

Turun sosiaaliasiamiehen selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden
aseman ja oikeuksien kehityksestä

2014



Sisällysluettelo

Tiivistelmä

1. Johdanto	4
1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.....	4
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Turussa 2014	5
2. Sosiaaliasiamiehen asiakkaiden esille tuomat asiat 2014	5
2.1 Yhteydenottojen taustatiedot.....	5
2.2 Yhteydenottojen syyt.....	6
2.3 Yhteydenotot palveluittain	6
Toimeentulotuki	
Lastensuojelu	
Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	
Ikäihmisten asumispalvelut	
Kotihoito	
Perheasiat	
Muut sosiaalipalvelut	
Muut yhteydenotot	
3. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa	17
4. Muutoksenhaku, muistutukset ja kantelut	18
4.1 Muutoksenhaku.....	18
4.2 Muistutukset ja kantelut.....	19
5. Yleisiä huomioita	21
5.1 Toimeentulotuen ja lastensuojelun määräaikojen valvonta	21
5.2 Oikaisuvaatimusten käsittelyajat	21
5.3 Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta	22
5.4 Järjestöpalautetta ikääntyneiden palvelutarpeista	23
5.5 Nuorten palveluista	23

Lähteet

- Liite 1 Asiatapahtumien syiden erittely
- Liite 2 Yhteydenottojen taustatietoja 2013–2014
- Liite 3 Tilastotietoa vuosilta 2007–2014

Tiivistelmä

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Laissa säädetään asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista, oikeudesta päätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Laissa säädetään myös muun muassa salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kunnassa on oltava sosiaaliasiamiehen palvelut. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Sosiaaliasiamies mm. neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon palveluja ovat mm. toimeentulotuki, lastensuojelu, vanhustenhuolto, vammaispalvelut, kotihoito ja lapsen huoltoon ja elatukseen liittyvät palvelut. Sosiaaliasiamiehen tulee antaa vuosittain selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä.

Turun sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja työntekijöiden yhteydenotoista kerättyihin tietoihin.

Vuonna 2014 yhteydenottoja oli vähemmän kuin aikaisempina vuosina. Niitä oli 507, kun vuonna 2013 yhteydenottoja oli 634. Yhteydenottojen väheneminen kohdistui eniten toimeentulotukeen ja mm. vammaispalveluihin. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä oli edellisten vuosien tasolla. Yhteydenotot koskivat eniten sosiaalihuollon palveluita koskevia päätöksiä, palvelun toteuttamiseen liittyviä asioita ja tarvetta saada tietoa palveluista.

Runsaat puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Lastensuojelun palveluita koski sosiaaliasiamieheen otetuista yhteydenotoista 21 %. Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja oli 5 % kaikista yhteydenotoista. Muista sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja oli alle 5 % kutakin.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 19. Muistutukset koskivat lastensuojelua, vanhuspalveluita, toimeentulotukea, lastenvalvojan palveluita ja alle 65-vuotiaiden asumispalveluita.

Olen käsitellyt lyhyesti myös järjestöpalautetta vanhusten palveluista, toimeentulotuen ja lastensuojelun määräaikojen valvontaa, oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa, nuorten palveluita ja yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa.

Kiitän asiakkaita, sosiaalihuollon työntekijöitä ja muita yhteistyökumppaneita erittäin hyvästä yhteistyöstä.

Toukokuussa 2015

Rita Salviander
Turun kaupungin sosiaaliasiamies

1. Johdanto

1.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) säädetään asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista. Laki astui voimaan 1.1.2001.

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää kohtelua ilman syrjintää. Hyvä kohtelu edellyttää sitä, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja että asiakkaan arvokkuus säilytetään kaikissa tilanteissa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakaslaissa säädetään asiakkaan oikeuksista, joita ovat

- oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista
- päätös tai yksityisessä sosiaalihuollossa kirjallinen sopimus
- palvelu- ja hoitosuunnitelma
- itsemääräämisoikeus ja osallistuminen
- tietojen antaminen asiakkaalle tai hänen edustajalleen
- oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai sosiaalihuollon toteuttamisesta

Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Lakia sovelletaan sekä julkisen että yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon. Palveluita ovat sosiaalihuoltolaissa ja erillislaeissa määritellyt palvelut kuten toimeentulotuki, päihdehuolto, lastensuojelu, lapsen huolto- ja tapaamisoikeus, vanhustenhuolto, vammais- ja kehitysvammapalvelut, kotihoito ja lasten päivähoito.

Viranomaisen järjestämää sosiaalihuoltoa ovat valtion, kunnan tai kuntayhtymän järjestämä sosiaalihuolto. Kunnan järjestämää sosiaalihuoltoa on myös yksityisen palveluntuottajan toteuttama sosiaalihuolto, kun järjestämisen perusteena on ostopalvelusopimus, kunnan toimeksianto, maksusitoumus tai palveluseteli. Yksityisesti järjestetyllä sosiaalihuollolla tarkoitetaan asiakkaan ja yksityisen sosiaalihuollon toteuttajan väliseen sopimukseen perustuvia sosiaalihuollon palveluja ja tukitoimia. Yksityisiin palveluihin sovelletaan myös kuluttajansuojaa koskevia normeja.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

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

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamiehen tulee olla puolueeton ja riippumaton. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon palvelut.

1.2. Sosiaaliamiestoiminta Turussa

Turussa sosiaaliamiehenä on Turun kaupunginhallituksen päätöksellä toiminut VTM Rita Salviander 1.1.2001 alkaen. Hallinnollinen sijoituspaikka on Turun kaupungin hyvinvointitoimialan yleishallinto.

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen puhelinaikana maanantaista torstaihin kello 10 – 12, jolloin tarvittaessa voi myös varata tapaamisajan. Sosiaaliamies voi myös asiakkaan pyynnöstä osallistua asiakkaan ja viranomaisten välisiin neuvotteluihin. Sosiaaliamiehen toimisto on osoitteessa Yliopistonkatu 30.

Tietoa sosiaaliamiestoiminnasta ja Turun sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat Turun kaupungin www-sivuilla. Sivulla on myös tulostettavassa muodossa oleva muistutuslomake.

2. Sosiaaliamiehen asiakkaiden esille tuomat asiat

2.1 Yhteydenottojen taustatiedot

Asiakasyhteydenottojen tilastoinnissa on käytetty valtakunnallisia ohjeita, joiden mukaan asiakkaiden yhteydenotot on kirjattu asiatapahtumina palveluittain.

Yhteydenotot ovat vuosittain jonkin verran vähentyneet. Vuonna 2014 yhteydenottoja oli 507, vuonna 2013 634 ja vuonna 2012 652. Yhteydenottojen väheneminen vuonna 2014 on eniten kohdistunut tiedontarpeeseen, päätöksiin ja tietosuojaan liittyviin asioihin. Palveluista yhteydenottojen väheneminen kohdistui toimeentulotukeen ja esimerkiksi vammaispalveluihin.

Yhteyttä ottaneiden asioista on kerätty yhteydenoton syyn ja asian kohteena olevan sosiaalipalvelun lisäksi tiedot yhteydenoton tavasta, palvelun tuottajasta, yhteydenottajasta ja asiointikielestä.

Yhteydenottajista 76 % otti yhteyttä omassa tai perheensä asiassa. Asiakkaan edustaja otti yhteyttä 17 %:ssa asioista. Asiakkaiden edustajat olivat täysi-ikäisten lasten vanhempia, iäkkäiden vanhempien lapsia ja muita läheisiä, jotka halusivat selvittää sosiaalipalvelujen järjestämistä läheiselleen. Työntekijöiden yhteydenottoja oli 7 %. Yhteyttä ottaneet työntekijät olivat muun muassa diakoneja, sosiaalityöntekijöitä ja tukihenkilöitä.

Yhteydenotoista 83 % koski kaupungin järjestämää sosiaalihuoltoa ja 5 % ostopalveluja. Muita kuin kunnan sosiaalihuollon palveluja koskevia yhteydenottoja oli 11 %. Asiat koskivat muun muassa Kelan etuuksia. Nämä yhteydenotot on eriytetty sosiaalihuollon palveluista niin, että ne on tilastoitu kohtaan ”muu” myös kaikissa muissa tilastoluokissa.

Suurin osa asiakkaista otti yhteyttä puhelimitse. Sähköpostilla otti yhteyttä noin 25 % yhteydenottajista. Tällöin sosiaaliamies otti yhteyttä asiakkaaseen yleensä puhelimitse tai yleisen tiedon ollessa kyseessä vastasi sähköpostitse. Tarvittaessa asiakas ja sosiaaliamies voivat järjestää tapaamisen tai asiakkaan pyynnöstä sosiaaliamies voi osallistua asiakaspalaveriin.

Taustatiedot yhteydenotoista ovat liitteessä 1.

2.2 Yhteydenottojen syyt vuonna 2014

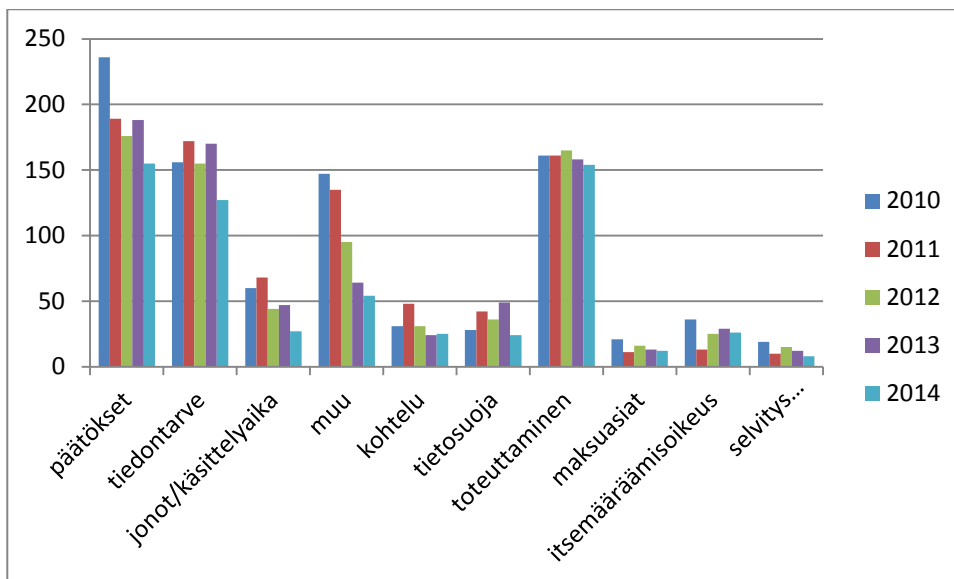
Yhteydenotoista 64 %:ssa tuotiin esille tyytymättömyys palveluihin, 36 % oli luonteeltaan tiedustelua. Vuonna 2013 tyytymättömiä palveluihin oli 58 % ja tiedusteluja oli 42%

Tilastoinnissa on huomioitu asiat, jotka asiakas on erityisesti nostanut esille. Asiakkaat ottavat usein esille monia syitä yhteydenottoonsa. Näistä on tilastoitu ne asiat, jotka ovat tulleet korostuneesti esille.

