

**SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ  
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ  
JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2018**

Järvenpään kaupunginhallitukselle

Valmistumispäivä: 20.6.2019

Tekijä:

Arto Nätkynmäki

Johtava yleinen edunvalvoja

Tuusulan kunta

Holhustoimen edunvalvontapalvelut

Koskenmäenpolku 4 (PL 60)

04300 Tuusula

Puhelin: 09-8718 3015

Sähköposti: arto.natkynmaki@tuusula.fi

# SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2018

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2018	3
	2.1 Yleistä	3
	2.2 Tilastotietoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2018	4
3	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2018	5
	3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset	5
	3.2 Toimeentulotuki	6
	3.2.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	6
	3.2.2 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus	6
	3.2.3 Asumismenot	7
	3.2.4 Kelaan siirtymisen vaikutuksia	8
	3.3 Lastensuojelu	9
	3.3.1 Palvelutarpeen kehittyminen	9
	3.4 Vammaispalvelut	12
	3.5 Vanhuspalvelut	13
	3.6 Kuljetuspalvelut	16
	3.7 Nuorten palvelut	16
	3.8 Omaishoidon tuki	18
	3.9 Talousarviomäärärahojen mitoitus	18
4	KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ	19
5	SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS	19
6	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUKSIIN JA ASEMAAN VAIKUTTANEET ASIAT	20
7	ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖHANKE	20
8	TIIVISTELMÄ	20

# SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2018

## 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 2018 Tuusulan kunnan sosiaaliasiamiestehtävät hoidettiin kunnan oman organisaation osana hallinnon tulosalueella toimivassa Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä, joka aloitti toimintansa 1.9.2004. Yksikkö tuotti toimialueellaan holhoustoimen yleisen edunvalvojan palvelut sekä talous- ja velkaneuvonta-, potilasasiamies- ja sosiaaliasiamiespalvelut. Järvenpään ja Keravan kaupungit tilasivat 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.

Käsittelen esityksen alussa sosiaaliasiamiestoimintaa vuonna 2018, sen yleisiä puitteita ja niiden kehitystä sekä kuvaan tämän jälkeen vuoden 2018 sosiaaliasiamiestoimintaa tilastoinnin pohjalta. Jälkimmäisessä osassa arvioin sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Keravalla vuonna 2018. Lähdeaineistona ovat lähinnä Järvenpään sosiaalitoimessa joulukuussa 2018 toteutettu sosiaaliasiamiehen kuntakysely ja sosiaaliasiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot. On paikallaan korostaa, että sosiaaliasiamiehen aikaresurssi ei riitä tutkimaan kaupungin antamien vastausten ja arvioiden oikeellisuutta.

Esityksen luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien vastaavaan selvitykseen.

## 2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2018

### 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. Nykyisillä asiakasmäärillä sosiaaliasiamiehen ajalliset voimavarat ovat olleet riittävät ja mahdollistaneet lakisääteisten tehtävien asianmukaisen hoitamisen. Sosiaaliasiamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on työaikana pääsääntöisesti asiakkaiden tavoitettavissa. Tämä muodostaa haasteen joittenkin muitten vireillä olevien tehtävien vaatiman selvittely- yms. aikojen irroittamiseen, mutta toisaalta takaa asiakkaalle mahdollisuuden saada asiamies kiinni. Asiakas on halutessaan saanut ajan sosiaaliasiamiehelle yleensä noin viikon kuluessa puhelimitse tapahtuneesta yhteydenotosta ja kiireellisissä tapauksissa jopa nopeammin, jos asian selvittäminen on vaatinut tapaamista.

Loma-aikana asiamiehen sijaisena on toiminut 2. yleinen edunvalvoja, joka lakimiehen koulutuksen saaneena kykenee suoriutumaan oman toimensa ohella yksittäisistä

sosiaaliasiamiehelle tulevista kysymyksistä. Vuonna 2018 sosiaaliasiamiehen tehtävä on toteutunut koko vuoden ilman vaihtuvuutta.

Vuonna 2018 sosiaaliasiamies tapasi asiakkaita sopimuksen mukaan joitain kertoja myös Järvenpäässä ja Keravalla. Pääosa asioista on hoitunut puhelimitse, sähköpostilla tai Tuusulan toimistolla. Sosiaaliasiamiehellä on kevästä 2017 saakka ollut käytössä suojattu sähköposti, mikä on tehostanut yhteydenpitoa niin asiakkaiden kuin viranomaistahojen kanssa.

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

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. Toisaalta sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei lähtökohtaisesti ole ottaa kantaa erilaisten päätösten tai ratkaisujen yhteiskunnalliseen, poliittiseen tai taloudelliseen tarkoituksenmukaisuuteen. Esimerkiksi perus- ja ihmisoikeudet sekä hallinto-oikeudelliset ja sosiaalioikeudelliset oikeusperiaatteet toimivat kuitenkin myös välittäjinä oikeusjärjestelmän perustana olevan arvopohjan ja yksittäisten oikeusnormien soveltamisen välillä, joten sosiaaliasiamiehen tai muiden ensisijaisesti lakia soveltavien tahojen argumentointi ei voi olla täysin irrallaan sovellettavien normien perustana olevista yhteiskunnallisista arvoista.

## **2.2 Tilastotietoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2018**

Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoinnissa yleisesti käytetään valtakunnallisesti suositeltua tilastointimallia, jonka mukaan yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi olla 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 useita tunteja viikkojen tai kuukausien aikana työllistävä selvittely. Sama asiakas voi myöhemmin ottaa yhteyttä samasta tai eri asiasta. Jos asiakas esittää asiassa jotakin uutta selvitettävää tai kokonaan uuden yhteydenottooperusteen, tulee siitä uusi asiatapahtuma. Tilastointitapaa ei voi pitää kovin hyvin sosiaaliasiamiehen kokonaistyömäärää kuvaavana. (Tarkemmin Laukka, Arja – Lepikkö, Laura – Einemäki, Pekka: Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007 – 31.10.2009: loppuraportti, jakso 2.1.)

Tilastoidut luvut vastaavat vuoden 2018 osalta edellistä. Ensisijaisesti on tilastoitu muut kuin vain yhteen puheluun vastaamiseen johtaneet uusien asiakkaiden yhteydenotot. Näitä uusien asiakkaiden yhteydenottoja, jotka edellyttivät asiaan perehtymistä, muuta selvittelyä tai yhteydenottoja viranhaltijoihin tms. kirjattiin 75, kun pelkällä yhdellä puhelinvastaukselle tai -keskustelulla selvittiin keskimäärin 1-3 asiassa päivässä. Huomionarvoista on, että eräiden asiakkaiden asiat tapaavat saamaansa palvelua, tai palveluita, vastaavasti muodostua

"jatkuviksi", jossa yhteydenottoja tulee lukuisia tiivisti akuutin asian ollessa vireillä taikka tasaisesti pitkin vuotta.

