



SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIRI
-kumppanuudella terveyttä ja toimintakykyä-

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLITUKSILLE VUODELTA 2009

EURA
EURAJOKI
HONKAJOKI
HUITTINEN
JÄMIJÄRVI
KANKAANPÄÄ
KARVIA
KÖYLIÖ
LAVIA
LUVIA

MERIKARVIA
NAKKILA
NOORMARKKU
POMARKKU
PORI
PUNKALAUDUN
RAUMA
SIIKAINEN
SÄKYLÄ
ULVILA



Sosiaaliasiamies JARI MÄKINEN

1. JOHDANTO	2
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	3
2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTEITA	4
2.1. <i>Sosiaaliasiameistoiminta</i>	4
2.2. Satakunnan sairaanhoitopiirin sosiaaliasiameistoiminta vuonna 2009	4
2.3. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet	5
2.4. Asiakaslain mukaiset muistutukset	6
3. SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN TILASTOA 2009	7
3.1. Aluksi	7
3.2. Kootun havaintomateriaalin erittelyä	7
3.2.1. Asiakastapaukset lukumäärän mukaan 2009	8
3.2.2. Yhteydenottajat	9
3.2.3. Yhteydenottotavat	9
3.2.4. Yhteydenoton luonne	9
3.2.5. Asiakasyhteydenottojen syyt	10
3.2.6. Asiakasyhteydenotot tehtäväalueittain	12
3.2.7. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	14
3.2.8. Julkinen vai yksityinen palvelu	16
4. KUNTAKYSELY 2009	18
4.1. Muutoksenhaku	18
4.2. Toimeentulotuki	20
4.3. Vammaispalvelu ja asumispalvelut	22
4.4. Lastensuojelu	24
5. KUNTAKOHTAINEN KÄSITTELY	27
Sosiaaliasiameistoiminta Eura 2009	27
Sosiaaliasiameistoiminta Eurajoki 2009	31
Sosiaaliasiameistoiminta Honkajoki 2009	33
Sosiaaliasiameistoiminta Huittinen 2009	35
Sosiaaliasiameistoiminta Jämijärvi 2009	38
Sosiaaliasiameistoiminta Kankaanpää 2009	40
Sosiaaliasiameistoiminta Karvia 2009	44
Sosiaaliasiameistoiminta Köyliö 2009	46
Sosiaaliasiameistoiminta Lavia 2009	48
Sosiaaliasiameistoiminta Luvia 2009	50
Sosiaaliasiameistoiminta Merikarvia 2009	52
Sosiaaliasiameistoiminta Nakkila 2009	53
Sosiaaliasiameistoiminta Noormarkku 2009	56
Sosiaaliasiameistoiminta Pomarkku 2009	57
Sosiaaliasiameistoiminta Pori 2009	60
Sosiaaliasiameistoiminta Punkalaidun 2009	67
Sosiaaliasiameistoiminta Rauma 2009	69
Sosiaaliasiameistoiminta Siikanen 2009	74
Sosiaaliasiameistoiminta Säkyliä 2009	75
Sosiaaliasiameistoiminta Ulvila 2009	77
6. Lähteitä	81
KUNTAKYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN V.2009 RAPORTTIA VARTEN	82

1. JOHDANTO

Sosiaaliasiamiehen raporttiin kunnanhallituksille vuodelta 2009 on koottu Satakunnan sairaanhoitopiirin, sosiaalipalvelujen tarjoamien sosiaaliasiamiespalvelujen toimialueella kertyneet tapahtumat. Kuntiin on myös lähetetty vuoden 2010 alussa kysely koskien muutoksenhakua, toimeentulotukea, asumispalveluja ja lastensuojelua. Myös tämän kyselyn perusteella saadut vastaukset on koottu tähän raporttiin.

Rakenteeltaan raportti noudattelee pitkälti aiempien vuosien raporttia. Jokaista kuntaa varten on varattu oma osio raportin loppuosassa, jossa on koottuja tilastoja purettu yksityiskohtaisempaan sanalliseen muotoon. Tilastoinnissa on pyritty käyttämään hyväksi tulossa olevaa valtakunnallista tilastointimallia., jonka kehitystyö oli edelleen ajankohtaista vuoden 2009 aikana.

Vuosi 2009 oli Satakunnan alueella suuren muutosten aikaa. Pohjois-Satakunnassa toimintansa aloitti PoSa - tarjoten perusturvan palvelut Honkajoen, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian ja Siikaisten alueella.

Kiukainen liittyi 2009 alussa Euraan ja Vampula Huittisten kaupunkiin. Samoin Lappi yhdistyi Rauman kaupunkiin eli uusia organisaatiota syntyi.

Organisaatiomuutoksiin varauduttiin myös Porin ympärillä: Noormarkku liittyi Poriin 2010 alussa ja samalla Porin Sote-piirin yhteistyökuntiin kuuluu Luvia, Merikarvia, Pomarkku ja Ulvila.

Sosiaaliasiamiehen rooli ja tehtävät säilyvät asiakkaiden esittämän huolen tulkkina edelleen. Uusilla ja kehittyvillä palvelurakenteilla pyritään turvaamaan sosiaalitoimen asiakkaiden palvelut jatkossakin laadukkaina ja tasapuolisina. Asiakkaan äänen kuuleminen muutosten aikana on tärkeää – asiakkaita vartenhan sosiaalityötä tehdään.

Satakunnan Sairaanhoitopiiri

Sosiaalipalvelut

26.3.2010

Jari Mäkinen

sosiaaliasiamies

p. 02 6301423

Liisankatu 18B 1krs

28100 PORI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001 (812/2000, jatkossa asiakaslaki). Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihooltoon ja kohteluun. Laki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet ja siinä säädetään asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta sekä sosiaaliasiamiestoiminnasta.

Asiakaslain mukaan asiakkaan kohtelulla tarkoitetaan sitä tapaa, miten häneen eri asiakastilanteissa suhtaudutaan. Lain tavoitteena on sosiaalihuollon asiakkaan kohtelussa toteuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet, toivomukset ja mielipiteet sen suuntaisina ja sellaisina, kuin asiakas ne itse ilmaisee. Tavoitteena on palveleminen ensisijaisesti asiakkaan esille tuomien lähtökohtien mukaan, eikä auttajan tai organisaation sanelemista tarpeista. Lähtökohtaisesti luotetaan asiakkaan omaan kykyyn kertoa, minkälaisia palveluja hän tarvitsee. Lailla pyritään lisäämään asiakkaan aktiivisuutta ja edistämään sosiaalihooltoon liittyvää asiakkaan myönteistä kohtelua. Erityistä huomiota on

kiinnitettävä paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien vanhusten, kehitysvammaisten ja alaikäisten asemaan ja oikeuksiin. (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 17)

Asiakslakia sovelletaan sekä kunnan omaan että yksityiseen sosiaalihooltoon. Kunnan ostamat yksityiset sosiaalihuollon palvelut ja asiakkaiden itsensä ostamat sopimusperusteiset palvelut kuuluvat myös asiakaslain soveltamisalaan.

2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN PERUSTEITA

2.1. Sosiaaliasiamiestoiminta

Asiakaslaissa säädetään sosiaaliasiamiestoiminnasta ja sen mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies voidaan nimetä kahden tai useamman kunnan yhteiseksi. 1.8.2005 voimaan tulleen kelpoisuuslain mukaan sosiaaliasiamiehellä tulee olla sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Sosiaaliasiamiesjärjestelmän tavoitteena on kiinnittää huomioita sosiaalihuollon laatuun sekä myös asiakkaan kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa 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

Asiakkaiden luottamuksen säilyttämiseksi on tärkeää, että sosiaaliasiamies on puolueeton. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Keskeisenä tehtävänä on asiakkaan kuuleminen ja eri vaihtoehtojen selvittäminen yhdessä asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan sovittelijana. Sosiaalihuollon asiakkaalla on palveluntuottajasta riippumatta oikeus tehdä saamastaan palvelusta tai kohtelusta muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Sosiaaliasiamies ei käsittele muistutuksia, vaan ainoastaan antaa tarvittaessa apua asiakkaille muistutuksen tekemisessä. Muistutuksella ei voi saada muutosta itse päätöksen sisältöön eikä muistutukseen annettuun vastaukseen voi hakea muutosta valittamalla.

2.2. Satakunnan sairaanhoitopiirin sosiaaliasiamiestoiminta vuonna 2009

Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisessä tulisi huomiota kiinnittää toiminnan puolueettomuuteen, riippumattomuuteen sekä asiakkaiden tarpeisiin ja sosiaaliasiamiehen tavoitettavuuteen. Vuonna 2009 Satakunnan alueella 20 kuntaa

(Eura, Eurajoki, Honkajoki, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Köyliö, Lavia, Luvia, Merikarvia, Nakkila, Noormarkku, Pomarkku, Pori, Punkalaidun, Rauma, Siikainen, Säskylä, Ulvila) ostivat sosiaaliasiamiespalveluja Satakunnan sairaanhoitopiiriin.

Sosiaaliasiamiehinä toimi sosiaaliasiamies Jari Mäkinen. Toimisto on Porin keskustassa, Liisankatu 18:ssä. Väestöpohja toimialueella on ollut noin. 210 000 asukasta.

Sivuvastaanottoja on järjestetty asiakkaiden saavutettavuuden takaamiseksi Huittisissa, Kankaanpäässä ja Raumalla. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on vierailut siinä kunnassa, jossa asiakkaan asian käsittely on sitä vaatinut.

2.3. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Asiakaslaki sisältää säädökset myös sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakasta ei saa syrjiä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään on kunnioitettava. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, kieli ja kulttuuritausta on huomioitava. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava ja hänellä on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos asiakas ei ole kykenevä jostain syystä edellä mainittuun, hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Ensisijaisesti viranomaisen on huomioitava kaikessa päätöksenteossa asiakkaan etu.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista asiassaan. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja muut seikat. Selvitys on annettava niin, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityisissä sosiaalipalveluissa sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on myös laadittava palvelu- tai hoitosuunnitelma yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa.

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajalla on oikeus saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta. Asiakkaalla on myös velvollisuus antaa sosiaalihuollon 6 §:ssä tarkoitetulle toimielimelle ne tiedot, joita tarvitaan sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Viranomaisen on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan suostumuksesta riippumatta hankkia ja hänelle on annettava

tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa lisäselvitystä tai oikaisua. Ennen kuin asiakas antaa sosiaalihuollon järjestäjälle tai toteuttajalle tietoja, hänellä on oikeus saada tietää tietojen käsittelystä; miksi tietoja tarvitaan, mihin niitä käytetään, mihin niitä luovutetaan ja mihin henkilörekisteriin tiedot tallennetaan.

2.4. Asiakslain mukaiset muistutukset

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä kohtelustaan muistutus. Muistutus on tarkoitettu lähinnä sosiaalihuollon toteuttamista koskevan tosiasialliseen toimintaan kohdistuvaksi. Tosiasiallisella toiminnalla tarkoitetaan asiakkaan saamaan kohtelua ja menettelyllistä toimintaa. Asiakslakia valmisteltaessa hallituksen esityksessä tavoitteena oli, että muistutus olisi nopea ja epämuodollinen – erityisiä muotovaatimuksia muistutuksen laatimiseksi ei ole – keino reagoida sosiaalihuollon henkilöstön toimenpiteisiin ja asiakkaan saamaan kohteluun. Muistaa kuitenkin pitää, että kysymyksessä on kuitenkin aina asiakkaan kokema huono kohtelu.

Muistutuksen tekeminen on kuitenkin jäänyt suhteellisen harvinaiseksi. Alueen muistutusten suhteen suurimmissakin kunnissa on vuoden 2009 aikana tehty vain satunnaisia muistutuksia.

Nakkila	1
Pomarkku	11
Pori	4
Punkalaidun	1
Rauma	4
Ulvila	2
POSA	2

Sosiaaliamiehen tietoon tulleet
muistutukset vuonna 2009

Hallituksen esityksen mukaan kunnan tulisi nimetä ne sosiaalihuollon johtavat viranhaltijat, joille muistutus voidaan tehdä. Mikäli muistutus kohdistuu johtavaan viranhaltijaan, tulee sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen antaa muistutukseen vastaus.

Asiakkaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Tällöin on erityisesti kiinnitettävä huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksessa tulisi käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muutoin on tarkoitettu hoitaa. Pahoittelua siitä, että asioiden hoito ei ole sujunut asiakkaan toivomalla tavalla tulisi harkita siitäkin huolimatta, että aihetta muistutukseen ei selvittelyjen jälkeen todeta olleen. Tärkeää asiakkaalle on, että hän kokee tulleen kuulluksi. Muistutusvastauksesta tulisi myös ilmetä, että muistutuksen kohdetta on kuultu asiassa.

Muistutusta koskevaan vastaukseen ei ole valitusoikeutta. Vastauksessa tulisi kuitenkin olla muutoksenhakuohje. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Muutoksenhakuohje voisi esim. olla seuraava: Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n mukaan muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Kirjaamiskäytännön yhdenmukaistamiseksi ja mahdollisia myöhempiä tarpeita varten (esim. kanteluihin vastaaminen) muistutuslomakkeelle tai vapaamuotoisesti laaditut muistutukset tulisi aina ohjata kirjaamoon kirjattavaksi salaisena asiana. Muistutusvastaus tulisi lähettää asiakkaalle kirjaamon kautta, joka säilyttää muistutuksen ja kopion siihen annetusta vastauksesta 10 vuoden säilytysajan.

3. SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN TILASTOA 2009

3.1. Aluksi

Vuoden 2009 tapahtumia purettaessa esitetään tilastotietoja vuoden 2009 aikana sosiaaliamiehen tulleista yhteydenotoista. Tilastot esitetään koko aineiston tasolla, sillä toimialueen pienissä kunnissa yhteydenottoja on niin vähän, että määrän perusteella ei voi tehdä johtopäätöksiä. Yhteydenottajista vain harvat ovat halunneet sosiaaliamiesasiakkuuttaan tulevan edes sosiaalitoimen tietoon.

3.2. Kootun havaintomateriaalin erittelyä

Vuonna 2009 Satakunnan sairaanhoitopiirin sosiaaliamiestoiminnan tilastonkeruu on pyritty pitämään yhteismitallisena kehitteillä olevan tilastointimallin ohjeiden mukaisesti. Näin jatkossa saadaan vertailukelpoista tietoa eri alueiden ja vuosien välillä.

Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiakastapauksina. Tapaus voi olla yksi yhteydenotto, jossa asiakas saa saman tien vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Tapaus voi sisältää myös useita yhteydenottoja (useilta eri tahoiltakin). Tapaus on ”auki” niin kauan kuin asia on kesken ja sitä käsitellään/hoidetaan. Asiakastapaus ”suljetaan”, kun asiakas on saanut riittävät vastaukset kysymyksiinsä, hänet on ohjattu eteenpäin tai häntä on avustettu esim. muistutuksen tekemisessä.

Sama asiakas voi myöhemmin ottaa yhteyttä samasta tai eri asiasta. Jos asiakas esittää asiassa jotain uutta selvitetävää asiaa tai kokonaan uuden ongelman, tulee siitä uusi asiakastapaus. Esimerkkinä: toimeentulotukipäätökseen muutosta hakeva asiakas voi tulla kolme kertaa kirjatuksi tapauksena: Ensin hän hakee neuvoja viranhaltijan päätöksestä valittaessaan, sitten lautakunnan päätöksestä valittaessaan ja kolmannen kerran KHO:n kanssa asioidessaan.

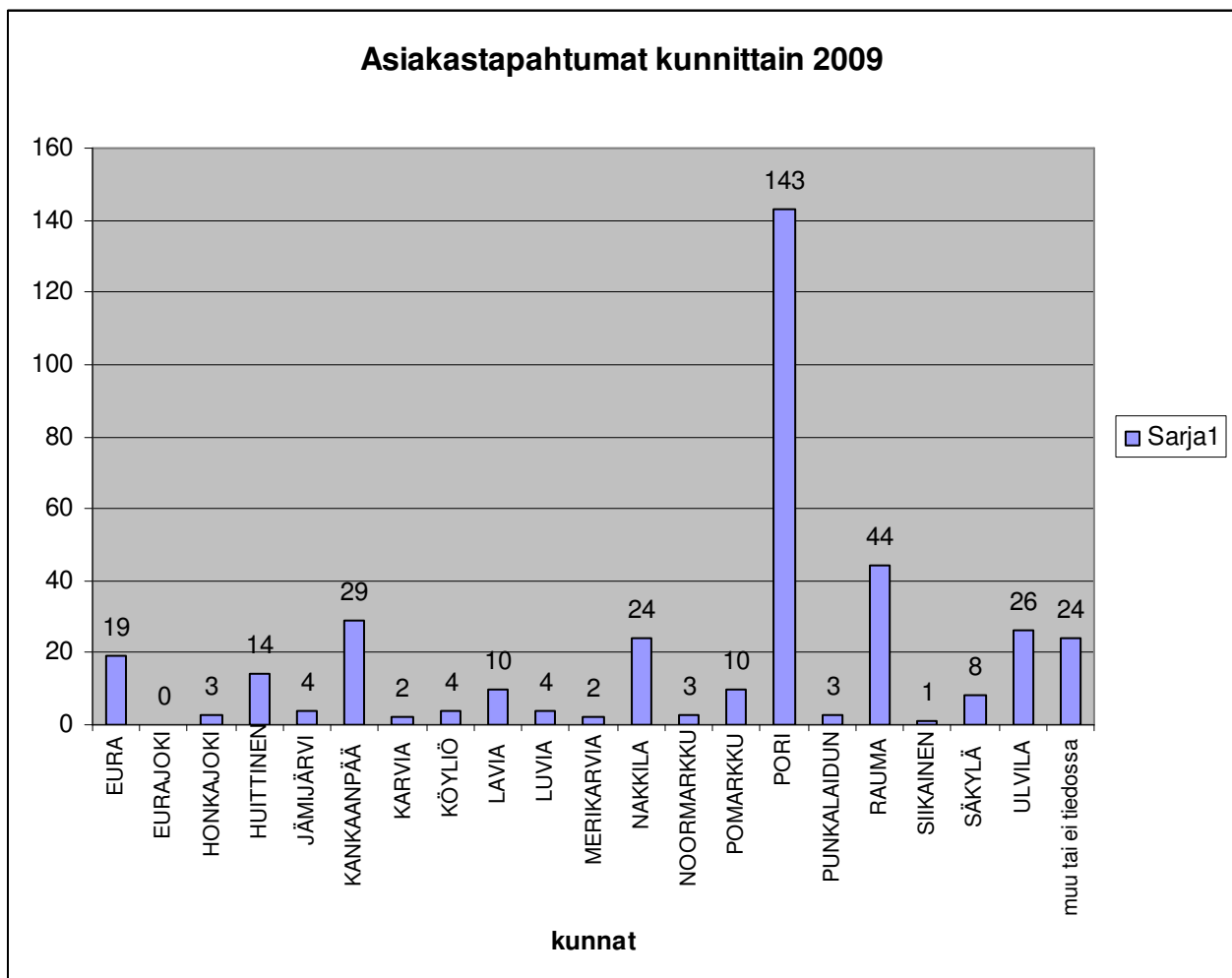
Jos yhteydenottaja tiedustelee tai valittaa samalla kertaa kahdesta sosiaalihuollon eri toimialueesta (esim. lastensuojelu ja toimeentulotuki), täytetään molemmista asioista oma tapahtumakirjaus ja asia kirjautuu kahtena tapauksena. Yhteydenotot voivat tapahtua siis puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisella tapaamisella.

3.2.1. Asiakastapaukset lukumäärän mukaan 2009

Vuoden 2009 aikana kirjattiin Satakunnan Sairaanhoidopiiriin sosiaaliamiehille yhteensä **377** asiakastapausta, joista omalla toimialueella oli **353** ja toimialueen ulkopuolisia asioita siis 24. Yhteydenottoja, puheluita asiaa kohden on yleensä 1-5, vain muutamissa tapauksissa enemmän.

(Asiakkuudet toimialueella 2003:**115**, 2004:**142**, 2005:**102**, 2006: **154**, 2007: **208**, 2008: **380**).

Merkittävää muutosta asiakastapausten lukumäärässä ei ole, vaikka suunta olikin laskeva.



3.2.2. Yhteydenottajat

Vuonna 2009 ei tilastoitu sitä, keitä yhteydenottajat olivat. Edelleen kuitenkin lähes kaikki yhteydenotot ovat asiakkaita omissa asioissaan. Satunnaisia yhteydenottoja tehdään läheisen asiassa – varsinkin vanhuspalveluiden kyseessä ollen. Myös muutama yhteydenotto tuli sosiaali- tai terveydenhuoltoviranomaisilta. Kuitenkin jälleen vuodelle 2010 on ryhdytty pitämään kirjaa siitä, ottaako asiassa ensisijaisesti yhteyttä asiakas itse, hänen edustajansa, vai henkilöstön edustaja.

3.2.3 Yhteydenottotavat

Sosiaaliasiamieheen otetaan lähtökohtaisesti yhteyttä puhelimitse asiakkaan asiassa, kirjallisesti (kirje/sähköposti) sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä vasta puhelinkeskustelun jälkeen. Muutamia sähköpostilla käsiteltyjä kysymyksiä. Tapaamiseen johtaneita asiakastapauksia oli yhteensä 74. Tapaamisiin asiakas varaa etukäteen ajan puhelimitse, vaikka periaatteessa asiakkaan olisi mahdollista päästä tapaamaan sosiaaliasiamiestä toimistolleen myös ilman ajanvarausta. Toki laajan toimialueen vuoksi sosiaaliasiamiehen tavoittaa varmimmin juuri puhelimitse.

Asian niin vaatiessa sosiaaliasiamiehen on ollut mahdollista tehdä myös kotikäyntejä joita kertyi vuoden 2009 aikana kymmenen asiakastapauksen yhteydessä. (kotikäyntinä myös sijoituspaikassa tapahtunut vierailu)

(Tapaamiset 2004:24, 2005:25, 2006; 37, 2007 37, 2008: 72, 2009 74).

74	8
tapaaminen	Neuvottelu, palaveri esim. sosiaalitoimistossa asiakkaan asiassa

3.2.4. Yhteydenoton luonne

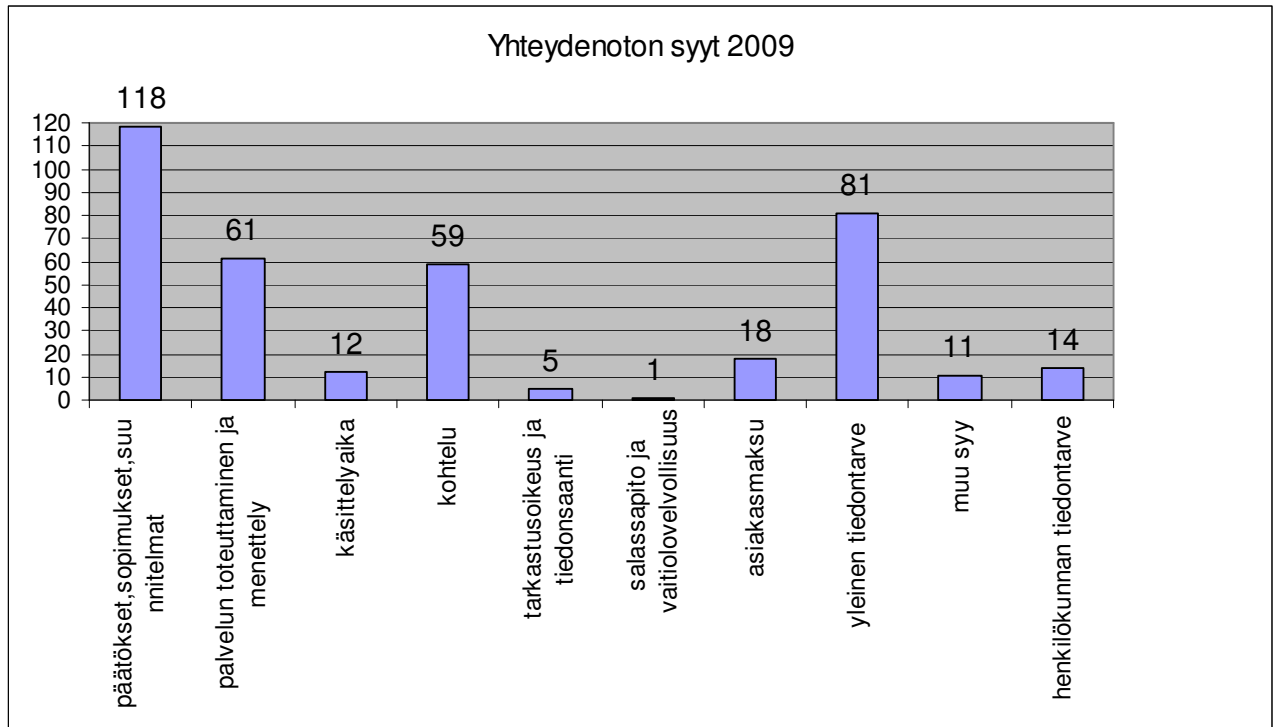
Joidenkin asioiden kohdalla rajanveto neutraalin tiedustelun ja valitusluonteisen yhteydenoton välillä on huomattavan vaikea tehdä. Sillä elementtejä voi olla molemmista.

yht. 377	159	218
YHTEYDENOTON LUONNE	tiedustelu	valitus

Yhteydenoton luonteen arvioiminen on myös hankalaa. Monesti se voi myös muuttua kesken keskustelun. Lähtökohtaisesti valitukseksi kirjataan asiakkaan selvästi esittämä kritiikki sosiaalipalvelun järjestämisestä kohtaan.

Toisaalta tiedustelua on neutraalisti tilanteeseen suhtautuvan asiakkaan yhteydenotto. Useasti kuitenkin yhteydenoton taustalla on jossakin määrin epäoikeudenmukaiseksi koettu päätös tai palvelu, jota asiakas lähtee sosiaaliamiehen kautta selvittämään.

3.2.5. Asiakasyhteydenottojen syyt



Yhteydenoton syy-luokituksista on käytetty seuraavanlaista kriteeristöä tilastoluokituksia tehtäessä.

Yhteydenoton syyt (voidaan merkitä 1-2 syytä tarpeen mukaan, kuitenkin enintään 2)

1. päätökset/sopimukset ja suunnitelmat

Asiakas ottaa yhteyttä jo tehdystä päätöksestä/sopimuksesta tai suunnitelmasta.

2. palvelun toteuttaminen ja menettely

-palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn liittyvät yhteydenotot ovat kohtelun ja päätöksen liittyvien yhteydenottojen välimaastossa: hallintoasian vireilletulo, asian käsittely (käsittelyaika erikseen), selvittäminen, asiakkaan kuuleminen, päätöstä ei tehdä ollenkaan, tiedoksisaanti on puutteellinen, väärä ohjaus, viranomaisien väliset ongelmat, asiakas ei saa selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista, asiakkaan oikeuksia rajoitetaan ilman päätöksiä (esim. lastensuojelulain ja päihdehuoltolain rajoittamistoimenpiteet) jne. Myös tilanteet, joissa asiakas joutuu ns. pallotelluksi. Asiakkaalle ilmoitettu vain suullisesti, ettei hän saa jotain etuutta.

