ei jostakin syystä halua sijaishoitoon ja hoitava omainen ei henno jättää hoidettavaa vastentahtoisesti vieraan hoitoon tai tarjottua vaihtoehtoa ei pidetä muuten tarkoituksenmukaisena. Jatkuva

hoitotyö uuvuttaa ja hoitaja kokee olevansa puun ja kuoren välissä, kun omaishoidon vaihtoehtona on todellisuudessa enää laitoshoido. Monesti omaishoitajat tekevät laskelmia, miten suuria summia kunta on vuosien mittaan säästänyt, kun ei ole tarvinnut sijoittaa hoidettavaa laitokseen ja kokevat työnsä aliarvostetuksi.

Kohtuullinen korvaus hoitopalkkion muodossa on tärkeä, mutta omaishoitajalle merkitsee näissä tilanteissa paljon enemmän riittävät tukipalvelut ja lomapäivien järjestely vastaamaan tarpeita mahdollisimman hyvin. Tukea tarvitaan myös silloin, kun hoidettavan kotona asuminen ei enää tukipalvelujenkaan turvin ja hoitajan jaksamisen kannalta ole järkevää ja mahdollista. Omaishoitaja on voimavara, muttei ehtymätön sellainen.

Omaishoitoon liittyviä yhteydenottoja oli vuoden aikana 15 kpl, joka on yllättävän pieni luku. Lainmuutokseen liittyvissä tilanteissa omaishoitajille ehkä tutumpi kanava ottaa yhteyttä oli Kymenlaakson omaishoitajat ja läheiset -yhdistys. Lainmuutosvaiheessa mm. kuntien menettelyihin liittyviä kysymyksiä selviteltiin yhteistyössä yhdistyksen aluetyöntekijöiden kanssa.

Lainmuutos vaikutti selvästi valitusten määrään. Kouvolan hallinto-oikeuteen jätettiin v. 2006 yhteensä 48 omaishoidon tukea koskevaa valitusta. Vuoden 2005 vastaava määrä oli 15 kpl ja vuonna 2004 14 kpl.

2.5.4 Vammaispalvelut

Asiakkaiden yhteydenotot vammaispalveluista koskivat enimmäkseen vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja, oikeutta henkilökohtaiseen avustajaan ja palveluasumiseen.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu on subjektiivinen oikeus vaikeavammaiselle henkilölle. Vammaispalveluasetuksessa vaikeavammaiseksi määritellään henkilö, jolla on erityisen suuria vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Ikä ei saisi olla esteenä vaikeavammaisten kuljetuspalvelun myöntämiselle. Iäkkäillä henkilöillä ongelmia liikkumisessa pidetään yleensä normaalina iän vähitellen mukanaan tuomana heikkenemisenä, eikä kuljetuspalveluun katsota olevan oikeutta. Jos kuitenkin on selkeästi diagnosoitu, että tietty sairaus tai vamma aiheuttaa liikuntakyvyn rajoittuneisuuden, ei hakijan iällä saisi olla merkitystä harkittaessa oikeutta vaikeavammaisen kuljetuspalveluun.

Asiakkaiden kertomana on tullut useita kertoja esille, että vammaispalvelulain mukaisesta palveluasumisesta ei tiedoteta tarpeeksi, eikä sitä osata hakea eikä vaatia. Päätökset ovat myös viipyneet kohtuuttomasti.

Uutena määräytymisperusteena sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annettuun lakiin tuli v. 2006 alusta vammaiskeroin. Kerroin määrittelee kuntien vammaisten henkilöiden määrää suhteessa koko maan osuuteen. Kertoimen kustannusvaikutus on noin prosentin verran sosiaalihuollon kustannuksista. Valtionosuuden lisäys on vähäinen, eikä se ole korvamerkittyä rahaa, mutta se tuo kunnille moraalista velvoitetta kohdentaa lisäystä vammaispalveluihin.