Yleisenä havaintona voi todeta yhteydenottojen vähentyneen merkittävästi vuoden 2016 tasosta perustoimeentulotukiasioiden käsittelyn siirryttyä Kelaan, joskin toimeentukea koskevia yhteydenottoja sosiaaliamiehellekin tuli satunnaisesti edelleen niin perustoimeentulotukea kuin kunnan käsittelemää harkinnanvaraista toimeentulotukeakin koskien.

**Yhteydenottajina** asiakastapahtumissa oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas, joissain tapauksissa asiakkaan läheinen ja joissain tapauksissa henkilöstö. Asiatapahtumat koskivat *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 järjestämävastuisen kunnan omassa organisaatiossa.

Vuonna 2018 asiatapahtumat jakoutuivat **aihealueittain** niin, että eniten yhteydenottoja oli ikääntyneiden palveluissa, vammaispalveluissa ja lastensuojelussa. Muun sosiaalityön, perheasioiden, lasten päivähoidon, omaishoidon tuen, kehitysvammahuollon, päihdehuollon ja kotipalvelun ja kotihoidon asiakastapahtumien voi todeta olleen satunnaisempia.

Asiakastapahtuman **luonne** oli useimmiten "tyytymättämyys" ja toiseksi useimmin "tiedustelu".

Asiakastapahtuman **syy oli** useimmiten "päätökset ja sopimukset", "yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista" ja "palvelun toteuttaminen" sekä "jonotus- ja käsittelyaika" sekä "kohtelu". Satunnaisiksi jääneitä syitä olivat tietosuojat, maksuasiat ja vahingonkorvaus, itsemääräämisoikeus ja muu syy.

Asiatapahtumiin liittyvistä sosiaaliamiehen **toimenpiteistä** 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 sosiaaliamies, järjestettiin vuoden 2018 aikana 5-10 tapaamista. Ennaltaehkäisevän luontoisiin luento- tai koulutustilaisuuksiin osallistuttiin kutsujen mukaan noin 5 kertaa.

### **3 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA JÄRVENPÄÄSSÄ VUONNA 2018**

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen arvioinnin tueksi lähetettiin aikaisempien vuosien tapaan toimialueen kunkin kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimialan tai palvelualueen määrätuille vastaaville viranhaltijoille loppuvuodesta 2018 sosiaaliamiehen kysely. Näitä vastauksia käsitellään asiakasyhteydenottojen perusteella tai muutoin seuraavissa kappaleissa.

Kysymysten lähettämisen ja selvityksen kokoamisen ajankohtaan vaikutti, että sosiaaliamiehen virka päättyi vuoden vaihteessa.

#### **3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset**

Vastauksen mukaan Järvenpäästä koskevia sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** (sisältää myös kantelut) tehtiin vuoden 2018 aikana 5 kpl (2017/5, 2016/3, 2015/15, 2014/2).

Näistä kaksi koski vammaispalvelun päätösprosessia, kaksi asumispalvelua ja yksi aikuissosiaalityötä.

Järvenpään sosiaali- ja terveystalokunta käsitteli vastauksen mukaan vuoden 2018 aikana yhteensä 10 (2017/36, 2016/61, 2015/64, 2014/2) sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää **oikaisuvaatimusta**. Parin vuoden alentumaa voi pitää merkittävänä, joskin oman arvioni mukaan alenema johtunee pääosin perustoimeentuloturva-asioiden siirtymisestä Kelalle.

Vastausta tapahtuneiden oikaisujen määrään ja valitukseen hallinto-oikeudelle ei saatu.

### **3.2 Toimeentulotuki**

Perustoimeentulotuen käsittely siirtyi Kelaan vuonna 2017. Kunnalle jäi täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely.

#### **3.2.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki**

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely jäi vuonna 2017 kuntaan. Vuonna 2018 täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin 515 taloudelle 979 hakeneesta ja vuonna 2017 707 taloudelle 1043 hakeneesta. Täydentävän toimeentulotuen kustannukset oli vuonna 2018 225 000 euroa ja vuonna 2017 364 000 euroa. Alenemaa voi pitää merkittävänä.

Kyselyssä kysyttiin myös toimeentulotukilain 14 § 3 momentin mukaisen kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi toimeentulotukea saaneiden talouksien määrää. Vastauksen mukaan talouksia oli 51 vuonna 2018 ja vuotta aiemmin 164. Tätäkin alenemaa voi pitää merkittävänä.

Tämän selvityksen yhteydessä ei ole mahdollista selvittää alenemien syitä, mutta kannustan kaupungin vastuutahoja tämän selvityksen käsittelyn yhteydessä arvioimaan merkittävän aleneman syitä.

#### **3.2.2 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus**

Kyselyssä kysyttiin, onko toimeentulotukipäätökset kyetty tekemään toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997, toimeentulotukilaki) 14 a §:ssä säädetyissä määräajoissa. Säännöksen mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Vastauksen mukaan tähän kyettiin 94 prosenttisesti.

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 kehoitus 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 käsitellyistä toimeentulotukihakemuksista vain 2 % (2017/2 %) ylitti lakisääteisen käsittelyajan 7 pvää. Näistä viivästyneistä päätökset tehtiin n. 75 % viimeistään 8-14 arkipäivän kuluessa.

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.).

Vastauksena esitetyn arvion mukaan tällainen keskustelumahdollisuus järjestyy aina. pääsääntöisesti järjestyi, joskin pisimmillään tähän on mennyt 7 päivää. Mahdollisuudesta tähän kerrotaan vastauksen mukaan asiakkaan ottaessa yhteyttä ja asiasta mainitaan esitteissä ja netissä.

Yhteiskunta kehittyy sähköisten palveluiden suuntaan. Tämä ei ole ongelmatonta kaikille kansalaisille. Kirjoittamalla "toimeentulotuki" kunnan nettisivun hakukenttään saa esiin joitain linkkejä mutta tämä mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun näyttäisi avautuvan vasta hieman sinnikkyyttä vaativien klikkausten kautta. Kannustan kaupunkia arvioimaan tulisiko tätä henkilökohtaisen keskustelun mahdollisuutta tuoda selvemmin esille. Joillekin asiakkaille oma-ehtoinen hakemusasiakirjojen ja selvitysten kokoaminen on haasteellista.