3. käsittelyaika

-asiakkaan yhteydenotto koskee päätöksen käsittelyaikaa, jonoja, työntekijän vastaanotolle pääsyä tai laitokseen pääsyn kestoa

4. kohtelu

-esillä ovat vuorovaikutustilanteeseen liittyvät ongelmat, kuten epäasiallinen käytös, tönkyys tai asiattomat kysymykset, syrjintä, ihmisarvon loukkaaminen, vakaumuksen loukkaaminen

5. tarkastusoikeus ja tietojensaanti

-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

6. salassapito ja vaitiolovelvollisuus

-salassa pidettävä asiakirja on joutunut sivulliselle, vaitiolovelvollisuutta tai hyväksikäyttökieltoa on rikottu

7. asiakasmaksu

- yksityisen tai julkisen sosiaalihuollon asiakasmaksu/päätös

8. yleinen tiedontarve

- kaikki sosiaalihuoltoa koskevat kysymykset, jotka eivät sovi edellisiin luokkiin (lainsäädännön tulkinnasta, sosiaalipalveluista tai sosiaalihuollosta)

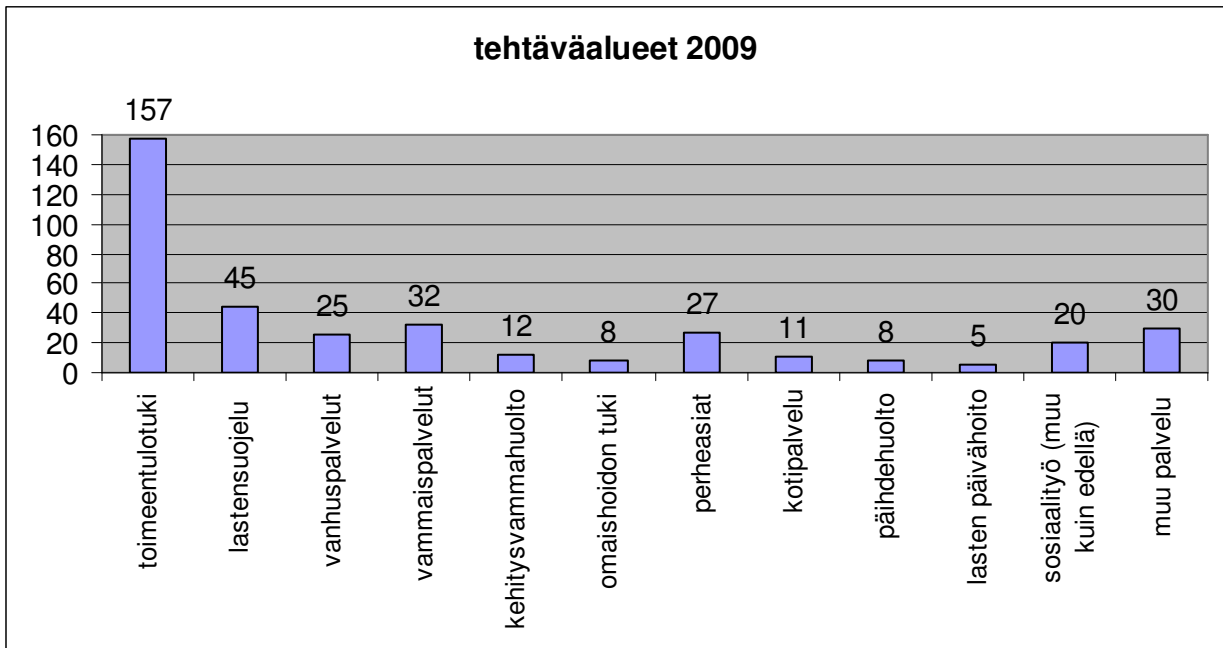
9. muu syy

- tehtäväalue muu kuin sosiaalihuollon palvelu
- luokka, johon kuuluvat kaikki muihin luokkiin kuulumattomat asiat, kuten Kela:n etuudet, ulosotto, velkaneuvonta, edunvalvonta, perheen sisäiset ongelmat, terveydenhuollon kysymykset

10. henkilökunnan tiedontarve

Asiakkaana henkilökunta ja yhteydenoton syynä on tarve kysyä sosiaaliasiamiehen neuvoa menettelystä tai laintulkinnasta. Jos henkilökunta toimii asiakkaan edustajana tai ilmoittaa yksikössään ilmenevistä lain vastaisista toimista, käytetään muita kuin tätä luokkaa

3.2.6. Asiakasyhteydenotot tehtäväalueittain



Edelleen vuonna 2009 **toimeentulotukea** koskee valtaosa yhteydenotoista, Looginen selitys tälle on toimeentulotukipäätösten suuri määrä suhteessa muihin päätöksiin. Perustoimeentulotuki itsessään on hyvin tarkasti rajattu ja määritelty palvelu, mutta siihenkin kuitenkin liittyy tulkinnanvaraisia kysymyksiä ja menettelytapoja.

Joitakin tyypillisiä tai tavanomaisia kysymyksiä toimeentulotuen kohdalla ovat seuraavan kaltaiset:

- Paljonko euroja pitäisi kuukaudessa jäädä elämiseen?

Yksinasuvalle 417,45€/kk? Paitsi jos asiakkaalla on toimeentulotuen kriteerien mukaan liian kallis asunto, jolloin asiakas ikään kuin omalla valinnallaan päättää käyttää osan perusosastaan kalliimpien asumiskustannusten kattamiseen. Kulutusluototkin vähentävät käytettävissä olevaa rahaa.

- Miksi tuttavien laskut maksetaan toimeentulotuella mutta ei omiani?

Monesti asiakkaalle on epäselvää mitä tarkoittaa se, että tietty lasku otetaan toimeentulotukilaskelmassa menona huomioon – verrattuna siihen että myönnettyllä toimeentulotuella tosiasiallisesti maksetaan laskuttajalle tietty lasku.

- Opintolaina on nostettu kuukausia sitten ja edelleen se otetaan huomioon?

Kuukausittaisiksi eriksi jaettava ja huomioonotettava opintolaina on asiakkaan joskus hankala hyväksyä.

- Miksi tammikuun päiviltä maksettu työmarkkinatuki otetaan huomioon maaliskuun toimeentulotuessa?

Paikoitellen asiakkaan on vaikea mieltää, että toimeentulotuki ottaa huomioon sen kuukauden laskelmassa, jolloin ne ovat käytettävissä. Väliä ei siis ole sillä milloin ne on

”tienattu”, vaan milloin käytettävissä. Toki joskus ongelma on tulojen huomioonottaminen merkittävästi tosiasiallisen maksupäivän jälkeen. Asia on ymmärrettävä, jos ko. tuloja ei ole tiedetty ottaa oikean kuukauden laskelmassa huomioon, mutta asiakkaan talouden suunnittelua haittaa. Asiakkaalle pitäisikin saada selvitettyä, että lähtökohtaisesti kaikki tuloerät huomioidaan toimeentulotukilaskelmassa. Ja asiakkaan pitää ottaa se omassa taloudenpidossaan huomioon.

- Hautausavustus varattomana kuolleelle?

Pitäisikö varmistaa, että hautaustoimistoilla on ajanmukainen tieto siitä miten ilmeisen varatonta perikuntaa ohjeistetaan? Jotta suuremmilta maksuongelmilta välttyttäisiin.

Lastensuojelu on toiseksi yleisin yhteydenoton alue. Lastensuojelussa ovat helposti vanhempien ja viranomaisien näkökulmat jossakin määrin ristissä. Varsinkin huostaanottoa valmisteltaessa tai kiireellisen sijoituksen yhteydessä joudutaan usein vastakkainasetteluun. Edelleen pinnalla on myös vanhempien epätietoisuus siitä, miten lastensuojeluprosessi heidän tilanteessaan etenee. Lastensuojelusta vastaavien sosiaalityöntekijöiden toivotaankin usein pystyvän selvittämään vanhemmalle riittävän selkeästi heidän tilanteeseensa vaikuttavista seikoista.

Jotta sosiaaliasiamiehelle lastensuojeluasiassa yhteyttä ottava asiakas ei kokisi niin useasti olevansa ulkopuolinen omassa asiassaan, vailla tietoa ja vaikutusmahdollisuutta tilanteeseen, pitäisi ehkä kiinnittää erityistä huomiota suunnitelmien tekoon. Asiakkaalle olisi monta kertaa tärkeää saada konkreettisesti tietää mistä lastensuojelu on huolissaan. Mitä pitää tehdä, jotta huoli poistuisi? Miten asiaa mitataan tai arvioidaan?

Vammaispalvelut saivat kolmanneksi eniten yhteydenottoja. Tyypillinen ongelma vammaispalveluiden kyseessä ollen on asiakkaan ja viranhaltijan erilainen näkemys siitä, mitkä ovat tietyn palvelun myöntämiskriteerit. Milloin asiakkaalla on sellaisia erityisiä vaikeuksia suoriutua toiminnoistaan, jotta palvelu voidaan myöntää? Luonnollisesti pohdinta: VPL:n kuljetuspalvelu vai SHL:n mukainen kuljetuspalvelu aiheuttaa valtaosan sosiaaliasiamiehen vammaispalveluun kirjaamista tapahtumista. Toisaalta myös asumisen tukipalvelut aiheuttavat yhteydeottoja.

”**Muu palvelu**” alueelta asiakkaat kysyvät paikoitellen hyvinkin monipuolisia ja -säikeisiä seikkoja tarvitsemistaan palveluista. Esiin kuitenkin nousevat esim. edunvalvontaa koskevat kysymykset. Tai keskustelun aikana päädytään siihen, että asiakkaalle pitäisi ryhtyä selvittämään edunvalvonnan mahdollisuutta eikä ongelma olekaan varsinaisen sosiaalipalvelun toiminnassa. Maistraatin asiat eivät sosiaaliasiamiehelle kuulu, mutta säännöllisesti edunvalvonnasta asiakkaita on kuitenkin tarve informoida.

Toinen yleinen seikka, joka ei sosiaaliasiamiehelle sinänsä kuulu, mutta josta kuitenkin otetaan yhteyttä, on asuntoasiat. Mitä tehdä, kun häätö uhkaa tai asuntoa ei vain puutteellisten luottotietojen vuoksi löydy. Tämä sivuaa myös toki sosiaalityötä, mutta asuntoasiat ovat kuitenkin oma lukunsa.

3.2.7 Sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, kuten

- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii muutoinkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- toimii sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välillä sovittelijana

Sosiaaliamiehen tehtäviin ei kuulu ryhtyä valitusasiassa asianajajaksi, joskin näin useat asiakkaat odottavat. Toki asiakasta neuvottiin muutoksenhaku / valitusasioissa. Ja tarvittaessa avustettiin – kuitenkin aina niin, että asiakas itse kantaa päävastuun asiakirjan laadinnasta.

Lähes kaikkien asiakkaiden kohdella annettiin neuvontaa hänen asiassaan, myös lähes kaikki ne asiakkaat, jotka ohjattiin asiassaan yhteyttä muihin kuin sosiaaliviranomaisiin (mm. KELA, terveystoimi, asuntoviranomaiset).

Tilastointia varten on käytetty seuraavia määritelmiä:

Toimenpiteet (voidaan merkitä 1-2 toimenpidettä tarpeen mukaan, kuitenkin enintään 2)

1. kuunneltu/viesti vastaanotettu

Asiakasta on pääsääntöisesti kuunneltu tai kirje/sähköposti vastaanotettu palautteena. Asiamies on toiminut pääasiassa vain viestin vastaanottojana, mutta joutunut kuitenkin katsomaan viestin läpi ja tarkistamaan toivotaanko siinä asiamiehen ryhtyvän toimenpiteisiin.

2. yleinen neuvonta

Asiamies neuvoo asiakasta hänen tarpeisiinsa vastaavista sosiaalipalveluista, informoi häntä lainsäädännöstä, tulkinnoista, neuvoo vastaisen varalle tai ohjaa neuvonnan päätteeksi jollekin muulle taholle.

3. muistutusneuvonta

Asiamies neuvoo asiakasta muistutuksen tekemisessä

4. muu oikeusturvaneuvonta

Asiamies neuvoo asiakasta esim. muutoksenhaussa, kanteluasiassa tai käräjäoikeusasiassa.

5. välitys/sovittelu

Asiamies on asiakkaan asiassa yhteydessä asioita hoitaviin työntekijöihin tai menee mukaan neuvotteluun. Asiamies on selvittänyt perustellun tulkinnan kyseiseen tilanteeseen tai neuvottelee työntekijän kanssa asiakkaan asian uudelleen käsittelystä tai uudesta ratkaisusta.

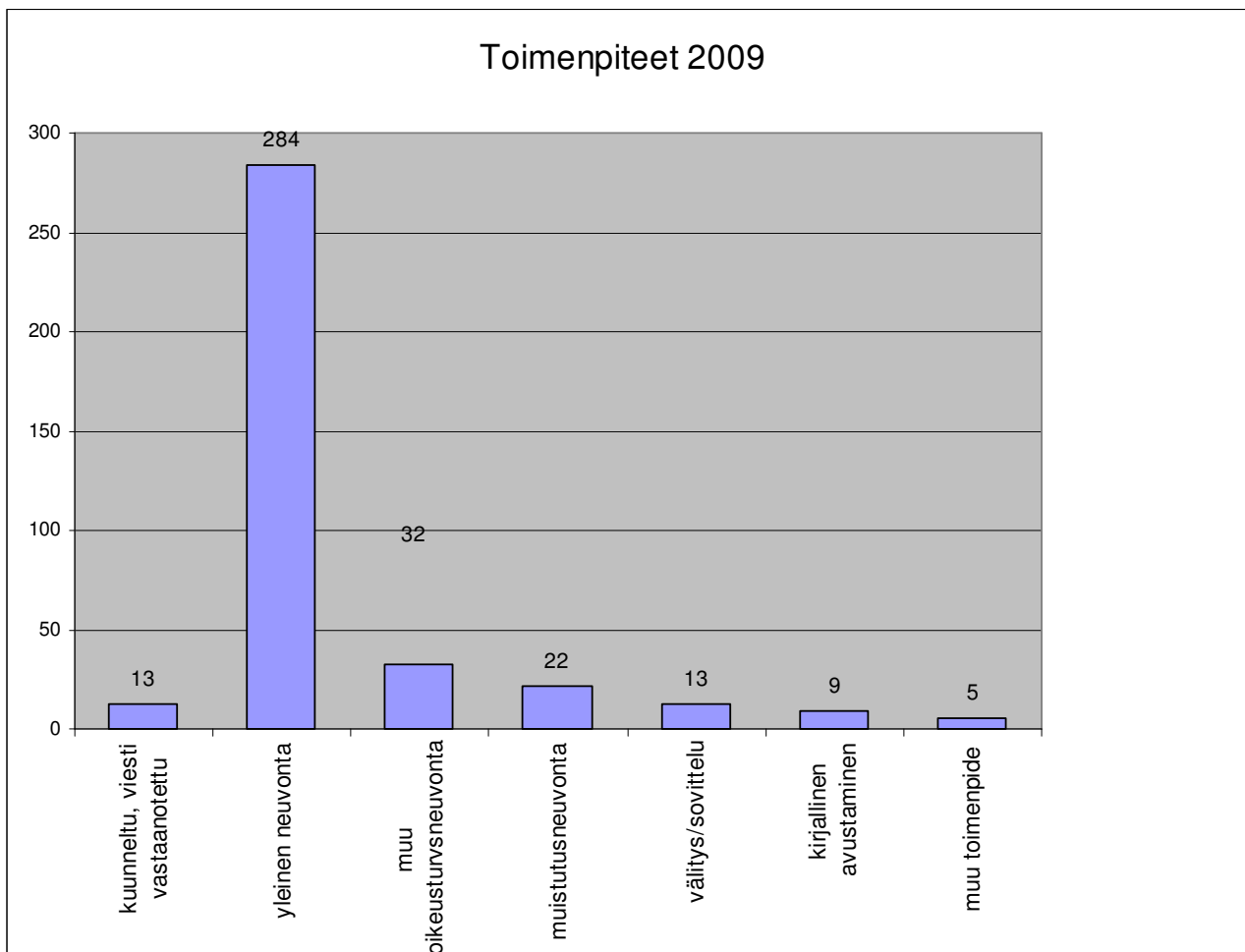
6. kirjallinen avustaminen

Asiamies avustaa asiakasta kirjallisesti esim. muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa

7. muu toimenpide

Tämä on luokka, johon tulevat edellisiin luokkiin sopimattomat toimenpiteet.

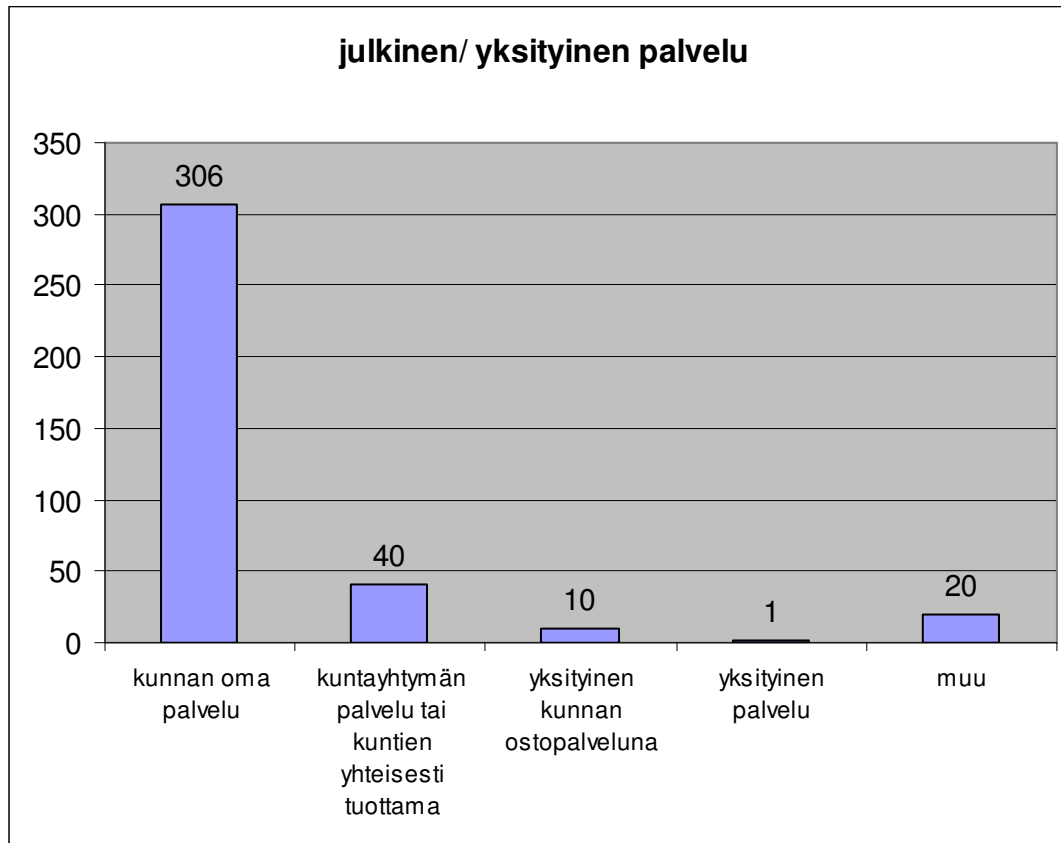
Kaikki toimenpidekohdat (kuunneltu/viesti vastaanotettu-luokkaa lukuun ottamatta) pitävät sisällään neuvontaa, siksi yleistä neuvontaa ei kirjata niiden lisäksi erikseen toimenpiteeksi. Esimerkiksi välitys/sovittelua voi seurata muutoksenhakuneuvonta



Neuvottelu sosiaaliviranomaisen kanssa järjestettiin useimmiten puhelimitse asiakkaan ollessa tapaamassa sosiaaliasiamiestä. Edelleenkin on niin, että läheskään kaikki asiakkaat eivät antaneet lupaa olla yhteydessä asianomaiseen sosiaalitoimen viranhaltijaan, jotkut jopa pelkäävät sitä, mitä tapahtuu sosiaalityön ja asiakkaan suhteelle, jos asiakkaan yhteydenotto sosiaaliasiamieheen tulee sosiaalitoimen tietoon.

3.2.8. Julkinen vai yksityinen palvelu

Edelleenkin vuonna 2009 lähes kaikki yhteydenotot koskivat kunnan itsensä tuottamia palveluita. Yksityisten osuus pysyi edelleen erittäin pienenä. Yksityisten pieni osuus johtunee siitä, että asiakkaat eivät tiedosta voivansa ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen yksityisistäkin palveluntuotannosta.



Merkittävä muutos tilastossa on kuntayhtymän tai kuntien yhteisesti tuottamien palveluiden osuuden kasvu. Vuonna 2008 tähän luokkaan kirjattiin 10 asiakastapausta, nyt vuonna 2009 merkintöjä tuli 40. Asian selittävä tekijänä on Pohjois-Satakunnan peruspalvelu liikelaitoskuntayhtymä toiminnan aloitus vuoden 2009 alusta. Pohjois-Satakunnassa aiemmat kunnan omat palvelut ovat siirtyneet kuntayhtymän toiminnaksi. Toisaalta toiminnallisesti suurta muutosta ei ole tapahtunut – toimeentulotuki pysyy toimeentulotukena, vaikka sen päättääkin kuntayhtymä. PoSa:n omaan toimintaan kohdistui valtaosa, eli 35 asiakastapausta. Ja on edelleen huomattava, että PoSan jäsenkunnista voi tulla myös muita yhteydenottoja: päivähoito kuuluu peruskunnalle ja sosiaalipalveluja hankitaan myös PoSa:n ulkopuolelta, yksityisiltä ja esim. sairaanhoitopiirin sosiaalipalvelujen tarjoamaa erityishuoltoa.

Tilastollisesti sama ilmiö jatkuu vuonna 2010, jolloin Porin ympäristön Sote-alueen tapahtumat kirjataan tähän kuntien yhteisesti tuottamien palvelujen luokkaan. Kunnan

omat palvelut siirtyvät ajan hengen mukaisesti yhteisesti tuotetuiksi – vain toteuttamistapa vaihtelee.

Kuntayhtymän sosiaalipalveluista perinteisempi, eli Satakunnan Sairaanhoidopiirin sosiaalipalvelujen kehitysvammahuollon palvelut keräsivät vuoden 2009 aikana kolme asiakastapausta, joissa käsiteltiin asumisyksikköjen ja asukkaiden välisiä ongelmia.

Niissäkin kymmenessä ostopalveluna tuotettua palvelua käsittelevässä yhteydenotossa oli paikoitellen tulkinnanvaraista se, kritisoitiinko itse palvelua vai myös sitä, että kunta ei hoida valvontavelvoitettaan kyseisiä yksiköitä kohtaan.

Toimialakohtaisesti yksityisiä käsiteltiin seuraavasti; Lastensuojelu 3, vanhuspalvelut 2, mielenterveyskuntoutujien palveluja (muu sosiaalityö) 2, päihdehuolto 2 sekä yksi maininta muuhun palveluun

4. KUNTAKYSELY 2009

Sosiaaliamies lähetti 2009-10 vaihteessa kyselyn kuntiin koskien vuoden 2009 tapahtumia ja tunnuslukuja. Vastaukset saatiin tällä kertaa suhteellisen täydellisinä, vaikka organisaatiomuutokset ja niistä johtuvat uudet toimenkuvat tuottavatkin paikoitellen kysymyksiä.

Vuoden 2009 kyselyssä keskityttiin seuraaviin kysymyksiin:

- Muutostenhakujen määrä ja niistä aiheutuneet jatkotoimenpiteet.
- Perus-, täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen varaaminen ja käyttö.
- Asumispalvelujen asiakkaaksi ottamisen päätöksenteko.
- Lastensuojelulain kysymykset.

4.1. Muutoksenhaku

Suuria muutoksia aiempiin vuosiin muutoksenhaun kyseessä ollen ei ole havaittavissa.

Vuonna 2009 voidaan jälleen havaita lautakuntien olevan lähes aina samaa mieltä viranhaltijoidensa päätöksistä. Vain 22 tapauksessa 298 oikaisuvaatimuksesta lautakunta katsoi tarpeelliseksi muuttaa tai palauttaa päätöksen uuteen käsittelyyn. Hallinto-oikeuteen asia viedään suhteellisen harvoin eli edelleen kuntalaiset siis tyytyvät lautakunnan päätökseen muutoksenhaku kanavana.

Eura	9	7	0	3	2	1
Eurajoki	7	1	0	3	0	0
Honkajoki	7	2	2	0	0	0
Huitinen	10	1	4	1	0	2
Jämijärvi	4	2	0	3	0	0
Kankaanpää	42	31	3	8	9	0
Karvia	5	0	2	1	1	0
Köyliö	1	0	0	0	2	2
Lavia	6	3	0	3	0	0
Luvia	2	1	0	0	0	0
Merikarvia	2	1	0	0	0	1
Nakkila	6	3	1	0	0	0
Noormarkku	1		1	0		
Pomarkku	10	2	2	4	1	1
Pori	111	97	3	8	6	0
Punkalaidun	4	3	0	2	0	0
Rauma	41	26	2	15	1	1
Silkainen	1	1	0	1	0	0
Säkylä	0	0	0	0	0	0
Ulvila	29	15	2	3	0	0
yht.	298	196	22	55	22	8

Sosiaalihuollon asiakkaiden tekemiä oikaisuvaatimuksia / muutoksenhakuja viranhaltijan päätöksestä. Ollut lautakunnan käsittelyssä vuoden 2009 aikana?

Oikaisuvaatimuksista on koskenut toimeentulotukea

Lautakunta on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn viranhaltijan päätöksiä

Valituksia tehty vuoden 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?

Hallinto-oikeus on vuoden 2009 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi

Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua vuonna 2009?

4.2. Toimeentulotuki

Jälleen tätä raporttia varten sosiaaliasiamies tiedusteli kunnilta 2009 toimeentulotuen myöntämismääriä. Kunnilta tiedusteltiin, kuinka paljon oli talousarvioon varattu määrärahaa eri toimeentulotukilajeille; perus-, täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki. Selvitettiin myös, mikä oli tosiasiallinen käyttö vuoden 2009 aikana. Tällä pyrittiin löytämään eräiden kuntien toisaalta reilut yli- mutta myös alibudjetoinnit toimeentulotuen kentällä.

Täydentävän toimeentulotuen osuus on yleensä arvioitu 10%:ksi toimeentulotuen kokonaismenoista. Lähtökohtaisestihan valtionosuutta arvioitaessa perustoimeentulotuen osuudeksi arvioidaan on 90%, josta sitten valtionosuus on 50%.

Täydentävää tukea tulee myöntää silloin kun hakijalla on erityisistä tarpeista tai olosuhteistaan johtuvia menoja. Pelkän perustoimeentulotuen myöntäminen ei riitä turvaamaan asiakkaan välttämätöntä toimeentuloa laissa tarkoitetulla tavalla. Täydentävän toimeentulotuen tarve on arvioitava asiakaskohtaisesti asiakkaalle tehdyn laskelman perusteella (Toimeentulotukiopas 2007, 73)

Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen perusteista päättää kunta, mutta lähtökohtaisesti ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on henkilön ja perheen sosiaalisen turvallisuuden edistämisen lisäksi myös henkilön ja perheen omatoimisen suoriutumisen edistäminen sekä syrjäytymisen ja pitkäaikaisen toimeentulotukiriippuvuuden ehkäiseminen. (Toimeentulotukiopas 2007,92) Lisäksi on tärkeää huomata, että ehkäisevä toimeentulotuki ei niin tiukasti perustu tehtyyn tulo – ja menolaskelmaan, kuin täydentävä toimeentulotuki. Ehkäisevää toimeentulotukea voitaisiin siis käyttää nimenomaan yksilöllisten tilanteiden vaatimalla tavalla.

Kuntien tulee varata riittävät määrärahat ehkäisevää toimeentulotukea varten, jotta toimeentulotukilain ehkäisevän toimeentulotuen tavoitteet saavutettaisiin. Hallituksen esityksen (HE 134/2000) mukaan tavoitteena on, että ehkäisevän toimeentulotuen osuuden tulisi olla noin 3,3 prosenttia kunnan varsinaisen toimeentulotuen (perustoimeentulotuki ja täydentävä toimeentulotuki) menoista. (Toimeentulotukiopas 2007,92)

Sosiaaliasiamiehen toimialueen kuntien keskimääräinen täydentävän toimeentulotuen tarve asettautui nyt tarkasteltavana aikana alle 8 prosentin. Vuonna 2008 keskimääräinen täydentävän toimeentulotuen prosenttiosuus oli noin 9 prosentin tasolla. Kuntien välillä on edelleen suuria eroja jakauman osuessa alle 3 prosentista yli 15 prosentin tasolle. Kuntien toimintatavoissa ja ilmeisesti asiakasrakenteensa on ilmeisiä eroja, kun on kysymys täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä ja tarpeesta.

Toisaalta täydentävän toimeentulotuen suhteellinen osuus helposti laskee sen seurauksena, että perustoimeentulotuen tarve ylittyy huomattavasti suunnitellusta tai edellisen vuoden tasosta. Lakisääteinen, tiukasti laskelmaan perustuva perustoimeentulotuki on pakko myöntää, mutta rahavarojen ollessa tietenkin rajalliset, on tarveharkintaisesta täydentävästä toimeentulotuesta ehkä vaadittava tarkemmat kriteerit.

Ehkäisevän toimeentulotuen tasossa sosiaaliasiamiehen kunnat jäivät keskimäärin alle kahteen prosenttiin. Eli alle suosituksen. Edelleen joissakin kunnissa ehkäisevää toimeentulotukea käytetään alle prosentti toimeentulotuen menoista. Pomarkku ei

kirjannut ehkäisevälle toimeentulotuelle lainkaan menoja. Erityisiä tarpeita toimeentulotuen asiakasperheillä on taatusti joka kunnassa, ja niiden huomioonottaminen pitäisi olla mahdollista asuinkunnasta riippumatta.

Tarveharkintaista tukea Satakunnan kunnissa toki edelleen siis myönnetään mutta jossakin määrin sosiaaliasiamiehen pitää olla huolissaan siitä, ovatko tarveharkintaiset tuet jäämässä kohtuuttomien kovien kriteerien taakse.

Tarveharkintaisen toimeentulotuen osuus toimeentulotuesta vuoden 2009 aikana.

