

**SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN
KEHITYKSESTÄ JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2016**

Järvenpään kaupunginhallitukselle

Valmistumispäivä: 5.7.2017

Tekijä:

Arto Nätkynmäki

vs. asiamies

Tuusulan kunta

Keski-Uudenmaan asiamies- ja
neuvontapalveluyksikkö

Koskenmäenpolku 4 (PL 60)

04300 Tuusula

Puhelin: 040 314 3015

Sähköposti: arto.natkynmaki@tuusula.fi

**SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA
2016**

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016	1
	2.1 Yleistä	1
	2.2 Tilastoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2016	2
3	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA KERAVALLA VUONNA 2016	4
	3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset	4
	3.2 Toimeentulotuki	4
	3.2.1 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus	4
	3.2.2 Asumismenot	5
	3.3 Lastensuojelu	8
	3.4 Vammaispalvelut	9
	3.5 Nuorten ennalta ehkäisevät palvelut	10
	3.6 Omaishoidon tuki	14
	3.7 Talousarviomäärärahojen mitoitus	15
	3.8 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus	16
	3.9 Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneet asiat	17
	3.10 Vielä toimeentulotuesta	18
	3.11 Muuta	19
4	TIIVISTELMÄ	19

SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2016

1 JOHDANTO

1.1.2001 voimaan tulleen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, asiakaslaki) 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta asiakaslain 23 §:ssä tarkoitettua muistutusta koskevassa asiassa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Vuonna 2016 Järvenpään kaupungin sosiaaliasiamiestehtävät hoidettiin Tuusulan kunnan organisaation osana toimivassa Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä, joka aloitti toimintansa 1.9.2004. Yksikkö tuottaa toimialueellaan holhoustoimen yleisen edunvalvojan palvelut sekä talous- ja velkaneuvonta-, potilasasiamies- ja sosiaaliasiamiespalvelut. Järvenpään ja Keravan kaupungit tilaavat kuntien välisten yhteistoimintasopimusten nojalla palvelut Tuusulan kunnalta lukuun ottamatta holhoustoimen edunvalvontapalveluja, joita koskee 1.1.2009 lukien Järvenpään (1.1.2014 alkaen Keski-Uudenmaan) oikeusaputoimiston ja 1.10.2016 lukien Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin ja Tuusulan kunnan välinen ostopalvelusopimus.

Aikaisempien vuosien selvitysten tapaan käsittelen seuraavan esityksen alussa sosiaaliasiamiestoimintaa vuonna 2016. Tällöin tarkastelen ensin sosiaaliasiamiestoiminnan yleisiä puitteita ja niiden kehitystä sekä kuvaan tämän jälkeen vuoden 2016 sosiaaliasiamiestoimintaa tilastoinnin pohjalta. Esityksen jälkimmäisessä osassa pyrin luomaan katsauksen sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitykseen Järvenpäässä vuonna 2016. Tämän tarkastelun lähdeaineistona ovat lähinnä Järvenpään sosiaali- ja terveystoimessa alkuvuodesta 2017 toteutettu sosiaaliasiamiehen kysely ja sosiaaliasiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot.

2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016

2.1 Yleistä

Kolmen kunnan sosiaaliasiamiestehtävien hoitamisen lisäksi toimin Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikön esimiehenä ja annan juridista tukea yksikön henkilökunnalle. Työajastani noin 60 prosenttia on mitoitettu kolmen kunnan sosiaaliasiamiestehtävien hoitamiseen. Nykyisten asiakasmäärien vallitessa sosiaaliasiamiehen ajalliset voimavarat ovat edelleenkin tehokkaasti käytettyinä riittävät ja mahdollistavat lakisääteisten tehtävien asianmukaisen hoitamisen. Sosiaaliasiamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on työaikana pääsääntöisesti asiakkaiden tavoitettavissa. Asiakas on halutessaan saanut ajan sosiaaliasiamiehelle yleensä noin viikon kuluessa puhelimitse tapahtuneesta yhteydenotosta ja kiireellisissä tapauksissa jopa nopeammin. Loma-aikana

asiamiehellä ei ole ollut varsinaista sijaista, mutta kiireellisissä tapauksissa asiakas on voinut kääntyä 2. yleisen edunvalvojan puoleen. Vuonna 2016 sosiaaliasiamiehen tehtävää on jossain määrin leimannut katkonaisuus. Pääosan vuotta tehtävää vakinaisen sosiaaliasiamiehen poissaolon aikana hoiti 2. julkinen edunvalvoja oman toimensa ohella ja 10.10.2016 lukien tämän selvityksen laatija. Katkonaisuus on jonkin verran näkynyt tehtävän toteutumisessa, esim. tilastoinnin osalta, verrattuna aiempiin vuosiin.

Vuonna 2016 sosiaaliasiamies tapasi asiakkaita sopimuksen mukaan myös Järvenpäässä ja Keravalla. Pääosa asioista on hoitunut puhelimitse tai Tuusulan toimistolla.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat yleensä lähteneet liikkeelle asiakkaiden yhteydenotoista ja niiden yhteydessä esiin tulleista asioista. Toimenpiteistä yleisimpiä ovat asiakkaalle annettava neuvonta, asian selvittäminen tai sovittelu ottamalla yhteyttä asiaa käsittelevään viranhaltijaan sekä asiakkaan avustaminen erilaisten asiakirjojen, kuten muistutuksen, oikaisuvaatimuksen, tai valituksen laatimisessa. Sosiaaliasiamies on antanut asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvää tietoa ja neuvontaa myös sosiaalipalveluista vastaavalle henkilöstölle tarpeen mukaan. Yleensä tällainen konsultointi on tapahtunut joko henkilöstön omasta aloitteesta tai sosiaaliasiamiehen aloitteesta asiakkaan otettua ensin asiassaan häneen yhteyttä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies on myös asiakkaan pyynnöstä osallistunut asiakkaiden ja viranhaltijoiden välisiin tapaamisiin.

Sosiaaliasiamiehen laissa säädettyihin tehtäviin kuuluu toimiminen asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi (asiakslaki 24 § 2 mom. 4 k.). Tämä merkitsee muun muassa sitä, että jos asiakkaan yhteydenoton ja esimerkiksi asiakkaalta ja viranhaltijalta saatujen tietojen perusteella on selvästi ja perustellusti aihetta olettaa asiakkaan laissa säädettyjen oikeuksien jäävän toteutumatta, sosiaaliasiamiehen tehtävänä on saattaa käsityksensä asiasta siitä vastaavan viranhaltijan tietoon. Tällä tavoin sosiaaliasiamies on myös pyrkinyt toimimaan. Toisaalta sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei lähtökohtaisesti ole ottaa kantaa erilaisten päätösten tai ratkaisujen yhteiskunnalliseen, poliittiseen tai taloudelliseen tarkoituksenmukaisuuteen. Voi kuitenkin todeta, että esimerkiksi perus- ja ihmisoikeudet sekä hallinto-oikeudelliset ja sosiaalioikeudelliset oikeusperiaatteet toimivat myös välittäjinä oikeusjärjestelmän perustana olevan arvopohjan ja yksittäisten oikeusnormien soveltamisen välillä eikä sosiaaliasiamiehen tai muiden ensisijaisesti lakia soveltavien tahojen argumentointi voi olla täysin irrallaan sovellettavien normien perustana olevista yhteiskunnallisista arvoista.

2.2 Tilastoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2016

Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoinnissa käytetään valtakunnallista tilastointimallia, jonka mukaan yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi olla yksi yhteydenotto, jossa asiakas saa puhelimesta yhdellä soitolla saman tien vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Asiatapahtuma voi sisältää myös useita yhteydenottoja useilta eri tahoiltakin. Yksi asiatapahtuma sisältää siten kaikki asian käsittelyyn liittyvät yhteydenotot siihen asti, kun toimenpiteet asiassa on saatettu loppuun. Yksittäinen asiatapahtuma voi näin ollen olla 2 minuutin puhelu tai ajoittain tunteja tai päiviäkin työllistävä ja kuukausia kestävä selvittely. Sama asiakas voi myöhemmin ottaa yhteyttä samasta tai eri asiasta. Jos asiakas esittää asiassa jotakin uutta selvittettävää tai kokonaan uuden ongelman, tulee

siitä uusi asiatapahtuma. (Tarkemmin Laukka, Arja – Lepikkö, Laura – Einemäki, Pekka: Sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007 – 31.10.2009: loppuraportti, jakso 2.1.)

Sosiaaliamiehen asiatapahtumia on tilastoitu kunnittain seuraavasti:

Kaupunki/kunta	2013	2014	2015	1-8 / 2016
Järvenpää	66	50	51	16
Kerava	89	90	68	21
Tuusula	92	67	70	26
Kunta tilastoimatta	5		15	
Yhteensä	252	207	204	63

Tilastoluvut poikkeavat vuoden 2016 osalta selvästi. Tilastopoikkeama johtuu sosiaaliamiehen tehtäväjärjestelyyn liittyneestä sijaisjärjestelystä, sen aiheuttamasta aiempaa huonommasta tavoitettavuudesta ja tilastoinnin epätäydellisyydestä. Näistä puutteista johtuen tämän selvityksen tilastollinen erittely on vähäisempi kuin aiemmissa vuosittaisissa selvityksissä. Tilastointiin on vuoden 2017 alusta kiinnitetty täsmennettyä huomiota ja alkuvuoden 2017 osalta toteutuneet luvut lähestyvät totuttua tasoa.