### 3.2.3 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 tarkoitettut 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 suuruisina, 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 saatavissa sellaisia kohtuullista asumistasoa vastaavia vuokra-asuntoja, joiden vuokrataso alittaa Kelan hyväksymät enimmäisasumismenot.

Vastauksen mukaan jonkin verran on, mutta sosiaalitoimen asiakkaiden on keskimääräistä vaikeampaa saada vuokra-asuntoa johtuen mm. aiemmista vuokratilanteista, luottotietojen menettämisestä tai muista henkilöön kohdistuvista syistä.

Kyselyssä kysyttiin edelleen millaisissa tapauksissa kaupungissa otettiin asumismenot huomioon toimeentulotukea myönnettäessä todellisen suuruisina siitä huolimatta, että ne ylittävät Kelan hyväksymät enimmäisasumismenot.

Vastauksessa todetaan, että niissä tapauksissa on otettu, joissa se on katsottu perustelluksi ja on pohjautunut sosiaalityön suunnitelmaan. Perusteluita ei vastauksessa avata.

Voidaan sanoa, että asuminen Keski-Uudellamaalla on kallista, myös suhteessa pääkaupunkiseutuun.

Sosiaaliamies on aiemmin pitänyt myönteisenä sitä, että Keski-Uudellamaalla noudatettavat toimintatavat olivat melko hyvin sopusoinnussa toimeentulokilasta, sen esitoista sekä sosiaali- ja terveystieteiden ohjeistuksesta ilmenevien tulkintasuositusten kanssa ainakin niiden kriteereiden osalta, joille annetaan merkitystä harkittaessa asumismenojen tarpeellista suuruutta ja hyväksytyjä enimmäisasumismenoja korkeampien todellisten asumismenojen huomioon ottamista.

Yleisesti koko toimialuetta koskevana tuntuma on kuitenkin aiemmin 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 koh-tuullisten asumismenojen huomioon ottamisessa todellisen suuruusina niissä tapauksissa, joissa hakijan todelliset asumismenot ylittävät toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot ainoastaan vähäisissä määrin.

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 toimeentulokilain 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.

Sosiaaliamiehenä kannustan kaupunkia arvioimaan toimintalinjansa yhtenevyyttä ministeriön ohjeiden kanssa sekä kaikin keinoin myötävaikuttamaan, että Kelalla olisi myös yksittäistä asiakasta koskevassa tilanteessa realistinen käsitys paikkakunnan asuntomenoista ja -markkinoista. Ei ole asiakkaan, kunnan eikä ympäröivän yhteiskunnan edun mukaista, että asiakas joutuu asumiskustannusten takia tinkimään toimeentulotuella katettavaksi tarkoitettuista menoista.

### **3.2.4 Kelaan siirtymisen vaikutuksia**

Toimeentulotuen käsittely oli vuonna 2017 suurin muutos sosiaalipalveluissa. Kuntakyselyssä kysyttiin miten toimeentulotuen käsittelyn siirtyminen Kelaan on kunnan arvion mukaan toteutunut täydentävän toimeentulotuen asiakkaiden näkökulmasta arvioiden.

Vastauksen mukaan ei juuri mitenkään, koska kyse on kunnan myöntämästä etuudesta, jonka perusteet ja käsittelytapa eivät ole muuttuneet. Kela vastaa perustoimeentulotuesta omien prosessiensa ja kriteeriensä mukaan ja kunta täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta, prosessit näiltä osin ovat selvät ja yhteistyö sujuvaa.



### 3.3 Lastensuojelu

#### 3.3.1 Palvelutarpeen kehittyminen

Kuntakyselyssä pyydettiin arvioimaan lastensuojelun palvelutarpeen kehittymistä kunnassa vuoden 2018 aikana. Vastauksena esitettiin seuraavaa:

- Palvelutarpeenarvioinnin lukumäärä on kokonaisuudessaan kasvanut edellisestä vuodesta.
- Lastensuojeluasiakkaiden määrä on myös noussut vuoden 2018 aikana 61 lapsella. Uusia asiakkaita on tullut marraskuun loppuun mennessä 131 lasta, joista palvelutarpeen arvioinnin kautta 56 lasta, sosiaalihuollon sosiaalityön kautta 25 lasta, toisesta kunnasta muuttanut 23 lasta, kiireellisen sijoituksen kautta 12 lasta, ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen kautta 9, uudestaan ls-asiakkaaksi alle ½ v. päättymisestä 2 lasta, sisaruksen asiakkuuden kautta 4 lasta.
- Tutkittua tietoa ei ole, mutta esim. psykiatrisen hoidon pääsyn kriteerit ovat nousseet. Lapset ja nuoret, jotka aikaisemmin pääsivät osastojaksolle eivät enää saa laitoksessa kuin 1-5 päivän arviointijakson. Pidemmälle arviointijaksolle ei ole päässyt tänä vuonna juuri kukaan. Laitoshoitoa vähennettäessä ei vastaavasti ole lisätty psykiatrisen hoidon henkilöstöä, joka tekisi tiiviisti yhteistyötä kentällä. Lapset jäävät lastensuojelutyön vastuulle. Neurologiset oireet lisäävät lastensuojeluasiakkuuksia.

Kuntakyselyssä kysyttiin miten palvelutarpeen muutokseen oli varauduttu tai reagoitiin. Vastauksena esitettiin seuraavaa:

- Olemme jatkaneet v. 2017 kehitetyn nk. ensiarviointityöskentelyn käyttöönottoa, joka on nopeuttanut palvelutarpeenarvioinnin käsittelyä. Ensiarviointityöskentelyssä työpari päivystää viikon kerrallaan vastaten sekä virka-aikaisesta päivystyksestä että palvelutarpeen ensiarvioinnista. Viimeistään seuraavana päivänä otetaan yhteys perheeseen. Jos työskentely alkaa, pyritään asiakkaat jättämään samalle selvitystyöparille tai tarvittaessa mahdollinen työpari otetaan muista palveluista. Myös kouluilla esim. kouluterveydenhoitajille on markkinoitu konsultoivaa ja liikkuvaapalvelua myös ilman, että asian tulee johtaa yhteydenottoon.
- Verkostoyhteistyötä on kehitetty vuoden 2018 aikana; Säännölliset konsultaatiot perheneuvolan ja perheoikeudellisen yksikön kanssa, puhelinkonsultaatio matalalla kynnyksellä poliisin lapsirikostutkintaryhmään lapseen kohdistuneen rikosepäilyn syntyessä, sosiaalityöntekijä jalkautuu tarvittaessa Ompuluokkien erityistä tukea tarvitsevien oppilaiden verkostoneuvonpitoihin, silloin kun lapsella ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Lisäksi palvelutarpeen arviointitiimi on mukana kiusaamisen ehkäisyn KO-hankkeessa.
- Perhesosiaalityö sisältäen palvelutarpeenarvioinnin on siirretty 1.8.2018 organisaatiossa perhekeskuspalveluiden sosiaalihuollon palvelukokonaisuuteen organisoitaessa uuden kunnan (Järvenpään kaupungin) ja Keski-Uudenmaan soteen siirtyviä palveluita.