Vajaa kolmannes kaikista yhteydenotoista koski viranomaisen tekemää sosiaalihuollon **päätöstä**. Näistä yli 80 % koski toimeentulotuen päätöksiä. Yhtä paljon yhteydenottoja oli **palvelun toteuttamisesta** sosiaalihuollossa. **Tietoa** kunnan järjestämistä sosiaalipalveluista tai niiden yksityiskohdista tarvitsi neljännes yhteydenottajista.

Muita yhteydenoton syitä olivat käsittelyajat, tietosuoja, maksuasiat, kohtelu, itsemääräämisoikeus ja selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Syitä yhteydenottoihin käsitellään tarkemmin eri palvelujen käsittelyn yhteydessä. Valtakunnallinen ohjeistus on liitteessä 2.

Yhteydenottojen syyt vuosina 2010 - 2014



Kohdassa **muut** ovat ne syyt, jotka ovat olleet sosiaaliamiehen varsinaisen tehtäväalueen ulkopuolella koskien muun muassa Kelan palveluita sekä esimerkiksi työttömyyteen tai asumiseen liittyviä asioita. Näiden yhteydenottojen syitä ei ole eritelty, mutta useimmiten kyse oli tiedon tarpeesta. Yhteydenottoja oli 54.

2.3 Yhteydenotot palveluittain

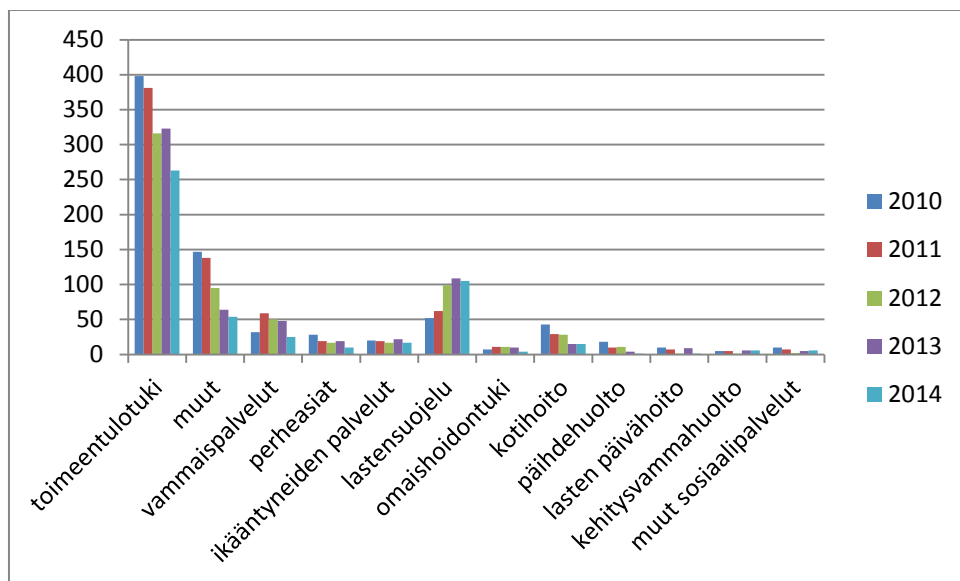
Sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat kunnan järjestämisvastuulla olevat sosiaalihuollon palvelut, muun muassa toimeentulotuki, lastensuojelu, vanhusten palvelut ja vammaispalvelut. Lisäksi sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuuluu lasten päi-

vähoito, koska laissa lasten päivähoidosta sovelletaan edelleen sosiaalihuollon asiakaslakia. Turussa varhaiskasvatus kuuluu hallinnollisesti opetus- ja sivistystoimialaan.

Yhteydenottojen suhteelliset osuudet eri palvelujen välillä ovat vuosittain pysyneet samanlaisina. Toimeentulotuesta otetaan vuosittain eniten yhteyttä. Vuonna 2014 yhteydenotoista 52 % koski toimeentulotukea. Lastensuojelun palveluita koski 21 % yhteydenotoista ja vammaispalveluita noin 5 %. Muita sosiaalipalveluita koskevia yhteydenottoja oli alle 5 %.

Kohdassa muut ovat palvelut, jotka eivät ole kunnan järjestämisvelvollisuuden piirissä. Näitä yhteydenottoja oli noin 11 % kaikista yhteydenotoista. Sosiaaliasiamies pyrki selvittämään myös näitä asioita, neuvoi asiakkaita tai ohjasi asiakkaan oikealle taholle.

Yhteydenotot palveluittain vv. 2010–2014



Seuraavassa käsitellään palveluittain, minkälaisissa asioissa asiakkaat ottivat yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä suoriutumista. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Toimeentulotukea maksetaan perustoimeentulotukena, täydentävänä toimeentulotukena ja ehkäisevänä toimeentulotukena.

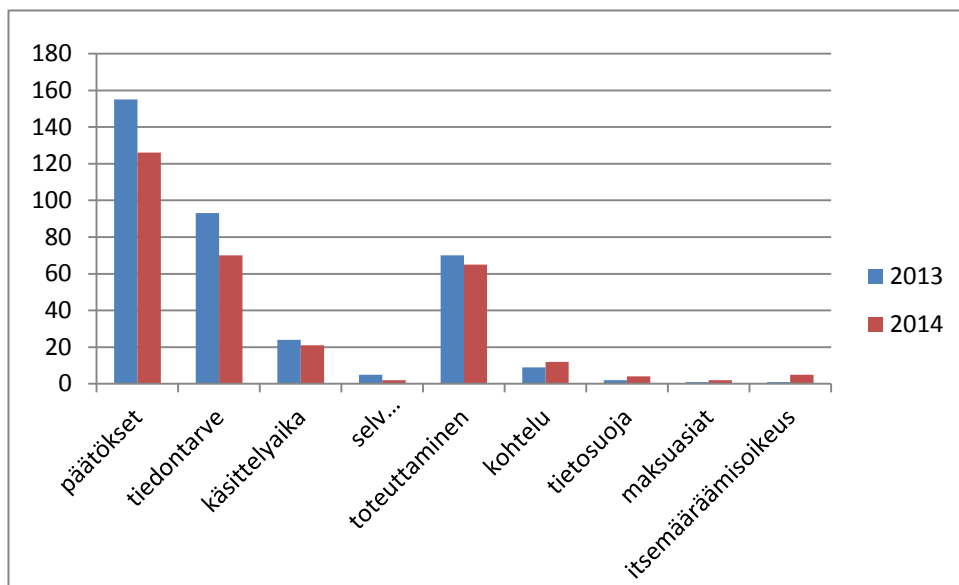
Toimeentulotukilain mukaan ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää mm. tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lievittämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tehtäviin. Ehkäisevää toimeentulotukea kunta myöntää päättämiensä perusteiden mukaisesti. Turun peruspäätösvaltuusto on päättänyt ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisperusteista 11.1.2012.

Sosiaali- ja terveysministeriön suositus on, että ehkäisevään toimeentulotukeen käytettäisiin vähintään 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen (perustoimeentulotuki ja täydentävä toimeentulotuki) menoista. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin Turussa vuonna 2014 sosiaaliosastolta saadun tiedon mukaan 3,5 %.

Vuoden 2014 alussa tuli voimaan säädös siitä, että Terveyden ja hyvinvoinnin laitos pyytää kunnilta ja kuntayhtymiltä kaksi kertaa vuodessa tietoja siitä, kuinka toimeentulotukilaissa säännellyt asioiden käsittelymääräajat ovat toteutuneet.

Turussa vuonna 2014 toimeentulotukea koskevista, sosiaaliasiamiehelle tuoduista asioista puolet koski viranhaltijan toimeentulotuesta tekemiä päätöksiä. Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä liittyen tiedontarpeeseen ja palvelun toteuttamiseen toimeentulotuesta päätettäessä. Kaikissa ryhmissä yhteydenottoja oli vähemmän kuin aiempina vuosina. Toimeentulotukea koskevaan tilastotietoon on sisällytetty myös mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, joita yhteydenottoja oli muutama.

Yhteydenottojen syyt toimeentulotuksessa v. 2013 - 2014



Toimeentulotukipäätökset

Vuonna 2014 päätöksiä koskevia yhteydenottoja oli 126, joka oli noin puolet toimeentulotukea koskevista asioista. Vuonna 2013 päätöksiä koskevia yhteydenottoja oli 155.

Asiakkaat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä tilanteissa, joissa olivat saaneet kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen toimeentulotukeen. Asiakkaat toivoivat, että heille selvitettäisiin, miksi toimeentulotukea ei myönnetty ja toivoivat arviota siitä, menestyisikö muutoksenhaku tai voisiko päätöksestä pyytää itseoikaisua. Asiakkaat toivoivat apua siihen, miten mahdollista muutoksenhakua tulisi perustella.

Kuten aiempinakin vuosina, sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä asumiseen liittyvistä asioista. Asiat koskivat muun muassa vuokran kohtuullistamista ja maksamattomia vuokria. Kunnilla on oikeus harkita asumismenojen suuruutta kunnassa vallitsevan kustannustason mukaan eli ottaa toimeentulotukimenoina huomioon ainoastaan kohtuullisiksi arvioimansa asumiskulut.

Asiakkaiden asiat koskivat esimerkiksi tilanteita, joissa halvemman asunnon hankkiminen oli vaikeutunut muun muassa luottohäiriömerkinnän tai vuokrarästien vuoksi. Asiakkaat kertoivat myös ongelmallisista tilanteista asunnon koon suhteen, mikäli etävanhemmalla on tapaamisoikeus useampaan lapseen.

Myös opiskelijalla on oikeus toimeentulotukeen, mikäli toimeentulotuen edellytykset täyttyvät. Kunnalla on oikeus harkita asumismenojen suuruutta kunnassa vallitsevan kustannustason mukaisesti. Turussa opiskelijoiden kohtuullisten asumiskulujen lähtökohtana ovat pääosin Turun Ylioppilaskyläsäätiön opiskelija-asuntojen asumiskustannukset. Kuten muina vuosina, näistä toimeentulotuessa hyväksytyistä kustannuksista tuli useita yhteydenottoja. Nämä koskivat yleensä tilanteita, joissa opiskelijaa oli kehoitettu muuttamaan halvempaan opiskelija-asuntoon, mutta esimerkiksi perhetilanteen vuoksi opiskelija katsoi muuttamisvaatimuksen kohtuuttomaksi. Eduskunnan oikeusasiamiehen Rovaniemeä koskevassa ratkaisussa todetaan, että opiskelija voidaan velvoittaa etsimään edullisempaa asuntoa, mikäli näitä on saatavana. Eduskunnan oikeusasiamies korostaa päätöksessään sitä, että asumismenoja ei tule kohtuullistaa laskennallisesti, jos opiskelija-asuntoa tai muuta edullisempaa asuntoa ei tosiasiasa ole tarjolla. (Eduskunnan oikeusasiamies Dnro 4171/4/11)

Aiempina vuosina sosiaaliasiamieheen otettiin usein yhteyttä tuloylijäämien jaksottamisesta seuraaville kuukausille. Tuloylijäämää syntyy, kun ko. kuukauden tulot ovat suuremmat kuin menot johtuen esimerkiksi veronpalautuksesta ja tämä huomioidaan seuraavina kuukausina käytettävissä olevana tulona. Vuoden alkupuolella yhteydenottoja oli jonkin verran koskien pienehköjen veronpalautusten huomioimista tulona seuraavina kuukausina. Etuuskäsittelyssä alettiin noudattaa jaksottamisen uusia ohjeita keväällä 2014. Tämän jälkeen tulojen jaksottamista koskevia yhteydenottoja ei juuri tullut.