Yhteydenottajina asiakastapahtumissa oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas, joissain tapauksissa asiakkaan läheinen ja joissain tapauksissa henkilöstö. **Asiatapahtumat** koski useimmiten kunnan omaa sosiaalipalvelua tai kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelua ja joissain tapauksissa kunnan ostopalveluna järjestettävää yksityistä sosiaalipalvelua tai puhtaasti yksityistä sosiaalipalvelua ja muuta palvelua, esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, muun eläkelaitoksen tai terveydenhuollon palvelua. Tilastointi ei kuitenkaan ole täysin tarkkarajainen, jos esimerkiksi asiatapahtuma on koskenut ostopalveluna tarjotun palvelun käsittelyä kunnan omassa organisaatiossa.

Vuonna 2016 asiatapahtumat jakautuivat **aihealueittain** niin, että selvästi eniten yhteydenottoja oli toimeentulotuessa, seuraavaksi, joskin huomattavasti toimeentulotukea vähemmän vammaispalveluissa, ikääntyneiden palveluissa ja lastensuojelussa. Muun sosiaalityön, perheasioiden, lasten päivähoidon, omaishoidon tuen, kehitysvammahuollon päihdehuollon ja kotipalvelun ja kotihoidon asiakastapahtumien voi sanoa olleen satunnaisia.

Asiakastapahtuman **luonteeksi** tilastoitiin vuonna 2016 selvästi useimmiten ”tyytymättämyys” ja toiseksi useimmin ”tiedustelu”.

Asiakastapahtuman **syistä** tavallisimmiksi tilastoitiin vuonna 2016 ”päätökset ja sopimukset”, ”yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista” ja ”palvelun toteuttaminen” sekä ”jonotus- ja käsittelyaika” sekä ”kohtelu”. Satunnaisiksi jääneistä syistä olivat tietosuoja, maksuasiat ja vahingonkorvaus, itsemääräämisoikeus ja muu syy.

Vuonna 2016 asiatapahtumiin liittyvistä sosiaaliamiehen **toimenpiteistä** selvästi yleisimpiä olivat ”neuvonta” (mukaan luettuna neuvonnan edellyttämä selvittäminen) ja ”selvittäminen ja sovittelu” ja näiden jälkeen ”muistutusneuvonta” ja ”kanteluneuvonta”.

Asiakkaiden asioita koskevia tapaamisia, joissa oli läsnä asiakkaita tai omaisia, asiaa käsitteleviä viranhaltijoita tai työntekijöitä ja sosiaaliasiamies, järjestettiin vuoden 2016 aikana muutamia.

3 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2016

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen arvioinnin tueksi lähetettiin aikaisempien vuosien tapaan toimialueen kunkin kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimialan tai palvelualueen määrättyille vastaaville viranhaltijoille alkuvuodesta 2017 sosiaaliasiamiehen kysely. Se sisälsi osittain Sosiaaliasiamiehet ry:n piirissä jaetun, Tampereen kaupungin sosiaaliasiamiesten vuotta 2010 varten laatiman kyselyn kysymyksiä ja osittain itse esiin nostettuja teemoja. Järvenpään vastaukset antoi aikuisten sosiaalipalvelujen johtaja Jari Savola.

Näitä vastauksia käsitellään asiakasyhteydenottojen perusteella tai muutoin seuraavissa kappaleissa.

3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Kuntakyselyssä kysyin sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten, viranhaltijoiden päätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten ja hallinto-oikeudelle tehtyjen valitusten määrää.

Vastauksen mukaan Järvenpäästä koskevia sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin vuoden 2016 aikana 3 kpl (2015/15, 2014/2).

Järvenpään sosiaali- ja terveyslautakunta käsittelee vastauksen mukaan vuoden 2016 aikana 61 (2015/64, 2014/42) sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää **oikaisuvaatimusta**. Näistä noin 90 prosenttia koski toimeentulotukiasiaa. Saadun vastauksen mukaan vain yhden vammaispalveluasiana koskevan oikaisuvaatimuksen lautakunta palautti uuteen käsittelyyn (2015/3, 2014/1).

Vastauksen mukaan Järvenpään sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksistä tehtiin vuonna 2016 yhdeksän (2015/13, 2014/3) **valitusta** hallinto-oikeuteen, joista kahdeksan tehtiin toimeentulotukiasiassa. Hallinto-oikeus ei ole muuttanut lautakunnan ratkaisua, joskin kuudessa tapauksessa päätös vielä puuttuu (2015/3, 2014/1).

3.2 Toimeentulotuki

3.2.1 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus

Perustoimeentulotuen käsittely ja myöntäminen on 1.1.2017 lukien siirtynyt Kelalle, joten toimeentulotuki käsitellään jo tässä selvityksessä lyhyemmin kuin aiemmin.

Kyselyssä kysyttiin, onko toimeentulotukipäätökset kyetty tekemään toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997, toimeentulotukilaki) 14 a §:ssä säädetyissä määräajoissa joulukuussa 2016. Säännöksen mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös on lähtökohtaisesti tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. (Toimeentulotukilaki 14 a § 1 mom.) Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa. Tällöinkin päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut. (Toimeentulotukilaki 14 a § 3 mom.)

Vastauksen mukaan päätökset pystyttiin pääosin käsittelemään määräajassa ”käsittelyaikaprocentin” ollessa 95 % (2015/96%). Käsittelyaika oli pisimmillään yhdeksän (9) päivää.

Kyselyssä kysyttiin järjestyykö asiakkaalle tosiasiallisesti mahdollisuus keskustella sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa toimeentulotukilain 14 a §:n mukaisesti. Säännöksen mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (4 mom.).

Vastauksen mukaan asiakkaalle järjestyi aika lain edellyttämällä tavalla keskustella sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

Täydentävän ja ehkäisevän (harkinnanvaraisen) toimeentulotuen käsittely kuuluu edelleen kunnalle. Tämän raportointia tässä selvityksessä jatketaan tulevina vuosina.

Toimeentulotukipäätösten ”käsittelyaikaprosenttia” (95 %) voitaneen haasteellisessa muutostilanteessa pitää hyvänä. Silti on syytä muistuttaa, että talousarviosta päättävien luottamushenkilöiden ja asiaa valmistelevien viranhaltijoiden velvollisuutena on osoittaa asioiden käsittelyyn sellaiset voimavarat, jotka mahdollistavat laissa säädettyjen määräaikojen noudattamisen. Esimerkiksi toimeentulotukilain 14 a §:ssä käsittelylle säädetyt määräajat velvoittivat asian käsittelystä vastaavaa tahoja jokaisessa yksittäistapauksessa. Näin ollen jos yhdenkin toimeentulotukiasian osalta päätöksen tekemiselle tai yksilöidyn täydennyskehotuksen lähettämiseksi säädetyt määräaikoja ei kyetä noudattamaan, tältä osin on toimittu toimeentulotukilain 14 a §:n nimenomaisen säännöksen vastaisesti. Myös viranhaltijoiden tai työntekijöiden poissaoloihin on pyrittävä varautumaan esimerkiksi sijaisjärjestelyin siten, että poissaolot eivät olisi esteenä laissa säädettyjen määräaikojen toteutumiselle.

3.2.2 Asumismenot

Toimeentulotukea myönnettäessä asumismenojen huomioimisella on ollut merkittävä vaikutus. Kyselyyn sisältyi kysymyksiä asumismenojen huomioon ottamisesta toimeentulotukea myönnettäessä. Toimeentulotukilain (7 b § 1 k.) mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon muun muassa asumistukilain

(408/1975) 6 §:ssä tarkoitetut asumismenot. Esimerkiksi vuokra-asunnossa asuvan ruokakunnan asumismenoiksi luetaan tuon pykälän 1 momentin mukaan vuokra sekä erikseen maksettavat lämmityskustannukset ja vesimaksut asunnosta.

Toimeentulotukilain 7 b §:n esitöissä todetaan asumismenojen huomioon ottamisesta muun muassa seuraavaa:

"Asumismenojen tarpeellista suuruutta harkittaessa otetaan huomioon asunnon koko ja laatu suhteessa perheen kokoon ja tarpeisiin sekä kohtuullista asumistasoa vastaava kustannustaso paikkakunnalla. Kohtuulliset asumismenot otetaan huomioon todellisen määräisinä.

Asumismenot voidaan ottaa huomioon todellisen suuruusina, jos toimeentulotuen hakijalla ei ole tosiasiallisesti mahdollisuutta saada paikkakunnalta asuntoa, jonka menot olisivat sen suuruiset kuin kunnassa on arvioitu kohtuulliseksi. Uudelle toimeentulotukiasiakkaalle on myös annettava riittävä aika hakeutua edullisempaan asuntoon, ennen kuin asumismeno voidaan ottaa tukea myönnettäessä kohtuullistettuna huomioon."