Palvelutarpeen arviointien määrä ja lastensuojelun asiakkaiden määrä on kasvanut. Sosiaaliasimiehenä nostaisin huolestuttavana seikkana päättäjien huomion kohteeksi arvion siitä, että lastensuojelun resursseilla ja keinoilla ehkä paikataan lasten ja nuorten psykiatrisen hoidon reurssien puutetta tai hoitoon pääsyn kriteerien tiukkuutta. Arvioin tämän taloudellisesti kalliiksi ja ennen kaikkea lasten ja nuorten ja koko heidän lähipiirinsä kannalta inhimillisesti arvioiden raskaaksi. Kannustan kaupunkia ja kuntayhtymää arvioimaan psykiatriseen hoitoon pääsemisen mahdollisuuksia.

Lastensuojeluilmoituksia tehtiin	LSL	SHL
- vuonna 2018	1 071	250
- vuonna 2017	1 091	271

Lastensuojelun asiakasmäärät olivat joulukuussa 2018

- lapsia lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä	30 - 39 asiakasta
- perheitä sosiaalityöntekijällä	22 - 30 perhettä
- perheitä perhetyöntekijällä	9 - 16 perhettä

Kyselyssä kysyttiin, missä ajassa lastensuojeluasiassa tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalihuoltoasiassa palvelutarpeen arvioinnin käsittely on aloitettu seurantajaksolla 1.4. - 30.9.

Vastaukset ilmenevät taulukosta:

Palvelutarpeen arvioinnin käsittely	2018	2017
- aloitettu lakisääteisen 7 ap kuluessa	626	562
- aloitettu 8-14 ap kuluessa	2	1
- aloitettu yli 14 ap kuluessa	0	0
- käsittelyä ei ollut aloitettu (määräaika ei vielä päättynyt)	18	6
Käsittelyt yhteensä	646	569

Edelleen kysyttiin kuinka moni vireillä olleista palvelutarpeen arvioinneista on valmistunut tai kuinka monen käsittely on ollut kesken 1.4.-30.9.

Palvelutarpeen arviointi	2018	2017
- valmistunut lakisääteisen 3 kk kuluessa	86	88
- valmistunut yli 3 mutta alle 4 kk kuluessa	0	3
- valmistunut 4 tai yli 4 kk kuluessa	0	2
- käsittely ollut kesken 3 kk määräajan puitteissa	59	14
- käsittely ollut kesken ja 3 kk määräaika ollut ylitetty	0	2
Käsittelyt yhteensä	145	109

Huomionarvoista on, että palvelutarpeen arvioinnit ovat selvästi lisääntyneet ja kolmen kuukauden määräajassa kesken olleiden arviointien määrä on nelinkertaistunut. Täältä osin resurssien riittävyttä tai muuta syytä on paikallaan arvioida. Ripeä palvelutarpeen arviointi on

omiaan jouduttamaan oikeiden tukitoimien tai palveluiden aloittamista, mikä on vaikuttavuuden ja inhimillisyyden kannalta tärkeää.

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 27 § 1 mom.) Tällainen lastensuojelutarpeen selvitys on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. (Lastensuojelulaki 27 § 2 mom.)

Kyselyssä kysyttiin, miten sijaishuollon valvonta kunnassa on järjestetty. Seikkaperäisen vastauksen mukaan

- Sosiaalityöntekijät valvovat osaltaan yksiköitä ja lapsen edun toteutumista asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sijaishuoltoyksiköissä käydessään
- Kunnat toimittavat toisilleen valavoimistaan yksiköistä raportit
- Omana valvontana valvontakäynnit Järvenpään kaupungin alueella sijaitseviin yksiköihin on tehty ja raportit toimitetaan niille kunnille, joilla yksiköissä sijoitettuja lapsia
- Uusien yksiköiden käynnistyessä/yksiköiden laajentaessa toimintaansa (luvanvaraiset yksiköt) tehdään katselmus kunnan/kunnan ja Avin:n edustajien yhteistyönä yksiköihin
- Valvontaa suoritetaan myös mahdollisten epäkohtailmoitusten yhteydessä
- Kuuma-kunnat ovat tiivistäneet valvontayhteistyötä jakamalla valvontavastuita kuntien ulkopuolella olevien lastensuojelun ympärivuorokautista hoitoa tarjoavien yksiköiden osalta
- Perhehoito Pihlaja (Hyvinkää isäntäkunta) huolehtii tuki- ja sijaisperheiden valvonnasta
- Sijaishuollon valvontaa on kehitetty yhteistyössä PKS-kaupunkien kanssa osallistumalla pääkaupunkiseudun järjestämiin yhteisiin kehittämiskokouksiin. Muiden tekemät valvontakäyntiraportit ovat yhteisellä alustalla Trellossa, jonne on sijaishuollon sosiaalityöntekijöillä tunnukset.

Sosiaaliasiamiehenä pidän yhteistyötä tässä julkisuudessaakin paljon olleessa teemassa tärkeänä. Vastauksesta ei ilmene tehdäänkö sijaishuollon yksiköihin yllätyskäyntejä. Kannustan arvioimaan niiden tarkoituksenmukaisuutta.

Seuraavaksi kysyttiin miten sijoitettuihin lapsiin kohdistuneita rajoitustoimenpiteitä ja niiden lainmukaisuutta valvotaan. 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
- Avin valvontakäynnillä (viimeisin 4.5.2017) on yksi valvonnan kohde mm. rajoitustoimenpiteet. Etukäteen on Aville toimitettu 3 kk:n osalta päätökset rajoittamistoimista sekä käytössä olevat ohjeet ja säännöt sekä omaavaltontasuunnitelma
- Rajoituspäätökset annetaan tiedoksi lapselle, huoltajalle ja sosiaalityöntekijälle. Tarkastuskäynneillä selvitetään, että rajoitustoimenpiteistä on tehty oma kirjallinen ohjeistus, joka on omaavaltontasuunnitelman liitteenä. Rajoitustoimenpiteiden määrää ei ole seurattu.