	Täydentävän toimeentulotuen %-osuus myönnetystä toimeentulotuesta	Ehkäisevän toimeentulotuen %-osuus myönnetystä toimeentulotuesta
Eura	8,36	1,37
Eurajoki	15,54	2,21
Honkajoki	7,13	2,45
Huittinen	5,59	1,12
Jämijärvi	7,34	0,53
Kankaanpää	6,13	1,45
Karvia	9,77	4,37
Köyliö	9,03	0,71
Lavia	4,70	2,01
Luvia	6,65	0,36
Merikarvia	7,03	3,78
Nakkila	5,06	1,88
Noormarkku	12,53	2,18
Pomarkku	8,00	0,00
Pori	5,47	0,82
Punkalaidun	7,02	2,57
Rauma	12,31	2,12
Siikainen	7,28	1,03
Säkylä	2,52	1,69
Ulvila	5,20	1,82
keskimäärin	7,63	1,72

4.3. Vammaispalvelu ja asumispalvelut

Aiemmissa raporteissa (2007 ja 2008) on käsitelty jossakin määrin yleisellä tasolla niitä ongelmia, joita asumispalveluiden maksuista saattaa asiakkaalle muodostua. Tätä raporttia varten päätettiin kysyä kuntien käytäntöä siitä, miten asukkaaksiottamisprosessi eri kunnissa etenee. Ja selvitettiin myös millaisella aikataululla vammaispalveluiden tarvetta kunnissa pystytään selvittämään.

Palvelutarve selvitettävä määräajassa

Vammaispalvelujen ja tukitoimien tarve on selvitettävä vammaisen henkilön tilanteen ja olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä kun vammaisen henkilö tai hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä kuntaan palvelujen saamiseksi.

Palvelutarpeiden selvittämiseksi pääsääntönä on kotikäynti tai vähintään asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen. Tarvittaessa voidaan hyödyntää vammaisten henkilöiden toimintakyvyn arviointiin tarkoitettuja soveltuvia menetelmiä. (STM Kuntainfo 4/2009, 1.7.2009)

Sosiaaliasiamiehen kyselyyn vastanneet kunnat eivät kokeneet ongelmaksi pystyä aloittamaan vammaispalvelutarpeen selvittämistä laissa mainitun seitsemän arkipäivän kuluessa. Eikä toisaalta sosiaaliasiamiehen asiakkailta saamat yhteydenototkaan viestitä sitä, että asiaa ei saataisi vireille kohtuullisessa ajassa. Toinen asia sitten on, kuinka paljon VPL palvelujen myöntämisen edellyttämien asiantuntijalausuntojen hakeminen ja mahdollisen muutoksenhakuprosessin läpivieminen tosiasiasa kasvattaa asiakkaan palvelun hakemiseen käyttämää aikaa.

Asumispalvelukysymyksiä

Syy miksi jälleen kerran palataan asumispalvelujen järjestämiseen, tulee muutamista asiakasyhteydenotoista. Yksinkertaistaen voisi kirjoittaa tyypillisimmät asumispalveluja koskevat kysymykset seuraavanlaisiksi:

- Mikä on SAS-ryhmä ja millainen on sen valta?
- Voiko asiakas vaikuttaa oman asuinpaikkansa valintaan?
- Mikä on asiakkaan oikeus tukiasuntoonsa? Siis asuntoon, jossa hän asuu omalla vuokasopimuksellaan. Kuinka kauan voi olla sairaalassa, ennen kuin menettää asuntonsa? Mikä on irtisanomisaika? Millä perusteella kunta vaihtaa asumisen yksiköstä toiseen?

Kuntien päätöksentekoprosessi asumispalvelujen kohdalla on nähtävästi hyvinkin samantyyppinen. Asiakkaan tai edustajansa tekemän hakemuksen ja mahdollisten lisäselvitysten hankkimisen jälkeen tapaus käsitellään SAS-ryhmässä, joka muodostaa kantansa siitä, onko hakija oikeutettu asumispalveluyksikön asiakkaaksi. SAS-ryhmän näkemyksen mukaisesti viranhaltija, jonka toimenkuvaan asia on määrätty, tekee viranhaltijan päätöksen asiakkaalle. Pääosin SAS-ryhmää käytetään vanhusväestön asumispalvelujen määrittelyyn. Vammaispalvelun asiakkaiden kohdalla vaikuttaa olevan enemmän kuntakohtaista hajontaa päätöksentekoprosessissa.

Yksilölliset tarpeet varmasti otetaan asuinpaikan valinnassa huomioon niin hyvin kuin mahdollista, mutta ilmeistä on, että todellista valinnanmahdollisuutta on melko harvoin. Ensimmäinen soveltuva paikka tarjotaan asiakkaalle. Tärkeää tietenkin on pitää asumisyksikköjen käyttöaste korkeana, mutta Sosiaalihuollon asiakaslain 8§ mukainen itsemääräämisoikeus ja osallistuminen voi olla vaikea samassa yhteydessä kuitenkaan toteuttaa.

8 §

Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

4.4. Lastensuojelu

Kuten aiempinakin vuosina, myös vuotta 2009 koskevassa sosiaaliasiamiehen kyselyssä selvitettiin kuntien lastensuojelun tapahtumia.

Tällä kertaa ei enää etsitty lastensuojelusuunnitelmia, joita tiedusteltiin kahdessa edellisessä raportissa.

Nyt eräänlainen huomio kiinnittyi lastensuojelun edunvalvontaan, joka on siis ollut mahdollinen hakea vuoden 2008 alusta uudistuneen lastensuojelulain 22§:n mukaisesti.

	Lastensuojelutarpeen selvityksiä LsL 27§	Lastensuojeluilmoituksia kirjattiin 2009	Lapsia, joilla lastensuojelun edunvalvonta LsL22§
Eura	9	175	
Eurajoki	22	87	
Honkajoki	17	19	
Huittinen	32	123	
Jämijärvi	21	23	
Kankaanpää	176	155	1
Karvia	14	18	
Köyliö	19	24	1
Lavia	12	12	
Luvia	4	19	
Merikarvia		10	
Nakkila	2	25	2
Noormarkku	12	70	5
Pomarkku	6	10	
Pori	137	1423	1
Punkalaidun	11	30	
Rauma	96	655	5
Siikainen	41	37	
Säkylä		32	1
Ulvila	18	164	4
yht	649	3111	20

Lastensuojeluilmoitukset

Lastensuojelulain 25§ velvoittaa 1) Sosiaali- ja terveydenhuollon; 2) opetustoimen; 3) nuorisotoimen; 4) poliisitoimen; 5) Rikosseuraamuslaitoksen; 6) palo- ja

pelastustoimen; 7) sosiaalipalvelujen tai terveydenhuollon palvelujen tuottajan; 8) opetuksen tai koulutuksen järjestäjän; 9) seurakunnan tai muun uskonnollisen yhdyskunnan; 10) turvapaikan hakijoiden vastaanotto toimintaa harjoittavan yksikön; 11) hätäkeskustoimintaa harjoittavan yksikön; 12) koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa harjoittavan yksikön palveluksessa tai luottamustoimessa olevat henkilöt tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivat henkilöt sekä kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Myös muut henkilöt voivat tehdä lastensuojeluilmoituksen.

Vuoden 2009 aikana sosiaaliamiehen toimialueella (Satakunta pl. Harjavalta, Kiikoinen, Kokemäki) kirjattiin kyselyyn saatujen vastausten perusteella yhteensä 3111 lastensuojeluilmoitusta. Ilmeisesti suunta on kasvussa sillä Terveiden ja hyvinvointilaitoksen lastensuojelutilasto 2008:n mukaan vuoden 2008 aikana Satakunnan kunnat olivat vastaanottaneet 3073 lastensuojeluilmoitusta.

Lastensuojeluilmoitusten määrä ei sinänsä ole yllätys, sillä myös kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä on ollut koko maassa viimevuodet vakaassa kasvusuunnassa.

Lastensuojelutarpeen selvittäminen

Lastensuojelulain 27§ velvoittaa lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää on tekemään selvityksen lapsen tilanteesta. Selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvitys tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Selvityksen tekemiseksi sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin.

Selvityksestä tehdään yleensä yhteenveto, jonka perusteella lastensuojeluasiakkuus päättyy tai asiakkuus jatkuu. Jos asiakkuus päättyy, lasta voidaan kuitenkin ohjata muiden häntä tukevien palveluiden tuen piiriin.

Kyselyyn saatujen vastausten perusteella lastensuojelun tarpeen selvityksiä tehtiin sosiaaliamiehen toimialueella 649 kappaletta. Ilmeisesti tässäkin on suuria kunta ja toimijakohtaisia eroja. Mikä toimenpide tilastoidaan lastensuojelutarpeen selvitykseksi? Ilmiö tulee esiin kuntien antamissa vastauksissa. Jotkut kunnat eivät ole kirjanneet lainkaan lastensuojelutarpeen selvityksiä, kun kuitenkin esim. PoSa alueella selvityksiä tehtiin huomattavan paljon. Kankaanpäässä esimerkiksi tehtiin selvityksiä enemmän kuin Porissa tai Raumalla, jotka ovat kuitenkin merkittävästi suurempia kaupunkeja. (Asiaa varmistettiin PoSa:lta, josta todettiin luvun olevan heidän tilastonsa mukaan oikea.) Kuitenkin on ilmeistä, että sinänsä yhdenmukaiselta kuulostava selvitys saatetaan tehdä kunnissa eri tavalla, eri kriteereillä.

Lastensuojelun edunvalvonta

Lastensuojelulain 22§ mukaisesti lapselle voidaan hakea edunvalvoja. Hakemuksen edunvalvojan määräämiseksi voi tehdä maistraatti, sosiaalihuollosta vastaava toimielin tai huoltaja itse.

Lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos:

- 1) on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa; ja
- 2) edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi.

Edunvalvojan määräämisestä aiheutuneista kustannuksista sekä edunvalvojan palkkiosta ja kustannuksista vastaa se kunta, joka on vastuussa lastensuojelun järjestämisestä.

LSL 22 §:n mukaan edunvalvoja tulee määrätä, jos on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa. Perusteltu syy on käsillä silloin, kun objektiivisesti arvioiden on aihetta olettaa, että huoltaja joutuu lojaliteettiristiriitaan tai on ilmeinen eturistiriita niin, että hänen puolueettomuutensa vaarantuu. Näin on esimerkiksi tilanteissa, joissa huoltajaa tai hänelle läheistä epäillään lapsen kohdistuneesta rikoksesta. Huoltajan kyvyttömyys puolueettomasti valvoa lapsen etua voi johtua huoltajan terveydellistä ongelmista. Niin ikään huoltajan passiivisuus käyttää lapsen puhevaltaa voi johtaa edunvalvojan määräämiselle asetettujen kriteerien täyttymiseen. (Tammi ja Lapinleimu 2010,42)

Sosiaaliasiamiehen kyselyyn saatujen vastausten perusteella toimialueella vuoden 2009 loppuun mennessä oli vain 20 lasta saanut lastensuojelun edunvalvojan. Toimialueen kunnista vain Rauma ja Ulvila totesivat sovituksen käytännöistä edunvalvojan hakemisessa. Viranhaltijoiden koulutusta / tiedotusta asiasta on ollut Köyliössä, Porissa, Punkalaitumella, Raumalla ja Ulvilassa.

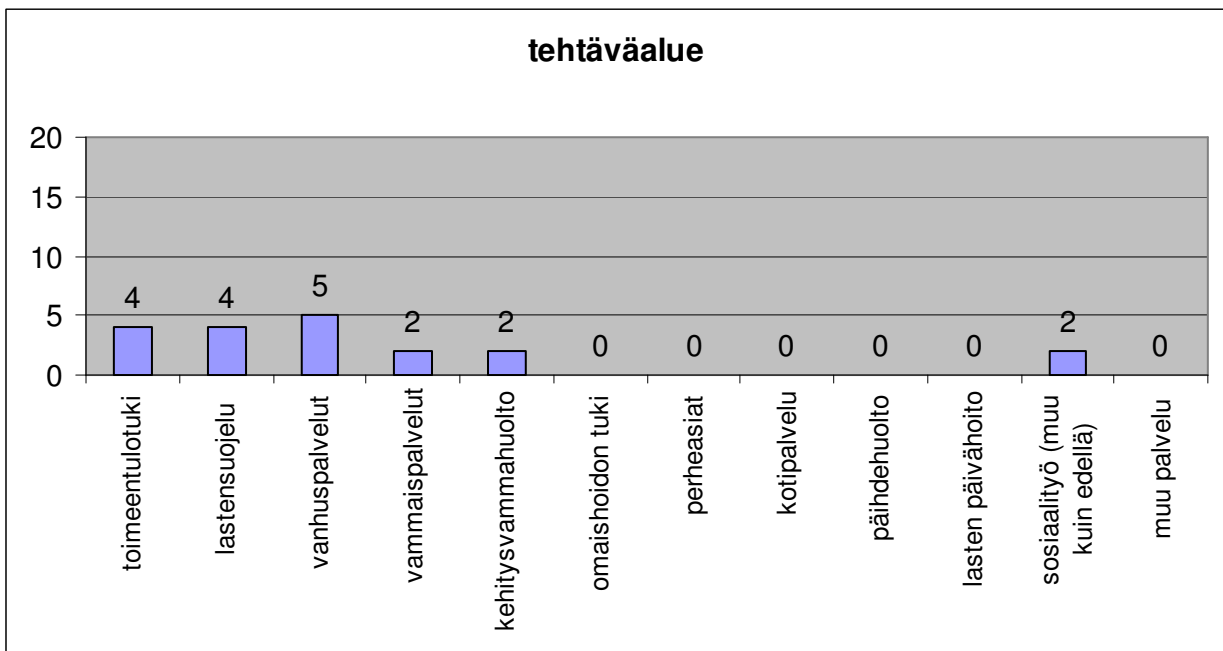
Satakunnassa on kuitenkin osaamista lastensuojelun edunvalvonnasta, sillä Satakunnan lastensuojelun kehittämissyksikkö on ollut mukana kehittämässä edunvalvonnan käytäntöjä.

Voidaan kuitenkin todeta, että lastensuojelun edunvalvonnan käyttö on jäänyt Satakunnassa harvinaiseksi ja ilmeisesti vain haastavimmat lastensuojeluasiat ovat ylittäneet kynnyksen edunvalvonnan tarpeellisuuden harkitsemiselle. Vai onko tässä kysymys rahasta? Lastensuojelun järjestäminen on muutoinkin kunnalle kallista eikä uusia kustannuseriä välttämättä ilman painavia perusteita haluta ottaa vastattavaksi.

5. KUNTAKOHTAINEN KÄSITTELY

Sosiaaliasiamiestoiminta Eura 2009

Sosiaaliasiamiehellä oli vuoden 2009 aikana euralaisia asiakastapauksia yhteensä 19. Vuonna 2008 tapauksia oli 17, eli suuruusluokka oli edellisvuoden tasoa. (vuosina 2007 ja 2006 asiakastapauksia on ollut vain 3). Asiakastapausta kohden yhteydenottoja on voinut olla yksi tai useampia edeten jopa kymmeneen yhteydenottoihin. Yhteydenotot ovat tapahtuneet pääasiassa puhelimitse ja ne ovat koskeneet kahta tapausta lukuun ottamatta kunnan omia palveluja.



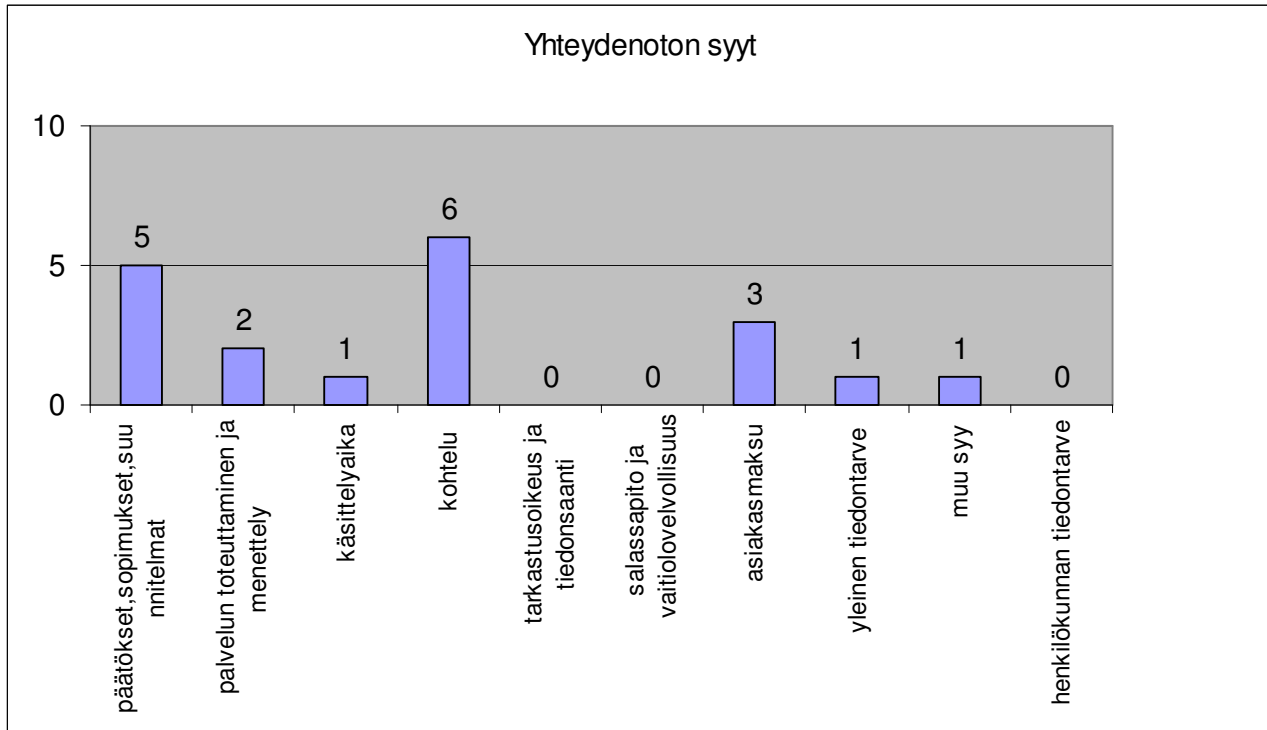
Sosiaalihuollon toimialueen tehtäväkentässä yhteydenotot ovat jakautuneet erittäin tasaisesti. Muutosta vuoteen 2008 ei juurikaan tullut. Tehtäväalueittain tarkasteltuna yhteydenotot vaikuttavat olevan yksittäistapauksia, eikä näin tasaisesti jakautuneista asiakaskontakteista ole helppo tehdä johtopäätöksiä rakenteellisista ongelmista.

19	5	14
Yhteydenoton luonne	tiedustelu	tyytymättömyys

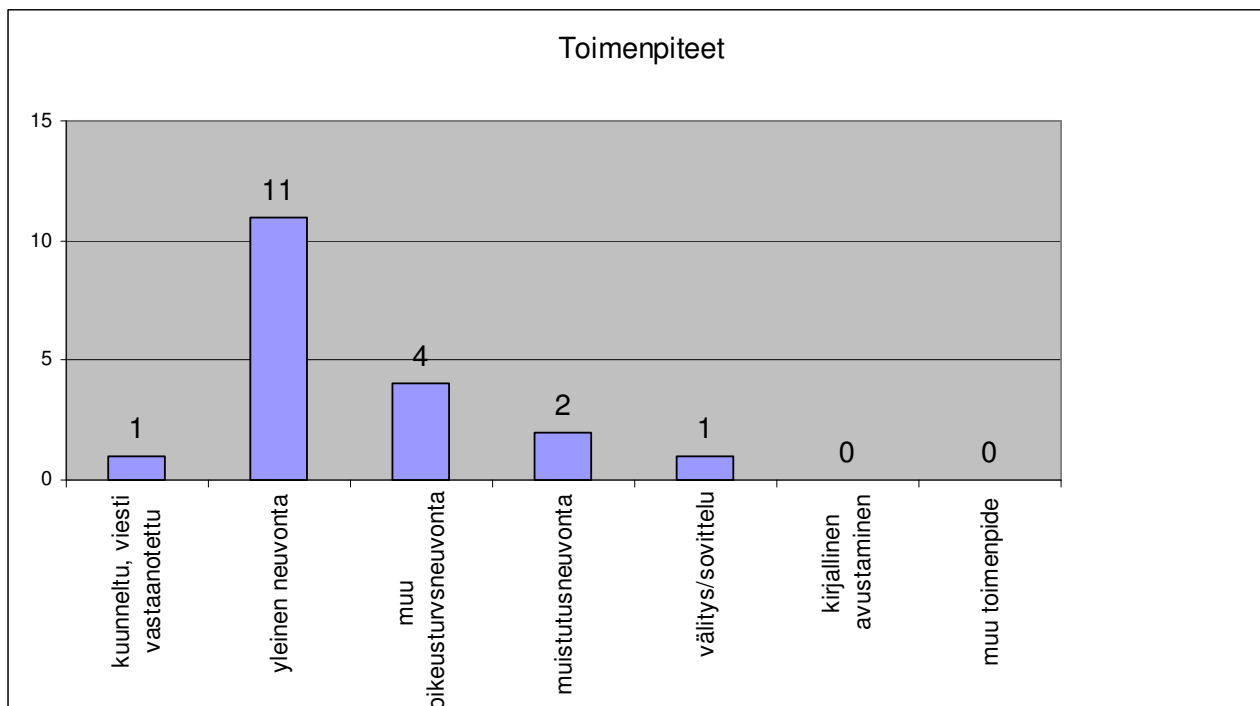
Verrattuna aiempiin vuosiin, on tyytymättömyyttään ilmaisseiden asiakkaiden lukumäärä ollut pienessä nousussa. Tyytymättömyydestä johtuvia asiakastapauksia on ollut siis 14 kappaletta. Aiemmin yhteydenotot ovat jakautuneet tasaisemmin. Tyytymättömyyttä esiintyi asiakkaan saamaan kohteluun (6), päätöksentekoon (5), sekä palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn (2).

Sinänsä mielenkiintoiset huonoksi koetun kohtelun aikaansaamat yhteydenotot jakautuivat lastensuojelun (3), kehitysvammahuollon (2) ja muun sosiaalityön (1) välillä.

Muiksi yhteydenoton syiksi kirjattiin asiakasmaksukysymykset



Sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide on asiakkaan neuvominen hänen asiassaan (11), yleistä neuvontaahan liittyy lähes kaikkiin yhteydenottoihin. Neuvonnan lisäksi sosiaaliasiamies on antanut muistutusneuvontaa ja muuta oikeusturvaneuvontaa. Asiakkaille on tärkeää saada puhua asiastaan ja toimenpiteenä riittää asiakkaan kuunteleminen. Yhdessä tapauksessa sosiaaliasiamies on ollut mukana neuvottelussa sosiaalitoimen ja asiakkaan kanssa lastensuojeluasian puitteissa.



Kysely

Muistutukset ja muutoksenhaku

Sosiaaliamiehen vuosittain tekemään kyselyyn saadun vastauksen mukaan Eurassa ei ole vuoden 2009 aikana tehty yhtään Sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta koskien viranhaltijan toimintaa.

Sosiaalilautakunnassa on käsitelty yhdeksän asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta, joista seitsemän on koskenut toimeentulotukea. Lautakunta ei muuttanut tai palauttanut uudelleen käsitelyyn yhtään oikaisuvaatimusta. Hallinto-oikeuteen on tehty vuoden aikana kolme valitusta sosiaalilautakunnan päätöksistä. Hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut kaksi lautakunnan ja korkeimmasta hallinto-oikeudesta on tullut yksi ratkaisu kuntaan.

Asumispalvelut

Sosiaaliamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta.

Vammaispalvelun kyseessä ollen sosiaalityöntekijä tekee asumispalvelusta päätöksen hakemuksen, lausuntojen ja kotikäynnin perusteella.

Vanhuspalveluissa SAS ryhmä keskustelelee asiasta ja tekee suosituksen. Lopullisen päätöksen tekee viranhaltija, vanhushuollon ohjaaja.

Aikarajoissa ei koeta olevan ongelmia.

Lastensuojelu

Eurassa kirjattiin vuoden 2009 aikana 175 lastensuojeluilmoitusta ja laadittiin 9 lastensuojelutarpeen selvitystä. Kasvua edelliseen vuoteen on, mutta tuki pitää huomata Kiukaisten väestöpohjan lisäys Euran väestöön kuntaliitoksen vuoksi. Lastensuojelulain 22§ mukaisia edunvalvontoja ei ole katsottu tarpeelliseksi ottaa käyttöön, eli yhdelläkään lastensuojelun lapsiasiakkaalla ei ole 22§:n edunvalvojaa.

Toimeentulotuki

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		885 000,00 €	65 000,00 €	24 000,00 €	974 000,00 €
Myönnetty		921 328,00 €	84 095,00 €	13 771,00 €	1 019 194,00 €
ylitys/alitus		36 328,00 €	19 095,00 € -	10 229,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			6,84 %	2,53 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			8,36 %	1,37 %	

Vuoden 2009 talousarviossa oli varauduttu perustoimeentulotuen menoihin suhteellisen oikein, sillä ylitystä oli nyt n. 36000€. Sosiaali- ja terveysministeriö on arvioinut täydentävän toimeentulotuen osuudeksi 10 % toimeentulotukimenoista. Eurassa täydentävää toimeentulotukea oli varattuna kohtuulliset (6,84%). Toisaalta tarve osoittautui yli kahdeksaksi prosentiksi. Ehkäisevää toimeentulotukea oli varattu alle suositusten mukaisen 3,3 % ja sitä oli myönnetty oletettua vähemmän. Yli 10000€ ehkäisevää toimeentulotukea jäi vaille sopivaa kohdetta.

Lopuksi

Vuoden 2009 aikana yhteydenotot sosiaaliasiamieheen pysyivät suunnilleen sillä tasolla, johon se vuonna 2008 nousi. Edelleenkin mikään yksittäinen tehtäväalue eikä yhteydenoton syy ole kuitenkaan selittävän tekijänä yhteydenottojen kasvulle. Yhteydenottojen suhteellisen pienen määrän ja hajanaisuuden perusteella ei voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä Euran sosiaalipalvelujen tilasta eikä asiakkaiden saamasta palvelusta. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta edelleen kuitenkin näyttää siltä, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamiinsa sosiaalihuollon palveluihin. Tietyt tunteita herättävät kysymykset niin lastensuojelun kuin vammaispalvelun sarallakin ovat saaneet asiakkaat pitämään yhteyttä sosiaaliasiamieheen, mutta nämä siis ovat yksittäisiä tapauksia.

Sosiaaliasiamiestoiminta Eurajoki 2009

Sosiaaliasiamiehelle ei kirjautunut vuoden 2009 aikana yhtään asiakasyhteydenottoa. Eli ilmeisen tyytyväisiä kuntalaiset ovat saamiinsa palveluihin ja kohteluihin olleet. Aiempinakin vuosina toki asiakastapauksia on Eurajoelta ollut vain muutamia (1-3kpl/vuosi). Suurta muutosta siis ei ole tapahtunut.

Kysely

Muistutukset ja muutoksenhaku

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia ei tehty yhtään Eurajoella vuonna 2009 kyselyyn saadun vastauksen perustella.

Sosiaaliasiamiehen kyselyn mukaan sosiaalilautakunnassa käsiteltiin seitsemän sosiaalihuollon asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta vuoden 2009 aikana, joista yksi koski toimeentulotukea. Sosiaalilautakunta ei palauttanut tai muuttanut viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä uudelleen käsittelyyn. Hallinto-oikeuteen on tehty sosiaalilautakunnan päätöksistä valituksia kolmessa asiassa. Hallinto-oikeudesta tai korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei tullut vuoden 2009 aikana ratkaisuja.

Asumispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Prosessi käynnistyy asiakkaan tai muun asiasta tietävän tahon yhteydenotolla sosiaalitoimeen. Tämän jälkeen tilanne kartoitetaan ja tehdään kotikäynti. Seuraavaksi vuorossa on asumisyksikön valinta / intervallijakso. Päätöksen vanhusten osalta tekee vanhustyön johtaja ja vammaisten kyseessä ollen vammaispalvelun sosiaalityöntekijä. Selvitystyön aikarajojen pitämisessä ei ole ongelmia.

Lastensuojelu

Vuoden 2009 aikana Eurajoen kunnassa kirjattiin 87 lastensuojeluilmoitusta ja laadittiin 22 lastensuojelutarpeen selvitystä. Vuoden 2009 loppuun mennessä lastensuojeluasioita ei olla tulkittu niin vaativiksi, että lastensuojelun (LsL 22§) edunvalvojille olisi ollut tarvetta.

Toimeentulotuki

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		320 000,00 €	60 000,00 €	10 000,00 €	390 000,00 €
Myönnetty ylitys/alitus	-	24 757,00 €	- 5 680,00 €	- 2 265,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			15,79 %	2,63 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			15,54 %	2,21 %	

Vuonna 2009 Eurajoella tarvittiin perustoimeentulotukea n.25000e enemmän kuin oli suunniteltu. Täydentävää toimeentulotukea oli varattu ja myönnetty n. 15 % toimeentulotuesta, mikä osuus on suhteellisen suuri verrattuna muihin Satakunnan kuntiin. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön arvion mukaan täydentävän toimeentulotuen osuus on n. 10

% toimeentulotukimenoista. Ehkäisevää toimeentulotukea Eurajoella oli varattu kohtuullisesti 2,63% toimeentulotuen menoista. Suositusten mukainen 3,3 %:n osuus ja sitä oli myönnetty hieman vähemmän (2,21%).

Sosiaaliasiamiestoiminta Honkajoki 2009

Honkajoki liittyi 2009 vuoden alusta Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitos kuntayhtymän alueeseen. Honkajoen perusturvapalvelut tuottaa PoSa, joten omaa sosiaalityön organisaatiota ei enää ole. Honkajoella on PoSa:n peruspalvelupiste, joten valtaosa asiakkaista saa palvelun sitä kautta.

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamies tilastoi vain 3 asiakastapausta Honkajoelta. Yksi koski päivähoiton järjestämisestä, joka siis on laskettavissa sosiaalipalveluihin vaikka sen järjestämisestä vastuussa onkin sivistystoimi. Yhteydenotto tuli myös koskien tyytymättömyyttä vammaispalvelupäätökseen. Kolmantena asiakastapauksena oli kokonaisuus, joka käsitteli vammaispalvelua ja omaishoidontukea ym. sosiaalipalvelujen ongelmia suhteellisen laajasti.

Asiakkaat saivat asiassa neuvontaa ja ohjausta.

Kysely

Sosiaalihuollon asiakkaat hakivat muutosta viranhaltijan päätökseen lautakunnalta seitsemässä asiassa, joista kaksi koski toimeentulotukea. Lautakunta on muuttanut tai palauttanut käsittelyyn kaksi päätöstä. Hallinto-oikeuteen ei ole lähtenyt valituksia, eikä ole myöskään tullut muutosratkaisuja.

Lastensuojelu

Lastensuojeluilmoituksia Honkajoella kirjattiin vuoden aikana 19 ja näistä lastensuojelutarpeen selvitykseen johti 17 tapausta. Honkajoella ei ole ollut tarvetta Lastensuojelun edunvalvojan (LsL22§) käytölle vuoden 2009 loppuun mennessä.

Asumispalvelut

Honkajoella on PoSa:n alueen yhteinen päätöksentekoprosessi koskien vammais- ja vanhusasiakkaiden asumispalveluiden asukkaaksi ottamista.

Vanhuspalveluiden kyseessä ollen, asiakkaan, omaisen tai viranomaisen yhteydenoton perusteella asiakkaalle tehdään palvelukartoituskotikäynti. Mikäli asiakas on sairaalahoidossa, järjestetään hoitavassa yksikössä hoitopalaveri.

Jos paikkaa ei ole mahdollista tarjota välittömästi, asiakas asettuu jonottamaan palvelutarveselvityksen perusteella määriteltyä paikkaa asumispalveluista. Jos asiakas ei voi enää odotusajaksi kotiutua, on hänen odotettava vapautuvaa paikkaa käytännössä terveyskeskuksen vuodeosastolla.

Vammaispalvelun asumispalvelun asiakkuuksista päättää sosiaalityöntekijä sen jälkeen kun saanut tarvittavat selvitykset asiakkaalta ja muilta yhteistyötahoilta.

Palvelujen tarpeen selvittäminen pystytään aloittamaan pääsääntöisesti ajoissa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		- €	- €	- €	- €
Myönnetty		42 487,00 €	3 262,00 €	1 119,00 €	46 868,00 €
ylitys/alitus		42 487,00 €	3 262,00 €	1 119,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta					
Myönnetty % toimeentulotuesta			7,13 %	2,45 %	

PoSa:n toiminnan alun vuoksi ei ollut tehty kuntakohtaisia budjetteja toimeentulotuella. Ilman suunnitelmaakin myönnetty summat ajautuivat suhteellisesti melko tyypillisiksi luvuiksi:

Täydentävän osuus oli runsaat seitsemän prosenttia ja ehkäisevän 2,45% toimeentulotuesta.

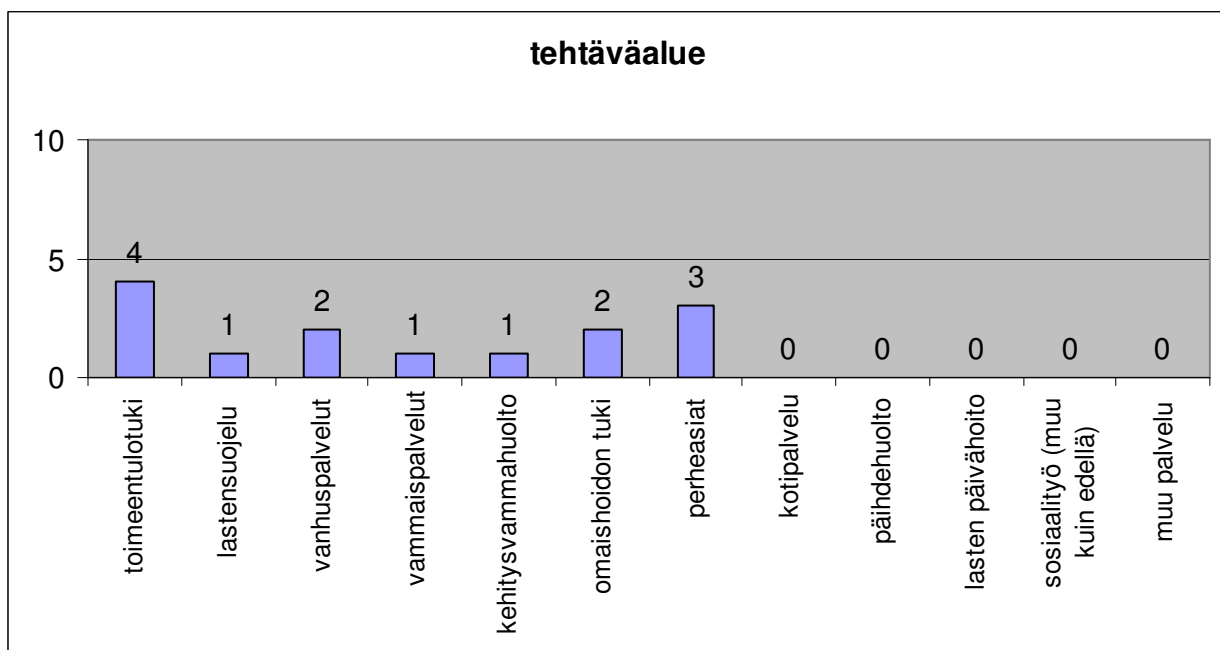
Sosiaaliasiamiestoiminta Huittinen 2009

Sosiaaliasiamies pitää kerran kuukaudessa vastaanottoa Huittisten kaupunginvirastossa, mikäli asiakkaat ovat varanneet sinne ajan etukäteen, viimeistään vastaanotto edeltävänä päivänä. Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamiesvastaanotto pidettiin Huittisissa kerran ja siellä olisi ollut mahdollista tavata myös kaupungin lähikuntien asiakkaita.

Sosiaaliasiamiehelle oli vuoden 2009 aikana yhteensä 14 asiakastapausta (2008, 7; 2007, 11 ja 2006, 7). Hienoista kasvua asiakastapausten määrässä siis on ollut – toisaalta luvut ovat edelleenkin niin pieniä, että satunnaiset yksittäistapaukset muuttavat tilastoa nopeasti. Yhteydenottojen määrään saattaa vaikuttaa myös Vampulan liittyminen Huittisten kaupungin osaksi. Sosiaaliasiamies ei siis ole pitänyt kirjaa siitä, mistä Huittisten osasta yhteydenotot ovat tulleet. Huomattava kuitenkin on, että itse liitoksesta johtuvia yhteydenottoja ei ole kirjattu.

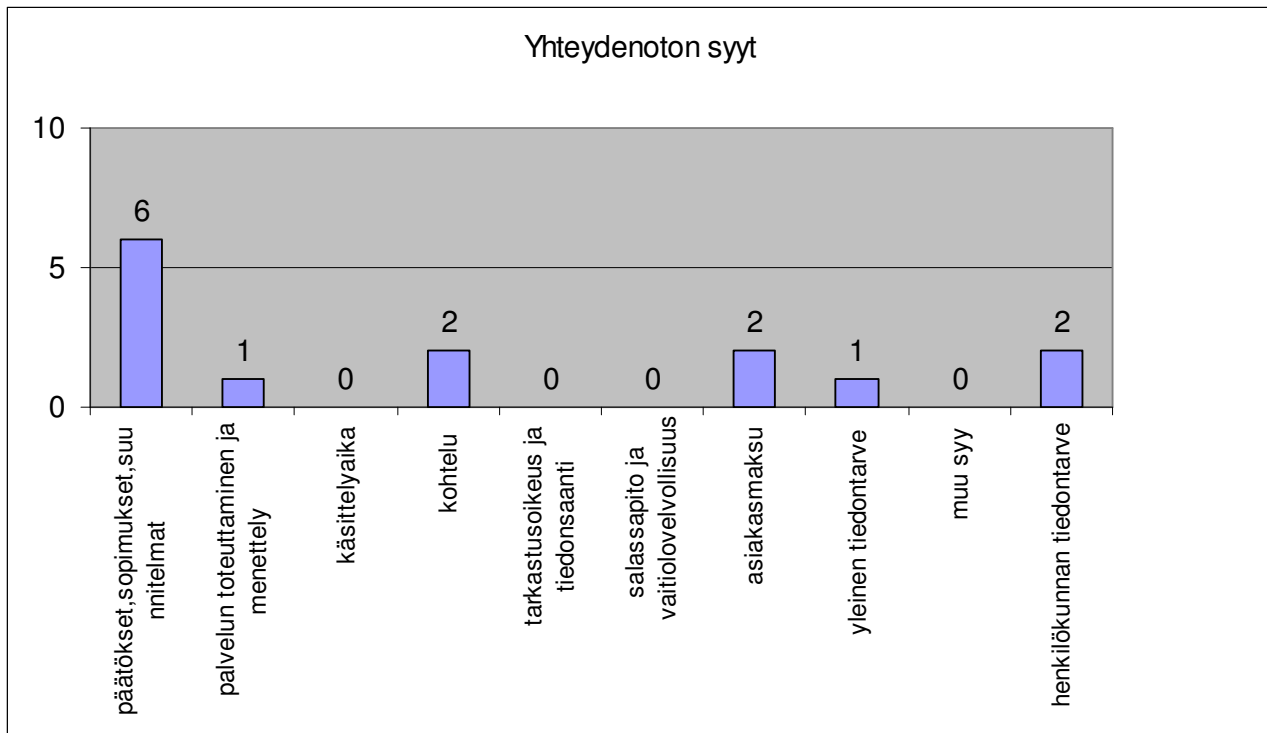
Yhteydenottoja on ollut yksi tai useampia asiakastapausta kohden ja ne ovat tapahtuneet pääasiassa puhelimitse. Yhteydenotot ovat koskeneet kaupungin omia.

Tehtävälueittain asiat ovat koskeneet toimeentulotukea (4), perheasioita (3) ja lopulta jakaantuneet harvoin vanhuspalveluja, omaishoidontukea, vammaispalveluja, lastensuojelua ja kehitysvammahuoltoon koskeviin yhteydenottoihin.



Vuonna 2009 yleisin yhteydenottojen syy oli päätöksissä, jossa asiakkaan mielestä oli aihetta ottaa yhteys sosiaaliasiamieheen. Asiakasmaksu ja saatu kohtelu aikaansaivat kumpikin kaksi yhteydenottoa. Henkilökunnan tiedontarpeeseen tilastoitiin sairaalan ja sosiaalitoimen kanssa käyty keskustelu.

Sosiaaliamiehen yleisin toimenpide on asiakkaan neuvominen hänen asiassaan (13), yleistä neuvontaahan liittyy lähes kaikkiin yhteydenottoihin. Yhteen tapaukseen liittyy muuta oikeusturvaneuvontaa.



Kysely

Muistutukset ja muutoksenhaku

Sosiaaliamiehen vuosittain tekemän kuntakyselyn mukaan Huittisissa ei tehty vuoden 2009 aikana yhtään Sosiaalihuollon asiakaslainmukaista muistutusta.

Sosiaalilautakunnassa on käsitelty asiakkaiden tekemiä oikaisuvaatimuksia 10, joista vain yksi on koskenut toimeentulotukea. Sosiaalilautakunta on muuttanut tai palauttanut oikaisuvaatimuksista neljä uudelleen käsittelyyn. Sosiaalilautakunnan tekemistä päätöksistä on vuoden 2009 aikana tehty yksi valitus hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ole tullut vuonna 2009. Sen sijaan eikä korkeimman hallinto-oikeuden käsittelyssä on päättynyt kaksia asiaa.

Asumispalvelut

Sosiaaliamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Vanhuspalveluiden kyseessä ollen asiakas tai omainen toimittaa vanhustyön johtajalle hakemuksen. SAS-ryhmä kokoontuu kerran kuussa ja käsittelee uudet hakemukset. Tämän jälkeen vanhustenhuollon johtaja tekee päätöksen uuden asiakkaan ottamisesta. Vammaisten asumispalvelun kohdalla sosiaalipalvelutiimi korvaa SAS-ryhmän ja päätöksen tekee sosiaalityön johtaja. Vammaispalvelulain mukaisesta palveluasumisen päätöksenteosta on Huittisissa luotu sosiaaliohjaajan valmisteluun perustuva toimintamalli. Huittisissa pystytään aloittamaan vammaispalvelujen ja tukitoimien selvittely lain edellyttämässä ajassa.

Lastensuojelu

Vuoden 2009 aikana Huittisten sosiaalitoimessa kirjattiin 123 lastensuojeluilmoitusta ja laadittiin 32 lastensuojelutarpeen selvitystä. Kasvu lukumääräisesti edelliseen vuoteen on selvä, mutta toisaalta Vanpulan väestöpohja on nyt mukana laskelmassa. Lastensuojelun edunvalvoja ei ollut 2009 loppuun mennessä lapsille haettu. Lastensuojelun työntekijöitä ei ole edunvalvonnan hakemisesta ohjeistettu – asiaa harkitaan tapauskohtaisesti.

Toimeentulotuki

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		427 000,00 €	38 000,00 €	15 000,00 €	480 000,00 €
Myönnetty		604 120,00 €	35 762,00 €	7 188,00 €	647 070,00 €
ylitys/alitus		177 120,00 €	- 2 238,00 €	- 7 812,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			8,17 %	3,23 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			5,59 %	1,12 %	

Vuoden 2009 perustoimeentulotuki ylittyi huomattavasti suunnitellusta - tukea oli varattu talousarviossa 177000 € vähemmän kuin tarve oli. Täydentävää toimeentulotukea kaupungissa oli varattu kohtuullisesti mutta perustoimeentulotuen suhteellinen kasvu vaikuttaisi pienentäneen myönnetyn osuuden alle kuuden prosentin. Ehkäisevästä toimeentulotuesta jäi myöntämättä noin puolet.

Lopuksi

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä on Huittisten kaupungissa pienessä kasvussa, mutta kuntaliitoksen myötä tullut Vanpulan väestöpohja vaikuttaa myös yhteydenottojen määrään. Kuitenkin edelleen yhteydenotot ovat kohtuullisella tasolla ja asiakastapaukset koskivat suurimmaksi osaksi toimeentulotukea, perheasioita ja vanhustenhuoltoa. Yhteydentotot ovat kuitenkin yksittäistapauksia ja niiden määrä on vähäinen, joten niiden pohjalta ei voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä sosiaalipalveluiden tilasta. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta kaupunkilaiset vaikuttavat olevan tyytyväisiä kaupungin sosiaalihuollon palveluihin.

Sosiaaliasiamiestoiminta Jämijärvi 2009

Vuonna 2009 sosiaaliasiamiehellä oli neljä asiakasasiaa Jämijärveltä. Kaksi yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä toimeentulotuen päätökseen. Yhdessä kysymys oli puuttuvasta päivähoitopäätöksestä. Lisäksi yhteydenotto koskien vammaispalvelun matkoja – kyseessä oli tiedusteluluonteinen asia.

Asiakkaat saivat yleistä neuvontaa heidän asiassaan.

Jämijärvi liittyi PoSa:n vuoden 2009 alusta, joten kunnan omaa sosiaalitoimen organisaatiota ei sellaisenaan enää ole. Sosiaalipalveluista vastaa nyt siis PoSa. Päivähoito sivistystoimen osana on kuitenkin edelleen Jämijärven tuottama palvelu.

Jämijärveltä haettiin muutosta neljään sosiaalihuollon viranhaltijapäätökseen vuoden 2009 aikana. Näistä kaksi koski toimeentulotukea. Posan lautakunta muutti / palautti kolme neljästä oikaisuvaatimuksesta. Hallinto-oikeuteen ei asioita valituksina lähtenyt, eikä muutoksia siis tullut.

Lastensuojelu

Vuoden 2009 aikana Jämijärven alueelle kirjattiin 23 lastensuojeluilmoitusta, joista lastensuojelun tarpeen selvitykseen johti 21 tapausta. Edunvalvojaa (LsL22§) ei jämijärviläisille lapsille ollut tarvetta hakea vuoden 2009 loppuun mennessä.

Asumispalvelut

Jämijärvellä on PoSa:n alueen yhteinen päätöksentekoprosessi koskien vammais- ja vanhusasiakkaiden asumispalveluiden asukkaaksi ottamista.

Vanhuspalveluiden kyseessä ollen, asiakkaan, omaisen tai viranomaisen yhteydenoton perusteella asiakkaalle tehdään palvelukartoituskotikäynti. Mikäli asiakas on sairaalahoidossa, järjestetään hoitavassa yksikössä hoitopalaveri.

Jos paikkaa ei ole mahdollista tarjota välittömästi, asiakas asettuu jonottamaan palvelutarveselvityksen perusteella määriteltyä paikkaa asumispalveluista. Jos asiakas ei voi enää odotusajaksi kotiutua, on hänen odotettava vapautuvaa paikkaa käytännössä terveyskeskuksen vuodeosastolla.

Vammaispalvelun asumispalvelun asiakkuuksista päättää sosiaalityöntekijä sen jälkeen kun saanut tarvittavat selvitykset asiakkaalta ja muilta yhteistyötahoilta.

Palvelujen tarpeen selvittäminen pystytään aloittamaan pääsääntöisesti ajoissa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		- €	- €	- €	- €
Myönnetty ylitys/alitus		42 960,00 €	3 402,00 €	245,00 €	46 607,00 €
		42 960,00 €	3 402,00 €	245,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta					
Myönnetty % toimeentulotuesta			7,34 %	0,53 %	

PoSa:n toiminnan alun vuoksi ei oltu tehty kuntakohtaisia budjetteja toimeentulotuelle

Täydentävän toimeentulotuen tarve jäi vuonna 2009 alle STM:n arvoiman 10% :n
Ehkäisevän toimeentulotuen tarve Jämijärvellä on ollut ilmeisen marginaalista, vain 245€
vuonna 2009.

Sosiaaliamiestoiminta Kankaanpää 2009

Vuoden 2009 aikana sosiaaliamiehellä oli 29 asiakasasiaa Kankaanpäästä. Suunta on selvästi laskussa, sillä vuonna 2008 löytyi 43 Kankaanpääläistä asiakastapausta. (v. 2001:42, v. 2003: 25, v. 2005: 22, v.2006; 19 v.2007:28). Toki edelleen täytyy muistaa, että tilastointijärjestelmä ei vuosien saatossa ole pysynyt aivan vertailukelpoisena.

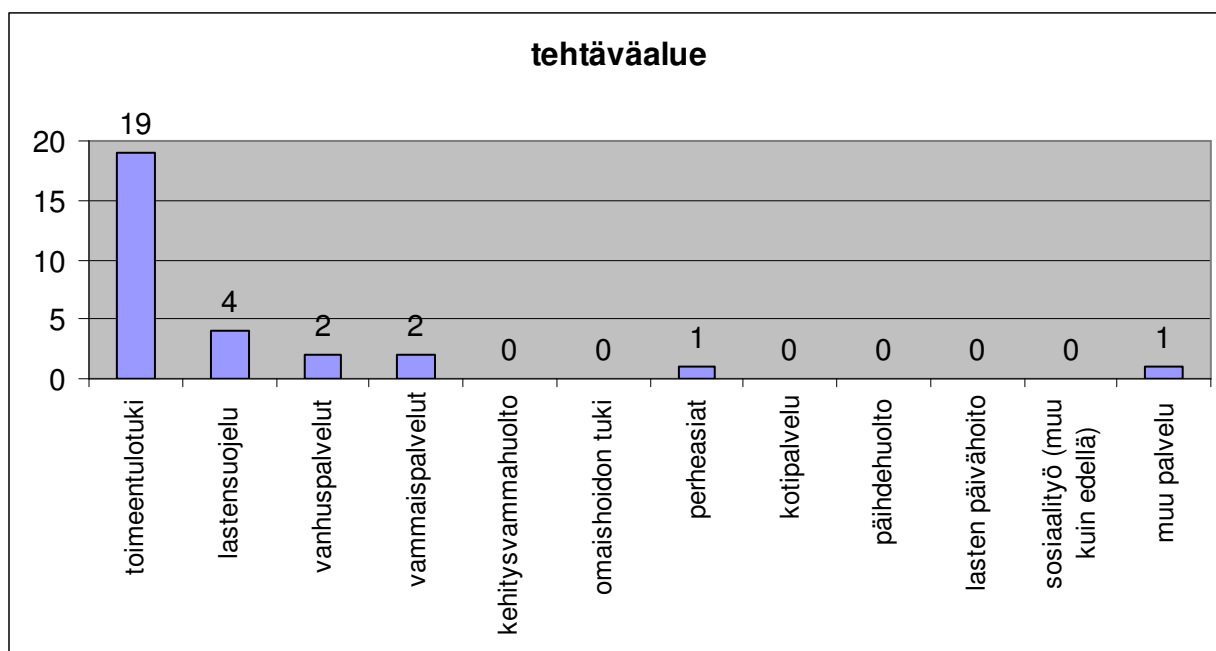
Sosiaaliamiehellä oli vuonna 2009 Kankaanpäässä vastaanotto kerran kuussa, osoitteessa Jämintie 2, Kankaanpää. Kasevan toimitiloissa.

Asiakastapausten jakautuminen

Yhteydenottoja asiakastapausta kohden on tavallisesti ollut yhdestä viiteen.

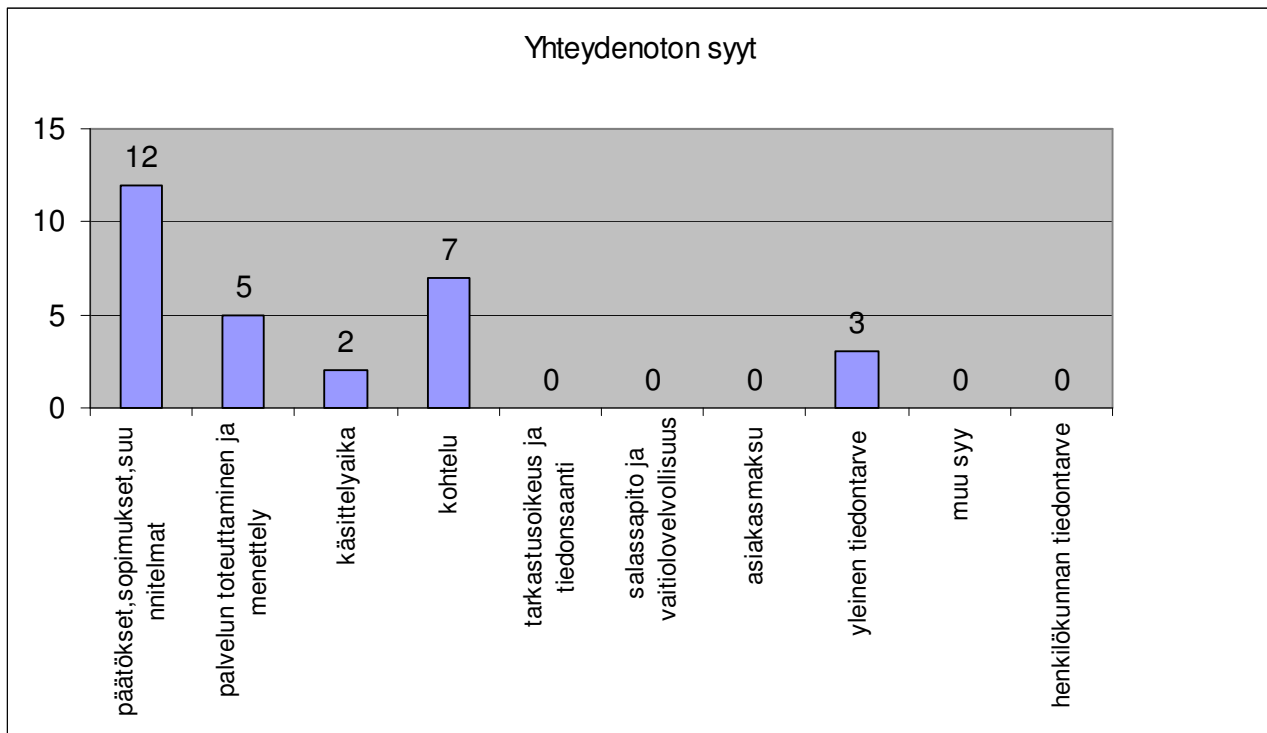
Vuonna 2009 suurin osa, eli 19, yhteydenotoista koski toimeentulotukea.. Lastensuojelua sivusi neljä tapausta, vammaispalvelua ja vanhuspalvelua kaksi kutakin. Yksittäisiä merkintöjä löytyy perheasioista ja muista palveluista.

Muuna palveluna merkittiin ilmeisesti Kelan maksaman etuuden periminen / maksaminen sosiaalitoimelle, selvittämättä jäi, oliko ongelma Kelassa vai sosiaalitoimessa.



Yleisimmäksi syyksi yhteydenottoon (samassa yhteydenotossa saattoi olla useampiakin syitä) nousi useimmin asiakkaan saama päätös, yhteensä siis 12 käsitellyssä asiassa.. Yleisemmin palvelun toteuttaminen ja menettely puhutti viidessä tapauksessa.

Seitsemässä tapauksessa yhteydenoton pääasiallinen syy oli asiakkaan kokema kohtelu. Kohtelukritiikit jakautuivat tasaisesti eri toimintoihin: toimeentulotuki (2) ja lastensuojelu(2), vanhuspalvelut(1), perheasiat(1) sekä vammaispalvelut (1).

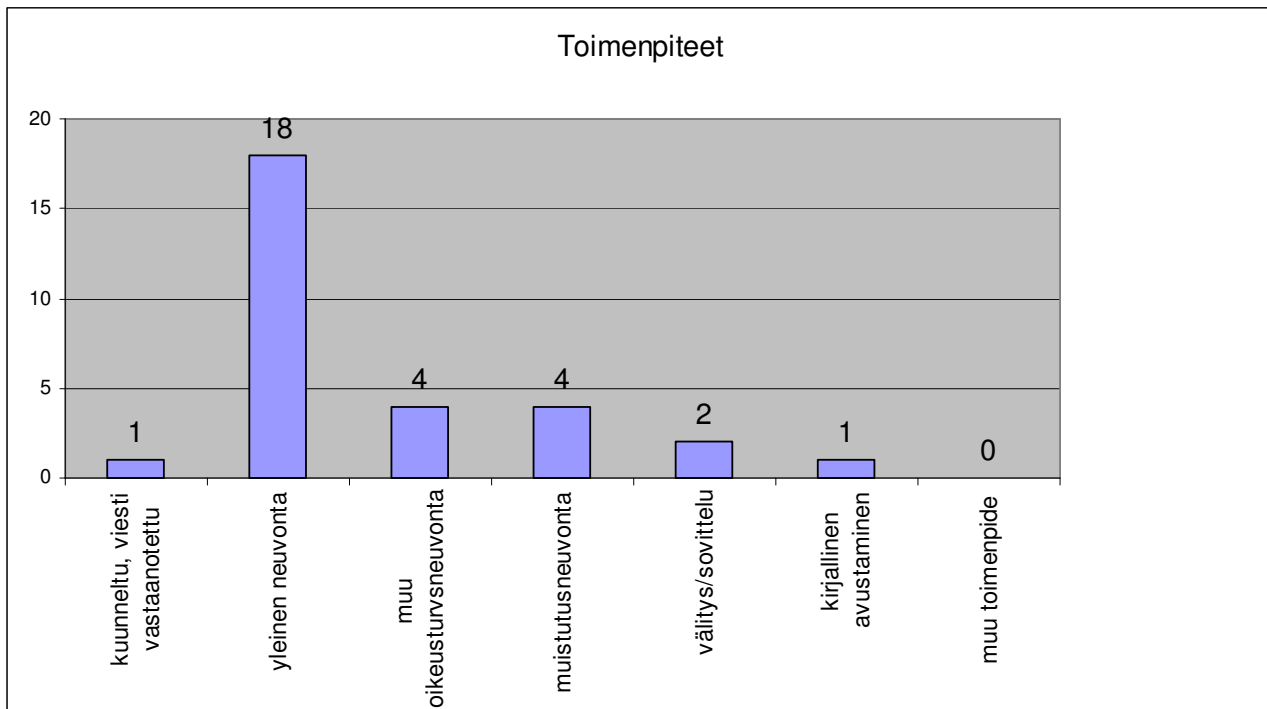


Yhteydenoton luonne

Asiakastapauksista 25 oli valitusluonteisia ja tiedusteluksi merkittiin yhteydenotto neljässä tapauksessa. Tietenkin raja on tiedustelun ja tyytymättömyyden välillä on vaikea tehdä, mutta tiedustelut siis ovat lähinnä neutraaleja yhteydenottoja. Toisaalta ero tyytymättömyyden kokijoiden ja neutraalien tiedustelijoiden lukumäärän välillä on selvä.

	29	4	25
Yhteydenoton luonne		tiedustelu	tyytymättömyys

Asiakas saa tyypillisesti yleistä neuvontaa asiassaan (18), Neljä tapauksista oli muistutusneuvonnan antamista, samoin neljä selvää muuta oikeusturvaneuvontaa, eli esim. opastettiin muutoksen haussa tms. Välitystä ja sovittelua viranomaisen ja asiakkaan välillä yritettiin vain kahdessa tapauksessa.



Kyselyn tuloksia

Muutoksenhaku

Edelleenkin kankaanpääläiset ovat katsoneet aiheelliseksi hakea runsaahkosti muutosta saamiinsa päätöksiin. Hallinto-oikeudesta on tullut yhdeksän muutospäätöstä vuoden 2009 aikana.

Ohessa taulukkomuodossa PoSa:n ilmoittamat muutoksenhaut vuonna 2009 Kankaanpäässä.

Sosiaalihuollon asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset / muutoksenhaku viranhaltijan päätöksestä on lautakunnan käsittelyssä vuoden 2009 aikana?	42	Oikaisuvaatimuksista on koskenut toimeentulotukea:	31
Lautakunta on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn viranhaltijan päätöksiä	3	Valituksia tehty vuoden 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?	8
Hallinto-oikeus on vuoden 2009 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi	9	Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua vuonna 2009?	-

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		- €	- €	- €	- €
Myönnetty ylitys/alitus		627 709,00 €	40 987,00 €	9 683,00 €	678 379,00 €
		627 709,00 €	40 987,00 €	9 683,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta					
Myönnetty % toimeentulotuesta			6,13 %	1,45 %	

Kankaanpään kaupunkikaan ei ollut saanut PoSa:lta toimeentulotuen talousarviota vuodelle 2009. Täydentävää toimeentulotukea myönnettiin reilut kuusi prosenttia – jonkin verran siis alle 10% arvion. Ehkäisevä toimeentulotuki jäi niin ikään alle puoleen tavoiteltavasta 3,3% tasosta

Lastensuojelu

Kankaanpäässä kirjattiin vuoden 2009 aikana 155 lastensuojeluilmoitusta ja lastensuojelutarpeen selvityksiä tehtiin 176 kappaletta.

Vuoden 2009 loppuun mennessä oli yhden kankaanpääläisen lastensuojeluasiakkuuden yhteydessä päädytty hakemaan LsL22§ mukainen edunvalvoja.

Asumispalvelut

Kankaanpäässä on PoSa:n alueen yhteinen päätöksentekoprosessi koskien vammais- ja vanhusasiakkaiden asumispalveluiden asukkaaksi ottamista.

Vanhuspalveluiden kyseessä ollen, asiakkaan, omaisen tai viranomaisen yhteydenoton perusteella asiakkaalle tehdään palvelukartoituskotikäynti. Mikäli asiakas on sairaalahoidossa, järjestetään hoitavassa yksikössä hoitopalaveri.

Jos paikkaa ei ole mahdollista tarjota välittömästi, asiakas asettuu jonottamaan palvelutarveselvityksen perusteella määriteltyä paikkaa asumispalveluista. Jos asiakas ei voi enää odotusajaksi kotiutua, on hänen odotettava vapautuvaa paikkaa käytännössä terveyskeskuksen vuodeosastolla.

Vammaispalvelun asumispalvelun asiakkuuksista päättää sosiaalityöntekijä sen jälkeen kun saanut tarvittavat selvitykset asiakkaalta ja muilta yhteistyötahoilta.

Palvelujen tarpeen selvittäminen pystytään aloittamaan pääsääntöisesti ajoissa.

Lopuksi

Kankaanpää siis liittyi vuoden 2009 alussa PoSa:n kautta perusturvapalvelunsa tuottavaksi kunnaksi, eikä aiempaa organisaatiota enää ole. Onko nyt sitten uuden järjestyksen ansiota vai ei, mutta yhteydenottojen määrät ovat pudonneet. Vaikka esim, budjetoinnin kanssa oli vuodelle 2009 puutteita, eivät asiakkaat välttämättä kokeneet muutosta negatiivisena. Toisaalta oikaisuvaatimuksia viranhaltijoiden päätöksistä tehtiin edelleen suhteellisen runsaasti, paljon oli myös kirjeenvaihtoa hallinto-oikeuden suuntaan. Tyytymättömyyttä on päätöksiin edelleen ollut. Tulevat vuodet siis näyttävät.

Sosiaaliasiamiestoiminta Karvia 2009

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamies tilastoi ainoastaan kaksi asiakastapausta Karviasta. Yksi käsitteli lastensuojelun kysymystä ollen tyyliltään tiedusteluluontoinen. Toinen käsitteli Posan ja asiakkaan edunvalvojan välisen yhteistyön vaikeutta ja toimimattomuutta. Yhteydenottajat saivat asiassa neuvontaa ja ohjausta. Karvia liittyi vuoden 2009 alusta PoSaan, joten omaa sosiaalitoimen organisaatiota sellaisenaan ei ollut.

Sosiaaliasiamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan Karvian kunnan asukkaat hakivat muutosta viranhaltijan päätökseen lautakunnalta neljässä sosiaalihuollon asiassa. Lautakunta ei muuttanut uudelleen tai palauttanut käsittelyyn yhtään päätöstä. Hallinto-oikeuteen on lähtenyt valitus yhdessä asiassa, samoin yksi päätös muuttunut / palautunut hallinto-oikeuden käsittelyssä.

Lastensuojelu

Lastensuojeluilmoituksia kirjattiin vuoden aikana 18 ja lastensuojelutarpeen selvityksiä tehtiin 14 kappaletta. Edunvalvojaa lastensuojelun asiakkaalle ei oltu haettu LsL22§ mukaisesti haettu kenellekään vuoden 2009 loppuun mennessä.

Asumispalvelut

Karvian kunnassa on PoSa:n alueen yhteinen päätöksentekoprosessi koskien vammais- ja vanhusasiakkaiden asumispalveluiden asukkaaksi ottamista. Vanhuspalveluiden kyseessä ollen, asiakkaan, omaisen tai viranomaisen yhteydenoton perusteella asiakkaalle tehdään palvelukartoituskotikäynti. Mikäli asiakas on sairaalahoidossa, järjestetään hoitavassa yksikössä hoitopalaveri. Jos paikkaa ei ole mahdollista tarjota välittömästi, asiakas asettuu jonottamaan palvelutarveselvityksen perusteella määriteltyä paikkaa asumispalveluista. Jos asiakas ei voi enää odotusajaksi kotiutua, on hänen odotettava vapautuvaa paikkaa käytännössä terveyskeskuksen vuodeosastolla. Vammaispalvelun asumispalvelun asiakkuuksista päättää sosiaalityöntekijä sen jälkeen kun saanut tarvittavat selvitykset asiakkaalta ja muilta yhteistyötahoilta. Palvelujen tarpeen selvittäminen pystytään aloittamaan pääsääntöisesti ajoissa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		- €	- €	- €	- €
Myönnetty		59 278,00 €	6 420,00 €	2 870,00 €	68 568,00 €
ylitys/alitus		59 278,00 €	6 420,00 €	2 870,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta					
Myönnetty % toimeentulotuesta			9,77 %	4,37 %	

Karvia, muiden PoSa kuntien tavoin oli vuoden 2009 ilman toimeentulotuen kuntakohtaista budjettia. Kuitenkin täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki toteutui hyvällä tasolla suhteessa perustoimeentulotukeen.

Sosiaaliasiamiestoiminta Köyliö 2009

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamiehellä oli neljä asiakastapausta Köyliöstä. Määrä on paremmin suhteessa kunnan kokoon, kuin vuoden 2008 aikana kertyneet 18 asiakastapausta. Eli tilanne on normalisoitunut.

Yhteydenotot koskivat lastensuojelua, vanhuspalveluja, vammaispalveluja sekä yksi merkintä kohtaan muut, jonka lopulta todettiin mahdollisesti kuuluvan esim. tekniselle alalle sisältyvään asunnon korjaus energia-avustusasiaan.

Sosiaaliasiamies osallistui lastensuojeluasiassa asiakkaan tapaamisiin, tarpeen niin vaatiessa.

Kysely

Sosiaaliasiamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan Köyliössä ei tehty yhtään asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2009.

Lautakunta käsitteli vuoden 2009 aikana vain yhden oikaisuvaatimuksen. Hallinto-oikeus on muuttanut / palauttanut kaksi päätöstä ja kolmannen osittaisesti. Myös korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja on tullut Köyliöön vuoden aikana kaksi kappaletta.

Lastensuojelu

Köyliössä vuonna 2009 lastensuojeluilmoituksia on kirjattu 24 kappaletta - lastensuojelutarpeen selvitykseen antoi aihetta 19 tapausta. Yhden lastensuojeluasiakkuuden yhteydessä on päädytty hakemaan lapselle LsL22§ mukainen edunvalvoja. Edunvalvonnan käytöstä ovat kouluttautuneet sosiaalityöntekijä ja sosiaalijohtaja.

Asumispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Hakemuksen saapumisen jälkeen asia käsitellään seuraavassa mahdollisessa SAS-ryhmässä. Mikäli asiakasta ei oteta palveluasumisjonoon, jonka kriteerit ovat hyväksytyt lautakunnassa, tehdään asiasta viranhaltijapäätös. Jonoon otettaessa asiakasta / omaista tiedotetaan asiasta puhelimitse. Kun asiakas sijoitetaan palveluasumiseen, tekee avopalvelun ohjaaja asiasta päätöksen. Ongelmia vammaispalvelujen tarpeen selvittämisen aikataulu on ilmoituksen mukaan kunnossa.

Toimeentulotuki

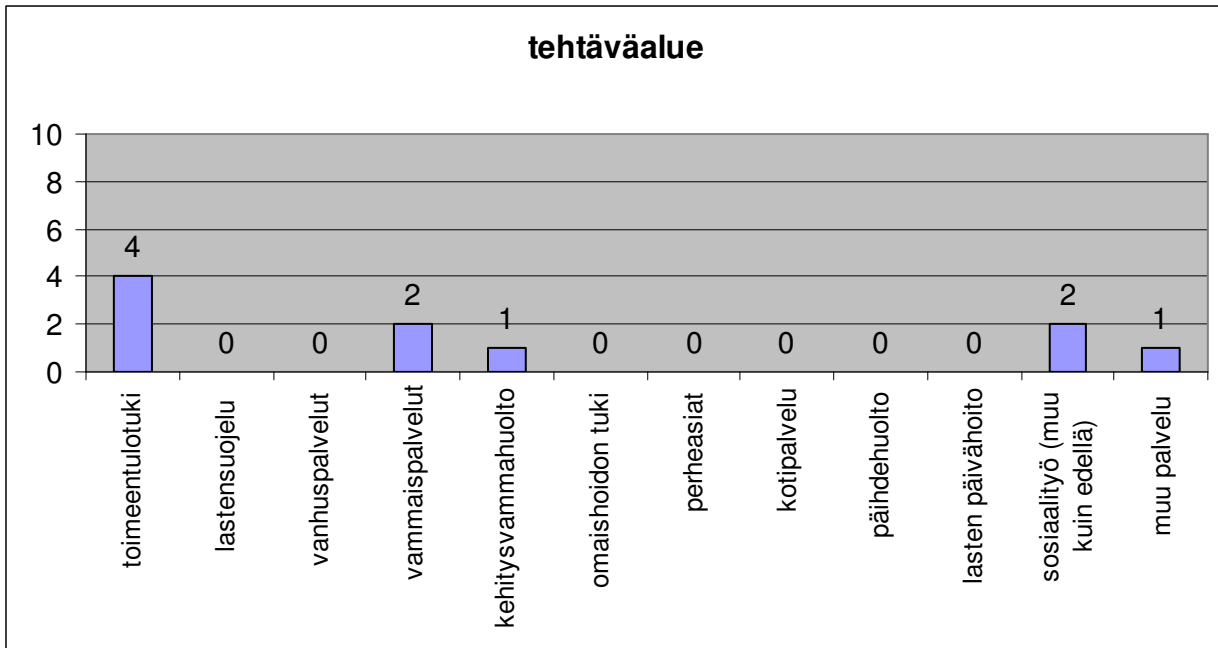
Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		70 000,00 €	6 000,00 €	3 500,00 €	79 500,00 €
Myönnetty		114 372,00 €	11 357,00 €	898,00 €	126 627,00 €
ylitys/alitus		44 372,00 €	5 357,00 €	-2 602,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			7,89 %	4,61 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			9,03 %	0,71 %	

Köyliön perustoimeentulotuen tarve muodostui arvioitua suuremmaksi vuoden 2009 aikana, suhteellinen ylitys oli merkittävä. Samoin täydentävän toimeentulotuen käyttö vaati enemmän varoja, kuin mitä oli varattu. Ehkäisevälle toimeentulotuelle ei löytynyt vuoden 2009 aikana täyttä tarvetta, vaan käyttö jäi alle prosentiin koko varsinaisen toimeentulotuen määrästä.

Sosiaaliasiamiestoiminta Lavia 2009

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamies kirjasi kymmenen asiakastapausta, jossa on siis kasvua vuoteen 2008, jolloin oli viisi lavialaista asiakastapausta.



Asiat koskivat tehtäväalueittain: toimeentulotukea (4), vammaispalvelua (2), sosiaalityötä yleisesti, kehitysvammahuollon palveluita ja yksi merkintä tuli myös kohtaan muu palvelu ja koski lähinnä tietosuojaa yleisellä tasolla.

Yhteydenotoista kuusi oli tyytymättömyydestä johtuneita, loput neljä yhteydenottoa olivat siten neutraalimpia tiedusteluja. Kolmen kriittisen yhteydenoton toimialueena oli toimeentulotuen toteuttaminen. Yksittäisiä, tyytymättömyyttä käsitteleviä yhteydenottoja kertyi vammaispalvelusta (2) ja yleisestä sosiaalityöstä.

Asiakkaat saivat asioissaan neuvontaa.

Sosiaaliasiamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan Lavian kunnassa ei tehty yhtään asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2009. Lautakunta käsitteli kuusi muutoksenhakua, joista kolme koski toimeentulotuen myöntämistä. Lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Kolme asiaa jatkoi hallinto-oikeuden käsittelyyn. Yksi päätös muuttui / palautettiin hallinto-oikeudessa vuoden 2009 aikana.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehen kyselyyn saadun vastauksen mukaan lastensuojeluilmoituksia kirjattiin 12 kappaletta – sama määrä tehtiin myös lastensuojelun tarpeen selvityksiä. Yksikään

lastensuojeluasiakkuus ei ole johtanut edunvalvonnan hakemiseen. Myöskään ohjeistusta edunvalvonnasta ei mainita annetun.

Palveluasuminen

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Vanhuspalveluiden kyseessä ollen päätökset tekee Saspe (Sastamalan perusturvakuntayhtymä). Vammaispalvelun asumispalveluista päättää sosiaalityöntekijä yhdessä perusturvajohtajan kanssa. Vammaispalvelujen tarve pystytään selvittämään lain vaatimassa aikataulussa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		50 000,00 €	4 000,00 €	2 000,00 €	56 000,00 €
Myönnetty		71 000,00 €	3 500,00 €	1 500,00 €	76 000,00 €
ylitys/alitus		21 000,00 €	- 500,00 €	- 500,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			7,41 %	3,70 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			4,70 %	2,01 %	

Ilmoitettujen lukujen perustella Lavian perustoimeentulotuen budjetti ylittyi vuonna 2009 suhteellisen paljon. Täydentävään toimeentulotukeen oli varattu tarpeeseen nähden sopiva määrä varoja - samoin ehkäisevään toimeentulotukeen.

Sosiaaliasiamiestoiminta Luvia 2009

Vuoden 2009 aikana Luvialta kertyi neljä asiakastapausta. Eli edelleenkin vain kohtuullinen määrä. Toimialoitain kysymykset jakautuivat lastensuojelun yksityisen palveluntuottajan kritiikkiin, perheasioiden eli elatustuen maksamiseen ja vammaispalvelun (2) toteuttamiseen. Näistä toinen koski asiakasmaksua ja toinen vammaispalvelun laajempaa palvelukokonaisuutta, jonka yhteydessä sosiaaliasiamies osallistui asiaa käsitteleviin palavereihin yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa.

Sosiaaliasiamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan Luvialla ei tehty yhtään asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2009.

Kyselyn mukaan vain kaksi sosiaalihuollon asiakkaan muutoksenhakuasia on ollut lautakunnan käsittelyssä, näistä toinen asia koski toimeentulotukea. Tämäkään ei muuttunut lautakunnassa.

Hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei ole edennyt vuoden 2009 aikana yhtään asiakasasia.

Lastensuojelu

Luvialla on rekisterimerkintöjä lastensuojeluilmoituksista vuoden 2009 aikana kertynyt 19 kappaletta. Lastensuojelun tarpeen selvityksiä tehtiin neljässä tapauksessa.

Lastensuojelun edunvalvojalle ei ollut vuoden kuluessa 2009 tarvetta.

Asumispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta.

Vuonna 2009 järjestys oli seuraavan kaltainen; vammaispalvelulain mukaisen asiakkaiden palvelutarve todetaan hoito- tai palvelusuunnitelmassa tai muulla tavoin. Tämä jälkeen sosiaalityöntekijä päättää asiasta ja paikan hakemisesta. Mikäli talousarviossa ei ole varattu määrärahaa, kyseiseen palveluun, on valtuustolta ollut mahdollista hakea ylitysoikeutta. Vanhusten kohdalla on samankaltainen päätöksentekojärjestys, mutta viranhaltijan päätöksen tekee vanhustyön johtaja.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		120 000,00 €	27 100,00 €	2 820,00 €	149 920,00 €
Myönnetty		148 566,00 €	10 581,00 €	569,00 €	159 716,00 €
ylitys/alitus		28 566,00 €	-16 519,00 €	-2 251,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			18,42 %	1,92 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			6,65 %	0,36 %	

Luvialla on tarvittu perustoimeentulotukea vuonna 2009 jonkin verran vähemmän kuin oli talousarviossa ennakoitu. Täydentävää toimeentulotukea asiakkaiden erityisiin tarpeisiin on oli varattu reilusti, yli 18%, mutta tarve on jäi kuitenkin pienemmäksi. Ehkäisevän toimeentulotuen tarve on jäänyt vuonna 2009 erittäin vähäiseksi, vaikka sitä oli kohtuullisissa määrin varattukin.

Sosiaaliasiamiestoiminta Merikarvia 2009

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamieheen on otettu Merikarvialta yhteyttä kahdessa asiakokonaisuudessa. Vuonna 2008 ei ollut yhtään yhteydenottoa.

Asiat olivat pääasiassa tiedusteluluonteisia; ensimmäinen koski yleistä tiedontarvetta sosiaalisesta luototuksesta ja toinen omaisen tiedustelua mielenterveyskuntoutujan mahdollisesta oikeudesta tukiasuntoon tai vastaavaan asumisjärjestelyyn. Yhteydenottajia neuvottiin asiassa.

Merikarvialla on perinteisesti oltu ilmeisen tyytyväisiä saamiinsa sosiaalipalveluihin, eikä yhteydenottojen määrä ja luonne edelleenkään muuta käsitystä.

Sosiaaliasiamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan Merikarvialla ei tehty yhtään asiakaslain mukaista muistutusta vuonna 2009.

Lautakunta on käsitellyt vuonna 2009 kaksi muutoksenhakua viranhaltijan päätöksestä, joista toinen koski toimeentulotukea. Näitä kumpaakaan se ei muuttanut. Hallinto-oikeuteen ei lähtenyt vuoden 2009 aikana yhtään sosiaalihuollon asiaa, eikä siten tullut myöskään päätöksiä. Kuitenkin yksi KHO:n päätös on vastaanotettu.

Lastensuojelu

Lastensuojeluilmoituksista kertyi vuoden 2009 aikana 10 rekisterimerkintää. Yhdellekään lapselle ei oltu haettu lastensuojelulain mukaista edunvalvojaa.

Palveluasuminen

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Merikarvialla hakemuksen käsittely SAS-ryhmässä, jonka jälkeen vanhustyön johtaja päättänyt kunnan omiin yksiköihin sijoittamisesta. Kun tarve on ollut yksityiseen palveluasumiseen, päätöksentekijänä on ollut sosiaalijohtaja.

Toimeentulotuki

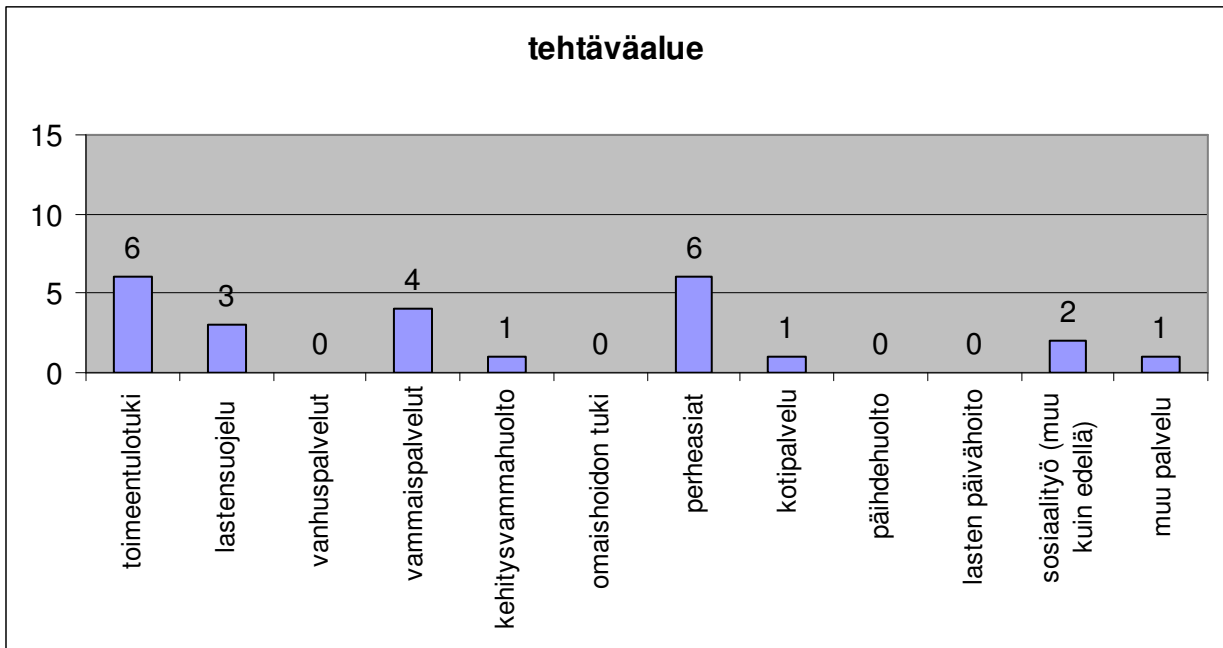
Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		175 000,00 €	23 000,00 €	5 500,00 €	203 500,00 €
Myönnetty		275 954,00 €	20 855,00 €	11 209,00 €	308 018,00 €
ylitys/alitus		100 954,00 €	- 2 145,00 €	5 709,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			11,62 %	2,78 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			7,03 %	3,78 %	

Perustoimeentulotukimenot ovat ylittyneet yli 100000 eurolla vuonna 2008 talousarvioon nähden. Täydentävää toimeentulotukea on varattu yli 10% toimeentulotuen kokonaismäärästä, mikä on hyvää tasoa ja lähes kaikki oli myönnettykin. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin myös reilusti – tarve tuplautui arvioituun nähden.

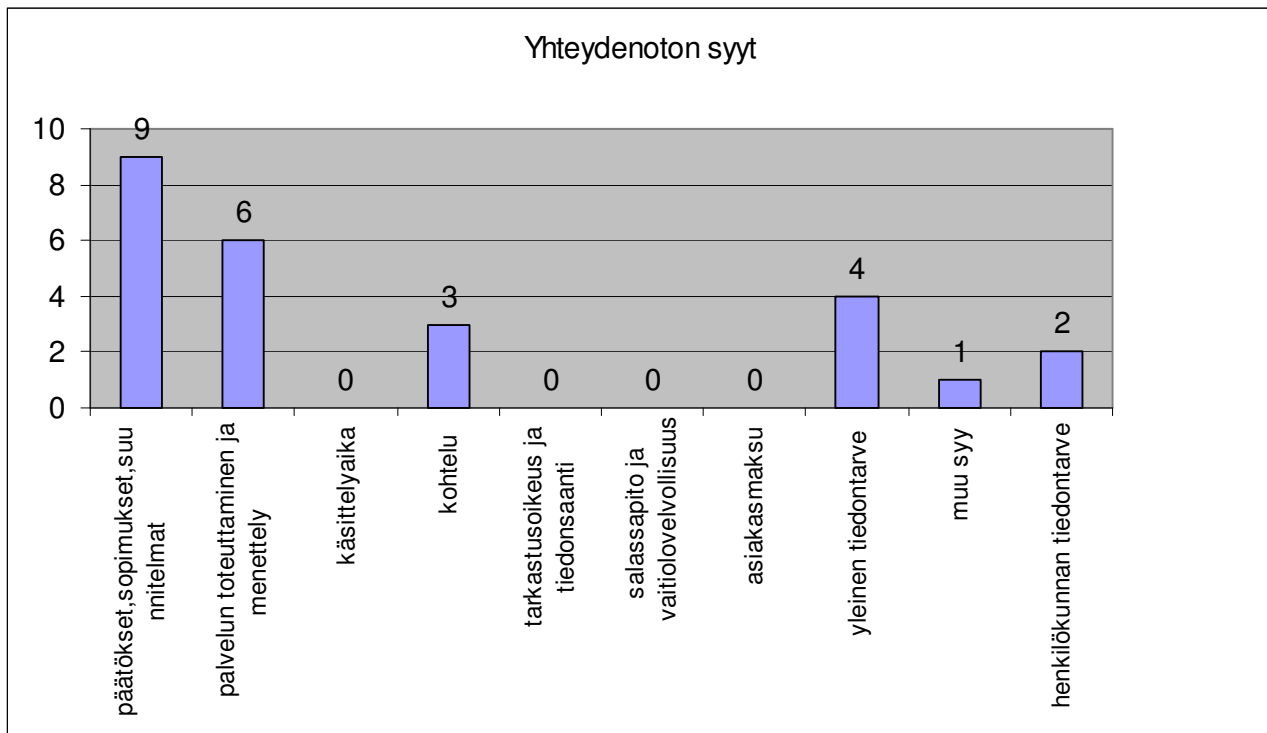
Sosiaaliasiamiestoiminta Nakkila 2009

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamiehellä oli 24 asiakastapausta Nakkilasta. Suhteellisen suuri muutos on yhteydenottojen määrässä siis tapahtunut. (2008, 9 ja 2007, 8). Yhteydenpito tapahtui pääosin puhelimitse, kolmessa tapauksessa asiakas katsoi tarpeelliseksi tavata sosiaaliasiamiehen henkilökohtaisesti.



Yhteydenotot jakautuivat eri sosiaalihuollon toimialoille; toimeentulotukea käsiteltiin kuudessa tapauksessa, samoin perheasioita. Lastensuojelu asioita selvitettiin kolmen asiakkaan kanssa. Vammaispalvelua käsitteli kaksi asiaa.

Tyytymättömyys oli yhteydenoton luonteena 13 tapauksessa ja siten 11 tapausta kirjattiin neutraaliksi tiedusteluksi.



Päätökset itsessään olivat yhteydenoton syy yhdeksässä tapauksessa. Yleisimmin palvelun toteuttamista pääasiallisesti käsiteltiin kuudessa yhteydenotossa. Kohteluun kiinnitettiin huomiota kuitenkin vain kolmessa asiakokonaisuudessa.

Asiakkailla annettiin pääosin neuvontaa heidän asiassaan (15). Lisäksi annettiin muuta oikeusturvaneuvontaa (5) sekä muistutusneuvontaa sekä avustettiin asiakirjan laatimisessa.

Kysely

Sosiaaliasiamiehen kyselyynsä saaman vastauksen perusteella Nakkilassa tehtiin vuoden 2008 aikana yksi asiakaslain mukainen muistutus. Muutosta lautakunnalta haettiin kuuteen viranhaltijan päätökseen. Näistä kolme käsiteli toimeentulotukea. Lautakunta muutti / palautti vain yhden viranhaltijan päätöksen. Hallinto-oikeudesta tai korkeimmasta hallinto-oikeudesta ei ole tullut sosiaalihuoltoa koskevia ratkaisuja vuoden 2009 aikana.

Lastensuojelu

Rekisteri-merkintöjä lastensuojeluilmoituksista on vuoden aikana on kirjattu 25 kappaletta. Lastensuojelun tarpeen selvityksiä tehtiin saadun ilmoituksen mukaan kaksi kappaletta. Nakkilassa on kahdessa lastensuojeluasiakkuudessa päädytty hakemaan lapselle edunvalvoja LsL22§:n mukaisesti.

Asmispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Yhteydenoton jälkeen tehdään kotikäynti ja neuvottelu asiasta. Tämän jälkeen tarvittavat toimenpiteet.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu					
talousarvioon		600 000,00 €	35 000,00 €	14 850,00 €	649 850,00 €
Myönnetty		594 991,00 €	31 742,00 €	11 783,00 €	638 516,00 €
ylitys/alitus		- 5 009,00 €	- 3 258,00 €	- 3 067,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			5,51 %	2,34 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			5,06 %	1,88 %	

Vuodelle 2009 Nakkilassa oli varattu perustoimeentulotukeen varoja hyvin tarkasti oikeaa suuruusluokkaa, vain 5000e jäi käyttämättä. Riittävä varaus oli tehty myös täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen kohdella. Kolmisen tuhatta euroa jäi käyttämättä. Täydentävän toimeentulotuen tarve on ollut noin viisi prosenttia.

Sosiaaliasiamiestoiminta Noormarkku 2009

Noormarkku liittyi vuoden 2010 alussa osaksi Porin kaupunkia, eli vuoden 2009 sosiaalitoimen organisaatiota sellaisenaan ei enää ole

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamiehellä oli vain kolme uutta asiakastapausta noormarkkulaisten keskuudessa. Toimialoitain yhteydenotot jakautuivat toimeentulotukeen, lastensuojeluun ja vanhuspalveluihin.

Tiedustelutyypiseksi laskettiin vanhustyön kysymys ja vastaavasti tyytymättömyyttä aiheuttivat siis toimeentulotuen ja lastensuojelun yhteydenotot.

Asiakkaat ovat saaneet asiassaan neuvontaa. Yhden tapauksen yhteydessä asiakasta on tavattu henkilökohtaisesti.

Noormarkussa on sosiaaliasiamiestä työllistänyt jossakin määrin myös pitkittynyt huoltoriita, johon ei ole vuosien saatossa löytynyt osapuolia tyydyttävää ratkaisua. Ei kuitenkaan kirjattu uutta tapahtumamerkintää vuodelle 2009.

Kysely

Sosiaaliasiamiehen lähettämään kyselyyn ei ilmeisesti kuntaliitoksesta johtuen saatu täydellistä vastausta. Vastauksen mukaan vuonna 2009i kuitenkin Noormarkussa tehtiin yksi oikaisuvaatimus toimeentulotukea koskevasta viranhaltijapäätöksistä.

Lastensuojelu

Lastensuojeluilmoituksista on niin kirjattu 70 vuoden 2009 aikana ja lastensuojelutarpeenselvityksiä tehtiin kuluneena vuonna 12 kappaletta. Viiden lastensuojeluasiakkuuden yhteydessä oli päädytty hakemaan LsL22§ edunvalvonta.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu					
talousarvioon		478 680,00 €	47 290,00 €	14 830,00 €	540 800,00 €
Myönnetty		469 296,00 €	67 237,00 €	11 712,00 €	548 245,00 €
ylitys/alitus		- 9 384,00 €	19 947,00 €	- 3 118,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			8,99 %	2,82 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			12,53 %	2,18 %	

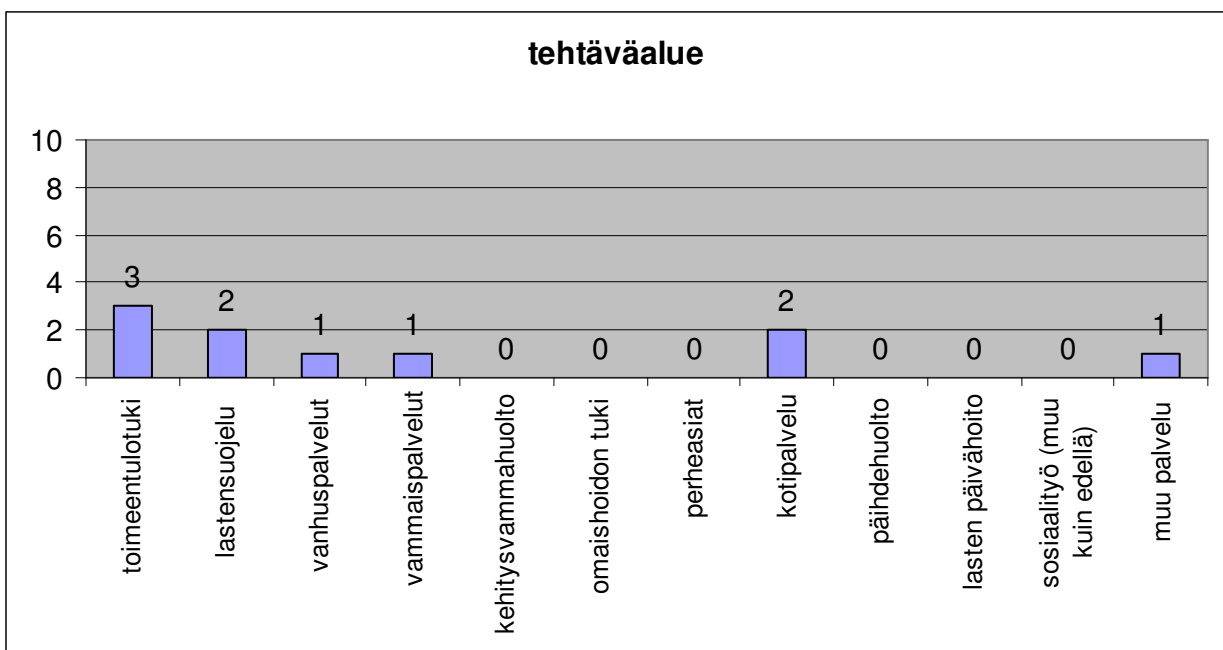
Perustoimeentulotukeen oli varattu reilu 9000€ enemmän, kuin mihin lopulta oli tarve. Täydentävä toimeentulotuki toisaalta ylittyi suhteellisen paljon, lähes 20000€, vaikka sitä oli varattu lähes suositusten mukaisesti yhdeksisen prosenttia toimeentulotuen menoista. Kuitenkin tarve oli suurempi noin 12%. Ehkäisevää toimeentulotukea oli varattu kohtuullista tasoa olevat 2,82% - tästä tosin jäi jonkin verran käyttämättä.

Sosiaaliasiameistointiminta Pomarkku 2009

Vuoden 2009 aikana kirjattiin 10 pomarkkulaista asiakasasiaa. Luku on hieman pienempi kuin 2008 aikana, jolloin sosiaaliasiamies kirjasi 14 pomarkkulaista asiakastapausta. Yhteydenottoja asiakkuutta kohden oli yhdestä neljään.

Kunnan omiin palveluihin suuntautui 9 asiaa ja yksi tulkittiin olevan ns. henkilöiden välinen siviiliasia, johon sosiaalitoimella ei ole mahdollisuutta puuttua.

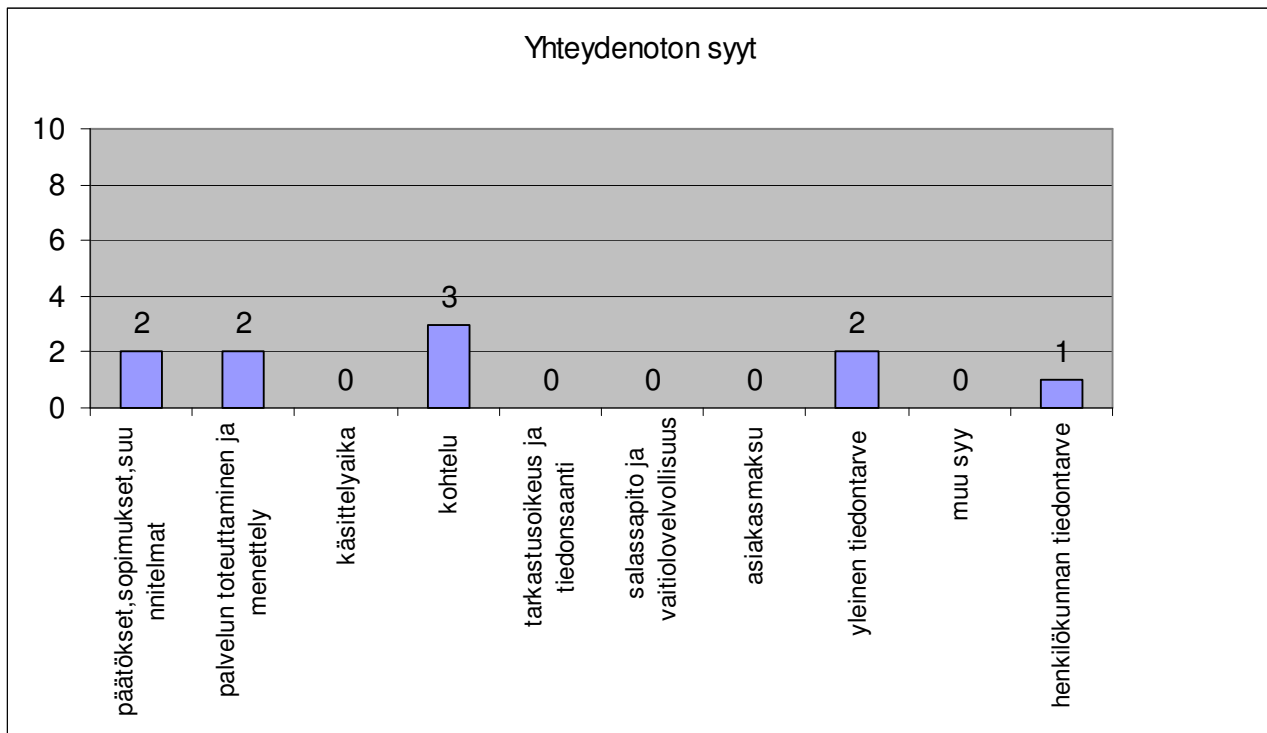
Tehtävälueittain yhteydenotot jakautuvat hyvin tasaisesti. Toimeentulotukea koski kolme käsiteltyä asiaa.



Vuonna 2009 tyytymättömyys ja neutraali tiedustelu olivat yhtä yleisiä, eli kumpiakin kirjattiin viiden tapauksen yhteydessä.

Yhteydenoton syyt

Syyt yhteydenottoon jakoutuivat varsin tasaisesti. Saatuun kohteluun oltiin tyytymättömiä kolmessa yhteydenotossa.



Asiakkaat saivat pääosin neuvontaa asiassaan. Yhteen asiakaskontaktiin liittyy myös kotikäynti ja kirjallinen avustaminen kotipalveluasiassa. Lisäksi yksi asiakas tavattiin sosiaaliasiamiehen toimistolla.

Sosiaaliasiamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan Pomarkussa tehtiin 11 asiakaslain mukaista muistutusta vuoden 2009 aikana. Viranhaltijan sosiaalihuoltoon koskevista päätöksistä tehtiin 10 oikaisuvaatimusta lautakunnalle. Oikaisuvaatimuksista kaksi koski toimeentulotukea. Lautakunta on muuttanut / palauttanut kahdesti viranhaltijan päätöksen. Hallinto-oikeudelle on lähtenyt neljä valitusta. Yhteen on tullut hallinto-oikeudelta muutos / uudelleen käsittely ratkaisu. Pomarkkuun on tullut myös yksi KHO:n päätös vuoden 2009 aikana.

Lastensuojelu

Vuonna 2009 kirjattiin 10 lastensuojeluilmoitusta. Lastensuojelun tarpeen selvitys tehtiin kuudessa tapauksessa. Lastensuojelun edunvalvonnalle ei ole ollut tarvetta, eli kenellekään ei vuoden 2009 loppuun mennessä ollut määrätty LsL22§ mukaista edunvalvojaa.

Palveluasuminen

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Vanhusten kohdalla SAS-ryhmä tekee suosituksen ja vanhustyönjohtaja tai avopalveluohjaaja vuokrasopimuksen. Vammaispalvelun osalta sosiaalijohtaja tekee päätöksen hakemuksen ja tarveselvityksen pohjalta. Koska yksityisiä palveluntuottajia käytetään, tehdään sopimus myös palveluntuottajan kanssa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu					
talousarvioon		280 000,00 €	20 000,00 €	- €	300 000,00 €
Myönnetty		302 241,00 €	26 280,00 €	- €	328 521,00 €
ylitys/alitus		22 241,00 €	6 280,00 €	- €	
Varattu % toimeentulotuesta			6,67 %	0,00 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			8,00 %	0,00 %	

Pomarkun perustoimeentulotukeen tarvittu summa ylittyi reilut 20000€ suunnitellusta. Täydentävän toimeentulotuen tarve ylittyi myös ja lopulta sitä myönnettiin 8% toimeentulotuesta, mikä on kohtuullinen määrä. Ehkäisevälle toimeentulotuelle ei ollut vuonna 2009 varattu rahaa talousarvioon, eikä sitä siten myöskään myönnetty lainkaan.

Sosiaaliasiamiestoiminta Pori 2009

Porin sosiaaliasiamiestoiminta siirtyi Satakunnan Erityishuoltopiirille 1.9.2007. Vuoden 2009 alusta Erityishuoltopiiri yhdistyi Satakunnan Sairaanhoidopiiriin. Vuosi 2009 oli toinen täysi sosiaaliasiamiehen toimintavuosi, nykyisellä järjestämistavalla Porin kaupungin alueella.

Sosiaaliasiamiehen toimisto on Porin keskustassa ja siten porilaisten tarvittaessa helposti saavutettavissa. (Liisankatu 18B, 1.krs) Sosiaaliasiamiehen esitteitä ja yhteystietoja on jaettu sosiaalitoimelle, joka omalta osaltaan huolehtii yhteystietojen esilläpidosta.

Yhteydenotot

Vuonna 2009 porilaisia asiakastapauksia kertyi sosiaaliasiamiehelle 143 kappaletta. Määrä on lähes identtinen vuoden 2008 tilastoon -142. Yhteydenotoista 63 määriteltiin tiedusteluluonteisiksi ja jonkin verran enemmän, eli 80 tapausta oli selvästi valituksen / kritiikinomainen yhteydenotto. Yhteydenottoja yhtä tapausta kohden on keskimäärin yhdestä viiteen. Yhteydenottajana oli useimmiten asiakas itse tai asiakkaan edustaja..

143	63	80
Yhteydenoton luonne	tiedustelu	tyytymättömyys

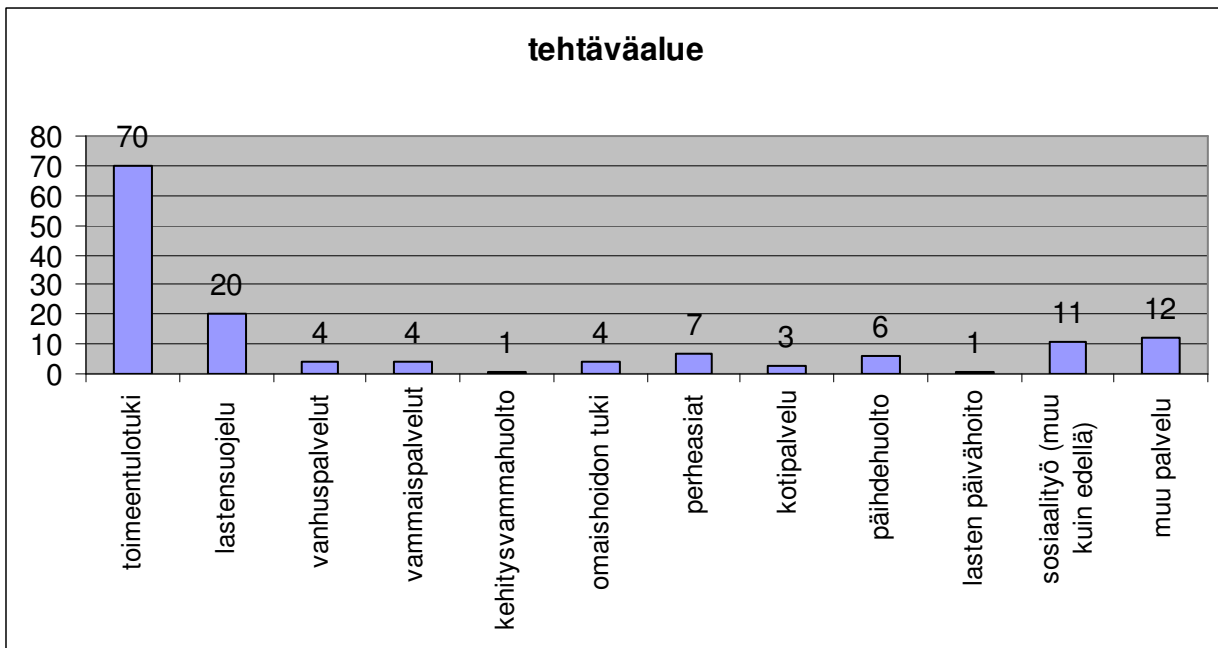
Kaikissa 143 asiakastapauksessa asiaa käsiteltiin puhelimitse, osaan tosin liittyy myös esim. sähköpostiyhteydenottoa. Kuitenkin osassa sovittiin myöhemmin henkilökohtainen tapaaminen, joita järjestettiin porilaisten kohdalla yhteensä 27 asiakastapauksessa. Täytyy huomata, että jotkin asiat ovat vaatineet useita tapauksia.

143	27	2
	tapaaminen	Neuvottelu, palaveri esim sosiaalitoimistossa asiakkaan asiassa

Toimialueet

Asiakkaan yhteydenotto on saattanut kohdistua vain tiettyyn sosiaalitoimen toimialaan, mutta vastaavasti yhden asiakkaan asia on saattanut helpostikin sivuta useampaakin toimialaa esim. vanhustenhuoltoa ja kotipalvelua.

Yleisin yhteydenottojen toimialue edelleen oli toimeentulotuki, jota käsiteltiin 70:ssä tapauksessa. Lastensuojelun kysymykset johtivat yhteydenottoon 20 sosiaaliasiamiehelle tulleessa tapauksessa.



Vuoden 2009 yhteydenotoissa luokat sosiaalityö ja muu palvelu nousivat seuraavaksi yleisimmiksi yhteydenoton alueiksi toimeentulotuen ja lastensuojelun jälkeen. Nämä ovat luokkia, joihin asia tilastoidaan, kun asiakkaan asia ei selvästi kuulu mihinkään taulukossa eriteltyyn luokkaan. Esimerkkeinä voidaan avata muutamia sosiaalityön tai muun palvelun kohtaan tilastoituja kysymyksiä.

Poika vippikierteessä, kuka auttaa? Äitikö?

Mielenterveyskuntoutujien ongelmat, kuka arjessa auttaa?

Sosiaalisen luototuksen kysymykset.

Välitystili vai edunvalvonta?

Asumiseen ja asunnottomuuteen liittyvät ongelmat, myös vuokranantajat satunnaisesti haluaisivat tietää vuokralaisensa maksamattomien vuokrien perinnästä jne..

Toimeentulotuki

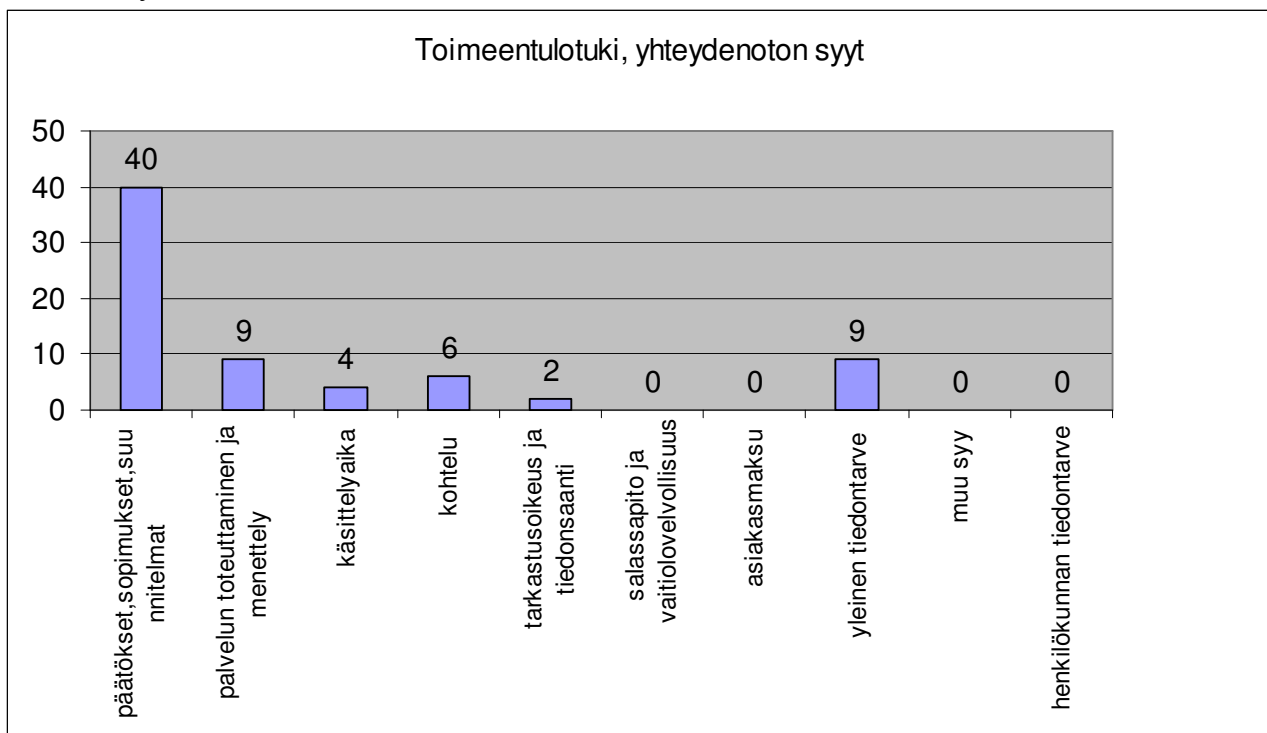
Toimeentulotukiasioista kertyi 70 asiakastapausta. Tyytymättömyys merkittiin syyksi 47 tapauksessa ja vastaavasti siis 23 tulkittiin olevan neutraaliluontoisia tiedusteluja toimeentulotuen myöntämisestä.

Sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneista asiakkaista 40:llä oli kysyttävää itse päätöksestä ja se perusteista. Yleinen tiedontarve kuitenkin merkittiin yhteydenoton syyksi vain 9 tapauksessa. Nämä siis ovat asioita, jotka asiakkaan periaatteessa pitäisi saada selville itsekkin sosiaalityöntekijän avustuksella.

Porissa ilmeisen hyvällä mallilla oleva toimeentulotuen käsittelyaika herätti vain neljä yhteydenottoa. Niissäkään ei sosiaaliasiamiehen tulkinnan / käsityksen mukaan ollut kysymys laissa mainitun käsittelyajan ylittymisestä. Asiakkaat helposti ymmärtävät seitsemän päivän käsittelyajan viikoksi – kun vallitsevan käytännön mukaan käsittelyajaksi varataan seitsemän työpäivää. Toisaalta tosiasiallisen päätöksen viivästymisen saattaa aiheuttaa lisäselvitysten pyytäminen ja etsiminen. Toimeentulotuen käsittelyaika ei kuitenkaan ole näyttäytynyt Porissa sellaisena ongelmana, kuin monissa muissa Suomen kaupungeissa.

Kohtelusta valitettiin kuudessa tapauksessa. Tällöin asiakas oli siis kokenut saamansa palvelun epäasialliseksi. Kysymys on tietenkin asiakkaan omasta kokemuksesta – siitä, että häntä ja hänen tarpeitaan ei kuulla riittävästi.

Porissa toimeentulotuen virheelliset tulkinnat vaikuttavat sosiaaliasiamiehen käsityksen mukaan hyvin harvinaisilta.



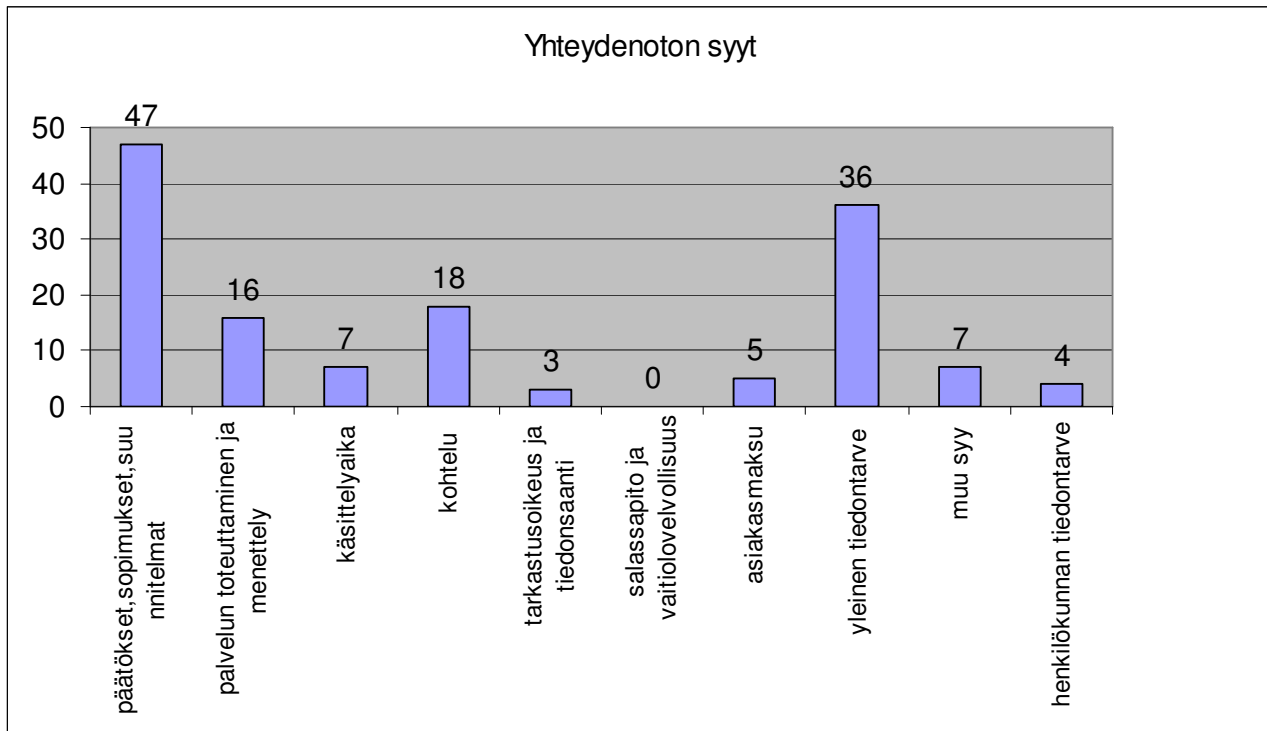
Satunnaisia toimeentulotuen kysymyksiä aiheuttavat esim. työntekijän / päätöksentekijän tavoitettavuus. Sosiaalityöntekijää ei saa kiinni – puhelinaika on 9-10, ja aina asiakas ei sinä aikana ilmeisesti työntekijää tavoita.

Lisäksi joissakin tilanteissa asiakas ei koe tulevansa toimeen tietyn työntekijän kanssa ja toivoo voivansa vaihtaa sosiaalityöntekijää. Jonkinlaista eroa satunnaiset asiakkaat kokevat myös joutuessaan vaihtamaan sosiaalityöntekijää; nuorten tiimin puolelta aikuisten puolelle tai lapsiperhe tiimiin. Edellinen työntekijä yleensä ymmärsi paremmin ja joustavammin.

Yhteydenottojen syyt yleisesti

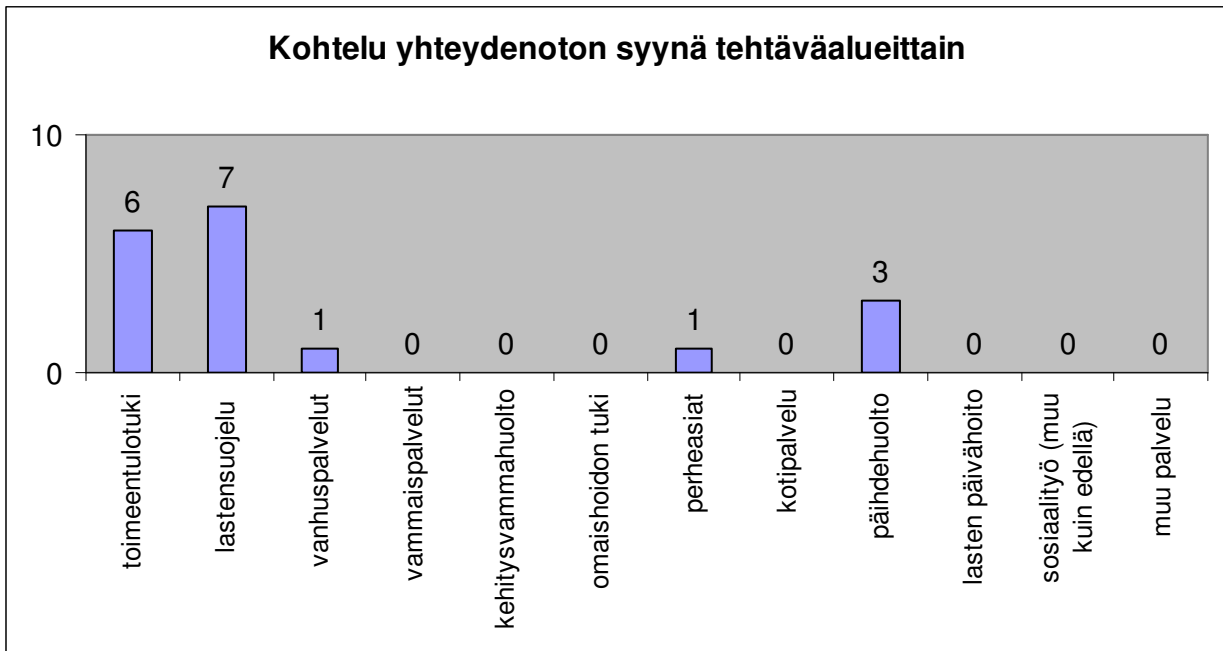
Yleisin syy yhteydenotolle vuonna 2009 oli kysymys tai kritiikki tiettyä päätöstä kohtaan, näitä kertyi 47 tapausta.

Toisaalta edelleen yleisenä syynä asiakkaan yhteydenotolle oli usein neuvonnan ja yleisen tiedon tarve, 36 tapauksessa. Asiakas koki saamansa kohtelun 18 tapauksessa yhteydenottonsa pääasiallisena syynä. Kohtelu myös koetaan usein huonoksi, mikäli viranhaltijan tekemä päätös ei ole asiakkaan toivoma. Tällöin siis helposti syntyy vaikutelma, että asiakasta ei ole kuultu eikä hänen yksilölliseen elämäntilanteeseen ole tarjottu riittävästi tukea.



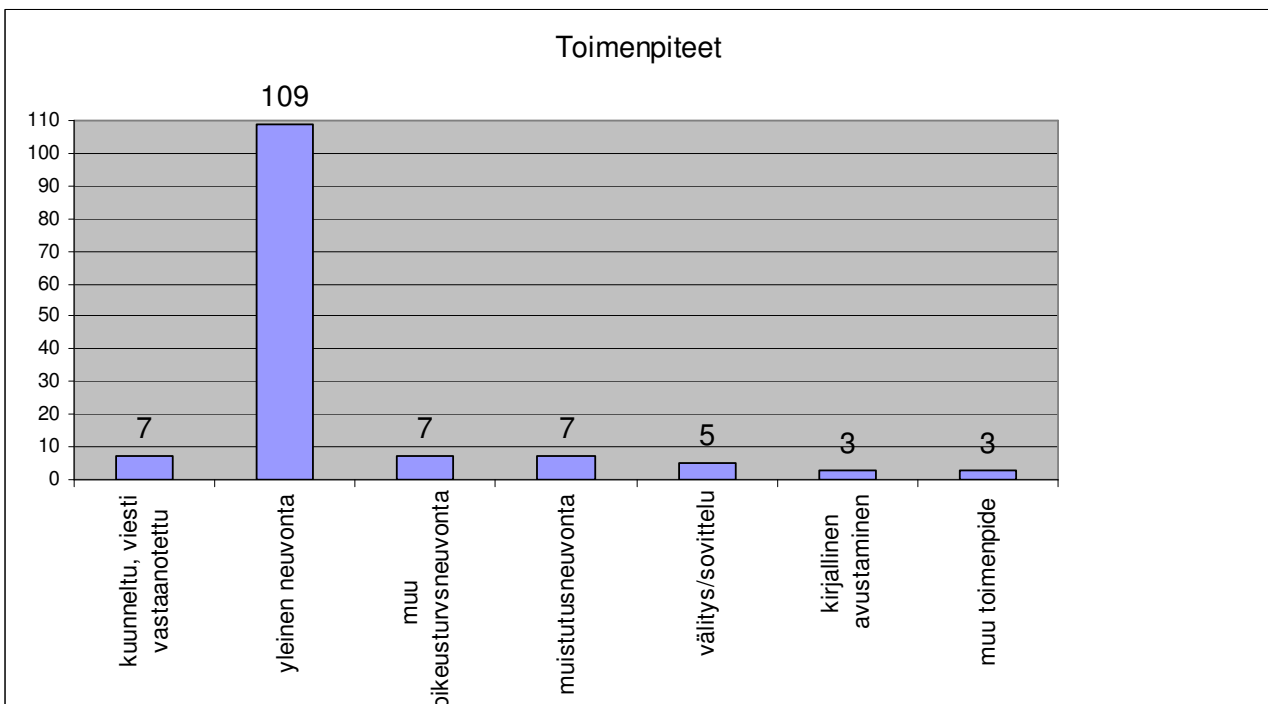
Kohtelu

Saamansa kohtelun vuoksi sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneita oli vuoden 2009 aikana yhteensä 18. Seitsemän saamaansa kohteluun pettynyttä oli lastensuojeluasiassa, näistä yksi sisälsi kritiikkiä yksityisen palvelun (lastensuojelulaitos) tarjoaman kohtelun vuoksi. Toimeentulotuen käsittelyn yhteydessä ilmaantui kuusi kohtelun aikaansaama yhteydenottoa. Usein eri näkemykset toimeentulotuessa huomioitavista tuloista ja menoista herättää tunteen siitä, että työntekijä kohtelee asiakasta huonosti tai ei ainakaan ymmärrä ja ota huomioon hänen yksilöllisiä tarpeitaan. Yksi kolmesta päihdehuollon kohtelukritiikistä suuntautui Sininauhan toimintaan – tai toimimattomuuteen.



Toimenpiteet

Sosiaaliamiehen asiakaskontakteihin kuuluu tärkeänä osana yleinen sosiaalipalveluiden neuvonta. Niinpä edelleen valtaosa toimenpiteistä on merkitty yleiseksi neuvonnaksi. Toisaalta yleinen neuvonta sisältyy myös muihin toimenpiteisiin – muistutusneuvontaa tarvittiin seitsemän tapauksen yhteydessä, muuta oikeusturvaneuvontaa sisältäen lähinnä muutoksenhakuasioiden yksityiskohtaisempaa opastamista annettiin niin ikään seitsemässä asiakastapauksessa. Tärkeää oli myös, että asiakas sai kertoa mielipiteensä / näkemyksensä sosiaaliamiehelle eli viesti kuunneltiin, mutta ei varsinaisesti johtanut pidemmälle.



Kyselyn tuloksia

Sosiaaliasiamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan vuoden 2009 aikana tehtiin neljä sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta.

Ohessa taulukkomuodossa Porin ilmoittamat muutoksenhaut vuonna 2009.

Sosiaalihuollon asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset / muutoksenhakua viranhaltijan päätöksestä on lautakunnan käsittelyssä vuoden 2009 aikana?	111	Oikaisuvaatimuksista on koskenut toimeentulotukea:	97
Lautakunta on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn viranhaltijan päätöksiä	3	Valituksia tehty vuoden 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?	8
Hallinto-oikeus on vuoden 2009 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi	6	Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua vuonna 2009?	-

Asumispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Asiakkaan tehtyä hakemuksen vammaispalvelutoimistoon, tekee sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja päätöksen myönnettävästä palveluasumisesta. Vaikeavammaiselle palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Kehitysvammaisten asumispalveluhakemus tehdään niin ikään vammaispalvelutoimistoon, jonka jälkeen asia käsitellään tarveharkintaisesti. Ensisijaisesti hyödynnetään kaupungin omia yksiköitä.

Lastensuojelu

Porissa kirjattiin vuonna 2009 yhteensä 1423 lastensuojeluilmoitusta.

Lastensuojelutarpeen selvityksiä tehtiin 137 kuluneen vuoden aikana. Eli noin kymmenesosa kirjatuista ilmoituksista johtaa lastensuojelun tarpeen selvitykseen. Ilmeisesti valtaosa tulkitaan olevan luonteeltaan sellaisia, jotka eivät johda uusiin toimenpiteisiin.

Vaikka kyseessä on suuri kaupunki, vain yhdelle asiakkaalle oli vuoden 2009 loppuun mennessä haettu lastensuojelulain 22§:n mukaisesti edunvalvoja. Edunvalvojana toimiva henkilö on kuitenkin kouluttanut henkilöstöä asiasta.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

Tarkoituksena on, että ehkäisevään toimeentulotukeen käytettäisiin vähintään 3,3 prosenttia varsinaisen (muun kuin ehkäisevän) toimeentulotuen menoista.

(Toimeentulotukiopas 2007, 13)

2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon	6 459 175,00 €	400 000,00 €	60 000,00 €	6 919 175,00 €
Myönnetty	6 784 025,00 €	392 383,00 €	59 158,00 €	7 235 566,00 €
ylitys/alitus	324 850,00 €	- 7 617,00 €	- 842,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta		5,83 %	0,87 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta		5,47 %	0,82 %	

Perustoimeentulotukea tarvittiin myös vuonna 2009 enemmän, kuin mihin talousarviota tehtäessä oli varauduttu. Täydentävää toimeentulotukea oli varattu 5,83% toimeentulotuen menoista ja melko tarkkaan se käytettiin. Tosin täydentävän kohdalla, kuten myös ehkäisevän toimeentulotuen kyseessä ollen varatuista rahoista jäi pieni osa käyttämättä. Tarveharkintaisessa tuessa pystytään pitämään budjetti helpommin, kuin tiukkaan laskelmaan perustuvassa perustoimeentulotuessa. Ehkäisevän toimeentulotuen käyttö ei Porissa edelleenkään ole kuin alle prosentin toimeentulotuesta. Toki pitää muistaa, että Porissa on käytössä sosiaalinen luototus, joka ilmeisesti on yksi selittävä tekijä näin matalalle ehkäisevän toimeentulotuen käytölle. Sosiaalinen luoton tarkoitus ei edelleenkään voi olla täysin korvata ehkäisevän toimeentulotuen saamisen mahdollisuutta, vaikka se oikeassa paikassa varmasti tukeekin asiakkaan omaa selviämistä ja sitouttaa luoton saajan kantamaan vastuuta omasta taloudesta ja saadun luoton takaisinmaksusta.

Muita huomioita porilaisista sosiaalipalveluista

Tapauksia kulki sosiaaliamiehen läpi siis 143 ja jokainen yhteydenotto oli tietenkin asiakkaalle tärkeä. Porin sosiaalipalveluista on edelleenkin vaikea löytää selviä laaja-alaisia kritiikin kohteita. Asiat ovat Porissakin hyvin pitkälti yksilöasioita, joihin tavalla tai toisella löytyy ratkaisu. Porilaiset sosiaalipalvelut vaikuttavat yleisesti ottaen olevan kohtuullisen hyvällä mallilla. Toisaalta ne palvelut, joihin ei ole säädetty lailla käsittelyaikaa, saattavat asiakkaiden mielestä joskus viipyä liian kauan.

Sosiaaliasiamiestoiminta Punkalaidun 2009

Vuonna 2009 sosiaaliasiamiehellä oli asiakastapauksia Punkalaitumelta vain kolme (2008, 4; 2007, 2 ja 2006, 4) Eli suuruusluokka pysyy vakiona. Asiakastapausta kohden yhteydenottoja on ollut yksi tai useampia. Kaksi kolmesta yhteydenotosta oli sähköpostiyhteydenottoja.

Asiakkaille on heidän asiassaan annettu yleistä neuvontaa.

Sosiaalihuollon tehtäväalueella yhteydenotot ovat koskeneet kotipalvelua (2) ja toimeentulotukea (1). Kysymys on ollut palvelun toteuttamisesta kahdessa tapauksessa ja siten yhdessä oli kyseessä yleinen tiedontarve toimeentulotuesta ja sen laskentaperusteista.

Kysely

Muistutukset ja muutoksenhaku

Sosiaaliasiamiehen tekemän kuntakyselyn mukaan Punkalaitumella tehtiin vuoden 2008 aikana yksi Sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus.

Sosiaalilautakunnassa käsiteltiin neljä asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta, joista kolme käsitteli toimeentulotuen myöntämistä. Lautakunta ei muuttanut tai palauttanut yhtään uudelleen käsittelemään.

Vuoden 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä on tehty kaksi valitusta hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeus ei ole muuttanut tai palauttanut yhtään lautakunnan päätöstä. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja ei ollut tullut vuoden 2009 aikana..

Asumispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta.

Punkalaitumen vanhuspalvelut järjestää Sastamalan perusturvakuntayhtymä, eli päätöksenteko on Saspén vastuulla.

Vammaisten asumispalvelut lähtevät liikkeelle hakemuksesta (asiakas, omainen, TK yms). Tämän jälkeen pidetään yhteispalaveri verkoston kanssa. Valitaan asumispalvelupaikka, tehdään päätös ja annetaan asiakkaalle tiedoksi.

Aikataulun kanssa ei koeta olevan ongelmia.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehen tekemän kyselyn mukaan vuoden 2009 aikana kunnassa kirjattiin 30 lastensuojeluilmoitusta ja laadittiin 11 lastensuojelutarpeen selvitystä. Lastensuojelun (LsL22§) edunvalvojalle ei ole ollut tarvetta Punkalaitumella, mutta asiaan on kuitenkin perehdytty - lastensuojelun sosiaalityöntekijä on ollut asiaa käsittelevässä koulutuksessa.

Toimeentulotuki

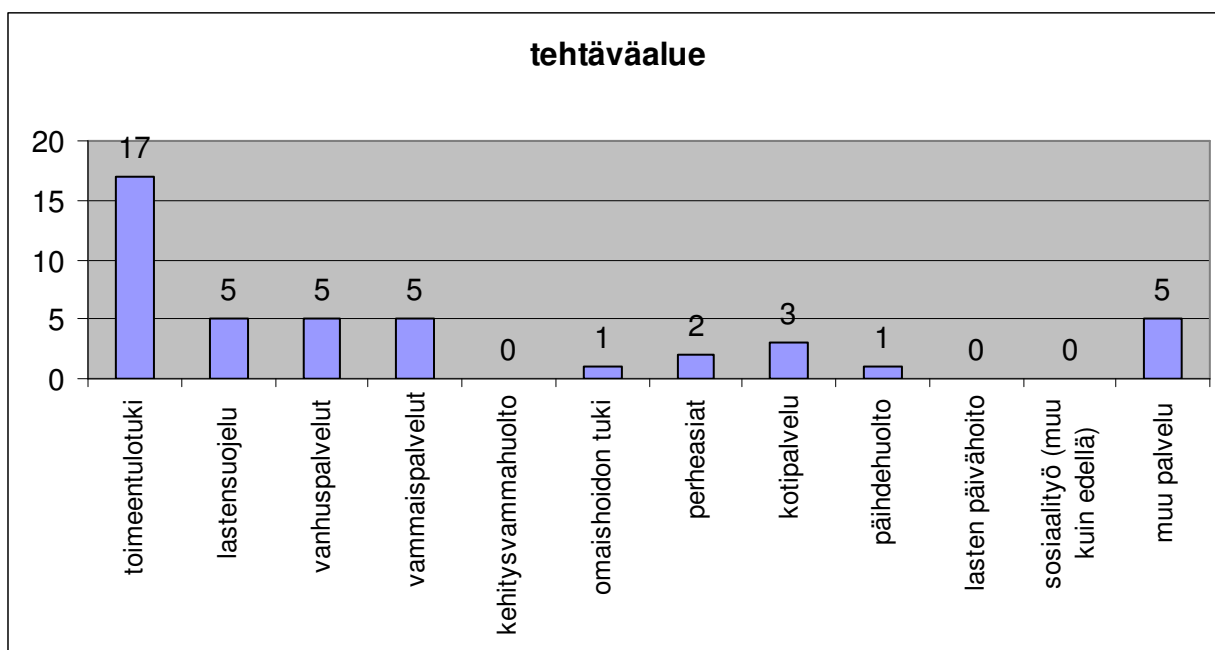
	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		198 000,00 €	15 000,00 €	7 000,00 €	220 000,00 €
Myönnetty		248 104,00 €	18 736,00 €	6 866,00 €	273 706,00 €
ylitys/alitus		50 104,00 €	3 736,00 €	- 134,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			7,04 %	3,29 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			7,02 %	2,57 %	

Vuoden 2009 talousarvioon oli varattu toimeentulotukea n. 50000€ vähemmän, kuin tarve edellytti. Täydentävää toimeentulotukea oli Punkalaitumella varattu ja myönnetty kohtuullisessa määrin. Ehkäisevää toimeentulotukea oli varattu hyvin ja siten se myös myönnettiin asiakkaille.

Sosiaaliamiestoiminta Rauma 2009

Vuonna 2009 sosiaaliamies on aiempien vuosien tapaan pitänyt yhtenä päivän kuukaudessa vastaanottoa Rauman kaupungintalolla vastaanottoajan ollessa klo: 9.00-15.00. Vastaanotolla on käynyt asiakkaita yleensä yhdestä kolmeen.

Sosiaaliamies kirjasi asiakastapauksia Raumalta vuonna 2009 yhteensä 44 kappaletta (2008, 33; 2007, 39 ja 2006, 35). Tarkasteltaessa yhteydenottojen määrän pientä kasvua, on otettava huomioon Lapin kunnan väestöpohjan liittyminen Rauman kaupunkiin vuoden 2009 alussa. Yhteydenottoja on ollut asiakastapausta kohden yksi tai useampia. Suurin osa yhteydenotoista on tullut puhelimitse, kirjallisten yhteydenottojen (sähköposti) osuus on lisääntynyt. Yhteydenotot ovat koskeneet kunnan omia palveluita (39). Vain yksi yksityistä kunnan ostopalvelua koskeva kritiikki on kirjattu vuoden 2009 aikana.

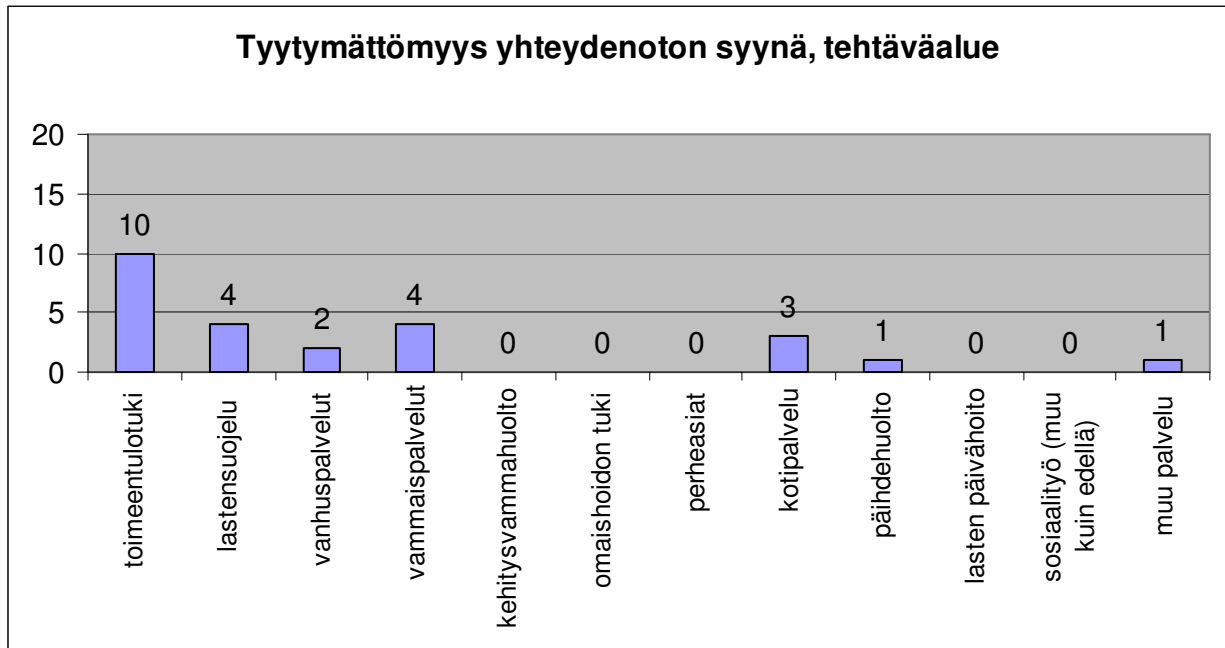


Yleisimmin asiakkaiden yhteydenotot liittyivät toimeentulotukeen (17). Loput yhteydenotoista jakautuivat pääosin lastensuojelun, vanhuspalveluiden ja vammaispalveluiden alueelle. Loput yksittäiset yhteydenotot jakautuivat suhteellisen tasaisesti eri sosiaalitoimen tehtäväalueille. Muu palvelu –kohtaan on kirjautunut myös muita kuin kunnan omia palveluja.

	44	19	25
Yhteydenoton luonne		tiedustelu	tyytymättömyys

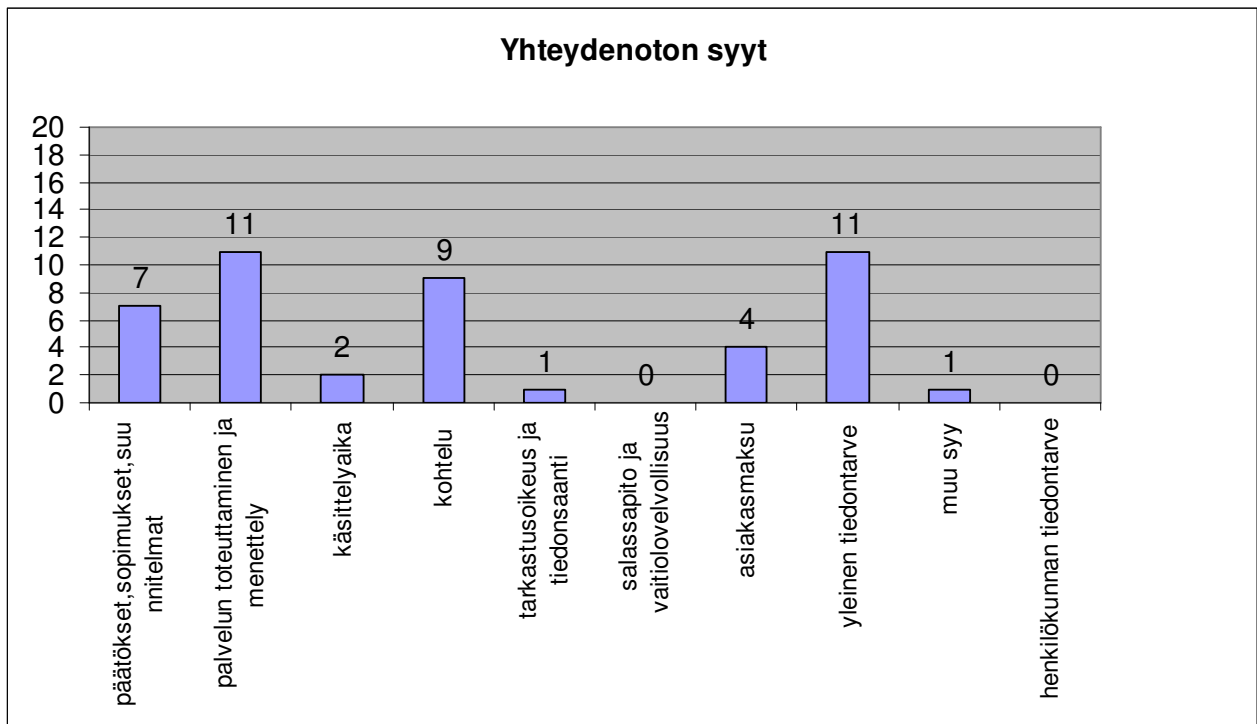
Yhteydenotoista 19 oli tulkittavissa olevan pääasiassa tiedusteluonteisia. Toisaalta 25 yhteydenottoa leimasi jonkinasteinen tyytymättömyys. Tyytymättömyyttä liittyi asiakkaiden saamaan kohteluun (9), palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn (8) sekä päätöksentekoon tai suunnitelmiin liittyviin asioihin (7).

Tehtäväalueittain tarkasteltuna tyytymättömyyttä liittyi eniten toimeentulotukeen (10), vammaispalveluihin (4) ja lastensuojeluun (4).



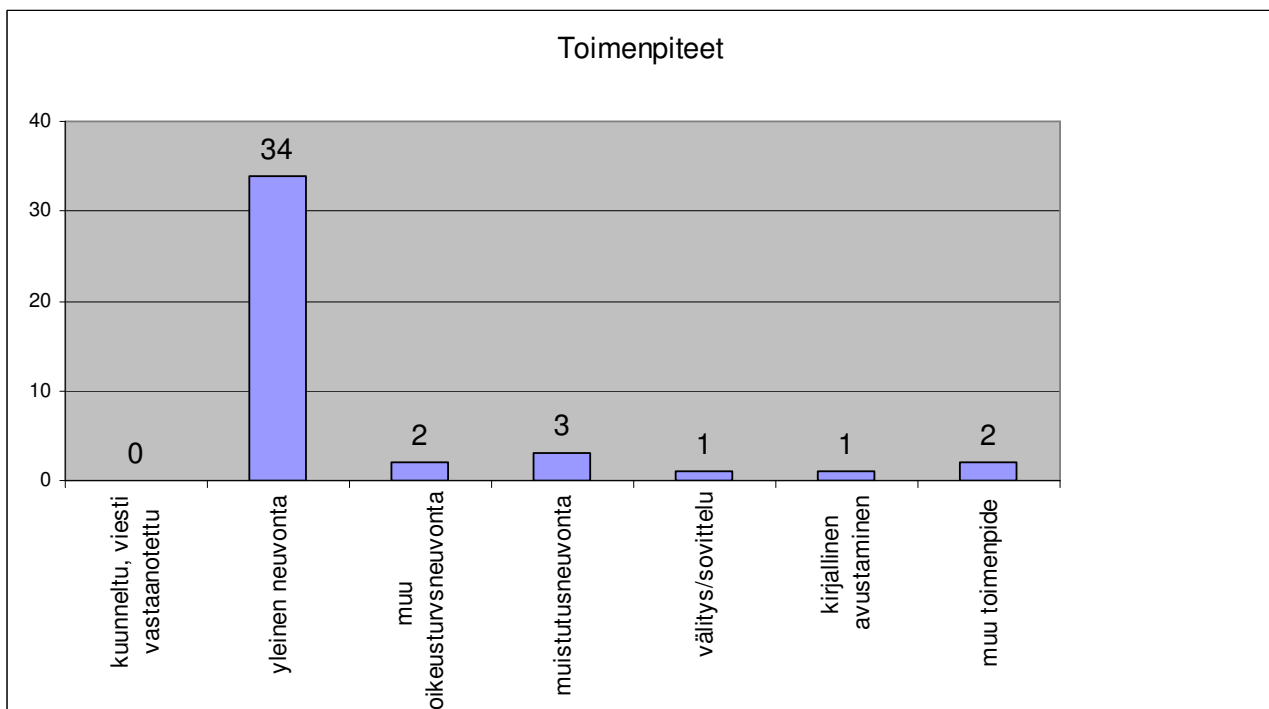
Yhteydenottojen syyt

Tyytymättömyyttä eniten aiheuttaneet asiat olivat myös yhteydenottojen yleisimpiä syitä. Asiakkaat ottivat yhteyttä palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn (11) liittyvissä asioissa päätöksentekoon (7), kohteluun (9) ja toki myös yleinen tiedontarve palveluista aiheutti kaikkiaan 11 yhteydenpitokokonaisuutta.



Toimenpiteet

Vuonna 2009 edelleen sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide on asiakkaan neuvominen hänen asiassaan (34), yleistä neuvontaahan liittyy lähes kaikkiin yhteydenottoihin. Lisäksi asiakkaille on annettu muistutusneuvontaa (3) ja muuta oikeusturvaneuvontaa. Tapauskohtaisesti asiakasta on ohjattu muiden palveluiden piiriin ja asiakkaan suostumuksella on voitu neuvotella sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa puhelimitse. Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamies osallistui yhden asian tiimoilta myös asiakkaan kotikäyntiin.



Kyselyn tuloksia

Muistutukset ja muutoksenhaku

Sosiaaliamiehen vuosittain tekemän kyselyn mukaan Raumalla tehtiin neljä sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta vuoden 2009 aikana, samoin kuin vuonna 2008 ja 2007.

Ohessa taulukkomuodossa Rauman ilmoittamat muutoksenhaut vuonna 2009.

Sosiaalihuollon asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset / muutoksenhakua viranhaltijan päätöksestä on lautakunnan käsittelyssä vuoden 2009 aikana?	41	Oikaisuvaatimuksista on koskenut toimeentulotukea:	26
Lautakunta on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn viranhaltijan päätöksiä	2	Valituksia tehty vuoden 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?	15
Hallinto-oikeus on vuoden 2009 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi	1	Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua vuonna 2009?	1

Toimeentulotuki

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		2 120 000,00 €	355 000,00 €	70 000,00 €	2 545 000,00 €
Myönnetty ylitys/alitus		2 434 702,00 €	341 766,00 €	58 744,00 €	2 835 212,00 €
		314 702,00 €	- 13 234,00 €	- 11 256,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			14,34 %	2,83 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			12,31 %	2,12 %	

Raumalla oli vuonna 2009 toimeentulotukea varattu talousarvioon enemmän kuin tarve lopulta edellytti. Perustoimeentulotuki ylittyi yli 314000€. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea oli varattu enemmän kuin talousarviossa oletettiin. Sosiaali- ja terveysministeriö on arvioinut täydentävän toimeentulotuen osuudeksi n. 10 %. Raumalla täydentävää toimeentulotukea myönnettiin yli STM:n tekemän arvion (12,3 %). Ehkäisevän toimeentulotuen käyttö (2,12 %) oli vielä lähes suosituksen mukaista (3,3 %), vaikka suhteellisesti olikin vähemmän kuin vuonna 2008.

Asumispalvelut

Sosiaaliamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta.

vanhustyön osalta asiakas tai edustajansa tekee hakemuksen SAS-ryhmälle, joka kokoontuu viikoittain. SAS-ryhmässä päätöksentekijänä toimii kotipalvelujen johtaja. Päätös lähetetään asiakkaalle kirjallisena. Ennen päätöstä asiakkaan luo on mahdollista tehdä kotikäynti ja muutoinkin päätöksenteon tukena käytetään MMSE ja RAVA mittareita.

Lastensuojelu

Vuoden 2009 aikana Raumalla kirjattiin 655 lastensuojeluilmoitusta ja laadittiin 96 lastensuojelutarpeen selvitystä. Lastensuojelun edunvalvoja on päädytty hakemaan viiden lastensuojeluasiakkuuden yhteydessä. Lastensuojelun työntekijöille on laadittu edunvalvonnasta ohjeistus. Myös lomakkeet ovat työntekijöiden löydettävissä keskitetysti.

Lopuksi

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot ovat pienessä kasvussa. Toki merkityksensä on myös Lapin liittymisellä Raumaan vuoden 2009 alussa. Yhteydenotot ovat Raumallakin painottuneet toimeentulotukeen liittyviin asioihin, muilla sosiaalihuollon tehtäväalueilla ne ovat jakautuneet tasaisesti.

Muistutusten määrä on ollut tasainen. Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta sosiaalihuollon tila vaikuttaa melko hyvältä ja yhteydenottojen perusteella ei siitä voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Raumalaiset näyttävät olevan kohtuullisen tyytyväisiä saamiinsa palveluihin.

Sosiaaliasiamestointi Siikanen 2009

Kuten aiempinakin vuosina, yhteydenotot Siikaisista sosiaaliamieheen ovat olleet harvinaisia. Vuonna 2009 kirjattiin yksi asia. (2008, 0) Edelleenkin kunnan asukkaat ovat olleet ilmeisen tyytyväisiä saamiinsa sosiaalipalveluihin.

Perusturva on vuoden 2009 alusta siirtynyt Posan järjestämäksi, eli omaa sosiaalitoimen organisaatiota ei enää ole.

Vuoden 2009 ainoa yhteydenotto koski perheasioita, eli elatusavun määrittelemisen perusteita. Kyseessä tulkittiin olevan tiedusteluluonteinen yhteydenotto. Asiakas sai neuvontaa asiassaan.

Yksi oikaisuvaatimus lautakunnalle on tehty viranhaltijan päätöksestä. Oikaisuvaatimus koski toimeentulotukea. Kuitenkaan lautakunta ei muuttanut yhtään päätöstä. Hallinto-oikeuteen on valitettu päätöksen kohdalla.

Lastensuojeluilmoituksia kirjattiin vuonna 2009 Siikaisissa 37 kappaletta lastensuojelun tarpeen selvityksiä 41. Edunvalvojaa (LsL22§) ei siikaislaisille lapsille ole tarvinnut hakea.

Siikainen kuuluu PoSa:n alueen yhteiseen päätöksentekoprosessiin koskien vammais- ja vanhusasiakkaiden asumispalveluiden asukkaaksi ottamista.

Vanhuspalveluiden kyseessä ollen, asiakkaan, omaisen tai viranomaisen yhteydenoton perusteella asiakkaalle tehdään palvelukartoituskotikäynti. Mikäli asiakas on sairaalahoidossa, järjestetään hoitavassa yksikössä hoitopalaveri.

Jos paikkaa ei ole mahdollista tarjota välittömästi, asiakas asettuu jonottamaan palvelutarveselvityksen perusteella määriteltyä paikkaa asumispalveluista. Jos asiakas ei voi enää odotusajaksi kotiutua, on hänen odotettava vapautuvaa paikkaa käytännössä terveyskeskuksen vuodeosastolla.

Vammaispalvelun asumispalvelun asiakkuuksista päättää sosiaalityöntekijä sen jälkeen kun saanut tarvittavat selvitykset asiakkaalta ja muilta yhteistyötahoilta.

Palvelujen tarpeen selvittäminen pystytään aloittamaan pääsääntöisesti ajoissa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta.

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		- €	- €	- €	- €
Myönnetty		69 505,00 €	5 456,00 €	773,00 €	75 734,00 €
ylitys/alitus		69 505,00 €	5 456,00 €	773,00 €	

Varattu % toimeentulotuesta

Myönnetty % toimeentulotuesta

7,28 %

1,03 %

Muiden PoSa kuntien tavoin Siikainenkin oli vuoden 2009 ilman toimeentulotuen budjettia. Täydentävä toimeentulotuki kuitenkin muotoutui keskimääräiselle, yli seitsemän prosentin tasolle. Ehkäisevälle toimeentulotuelle ei ollut tarvetta kuin 773euron verran, joka siis on noin prosentti varsinaisesta toimeentulotuesta.

Sosiaaliasiamiestoiminta Säkyli 2009

Säkyliistä Sosiaaliasiamiehellä oli vuoden 2009 aikana yhteensä kahdeksan asiakastapausta. (2008, 5; 2007, 10 ja 2006, 4). Suuruusluokka on siis suhteellisen vakiintunut. Yhteydenottoja on ollut yksi tai useampia asiakastapausta kohti ja ne ovat tapahtuneet pääasiassa puhelimitse ja kirjallisesti. Yhteydenotot ovat yhtä tapausta lukuun ottamatta koskeneet kunnan omia palveluja. Sosiaalihuollon tehtävälueella yhteydenotot ovat koskeneet toimeentulotukea (5), vanhuspalveluita, perheasioita ja yksi muuhun palveluun merkitty yhteydenotto, joka sivusi edunvalvonnan tarvetta.

Luonteeltaan yhteydenotot jakautuivat tasan 4-4 tyytymättömyyden ja neutraalimman tiedustelun välille. Kaikki tyytymättömyyttä osoittaneet yhteydenotot kohdistuivat toimeentulotukeen – lisäksi toimeentuloa koski yksi tiedustelu.

Sosiaaliasiamies on antanut asiakkaille tapauskohtaisesti neuvontaa sekä yhdessä tapauksessa yhteydenottajaa on neuvottu muistutusasiassa.

Kyselyn tuloksia

Muistutukset ja muutoksenhaku

Sosiaaliasiamiehen tekemän vuosittaisen kuntakyselyyn saaman vastauksen mukaan Säkyliän kunnassa ei ole tehty vuonna 2009 yhtään Sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta. Sosiaali lautakunnassa ei ole käsitelty vuoden 2009 aikana yhtään sosiaalihuollon asiakkaan tekemään oikaisuvaatimusta eikä kuntaan ole tullut yhtään hallinto-oikeuden tai korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua.

Asumispalvelut

Sosiaaliasiamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Säkyliässä asumispalveluhakemus käsitellään SAS-ryhmässä, jossa päätetään onko asiakas kriteerien mukaan oikeutettu palveluasumiseen, mikäli kriteerit eivät täyty, asiakkaalle kuitenkin ilmoitetaan tästä. Kriteerit täyttävä asiakas otetaan jonoon. Kun sopiva paikka vapautuu, tekee SAS-ryhmä asiakasvalinnan ja viranhaltijan päätöksen tekee kotipalveluohjaaja.

Vanhuspalvelun tukitoimien tarve selvitetään seitsemässä arkipäivässä, vammaispalvelussa yhteydenotto seitsemän päivän sisällä. Palveluntarpeen selvitys toteutuu 5-10 päivässä.

Lastensuojelu

Säkyliän kunnassa, vuoden 2009 aikana, kirjattiin 32 lastensuojeluilmoitusta mutta ei laadittu yhtään lastensuojelutarpeen selvitystä. Kuitenkin yhdelle lapselle on päädytty hakemaan edunvalvoja (LsL22§). Sinänsä käytännöstä lastensuojelun edunvalvonnan hakemisperusteista ei ole sovittu.

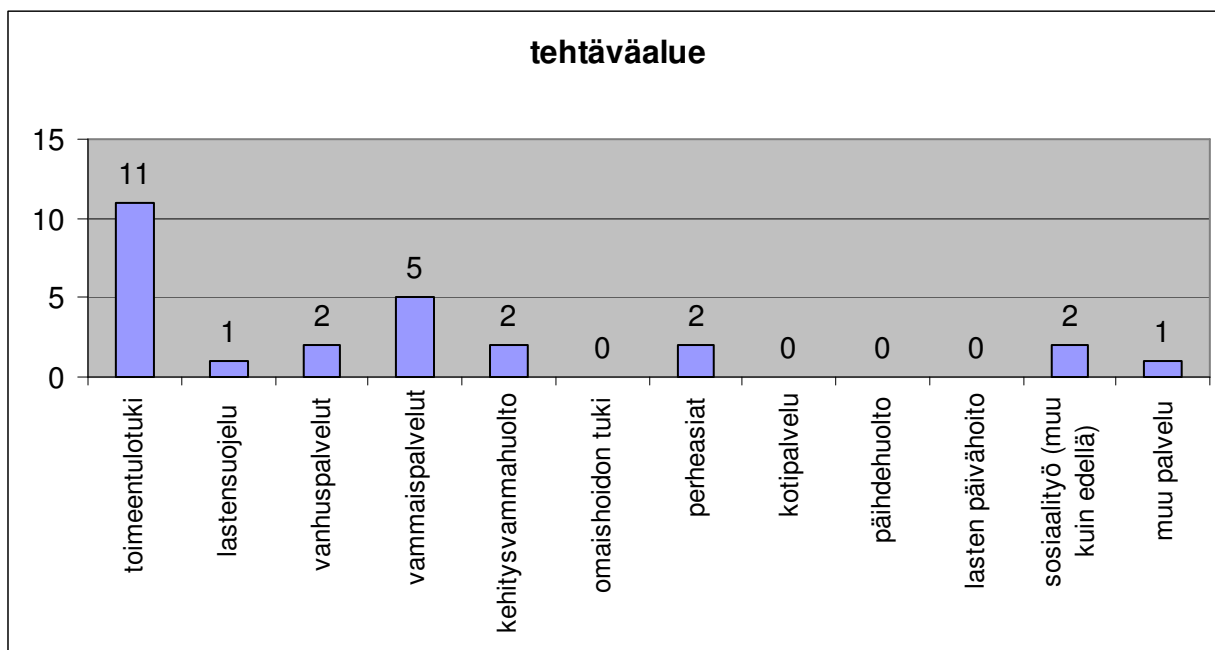
Toimeentulotuki

	2009	Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon		180 000,00 €	10 000,00 €	5 000,00 €	195 000,00 €
Myönnetty		189 824,00 €	4 901,00 €	3 298,00 €	198 023,00 €
ylitys/alitus		9 824,00 €	- 5 099,00 €	- 1 702,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta			5,26 %	2,63 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta			2,52 %	1,69 %	

Säkylässä toimeentulotukea oli varattu vuoden 2009 talousarvioon jonkin verran liian vähän, tarpeeksi toteutui noin 10000€ enemmän, kuin oli varattu. Täydentävää toimeentulotukea oli tarpeeseen nähden varattu riittävästi, mutta toisaalta sen suhteellinen osuus, vain 2,52% on keskimääräiseen tarpeeseen nähden hyvinkin alhainen. Ehkäisevää toimeentulotukea jäi niin ikään käyttämättä.

Sosiaaliasiamiestoiminta Ulvila 2009

Vuoden 2009 aikana sosiaaliasiamiehelle kertyi 26 ulvilalaista asiakastapausta (vuonna 2008, 40 ja 2007, 26). Yhteydenottojen määrä oli siis palasi tasan vuoden 2007 tasolle. Täysin vertailukelpoisia luvut eivät kuitenkaan ole, koska tilastointi kriteerit ovat vuosien saatossa jossakin määrin muuttuneet. Yhteydenotot tapahtuivat ensisijaisesti puhelimitse..



Tapauksista suurin osa eli 11 liittyi pääosin toimeentulotukeen. Vammaispalvelut liittyivät viiteen asiakastapaukseen. Loput yksittäiset yhteydenotot jakautuivat suhteellisen tasaisesti eri sosiaalitoimen alueille. Ehkä tässä yhteydessä kuitenkin pitää mainita, että lastensuojelusta on vain merkintä vuoden 2009 aikana, vaikka se yleensä on toimeentulotuen jälkeen eniten keskustelua herättävä sosiaalitoimen sektori.

Muu palvelu- kohtaan kirjattiin välitystilin käytöstä aiheutunut yhteydenotto.

	26	10	16
Yhteydenoton luonne		tiedustelu	tyytymättömyys

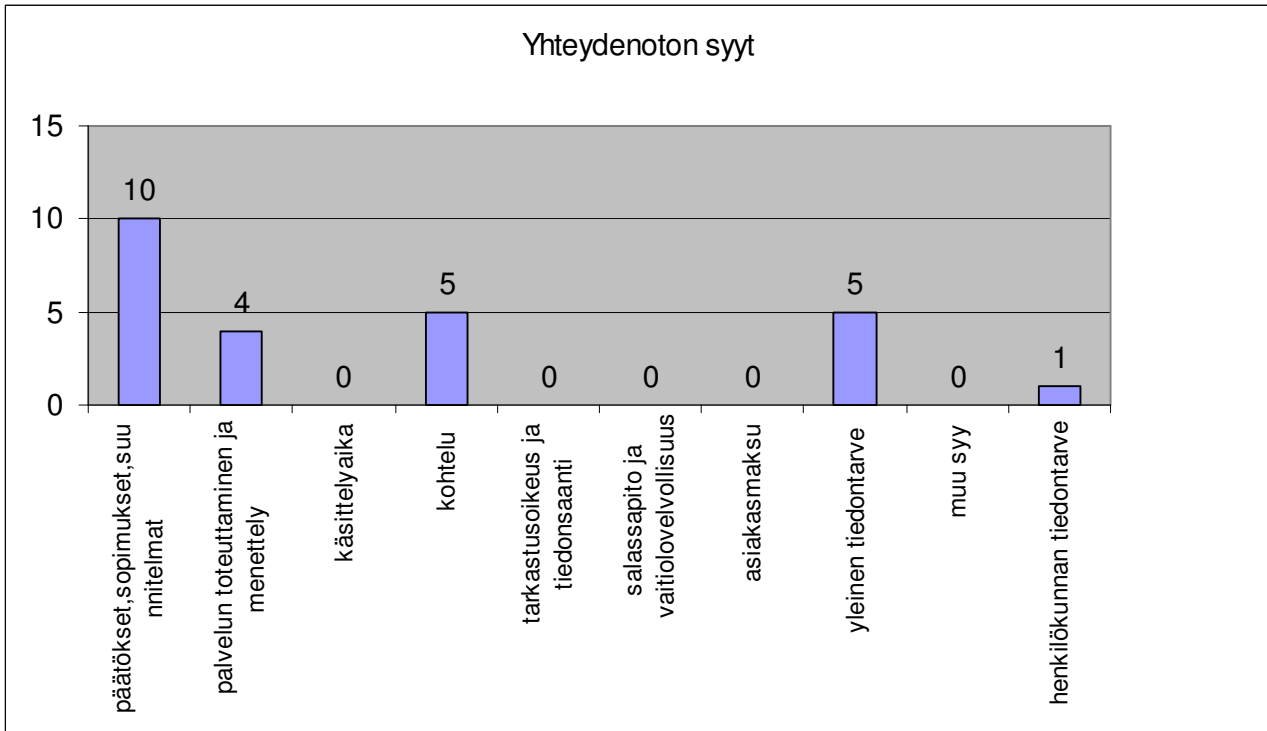
Tyytymättömyyttä ilmaisevien yhteydenottojen jakautuminen toimeentulotukeen (6), vammaispalveluun (3), kehitysvammahuoltoon (2), lastensuojeluun, vanhuspalveluihin ja perheasioihin on melko tavanomainen jakauma.

Yhteydenoton syyt

Yhteydenoton yleisimpinä syinä olivat; päätökset, kohtelu, yleinen tiedontarve ja palvelun toteuttaminen ja menettely.

Asiakkaista viisi oli tyytymättömiä saamaansa kohteluun.

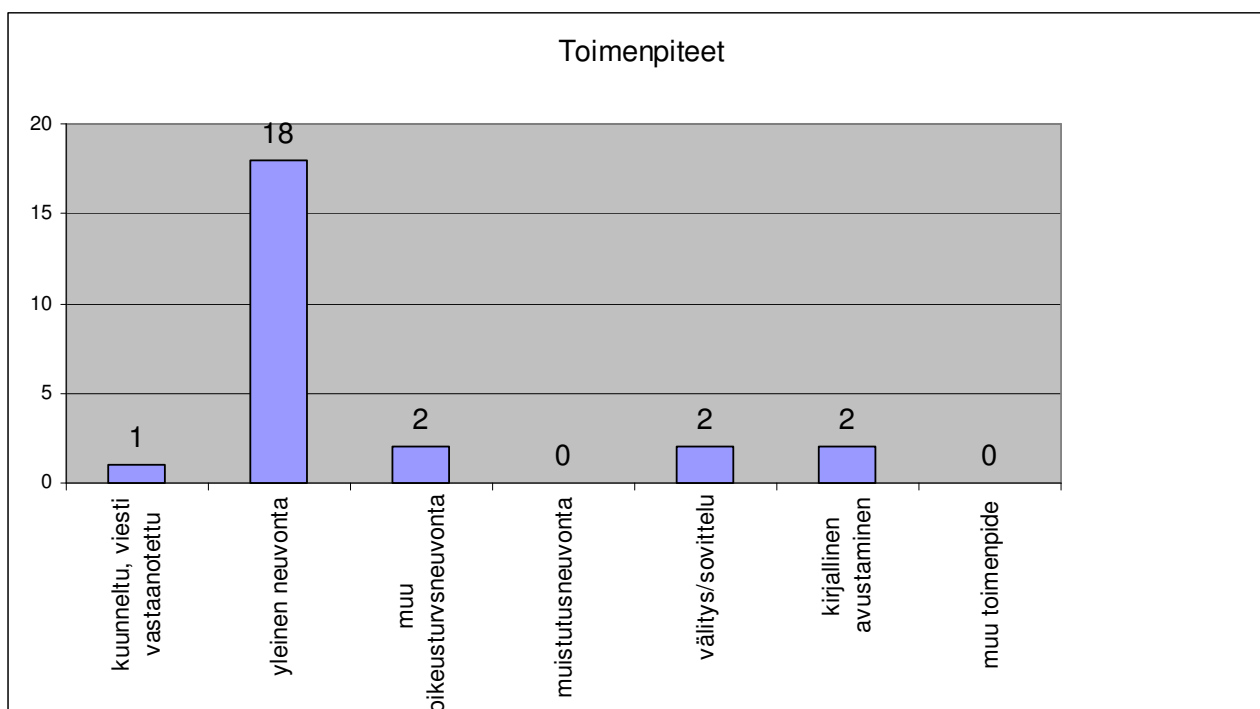
Kohtelun kritiikit koskivat toimeentulotuen, vanhuspalvelun, muun palvelun (välitystili), yleisesti sosiaalityön ja kehitysvammahuollon järjestämistä. Kehitysvammahuoltoon suuntautuva kohtelukriittikki perustui Sairaanhoidopiiriin asuntolaan.



Toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen yleisin toimenpide Ulvilassakin on asiakkaan neuvominen hänen asiassaan (18), toisaalta yleistä neuvontaa liittyy lähes kaikkiin yhteydenottoihin. Yhdessä tapauksessa vaikutti pelkän asiakkaan huolen kuuntelun riittävän.

Vuoden 2009 aikana asiakkaan luo päädyttiin tekemään kotikäynti kolmen asian yhteydessä. Kerran päädyttiin asiakkaan tueksi sosiaalityöntekijän vastaantolle.



Kysely

Sosiaaliamiehen lähettämän kyselyyn saadun vastauksen mukaan Ulvilassa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia vuoden 2009 aikana.

Ohessa taulukkomuodossa Ulvilan ilmoittamat muutoksenhaut vuonna 2009.

Sosiaalihuollon asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset / muutoksenhaku viranhaltijan päätöksestä on lautakunnan käsittelyssä vuoden 2009 aikana? 29

Lautakunta on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn viranhaltijan päätöksiä 2

Hallinto-oikeus on vuoden 2009 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi -

Oikaisuvaatimuksista on koskenut toimeentulotukea: 15

Valituksia tehty vuoden 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen? 3

Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua vuonna 2009? -

Asumispalvelut

Sosiaaliamiehen kyselyssä tiedusteltiin yleisellä tasolla päätöksentekoprosessia vanhuksen tai vammaisen henkilön asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisesta. Hakemuksen saapuessa SAS-työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen/potilaaseen ja/tai tämän lähiomaiseen sopiaukseen palvelutarpeen kartoituskotikäynnin. Käynnin aikana asiakasta / potilasta ja omaisia haastatellaan ja tehdään toimintakykykartoitusta

(mittareina: RAVA, MMSE, CERAD). Asiakkaan /potilaan tiedot ja toimintakykykyselyt kirjataan SAS-listalle ja esitellään seuraavassa SAS-työryhmän kokouksessa sekä kirjataan sähköiseen terveystietojärjestelmään. SAS ryhmä tekee päätökset yhtenäisesti asukasvalintaehdotuksista tarkoituksenmukaisille tehostetun palveluasumis- ja vanhainkotipaikoille.

Lastensuojelu

Lastensuojeluilmoituksia otettiin vastaan 164 kappaletta. Lastensuojelutarpeen selvityksiä (LsL 27§) tehtiin vuoden 2009 aikana 18 kappaletta.

Neljän lastensuojeluasiakkuuden yhteydessä on päädytty hakemaan lastensuojelun edunvalvoja (LsL22§). Käytäntönä on ollut hakea edunvalvojaa aina silloin, kun perheen sisällä epäillä rikosta tai, jos huostaanottotilanne on muutoin haastava.

Toimeentulotuki

	2009 Perustoimeentulotuki	Täydentävä toimeentulotuki	Ehkäisevä toimeentulotuki	Yhteensä
Varattu talousarvioon	580 000,00 €	40 000,00 €	16 000,00 €	636 000,00 €
Myönnetty	850 883,00 €	46 626,00 €	16 318,00 €	913 827,00 €
ylitys/alitus	270 883,00 €	6 626,00 €	318,00 €	
Varattu % toimeentulotuesta		6,45 %	2,58 %	
Myönnetty % toimeentulotuesta		5,20 %	1,82 %	

Ulvilassa tarvittiin jälleen perustoimeentulotukea huomattavasti enemmän, kuin vuoden 2009 talousarvioon oli varattu. Toisaalta samankaltainen tilanne on ollut myös vuonna 2008 ja 2007. Täydentävän toimeentulotuen menot ylittyvät myös ja lopulta sen osuus oli vain reilut 5% toimeentulotuen kokonaismenoista, eli jossakin määrin alle STM:n 10% arvion. Ehkäisevää toimeentulotukea oli varattu lähes kohtuullisesti varsinaisen toimeentulotuen määrästä ja se hyvin pitkälti käytettiin. Kuitenkin ehkäisevän toimeentulotuen suhteellinen osuus jäi alle kahteen prosenttiin perustoimeentulotuen tarpeen oltua huomattavasti arvioitua suuremman.

Lopuksi

Ulvilalaisten asiakkaiden yhteydenottojen määrä on kääntynyt laskuun. Toimeentulotuen myöntämiskäytännöt herättävät edelleen eniten keskustelua. Vaikeaa on kuitenkin nostaa esille tiettyä ongelmaryhmää tai ydintä, niin tasaisesti yhteydenotot kuitenkin jakautuvat.

6. Lähteitä

- Tiina Tammi ja Otso Lapinleimu: Lastensuojelun edunvalvonta – lapsen oikeus osallisuuteen häntä koskevassa päätöksenteossa. Käsikirja lastensuojelun edunvalvonnasta. Lastensuojelun edunvalvojanhanke 2005-2009 ja 2010-2011. Toimittaneet Paula Marjomaa ja Milja Laakso. Pelastakaa Lapset ry:n julkaisusarja n:o 15. 2010
- Lastensuojelu 2008, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2009
- (STM Kuntainfo 4/2009, 1.7.2009)
- Lakitekstit

KUNTAKYSELY SOSIAALIASIAMIEHEN V.2009 RAPORTTIA VARTEN

1. Muutoksenhaku 2009

Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakkaiden tekemää oikaisuvaatimusta / muutoksenhakua viranhaltijan päätöksestä on lautakunta käsitellyt vuoden 2009 aikana?		Kuinka moni oikaisuvaatimuksista on koskenut toimeentulotukea?	
Kuinka monta viranhaltijan päätöstä lautakunta on muuttanut tai palauttanut uudelleen käsittelyyn?		Kuinka monta valitusta on tehty v. 2009 aikana sosiaalilautakunnan päätöksistä hallinto-oikeuteen?	
Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2009 aikana muuttanut lautakunnan ratkaisua tai palauttanut sen uudelleen käsiteltäväksi?		Kuinka monta korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua kuntaan on tullut vuonna 2009?	

2. Muistutukset

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä vuoden 2009 aikana? _____

3. Toimeentulotuki

Kuinka monta euroa vuodelle 2009 oli... varattu talousarvioon? (brutto)	perustoimeentulotukea	täydentävää toimeentulotukea	ehkäisevää toimeentulotukea
myönnetty? (brutto)	€	€	€
	€	€	€

4. Vanhus- / vammaispalvelut

Pystytäänkö kunnassanne selvittämään vammaispalvelujen ja tukitoimien tarve seitsemässä arkipäivässä?

Millainen on päätöksentekoprosessi vanhuksen tai vammaisen asumispalveluiden asiakkaaksi ottamisessa?

5. Lastensuojelu

Kuinka monta lastensuojelun tarpeen selvitystä tehtiin vuonna 2009? LsL 27§ _____

Kuinka monta lastensuojeluilmoitusta kirjattiin vuonna 2009? _____

Kuinka monelle lapselle on haettu LsL 22§ mukainen edunvalvoja, 2009 loppuun mennessä? Onko käytännöstä sovittu / ohjeistettu työntekijöitä? Miten? _____

Tiedot antoi:

Kunta: _____

Lomakkeen
täyttäjä: _____

Allekirjoitus: _____