Toimeentulotuen perusosaa voidaan alentaa muun muassa sillä perusteella, että henkilö on kieltäytynyt työstä tai työvoimapolitiisesta toimenpiteestä. Toimeentulotukilain mukaan alle 25-vuotiaan, täysi-ikäisen henkilön toimeentulotuen perusosaa voidaan alentaa myös silloin, kun hän on keskeyttänyt koulutuksen tai kieltäytynyt koulutuksesta niin, että hän tällä perusteella ei ole oikeutettu työttömyysetuuteen. Yhteydenottoja perusosan alentamisesta oli vain muutamia eikä näissä tullut esille koulutuksen keskeyttämiseen tai koulutuksesta kieltäytymiseen liittyviä asioita. Esille tuodut asiat koskivat esimerkiksi toisen viranomaisen tekemien päätösten pohjalta tehtyjä toimeentulotuen perusosan alentamispäätöksiä. Aiempina vuosina esille tulleita pitkiä ajanjaksoja koskevia, perättäisiä päätöksiä perusosan alentamisesta ei tullut esille.

Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä koskien alaikäisen saamia kielteisiä toimeentulotukipäätöksiä. Esille tuli muutamia tilanteita, joissa asiakkaiden kertoman mukaan hakemus Turkuun muuttaneen alaikäisen toimeentulotuesta hylättiin vanhempien elatusvelvollisuuden perusteella ilman toimeentulotukilaskelmaa. Asiakkaiden kertoman mukaan vanhemmilla ei tosiasiasa ollut mahdollisuutta vastata lapsensa elatuksesta.

Yhteyttä otetaan vuosittain jonkin verran takautuvaa toimeentulotukea koskevista päätöksistä. Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotuki tai osa siitä voidaan erityisestä syystä myöntää toteennäytettyjen toimeentulotukeen oikeuttavien menojen maksamiseen. Uudet toimeentulotukiasiakkaat eivät usein olleet tietoisia siitä, että toimeentulotukea ei pääsääntöisesti myönnetä hakemusta edeltäneille kuukausille. Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet henkilöt olivat saaneet kielteisiä päätöksiä takautuvaan toimeentulotukeen, koska olivat saaneet lainaamalla asumiskulut maksettua. Tällöin lainarahalla maksettuja asumiskuluja ei huomioitu toimeentulotukeen oikeuttavana menona. Muutoksenhaun tekemistä vaikeutti se, että päätökseen ei oltu liitetty toimeentulotukilaskelmia takautuvilta kuukausilta.

Tiedontarve toimeentulotukiasioista

27 % toimeentulotukiasioissa yhteyttä ottaneista tarvitsi tietoa toimeentulotuesta. Asiat koskivat toimeentulotuen hakemista ja oikeutta toimeentulotukeen erilaisissa elämäntilanteissa kuten töiden loppuessa, avioerotilanteissa ja sairaustapauksissa.

Yleisten toimeentulotuen myöntämiseen liittyvien asioiden lisäksi yhteydenotot koskivat yksityiskohtaisia tulkintoja toimeentulotuen myöntämisessä kuten yksityisiä terveydenhuoltomenoja, ulosoton vaikutusta toimeentulotukeen, työmatkakuluja ja hammashoitoon kuuluvia asioita. Asiakkaat tiedustelivat myös toimeentulotuen takaisinperintään liittyvistä asioista, esimerkkinä mainittakoon toimeentulotuen perintä asiakkaan kiinteästä omaisuudesta tai osuudesta siihen.

Asiakkaat tiedustelivat laissa säädettyjä määräaikoja toimeentulotukea myönnettäessä, esimerkiksi käsittelyaikaa, kun asiakkaalta on pyydetty lisäselvityksiä. Tiedustelut koskivat myös sitä, miten nopeasti lain mukaan asiakkaan pitäisi saada tapaamisaika sosiaalityöntekijälle.

Asumiseen liittyvät asiat koskivat usein vuokravakuutta ja menettelytapoja muutettaessa kunnasta toiseen.

Palvelun toteuttaminen toimeentulotuessa

Palvelun toteuttamiseen on tilastoitu asiat, jotka koskevat asian käsittelytapaa sekä päätöksen saamiseen tai viranomaisten yhteydenpitoon liittyviä ongelmia. Toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista 25 % (65) koski palvelun toteuttamista.

Suurin osa palvelun toteuttamiseen liittyvistä asioista koski hakemusta käsittelevän työntekijän tekemiä lisäselvityspyynnöitä, joita päätöstä tekevä tarvitsi tehdäkseen toimeentulotukipäätöksen. Toimeentulotukilain mukaan asiakkaalle on mahdollisimman pian, viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus täydentää hakemus määrärajassa (STM, 2013, 76). Mikäli asiassa pyydetään uutta lisäselvitystä, alkaa uuden seitsemän päivän määräaika.

Monet asiakkaat kokivat hakemusmenettelyn lisäselvityspyynnöineen hyvin raskaaksi. Asiakkaat ottivat esille lisäselvityspyynnöt, joilla ei ollut asiakkaan käsityksen mukaan suoranaista vaikutusta ko. kuukauden toimeentulotuesta päättämiseen. Toisaalta taas asiakkaat kertoivat myös, että päätös tehtiin kuluvalle kuukaudelle ja lisäselvitystä pyydettiin vasta seuraavan kuukauden toimeentulotukea haettaessa, jolloin selvityspyyntö ei viivästyttänyt kuluvan kuukauden toimeentulon saamista. Mikäli pyydetty lisäselvitys koskee kuluvaan kuukauteen, asiakkaat toivoivat, että päätös tehtäisiin mahdollisuuksien mukaan kiistattomalta osalta. Muutamia yhteydenottoja tuli siitä, että pyydettiin lisäselvityksiä palkkakuitista tai ensisijaisista etuuksista, joita asiakas ei vielä ollut voinut saada itselleen.

Asiakkaat kertoivat, että kuukausittain kysyttiin lisäselvityksenä samoja asioita. Asiakkaat toivoivat, että saadut selvitykset kirjattaisiin selkeästi asiakirjoihin, koska lisäselvitysten pyytäminen viivästyttää aina päätöksen saamista ja aiheuttaa usein asiakkaalle myös kustannuksia. Tämä asia tulee vuosittain esille asiakkaiden yhteydenotoissa.

Asiakas voi myönteisen toimeentulotukipäätöksen jälkeen toimittaa ko. kuukautta koskevat, toimeentulotukeen oikeuttavat laskunsa. Asiakkaat toivat esille, että heille oli vaikeaa seurata, mitä laskuja oli hyväksytty maksettaviksi, koska ne näkyvät ainoastaan summina tiliotteella. Esille nousi myös kysymys siitä, miten asiakas voi erimielisyystilanteessa käyttää muutoksenhakuoikeuttaan, kun näitä maksujen maksamista ei ole kirjattu päätökseen.

Asiakkaat ottivat myös jonkin verran yhteyttä siitä, että he eivät pyynnöstään huolimatta ole saaneet varattua tapaamisaikaa sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

Opiskelevalla nuorella on 18 vuotta täytettyään mahdollisuus saada elatusvelvolliselta koulutustukea. Sopimus vahvistetaan lastenvalvojalla tai asiaan voi hakea ratkaisua oikeusteitse. Aiempina vuosina asiakkaat ottivat yhteyttä alle 21-vuotiaiden täysi-ikäisten opiskelijoiden koulutustuesta. Tällöin edellytettiin vanhemmilta selvitystä siitä, miten he osallistuvat opiskeluajan koulutuskustannuksiin. Ohjeistus opiskelijan vanhemmiltaan vaatimaan koulutustukeen nähden muutettiin ja tähän asiaan liittyviä yhteydenottoja ei enää tullut.

Käsittelyajat

Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotukiasia on kiireellisessä tilanteessa käsiteltävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Muussa kuin kiireellisessä tilanteessa toimeentulotukipäätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Jos hakemus on puutteellinen, lisäselvitystä on pyydettävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä saapumisesta. Hakemuksen täydentämisen jälkeen päätös on annettava viivytyksettä tai viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määrääjän päättymisestä.

Toimeentulotukilain mukaan asiakkaalle on järjestettävä mahdollisuus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt. Keskustelu voidaan järjestää myös puhelimitse.

Käsittelyajoista oli yhteydenottoja 21. Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella perustoimeentulotuen päätökset tehtiin pääsääntöisesti joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta säädettyssä ajassa. Käsittelyaikaan liittyvät asiat koskivat lähinnä hakemuksia, jotka oli siirretty etuuskäsittelystä sosiaalityöntekijän päätettäväksi. Tällöin asiakkaiden kertoman mukaan käsittelyaika ylitti laissa säädetyn ajan. Pitkään käsittelyaikaan johtivat myös useat perättäiset lisäselvityspyynnöt, vaikkakin tällöin noudatettiin toimeentulotukilain säädöksiä.

Asiakkaat ottivat sosiaaliamiehen yhteyttä tilanteissa, joissa asiakas oli toimittanut toimeentulotukeen oikeuttavan kuitin - esimerkiksi sähkölaskun - myönteisen toimeentulotukipäätöksen jälkeen, mutta laskujen käsittely oli viivästynyt. Saatujen tietojen mukaan laskujen käsittelyyn oli lisätty työntekijöitä niiden käsittelyn ruuhkauduttua.

Jonkin verran yhteydenottoja oli siitä, että asiakkaat eivät kertomansa mukaan olleet saaneet aikaa sosiaalityöntekijälle tai että aika varattiin pidemmän kuin seitsemän arkipäivän päähän. Muutama yhteydenotto koski myös muutoksenhaun käsittelyaikaa.

Muut syyt yhteydenottoihin toimeentulotuessa

Saamastaan kohtelusta otti yhteyttä 12 asiakasta. Näistä osa koski alle 65-vuotiaiden mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Asiakkaat toivat esille myös hyvää kohtelua, jota olivat kokeneet saaneensa sosiaaliosastolla asioidessaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista. Tämä asia oli yhteydenoton syynä kahdessa tapauksessa. Asiat koskivat esimerkiksi tilanteita, joissa asiakas oli jonkin palvelun piirissä, mutta ei ollut saanut toivomaansa ohjeistusta muista mahdollisista vaihtoehdoista.

Itsemääräämisoikeuteen kuuluvat asiakkaan mielipiteen huomioiminen, mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja asiakkaan kuuleminen ennen päätöstä. Näitä yhteydenottoja oli viisi.

Lastensuojelu

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun.

Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto.

Kunta järjestää lisäksi ehkäisevää lastensuojelua, johon sisältyvät lasten ja nuorten hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen, palvelujen kehittäminen kasvatuksen tukemiseksi, tuki koulunkäyntiin sekä lapsen huomioon ottaminen aikuisille suunnatuissa palveluissa. Ehkäisevää lastensuojelua on merkittävästi kunnan muiden palvelujen piirissä, kuten äitiys- ja lastenneuvoloissa sekä muussa terveydenhuollossa, päivähoidossa, opetuksessa ja nuorisotyössä.

Lastensuojelulakiin sisällytettiin 1.1.2014 alkaen säännös, jonka mukaan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on kirjattava lapsen asiakassuunnitelmaan, kuinka usein hän tai muu lapsen olosuhteita hyvin tunteva lastensuojelun työntekijä ja lapsi tapaavat henkilökohtaisesti. Tapaamisten riittävyyttä arvioitaessa tulisi hallituksen esityksen mukaan pääsääntönä pitää sitä, että lapsi tapaisi asioistaan vastaavaa työntekijää henkilökohtaisesti vähintään kaksi tuntia kuukaudessa aktiivisen työvaiheen aikana. Pyrkimyksenä tulisi olla se, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän työajasta vähintään puolet käytetään lasten ja perheiden kohtaamiseen. (HE 130/2013 vp)

Vuoden 2014 alussa tuli voimaan säädös, jonka mukaan Terveys- ja hyvinvoinnin laitos pyytää kunnilta ja kuntayhtymiltä kaksi kertaa vuodessa tietoja siitä, kuinka lastensuojelulaissa säännellyt asioiden käsittelymääräajat ovat toteutuneet.

Vuonna 2014 lastensuojeluasioita koskeneita yhteydenottoja oli 105, joka on noin 21 % kaikista yhteydenotoista. Näistä 14 koski kunnan ostopalveluna hankkimaa palvelua.

Sijaishuoltoa ja kiireellisiä sijoituksia ja huostaanottoa koski lähes 70 % yhteydenotoista. Lastensuojelun avohuoltoa koski noin 30 % yhteydenotoista. Jälkihuoltoon ja kotiuttamiseen liittyviä asioita oli muutamia.

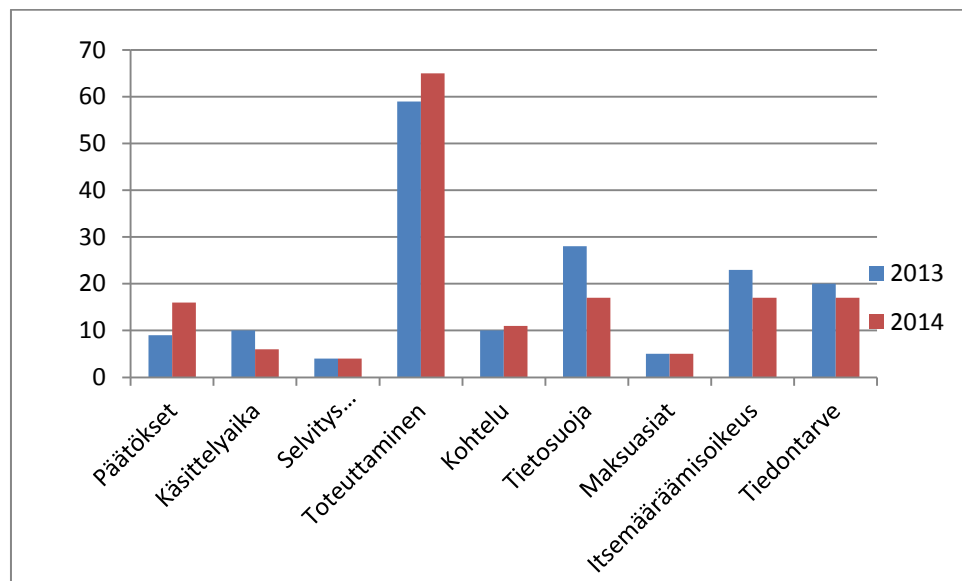
Lastensuojelua koskevissa asioissa syitä yhteydenottoon oli useimmiten monia, kuten tiedontarpeeseen, palvelun toteuttamiseen ja tietosuojaan liittyviä asioita. Eniten yhteydenotot koskivat kuitenkin **palvelun toteuttamista**, muun muassa ongelmia ulkopuolisten sijoitusten sosiaalityöntekijöiden tavoittamisessa, työntekijöiden ja vanhempien välistä tiedonkulkua ja yhteydenpidon rajoittamista sijaishuollossa.

Tietosuojaan liittyvät lastensuojeluasiat koskivat oikeutta saada kopiot asiakirjoista, henkilörekisteritietojen tarkastamista, virheellisten tietojen korjaamista, poistamista tai täydentämistä. Noin 70 % kaikista tietosuojaan koskevista asioista koski lastensuojelua. Asiat koskivat usein sitä, että asiakkaat eivät tiedäneet, miten asiat oli kirjattu asiakirjoihin tai toivoivat korjauksia kirjattuihin tietoihin. Yhteydenotot koskivat myös asiakirjojen toimittamisaikaa asiakkaan pyydettyä itseään ja lapsiaan koskevia rekisteritietoja.

Kaikkien asiakkaiden yhteydenotoista Itsemääräämisoikeusosikeuteen liittyvistä asioista 60 % koski lastensuojelua, vaikkakin kokonaislukumäärä oli vain 26. Itsemääräämisoikeuteen kuuluvat asiakkaan mielipiteen huomioiminen, mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun, asiakkaan kuuleminen ennen päätöstä sekä pakotteet ja rajoitteet. Näistä itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista suurin osa koski asiakkaan kokemusta siitä, että hänen mielipidettään ei oltu kuunneltu.

Asiakkaat tarvitsivat **tietoa** esimerkiksi huostaanotto-prosessista ja avohuollon tukitoimien järjestämisestä. Asiat koskivat myös muun muassa vanhemmuuden arviointia, kiireellistä sijoitusta ja yhteydenpidon rajoittamista.

Yhteydenottojen syyt lastensuojelussa 2013–2014



Sijaishuoltoa koskevissa asioissa otettiin usein esille se, että huoltajat eivät kertomansa mukaan olleet saaneet palaverista asiakirjoja tai niiden saapuminen oli kestänyt pitkään. Asiakkaat toivat myös esille sen, että vanhemmuutta tukevaa suunnitelmaa ei oltu tehty. Vanhemmat kertoivat, että heillä oli ollut vaikeuksia tavoittaa sosiaaliryöntekijöitä ja sopia erilaisista käytännön asioista lastensa asioissa.

Lapsen ja läheisten yhteydenpidon rajoittamisesta otettiin yhteyttä kuten muinakin vuosina. Useimmiten läheiset olivat tyytymättömiä tapaamisten harvalukuisuuteen. Yhteydenpidon rajoittamiseen voidaan sijaishuollossa ryhtyä huostaanotetun lapsen osalta, mikäli yhteydenpidosta ei ole voitu sopia asiakassuunnitelmassa ja yhteydenpidon rajoittamista on pidettävä lapsen edun kannalta välttämättömänä (Räty 2010, 435). Mikäli asiakas on tyytymätön yhteydenpidon määrään tai tapaan, tapaamisten rajoittamisesta on tehtävä päätös. Ongelmallisia tilanteita syntyi silloin, kun asiakaspalaverissa oli ilmoitettu tapaamisten rajoittamisesta tai keskeyttämisestä, mutta asiakkaan mukaan muutoksenhakukelpoista päätöstä ei saatu välittömästi, vaikka käytännössä yhteydenpitoa rajoitettiin.

Yhteydenotoissa vanhemmat toivat esille kokemuksensa, että he eivät saaneet lapsensa arkielämään kuuluvia tietoja eivätkä aina olleet perillä esimerkiksi lapselle hae-tyistä tukitoimista ja palveluista. Vanhemmat toivoivat, että heidän asemaansa lasten vanhempana kunnioitettaisiin. Yhteydenotoissa tuli esille myös ristiriitilanteita sijaisvanhempien ja lasten biologisten vanhempien ja läheisten suhteissa.

Myös sijaisperheiltä tuli jonkin verran yhteydenottoja, joissa tuli esille sijaisperheen suunnitelmien ja lasten ja biologisten vanhempien sovittujen tapaamisten välinen risti-riita. Erään sijaisperheen yhteydenotossa tuotiin esille ongelmat palveluiden saamisesta toisessa kunnassa ja heidän kokemuksensa siitä, että sijaisperhe ei saanut sitä apua, jota koki tarvitsevansa vaikeahoitoisen lapsen ja hänen biologisten vanhempiensa kanssa.

Laitoshuollossa olevien huostaanotettujen lasten kohdalla lasten vanhemmat toivat esille rajoitustoimenpiteiden käyttämisen, muun muassa yhteydenpidon ja liikkumisvapauden rajoitukset. Yleensä nämä asiat olivat asiakkaiden kertoman mukaan saatettu hallinto-oikeuden tai eduskunnan oikeusasiamiehen käsittelyyn.

Lasten vanhemmat ottivat sosiaaliasiamieheen yhteyttä tarvitessaan tietoa omista ja lastensa oikeuksista kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton prosesseissa. Asiakkaat toivat esille huolensa siitä, että kiireellinen sijoitus tehtiin lastensuojelulaitokseen, kun heidän näkemyksensä mukaan lapsi/nuori olisi tarvinnut terveydenhuollon psykiatrisia palveluja.

Lastensuojelun avohuollon palveluita koski vajaa 1/3 yhteydenotoista. Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteitä ovat muun muassa tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämisessä, taloudellinen tukeminen, perhetyö sekä kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut.

Yhteydenotoissa tuotiin esille asiakkaiden kokemus siitä, että tarjotut avohuollon tukitoimet eivät vastanneet heidän tarpeitaan. Jotkut asiakkaat kokivat, että esimerkiksi perhetyön tuella ei ollut vaikutusta perheen hyvinvointiin, kun tarve oli esim. kasvatuksellisessa tuessa. Perheet, joissa oli lastensuojelun perhetyötä, toivoivat neuvoja kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä ja enemmän konkreettista tietoa siitä, miten vanhempien tulisi toimia erilaisissa tilanteissa. Toisaalta osa perheistä koki, että perhetyön tuki oli ”tosi hyvä juttu”. Asiakkaat kertoivat myös saamastaan hyvästä palvelusta.

Myös ammattihenkilöt ottivat yhteyttä esimerkiksi tapauksessa, jossa nuori henkilö olisi hyötynyt kehitysvammahuollon palvelujen tapaisesta tuesta ja palveluista, mutta palveluja ei ollut mahdollisuutta saada muun muassa diagnoosin puutteen takia.

Joissakin yhteydenotoissa asiakkaat kertoivat kokemistaan rajoituksista avohuollossa, kuten esimerkiksi vanhemmuuden arvioinnissa avohuollon sijoituksessa.

Kuten muinakin vuosina, perheet toivoivat, että asiakirjoissa tuotaisiin esiin myös perheen vahvuudet ja positiiviset asiat perheessä sekä tilanteen positiiviset kehityssuunnat. Asiakkaat kertoivat, että heille ei aina ole tietoa työntekijän ilmaisemasta huolesta. He toivoivat, että asiat ilmaistaisiin konkreettisesti.

Jälkihuollosta ja kotiuttamisesta oli yhteydenottoja vain muutamia. Nämä koskivat epätietoisuutta lasten kotiuttamiseen liittyvissä käytännön järjestelyissä.

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat vaikeavammaisten kuljetus-

palvelut, henkilökohtainen apu, palveluasuminen, asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet sekä asunnon muutostyöt. Vammaisilla henkilöillä on näihin subjektiivinen oikeus.

Kunnan yleisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat määrärahasidonnaiset palvelut, joita ovat kuntoutusohjaus, sopeutumisvalmennus, päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa tarvittavat välineet, koneet ja laitteet sekä ylimääräiset vaatekustannukset ja erityisravinto.

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua voidaan myöntää kotona asumisen tukemiseen henkilölle, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa julkisilla kulkuvälineillä.

Vuonna 2014 yhteydenottoja vammaispalveluista oli 25, joka on noin 5 % yhteydenottoista sosiaaliamiehen. Sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista ei ollut yhteydenottoja. Kehitysvammahuollosta oli kuusi yhteydenottoa.

Puolet yhteydenotoista koski asiakkaan tai hänen edustajansa tarvetta saada tietoa vammaispalveluista kuten esim. asunnon muutostöistä, vaikeavammaisten kuljetuspalvelumatkoista ja henkilökohtaisesta avusta. Palvelun toteuttamiseen liittyviä asioita oli 10, joita oli esimerkiksi työsopimuksien laatiminen avustajan kanssa ja palveluasumiseen sisältyvien palvelujen järjestäminen. Päätöksiin liittyviä asioita oli kuusi. Nämä koskivat henkilökohtaista apua, asunnon muutostöitä ja vaikeavammaisten kuljetuspalvelua.

Kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot liittyivät asumisen järjestämiseen, ostopalvelupaikan toimintaan, työhön, tilapäishoittoon ja kehitysvammaisten henkilöiden ateriamaksuihin. Työhön liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esille kokemus siitä, että kehitysvammaiset henkilöt, jotka pärjäävät työelämässä, siirretään liian helposti toimintakeskukseen. Yhteydenotossa toivottiin, että Turussa panostettaisiin siihen, että työhönvalmentajat auttaisivat löytämään töitä avoimilta markkinoilta.

Ikäihmisten palvelut

Sosiaalihuoltolain nojalla vanhuksille järjestetään mm. asumispalveluita, laitoshuoltoa ja avohuollon palveluja. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista eli vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013.

Osa vanhuspalvelulain säädöksistä tulee voimaan asteittain. Vuoden 2014 alusta lähtien kunnan oli asetettava vanhusneuvosto ja huolehdittava vanhusneuvoston toimintaedellytyksistä. Samaan aikaan astui voimaan säädös siitä, että vuosittain on arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueella. Kunnan on myös laadittava suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi ja osoitettava riittävät voimavarat sen toteuttamiseksi.

Vuoden 2015 alusta alkaen kunnalla on oltava riittävästi monipuolista asiantuntemusta iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveystalvvelujen laadukasta järjestämistä varten ja nimettävä iäkkäälle henkilölle tarvittaessa vastuutyöntekijä. Toimintayksiköissä on myös laadittava omavalvontasuunnitelma 1.1.2015 alkaen.

Sosiaaliamiehen tilastoissa ikäihmisten palveluihin on tilastoitu vanhainkodit ja yli 65-vuotiaiden palveluasuminen sekä näihin liittyvä tarpeet. Näitä palveluja koskevia yhteydenottoja oli 17. Vuonna 2013 niitä oli 22. Yhteydenottoja on vuosittain melko vähän, kotihoidon kanssa yhteenlaskettuna runsas 6 % yhteydenotoista.

Yhteydenotoissa otettiin esille palveluasumisyksikön vaihtaminen, kun asukas halusi muuttaa toiseen yksikköön. Asiakkaat kertoivat hankaluudesta saada asiassa valitus-

kelpoinen päätös. Asiakkaat ottivat myös yhteyttä saadakseen tietoa siitä, miten he voisivat siirtyä kaupungin järjestämään palveluasumiseen yksityisestä palveluasumisyksiköstä tai kotoa palveluasumisyksikköön. Palveluseteli palveluiden järjestämisessä on jossain määrin helpottanut palveluiden saamista.

Yhteydenotot koskivat myös ympärivuorokautisen palveluasumisen maksuja ja asukkaalle itselleen jäävän käyttövaran suuruutta kunnallisissa ja yksityisissä palveluasumisyksiköissä sekä yksityisen palveluasumisyksikön henkilöstömitoitusta.

Noin puolet yhteydenottajista koski asiakkaiden omia asioita ja puolessa yhteydenottajana oli omainen tai alan ammattilainen.

Kotihoito

Kotipalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Turussa sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu tukipalveluineen ja kansanterveystieteen mukainen kotisairaanhoidon on yhdistetty kotihoidoksi. Kotihoitopiirien palvelut on kohdistettu vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille.

Kotihoidon tukipalveluita ovat turvapuhelin, kauppapalvelu, ateriapalvelu, sauna- ja kylvytyspalvelu sekä palvelusetelienä maksettava siivouspalvelu.

Yhteydenottoja kotihoidosta oli 15, joista suurin osa oli tiedusteluluonteisia asioita kuten myös edellisenä vuonna. Asiat koskivat muun muassa yksityisen sosiaalipalvelun arvonlisäveroa ja sen verottomuuden edellytyksiä. Yksityiset palveluntuottajat voivat myydä sosiaalihuoltopalveluja arvonlisäverottomasti, jos toiminta on sosiaaliviranomaisen valvoma ja palvelut myydään sosiaalihuollon tarpeessa olevalle henkilölle sekä että tietyt edellytykset, kuten palvelusuunnitelman laatiminen, täyttyvät. Tiedustelut koskivat myös palveluseteliä, palveluohjauksen kotikäyntejä ja toimintatapoja palvelun hakemiseksi.

Eräässä yhteydenotossa tuotiin esille asiakkaan omaisen toivomus siitä, että kotihoidon työntekijät toimisivat asiakkaan kotia kunnioittaen.

Muutosta aikaisempaan tilanteeseen oli vuonna 2014 se, että suurin osa yhteydenottajista oli asiakkaan omaisia tai ammattilaisia. Aiempina vuosina asiakkaat ovat pääsääntöisesti itse ottaneet yhteyttä asiassaan.

Perheasiat

Perheasioihin on koottu yhteydenotot, jotka liittyvät lakiin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, lakiin lapsen elatuksesta, isyyslakiin ja lakiin lapseksiottamisesta.

Lain lapsen huolto- ja tapaamisoikeudesta mukaan sopimus lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta on tehtävä kirjallisesti ja se on esitettävä vahvistettavaksi lapsen asuinkunnan sosiaalilautakunnalle. Jos vanhemmat eivät pääse sovintoon asiassa, se voidaan viedä tuomioistuimen ratkaistavaksi. Tuomioistuin voi pyytää sosiaalilautakunnalta selvityksen vanhempien ja lasten olosuhteista.

Lain lapsen elatuksesta mukaan voidaan lapselle vahvistaa suoritettavaksi elatusapua, jos vanhempi ei muulla tavoin huolehdi lapsen elatuksesta tai jos lapsi ei pysyvästi asu

vanhempiensa luona. Elatusavun määrä ja sen suorittamistapa vahvistetaan sopimuksella tai tuomiolla.

Huoltoriidan sovittelu on vaihtoehto oikeudenkäynnille. Asiantuntija-avustajien järjestäminen on käräjäoikeuden sijaintikunnan tehtävä. Asiantuntija-avusteista huoltoriitojen sovittelua koskevat lait tulivat voimaan 1.5.2014.

Yhteydenottoja perheasioista oli 10, edellisenä vuonna niitä oli 19. Useimmiten oli kyse tiedusteluluonteisesta asiasta. Asiakkaiden asiat koskivat muun muassa elatusapusopimuksen tekemistä, tapaamisten järjestämistä ja tapaamisten toteutumista.

Muut sosiaalipalvelut

Omaishoidontuella edistetään hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen.

Yhteydenottoja oli neljä, joista kolme koski yli 18-vuotiaiden omaishoidontukea. Asiat koskivat omaishoidon tukea koskevasta päätöksestä valittamista ja omaishoidon asiakkailta pyydettyä suostumusta antamista. Suostumusta pyydetään viranomaisten keskinäiseen tietojen vaihtoon, kun kyseessä on omaishoidon asiakkaiden hoidossa tarpeellisista tiedoista.

Lasten päivähoidosta ja päihdehuollosta oli kummastakin yksi yhteydenotto.

Muut yhteydenotot

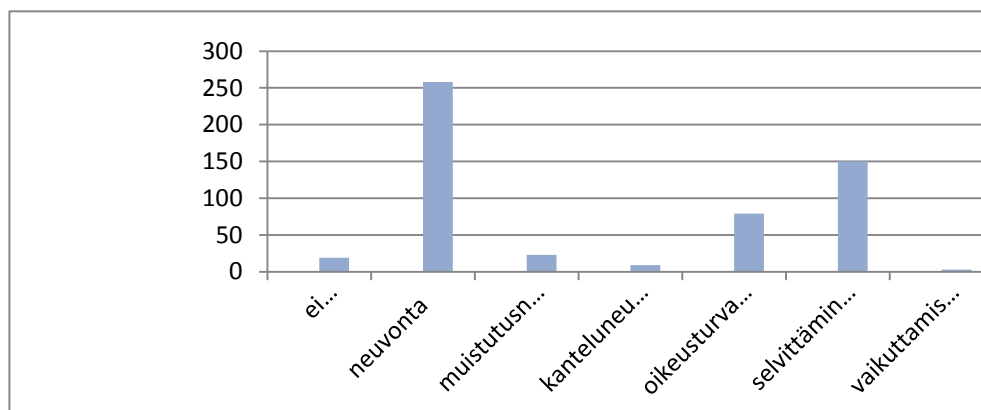
Muita kuin kunnan sosiaalihuoltoon liittyviä asioita oli 54.

Yhteydenotot koskivat esimerkiksi Kelan palveluita, asumista, edunvalvontaa, verotukseen liittyviä asioita jne. Joissakin tapauksissa asiat koskivat muita kuntia kuin Turku. Sosiaaliasiamies pyrki vastaamaan myös näihin asioihin tai ohjaamaan oikealle taholle.

3. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet on tilastoinnissa eritelty neuvontaan, muistutus- ja kanteluneuvontaan, oikeusturvaneuvontaan, asian selvittämiseen ja sovitteluun sekä vaikuttamistoimintaan.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa v. 2014



Sosiaaliamiehen toimenpiteistä neuvonnan osuus on ollut noin puolet yhteydenottoista. Toimenpiteet, myös neuvonta, on voinut vaatia yhteydenottoja useampiin tapoihin.

Sosiaaliamies voi asiakkaan nimenomaisella suostumuksella selvittää asiaa sosiaalihuollon työntekijöiden kanssa. Näin tapahtui usein liittyen esimerkiksi toimeentulotukipäätökseen tai asiakkaan saamiin lisäselvityspyyntöihin. Sosiaaliamies voi asiakkaan pyynnöstä olla mukana asiakkaan asiaa koskevissa neuvotteluissa työntekijöiden kanssa.

Oikeusturvaneuvonta sisältää neuvonnan myös muutoksenhaussa. Sosiaaliamies neuvoo tai avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

4. Muutoksenhaku, muistutukset ja kantelut

4.1 Muutoksenhaku

Sosiaalihuollon palveluja hakevilla on oikeus saada kirjallinen päätös perusteluineen. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa viranhaltijan päätökseen, hän voi hakea päätökseen muutosta. Päätökseen tyytymättömällä on oikeus saattaa asia sosiaali- ja terveystalouden yksilöjaoston käsiteltäväksi.

Perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun järjestämiseen liittyvät valitusasiat käsitellään hallinto-oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

Vuosina 2011–2014 muutoksenhakuja tehtiin Turun hyvinvointitoimialalla seuraavasti (tiedot on kerätty Turun kaupungin Joutsen-järjestelmästä, luvuissa saattaa olla pienhköjä epätarkkuuksia).

Muutoksenhaut	2011	2012	2013	2014
Toimeentulotuki	425	519	401	396
Vanhusten palvelut (palveluasuminen, ympärivuokautinen hoito), kotihoito (maksut ja tukipalvelut) ja yli 18-vuotiaiden omaishoidontuki	56	43	ympäri vuorokautinen hoito 7 kotihoito 7 omaishoidon tuki 10 yht. 24	6 9 9 yht. 24
Asumis- ja päihdepalvelut	17	11	1 (peruttuja 7)	
Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto, - shl-kuljetuspalvelu - alle 18-vuotiaiden omaishoidontuki	73	67	66 shl-kuljetuspalv. 9 omaishoidon tuki (alle 18-v.)10 yht. 85	45 7 3 yht. 55
Lastensuojelu	2	2	8	3
Yhteensä	573	642	519	479

Viranomaisen voi korjata asiasta aiemmin tehdyn viranhaltijan päätöksen tai käsitellä sen uudelleen. Lainvoiman saaneen etuspäätöksen oikaisu voi perustua esimerkiksi olosuhteiden muuttumiseen päätöksenteon jälkeen tai siihen, että päätös on alun perin

ollut virheellinen. Asiakas saattaa perua tekemänsä muutoksenhaun muun muassa siitä syystä, että asiakkaan esittämät vaatimukset päätöksen muuttamisesta on hyväksytty. Muutoksenhaun peruutuksia vuonna 2014 oli noin 180, joista lähes kaikki koskivat toimeentulotukea. Peruutukset eivät sisälly muutoksenhakujen lukumäärää koskevaan tilastoon.

Muutoksenhaun kautta muutettiin noin 80 päätöstä vuonna 2014, vuonna 2013 muutettiin runsas 70 päätöstä. Näissä pääosin toimeentulotuen myöntämistä koskevissa asioissa asiakkaan vaatimus oli kokonaan tai osittain hyväksytty ja korjaava päätös sisältyi valmistelijan jaostolle antamaan ehdotukseen. Joissakin tapauksissa korjaavasta päätöksestä huolimatta asiakkaalle ei syntynyt oikeutta toimeentulotukeen.

Muutoksenhakujen käsittelyaika oli pääosin 1-3 kuukautta.

Yksilöjaoston päätökseen tyytymätön voi tehdä asiasta valituksen Turun hallinto-oikeuteen. Vuodelle 2014 kaupungin tietojärjestelmään on kirjattu 20 Turun hallinto-oikeuden ratkaisua. Näistä 18 koski toimeentulotukea ja kaksi vammaispalveluita. Kolme toimeentulotukea käsittelevää valitusta hyväksyttiin tai palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Muut valitukset hallinto-oikeus hylkäsi. Edellisenä vuonna 2013 hallinto-oikeuden ratkaisuja oli 37, joista 29 koski toimeentulotukea.

Turun hallinto-oikeuden ratkaisuihin voi joissakin tapauksissa valittaa tai hakea valituslupaa korkeimmalta hallinto-oikeudelta. Kaupungin tietojärjestelmään on kirjattu vuoden 2014 aikana saapuneiksi 51 KHO:n päätöstä asiakkaiden tekemien valitusten perusteella. Näistä 44 koski toimeentulotukea, joista yksi palautettiin uudelleen käsiteltäväksi. Muiden osalta valituslupahakemus hylättiin tai KHO ei tutkinut asiaa. Kuusi päätöksistä koski vammaispalvelua. Näistä kaksi KHO osin kumosi ja palautti uudelleen käsiteltäväksi. Lisäksi KHO:ssa on käsitelty Turun ja muiden kuntien välisiä kustannusten korvaamisasioita.

Hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden päätökset, jotka koskevat lastensuojelulain mukaista kiireellistä sijoitusta, huostaanottoa ja sijaishuoltoa, eivät sisälly edellä mainittuihin päätöksiin, koska näistä ei ole saatavissa tietoa kaupungin Joutsenjärjestelmästä.

4.2 Muistutukset ja kantelut

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista nojalla kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus tehdään sosiaalihuollon vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksityistä sosiaalihuoltoa koskeva muistutus tehdään kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksen tavoitteena on, että asiakkaalla on joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen korjaamiseen.

Asiakkaan tulee saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Vastauksesta tulisi käydä myös ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muuten on tarkoitettu hoitaa. Muistutukseen saatuun vastaukseen ei voi hakea muutosta. Muistutusmenettely on tullut ensisijaiseksi kanteluihin nähden 1.1.2015 alkaen.

Turussa tehtiin vuonna 2014 sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia 19. Näistä kahdeksan koski lastensuojelua, neljä vanhuspalveluita, kolme toimeentulotukea, kolme lastenvalvojan palveluita ja yksi mielenterveyskuntoutujan ympärivuorokautista asumista. Vuonna 2013 muistutuksia tehtiin 23, joista 13 koski lastensuojelua,

kaksi toimeentulotukea, viisi vanhustenhuoltoa, yksi kotihoitoa ja kaksi mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita.

Lastensuojeluasioissa muistutukset koskivat muun muassa lapsen sijaispaikan järjestämistä, yhteydenpidon rajoittamista ja sitä, että huoltajat eivät olleet saaneet kirjauksia tapaamisilla sovitusta asioista tai asiakassuunnitelmaa. Toimeentulotukea koskevat muistutukset kohdistuivat toimeentulotuen päätökseen, lisäselvitysten pyytämiseen ja asiakaspalveluun etuuskäsittelyssä. Lastenvalvojan palveluissa muistutukset koskivat tilanteita, joissa vanhempi koki, että hänelle ei oltu selvitetty sovittujen asioiden seuraamuksia huolto- ja tapaamisoikeusneuvotteluissa sekä olosuhdeselvityksen laatimista.

Muistutukset vanhusten ympärivuorokautisesta hoidosta koskivat ostopalveluna hankittuja asumispalveluita. Yksi muistutuksista koski sitä, että ympärivuorokautista asuinpaikkaa ei oltu järjestetty. Muut asiat koskivat ympärivuorokautisen asumisyksikön henkilökunnan mitoitusta, asukkaan turvallisuutta ja tiedonkulkua asumisyksikön sisällä.

Muistutuksiin vastattiin suurimmaksi osaksi noin 4-5 viikossa. Kohtuullisen ajan on katsottu olevan noin neljä viikkoa. Joissakin tapauksissa vastauksen antaminen oli viivästynyt.

Yleisimmin vastauksiin sisältyivät perustelut tapahtumille ja viranomaistoimille, jonka asiakas oli kyseenalaistanut tai josta hän ei mielestään muutoin ollut saanut tietoa. Lastensuojelun vastauksissa asiakirjojen viivästymisestä viitattiin mm. työruuhkiin.

Lounais-Suomen aluehallintovirastoon voi tehdä **hallintokantelun**, jos asianomainen katsoo viranomaisen menettelyn tai toiminnan lainvastaiseksi. Kantelun voi tehdä myös siitä, että palvelut eivät toimi tai että kunta lyö laimin tehtävänsä. Kantelu voi koskea tosiasiallista toimintaa, kuten palvelujen laatua ja asiakkaan kohtelua ja toisaalta hallintopäätöksiä. Muutoksenhaku viranhaltijan päätökseen ei estä kantelun tekemistä. Aluehallintoviraston toimenpiteitä voivat olla päätös valvonnan jatkamisesta, käsityksen ilmaiseminen, määräys puutteen korjaamiseksi, huomautus tai huomion kiinnittäminen.

Hallintolakiin on lisätty hallintokantelua koskeva luku, joka sisältää hallintokantelun tekemistä, käsittelyä ja kantelun johdosta annettavaa hallinnollista ohjausta koskevat säännökset. Muutoksena aikaisempaan on muun muassa se, että kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. Muutokset tulivat voimaan 1.9.2014.

Aluehallintoviraston ratkaisuja hallintokanteluihin vuonna 2014 on kirjattu kuusi. Näistä neljä koski kehitysvammaisten palveluja, yksi lastensuojelua ja yksi päihdehuollon laitoshoidoa. Vuonna 2013 ratkaisuja oli 14.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai ei ole täyttänyt velvollisuuksiaan. Kantelu voi koskea myös perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Kaupungin asianhallintojärjestelmään on vuodelle 2014 kirjattu 11 Turun sosiaalihuollon palvelua koskevaa eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisua. Näistä neljä koski vammaispalveluita, neljä toimeentulotukea ja kolme lastensuojelua. Vuonna 2013 on kirjattu kymmenen kantelua.

5. Yleisiä huomioita

5.1 Toimeentulotuen ja lastensuojelun määräaikojen valvonta

Vuoden 2014 alusta tulivat voimaan toimeentulotuen ja lastensuojelun määräaikojen valvontaa koskevat säädökset. Määräaikojen toteutumisen seurantaan varten ei ollut aikaisemmin valtakunnan kattavaa seurantajärjestelmää. (Valvira, 2015, 31)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on seurannut toimeentulotuen hakemusten käsittelyaikoja vuoden 2014 huhtikuussa ja lokakuussa. THL on luovuttanut saadut tiedot Valviraan ja Valvira Turun osalta edelleen Lounais-Suomen aluehallintovirastoon käsiteltäväksi sosiaalihuoltolain mukaisena valvonta-asiana.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto toteaa Turku koskevassa valvonta-asiapäätöksessään, että toimeentulotuen käsittelyajoissa on ollut ylityksiä huhtikuussa 2014 eivätkä toimeentulotukihakemusten käsittelyajat ole kaikilta osin pysyneet lain vaatimalla tasolla. Sosiaali- ja terveyslautakunnan selvityksen mukaan käsittelyaika oli 8-9 päivää 3,0 %:ssa hakemuksista. Vähintään 10 päivän käsittelyaika oli 0,7 %:ssa. Toimeentulotukilain mukaan kiireettömissä tapauksissa päätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä päivänä hakemuksen saapumisesta. Sosiaali- ja terveyslautakunta toteaa, että osa hakemuksista on siirretty etuuskäsittelijältä sosiaalityöntekijän käsiteltäväksi esim. kun kyseessä on mahdollinen perusosan alentaminen. Sosiaali- ja terveyslautakunnan selvityksestä ilmenee, että syyskuun 2014 tilanteen mukaan etuuskäsittelyssä toimeentulotukihakemuksia käsiteltiin määräajassa eli kuudessa päivässä.

Aluehallintovirasto kiinnitti Turun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan huomiota toimeentulotukiasioiden käsittelyaikoihin. Kyseessä olevan valvontasian käsittely päättyi.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos pyytää lastensuojelulain mukaisten määräaikojen toteutumisesta kunnilta samoin kaksi kertaa vuodessa. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun tarpeen arviointi tulee tehdä seitsemän arkipäivän kuluessa. Selvitys tulee tehdä kolmen kuukauden kuluessa.

Tiedonkeruun perusteella Valvira siirsi 16 varsinaissuomalaisen kunnan tiedot Lounais-Suomen aluehallintovirastolle. Aluehallintovirastot arvioivat tilanteen valtakunnallisessa tiedonkeruussa saamiensa tietojen perusteella kunnille mahdollisesti annettavista seuraamuksista. Tiedonkeruun 1.4.2014–1.10.2014 perusteella aluehallintovirasto otti tarkempaan tarkasteluun mm. Turun lastensuojelutyön toteutumisen määräaikojen osalta.

Aluehallintovirasto antoi päätöksen Turun osalta keväällä 2015. Aluehallintovirasto antoi Turun kaupungille huomautuksen vastaisen varalle siitä, että lastensuojelulain mukaisia määräaikoja on noudatettava lastensuojelutarpeen selvitysten valmistumisessa. Lisäksi aluehallintovirasto kiinnitti huomiota vastaisen varalle määräaikojen noudattamisessa lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä sekä asiakastietojen lainmukaisessa ja oikeassa kirjaamisessa.

5.2 Oikaisuvaatimusten käsittelyajat

Valviran raportissa Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan havaintoja todetaan, että toimeentulotukea koskevissa kanteluissa on noussut esille oikaisuvaatimusten käsittelyprosessin hitaus.

Raportin mukaan valtakunnallisesti käsittely on voinut kestää jopa 3-7 kuukautta. Asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukaan oikeus hakea muutosta viranhaltijan päätökseen tekemällä oikaisuvaatimus kunnan toimeentulotukiasioista vastaavalle toimielimelle. Hallintolain mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä. (Valvira 2014, 16). Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännöissä on muutoksenhakujen käsittelyyn kuluva aika pidetty hallintolain ja sosiaalihuoltoasetuksen mukaisena silloin, kun käsittelyaika on alittanut kolme kuukautta.

Kuten aiemmin olen todennut kappaleessa muutoksenhaku, Turussa pääosa oikaisuvaatimuksista oli käsitelty alle kolmessa kuukaudessa.

5.3 Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu Valviralle tärkeissä ja laajakantoisissa asioissa. Valvira ohjaa aluehallintovirastoja niille kuuluvien tehtävien hoidossa. Valvira ja aluehallintovirastot myöntävät luvat ympärivuorokautiseen palvelujen tuottamiseen. Luvanvaraisia palveluja ovat mm. vanhusten, mielenterveyskuntoutujien ja vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä lastensuojelun ja sijaishuollon palvelut. Muut kuin luvanvaraiset sosiaalihuollon palvelut edellyttävät ilmoituksen tekemistä.

Valvira on antanut määräykset yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvonnasta vuonna 2012. Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun ja asiakas- ja turvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja lupaehtojen ja palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Valviran määräyksessä luetellaan omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävät asiat, kuten toimintayksikön tiedot, asiakkaan asema ja oikeudet, palvelun sisällön omavalvonta, asiakasturvallisuus ja suunnitelman seuranta. (Valviran määräys 25.6.2014)

Aluehallintoviraston ensisijaisia toimenpiteitä ovat ohjaus, neuvonta ja seuranta. Aluehallintovirastolla on toimivalta käyttää valvontatoimenpiteitä.

Kunnalla on palvelujen järjestäjänä ja alueensa yksityisen palvelutuotannon valvojana esisijainen ja keskeinen rooli asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisessa myös valvonnan keinoin. Kunnan tehtävänä on valvoa, että kunnan asukkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Kunnan tulee valvoa alueellaan sijaitsevien sosiaalipalveluyksiköiden toimintaa. (THL, Vammaispalvelujen käsikirja).

Turun hyvinvointitoimialalla on eri palvelualueilla määritelty yksityisten sosiaalihuollon palvelujen ympärivuorokautinen valvonta. Vanhus- ja vammaispalveluissa on molemmissa määrätty valvontatehtävät kummassakin kahdelle viranhaltijalle. Lastensuojelussa sijaishuollon osalta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen sijoituksen toteutumista, olosuhteita ja hoitoa säännöllisin väliajoin tapaamalla lasta ja käymällä sijaishuoltopaikassa. Mikäli hän huomaa epäkohdan, hän toimittaa siitä nk. huoliomakkeen yksikön esimiehelle ja sijoittaville sosiaalityöntekijöille. Ao. kohteeseen tehdään tarkastuskäynti. Avohuollon osalta on kehitetty webropol-kysely palveluja käyttäville avohuollon sosiaalityöntekijöille. Kooste toimitetaan sijoittaville sosiaalityöntekijöille, jotka kartoittavat palveluntuottajia saatuaan palvelupyynnön avohuollosta. Näin saadaan tietoa kokemuksista myös ennen kilpailutusta.

Sosiaalipalveluja kilpailutettaessa yleensä pyydetään tarjouksen antajia liittämään tarjoukseensa palveluyksikön laatima omavalvontasuunnitelma.

Asiakkaiden tai heidän omaistensa tekemät muistutukset saattavat johtaa tarkastuskäyntiin, kuten esimerkiksi vanhuspalveluiden kohdalla on tehty. Täysin yksityisten sosiaalipalvelujen käyttäjillä on myös kuluttajasuojan valvonnan keinot käytettävissään. Sosiaalihuoltolain uudistamisen myötä 1.4.2015 alkaen omavalvonta on laajentunut kunnan toimintayksiköihin ja toimintakokonaisuuksiin.

5.4 Järjestöpalautetta ikääntyneiden palvelutarpeista

Vanhusten palveluja kehitetään merkittävästi kunnan ja eri järjestöjen voimin. Myös järjestöissä toimivien tietoon tulee palvelutarpeita, jotka ovat tulleet esille ikäihmisten kanssa toimiessa.

Muun muassa 60+ -toiminta on kerännyt palvelutarpeita:

- ikääntyneiden vaikea hahmottaa, mistä heille suunnattuja palveluja voi lähteä etsimään.
- palveluita tulisi suunnata myös 60-65 –vuotiaille, koska aktiivisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta ajatellen myös nämä ikävuodet ovat tärkeitä. Haastetta on nähtävissä myös +55 –vuotiailla, jotka ovat työkyvyttömyyseläkkeellä.
- kaupungin palveluista tiedotettaessa tulisi käyttää mahdollisimman monipuolisia tiedotuskanavia
- hyvinvointitoimialan organisaatiomuutokset aiheuttavat epävarmuutta asiakkaisissa varsinkin, jos tiedonkulussa kaupungin omassa sektorissa tai sektorien välillä on epävarmuutta.
- asiakkaan palveluohjaukseen ja tiedonvälitykseen liittyen kaivataan enemmän yhteistyötä kaupungin ja kolmannen sektorin välillä.
- vähävaraisille ikääntyneille ja heidän kanssaan työskenteleville tulisi tiedottaa enemmän harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemisen mahdollisuudesta.
- Osalla ikääntyneistä ei ole ketään henkilöä, joka pitäisi huolen hänen oikeuksiansa toteutumisesta. Miten omatyöntekijä/vastuutyöntekijä sijoittuu kokonaisuuteen?
- ikäihmisten kuljetuspalveluihin tulisi panostaa varsinkin tilanteissa, joissa edes palvelubussin käyttö ei onnistu.
- Järjestöjen ja hyvinvointitoimialan kanssa tehtävä yhteistyö on tiivistynyt, mutta rakennetta asioiden eteenpäin viemisessä tulee vielä kehittää.

5.5 Nuorten palveluista

Valtakunnallisesti on kiinnitetty huomiota nuorten syrjäytymisen keskeisiin riskitekijöihin, joita ovat muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmat, huono-osaisuuteen ja palveluiden saatavuuteen liittyvät ongelmat, pelkän peruskouluasteen suorittaneiden nuorten työllistymisen vaikeudet, ennalta ehkäisevän toiminnan vähäisyys ja tiedonkulun ongelmat eri toimijoiden välillä.

Valtakunnallisesti suositellaan, että palvelut järjestetään kokonaisuutena matalalla kynnyksellä, yhdeltä luukulta ja moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen.

Turussa on suunnitteilla ja alkamassa keväällä 2015 nuorten palvelukeskus VAMOS, joka painottuu pitkäjänteisen tuen muotoihin. Turun ohjaamo, joka toimii samoissa tiloissa, on työllistämishanke, jonka tavoitteena on osallistaa, työllistää ja/tai ohjata nuoria opintojen piiriin. Palvelukokonaisuudet yhdistämällä VAMOS ja ohjaamo tarjoavat 12-29 -vuotiaille matalan kynnyksen palvelut samasta paikasta. Lisäksi Turussa toimii mm. etsivä nuorisotyö.

Nuorten syrjäytymisen ehkäisy edellyttää monialaista, moniammatillista ja pitkäjänteistä toimintaa. Turussa eri toimialoilla on hankkeita, joissa toimijoina ovat monet viranomaiset ja muut nuorten parissa toimijat. Pääosa näistä hankkeista ja toimijoista kuuluvat Nuoret-verkostoon, jonka pyrkimyksenä on parantaa nuorten elinolosuhteita, tuoda julki palvelupuutteita, joilla voitaisiin ehkäistä syrjäytymistä ja korjata syrjäytymisen kierrettä sekä kehittää yhteistyötä viranomaisten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien välillä. Verkosto on laatinut toimijoistaan palvelukuvaukset, jotka ovat sosiaalitoimen työntekijöiden käytössä ja osaltaan laajentavat ja monipuolistavat palveluvalikoimaa.

Vammaisverkoston jäsenet ovat edelleen huolestuneita mm. nuorten asunnottomuudesta Turussa. Järjestöt myös korostavat yhteistyön merkitystä palvelujen järjestämisessä, johon myös keväällä 2015 voimaan astunut sosiaalihuoltolaki velvoittaa. Myös esim. hyvinvointitoimialan strategisessa sopimuksessa todetaan, että lasten, nuorten ja perheiden tuen järjestämisessä kaupungin toimijoiden saumaton yhteistyö on tärkeää ja lisäksi tarvitaan kolmatta sektoria ja yksityisiä palveluntuottajia.

Yhteenvetoa aiemmissa selvityksessä esille otetuista asioista

- tilapäishoidon järjestäminen vammaisten henkilöiden ja heidän perheidensä tarpeita vastaavasti
- asiakaspalautteen järjestelmällinen kerääminen kunnan ostopalvelupaikoista
- vammaispalvelulain mukaisten palvelusuunnitelmien laatiminen
- lapsiperheiden kotipalvelu
- palveluohjaus
- sosiaalityön palveluiden varmistaminen kotihoidon asiakkaille
- Turun www-sivujen kehittäminen mm. täydentämällä niitä kolmannen sektorin palveluilla
- sosiaalihuollon päätökset
- sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen
- valtakunnalliset valvontaohjelmat
- yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta
- sosiaalihuollon palvelujen määrääjät
- toimeentulotuen perusosan alentaminen
- tuki lapsiperheille
- nuorten aikuisten palvelutarpeet
- sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus osana asiakaspalautetta
- nuorten syrjäytymisestä
- toimeentulotuen lisäselvityspyynnöt
- vanhuspalvelulaki
- asiakastyön dokumentointi

Lähteet

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi lastensuojelulain 29 §:n muuttamisesta (HE 130/2013 vp)

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan havaintoja. Tarja Tamminen (toim.)
10.11.2014, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto.

Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4.

Räty, Tapio. Lastensuojelulaki - käytäntö ja soveltaminen. Helsinki 2010.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston tilinpäätös vuodelta 2014. Valvira 2015.

THL, Vammaispalvelujen käsikirja: <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhustuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran määräys 25.6.2014.

Eduskunnan oikeusasiamies: Rovaniemi ohjeisti virheellisesti opiskelijoiden toimeentulotukea 28.2.2012 Dnro 4171/4/11

Liite 1

Taustatiedot yhteydenotoista 2013 - 2014

Kunta	2013	2014
Turku	625	499
Muu/ei tietoa	9	8

Palvelun tuottaja	2013	2014
Kunnan palvelu	541	423
Kuntayhtymän sosiaalipalvelu	3	0
Yksityinen kunnan ostopalveluna	20	28
Yksityinen sosiaalipalvelu	6	2
Muu (mm. Kelan, Työvoimahallinto)	64	54

Yhteydenottaja	2013	2014
Asiakas	492	386
Edustaja/muu	106	85
Henkilöstö	36	36

Asiatapahtuman kohde	2013	2014
Mies	164	121
Nainen	240	188
Alaikäinen	17	14
Perhe	201	168
Muu/ei tietoa	12	16

Asiointikieli	2013	2014
Suomi	634, tulkkipalvelu 2	507

Yhteydenoton tapa	2013	2014
Puhelin	417	343
Kirjallinen (yleisimmin sähköposti)	127	123
Tapaaminen	90	41

Liite 2

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007 – 31.10.2009. Loppuraportti. Arja Laukka, Laura Lepikkö, Pekka Einemäki:

2.2.8.1 Sosiaaliasiamiesten käsittelemien asiatahtumien syyt

Suomen perustuslaki sekä esityksen alussa mainittu joukko yleislakeja ja erityislakeja säätelee alla olevia luokkia. Asiatahtumien syyt on johdettu sekä asiamiehen tosiasiallisesta toiminnasta että asiakaslaista.

-päätökset/sopimukset

Valitaan kun asiakas ottaa yhteyttä jo tehdystä päätöksestä tai sopimuksesta. Tähän kuuluvat myös lautakunnan, valtuuston ja johtavien viranhaltijoiden linjapäätökset, jotka eivät ole asiakaskohtaisia (SHAL 6 §, HL).

-jonotus- ja käsittelyaika

Valitaan kun kyse aikaperusteisesta asiatahtumasta: asiakkaan asia koskee hakemuksen käsittelyaikaa, jonoja, palvelutarpeen arviointiin viivästymistä, työntekijän vastaanotolle tai puheille pääsyä tai laitoksen pääsyn kestoa (HIL 23 §).

- selvitys toimenpidevaihtoehdoista

Tähän kuuluvat tilanteet, joissa sosiaalihuollon henkilöstö ei ole selvittänyt asiakkaalle hänen oikeuksiansa tai velvollisuuksiansa tai erilaisia vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia tai muita seikkoja, joilla on merkitystä hänen asiassaan. (SHAL 5 §) 20 –

- palvelun toteuttaminen

Valitaan kun kyse hallintoasian vireille tulosta, asian käsittelytavasta (käsittelyaika erikseen), asiakkaan kuulemisesta, päätöstä ei tehdä ollenkaan (asiakkaalle ilmoitettu suullisesti, ettei hän saa etuutta), tiedoksisaanti on puutteellinen, väärä ohjaus, viranomaisten väliset ongelmat, asiakkaalle ei tehdä suunnitelmaa tai suunnitelman sisältöön ollaan tyytymättömiä, asiakkaalle ei tehdä palvelutarpeen arviointia (HIL, SHAL 5,7,11).

-kohtelu

Valitaan kun kyseessä asiakkaan vuorovaikutustilanteessa kokemat ongelmat, kuten työntekijän epäasiallinen käytös, tönkeys tai asiattomat kysymykset, syrjintä, ihmisarvon loukkaaminen tai vakaumuksen loukkaaminen (SHAL 4 §).

-tietosuojat

Valitaan kun kyseessä oikeus henkilötietolain mukaiseen henkilörekisteritietojen tarkastamiseen, oikeus saada kopioita asiakirjoista, oikeus saada tietojansa ymmärrettävässä muodossa, virheellisten tietojen muuttaminen, poistaminen tai tietojen täydentäminen, oikeus julkisuuslain mukaiseen asianosaisen tietojen saantiin, informointi tietojen käsittelystä ja tietojen luovuttaminen. Käyttö- ja luovutuslokiin liittyvät asiat ja kysymykset asiakastietojen laadimisesta, henkilörekisteritietojen säilyttämisestä ja suojaamisesta. (HetiL, JulKL, SHAL, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä).

Valitaan kun yhteydenottaja epäilee, että salassapitoa, hyväksikäyttökieltoa tai vaitiolovelvollisuutta on rikottu (HetiL, JulKL, SHAL 11, 12, 13 § 3 luku, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä).

-maksuasiat

Tähän luokkaan kuuluvat julkisen sosiaalihuollon asiakasmaksulain mukaiset asiakasmaksut, etuuksien perintä hoidon korvaukseksi, palvelusetelien omavastuuosuudet ja kysymykset maksukatosta (AsikasmaksuL). Myös yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin perustuvat maksut kuuluvat tähän luokkaan

-itsemääräämisoikeus

Tähän kuuluvat asiakkaan mielipiteen huomioiminen, mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun, asiakkaan kuuleminen ennen päätöstä, tahdosta riippumaton hoito, pakotteet ja rajoitteet sekä itsemääräämisoikeus erityistilanteissa (läheisen tai laillisen edustajan kuuleminen ja suostumus, kun asiakas ei itse kykene päättämään asioistaan) ja alaikäisen etu (SHAL 8, 9 ja 10 §). Myös muihin erityislakeihin, kuten päihdelakiin, lastensuojelulakiin ja kehitysvammalakiin liittyvät itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvät asiakastapaukset kuuluvat tähän.

-muu syy

Tähän kuuluvat kaikki muut kysymykset tai tyytymättömyyden ilmaukset, jotka eivät sovi edellisiin luokkiin. Aiemmasta tehtävälajejaottelusta selviää se, onko 21 kyse sosiaalihuoltoa koskevasta asiasta vai jostain sosiaaliasiamiiehen tehtävälajeiden ulkopuolisesta asiasta.

Liite 3

Turun sosiaaliamiehen asiakkaiden yhteydenottojen pääasiallinen syy 2007–2014

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sosiaalihuollon päätökset	190	202	189	237	189	176	188	155
Tiedontarve sosiaalihuollosta	273	182	159	156	172	155	170	127
Jonot, käsittelyaika, työntekijän tapaaminen	49	88	108	60	68	44	47	27
Kohtelu	32	68	54	31	48	31	24	25
Palvelun toteuttaminen	102	249	195	161	161	165	158	154
Tietojen tarkistaminen, korjaus, ym.	17	39	28	28	42	36	49	24
Itsemääräämisoikeus			24	37	13	25	29	26
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista				19	10	15	12	8
Maksuasiat		20	16	21	11	16	13	12
Muu syy (mm. Kelan, työvoimahallinnon palvelut)		145	114	147	138	95	64	54

Yhteydenottojen määrä palveluittain 2007–2014

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Toimeentulotuki	334	371	439	398	381	316	323	263
Vammaispalvelut (sis. sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun, kasvatus- ja perheneuvolan palvelut)	33	62	51	32 7	59 7	50 4	48	25
Kehitysvammahuolto	2	4	4	5	5	1	6	6
Isyys-, huolto ja tapausasiat, elatusapu	19	34	19	28	19	17	19	10
Ikäntyneiden asumispalvelut	20	22	10	13	12	17	22	17
Lastensuojelu	65	52	42	52	62	99	109	105
Omaishoidon tuki	6	7	4	7	11	11	10	4
Kotihoito	47	76	54	43	29	28	15	15
Päihdehuolto	13	8	12	18	10	11	4	1
Lasten päivähoito	8	8	6	10	7	1	9	1
Muut sosiaalipalvelut (monitahoiset asiat)	43	22	10	10	7	2	5	6
Muut (mm. kelan, työvoimahallinnon ym. palvelut)	91	123	119	147	138	95	64	54
Yhteensä	681	789	770	770	747	652	634	507