### 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 aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitoiminta 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.)

Kuntakyselyssä pyydettiin arvioimaan miten vammaispalvelun palvelutarve on kehittynyt kunnassa vuoden 2018 aikana. Vastauksen mukaan palvelutarve on lisääntynyt viime vuosina, joten Järvenpää on hakenut sosiaaliohjaajan uutta vakanssia lisäresurssiksi nykyisten vakanssien lisäksi. Tällä tavoitellaan suunnitelmallisen asiakaspalvelun osuuden lisäämistä ja hakemusten käsittelyaikojen nopeuttamista.

Vammaispalvelulain 3a §:ssä säädettyjä palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvityksiä ja palvelusuunnitelmia on laadittu seuraavasti:

	2018	2017
Palveluiden ja tukitoimien tarveselvitykset	1068	1200
- joista uusia asiakkaita (noin)	53	90
Palvelusuunnitelmat	22	32
+ opiskelu- ja kuntoutussuunnitelmat	6	5

Kyselyssä kysyttiin miten edellä mainittuja määräaikoja seurataan. Vastauksen mukaan seuranta tapahtuu tietojärjestelmästä saatavalla seurannalla, jota esimies tekee. Tarvittaessa yksittäisten asiakkaiden tapauskohtainen tutkiminen on mahdollista esim. asiakasvalitusten yhteydessä.

Kysyttäessä kuinka suuri osa uusien asiakkaiden palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittämisistä aloitettiin viimeistään seitsemäntenä päivänä vastattiin, että kaikki saapuneet hakemukset käydään 100% läpi niiden saavuttua, jolloin arvioidaan kiireellisyysaste ja prosessi käynnistyy (85 % hakemuksista on otettu tietojärjestelmään merkittynä ko. ajassa käsittelyyn).

Vammaisten henkilökohtaisen avun palvelun toteutumatietoja ei ollut tilastoituna sosiaaliasiamiehen kyselyä vastaavasti (mm. avun käyttötarkoituksen mukaan). Sosiaaliasiamies kannustaa arvioimaan onko tarkoituksenmukaista kehittää tilastointia tältä osin. Yleisellä tasolla ja pitemmällä aikataululla palveluiden johtaminen ja kehittäminen on helpompaa, kun palvelun toteutumaa voidaan seurata tarkemmin.

Henkilökohtaisen avun palvelun tunnuslukuja:

	2017	2018
Kuinka monelle <u>asiakkaalle</u> myönnettiin henkilökohtaisen avun palvelua?	160	169
Mikä oli keskimääräinen myönnetty avun tuntimäärä?		
Kuinka monelle uudelle asiakkaalle myönnettiin henkilökohtaisen avun palvelua	26	9
Mikä on keskimääräinen myönnetty avun tuntimäärä?		Yksilöllisen tarpeen mukaan vaihteluväli on suuri.
Kuinka monelle asiakkaalle henkilökohtaisen avun palvelua järjestettiin joulukuussa		
- työnantajamallilla	75	81
- palvelusetelillä	-	-
- kunnan yksin tai yhdessä muiden kuntien kanssa hankkimalla tai tuottamalla palvelulla	61 ostopalvelussa	70 ostopalvelussa

Kyselyssä kysyttiin vielä millainen on kunnan arvio henkilökohtaisen avun palvelutarjoajien saatavuudesta kunnassa? Vastauksen mukaan Järvenpäässä ostopalveluita saa varsin hyvin (puitesopimus, kilpailutettu). Vaihtuvuutta on eri työnantajien välillä. Osalla avustajista on pitkiä työsuhteita. Pieniä tuntimääriä tekevät avustajat vaihtuvat useammin.

### 3.5. Vanhuspalvelut

Kuntakyselyssä kysyttiin miten kaupunki arvioi vanhuspalvelun palvelutarpeen kehittyneen kunnassa vuoden 2018 aikana.

Vastauksen mukaan ikääntyneiden ympärivuorokautisen hoivan tarve on pysynyt ennallaan, ja paikkoja on ollut riittävästi tarpeeseen nähden. Odotusajat ovat toteutuneet vanhuspalvelulain hengen mukaisesti. Keskimääräinen odotusaika tehostettuun asumispalveluun on ollut 25 vrk. Palveluasumisen tarve sitä vastoin on kasvanut. Kevyemmän hoivan ja asumisen yhdistävien palveluiden paikkoihin on ollut jonoa läpi vuoden. Palveluasumisen paikkojen osalta on tehty muutamia lisäostoja auttamaan kevyemmän hoivan paikkatilannetta.

Kysymykseen miten kunta kerää ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista säädetyin lain 6 §:ssä tarkoitettua säännöllistä palautetta vastattiin seikkaperäisesti seuraavasti:

- Kotona asumisen tuessa on siirrytty tiimikohtaiseen palautteiden käsittelyyn jatkuva palautteen mallin mukaisesti ja erityisasumisen avainalueella on käytössä välitön asiakaspalaute ns. jatkuvan palautteen ja kehittämisen malli
- Avainalueilla ollut myös käytössä asiakasraadit ja yhteisövaikuttaminen
- Säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt ja henkilöstökyselyt
- Palvelutuottajien säännöllinen tapaaminen, neuvonta ja ohjaus
- Asumispalveluissa asiakkaiden saamista hoidon laadusta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin kerätään palautetta yksityisissä asumispalveluissa hoito- ja palvelusuunnitelmaneevotteluissa rakenteisen palautekaavakkeen avulla
- Palveluiden saatavuudesta kerätään ja saadaan palautetta suullisesti ja sähköpostitse asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta

Kysymykseen miten palaute käsiteltiin vastattiin, että yleiset palautteet käsitellään tiimeissä ja henkilöstön kanssa. Asiakastason palautteet käsitellään yhdessä asiakkaan ja henkilöstön ja tarvittaessa omaisen kanssa. Asumispalveluissa palautteet käsitellään asumispalvelutiimissä reaaliaikaisesti. Kiireellisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi. Kaikki palautteet käsitellään kootusti asumispalvelutiimissä.