Kyselyssä kysyttiin onko kunnassa vastaajan käsityksen mukaan kohtuullisena pidettävien toimenpiteiden saattavissa sellaisia kohtuullista asumistasoa vastaavia vuokra-asuntoja, joiden vuokrataso alittaa sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot.

Vastauksessa todetaan, että ei ole. Pitkät vuokra-asuntojonot pienissä kohtuuhintaisissa asunnoissa ovat ongelmana, joten asiakkaiden asumiskustannukset ylittävät osittain hyväksytyt enimmäisasumismenot. Tällaisia asuntoja on kysyntään nähden liian vähän ja siksi osa asiakkaista joutuu asumaan ylikalliissa asunnoissa, tosin osa asiakkaista rajaa asuntohakujaan liikaa ja tämä on esteenä kohtuuhintaisen asunnon löytymiselle. Vuokra-asuntoja on tarjolla ensisijaisesti hyvin toimeentuleville. Sen sijaan niiden, joilla on maksuhäiriömerkintöjä ja aiempia vuokravelkoja, on lähes mahdoton saada vuokra-asuntoa.

Kyselyssä kysyttiin millaisissa tapauksissa kunnassa otetaan asumismenot huomioon toimeentulotukea myönnettäessä todellisen suuruusina siitä huolimatta, että ne ylittävät toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot.

Vastauksessa todetaan seuraavaa:

"Mikäli hakija etsii uutta asuntoa aktiivisesti, mutta hänellä tosiasiallisesti on vaikeuksia sellaista löytää esim. aiempien vuokrarästien vuoksi, tai mikäli asiakkaalla on jokin sairaus tai vamma, jonka johdosta juuri tietynlainen asunto on tarpeellinen. Lapsiperheet huomioidaan myös tilannekohtaisesti. Mikäli asumismenot ylittävät kohtuulliseksi katsotut asumismenot vain vähän, ne voidaan hyväksyä.

Kela vastaa perustoimeentulotuesta ja siten myös asumismenoista vuonna 2017, mutta huomioidaan kuntien lausunnot vuokraa kohtuullistaessaan. Kunnassa on katsottu kohtuulliseksi huomioida ylikallis vuokra, mikäli asiakas aktiivisesti hakee edullisempaa asuntoa ilman rajoituksia, mutta ei ole sellaista saanut. Erityisin perustein, esim. vahvat terveydelliset syyt (kuten liikuntavamma) tai asunnottomuus, voidaan harkita kalliimman asunnon huomioidusta lyhyt- tai pitkäaikaisesti. "

Vastauksen mukaan enimmäisasumismenot tarkistettiin ja korotettiin viimeksi syksyllä 2015. Vuodesta 2017 alkaen Kela vastaa kokonaisuudessaan perustoimeentulotuen myöntämisestä ja siten myös asumismenoista, joten kunnalla ei ole enää vaikutusvaltaa ko. asiaan. Kelan kohtuuvuokrat ovat vastauksen mukaan lähes samalla tasolla kuin aiemmin Järvenpäässä.

Sosiaaliamies on aiemmin pitänyt myönteisenä sitä, että Järvenpäässä noudatettavat toimintatavat olivat melko hyvin sopusoinnussa toimeentulotukilaista, sen esitöistä sekä sosiaali- ja terveystieteiden ohjeistuksesta ilmenevien tulkintasuositusten kanssa ainakin niiden kriteereiden osalta, joille annetaan merkitystä harkittaessa asumismenojen tarpeellista suuruutta ja lautakunnan hyväksymiä enimmäisasumismenoja korkeampien todellisten asumismenojen huomioon ottamista. Kaikista toimialueen kunnista on tullut sosiaaliamiehelle jonkin verran sellaisia yhteydenottoja, joissa toimeentulotukea myönnettäessä huomioon otettavien asumismenojen ja hakijan todellisten asumismenojen välinen suhde näyttää ongelmallisena.

Yleisesti koko toimialuetta koskevana tuntumana on aiemmin kuitenkin ollut, ettei todellisia asumismenoja otettu huomioon kaikissa niissäkään tapauksissa, joissa hakijalla ei ole ollut tosiasiallista mahdollisuutta saada kunnasta sellaista asuntoa, jonka asumiskustannukset alittaisivat toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot. Lisäksi perusteltuja erityistarpeita, kuten vammaisuudesta tai lasten tapaamisista aiheutuvaa tilantarvetta, ei aina otettu huomioon. Puutteita on myös kohtuullisten asumismenojen huomioon ottamisessa todellisen suuruusina niissä tapauksissa, joissa hakijan todelliset asumismenot ylittävät toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot ainoastaan vähäisissä määrin.

Toimeentulotuesta annetun lain 7 a §:ssä on luettelo niistä menoista, jotka tuen saajan tulee vahvan pääsäännön mukaan pystyä kattamaan toimeentulotuen perusosalla. Näitä ovat ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Esimerkiksi yksin asuvan henkilön perusosan suuruus on 487,89 euroa kuukaudessa 1.1.2017 lukien.

On muistettava, että asumismenojen huomioon ottaminen toimeentulotukea myönnettäessä todellista määrää vähäisempinä vähentää tosiasiallisesti aina sitä rahamäärää, joka tuen saajalla on mahdollisuus käyttää toimeentulotuen perusosalla katettaviin menoihin. Perusosa taas on jo sinänsä mitoitettu niukaksi. Siksi tällainen menettely on omiaan vaarantamaan Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n 1 momentissa säädetyn perusoikeuden toteutumisen. Säännöksen mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lisäksi toimeentulotukilain 1 §:n 1 momentissa säädetään, että toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Mitä suurempi ero todellisten ja huomioon otettavien asumismenojen välillä on sekä toisaalta mitä kauemmin vähäistäkin eroa näiden menojen välillä ylläpidetään, sitä suurempi on näiden oikeuksien vaarantumisen todennäköisyys.

Kannustan kaupunkia esimerkiksi harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemusten kautta seuraamaan miten Kelan omaksuma käytäntö asumiskustannusten huomioinnista mahdollisesti heijastuu asiakkaiden harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemuksiin ja tarvittaessa keskustelemaan asiasta Kelan kanssa.

3.3 Lastensuojelu

Kyselyssä kysyttiin, missä ajassa lastensuojelulaissa (417/2007) tarkoitettu lastensuojelutarpeen selvittäminen on keskimäärin pystytty toteuttamaan ja aiotaanko kunnassa lisätä lastensuojelun resursseja vuonna 2017. Lastensuojelulain mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on lastensuojeluasian tultua vireille pääsääntöisesti tehtävä selvitys 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. (Lastensuojelulaki 26 § 3 mom.) Tällainen lastensuojelutarpeen selvitys on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta, valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. (Lastensuojelulaki 26 § 4 mom.)

Vastauksen mukaan koko vuoden osalta vireille tulleen tai avoinna olleiden lastensuojeluasioiden palvelutarpeen arvioinnin **käsittely on aloitettu tai aloittamatta** (2015)

- käsittely on aloitettu lakisääteisen 7 arkipäivän kuluessa 1109 (649) tapauksessa
- käsittely on aloitettu 8-14 arkipäivän kuluessa 0 (1) tapauksessa
- käsittely on aloitettu yli 14 arkipäivän kuluessa 0 (0) tapauksessa
- käsittelyä ei ole aloitettu (7 arkipäivän ma ei vielä päättynyt) 13 (9) tapauksessa

ja lastensuojeluasioina vireille tulleista palvelutarpeen arvioinneista **on valmistunut tai on kesken** (2015)

- on valmistunut lakisääteisen 3 kuukauden kuluessa 235 (145) tapausta
- on valmistunut yli 3, mutta alle 4, kuukauden kuluessa 2 (0) tapausta
- on valmistunut 4 tai yli 4 kuukauden kuluessa 0 (0) tapausta
- käsittely on kesken 3 kuukauden määräajan puitteissa 43 (26) tapausta
- käsittely on kesken ja 3 kuukauden määräaika on ylitetty 0 (0) tapausta

Vastauksen mukaan lasten suojelun resursseja on myös lisätty ajalle 1.5.2017 – 31.12.2018 yhdellä henkilöllä avohuollon sosiaalityöntiimiin ja yhdellä henkilöllä perhesosiaalityön tiimiin palvelutarpeenarvointiin.

Käsittelyaika-raportoinnin osalta voi todeta säädettyjen määräaikojen toteutuvan hyvin. Huomio kuitenkin kiinnittyy vuodesta 2015 merkittävästi kasvaneisiin määriin niin aloitetuissa käsittelyissä kuin valmistuneissa palvelutarpeen arvioinneissakin. Kyselyssä ei puututtu määrien kehitykseen

sinänsä. Kaupungin tilinpäätöksen toimintakertomuksen mukaan kuitenkin lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut ja edellä esitettyjen lukujen valossa määrän kehitys ansainnee kaupungissa erityishuomiointia.

Kyselyssä tiedusteltiin myös miten sijaishuollon valvonta kunnassa on järjestetty?

Vastauksen mukaan sosiaalityöntekijät valvovat osaltaan yksiköitä ja lapsen edun toteutumista asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sijaishuoltoyksiköissä käydessään. Kunnat toimittavat toisilleen valvomistaan yksiköistä raportit. Omana valvontana valvontakäynnit Järvenpään kaupungin alueella sijaitseviin yksiköihin tullaan tekemään syksyn 2017 aikana ja raportit toimitetaan niille kunnille, joilla yksiköissä sijoitettuja lapsia. Uusien yksiköiden käynnistyessä/yksiköiden laajentaessa toimintaansa (luvanvaraiset yksiköt) tehdään katselmus kunnan/kunnan ja aluehallintoviraston edustajien yhteistyönä yksiköihin. Valvontaa suoritetaan myös mahdollisten epäkohtailmoitusten yhteydessä. Kuuma-kunnat ovat tiivistäneet valvontayhteistyötä vuosien 2014 ja 2015 aikana jakamalla valvontavastuita kuntien ulkopuolella olevien lastensuojelun ympärivuorokautista hoitoa tarjoavien yksiköiden osalta. Perhehoito Pihlaja (Hyvinkää isäntäkunta) huolehtii tuki- ja sijaisperheiden valvonnasta.

Vielä kysyttiin miten valvotaan sijoitettuihin lapsiin kohdistuneita rajoitustoimenpiteitä ja niiden lainmukaisuutta.

Vastauksen mukaan omassa lastensuojelun ympärivuorokautisessa laitoshoidossa on työohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä. Laitoksen johtaja valvoo yksikkönsä toimintaa mm. rajoittamistoimien toteuttamisessa. Lisäksi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tietoinen lapseen kohdistuvista rajoitustoimipäätöksistä. Osan rajoittamistoimia koskevista päätöksistä sosiaalityöntekijä/johtava viranhaltija tekee itse. Aluehallintoviraston ilmoitettiin tulevan toukokuussa valvontakäynnille ja yksi valvonnan kohde on mm. rajoitustoimenpiteet. Etukäteen aluehallintovirastolle toimitettiin 3 kk:n osalta päätökset rajoittamistoimista sekä käytössä olevat ohjeet ja säännöt sekä omavalvontasuunnitelma.

Vielä tiedusteltiin onko haettu lastensuojelun edunvalvojien sijaisia. Vastauksen mukaan vuoden 2016 aikana on haettu viidelle (2015/9, 2014/2) lapselle koskien elatussopimukseen tarvittavaa edunvalvojaa.

3.4 Vammaispalvelut

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987, vammaispalvelulaki) 3 a §:ssä säädetään, että vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. (1 mom.) Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitoimintaa koskevan hakemuksen, jollei asian

selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa. (3 mom.) Samaan pykälään sisältyy myös vammaispalveluja koskeva laintasoinen säännös velvollisuudesta laatia palvelusuunnitelma ilman aiheetonta viivytystä. (2 mom.)

Kyselyssä kysyttiin, onko kunnan vammaispalveluissa vuonna 2016 palvelujen tarpeen selvittäminen ja päätösten tekeminen toteutettu vammaispalvelulain 3 a §:ssä säädetyissä määräajoissa. Saadun vastauksen mukaan ”Järvenpään kaupungin vammaispalvelu on tehnyt päätökset lain mukaisesti, mutta joitakin viivästyksiä on esiintynyt. Pro Consona-ohjelmisto ei anna koottua tietoa päätösten määräajoista, joten päätökset on tarkastettu käsin. Tarkastuksessa löydettiin 24 päätöstä, joiden käsittelyssä oli mennyt yli 3 kuukautta vuonna 2016. Päätösten kokonaismääräksi vuodelle 2016 asiakastietojärjestelmä antaa 678 kappaletta. Myöhästymisprosentti olisi siis 3,5. Näistä päätöksistä osasta löytyy lisäksi erityisiä syitä pitemmälle käsittelyajalle.”

Arvioin ilmoitetun palvelun tarpeen selvitysten toteutuneen varsin hyvin säädetyssä määräajassa. Ilmoituksen perusteella kolmen kuukauden määräajasta myöhästyneistä ainakin osassa on ilmeisesti ollut erityisiä syitä, joiden perusteella käsittelyaika voi lain säännöksenkin perusteella ylittyä.

Muistutan kuitenkin, että se mitä edellä toimeentulotukea ja lastensuojelua käsiteltäessä on sanottu talousarviosta päättävien luottamushenkilöiden ja asiaa valmistelevien viranhaltijoiden vastuusta päätettäessä voimavarojen riittävyydestä sekä laissa käsittelylle säädettyjen määräaikojen velvoittavuudesta jokaisessa yksittäistapauksessa, koskee myös vammaispalvelulaissa säädettyjen määräaikojen noudattamista. Suosittelen, että kolmen kuukauden käsittelyajan ylittyessä määräajan ylittymisen syyt kirjataan ja näitä syitä sopivaksi arvioiduin sisäisen valvonnan keinoin seurataan.

3.5 Nuorten ennalta ehkäisevät palvelut

Nuorisotakuulla pyritään turvaamaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Nuorisotakuuseen liittyy niin sanottu koulutustakuu, jonka tarkoituksena on turvata jokaiselle peruskoulun päättäneelle koulutuspaikka lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, oppisopimuskoulutuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. Lisäksi "Nuorten aikuisten osaamisohjelma" tarjoaa ilman koulutusta oleville alle 30-vuotiaille nuorille mahdollisuuden ammatillisen tutkinnon tai sen osan suorittamiseen.

Nuorisotakuun tullessa voimaan nuorten aktiivista osallisuutta tukevat ja heidän syrjäytymistään estävät palvelut ja toimenpiteet olivat osa tämän selvityksen teemoista. Vuoden 2015 selvityksessä on laajasti kuvattu nuorten ennalta ehkäiseviä palveluita.

Voitaneen perustellusti todeta, että nuorten syrjäytymistä tehokkaasti ehkäisemällä voidaan luoda edellytykset taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti kestäväälle kehitykselle. Jos nuorten syrjäytymisen lisääntyä, vaarannetaan sekä yhteiskunnan ulkopuolelle jäävien inhimillinen hyvinvointi että yhteiskunnan eheys, turvallisuus ja taloudelliset toimintaedellytykset. Jokaisen, niin nuoren kuin aikuisenkin, omien kykyjensä ja mahdollisuuksiensa mukaista moraalista vastuuta omasta toiminnastaan unohtamatta voidaan todeta, että julkisen vallan toimenpiteet ovat perusteltuja

nimenomaan syrjäytymisen mahdollisten seurausten vuoksi. Nämä seuraukset koskevat sekä yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle jääviä että niihin osallistuvia ja ovat lisääntyessään omiaan vaarantamaan julkisen vallan kyvyn ja mahdollisuudet yhteiskunnan jäsenten perus- ja ihmisoikeuksien turvaamiseen.

Sosiaaliasiamiehelle tulevissa yhteydenotoissa nuorten osuus ei selvitysjaksolla ole ollut merkittävä. Tällä perusteella voidaan varovasti olettaa, että nuorten palvelut toimivat vähintään tyydyttävästi joskin yksi syy yhteydenottojen vähäisyyteen voi olla se, että sosiaaliasiamiehen palvelut eivät ehkä tavoita vasta sosiaalipalveluiden piiriin tulleita nuoria. Voi kuitenkin todeta, että Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluiden yleisen edunvalvonnan piiriin on viime vuosina tullut kasvavassa määrin myös nuoria aikuisia moninaisine sosiaalisine ongelmineen.

Kyselyssä pyydettiin vastaajaa kuvailemaan lyhyesti se kunnan sosiaali-, terveys-, asumis-, opetus-, nuoris- ja mahdollisten muiden palvelujen kokonaisuus, jonka avulla joko erityisesti pyritään nuorten henkilöiden yhteiskunnallisen osallisuuden ja toimeliaisuuden edistämiseen ja ylläpitämiseen, syrjäytymisen ehkäisemiseen sekä syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden tunnistamiseen ja tukemiseen tai joilla vastaajan käsityksen mukaan muutoin on tästä näkökulmasta tarkasteltuna erityistä merkitystä.

Kaupungin vastaus palvelujen kokonaisuudesta on laaja ja perusteellinen:

- Perheneuvolapalvelut on tarkoitettu alle 12 vuotiaille lapsille ja heidän vanhemmilleen varhaiseen syrjäytymiskehityksen pysäyttämiseen.
- Oppilashuollon palveluina peruskouluilla on koulukuraattori- ja psykologitoimintaa sekä kouluterveydenhuollon palvelut (5 kuraattoria, 4 psykologia ja 9 terveydenhoitajaa sekä 1 nuorisopsykologi). Oppilashuollon tehtävänä on edistää oppilaiden ja opiskelijoiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia sekä ehkäistä ongelmien syntymistä sekä ennaltaehkäisevästi että järjestämällä tukea ja ohjausta sitä tarvitseville.
- Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut (Nuovo) ovat varhainen tuki ja hoito alle 18-vuotiaalle nuorelle, joka tarvitsee oppilashuollon palveluja vankempaa tukea elämän hallinnan ja koulunkäynnin tueksi, jos ongelmat liittyvät mielen hyvinvoinnin uhkiin tai päihteisiin.
- Nuorisolaissa kunnallisen nuorisotyön tavoitteiksi on määritelty tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä, edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta ja nuorten sosiaalista vahvistamista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja.
- Järvenpäässä lain asettamat velvoitteet otetaan huomioon kaikissa nuorisotyön toimintamuodoissa, joita ovat: työpajatoiminta, etsivä nuorisotyö, Ohjaamo, alueellinen nuorisotalotyö varhaisnuorille ja nuorille, erityisnuorisotyö, koulunuorisotyö, kulttuurinen- ja liikunnallinen nuorisotyö, nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, osallisuus- ja vaikuttamistyö sekä leiri- ja retkitoiminta. Nuorisotalotyö on vuoden 2017 toukokuusta lähtien keskitetty kaupungin keskustan tuntumaan perustettuun yhteen suurempaan nuorisotaloon, joka tarjoaa monimuotoisia nuorisotyön eri palveluita keskitetysti.
- Lasten ja nuorten ääni (LNÄ) huippukokous päättää, kuinka peruskoulujen oppilaskuntien esittämät investointihankkeet toteutetaan. LNÄ:llä on käytössä 20 000 €. LNÄ huippukokouksen puheenjohtajana toimii kaupunginjohtaja.

- Nuorisoneuvolatoiminta Järvenpään nuorisokeskuksessa sisältää työpajanuorille tarkoitetun terveydenhoitajien toteuttaman terveydentilan kartoituksen, tarvittaessa lääkärintarkastuksen ja hoitoonohjauksen. Terveydenhoitajaresurssi on käytössä kolme (3) päivää viikossa. Psykologin- ja lääkärinresurssit ovat käytössä tarvittaessa ja niihin ohjaus tapahtuu nuorisoneuvolan terveydenhoitajan kautta.
- Kahden etsivän nuorisotyön työntekijän tehtävänä on etsiä, löytää ja ohjata avun tarpeessa olevia nuoria erilaisten palveluiden piiriin, kulkea tarvittaessa rinnalla palveluverkostossa, vahvistaa nuoren elämänhallinnan taitoja sekä ohjata nuori työhön, koulutukseen tai kuntoutukseen.
- Nuorisopalvelujen sisällä olevan monialaisen Nuorisokeskuksen työpajoja on neljä, joita ovat auto-, puu- ja tekstiilityön paja sekä Liito-työpaja. Työpajoilla olevien nuorten ohjauksesta vastaa kulloisenkin työpajan oma ohjaaja sekä neljän työpajan yhteinen yksilöohjaaja. Monialainen Nuorisokeskus sijaitsee ns. Loimun kiinteistössä, jossa työskentelee nuorisoneuvolan lisäksi myös sosiaalityöntekijä sekä kaksi erityisluokkaa (joustavan opetuksen 9. luokka sekä jatkoluokka).
- Nuorisopalvelujen Ohjaamo Järvenpään tehtävänä on tarjota ohjausta, valmennusta ja tietoa kaikille järvenpääläisille alle 29-vuotiaille nuorille työllistymisestä, kouluttautumisesta, opiskelusta sekä erilaisista kuntoutuksen vaihtoehdoista.
- Maahanmuuttajatoimisto Verso koordinoi kuntaan siirtyvien nuorten oleskeluluvan saaneiden kotoutumissuunnitelmien tarkistamista sekä asumis-, opinto- ja kouluttautumispolkujen suunnittelua ja toteutusta verkostoyhteistyönä.
- Vuonna 2016 kuntaan otettiin noin viisikymmentä nuorta oleskeluluvan saanutta, joista huomattava osa oli yksin alaikäisenä maahan tulleita. Kahtena edellisenä vuonna samaan kohderyhmään kuuluvia nuoria vastaanotettiin 15.
- Järvenpäässä on ollut kaksi yksin alaikäisenä tulleiden turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksikköä: A-klinikkasäätiön ylläpitämä yksikkö Haarajoella ja Kirkkopalveluiden yksikkö Seurakuntaopistolla. Järvenpää on vastaanottanut näiden yksiköiden nuoria kuntapaikoille, ajatuksena että kotoutuminen alkaa jo vastaanottovaiheessa ja kuntaan siirtyminen ei aiheuta tähän katkosta.
- Järvenpää on ostanut Kirkkopalveluilta nuorten jälkihuoltoon verrattavia asumispalveluita 24-paikkaisesta Koto-asuntolasta. Lisäksi ELY:n korvauksessa on palkattu maahanmuuttajatoimisto Versoon ns. jälkihuollon työpari, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja.
- Sosiaalisen kuntoutuksen yksikössä on ollut nuorten asunnottomuuden vähentämiseen pyrkivä asumisohjaus-hanke NASU, joka jatkui vuonna 2016 ARA-rahoitteisena.
- Aikuisten sosiaalipalveluissa käytetään huoliseulaa, jolla sosiaalityön sihteerit välittävät tiedon sosiaaliohjaajalle, mikäli asiakkaan työnhaku ei ole voimassa tai huomataan, että opiskelut ovat keskeytyneet. Sosiaaliohjaajat auttavat asiakkaita varatuilla ajoilla mm. asunnonhaussa, ohjaavat opiskelemaan tai olemaan yhteydessä toisen asteen oppilaitoksiin, sosiaalityöhön tai nuorisokeskukseen - palvelut rakennetaan ja työpari valitaan sen mukaan, mikä on tarpeen.

Sosiaaliamiehenä en pidä tarkoituksenmukaisena tarkemmin arvioida palveluiden osia muuten kuin toteamalla kokonaisuus ilmeisen laajaksi. Omana arvioni haluan kuitenkin korostaa etsivän nuorisotyön, sellaisena kuin se on vastauksessa kuvattakin, merkitystä ja tehtävää ”etsiä, löytää ja ohjata avun tarpeessa olevia nuoria erilaisten palveluiden piiriin, kulkea tarvittaessa rinnalla palveluverkostossa”. Nuoret eivät ole tottuneet hakeutumaan ja toimimaan viranomaisten palveluiden parissa, joten heidän kohdallaan palveluiden koordinointi ja eheys ja väliinputoamisten välttäminen on erityisen tärkeää eikä tätä ”rinnalla kulkemisen” merkitystä voine ylikorostaa.

Kyselyssä tiedusteltiin myös onko edellä mainittuun palvelukokonaisuuteen tulossa muutoksia vuonna 2017.

Vastauksen mukaan:

- Nuorisopalveluissa työskentelevät erityisnuorisotyöntekijät toimivat opiskelijahuoltolain mukaisina ammatillisina tukihenkilöinä.
- Nuorisotakuun kuntakokeilu tuotti v 2015 kartoituksen nuorisotakuun toteuttamisen nykytilasta sekä selvityksen työpajatoiminnasta Keski-Uudenmaan alueella. Ohjaamo Järvenpää aloitti toimintansa nykyisessä muodossa elokuussa 2016. Liito – työpaja aloitti pilottitoimintajaksensa niin ikään syksyllä 2016 yhdessä ammattioppilaitos Keudan kanssa.
- Seurakuntaopiston alaikäisten turvapaikan hakijoiden vastaanottoyksikkö lakkautettiin vuoden 2016 lopussa ja Haarajoen yksikkö lakkautetaan heinäkuun 2017 loppuun mennessä. Kaikki nuoret eivät saaneet vuoden 2016 aikana oleskelulupia, mutta heidän kotoutumisensa Järvenpäähän on jo alkanut. Vuoden 2017 alussa Järvenpäässä opiskelee 5-7- nuorta, jotka ovat saaneet oleskeluluvan ja hakevat kuntapaikkaa Järvenpäästä. Syksyllä järvenpääläisissä oppilaitoksissa alkaa koulutuksia, joihin hakeutuu nuoria, jotka tarvitsevat myös kuntapaikan. Kotouttamisohjelman mukainen sopimus ELYn kanssa 15 henkilön kuntapaikasta mahdollistaisi kotouttamistyön jatkuvuuden Järvenpäässä. Kuntapaikat olisi perusteltua kohdistaa yksin alaikäisinä tullessiin nuoriin. Päätöksenteko näiden nuorten vastaanotosta on vielä kesken toimitelmissä.

Kyselyssä pyydettiin vastaajaa arvioimaan sitä, miten kunnassa on onnistuttu nuorten henkilöiden yhteiskunnallisen osallisuuden ja toimeliaisuuden edistämiseen ja ylläpitämiseen, syrjäytymisen ehkäisemiseen sekä syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden tunnistamiseen ja tukemiseen liittyvien tavoitteiden toteuttamisessa ja miten näiden tavoitteiden saavuttamiseksi annettavia palveluja olisi syytä kehittää.

Vastauksen mukaan:

- Nuorisopalvelujen käyttäjiä on paljon ja palvelut ovat kohtuullisen helposti nuorten tavoitettavissa.
- Nuorisotyöttömyys on laskenut Järvenpäässä, naapurikuntia hieman enemmän.
- Nuorisopalvelujen Nuorisokeskuksen asiakkuudessa oli vuoden 2016 aikana yhteensä 330 järvenpääläistä 16-29 –vuotiasta nuorta. Asiakkaista etsivä nuorisotyö tuotti yhteensä 217 nuorta, joista 178 johti asiakkuuteen. Työpajoilla oli 113 asiakasta. Nuorten asiakassuhde oli kohtalaisen pitkä johtuen nuorten moninaisista haasteista.
- Järvenpäässä nuorten osallisuutta on kehitetty jo vuonna 2000 aloitetussa nuorisovaltuustossa, Lasten ja nuorten Ääni – toimintamallissa/ oppilaskuntayhteistyössä, nuorisotalojen talotoimikunnissa ja vertaisnuorisotyössä. Nuorten näkemykset otetaan aktiivisesti huomioon toimintaa suunniteltaessa.
- Alueellinen nuorisotalotoiminta, erityisnuorisotyö sekä Ohjaamo Järvenpää keskitetään uuteen TEMAL-nuorisotaloon keskustan tuntumassa olevalla Pajalan alueella.
- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat osa nuorisopalvelujen toimintaa.

- Oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajanuoret ovat aloittaneet suomen kielen opiskelun Seurakuntaopistolla jo vastaanottovaiheessa. He ovat hankkineet harrastuksia ja ystävystyneet toisten nuorten kanssa. Vapaaehtoisista he ovat saaneet ”tukihenkilöitä tai tukiperheitä”. Kaikilla nuorilla on koulutuspaikka: suurin osa opiskelee Seurakuntaopistossa, muutama KEUDA-ammattiopistossa sekä muutama joko Keravan tai Helsingin aikuislukiossa.

Sosiaalipalveluiden ”onnistuneisuuden” mittaaminen tai muu toteaminen on vaikeaa. Monissa asiakasryhmissä ja palveluissa hoidetaan akuuttia haastetta helpostikin todettavalla ja onnistuneella tavalla. Erityisesti nuorten kohdalla palvelun onnistuneisuus tai kuten useammin sanotaan, vaikuttavuus, kuitenkin voidaan todeta usein vasta varsin pitkällä aikaperspektiivillä. Haluankin tässä yhteydessä kiinnittää huomiota tarpeeseen jatkuvasti arvioida laajan nuorisopalveluiden kirjon oikeaa kohtaantoa ja vaikuttavuutta jatkuvan palvelukehityksen perustana.

3.6. Omaishoidon tuki

Kyselyssä tiedusteltiin omaishoidon tunnuslukuja.

Vastauksen mukaan **varatut määrärahat** ovat olleet seuraavat:

- 2013	1 055 000 euroa
- 2014	1 191 000 euroa
- 2015	1 286 059 euroa
- 2016	1 339 059 euroa

Määrärahaa käytettiin:

- 2013	1 018 896 euroa
- 2014	1 098 496 euroa
- 2015	1 211 515 euroa
- 2016	1 208 919 euroa

Omaishoidon tukea **on hakenut:**

- 2013	87 hakijaa
- 2014	108 hakijaa
- 2015	104 hakijaa
- 2016	97 hakijaa

Omaishoidontukea **on saanut:**

- 2013	71 hakijaa
- 2014	79 hakijaa
- 2015	84 hakijaa
- 2016	69 hakijaa

Omaishoitajan vapaita käytti vuonna 2016 yhteensä 117 asiakasta.

Omaishoidon **tukiluokkia** oli vuonna 2016 viisi ja omaishoidon tukimäärät luokittain olivat

- 387,49 euroa
- 446,68 euroa
- 628,54 euroa
- 774,98 euroa
- 1 398,53 euroa

3.7. Talousarviomäärärahojen mitoitus

Kyselyssä kysyttiin, kyettiinkö kunnassa vuonna 2016 sosiaalihuollon palvelut ja etuudet järjestämään kunnan alkuperäiseen talousarvioon niitä varten varattujen määrärahojen puitteissa. Lisäksi kysyttiin muutettujen määrärahojen riittävyttä siinä tapauksessa, että talousarviota jouduttiin muuttamaan.

Vastauksen mukaan:

- Vammaispalvelujen osalta määrärahavaraukset olivat riittämättömät, mutta asiakkaille kyettiin myöntämään tarvittavat palvelut lisämäärärahojen puitteissa.
- Lastensuojelun asiakaspalveluiden ostoihin sijaishuoltoon jouduttiin hakemaan lisätalousarvio kesken vuotta. Muutettu määräraha oli riittävä palvelujen toteuttamiseen.
- Lapsiperheiden kotipalvelu ylitti kysyntään perustuen siihen suunnatun määrärahan, vaikka määrärahaa oli lisätty v. 2017 käyttötalouteen.
- Erytysis asumisen talousarvioon toteutettiin muutos ja muutoksen myötä määrärahat riittivät ikääntyneiden ostopalveluiden järjestämiseen.
- Muilta osin sosiaalihuollon palvelut kyettiin järjestämään määrärahojen puitteissa.

Tiedustelussa kysyttiin, missä määrin vuoden 2016 aikana on sosiaalipalveluja koskevaa päätöksentekoa tai palvelujen myöntämiskäytäntöjä jouduttu muuttamaan määrärahojen riittämättömyyden vuoksi.

Vastauksen mukaan ympärivuorokautista hoivaa odottavien odotusaika palveluihin venyi loppuvuoden aikana, koska uuden 87-paikkaisen tehostetun asumispalvelupaikan Vaahterakodin valmistumista odotettaessa ostettiin määräaikaaisesti palveluasumisen paikkoja odotusajaksi. Muilta osin sosiaalipalveluja koskevaa päätöksentekoa tai palvelujen myöntämiskäytäntöjä ei jouduttu muuttamaan vuoden 2016 aikana, mitä pidän tätä myönteisenä.

Kyselyssä kysyttiin vastaajan käsitystä vuoden 2017 talousarvioon sosiaalihuollon palvelujen ja etuuksien järjestämiseen varattujen määrärahojen riittävydestä.

Vastauksen mukaan:

- Lapsiperheiden kotipalvelun osalta on seurattava kehitystä. Ostopalvelumäärärahaa lisättiin v. 2017 talousarvioon. Lisäystä lapsiperheiden kotipalveluun tullaan esittämään myös Ta 2018 valmistelun yhteydessä (1 uusi vakanssi). Samoin esitetään määrärahaa lisättäväksi v. 2018 lasten kaverikummitoimintaan.
- Vammaispalvelujen määrärahat saattavat olla riittämättömät palvelutarpeeseen verrattuna.

- Määrärahat ovat muutoin riittävät sosiaalihuollon palvelujen toteuttamiseksi.

Kuntalain mukaan talousarvio ja -suunnitelma on laadittava siten, että edellytykset kunnan tehtävien hoitamiseen turvataan (110 § 2 mom.). Esimerkiksi perustoimeentulotukea, täydentävää toimeentulotukea, osaa vammaispalveluista sekä lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua koskee kunnan niin sanottu erityinen järjestämisvelvollisuus, jolloin palvelun hakijalla tai käyttäjällä on edellytysten täytyessä subjektiivinen oikeus palvelun saamiseen ja kunnan on tällöin myönnettävä palvelut määrärahoista riippumatta. Muita sosiaalihuollon palveluja koskee kunnan niin sanottu yleinen järjestämisvelvollisuus, jonka mukaan kunnan on alueellaan huolehdittava näiden palvelujen järjestämisestä, osoitettava niihin voimavaroja ja määriteltävä kriteerit palvelujen myöntämiselle hakijoiden yhdenvertaisuuden huomioon ottavalla ja muutoin oikeudellisesti hyväksyttävällä tavalla. (Ks. erityisesti sosiaalihuoltolaki 14 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta [733/1992] 3 §, Suomen perustuslaki 6 § ja hallintolaki [434/2003] 6 §). Monia näistä palveluista koskee lisäksi erityinen säännös, jonka nojalla palvelut on järjestettävä sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää (esimerkkeinä vammaispalvelulaki 3 § 1 mom. ja lastensuojelulaki 11 § 1 mom.).

Perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ja edistettävä väestön terveyttä (19 § 3 mom.). Perustuslain mukaan julkisen vallan on myös turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen (22 §). Nämä perustuslain säännökset ulottavat vaikutuksensa myös niin sanottuihin määrärahasidonnaisiin sosiaalipalveluihin ja edellyttävät muun muassa sitä, ettei näihin palveluihin varattavia määrärahoja tietoisesti alimitoiteta. Eduskunnan oikeusasiamies on lisäksi korostanut määrärahasidonnaisten palvelujen osalta muun muassa palvelutarpeiden ennakkollista arviointia sekä näiden tarpeiden, järjestettävien palvelujen ja varattavien määrärahojen välisen suhteen ja vastaavuuden seuranta. (Oikeusasiamiehen näkemys käy hyvin ilmi esim. 24.11.2010 annetusta ratkaisusta Dnro 1863/4/09).

3.8 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

Kyselyssä kysyttiin, miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2015 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty. Vastauksen mukaan selvitys on käyty läpi ja/tai annettu tiedoksi työntekijöille. Selvitys on käsitelty johtoryhmissä ja johtotiimeissä sekä annettu tiedoksi ja käsitelty lautakunnissa ja kaupunginhallituksessa. Selvitys ei ole aiheuttanut toimenpiteitä.

Vuodelta 2016 annettavan sosiaaliasiamiehen selvityksen käsittelytapaa koskevaan kysymykseen saadun vastauksen mukaan selvitystä tullaan käymään läpi johtoryhmissä ja johtotiimeissä, joissa päätetään selvityksen mahdolliset vaikutukset ja toimenpiteet palveluihin ja asiakastyöhön. Selvitys viedään käsiteltäväksi tai tiedoksi tarvittaviin lautakuntiin ja kaupunginhallitukselle.

3.9 Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneet asiat

Kyselyssä kysyttiin vastaajan näkemystä keskeisimmistä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneista asioista (tapahtumat/muutokset/kehitysnäkymät) kunnassa vuonna 2016.

Vastauksen mukaan keskeisiä asioita olivat:

- Asiakslähtöiset toimintatavat ovat keskeinen osa sosiaalihuollon palvelujen toteuttamista. Tämä on näkynyt vuonna 2016 erityisen vahvasti kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisessä ja vertaistoimijoiden kouluttamisessa.
- Sosiaalihuollon asiakasmäärät ovat jatkaneet kasvuaan kaikissa palveluissa. Taloudellisten ongelmien taustalla on yhä useammin ollut pitkäaikaistyöttömyys, joka on jatkanut kasvuaan.
- Ongelmien kasautuminen on tyypillistä sosiaalihuollon asiakkaille. Moniongelmaisuus onkin korostunut entisestään asiakaskunnassa. Toisaalta sosiaalihuollon asiakkaille tarjottavat palvelut ovat monipuolistuneet ja tehokkaan palvelutarpeen arvioinnin seurauksena asiakas ohjautuu entistä tehokkaammin oikea-aikaisesti tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin.
- Perustoimeentulotuen Kela-siirto aiheutti syksystä 2016 alkaen asiakkaisissa paljon kysymyksiä ja huolta, mutta Kela ja sosiaalitoimi tiedottivat tulossa olevasta muutoksesta aktiivisesti ja hyvässä yhteistyössä jopa siinä määrin, että joulukuussa 2016 suuri osa perustoimeentulotukihakemuksista jätettiin jo Kelaan. Kunta oli osannut varautua riittävin resurssein ohjaamaan ja tukemaan asiakkaita muutoksessa.
- Sosiaalihuoltolain toimeenpanon jatkuminen ja sitä kautta asiakslähtöisten toimintamallien korostaminen entisestään – asiakkaan näkeminen yhteisenä. Pienten lasten palveluissa perhekeskuksen PTA-käytännöt aloitettiin ja se lisäsi yhteistä työtä varhaiskasvatuksen ja lastensuojelun selvitystiimin kanssa. Laitettiin alulle pilotteja perhekeskuksen perheterapeutin käytöstä varhaiskasvatuksen asiakastapaamisrakenteessa sekä Kasvun tuen säännölliset vierailut varhaiskasvatuksen kehittämiskäytännössä sekä varhaiskasvatuksen erityisopettajien tapaamiset. Vanhemmuuden tueksi suunniteltiin 2016 ja 2017 aloitetaan neuvola- ja vaka-ikäisten uutta pilottia tavoitteena tukea näyttöön perustuen perheitä varhemmin sekä neuvolan että varhaiskasvatuksen asiakasrakenteissa.
- Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen edelleen sosiaalihuoltolain mukaisesti. Perhekeskuksen ja lastensuojelun perhetyön sekä selvitystiimin yhteistyötä kehitettiin ja se johti yhteisen työn tiivistymiseen. Pta-työskentelyssä oli oma monialainen seurantaryhmänsä, joka määritteli ja muutti erityisesti omatyöntekijän vastuunottoa perheissä.
- Erityisesti nuorten mielenterveyspalvelujen riittävyttä seurataan edelleen (yhteistyö terveydenhuoltoon) palveluiden kysyntään vastaamiseksi.
- Vuoden 2016 aikana on kehitetty ammatilliseen tukihenkilötyöhön koetun muutoksen mittaristo ja koulukuraattorityöhön tehty jatkuvasti vastattavaksi kokemustietokysely.
- Avohuollon suunnitelmallisessa sosiaalityössä on suuren asiakasmäärän ja työntekijöiden vaikean rekrytointitilanteen vuoksi edelleen haaste noudattaa suositusten mukaista lapsen kahden tunnin henkilökohtaista aikaa kuukaudessa aktiivisessa avohuollon työskentelyssä. Dokumentoinnin pitäminen ajan tasalla on edelleen haaste.
- Sosiaalihuoltolain toimeenpanon yhteydessä asiakkuuksia on tarkasteltu ja tarkastelua tehdään edelleen asiakassegmentointia hyväksi käyttäen. Perhesosiaalityön ja Kasvun tuen palveluiden

johto kykenee paremmin tunnistamaan työn rajapinnat ja tavoitteet tuotettuaan asiakassegmenttitiedon yhdessä. Tunnistamme nykytilan ja tavoitetilan.

- Lapsiperheiden kotipalvelua on kyetty tarjoamaan verrattain hyvin. Perhekeskus on vastannut rajuun kysynnän kasvuun laadullisesti hyvin; kaikki omat 4 perhetyöntekijää ovat jatkuvasti täystyöllistettyjä ja asiakasasiain purku ja palaute kertoo perheiden perushoidon ratkaisevan tärkeästä interventtiosta.
- Oma perhekuntoutustoiminta tuonut monipuolisuutta palveluvalikkoon ja helpottanut asettumista perhekuntoutukseen esim. kun lasten koulupaikkoja ei tarvitse vaihtaa
- Kokemusasiantuntijatyötä ollut käytössä jälkihuollon ohjauksessa ja nuorten tuetussa asumisessa
- Uusi isyydentunnustamismenettely tuonut vaivattomuutta asiakkaille tunnustamismenettelyyn
- Lastenvalvojat työskentelevät sovittavalla työotteella ja tapaavat vanhempia tarvittaessa useita kertoja. Pyrkimyksenä on perehtyä eroperheen lasten tilanteeseen siten, että lapsen etu on mahdollista ottaa huomioon ennen vanhempien välisen sopimuksen vahvistamista.
- Tapaamispaikka raportoi keskeytyneistä tai toteutumatta jääneistä tapaamisista lastenvalvojalle, joka tapaa tarvittaessa asianosaisia asian selvittämiseksi yhdessä tapaamispaikan työntekijän kanssa.
- Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa on järjestetty lakisääteisenä. Tapaamisilla on vahvistettu lapsen oikeutta tavata etävanhempaansa, jottei lapsi vieraantuisi muualla asuvasta vanhemmastaan, tai lasta suojattu vahingollisilta tapaamisilta. Tapaamispaikkatoimintaa on kehitetty asiakaslähtöisesti ja suunnitelmallisesti.
- Vaahterakodin avautuminen kaksivaiheisesti joulukuussa 2016 ja huhtikuussa 2017.

3.10 Vielä toimeentulotuesta

Vielä kyselyssä kysyttiin miten kaupungissanne huomioitiin ja miten valmistauduttiin ja oman arvion mukaan onnistuttiin toimeentulotukiasioiden siirtymisen asiakastiedotuksessa ja -palvelussa?

Vastauksen mukaan erittäin hyvin. Kelan muutostiedotteita jaettiin kaikkien toimeentulotukipäättösten mukana syksystä 2016 alkaen ja samoin asiasta kirjattiin perustiedot kaikkiin tehtyihin toimeentulotukipäätöksiin. Palveluneuvonta ja sosiaalialan ammattilaiset olivat hyvin tietoisia muutoksesta ja osasivat hyvin ohjeistaa asiakkaita asioinnin muutoksessa.

Kysymykseen, miten kaupunkinne valmistautui näihin muutoksiin, vastattiin seuraavasti:

- Järvenpää oli mukana koko toimeentulotuen Kela-siirron valmistelukauden ajan niin STM:n, Kuntaliiton, Kelan kuin THL:nkin työryhmissä, joissa siirtoa valmisteltiin. Tätä kautta tietoa saatiin aktiivisesti työntekijöille koko valmistelukauden ajan ja sitä kautta myös asiakkaille. Yhteistyö paikallis-Kelan kanssa aloitettiin syksyllä 2015 ja siihen perustuen asiakaskäytännöt mm. maahanmuuttaja-asiakkaiden asioinnin suhteen saatiin ajoissa sovittua siten, että siirtymäkausi oli mahdollisimman sujuva ja helppo. Muutosta ennakoiden koko aikuissosiaalityön yksikön henkilökunnan työnkuvat uudistettiin vuoden 2016 aikana ja henkilöstömitoitus muutettiin vuoden 2017 tarpeisiin sopivaksi; toimistohenkilökuntaa vähennettiin ja sosiaaliohjaajien määrää kasvatettiin. Samalla alettiin voimakkaasti kehittää uusia palvelumuotoja yhteistyössä eri yhteistyökumppaneiden kanssa.

Kysymykseen, miten muutos näkyi asiakkaille, vastattiin, että asiakkaat olivat syksyn ajan hieman hämmentyneitä muutoksesta ja pieni osa hieman huolissaankin, mutta lopulta valtaosa asiakkaista osasi jo joulukuun aikana hakea perustoimeentulotukea Kelasta. Ne asiakkaat, joilla ennakoitiin olevan suurimpia vaikeuksia hahmottaa muutosta, kuten maahanmuuttajat, ohjattiin kädestä pitäen Kelan paikallistoimistoon ja sosiaalialan henkilökunta oli mukana useissa yhteistyöpalaverissa. Tätä on jatkettu vuoden 2017 aikana ja tarvittaessa asiakkaan asioissa on soitettu kunnasta suoraan Kelaan ja selvitelty toimeentulotukipäätöksiin liittyviä asioita tai kiirehditty päätöksiä silloin, kun asiakkaan asia on ollut akuutti. Asiakkaat ovat saaneet tukea kunnasta Kelassa asioimiseen.

3.11. Muuta

Kysyttäessä palautetta ja toiveita sosiaaliamiehelle Järvenpään sosiaalitoimi toivoi, että sosiaaliamiehen yhteistyö kaupungin kanssa perustuisi vuorovaikutukseen ja avoimuuteen.

Vs. sosiaaliamiehenä ilmoitan vuorovaikutteisuuden ja avoimuuden sopivan hyvin sosiaaliamiehen tehtäviin asettamiini omiinkin tavoitteisiin. Näissä voidaan edistyäkin kun oma työkokemus laajasta tehtäväalueesta lisääntyy ja syvenee. Sosiaaliamiehenä on kuitenkin tunnistettava sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 24 §:ssä säädetyt tehtävät, joiden mukaan sosiaaliamiehen asiatapahtumakohtaiset tehtävät muodostuvat ensisijaisesti asiakkaan neuvonnasta ja avustamisesta esimerkiksi muistutusten teossa. Valinnan noudatettavasta toimintatavasta, esimerkiksi muistutuksen tai kantelun tekemisestä, tekee viimekädessä asiakas itse. Arvioin kuitenkin, että sosiaaliamiehenkin on tarkoituksenmukaista pyrkiä soveltuvien osin ja tapauskohtaisin arvioin noudattamaan hallintolaissa säädettyjä hyvän hallinnon perusteita, joista esimerkkeinä voinee esittää mm. seuraavat:

- Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.
- Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä muutoinkin pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.

4 TIIVISTELMÄ

Edellä on pyritty kuvaamaan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Järvenpäässä vuonna 2016 lähinnä sosiaaliamiehen kyselyyn saaduista vastauksista ja sosiaaliamiehelle tulleista asiakasyhteydenotoista koostuvan lähdeaineiston pohjalta. Seuraavassa on lyhyt tiivistelmä tässä yhteydessä esiin nousseista keskeisimmistä seikoista.

Talousarviosta päättävien luottamushenkilöiden ja asiaa valmistelevien viranhaltijoiden velvollisuutena on osoittaa toimeentulotuki-, lastensuojelu- ja vammaispalveluasioiden käsittelyyn sellaiset voimavarat, jotka mahdollistavat laissa säädettyjen määräaikojen noudattamisen. Laissa käsittelylle säädetyt määräajat velvoittavat asian käsittelystä vastaavaa tahoa jokaisessa

yksittäistapauksessa. Näin ollen jos yhdenkin asian osalta esimerkiksi päätöksen tekemiselle, yksilöidyn täydennyskehotuksen lähettämiseksi tai lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiselle säädettyjä määräaikoja ei kyetä noudattamaan, tältä osin on toimittu lain nimenomaisen säännöksen vastaisesti. Myös viranhaltijoiden tai työntekijöiden poissaoloihin on pyrittävä varautumaan esimerkiksi sijaisjärjestelyin siten, että poissaolot eivät olisi esteenä laissa säädettyjen määräaikojen toteutumiselle.

Panen merkille, että toimeentulotukipäätökset on vuoden 2015 joulukuun tapaan myös joulukuun 2016 haasteellisessa tilanteessa käsitelty pääosin säädettyssä määräajassa ja Kela-siirto on aktiivisesti hoidettu ja kuvattu onnistuneeksi. Kelan käytännön toimintatavan vakiintumisen jälkeen nähdään miten asumiskustannusten huomiointi mahdollisesti heijastuu kuntaan sen käsitellessä harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemuksia. Koska enimmäisasumismenot alittavia asuntoja on liian vähän, on vaara, jos todellisia asumismenoja ei huomioida, että käytäntö heijastuu vastoin tarkoitusta harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen ja/tai vaarantaa tuen saajan mahdollisuuden käyttää toimeentulotukea perusosalla katettavaksi tarkoitettuihin menoihin.

Vastauksesta saa vaikutelman, että lastensuojelu- ja vammaispalvelulaissa säädettyjä käsittelyn määräaikoja on Järvenpäässä vuonna 2016 lähes kaikissa tapauksissa kyetty noudattamaan. Vammaispalvelun osalta poikkeuksina mainitaan vähäinen määrä selvityksiä, joista ”osasta” löytyy erityisiä syitä tavoiteajan ylittymiselle.

Pidän myönteisenä sitä vastauksesta ilmenevää seikkaa, ettei sosiaalipalveluja koskevaa päätöksentekoa tai palvelujen myöntämiskäytäntöjä Järvenpäässä jouduttu vuonna 2016 kesken vuoden muuttamaan määrärahojen riittämättömyyden vuoksi. Kyselyyn saadusta vastauksesta ilmenee, että vuoden 2016 alkuperäiseen talousarvioon varatut määrärahat eivät kuitenkaan kaikilta osin riittäneet kattamaan tarvittavia palveluita vaan osassa palveluita on tarvittu muutettua talousarviota.

Sosiaaliamies on aikaisemmin esittänyt selvitettäväksi, millä tavoin ja millaisin asiasta vastaavien eri viranhaltijoiden ja toimielinten toimenpitein sosiaalihuollon, erityisesti lastensuojelun ja vammaispalvelujen palvelutarvetta olisi mahdollista tulevia talousarvioita laadittaessa ennakoida aikaisempaa paremmin ja varata tarvetta vastaavat määrärahat jo alkuperäiseen talousarvioon. Tällöin tarve varata talousarvioon lisämäärärahoja kesken talousarviovuoden olisi aikaisempaa vähäisempi.

Edellisvuosien tapaan pidän asiakkaiden oikeuksien ja aseman näkökulmasta myönteisenä vastauksesta ilmenevää toiminnan muuttumista ja kehitysnäkymiä monella osa-alueella. Jatkuva kehittämistoiminta odotetun sote-muutoksen sisälläkin parantaa organisaation ja siinä toimivan henkilöstön edellytyksiä tuottaa asiakkaille entistä laadukkaampaa sosiaalihuoltoa ja edistää näin ollen myös asiakkaiden oikeusturvaa.

Päätän selvityksen yleisluonteiseen huomioon kahdesta monilta sosiaaliamiehen asiakkailta välittyvästä seikasta, joita huomion yleisluonteisuuden takia en tässä vaiheessa enempää kuitenkaan erittele enkä perustele.

Asiakkailla on usein vaikeuksia ymmärtää saamansa päätöksen, palvelusuunnitelman tms. sisältöä. Esimerkiksi päätös voi sisällöllisesti olla aivan oikeakin, mutta asiakas jää tyytymättömäksi, koska hän ei ole ymmärtänyt suullisesti tai kirjallisesti saamaansa viestiä olipa kyse ohjeesta tai päätöksestä. Toiseksi asiakas voi joskus hallinto-organisaatiossa ja konkreettista palvelua tuottavissa moniammatillisissa yhteistyöverkostoissa helposti jäädä vaille hänen kannaltaan olennaista tietoa siitä kuka hänen asiaansa hoitaa. Tämä yhdessä rajoittuneen tavoitettavuuden kanssa voi saattaa asiakkaan tilanteeseen, jossa omien oikeuksiensa hakeminen voi käydä tarpeettoman vaikeaksi ja jopa ylittää asiakkaan omat voimavarat.

Näiden sosiaalihuollon laatuun ja siihen liittyvään (asiakkaan) kohteluun (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §) välittömästi vaikuttavien palveluelementtien merkityksen korostamiseksi viitataan lopuksi muistutuksenomaisesti seuraaviin lainkohtiin:

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 5 § 1-2 momentit:

Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Hallintolaki 7 § 1 momentti:

Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolaki 8 §:

Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolaki 9 §:

Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.