2.5.5 Vanhustenhuolto

Vanhustenhuoltoon liittyvissä asioissa sosiaaliamiehen ovat olleet yhteydessä lähes poikkeuksetta omaiset. Vanhainkotipaikkoja ja hoiva- ja palveluasumista joudutaan jonottamaan kohtuuttoman pitkiä aikoja. Vanhusten omaiset ovat olleet monta kertaa yhteydessä myös siitä syystä, että hoitoketju on katkennut terveyskeskuksen vuodeosastolle. Kun vanhus joutuu sairaalahoitoon, eikä kotiuttaminen enää tule kyseeseen, jatkohoitoaika on yleensä terveyskeskuksen sairaala. Vuodeosaston paikalta näyttää yleisesti olevan erittäin vaikeaa päästä hoiva- tai palveluasumisen piiriin, vaikka se olisi selvästi paras ja vanhuksen edun mukainen ratkaisu. Omaiset ovat välittäneet vanhusten tuntoja. Yksi vanhus on todennut, että parempi vaihtoehto olisi, ”jos kuolema korjaa” ja toinen on ilmaissut asian: ”Tämä on kuoleman selli.” Vanhukset syyttelevät myös omaisiaan siitä, etteivät pysty ”järjestämään” heitä asumaan muualle.

Sosiaalihuoltolakiin tuli 1.3.2006 palvelun tarpeen arviointia koskeva muutos. Kiireellisissä tapauksissa palvelujen tarve on arvioitava viipymättä henkilön iästä riippumatta. Ei-kiireellisissä tapauksissa kunnan on järjestettävä 80- vuotta täyttäneelle tai Kelan erityishoitotukea saavalle palvelujen tarpeen arviointi seitsemän päivän kuluessa siitä, kun asian johdosta on otettu yhteyttä. Aloitteen voi tehdä paitsi henkilö itse tai omainen, myös muu henkilö tai viranomainen. Sosiaaliamies on toimintavuonna yhden kerran esittänyt palvelun tarpeen arviointia vanhuksen luo tehdyn kotikäynnin perusteella. Asiamies on tiedottanut asiakkaille ja erilaisissa tilaisuuksissa lainmuutoksesta. Kuntien kotihoidosta on kommentoitu, että laki ei erityisesti muuttanut tilannetta, koska palvelun tarve on pysytty arvioimaan tähänkin asti kohtuullisessa ajassa ilman viivytystä. On kuitenkin huomioitava, että laissa ei mitenkään määritellä käsitteitä kiireellinen ja ei-kiireellinen. Lisäksi itse palvelun järjestämiseen ei tullut uusia velvoitteita.

2.5.6 Sosiaaliamiehen toiminnan vaikuttavuus

Toimenpiteet on luokiteltu ensisijaisen toimenpiteen mukaan. Asiakastapauksissa asiamiehen toimenpiteet jakautuivat seuraavasti:

Neuvonta 184 kpl, neuvoteltu viranomaisen kanssa 133 kpl, avustettu valituksessa, oikaisussa tai kantelussa 27 kpl, ohjattu muualle 21 kpl, otettu yhteyttä lääniin ym. 10, avustettu muistutuksessa 2 kpl, viesti vastaanotettu, kuunneltu 7 kpl.

Suurella osalla tapauksia asiamies ei saa tietää, miten asia lopulta hoitui. Näitä oli 66 kpl. Päätös, ratkaisu tai toiminta muuttui 36 tapauksessa. Muutosta ei tapahtunut 7 tapauksessa. Kolme tapausta otettiin uudelleen käsittelyyn. Asiakasta kuunneltiin 7 tapauksessa. Asiakas sai tarvitsemansa tiedon 265 tapauksessa.

3 SOSIAALIASIAMIEHEN HAVAINTOJA TOIMIALUEEN KUNNISTA

3.1 Anjalankoski

Anjalankoskella asiakastapauksia oli yhteensä 17 kpl, joista lähes puolet koski toimeentulotukea. Täydentävän toimeentulotuen osuus toimeentulotukimenoista oli 10,3 % ja ennalta ehkäisevää tuen osuus 2,0 %. Toimeentulotuesta jätettiin neljä oikaisuvaatimusta.

Vanhustenhuollon asioissa oltiin yhteydessä neljä kertaa. Iäkkäitä, usein dementoituneita vanhuksia on ollut sijoitettuna pitkiksi ajoiksi terveyskeskuksen vuodeosastolle jonottamaan paikkaa hoiva-asumiseen. Omaiset ovat välittäneet vanhusten tunteja siitä, että joutuvat viettämään elämänsä loppuvuotia ”väärässä paikassa.” Tänä vuonna jonoja on saatu purettua, kun Anjalankoskella avattiin uusi tehostetun palvelun yksikkö dementoituneille vanhuksille.

Anjalankosken kaupunki ei ole varannut lainkaan määrärahaa sosiaalihoitolain mukaiseen kuljetuspalveluun. Se on suuri puute jo siitä syystä, että Anjalankoski on laaja kunta, jossa palvelut ovat hajallaan.

Omaishoidon tukiasiassa otettiin asiamiehen yhteyttä vain kerran. Se on yllättävän vähän, koska omaishoidon tuessa jouduttiin edelleen viime vuonna hylkäämään 8 hakemusta määrärahojen puutteen vuoksi. Hoitopalkkion määrä aleni 12 omaishoitajalla. Vuodelle 2007 määrärahoja ei kuitenkaan lisätty. Tilanteeseen on havahduttu. Kaupunginvaltuusto totesi kokouksessaan 12.3.2007, että jos kaikille tukeen oikeutetuille olisi tehty myönteinen päätös vuonna 2006, lisämäärärahan tarve olisi ollut 37 800 € Valtuuston päätöksen mukaisesti kaikille seudulliset kriteerit täyttävälle tukeen oikeutetuille myönnetään omaishoidon tuki ja tilannetta tarkastellaan syksyllä uudelleen.

3.2 Elimäki

Asiakasyhteydenottoja Elimäellä oli viime vuonna 18 kpl, jotka jakautuivat tasaisesti minkään tehtäväalueen korostumatta. Yhteydenottoja oli lapsen huoltoon ja elatukseen liittyvissä asioissa, toimeentulotuesta, vammaispalveluihin liittyvissä asioissa, kotipalvelussa ja omaishoidon tuessa.

Toimeentulotuesta täydentävän tuen osuus oli 5,4 % ja ehkäisevän tuen 1,35 % myönnetystä toimeentulotuesta. Oikaisua haettiin neljään toimeentulotukipäätökseen.

Omaishoidon tukeen varatut määrärahat vuodelle 2006 eivät riittäneet. Omaishoidon tuen hoitopalkkiota ei alennettu tai lakkautettu kenelläkään. Tukea nostettiin 25 tapauksessa. Budjetti ylitettiin jonkin verran, eikä yhtään omaishoidon tukihakemusta jouduttu tästä syystä hylkäämään. Tämän vuoden budjettiin rahaa on varattu enemmän.

3.3 Iitti

Iitissä otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen yhteensä 9 kertaa. Asiat koskivat toimeentulotukea, lapsen elatusta tai huoltoa ja päivähoitoa. Esim. vanhusten ja vammaisten asiat eivät tulleet kertaakaan esille toimintavuoden aikana.

Toimentulotukea myönnettiin täydentävänä tukena 5,8 % ja ehkäisevänä tukena 1,65 % koko tuen määrästä. Toimeentulotukiasioissa jätettiin kaksi oikaisuvaatimusta.

Omaishoidon tukeen panostettiin viime vuonna reilusti. Yhtään asiakasyhteydenottoa ei tullut omaishoidon tukiasioissa. Uuden lain edellyttämät kotikäynnit ja hoito- ja palvelusuunnitelmat ja sopimukset tehtiin heti tammikuussa. Hoitopalkkiota ei alennettu tai lakkautettu. Iitin kotihoidossa on niukat resurssit ja senkin vuoksi on katsottu järkeväksi kohdentaa varoja omaishoitoon. Vuoden 2006 määrärahat loppuivat jo huhtikuussa. Lisämäärärahaa saatiin ja kaikki hakijat, jotka täyttivät myöntämisedellytykset, saivat päätökset loppuvuodesta ja tuki myönnettiin takautuen hakemista seuraavan kuukauden alusta.

3.4 Jaala

Asiakasyhteydenottoja oli viime vuonna neljä kappaletta, jotka koskivat vanhustenhuoltoa ja vammaispalveluja.

Täydentävän toimeentulotuen osuus oli 3,2 % ja ehkäisevän tuen osuus 4,5 % myönnetystä toimeentulotuesta. Toimeentulotukiasioissa ei otettu kertaakaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Vuoden aikana ei haettu kertaakaan oikaisua toimeentulotukipäätöksiin.

Omaishoidontuessa otettiin viime vuonna käyttöön seudulliset kriteerit. Asiakasmäärä kaksinkertaistui ja tukeen käytettiin rahaa yli kaksinkertaisesti yli sen mitä siihen oli budjetoitu. Vuoden lopussa Jaalassa oli 19 maksussa olevaa päätöstä. Tuki nousi yhdeksällä hoitajalla, eikä laskenut yhdessäkään tapauksessa.

3.5 Kotka

Asiakastapauksia oli Kotkassa yhteensä 123 kpl. Kotkassa 40 % yhteydenotoista koski toimeentulotukiasioita. Muista tehtäväalueista eniten otettiin yhteyttä vammaispalvelu-, vanhustenhuolto-, lastensuojelu- ja omaishoidontukiasioissa.

Toimeentulotuessa täydentävää tukea myönnettiin 6,6 % ja ehkäisevää tukea 3,1 % myönnetystä toimeentulotuesta. Oikaisuvaatimus jätettiin 32 toimeentulopäätöksen johdosta.

Vammaispalveluasioissa oli useimmiten kyse vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista tai oikeudesta henkilökohtaiseen avustajaan. Kotkassa on kokeiluluontoisesti työskennelty kotihoidossa viisi kotihoidon vammaisavustajaa. Heidän toimenkuvansa on laajempi kuin kotihoidon työntekijöiden ja vastaa palveluntarpeeseen silloin, kun kotihoidon palvelut eivät riitä.

Kotkassa vahvistettiin omaishoidon tukeen 18.1.2006 uudet myöntämisperusteet ja hoitopalkkioluokat. Vanhat sopimukset irtisanottiin päättyviksi v. 2005 lopussa. Uudet hoito- ja palvelusuunnitelmat ja päätökset tehtiin ennätysajassa tammi- ja helmikuun aikana. Päätösten mukana uudet sopimukset lähetettiin allekirjoitettaviksi. Sosiaaliamies kiinnitti huomiota päätöksenteossa tapahtuneeseen virheelliseen menettelyyn ja toimitti kirjelmän sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Nopeasta aikataulusta ja henkilöstöresurssien puutteesta johtuen hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistettiin pääsääntöisesti yksipuolisesti sosiaalitoimen viranomaisen toimesta. Kotikäyntejä ei tehty, eikä suunnitelmia laadittu lain edellyttämällä tavalla yhdessä ja yhteisymmärryksessä hoitajan ja hoidettavan kanssa. Menettelyllä oli erityisen suuri merkitys, koska Kotkassa hoitopalkkio aleni tai lakkautui 348 tapauksessa ja nousi vain 23 tapauksessa. Kotkassa hoitopalkkioiden taso oli kohtuullisen hyvä ennen 1.1.2006, jonka vuoksi kriteereitä tarkistettiin omaishoidon tuen kokonaiskustannusten pitämiseksi kurissa. Myös Etelä-Suomen lääninhallitus huomautti tehdyn kantelun johdosta sosiaalihuollon asiakaslain ja hallintolain vastaisesta menettelystä. Tänä vuonna Kotkaan on palkattu yksi uusi palveluohjaaja hoitamaan omaishoidon tukiasioita.

3.6 Kouvola

Asiakasyhteydenottoja oli Kouvolassa viime vuonna yhteensä 102 kpl. Näistä 46 % koski toimeentulotukiasioita. Seuraavaksi eniten yhteyttä otettiin vanhustenhuollon ja vammaispalvelun asioista.

Täydentävän toimeentulotuen osuus oli 6,5 % ja ehkäisevän tuen osuus 2,1 % myönnetystä toimeentulotuesta. Toimeentulotukiasioissa jätettiin oikaisuvaatimuksia 23 kpl.

Sosiaalihuoltolain mukaiseen kuljetuspalveluun sosiaalilautakunta vahvisti vuodelle 2006 tulo- ja talletusrajat. Kaikki voimassa olevat päätökset tarkistettiin. Kuljetuspalvelun mahdollinen lakkauttaminen aiheutti tietenkin tyytymättömyyttä ja asiakkaiden mielestä oli kohtuutonta lakkauttaa jo myönnetty tuki.

Omaishoidon tukeen varatut määrärahat riittivät, eikä yhtään hakemusta jouduttu hylkäämään varojen puutteen vuoksi. Seudullisten kriteerien myötä hoitopalkkio nousi 277 tapauksessa. Yhtään hoitopalkkiota ei jouduttu laskemaan.

3.7 Kuusankoski

Kuusankoskella oli asiakastapauksia viime vuonna 51 kpl. 49 % kaikista yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Muilla tehtävälueilla yhteydenottoja oli eniten vammaispalveluasioissa, omaishoidon tuessa ja lastensuojelussa, mutta määrät jakautuivat tasaisesti.

Täydentävään toimeentulotukeen käytettiin 6,2 % ja ehkäisevään tukeen 1,1 % toimeentulotukimenoista. Toimeentulotuessa haettiin lautakunnalta oikaisua 8 päätökseen.

Omaishoidon tuen myöntäminen on sosiaaliasiamiehen kuntakyselyn ja asiakkaiden yhteydenottojen perusteella kiikastanut viime ja edellisenä vuonna alimitoitetusta budjetista. Viime vuonna peräti 27 hakemusta jouduttiin hylkäämään määrärahojen puutteen vuoksi. Tilanne oli tämän vuoden alkupuolella jo huomattavasti parempi, mutta silloinkin vanhin myöntämisedellytykset täyttänyt hakemus oli vuoden 2005 lopulta. Kuusankoskella vuoden lopussa oli 115 kpl voimassa olevaa omaishoidon tuen päätöstä. Niistä vammaisten hoidettavien osuus on suuri, 52 kpl. Käytetyistä määrärahoista vammaispuolen omaishoidon tuet nielivät yli puolet. Omaishoidon tuki lakkautettiin tai aleni 14 tapauksessa ja nousi 49 omaishoitajalla.

3.8 Pyhtää

Asiakasyhteydenottoja oli Pyhtäällä 18 kpl. Kolmasosa yhteydenotoista koski toimeentulotukea, mutta asiakkaat ottivat yhteyttä myös vammaispalvelu- ja vanhustenhuollon asioissa, lastensuojelua, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta sekä lapsen elatusta koskevilla asioilla.

Täydentävään toimeentulotukeen käytettiin 22,0 % ja ehkäisevään tukeen 3,33 % myönnetystä toimeentulotuesta. Toimeentulotukipäätöksiä koskevia oikeusvaatimuksia ei ollut.

Omaishoidon tukeen varatut määrärahat riittivät siten, ettei yhtään hakemusta jouduttu hylkäämään määrärahojen puutteen vuoksi. Hoitopalkkio nousi 26 tapauksessa ja aleni 5,00 €/kk neljällä omaishoitajalla.

3.9 Valkeala

Valkealassa otettiin yhteyttä sosiaaliasiamieheen 27 tapauksessa. Toimeentulotuen osuus oli alle kolmannes yhteydenotoista. Lastensuojeluasioita oli 5 kpl, mutta muissa tehtävälueissa yhteydenotot jakautuivat tasaisemmin.

Toimeentulotukimenoista täydentävän tuen osuus oli 12,6 %, ennalta ehkäisevää tukea ei myönnetty lainkaan, kuten ei edellisenäkään vuonna. Toimeentulotukipäätöksistä jätettiin lautakunnalle 3 oikaisuvaatimusta.

Omaishoidontukeen oli varattu riittävästi määrärahoja niin, että tuki voitiin myöntää kaikille kriteerit täyttävälle hakijoille. Hoitopalkkioiden määrissä ei tapahtunut kyselyn mukaan muutoksia kumpaankaan suuntaan.

4 MUISTUTUKSET JA OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÄMINEN

Kyselyllä selvitettiin oikeusturvakeinojen käyttämistä kunnissa kuten edellisenäkin vuonna. Taulukkoon on liitetty vertailun vuoksi myös vuoden 2005 vastaavat tiedot.

TAULUKKO 7. Oikeusturvakeinojen käyttäminen v. 2005/v.2006

	Muistutuksia	Oikaisu- vaatimuksia	Lautakunta palautti/muutti	Valituksia hallinto- oikeuteen	Hallinto- oikeus muutti/palautti
Anjalankoski	0 / 1	26 / 19	2 / 0	25 / 6	16 / 4
Elimäki	0 / 0	11 / 9	0 / 1	6 / 3	0 / 0
Iitti	1 / 1	10 / 6	1 / 0	3 / 2	0 / 0
Jaala	0 / 0	2 / 3	0 / 1	1 / 1	0 / 0
Kotka	0 / 3	67 / 74	2 / 2	7 / 8	0 / 0
Kouvola	0 / 4	65 / 63	7 / 2	23 / 15	10 / 1
Kuusankoski	1 / 0	18 / 19	0 / 0	11 / 9	1 / 12
Pyhtää	1 / 0	3 / 2	2 / 2	1 / 0	0 / 0
Valkeala	0 / 0	12 / 12	1 / 1	3 / 5	2 / 3

Muistutusten määrä on hieman suurempi kuin edellisenä vuonna, mutta ero on niin pieni, ettei siitä vielä voi päätellä muistutuksia tehtävän keskimäärin enempää kuin ennen. Määrällisesti niitä joka tapauksessa tehdään kovin vähän. Kaikki muistutukset eivät tule sosiaaliasiamiehen kautta. Sosiaaliasiamies kertoo muistutusmenettelystä ja neuvoo sen tekemisessä aina, kun asiakas ilmaisee tyytymättömyytään kohteluun tai asiansa käsittelyssä tapahtuneeseen menettelyyn. Ensisijaisesti asia pyritään hoitamaan suoraan asiaa hoitaneen työntekijän tai hänen esimiehensä kanssa. Asiakkaille tuntuu olevan erittäin suuri kynnys lähteä tekemään muistutusta. Sen ei myöskään oikein uskota muuttavan mitään, päinvastoin sen pelätään vaikeuttavan tulevaa asiointia. Melko usein toimintavuoden aikana sosiaaliasiamies on keskusteltuaan asiakkaan kanssa lähettänyt

muistutuslomakkeen ja ohjeet sen tekemiseksi, mutta luvut näyttävät, että muistutuksen tekeminen jää useimmiten aikeeksi.

Oikaisuvaatimuksia ja valituksia hallinto-oikeuteen on tehty sosiaalihuollon päätöksistä kunnissa suunnilleen samaan tahtiin kuin edellisenä vuonna. Kahden vuoden tarkasteluajana pienemmissä kunnissa on suhteessa useimmin jatkettu muutoksenhakuprosessia hallinto-oikeuteen. Päätökset muuttuvat oikaisuvaatimusten johdosta erittäin harvoin lautakunnan jaostossa. Se johtuu varmasti myös siitä, että oikaisuvaatimukset tutkitaan aina ensin itseoikaisumielessä. Jos päätös voidaan oikaista, asiaa ei käsitellä lainkaan jaostossa, eikä se silloin näy tilastoissakaan.

Asiakkaat ovat nykyään erittäin hyvin tietoisia mahdollisuudesta tehdä hallintokantelu lääninhallitukselle tai kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle. Sosiaaliasiamies on myös neuvonut kanteluihin liittyvissä asioissa sekä lähettänyt asiakkaille lomakkeita ja ohjeita hallintokantelun tekemiseksi. Lääninhallitukselle osoitetut kantelut ovat lisääntyneet. Etelä-Suomen lääninhallitukseen tuli viime vuonna 209 sosiaalihuoltoa koskevaa kantelua, joka on 16 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Valtaosa kanteluista tulee Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan kunnista. Huomionarvoista on, että Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan kunnista tulleiden kanteluiden määrä kaksinkertaistui viime vuonna.

Kanteluita näistä kunnista tuli yhteensä 25 kpl. Eniten kanteluita tehdään lastensuojelu- ja toimeentulotukiasioissa sekä vanhus- ja vammaispalveluihin liittyvissä asioissa. Kanteluiden syynä ovat useimmiten puutteet palveluiden saatavuudessa, palvelujen tai hoidon laatu sekä menettelytapavirheet. Yli 40 % viime vuonna ratkaistuista tapauksista johti toimenpiteisiin.

5 SOSIAALIASIAMIEHEN MUU TOIMINTA V. 2006

Sosiaaliasiamies kävi toimintavuoden aikana eri järjestöjen ja yhdistysten ja vanhusneuvostojen tilaisuuksissa kertomassa toiminnastaan ja asiakkaiden oikeuksista yhteensä 15 kertaa.

Vuoden aikana Kymenlaakson radio haastatteli asiamiestä ja Kymen Sanomat julkaisi kaksi haastattelua.

Asiamies esitteli v. 2005 vuosiselvitystä Kouvolan sosiaalilautakunnalle 25.4.2006.

15.3.2006 Etelä-Suomen lääninhallituksen lakikoulutuksessa uudesta toimeentulotukilaista, asiamies piti puheenvuoron, Toimeentulotuki uudistus sosiaaliasiamiehen näkökulmasta.

Asiamies osallistui toimintavuoden aikana koulutuksiin:

5.5.2006 Vanhustyöhön liittyvät uudistukset, Etelä-Suomen lääninhallitus

27.9.2006 Palveluohjaus vammaistyössä, Kouvolan Seudun vammaispalvelujen kehittämishanke, Stakes

9.11.2006 Vammaispalvelulain ajankohtaiset asiat, Elina Akaan-Penttilä, Invalidiliitto, Anjalankosken vammaisneuvosto

21.11.-22.11.2006 Sosiaalityön dokumentoinnin perusteet ja Dokumentointi osana lastensuojelun työprosessia, Helsingin yliopisto

Sosiaaliasiamies on kuulunut Aikuisissosiaalityön areenat-hankkeen (1.6.2006 – 31.12.2007) ohjausryhmään, sekä ollut mukana Kymenlaakson hankekuntien, Kotka, Kouvola ja Kuusankoski, prosessimallinnuksia työstävissä kehittämistyöryhmissä.

17.10.2006 sosiaaliasiamies osallistui Asunnottomien yön tapahtumaan ja järjestelyihin Kotkassa.

28.9.2006 järjestettiin ensimmäinen Etelä-Suomen lääninhallituksen Kouvolan yksikön ja alueen sosiaaliasiamiesten yhteistyökokous. Sosiaaliasiamies toimii yhdyshenkilönä ja koollekutsujana.

26.-27.4.2006 asiamies osallistui valtakunnallisiin sosiaaliasiamiespäiviin Kuopiossa

Sosiaaliasiamies toimii Sosiaaliasiamiehet ry:n yhdyshenkilönä Kaakkois-Suomessa.

6 JOHTOPÄÄTELMIÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA

Viime vuonna sosiaaliasiamiehen käsiteltävänä oli yhteensä 384 asiakastapausta. Määrä on toiminta-alueen kuntien asukasmäärään nähden kohtuullinen ja siitä päätellen sosiaalihuollon asiakkaiden asemassa ei keskimäärin olisi vakavia puutteita. Päätoiminen sosiaaliasiamies on toiminut alueella kuitenkin vasta niin lyhyen ajan, että yhteydenottojen määrän voidaan ennakoita lisääntyvän.

Oikeusturvakeinoja käytetään entistä enemmän. Sosiaalihuollon kantelut lääninhallitukselle ovat lisääntyneet merkittävästi viime vuoden aikana Kymenlaaksossakin. Lautakunnille jätetyt oikaisuvaatimukset johtavat harvoin päätöksen muuttumiseen. Vain sinnikkäimmät jaksavat jatkaa valitustietä hallinto-oikeuteen.

Sosiaaliasiamies joutuu jatkuvasti selvittämään asiakkaan kanssa sosiaalihuollon perustehtäviin kuuluvia asioita, koska henkilöstöressurit sosiaalitoimessa eivät riitä. Asiakkaat tarvitsevat tietoa ja neuvoja palveluista ja etuuksista, mutta sen lisäksi tarve tulla kuulluksi ja selvittää asioita ja ongelmia henkilökohtaisesti työntekijän kanssa on suuri. Sosiaalityön tarpeeseen ei pystytä vastaamaan läheskään riittävästi.

Sosiaalihuollon asiakkaiden palveluntarpeet ovat moninaiset, mutta kuntien järjestämät palvelut toimivat yleensä joustamattomasti. Palveluja pitäisi kehittää aina enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Hyvä esimerkki on Kotkassa toteutettava kokeilu, jossa on kehitetty uusi palvelu, kotihoidon työntekijä toimii kotihoidon vammaisavustajana. Palvelu paikkaa tilannetta, jossa normaalin kotihoidon apu ei riitä, mutta ei ole oikeutta henkilökohtaiseen avustajaan.

Sosiaalialalla on tapahtumassa monia asiakkaan aseman parantamiseen pyrkiviä muutoksia. Tehtävärakenteita kehitetään, sosiaalihuollon henkilöstön mitoitussuositukset ovat tekeillä, samoin suositukset ammattirakenteesta. Osaamista turvaavat sosiaalihuollon kelpoisuuslaki ja sosiaalihoitolain täydennyskoulutusvelvoite. Asiakkaiden näkökulmasta laiva tuntuu vain kääntyvän liian hitaasti. Aiheellista on myös kysyä, kuuluuko kuntalaisen ääni kunta- ja palvelurakennemuutoksen suunnittelutyössä, jossa asiakkaiden tarpeet ja ongelmat pitäisivät olla lähtökohtana.

LÄHTEET

Dogan, Minna. 2006. Sosiaaliasiamiehet asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistäjinä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry., Helsinki

Honkanen, Pertti. 2006. Perusturvan indeksisuojojassa aikaisempaa enemmän aukkoja. Yhteiskuntapolitiikka 71 (2006):2, 146-152

Laitinen Satu, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, sosiaalian koulutusohjelma. Aikuissosiaalityön areenat-hanke Kotkassa, asiakaskyselyn yhteenveto 4.3.2007

Omaishoidon tuki. Opas kuntien päättäjille. Oppaita 2005:30. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki

Voutilainen Päivi, Kattainen Eija & Heinola Reija. Omaishoidon tuki sosiaalipalveluna – Selvitys omaishoidon tuesta ja sen vaihtelusta 1994-2006. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki

www.finlex.fi

Liite 1

KYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTÄ VARTEN VUODELTA 2006

A. Muistutukset v. 2006

Tehtyjen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2006 aikana?

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

B. Muutoksenhaku v. 2006

1. Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä lautakunta käsitteli vuonna 2006?
2. Kuinka moni (kpl) oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea?
3. Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta muutti tai palautti uudelleen käsittelemään?
4. Kuinka monta valitusta tehtiin v. 2006 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?
5. Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2006 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi?
6. Kuinka monta korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua kuntaan on tullut vuonna 2006? (tehtäväalue/kpl)

C. Toimeentulotuki v. 2006

- a) Kuinka paljon varattiin määrärahoja varsinaiseen toimeentulotukeen (perus- ja täydentävä tuki) v. 2006? €
- b) Kuinka paljon myönnettiin varsinaista toimeentulotukea v. 2006? €

- c) Kuinka paljon varattiin varoja ehkäisevään toimeentulotukeen v.2006? €
- d) Ehkäisevän toimeentulotuen myönnetty määrä? €
- e) Myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen %-osuus koko myönnetyn toimeentulotuen määrästä %

D. Omaishoidon tuki

1. Minkä verran omaishoidon tukeen varattiin määrärahaa v. 2007 ?
(ilman henkilöstökuluja) €
2. Kuinka paljon omaishoidon tukeen käytettiin määrärahoja vuonna 2006? €
3. Kuinka monta omaishoidon tuen hakemusta jouduttiin hylkäämään vuonna 2006 määrärahojen puutteen vuoksi?
4. Kuinka monta maksussa olevaa omaishoidon tuen päätöstä kunnassa oli 31.12.2006?
5. a) Kuinka monen omaishoidon tukea saavan hoitopalkkiota jouduttiin alentamaan tai tuki lakkauttamaan kokonaan uuden omaishoidontukilain myötä v. 2006?
b) Kuinka monen omaishoidon tukea saavan hoitopalkkio nousi v. 2006?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse perjantaihin 16.2.2007 mennessä.

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**