Pyydetäessä luonnehtimaan palautteen määrää ja laatua ja palautein perusteella tehtyjä toimenpiteitä vastattiin, että kotihoidossa palautteiden sisältö koskee useimmiten palveluiden laatua, saatavuutta ja asiakasmaksuja. Palautteisiin on laadittu kehittämistoimenpiteet, joita toteutetaan yksikkö- tai tiimitasolla ja seurataan sovitusti. Asiakastyytyväisyyskyselyyn liittyvät kehittämistoimenpiteet on kaupungin verkkosivuilla nähtävillä. Yksityisissä asumispalveluissa palautteiden sisältö keskittyy hoidon laatuun, lähinnä hoitajaresurssien riittävyteen, hoitajien kohtaamiseen sekä hoivakodin ruokaan ja siivoukseen (vm. noin 5 palautetta). Nämä palautteet on käsitelty hoivakodin johdon kanssa ja niihin on palattu vielä valvontakäynneillä. Palveluiden saatavuudesta ei vuonna 2018 juurikaan ole tullut palautetta.

Sosiaaliasiamiehenä tervehdin tyytyväisyydellä kattavia palautejärjestelmiä. Niiden tulee olla kohderyhmälle sopivia ja helppoja. Vanhuspalveluiden asiakassegmentissä on paljon asiakkaita, joiden voimavarat eivät riitä hakeutumaan "palautekanavaan", ellei palautemahdollisuutta tuoda aktiivisesti palvelunkäyttäjän ulottuville. Palautteen kerääminen ja sen perusteella tehtävä aktiivinen kehitystyö oma-aloitteisen suunnitelmallisen kehittämistyön ohella on tärkeää ketteryytensä ja konkreettisuutensa takia.

Edelleen kysyttiin miten kaupunki on varmistanut, että em. lain 12,1 §:ssä tarkoitettut neuvontapalvelut tavoittavat ikääntyneen väestön?

Vastauksen mukaan suoraa asiakastason neuvontaa on saatavilla puhelimitse ja sähköpostitse arkipäivisin Seniorineuvonnasta. Hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä tukevaa neuvontaa tarjotaan myös ikääntyneille suunnatuilla "Intoa elämään" -

hyvinvointikursseilla. Väestötason neuvontapalveluita toteutetaan mm. yleisötilaisuuksin, tietoisuuden ja kampanjoin.

Vielä kysyttiin miten kaupunki on varmistanut, että em. lain 12,2 §:ssä tarkoitetut terveystarkastukset, vastaanotot ja kotikäynnit tavoittavat ikääntyneen väestön, jolla arvioidaan olevan palveluntarvetta lisääviä riskitekijöitä.

Vastauksen mukaan laaja hyvinvointia edistävä kotikäynti ja terveystarkastus tarjotaan kaikille 80-vuotiaille.

Sosiaaliamiehenä pidän erinomaisena tapana tarjota kotikäynti ja terveystarkastus koko ikäluokalle ja toivon, että palvelun tavoittaa ikäluokan kattavasti.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 2 momentin mukaisesti yli 75-vuotias palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Palvelutarpeen arviointi

- voi käynnistyä sosiaalityöntekijälle tehdyn huoli-ilmoituksen kautta (ShL 35 §, Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi, tai Vanhuspalvelulaki 25 §, Ilmoittaminen iäkkään henkilön palveluntarpeesta)
- käynnistyy myös yhteydenotolla Seniorineuvontaan (itse, omaisen tai muun viranomaisen toimesta). Yhteydenoton voi tehdä puhelimitse tai sähköpostitse tai jättämällä yhteydenottopyynnön ikääntyneiden avoimen toimintakeskuksen neuvonnan kautta.

Ikäihmisten kotipalvelun (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) tunnuslukuja

	2017	2018
Kotipalvelua saavien asiakkaiden lukumäärä		
- kotipalvelua	-	-
- kotisairaanhoidoa	-	-
- molempia	260 (+59*)	276 (+47*)
Säännöllistä kotipalvelua saavien asiakkaiden lkm		
- palvelu 4 tai useampia krt/pv	31	37
- palvelu 2 tai useampia krt/pv	121	121
- palvelu päivittäin	63	72
- palvelu 3 krt /vko tai useammin	20	20
- palvelu viikottain	25	26

Vielä pyydettiin kuvailemaan kotipalvelun riittävyttä erityisesti ikäihmisten itsemääräämisoikeuden, osallisuuden, yksilöllisyyden ja turvallisuuden näkökulmasta.

Vastauksena esitettiin, että kunta tarjoaa kotisairaanhoidotasoista palvelua, jolloin kevyemmät asiakkaat ohjataan hankkimaan kotipalvelu ja tukipalvelut yksityisiltä palveluntuottajilta.

Vuonna 2018 ei ole havaittu muutosta asiakastytyväisyydessä saatuun palautteeseen peilaten.

### 3.6 Kuljetuspalvelut

Kuljetuspalveluluiden osalta vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut ovat saadun vastauksen mukaan lisääntyneet noin 10 prosentilla.

Sosiaalihuoltolain mukaiset	2017	2018
Voimassa olevat kuljetuspalvelut vuoden lopussa	128	97
Myönnetyt uudet kuljetuspalvelut	68	69
Voimassaolevista toteutettu		
- taksilla	2658 matkaa	2508 matkaa
- muulla tavalla, millä		
Vammaispalvelulain mukaiset	2017	2018
Voimassa olevat kuljetuspalvelut vuoden lopussa	581	652
Myönnetyt uudet kuljetuspalvelut		
Voimassaolevista myönnetty		
- työ- ja opiskelumatkoihin	127	138
- asiointi- tai virkistysmatkoihin	581	642

### 3.7 Nuorten palvelut

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan nuorten sosiaalipalveluiden palvelutarpeen kehittymistä kaupungissa vuoden 2018 aikana. Tähän kysymykseen ei vastattu.

Kyselyssä pyydettiin myös kuvailemaan päihteiden ja huumeiden käytön kehitystä kaupungissa.

Saadun vastauksen mukaan nuorten ohjaus- ja palveluverkoston kautta saadun tiedon perusteella huumeiden käyttö ei nouse poliisin tilastoissa huolestuttavana asiana, sen sijaan nuuskan käyttö on kasvava huolen aihe.

Sosiaaliasiamiehenä luotan vastauksessa kuvattuun tilannearvion, mutta haluan kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että nuorten ja nuorten aikuisten alkoholin tai huumeaineiden käyttö on usein myös oire vailla opiskelu- tai työpaikkaa olevan perusongelmasta, jota voitaneen tässäkin yhteydessä kutsua syrjäytymiseksi tai ainakin sen riskistä. Kannustan kaupunkia seuraamaan asiaa herkästi ja tarvittaessa nopeasti tarttumaan haasteeseen.



Nuorisolain 11 §:n mukaisen etsivälle nuorisotyölle tehtävien ilmoitusten lukumäärä vuonna 2018 oli 234 ilmoitusta (-30.11.2018).

Kyselyssä pyydettiin kuvailemaan kunnan Nuorisolain 9 §:ssä säädetyn monialaisen yhteistyön kokonaisuus, jonka kohderyhmänä on kaikki nuoret ja erityisesti jonkin sosiaalipalvelun tai -tuen tarpeessa mahdollisesti olevat nuoret.

Kuvailun mukaan Järvenpään Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston kuuluvat nuorisolain 9 §:n mukaisesti kaupungin viranhaltijat edustaen kattavasti kaikkien nuorten kanssa työskenteleviä tahoja sekä poliisin, seurakuntien, te-hallinnon ja vanhempainneuvoston edustajat. Verkosto kokoaa tietoa monialaisesta yhteistyöstä ja koordinoi sitä havaintojen pohjalta. Eri toimijoiden yhteistyöllä on saavutettu hyviä tuloksia, esim. Prisman ja Aallopin ostoskeskusten rauhoittamisessa ja nuorten ohjaamisessa ohjatun toiminnan piiriin. Huolta herättävät seuraavat tilastoihin perustuvat asiat: pahoinpitelyjen, vahingontekojen ja näpistysten lisääntyminen ja jengiytyminen. Kouluterveyskyselyn perusteella nuorten kiusaamisen paikalliset ilmiöt ja niihin liittyvä fyysinen väkivalta (koulukohtaiset) huolestuttavat. Nuorten Ohjaamon asiakasmäärät ovat kasvaneet ja yhteistyö te-palveluiden kanssa on tiivistynyt, Ohjaamossa on yhteisiä asiantuntijaresursseja. Nuorisotyöttömyys on ollut laskussa koko vuoden, joskin Järvenpään kehitys on hieman heikompaa kuin Uudellamaalla keskimäärin.

Koottuina tietoina tai arvioina, joita edellä kuvatun toiminnan perusteella vuodelta 2018 on tehty esitettiin, että Järvenpäässä on käynnistynyt K-o -hanke, johon liittyy kiusaamisen puuttumisen toimintamallin jämäköittäminen, prosessin uudelleen kuvaaminen ja vastuunjaon selkiyttäminen. Monialaisen yhteistyön keinoin puututaan nopeasti kaikkiin havaittuihin kiusaamisiin, sekä puututaan eskaloituneisiin kiusaamistilanteisiin laajemman K-o -toimintamallin avulla. Tavoitteena on, että selvittämättömiä konflikteja on nolla.

Vuoden 2019 kehitystä kysyttäessä esitettiin, että Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän perustaminen aiheuttaa muutoksia myös kaupunkiorganisaatioon. Kunnan hyvinvointitehtävän organisoitumiseen liittyen 1.1.2019 lukien Nuorten hyvinvoinnin ja terveyden palvelut sekä Nuorten osaamiseen ja työllisyyteen liittyvät palvelut eriytetään. Tilanne tulee vastaamaan pitkälti vuosien 2012 - 2016 välillä ollutta organisoitumisen mallia. Molemmat palvelukokonaisuudet ovat jatkossakin saman lautakunnan (hyvinvointilautakunta) alaisuudessa.

Sosiaaliasiamiehenä arvioin, että nuorten syrjäytyminen kaikkine syineen, tunnusmerkkeineen ja oireineen on varsin yksimielisesti esitetty yhdeksi tämän päivän yhteiskuntamme suurista haasteista. Kiusaaminen on osa ongelmaa. Voidaan perustellusti todeta, että nuorten syrjäytymistä tehokkaasti ehkäisemällä voidaan luoda edellytykset taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti kestäväälle kehitykselle. Jos nuorten syrjäytyminen lisääntyy, vaarannetaan sekä yhteiskunnan ulkopuolelle jäävien inhimillinen hyvinvointi että yhteiskunnan eheys, turvallisuus ja taloudelliset toimintaedellytykset.

Sosiaaliasiamiehelle tulevissa yhteydenotoissa nuorten osuus ei selvitysajaksolla ole ollut merkittävä. Tällä perusteella voitaisiin varovasti olettaa, että nuorten palvelut toimisivat vähintään tyydyttävästi, mutta syy yhteydenottojen vähäisyyteen lienee myös 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.

### 3.8 Omaishoidontuki

Kyselyssä tiedusteltiin omaishoidontuen tunnuslukuja, jotka osoittautuivat varsin vakiintuneiksi.

	2017	2018
Kuinka paljon omaishoidontukeen varattiin määrärahaa	1 339 059	1 345 000 (1-11 kk)
Kuinka paljon omaishoidontukeen käytettiin määrärahaa/varoja	1 282 847	1 156 810 (1-11 kk)
Kuinka monta <u>hakijaa sai</u> omaishoidontukea	280	286
Kuinka monta <u>uutta hakijaa haki</u> omaishoidontukea	84	96
Kuinka monta <u>uutta hakijaa sai</u> omaishoidontukea	60	66
Kuinka moni omaishoitaja käytti omaishoidon vapaita	129	Tietoa ei saada kesken vuoden (vaatii käsilaskennan)

### 3.9 Talousarviomäärärahojen mitoitus

Kyselyssä kysyttiin, kyettiinkö kunnassa vuonna 2018 sosiaalihuollon palvelut ja etuudet järjestämään kunnan alkuperäiseen talousarvioon niitä varten varattujen määrärahojen puitteissa.

Vastauksen mukaan kyettiin ja palvelut järjestettiin alkuperäisen talousarvion puitteissa.

Edelleen kysyttiin onko vuoden 2019 talousarvioon varattu riittävät määrärahat sosiaalihuollon palveluiden ja etuuksien järjestämiseen.

Vastauksena esitetyn arvion mukaan määrärahat on varattu riittävän määräisinä.

Kuntalain mukaan talousarvio ja -suunnitelma on laadittava siten, että edellytykset kunnan tehtävien hoitamiseen turvataan (110 § 2 mom.). Esimerkiksi 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. 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 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, ettei näihin palveluihin varattavia määrärahoja tietoisesti alimitoiteta. Eduskunnan oikeusasiamies on 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).

#### **4 KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ**

Kuntakyselyssä pyydettiin lyhyesti kuvailemaan miten liittyminen Keski-Uudenmaan sote-(järjestämis-) kuntayhtymään

- a) vaikutti vuoden 2018 aikana kunnan asukkaiden saamiin sosiaalipalveluihin esimerkiksi myöntämiskriteerien tai käytettävissä olleiden resurssien kautta?

Vastauksen mukaan liittymisellä ei ollut vaikutusta, mutta palvelujen kriteerien yhtenäistäminen on vuonna 2018 käynnistynyt.

- b) vaikuttaa vuoden 2019 aikana kunnan asukkaiden saamiin sosiaalipalveluihin? '

Vastauksen mukaan kaikille on jatkossakin samat, yhteiset täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen vastikään päivitetty myöntämisohteet, jotka toivottavasti turvaavat yhtäläisen kohtelun. Palveluverkosto on KEU-soten käynnistyessä vielä varsin hajanainen ja eri kunnissa on erilaisia käytäntöjä. Toisaalta alueelliset erot onkin hyvä huomioida palveluita tuotettaessa.

Kotihoidon, asumispalvelujen, omaishoidon ja perhehoidon uudet kriteerit tulevat voimaan. Tällä ei juurikaan ole vaikutusta palvelujen myöntämiseen, esim. Järvenpään kotihoidon kriteerit ovat olleet jo melko lähellä uusia. Omaishoidon osalta Järvenpään myöntämisperusteet ovat alueen kevyimmät, mutta koska valmistelu on vielä kesken, ei tarkempia vaikutuksia voida vielä ennakoita.

- c) on huomioitu ja huomioidaan vuonna 2019 asiakkaiden ja asukkaiden palveluista saamassa viestinnässä?

Vastauksen mukaan

- Kuntayhtymä vastaa viestinnästä, mutta on siirtänyt paikallista tiedottamisvastuuta kuntien omille tiedotusyksiköille ja paikallisille tiedostusvastuutyöntekijöille
- Kuntayhtymä viestii kehittämisen alla olevista asioista. Mahdollisten päätösten jälkeen tehdään virallinen viestintä
- Kuntayhtymän keskeisin tiedotuskanava on internet-sivusto. Sosiaalisen median kautta tiedotetaan myös aktiivisesti.

Sosiaaliasiamieheä kannustan erityisesti viestinnässä korostaaman palveluiden mahdollisissa muutoksissa viestin ymmärrettävyyttä asiakkaille.

#### **5 SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYSTEN VAIKUTTAVUUS**

Kyselyssä kysyttiin, miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2017 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty.

Vastauksen mukaan sosiaaliasiamiehen selvitys on käyty läpi ja/tai annettu tiedoksi työntekijöille, käsitelty johtoryhmissä ja johtotiimeissä ja annettu tiedoksi lautakunnissa ja kaupunginhallituksessa. Selvitys ei aiheuttanut toimenpiteitä.

## **6 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUKSIIN JA ASEMAAN VAIKUTTANEET ASIAT**

Kyselyssä kysyttiin vastaajan näkemystä keskeisimmistä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneista asioista (tapahtumat/muutokset/kehitysnäkymät) kaupungissa vuonna 2017.

Vastauksen mukaan perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan on edelleen vaikuttanut sosiaalihuollon asiakkaiden asiointiin. Yhteistyö Kelan kanssa on ollut aktiivista. Lisäksi maahanmuuttajien määrän kasvu on vaikuttanut sosiaalihuollon palveluiden järjestämiseen vuonna 2018.

## **7 ITSEMÄÄRÄMISOIKEUTTA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖHANKE**

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä oli valmistellut ehdotuksen lainsäädännöksi, jolla vahvistetaan ihmisten itsemääräämisoikeutta sosiaali- ja terveystieteissä. Ehdotus lähetettiin lausunnoille kesäkuussa 2018 ja hallituksen esitys eduskunnalle suunniteltiin annettavaksi syksyllä 2018. Sosiaali- ja terveysministeriö kuitenkin päätti, ettei se esittänyt uutta asiakas- ja potilaslakia eduskunnalle. Palaute lausuntokierroksella oli ministeriön mukaan niin kriittistä, ettei laki edennyt eduskuntaan.

## **8 TIIVISTELMÄ**

Edellä on kuvattu sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Järvenpäässä vuonna 2018 lähinnä sosiaaliasiamiehen kyselyyn saaduista vastauksista ja sosiaaliasiamiehelle 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 sosiaalipalveluille sellaiset voimavarat, jotka mahdollistavat asukkaiden palvelutarvetta vastaavien palveluiden järjestämisen ja tuottamisen. Järvenpäässä tässä näytetään vuoden 2018 osalta onnistuneen hyvin.

Asukkaiden oikeutettujen odotusten kannalta on tärkeää, että palvelua tarvitsevien asia käsitellä tehokkaasti ja tarvittavat viranomaispäätökset tehdään asianmukaisten selvitysten saamisen jälkeen nopeasti ilman aiheetonta viivyttelyä. Säädettyjä määräaikoja on noudatettava. Laissa käsittelylle säädetyt määräajat velvoittavat asian käsittelystä vastaavaa tahoa jokaisessa yksittäistapauksessa. Näin ollen jos yhdenkin asian osalta esimerkiksi päätöksen tekemiselle, yksilöidyn täydennyskehotuksen lähettämiseksi tai palvelutarpeen selvityksen tekemiselle säädetty määräaika ei kyetä noudattamaan, tältä osin on toimittu lain nimenomaisen säännöksen vastaisesti. Eräiden määräaikojen noudattamista koskeviin kuntakyselyyn uusiin kysymyksiin ei ollut tilastoitua tietoa, mutta erityistä epäonnistumistakaan määräaikojen noudattamisessa ei kyselyn valossa ilmene.

Palveluiden riittävyden ja ajallisen saavutettavuuden ohella olennaista on myös palvelun laatu, joka muodostuu useasta tekijästä. Näiden tekijöiden mittaaminen on em. määräaikoja vaikeampaa. Sosiaaliasiamies kannustaa asiakaspalautteen, omavalvonnan tms. keinoin suunnitelmallisesti ja säännöllisesti keräämään palvelujen laadusta systemaattisesti palautetta ja käsittelemään sen osana palveluiden laadunseurantaa ja -kehittämistä.

Sosiaaliamiehen yhteyttä ottaneet asiakkaat eivät edusta keskimääräistä sosiaalipalveluiden asiakasta. Keskimääräinen asiakas on saamaansa palveluun tyytyväisempi kuin sosiaaliamiehen asiakkaat. Tämä ei poista sitä, etteikö sosiaaliamiehelle välittyvät kokemukset palveluiden saavutettavuudesta, laadusta ja asiakkaiden palvelusta yms. olisi huomioon otettava tekijä pitkäjänteisessä palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä.