

ASIAKKAAN ASEMA JA
OIKEUDET 2018
SOSIAALIASIAMIEHEN
SELVITYS
KUNNANHALLITUKSILLE

Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne,
Tampere, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi

Laura Helovuori ja Taija Mehtonen 7.2.2019

sosiaaliasiamies@tampere.fi

Sisällysluettelo

1. Tiivistelmä	2
2. Aluksi	3
3. Asiatapahtumat	4
3.1 Toiminta-alue.....	4
3.2 Yhteydenoton syyt	5
3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet	6
3.3.1 Toimeentulotuki	7
3.3.2 Kuntouttava työtoiminta	8
3.3.3 Lastensuojelu	8
3.3.4 Lapsiperheiden sosiaalityö.....	11
3.3.5 Omaishoito	13
3.3.6 Vammaispalvelu	13
4. Selvityksen vaikuttavuus.....	13
5. Muistutukset	15
6. Lopuksi.....	16
7. Liitteet	18
Kuntien asiatapahtumat	18
Kuntakysely vuoden 2018 tilanteesta sosiaaliasiamiehen selvitystä varten	23

1. Tiivistelmä

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen toiminta-alue käsittää kymmenen kuntaa: Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi, Valkeakoski ja Pälkäne. Yhteensä sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä viime vuoden aikana 1 067 kertaa.

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä eniten lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi suurin yhteydenoton aihe on kunnan harkinnanvarainen toimeentulotuki. Perustoimeentulotuki näkyy edelleen sosiaaliasiamiehen yhteydenotoissa ja kunnissa, vaikka tuki siirtyi vuoden 2017 alusta Kelaan.

Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä on yleisimmin asiaa sosiaaliasiamiehelle. Huonoon kohteluun liittyvät kokemukset ovat nousseet tilastossa edelliseen vuoteen verrattuna. Asiakkaan hyvään kohtaamiseen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota. Epäasiallisen kohtelun kokemukseen pystytään vaikuttamaan asiakaspalvelua määrätietoisesti parantamalla.

Neuropsykologisista häiriöistä oireilevien lasten perheet ovat olleet jonkin verran sosiaaliasiamieheen yhteydessä. Vanhemmat ovat usein uupuneita ja kokevat, että jäävät vaille riittävää tukea. Sosiaaliasiamiehet kannustavat kuntia vertailukehittämään palveluitaan ja käytäntöjään alueen muiden kuntien kanssa.

Sosiaalityöntekijät pystyvät tekemään lastensuojelutyötä laadukkaasti ja lainmukaisesti, jos asiakkaita on 30–40 yhtä työntekijää kohden. Kunnissa, joissa asiakkaita on merkittävästi enemmän, tulisi selvittää, miten lastensuojelun lakisääteisistä tehtävistä selviydytään. Lastensuojelussa valitettavana ilmiönä on työntekijöiden vaihtuvuus ja vaikeus täyttää avoinna olevia tehtäviä.

Sosiaaliasiamies on saanut paljon palautetta vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten haasteista liikennepalvelulain uudistuksen jälkeen. Asiakkaat ovat jääneet ilman kuljetuksia tai kuljetukset ovat tulleet liian aikaisin tai liian myöhään. Taksitolpalta ei ole ollut käytännössä mahdollisuutta saada kyytiä. Asiakkaat ovat joutuneet osittain kestävämpiin tilanteisiin.

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet tarjoavat laadukkaita oikeusturvaneuvonta- ja ohjauspalveluita kuntalaisille ja henkilöstölle. Asiamiehet tuottavat tietoa palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämistarpeista toimintayksiköille ja hallintoon läpi vuoden. Sosiaaliasiamiehillä on lakisääteinen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Toiminta-alueen kunnat käsittelevät selvityksen lautakunnassa ja kunnanhallituksessa sekä kehittävät palvelujaan tarvittaessa.

2. Aluksi

Sosiaaliamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliamiehinä ovat toimineet HM Laura Helovuo ja YTM Taija Mehtonen. Tampereen seutukunnan sosiaaliamiehet tarjoavat laadukkaita oikeusturvaneuvonta- ja ohjauspalveluita kuntalaisille ja henkilöstölle. Asiamiehet tuottavat tietoa palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämistarpeista toimintayksiköille ja hallintoon läpi vuoden. Sosiaaliamiehillä on lakisääteinen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Sosiaaliamiehet tekevät toiminta-alueen kuntiin käynnin selvitysvaiheessa. Kunnissa käydään läpi kunnan valitsemalla kokoonpanolla selvitystä yksityiskohtaisemmin asiatapahtumat koskien kyseistä kuntaa. Kuntien virkamiehillä ja luottamushenkilöillä on mahdollisuus muulloinkin kuin selvitykseen liittyen olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliamiehiin.

Selvitys ei ole kokonaiskuvaus asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä, eikä sosiaalihuollon palveluiden tilasta alueella. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin, sosiaaliamiesten kunnille tekemään kyselyyn sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa sosiaaliamiestoiminnassa. Lisäksi sosiaaliamiehet ovat käyneet läpi seutukuntaa koskevat muistutukset.

Kuntien strategiat ja vuosisuunnitelmat ovat lainsäädännön ohella kaiken kunnassa tehtävän työn lähtökohta. Tampereen kaupunkistrategiassa esitetään tavoitteeksi tasaisesti jakautunut hyvinvointi ja paras asiakas- ja asukaskokemus. Tampereen tavoitteena on parantunut tyytyväisyys palveluihin ja niiden saatavuuteen sekä parantunut asiakaskokemus palveluissa. Toimintatapoina on yhdessä, vastuullisesti sekä avoimesti ja rohkeasti toimiminen. Tietoturvasta ja tietosuojasta huolehditaan kaikessa toiminnassa ja palveluissa. Sosiaali- ja potilasasiamiehet edistävät toiminnallaan yhdenvertaisuutta, sekä omalla toiminnallaan tukevat palvelulinjojen työntekijöitä parempaan palveluun ja tarvittaessa auttavat sovittelussa, jotta asiakkaalle jäisi parempi kokemus palvelusta.

Muutkin kunnat lupaavat strategioissaan toimia sosiaalihuollon asiakkaan hyväksi. Ylöjärven kuntastrategia lupaa ennaltaehkäisyä, matalan kynnyksen palveluita ja elämänhallinnan vahvistamista. Lempäälä lupaa riittäviä ja matalan kynnyksen palveluita. Lempäälä palvelee nopeasti, yksilöllisesti, pallottelematta luukulta toiselle. Kangasalan kaupunkistrategiassa edistetään hyvinvointia mm. lisäämällä yhteistyötä 3. sektorin kanssa. Valkeakosken kaupunkistrategiassa edistetään hyvinvointia ja hoidetaan asiakasasiat loppuun saakka. Pirkkalassa luvataan asukaslähtöiset, nykyaikaiset ja ennaltaehkäisevät sosiaalipalvelut. Nokialla ydintehtäväksi on määritelty hyvinvoivat kuntalaiset.

3. Asiatapahtumat

3.1 Toiminta-alue

Sosiaaliamiehen toiminta-alue käsittää kymmenen kuntaa (ks. taulukko 1). Sosiaaliamiehen toiminta-alueen kunnista Tampere tuottaa Oriveden, Pirkkala Vesilahden ja Kangasala Pälkäneen sosiaalipalvelut. Sosiaaliamiehelle tulevat yhteydenotot tallennetaan Sampaset -tilastointiohjelmaan asiatapahtumina. Yksi asiatapahtuma sisältää kaikki yhteydenotot koskien samaa asiaa.

Yhteydenottajista 795 on ollut asiakkaita, 180 heidän edustajiaan ja 92 henkilöstöä. Sosiaaliamiehelle tulleista asiatapahtumista tyytymättömyyden ilmaisua on 74 % ja tiedustelua 26%. Jakauma on edellisten vuosien mukainen.

Taulukko 1: Sosiaaliamiehen toiminta-alueen kuntien asukasmäärä ja asiatapahtumien määrä Tilastokeskuksen Px-Web-tietokannan mukaan.

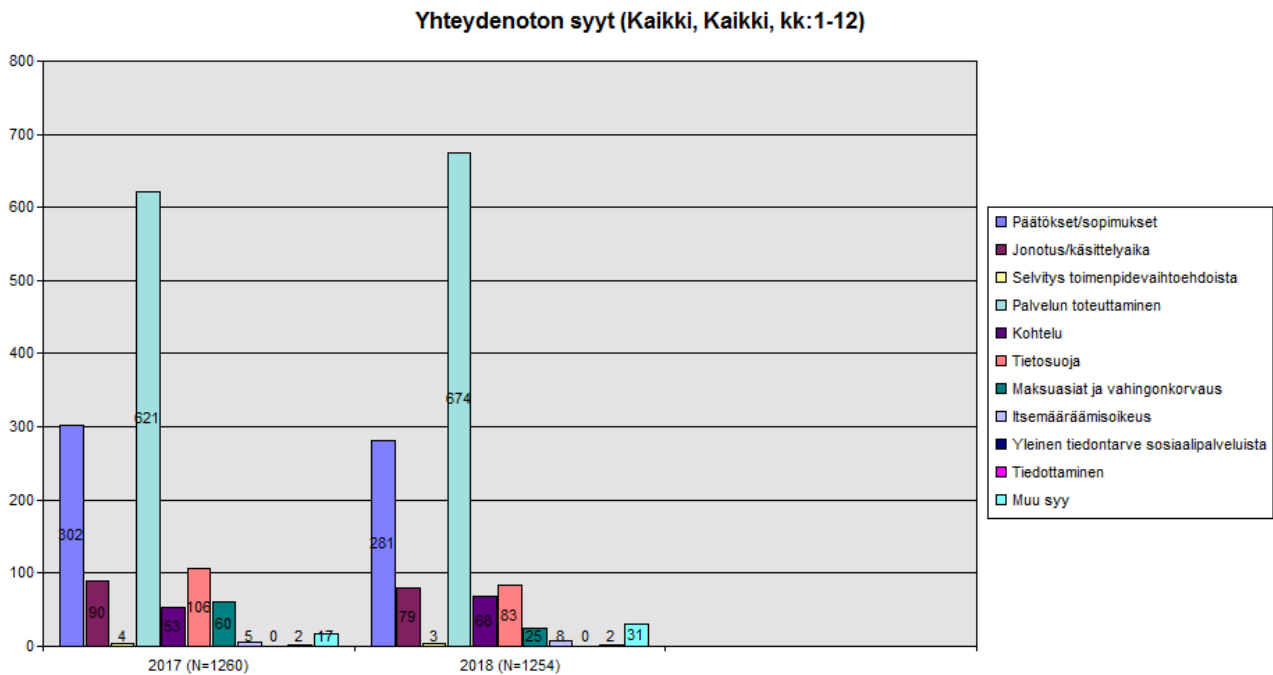
Kunta	Asukasluku*	asiatapahtumia v. 2016	asiatapahtumia v. 2017	asiatapahtumia v. 2018
Tampere	231 853	795	684	692
Nokia	33 322	37	78	53
Ylöjärvi	32 878	57	45	63
Kangasala	31 437	58	40	66
Lempäälä	22 829	54	45	37
Valkeakoski	21 136	119	83	41
Pirkkala	19 237	52	68	44
Orivesi	9 285	22	20	19
Pälkäne	6 567	11	15	17
Vesilahti	4460	22	11	2
muu/ei tietoa		30	16	33
Yhteensä	413 004	1257	1105	1067

Vuonna 2018 on neuvottu 33 eri asiassa sosiaaliamiehen toiminta-alueen ulkopuolelle. Kaikissa kunnissa ei ole käytettävissä koko-aikaista sosiaaliamiestä. Näistä kunnista sekä kuntalaiset että työntekijät toivovat neuvonta-apua. Kaikkia oman alueen ulkopuolelta yhteyttä ottaneita ei voida lähteä neuvomaan ja he eivät myöskään tilastoidu. Pirkanmaan alueella olisi selkeästi tilausta isomman alueen yhteiselle sosiaaliamiestoiminnalle.

3.2 Yhteydenoton syyt

Sosiaaliasiamiehet tilastoivat tarvittaessa useampia yhteydenoton syitä. Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä otetaan sosiaaliasiamieheen eniten yhteyttä. Palvelun toteuttamisella tarkoitetaan hallintolain menettelyihin liittyviä asioita, lukuun ottamatta käsittelyaikaa, joka tilastoidaan erikseen.

Taulukko 2: Koko toiminta-alueen yhteydenottojen syyt.



Huonoon kohteluun liittyvät kokemukset ovat nousseet tilastossa edelliseen vuoteen verrattuna. Asiakkaan hyvään kohtaamiseen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota. Huonon kohtelun kokemusta yritetään avata, kun asiakas on yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Jos kyseessä on vaikka tyytymättömyys kielteiseen päätökseen tai yhteydensaannin vaikeus, tilastoituu asia muualle kuin kohteluun. Huono kohtelu tilastoituu, kun asiakkaan kertoman mukaan vuorovaikutus on ollut epäonnistunutta. Sosiaaliasiamiehet ovat selvittäneet tilanteita, joissa kielenkäyttö on ollut epäsovivaa tilanteessa. Epäasiallisen kohtelun kokemukseen pystytään vaikuttamaan asiakaspalvelua määrätietoisesti parantamalla.

Tietosuojaan liittyvät asiat ovat laskeneet, vaikka uusi tietosuoja-asetus on tuonut tullessaan tiukennuksia kunnalle käsitellä sosiaalihuollon asiakkaan tietoja. Osa kunnista ei ole pysynyt ajantasalla lomakkeissaan, eikä menettelyissään. Kuntalaiset eivät ole olleet kovin valistuneita muuttuneesta normistosta, vaikka asia on ollut paljon julkisuudessa.

Sosiaaliasiamiehet selvittivät kuntakyselyssään, ovatko kunnat uudistaneet tietosuojalomakkeensa vastaamaan tietosuoja-asetuksen vaatimuksia ja onko kunnissa huomioitu asetuksen muutokset käsittelyaikoihin. Kysymyksillä pyrittiin ohjaamaan kuntia

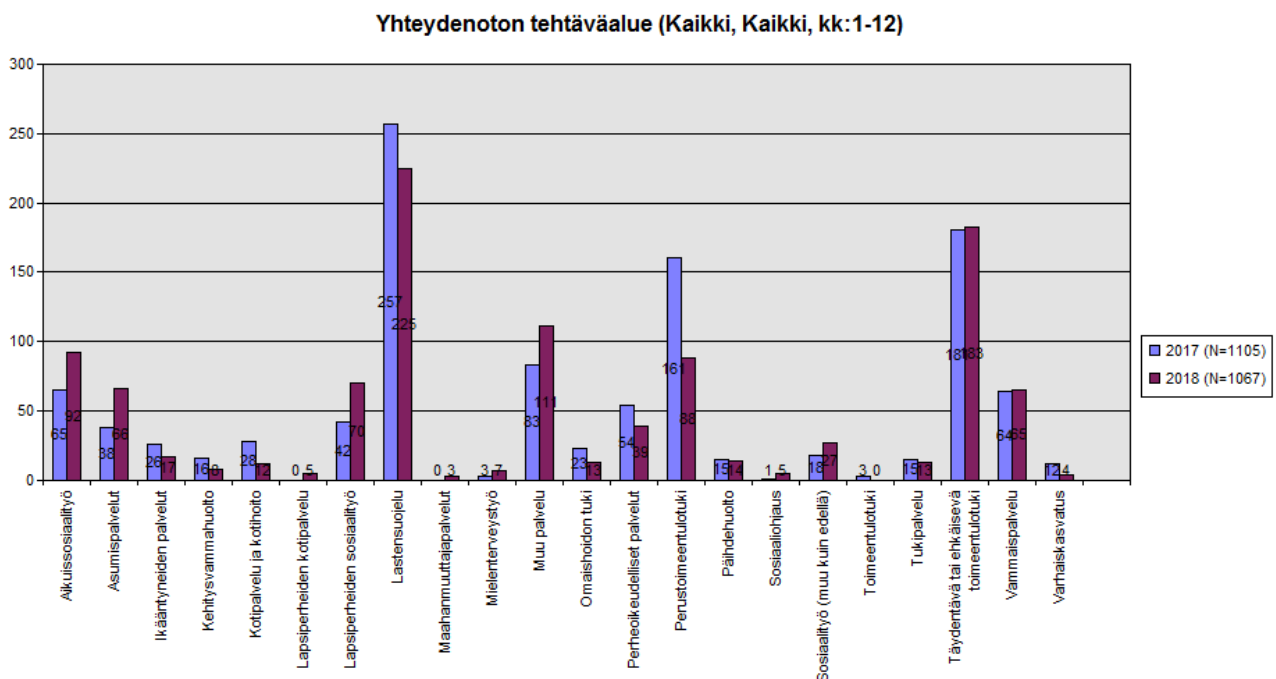
laittamaan viimeistään loppuvuodesta tietosuoja-asiansa kuntoon. Kunnista otettiin kyselyn johdosta sosiaaliasiamieheen yhteyttä ja pyydettiin tietoa muuttuneista vaatimuksista. Osittain lomakkeita on vielä muutosprosessissa. Tarvittaessa kuntien kannattaa katsoa Tampereen uudistetut lomakkeet ja vertailukehittäjä omiansa niiden pohjalta. Jokaisessa kunnassa on nimetty tietosuojavastaava, jonka tulisi hoitaa tietosuoja-asiat kuntoon omassa kunnassaan.

3.3 Yhteydenoton tehtäväalueet

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä eniten lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi suurin yhteydenoton aihe on kunnan harkinnanvarainen toimeentulotuki. Kolmanneksi suurin muu palvelu-tilastoidaan silloin kun sosiaaliasiamies antaa neuvontaa liittyen muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin. Luokka pitää sisällään mm. edunvalvontaan, terveydenhuoltoon, talous- ja velkaneuvontaan, Kelaan ja ulosottoon liittyviä asioita.

Perustoimeentulotuen yhteydenotot ovat laskeneet merkittävästi. Kunnan ja Kelan yhteistyö näyttäytyi viime vuonna kitkattomampana kuin sitä edeltäneenä vuonna. Palvelu rajattiin sosiaaliasiamiehen toimintakentän ulkopuolelle Kela-siirron myötä vuoden 2017 alusta. Siitä huolimatta osassa perustoimeentulotuen asioissa on neuvottu, koska perustoimeentulotuen ja harkinnanvaraisen tuen yhteensovitus on sitä vaatinut.

Taulukko 3: Koko toiminta-alueen yhteydenottojen tehtäväalueet.



3.3.1 Toimeentulotuki

Perustoimeentulotuen Kela-siirron tavoitteena oli joustavuuden lisääminen ja asiakkaan kokonaiskuvan parempi hahmottaminen. Valitettavasti tähän tavoitteeseen ei tunnuta vielä päässeen, vaikka kunnan ja Kelan yhteistyö onkin parantunut. Kunnissa tehdään edelleen paljon Kelaan kuuluvaa työtä sekä neuvontaa että tuen myöntämistä.

Perustoimeentulotuen ja kunnan harkinnanvaraisen tuen rajanveto on vielä monilta kohdiltaan epäselvää. Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet osallistuvat ProSos-hankkeen alaiseen Kelan ja kunnan yhteistyön kehittämiseen ja STM:n oikeudelliseen asiantuntijaryhmään, jossa mm. perustoimeentulotuen ja harkinnanvaraisen tuen rajaa on tarkoitus kirkastaa.

Sosiaaliasiamiehet selvittivät kuntakyselyssään alueensa kunnista, kuinka paljon kunnat myönsivät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea vuosina 2016 - 2018, ennen ja jälkeen perustoimeentulotuen Kela-siirron. Siirron jälkeen kunnat ovat kamppailleet sen kanssa, että kuinka paljon kunnissa tulisi paikata osin puutteellista perustoimeentulotuen käsittelyä. Harkinnanvaraisesta tuesta perustoimeentulotukeen siirrettiin asumiseen liittyvät menot kuten muuttokulut, vakuusvuokra ja perustellusta syystä kohtuullisia asumiskustannuksia suurempi vuokra. Näitä myönnetään edelleen kunnista.

Taulukko 4: Toiminta-alueen kuntien täydentävä toimeentulotuki vuosina 2016-2018

Kunta	täydentävä toimeentulotuki € 2016	täydentävä toimeentulotuki € 2017	täydentävä toimeentulotuki € 2018
Tampere	3 102 187,61	2 350 435,53	2 408 405
Nokia	372 006	200 250	214 446
Ylöjärvi	239 483	153 666	116 893
Kangasala	162 000	131 000	127 000
Lempäälä	253 562	97 373	114 958
Valkeakoski	170 320	84 779	77 612
Pirkkala	114 539	69 788	74 571
Orivesi	109 905	53 021	48 392
Pälkäne	40 600	52 500	37 000
Vesilahti	24 358	6 643	6 485

Taulukko 5: Toiminta-alueen kuntien ehkäisevä toimeentulotuki vuosina 2016-2018.

Kunta	ehkäisevä toimeentulotuki € 2016	ehkäisevä toimeentulotuki € 2017	ehkäisevä toimeentulotuki € 2018
Tampere	959 152	1 792 666*	1 691 820
Nokia	125 142	97 097	103 135
Ylöjärvi	53 958	23 683	76 778
Kangasala	40 600	74 000	90 000
Lempäälä	69 166	70 708	90 618
Valkeakoski	75 505	63 405	60 090
Pirkkala	36 102	27 544	45 415
Orivesi	8 269	33 038	52 873
Pälkäne	12 100	9 500	13 000
Vesilahti	4 992	7 577	13 774

* Luku on korjattu vuoden 2018 selvitysvalmistelussa.

3.3.2 Kuntouttava työtoiminta

Sosiaaliasiamiehelle on tullut jonkin verran yhteydenottoja kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Kuntalaiset ovat olleet yhteydessä päätöksentekoon ja matkakustannuksiin liittyvissä asioissa. Kuntouttavaa työtoimintaa säätelevästä lainsäädännöstä ja toimeentulotukilaista on keskusteltu kuntien edustajien kanssa vuoden mittaan. Sosiaaliasiamies selvitti kuntakyselyssään kuntien menettelyn tilannetta loppu vuodesta edellä mainituissa asioissa. Vastausten mukaan näyttäisi siltä, että kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään nyt koko toiminta-alueella valituskelpoinen päätös. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan matkakorvaukselle ei ole kilometrirajaa. Lempäälän tulee tarkastella käytäntöjään vielä tältä osin. Hyvänä käytäntönä voidaan pitää Pirkkalan käytäntöä, jossa kaikille kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville maksetaan seutulipun hinta.

3.3.3 Lastensuojelu

Sosiaalihuoltolain heinäkuussa 2017 julkaistun soveltamisoppaan mukaan valvonnassa olettamana on, että sosiaalityöntekijät pystyvät tekemään lastensuojelutyötä laadukkaasti ja lainmukaisesti, jos asiakkaita on 30–40 yhtä työntekijää kohden. Jos asiakkaita on merkittävästi enemmän, kunnassa on selvitettävä, miten lastensuojelun lakisääteisistä tehtävistä selviydytään. Lukumäärät ovat vain suuntaa antavia. Jos yhdellä työntekijällä on useita kriisiytyneessä tilanteessa olevia asiakkaita, voi olla mahdotonta toimia lainmukaisesti 30 lapsen vastuusosiaalityöntekijänä. Vastaavasti asiakasmäärä voi olla suurempi kuin 30, jos osa asiakkaista tarvitsee muita vähemmän tukea tai tuen antamisesta

vastaa useampi työntekijä. Sosiaaliamies kysyi edellisten vuosien tapaan kuntakyselyssään lastensuojelun ja lapsiperheiden asiakasmääriä sosiaalityöntekijää kohden. Edellisten vuosien tapaan selvitettiin myös lastensuojelun määräaikojen toteutuminen.

Taulukko 6: Lastensuojelun tunnuslukuja

Kunta	Lastensuojelu- ilmoitusten käsittely% 7 arkipäivässä	Palvelutarpeen arviointi% 3 kk:ssa	Lasta/työntekijä keskimäärin ja enimmillään	Lapsen olosuhteita tunteva työntekijä tapaa lasta kk:ssa
Tampere	98	98	ka 43, max 64	vaihtelee
Nokia	100	99	ka 38, max 44 luvut eivät sisällä selvityksiä ja jälkihuoltonuoria	1-4 h, asiakassuun- nitelman mukaisesti
Ylöjärvi	95	95	ka 44, max 67, luvut eivät sisällä selvityksiä	0-2 h
Kangasala	100	88	ka 50, max 57, luvut eivät sisällä selvityksiä	1-2 h
Lempäälä	99	100	ka 50, max 60 luvut eivät sisällä selvityksiä	0-6 h
Valkeakoski	100	84	ka 45-48, max 59	0,5-40 h
Pirkkala	99	98	ka 35, max 40-45 luvut eivät sisällä selvityksiä	1-2 h
Orivesi	97	100	ka 43, max 64	vaihtelee
Pälkäne	100	92	ka 50, max 57, luvut eivät sisällä selvityksiä	1-2 h
Vesilahti	98	98	ka 40, max 50	1-2 h

Sosiaaliamiehen esittämään kysymykseen lapsen tapaamismäärästä on ollut hyvin hankala vastata. Oikeampi kysymysmuoto voisi olla se, pystytäänkö lasta tapaamaan asiakassuunnitelman mukaisesti. Lastensuojelussa yleisenä ilmiönä on työntekijöiden vaihtuvuus ja vaikeus täyttää avoinna olevia tehtäviä. Lastensuojelutyö on vaativaa, vaikka asiakkaita olisi suositusten mukainen määrä. Perheiden kanssa käsitellään vaikeita kysymyksiä ja välillä joudutaan tekemään vaikeita ratkaisuja vanhempien puolesta. Silloin kun vanhemmat ovat tyytymättömiä sosiaalityön ratkaisuihin, olisi tärkeää, että työntekijällä olisi aikaa riittävään keskusteluun vanhempien kanssa. Tampereella on varauduttu lisäämään lastensuojelun vakansseja. Rekrytoinnin onnistuessa työntekijöillä tulisi olemaan keskimäärin 34 asiakasta.

Kuntakyselyssä kysyttiin onko kunnissa käytössä systeemisen lastensuojelun malli ja kokemuksia sen käytöstä. Systeeminen lastensuojelun toimintamalli pyrkii kohti vuorovaikutteisempaa ja kohtaavampaa lastensuojelutyötä. Malli tarjoaa vaihtoehdon lastensuojelun sosiaalityön kokonaisvaltaiseen kulttuurin muutokseen ja ihmissuhdetyön palauttamiseen lastensuojelun sosiaalityön keskeiseksi menetelmäksi. Toimintamalli edellyttää lastensuojelun tiimikäsitteen uudistamista ja monitoimijaisuutta. Tiimiin kuuluvat konsultoiva sosiaalityöntekijä, lapsen sosiaalityöntekijä, vanhempien työntekijä, koordinaattori ja perheterapeutti sekä paikallisten tarpeiden mukaan sosiaaliohjaaja ja/tai perhetyöntekijä. Kaikki tiimin jäsenet ovat omaksuneet perheterapeuttisen lähestymistavan työssään ja kehittävät jatkuvasti taitojaan. Perheen kohtaa pääasiassa yksi työntekijä tai työpari, mutta vastuuta lapsen ja perheen tilanteesta kannattelee koko tiimi. Lapselle ja perheelle tiimi merkitsee jatkuvuutta ja mahdollistaa työskentelyn ja tuen myös oman sosiaalityöntekijän poissa ollessa. Tärkeintä mallissa on työntekijöiden kyky ja taito luoda ja ylläpitää luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakasperheisiin. Kokonaisvaltainen työskentely muutos edellyttää muutosta myös organisaatorakenteissa ja johtamisessa. Lastensuojelutyön rakenteiden tulee varmistaa työntekijälle riittävä tuki monitoimijaiselta verkostolta. Johdon tulee sitoutua systeemiseen ajatteluun ja mahdollistaa muutoksen vaatima resursointi.

Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueella systeemisen mallin koulutukset on aloitettu syksyllä 2018. Mallin käyttöönotto tapahtuu kaupungin alueilla asteittain ja muutamalla asiakasperheellä.

Pirkkala-Vesilahden yhteistoiminta-alueella osallistutaan systeemisen lastensuojelumallin koulutukseen vuonna 2019. Nokialla mallia otetaan käyttöön vuoden 2019 aikana. Kangasala-Pälkäneen yhteistoiminta-alueella ollaan kiinnostuneita systeemisen lastensuojelumallin hankkeesta vuodelle 2020. Lempäälässä on tavoitteena ottaa malli käyttöön syksyllä 2019.

Valkeakoskella malli otettiin käyttöön loppuvuodesta 2018 viiden asiakasperheen kohdalla. Ylöjärvellä sosiaalityöntekijät on koulutettu systeemisen mallin käyttöön ja malli on otettu käyttöön joidenkin asiakasperheiden kohdalla resurssien sallimissa rajoissa. Lastensuojelutyön siirtyminen systeemiseen toimintamalliin edellyttää koko palvelujärjestelmän tarkastelua sekä resurssien ja osaamisen vahvistamista edelleen. Sosiaaliamiehen seuraavassa selvityksessä on tarkoitus selvittää kokemuksia systeemisen mallin käyttöönotosta.

3.3.4 Lapsiperheiden sosiaalityö

Sosiaaliasiamies selvitti kuntakyselyssään lapsiperheiden sosiaalityön resurssitilannetta.

Taulukko 7: Lapsiperheiden sosiaalityön tunnuslukuja

Kunta	Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä 2018?	Montako selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään joulukuussa 2018?
Tampere	29	84
Orivesi	29	84
Nokia	24	51
Ylöjärvi	30	30
Kangasala	17	19
Pälkäne	7	6
Lempäälä	70	51
Valkeakoski	50-60	50
Pirkkala	20	45
Vesilahti	8	47

Sosiaalityöntekijöillä saattaa olla sosiaaliohjaaja työparina ja myös perhetyö apuna selvityksen tekemisessä. Sosiaalihuoltolaki on mahdollistanut jo useamman vuoden ajan sosiaalityölle keinoja ammattilaisten väliselle yhteistyölle laajemminkin. Tästä huolimatta yhä edelleen eri ammattilaisten välisen yhteistyön koetaan olevan haasteellista. Tampereen kaupungin lapsiperhepalvelut on kehittänyt yhteistyössä TAYS:n kanssa hybridityöskentelyssä vuosina 2014-2016 verkostoneuvotteluihin yhteisen kirjaamis pohjan ja verkostoneuvottelun pelisäännöt. Olisi toivottavaa, että tämän tapaiset hyvät käytännöt otettaisiin laajasti käyttöön.

Neuropsykologisista häiriöistä oireilevien lasten perheet ovat olleet jonkin verran sosiaaliasiamieheen yhteydessä. Vanhemmat ovat usein uupuneita ja kokevat, että jäävät vaille riittävää tukea. Vanhemmilla on usein riittävä tuki erityislapsen vanhemmuuteen erikoissairaanhoidosta, mutta ongelmaksi muodostuu lapsen valvonta ja hoito koulun loma-aikoina. Vanhempien elämä on useimmiten yhtä työaikajärjestelyä: lapseen liittyviä palavereja ja muita käyntejä on usein, työnantajan myöntämät joustot ovat käytössä ja vanhempien lomia pidetään eri aikaan. Uupumista aiheuttaa työaikajärjestelyjen lisäksi lapsen erityisyys: aggressiivisuus, syömis- ja nukkumisongelmat sekä toimintakyvyn haasteet.

Sosiaaliasiamies kysyi kuntakyselyssään miten kunnissa on järjestetty jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lasten koulujen loma-ajan hoito ja kuka palvelua tarjoaa. Valkeakoskella palvelua ei ole tarjottu. Nokialla vammaispalvelut on järjestänyt loma-ajan hoitoa ostopalveluna jatkuvaa valvontaa tarvitseville lapsille, joilla on kehitysvamma tai vaikea-asteinen neurologinen sairaus. Muiden vaativien erityistä tukea tarvitsevien nepsy-lasten hoidon tarvetta ja hoitojärjestelyjä tulee suunnitella ja organisoida poikkihallinnollisesti. Ylöjärvellä jatkuvaa valvontaa tarvitsevien lasten, joilla on kehitysvamma tai vaikea-asteinen neurologinen sairaus, kesäajan hoitoa on järjestetty osana vammaispalveluja kaupungin omana toimintana. Kangasala-Pälkäneen yhteistoiminta-alueella erittäin haastaville nepsy-lapsille on jonkin verran ostettu yksityisenä palveluna lapsenhoitoapua koulujen loma-aikoihin. Kysyntä on lisääntynyt jatkuvasti ja tarkoitus on neuvotella poikkihallinnollisesti, miten asia kunnassa järjestetään. Pirkkala-Vesilahden yhteistoiminta-alueella palvelu järjestetään yksilölliseen tarveharkintaan perustuen vammaispalvelun ja perusopetuksen yhteistyönä koulun tiloissa tai yksityisen palveluntuottajan avulla. Lempäälässä palvelun järjestää vammaispalvelut. Toiminta on suunnattu kehitysvammaisille, mutta tarkkaa diagnoosia ei ole vaadittu. Sivistyspalveluissa ei lähtökohtaisesti eritellä nepsy tms. tuen tarpeisia lapsia. Lapsilla, joilla on erityisen tuen päätös, on mahdollisuus osallistua kunnan järjestämään toimintaan. Lempäälä vastaa, että lain mukaan aamu- ja iltapäivätoimintaa tulee järjestää sitä tarvitseville 3-9-luokkien oppilaille.

Tampereella keinoja ja palveluita mietitään aina tapauskohtaisesti ja laajasti lapsen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Tampereen vuosisuunnitelmassa 2019 on kohdennettu toiminta- ja koulutusresurssia nepsy-palveluiden järjestämiseen. Nepsy-ohjaajia koulutetaan lisää. Lapsille, nuorille ja perheille kohdennetaan nepsy-ohjausta systemaattisesti.

Sosiaaliasiamies selvitti useammalta taholta, mitä käytössä olevia palveluja asian ratkaisemiseksi on kunnissa tällä hetkellä käytössä. Tietoa oli valtakunnan tasolla kovin vähän. Kuntaliiton erityisasiantuntijan mukaan joissain kunnissa on järjestetty erityislapsille aamu- ja iltapäiväkerhotoimintaa sekä kerhotoimintaa koulujen loma-aikoina. Kerhotoiminta voidaan toteuttaa perusopetuslain mukaisena aamu- ja iltapäivätoimintana, joka on kunnalle vapaaehtoisesti järjestettävää toimintaa. Perusopetuslaissa on tarkemmat säännökset toiminnan järjestämisen ajoista ja määräistä. Käytännöt vaihtelevat kunnittain. Kunnat voivat järjestää toimintaa haluamallaan tavalla ja toiminnan kriteerit ovat kuntien päätettävissä. Asiakkailta perittävät maksut määräytyvät erilaisin perustein riippuen siitä, miten ja mahdollisesti minkä lain mukaan palvelu on järjestetty.

Iltapäivätoimintaa voi järjestää myös opetus- ja nuorisotoimi, seurakunnat ja järjestöt. Tällöin kyse ei ole sosiaalipalveluista, eikä sosiaalihuollon erityislakeihin perustuvasta toiminnasta. Toimintaan osallistuvilta peritään yleensä maksu, joka voi olla päiväkohtainen korvaus esim. välipalasta, päivämaksu tai kuukausimaksu.

Jos iltapäivähoito tai -toiminta järjestetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaisena muuna vastaavana erityishuollon toteuttamiseksi tarpeellisena toimintana, joka

on kirjattu erityishuolto-ohjelmaan, on palvelu maksutonta asiakasmaksulain mukaan alle 16-vuotiaille ja 16 vuotta täyttäneillekin sen lukuvuoden loppuun saakka, jonka aikana lapsi on täyttänyt 16 vuotta. Tällöin toiminta usein myös toteutetaan erityishuollon yksiköissä (päivätoimintakeskus, työkeskus tai vastaava). Viime aikoina erityishuoltopiirit ovat kiinnittäneet huomiota erityisesti nepsy -lasten ja nuorten palveluihin.

Nepsy-lasten perheiden ja kuntien kustannusten kannalta olisi tärkeää, että kunnat vertailukehittäisivät tältä osin palvelujaan. Ryhmämuotoinen toiminta voi olla lapselle sosiaalisesti kuntouttavampaa ja kunnalle kustannustehokkaampaa kuin yksilölliset ratkaisut perheisiin. Kesän 2019 palveluja tulisi miettiä jo tässä vaiheessa vuotta vauhdilla. Valtakunnallistakin ohjeistusta asiasta olisi hyvä saada kuntien käyttöön. Sosiaaliasiamies jatkaa tämän asian viestittämistä keskushallintoon.

3.3.5 Omaishoito

Vuonna 2016 tulleen lainmuutoksen myötä kaikilla omaishoitajilla on oikeus vähintään 2 päivän vapaaseen kuukaudessa, vaikka hoidettava olisi välillä sairaalassakin. Ilman pidempiä keskeytyksiä oikeus on 3 vapaapäivään. Asiasta on käyty vuoropuhelua kuntien kanssa kesästä 2016 lähtien. Kangasala-Pälkäneen yhteistoiminta-alueen tulee edelleen tarkastella omaa käytäntöään vastaamaan nykyistä lainsäädäntöä. Erityistä kiitosta sosiaaliasiamieheltä saa Valkeakoski, missä vammaisten lasten perheille myönnetään vapaita enemmänkin, jos vanhempien jaksaminen sitä vaatii.

3.3.6 Vammaispalvelu

Sosiaaliasiamies on saanut paljon palautetta vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten haasteista liikennepalvelulain uudistuksen jälkeen. Asiakkaat ovat jääneet ilman kuljetuksia, kuljetukset ovat tulleet liian aikaisin tai liian myöhään. Taksitolpalta ei ole ollut käytännössä mahdollisuutta saada kyytiä. Asiakkaat ovat joutuneet osittain kestävämpiin tilanteisiin. Kunnat pyrkivät löytämään ratkaisuja kuljetusten haasteisiin yhdessä palveluntuottajan kanssa. Tampereen kaupunki on selvittänyt asiaa palveluntuottajan kanssa. Asian ratkaisemiseksi on Tuomi Logistiikka Oy lisännyt henkilökuntaa huomattavasti puhelin- ja välityspalveluunsa. Yhteydenotot asiasta ovat kuitenkin tämänkin jälkeen jatkuneet sosiaaliasiamiehelle.

4. Selvityksen vaikuttavuus

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä varmistetaan edellisen vuoden selvityksen vaikuttavuutta.

Taulukko 8: Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuus

Kunta	Miten sosiaaliamiehen selvitystä vuodelta 2017 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty?
Tampere Orivesi	Aikuissosiaalityön palveluissa on kiinnitetty huomiota riittävän nopeaan ja oikea-aikaiseen palveluihin pääsyyn sekä palveluiden saavutettavuuteen. Sosiaalipalvelujen neuvonnassa on lisätty samalle tai seuraavalle päivälle annettavia kriisiaikoja asiakkaille. Sosiaalipalvelujen neuvonnan puhelin on ajoittain ollut ruuhkautunut. Puhelimeen vastaavia työntekijöitä on lisätty ja lisäksi on ryhdytty selvittämään erilaisia teknisiä ratkaisuja tilanteen helpottamiseksi. Puheluiden läpipääsy ilman jonottamista on huomattavasti parantunut. Lisäksi internetsivuille on otettu käyttöön sähköinen ”pyydä apua nappi” -lomake, jonka avulla sosiaalityön palveluihin voi lähettää yhteydenottopyynnön. Vuoden 2019 alussa aloitetaan sosiaalipalvelujen neuvonnassa chat palvelu. Henkilöstölle on järjestetty koulutusta harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisestä. Muistutusvastausten laatuun ja vastausaikoihin on kiinnitetty huomiota. Muistutusmenettelyprosessia on päivitetty ja toimintakäytäntöjä on yhdenmukaistettu psykososiaalisen tuen palvelulinjalla.
Nokia	Ikäihmiset: Meillä oli maininta siitä, että SHL matkoja ei ole, eikä palveluliikenne vastaa tarpeeseen. Invalideilla ja veteraaneilla on käytössä. Asiaa on selvitetty vuoden 2019 talousarvioon, mutta matkoja ei olla ainakaan tällä tiedoilla palauttamassa. Lapsiperheiden sosiaalityössä kasvaneeseen palvelutarpeeseen on vastattu lisäämällä yksi määräaikainen sosiaalityöntekijä, mikä vakanssi vakinaistettiin vuodelle 2019.
Ylöjärvi	Konkreettisella tasolla sosiaaliamiehen selvityksellä on ollut vaikutusta mm. lastensuojelun resursointiin ja kehittämiseen: Erityisesti lastensuojelun toimintaa on kehitetty kouluttautumalla ja ottamalla käyttöön systeeminen toimintamalli. Lastensuojelun työntekijäresursseja on lisätty vuoden 2019 alusta asiakasmäärien kohtuullistamiseksi. Lape-työn hengessä myös varhaisen tuen palveluja on kehitetty ja lisätty.
Kangasala Pälkäne	Sosiaaliamiehen kuntavierailun ja selvityksen jälkeen muutettiin kaksi perheneuvojan työsuhdetta virkasuhteiksi, jotta kielteisiä palvelupäätöksiä pystytään tekemään. Sosiaaliamiehen selvitys käytiin läpi esimiesryhmässä ja vietiin tiedoksi työntekijöille. Muistutusmenettelyä kerrattiin henkilöstön kanssa ja asiakaspalvelun laatuun on kiinnitetty paljon huomiota.
Lempäälä	Perhe- ja sosiaalipalveluissa sosiaaliamiehen selvitys käsitellään koko yksikön yleisinfossa ja eri tiimeissä. Sosiaaliamiesten antamaan palautteeseen kiinnitetään huomiota ja pyritään korjaamaan mahdolliset epäkohdat.
Valkeakoski	Sosiaalipalvelut: Muistutusten valmisteluun on pyritty kiinnittämään huomiota. Huomiota kiinnitetään edelleen vuonna 2019, koska sosiaaliamiesten toivoma fraasiteksti koskien muutoksenhakua, ei ole ollut käytössä kaikilta osin.
Pirkkala Vesilahti	Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2017 käsiteltiin Pirkkalan hyvinvointilautakunnassa 7.3.2018 ja se annettiin tiedoksi kunnanhallitukselle. Lautakuntakäsittelyssä nostettiin esille kotipalvelun ja kasvatus- ja perheneuvolan päätöksentekoprosessien korjaaminen sekä sosiaalihuoltolain mukaisten palvelutarvearvioiden valmistuminen kolmen kuukauden määräajassa. Näihin asioihin on kiinnitetty huomiota yhteistoiminta-alueella vuonna 2018.

5. Muistutukset

Sosiaalihuollon asiakkaan tai hänen omaisensa ollessaan tyytymätön palveluun tai kohteluun on suositeltavaa selvittää asiaa ensin esimiehen kanssa. Mikäli keskustelusta ei ole apua, voi asiakas tai omainen kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen. Jos sosiaaliasiamiehen neuvonta tai selvittely ja sovittelu ei tuota toivottua lopputulosta, voi asiaa selvittää vielä kirjallisesti muistutuksella. Kirjallinen muistutus perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamies perehtyy vuosittain seutukunnalla laadittuihin muistutusvastauksiin.

Tamperetta koskien on sosiaalihuollossa käsitelty 71 muistutusta, joista kuusi on käännetty muistutuskäsittelyyn Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston, Eduskunnan oikeusasiamiehen tai Valviran toimesta. Muistutuksista 7 on koskenut vammaispalvelua, kaksi asumispalvelua, kolme koskien aikuissosiaalityötä tai sosiaalipalveluiden neuvontaa, 12 ikäihmisten asumis- tai laitospalvelua, 11 ikäihmisten kotihoitoa, kolme varhaiskasvatusta, kolme päihdehuoltoa, 24 lastensuojelua tai lapsiperheiden sosiaalityötä, kolme perheoikeudellisista palvelua sekä kolme sosiaalipäivystystä.

Eduskunnan oikeusasiamiehen näkemyksen mukaan muistutukset tulisi käsitellä kuukauden kuluessa, ellei asian monimutkaisuudesta muuta johdu. Tällöin käsittelyaika saa olla korkeintaan kaksi kuukautta. Pääsääntöisesti Tampereella on muistutuksiin vastattu kohtuullisessa ajassa. Joidenkin muistutusten osalta on viivettä aiheuttanut se, että työntekijät ovat saaneet jälkikäteen tietää, että asiakas on tarkoittanut viestinsä muistutuskäsittelyyn. Epäselvissä tilanteissa on hyvä tarkistaa asiakkaalta, että haluaako hän asiansa käsiteltävän muistutuksena. Viivettä on myös syntynyt jonkin verran tilanteissa, jossa vastausta on pyydetty ostopalveluiden osalta. Kaupungin on hyvä muistuttaa myös ostopalvelutoimijoita siitä, että asiakkaalle tulisi vastata kohtuullisessa ajassa.

Sosiaaliasiamies haluaa antaa Tampereen kaupungille palautetta siitä, että muistutuksiin laaditut vastineet ovat vuosi vuodelta yhä laadukkaampia. Asiakkaan kokemusta pahoitellaan ja osasta vastauksista huokuu myötätunto ja ymmärrys asiakkaan tai omaisen tilannetta kohtaan. Ikäihmisten ja lastensuojelun muistutusvastineissa on pyydetty anteeksi muistutuksentekijältä, kun tilanne on sitä vaatinut. Yhä suuremmassa määrin muistutukset on monissa palveluissa otettu työn kehittämisen välineeksi ja asiakkaan kysymyksiin ja väitteisiin vastataan asianmukaisesti. Niiden muistutusten määrä on häviämässä, joista voidaan huomata työntekijän harmistuneen muistutuksesta. Asiakkaalla on aina lain mukaan oikeus muistutus kuitenkin tehdä. Osa muistutuksista on toki sen kaltaisia, että jokin toinen tapa hoitaa asiaa olisi voinut johtaa parempaan lopputulokseen, kuten keskustelu tai asian sovittelu sosiaaliasiamiehen kanssa.

Seutukunnista Valkeakoskelta oli tehty kaksi muistutusta, Kangasalta 8, joista yhdessä vastauksessa oli vastattu kahteen muistutukseen yhteisesti, Nokialta 11, joista 4 oli siirtynyt valvontaviranomaiselta, Ylöjärveltä kolme joista kaksi oli siirtynyt valvontaviranomaiselta, Pirkkalasta 5, Vesilahdesta kolme, joista yksi oli siirtynyt valvontaviranomaiselta ja Lempäälästä 6, joista kolme oli siirtynyt valvontaviranomaiselta. Pälkäneellä yksi muistutus oli siirretty valvontaviranomaisten toimesta kuntaan.

Muistutuksen tekemisessä on pääsääntönä kirjallinen menettely. Muistutuksen tekemisen sujuvoittaminen voi joidenkin asiakkaiden kohdalla tarkoittaa myös mahdollisuutta tehdä muistutus suullisesti. Suullinen asioiden vireille saattaminen on tärkeää erityisesti hyvin iäkkäiden tai muuten toimintarajoitteisten henkilöiden ollessa kyseessä. Suullisia muistutuksia ei ole kunnissa kuntakysely vastausten mukaan käsitelty lainkaan.

Osa kunnista ei ole vielä lisännyt muistutusvastauksiin, että asiakkaalla on oikeus lain mukaan kannella, jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutusvastaukseen. Sosiaaliasiamies pyytää lisäämään tekstin muistutusvastauksiin. Jos samasta työntekijästä tulee useita muistutuksia, kunnissa kannattaisi pohtia tarkemmin toimintatapoja tilanteen muuttamiseksi.

6. Lopuksi

Kuntien sisäiseen työhön jää sosiaaliasiamiehen kuntakierroksella antaman yksityiskohtaisemman palautteen peilaaminen kuntastrategiaan ja kunnan vuosisuunnitelmiin. Sosiaaliasiamiehelle sekä muistutusten ja kanteluiden kautta kertynyt palaute kannattaa valjastaa kehittämisen tueksi. Sosiaaliasiamies pitää hyvänä Kangasala-Pälkäneen yhteistoiminta-alueen terveydenhuollon tapaa käsitellä eritasoiset palautteet suunnitelmallisesti ketään syyllistämättä. Sosiaaliasiamieheltä on saatavissa suunnitteluapua palautekäsittelyn järjestämiseen sosiaalihuollon osalta.

Tällä hetkellä sosiaalihuollon slogan tuntuu olevan, että asiakas on aina oikealla ovella. Tulisi pohtia kuinka hyvin slogan käytännössä toteutuu ja mitä asioita tulisi tehdä toisin, että asiakas voisi kokea olevansa aina oikealla ovella. Työntekijöiden riittävän tiedon varmistamiseksi olisi tärkeää, että työnantaja huolehtisi työntekijöiden koulutuksista. Samoja koulutuksia olisi hyvä suuren työntekijävaihtuvuuden vuoksi olla tasaisin väliajoin. Sosiaaliasiamiehet ovat pyrkinneet vuonna 2018 omalta osaltaan osallistumaan koulutusten pitämiseen.

Ohjauksen ja valvonnan vahvistaminen ja yhdistäminen maakunnan alueella ennaltaehkäisisi ongelmien syntymistä. Riittävä ja osaava valvontahenkilöstö vapauttaisi aikaa organisaation muulta henkilöstöltä tuottavammalle työlle. Myös sosiaaliasiamiestoiminnan yhtenäistämiseksi tuntuisi olevan tarvetta toiminta-alueen ulkopuolisista kunnista tulevien yhteydenottojen perusteella. Sosiaaliasiamiesten

valjastaminen kehittämisen tueksi koko Pirkanmaan alueella parantaisi sosiaalihuollon asiakkaan asemaa. Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehillä on edustus Pirkanmaan maakunnan valvonnan ja ohjauksen kehittämistyössä, jossa asiaa on mahdollista käsitellä.

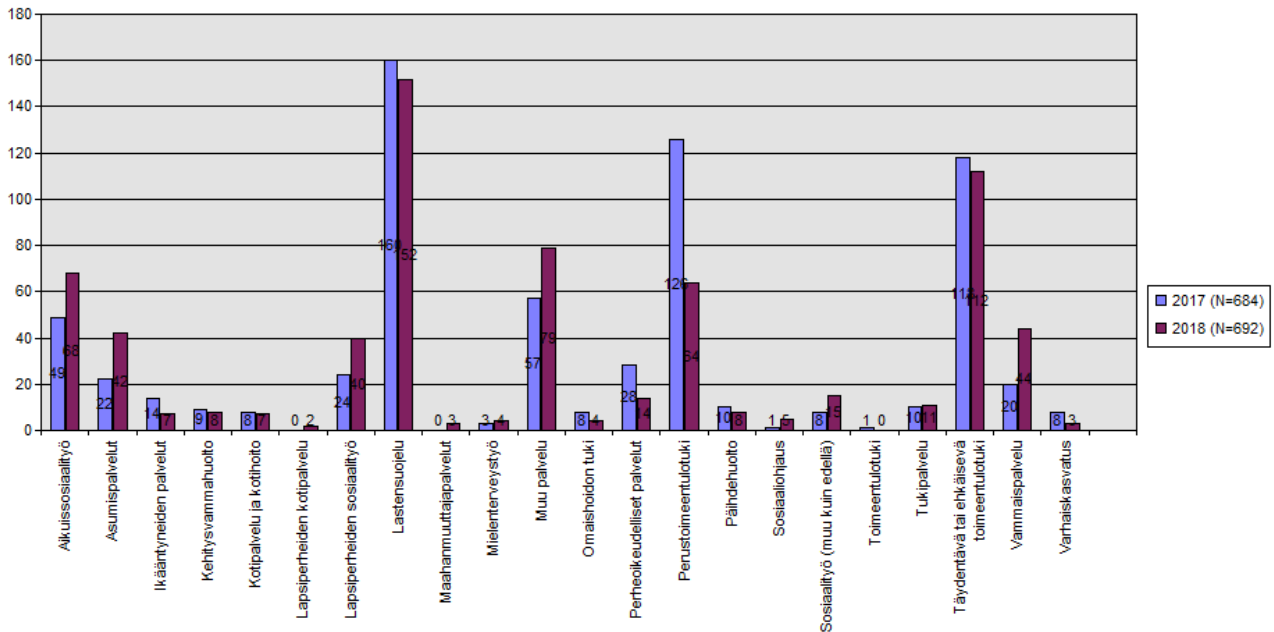
Sosiaaliasiamiehet pyytävät kunkin kunnan sosiaalilautakuntaa tai vastaavaa antamaan oman kuntansa kunnanhallitukselle selvityksen vuoden 2018 osalta siitä, mihin toimiin se on ryhtynyt selvityksessä esiintyvien asioiden kehittämiseksi.

Sosiaaliasiamiehet kiittävät asiakkaitaan, henkilöstöä ja muita yhteistyökumppaneitaan yhteistyöstä.

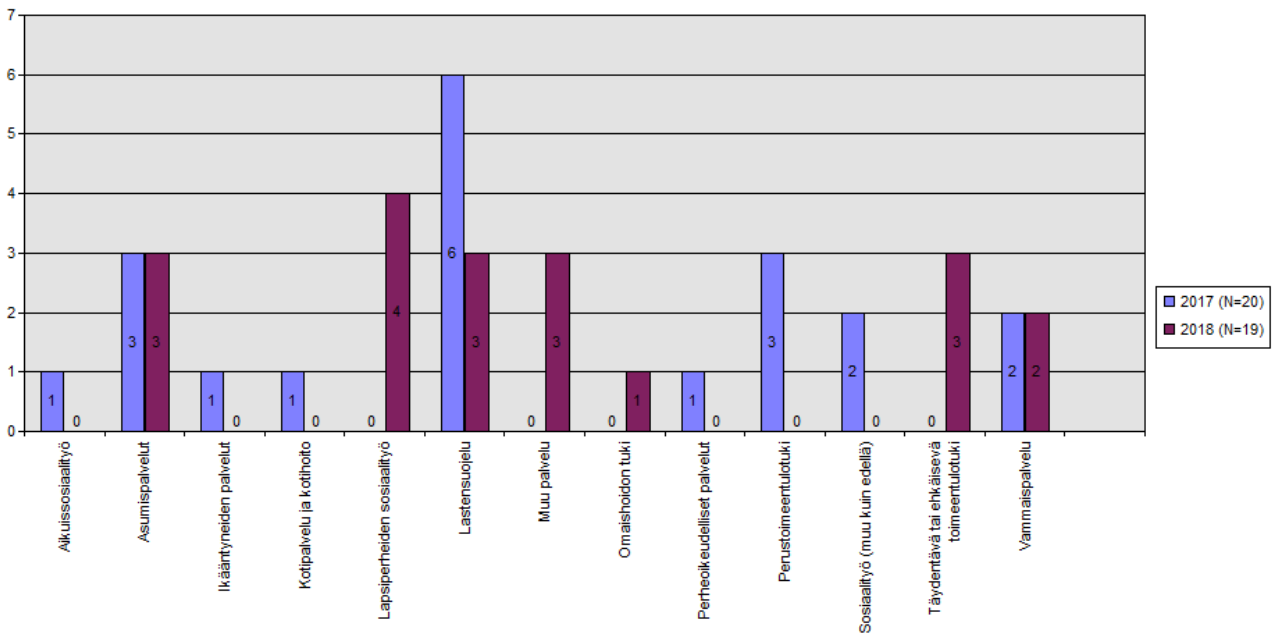
7. Liitteet

Kuntien asiatapahtumat

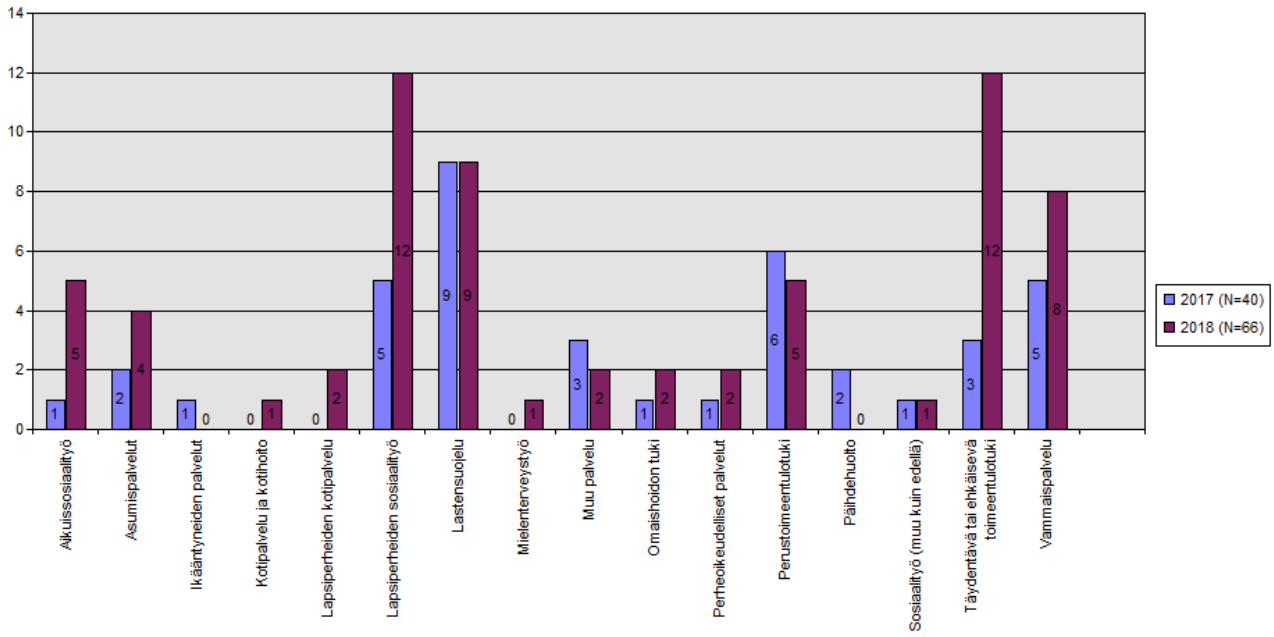
Yhteydenoton tehtäväalue (Tampere, Kaikki, kk:1-12)



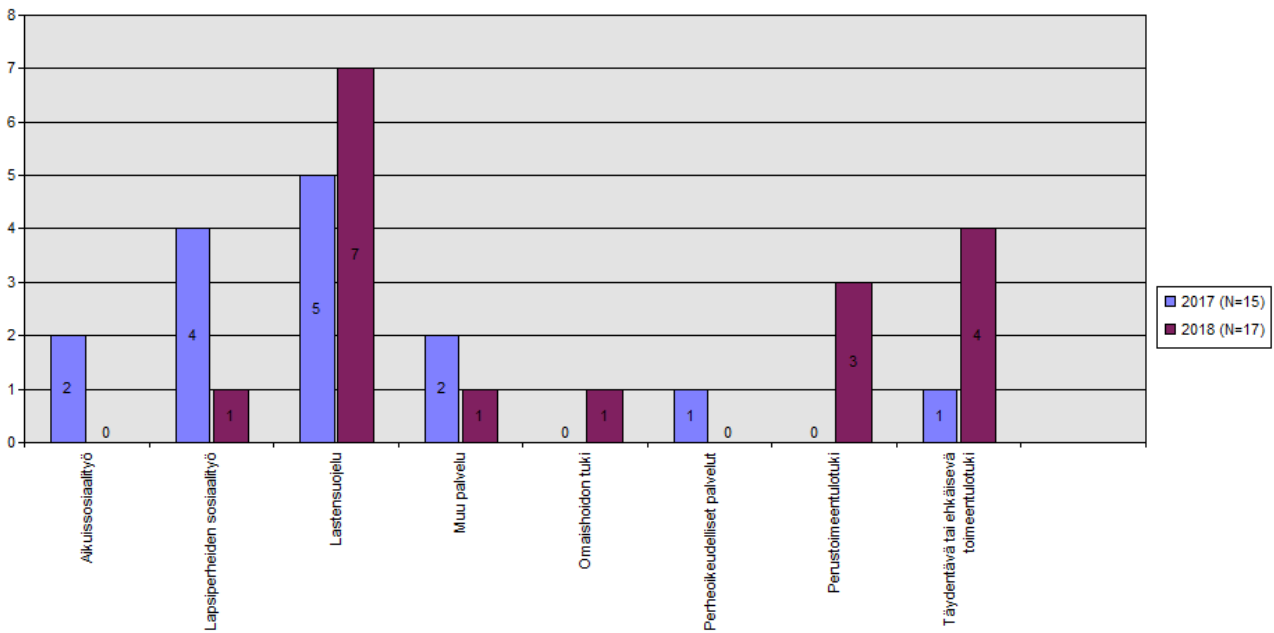
Yhteydenoton tehtäväalue (Orivesi, Kaikki, kk:1-12)



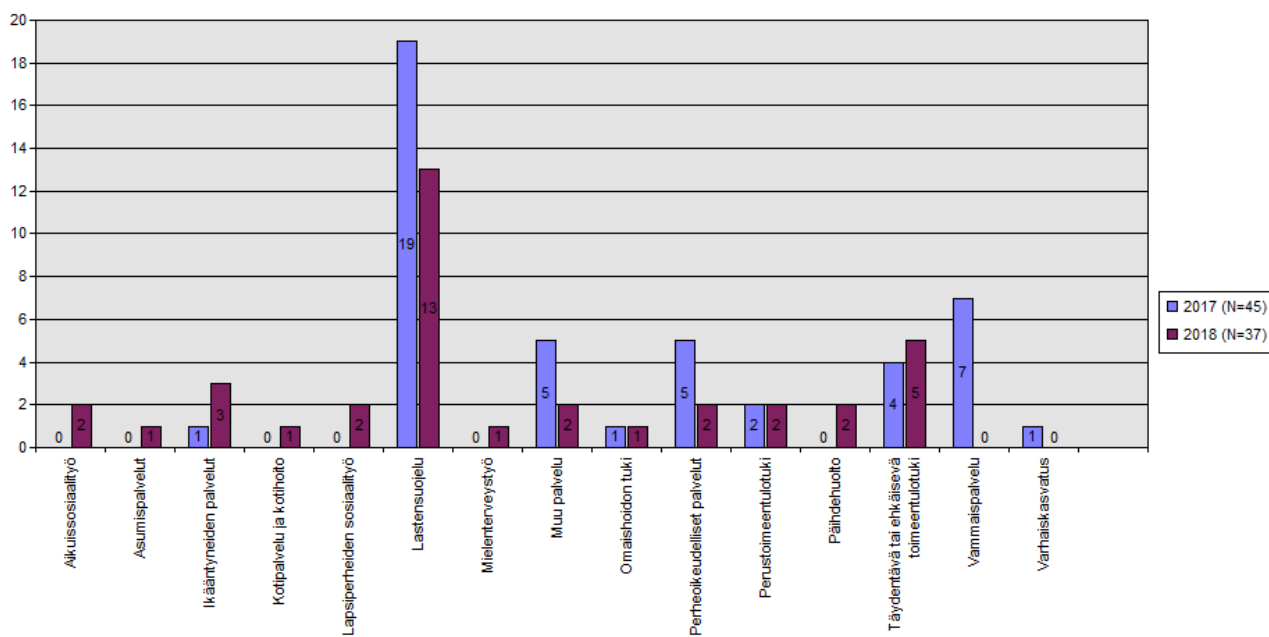
Yhteydenoton tehtäväalue (Kangasala, Kaikki, kk:1-12)



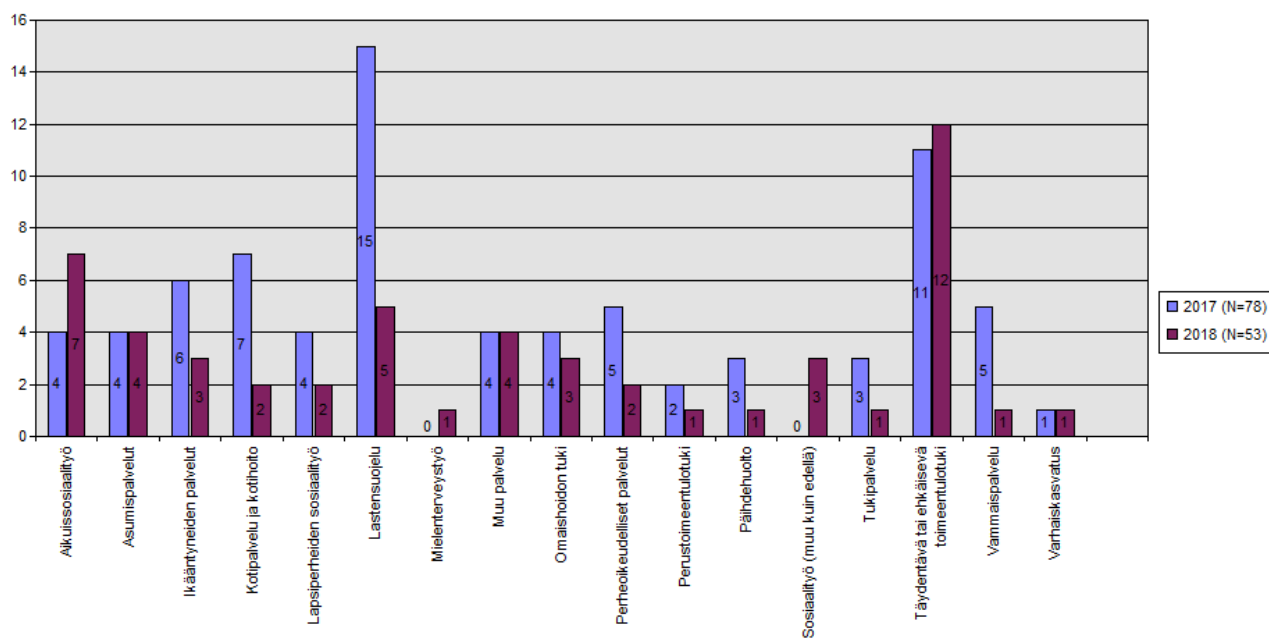
Yhteydenoton tehtäväalue (Pälkäne, Kaikki, kk:1-12)



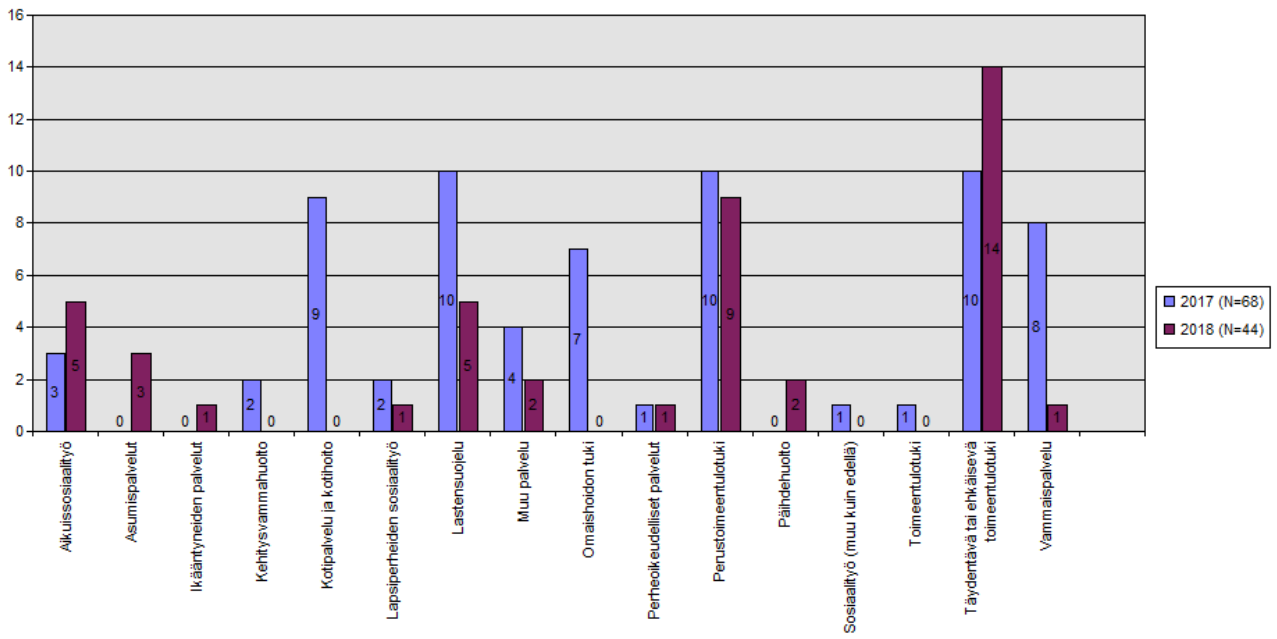
Yhteydenoton tehtäväalue (Lempäälä, Kaikki, kk:1-12)



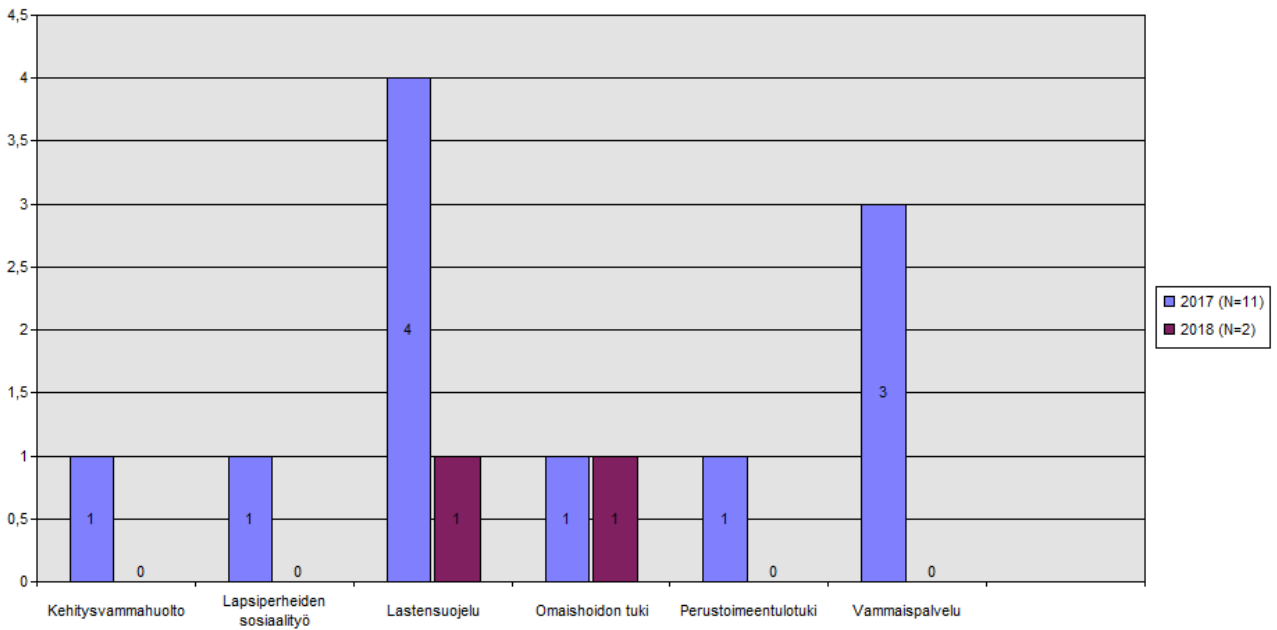
Yhteydenoton tehtäväalue (Nokia, Kaikki, kk:1-12)



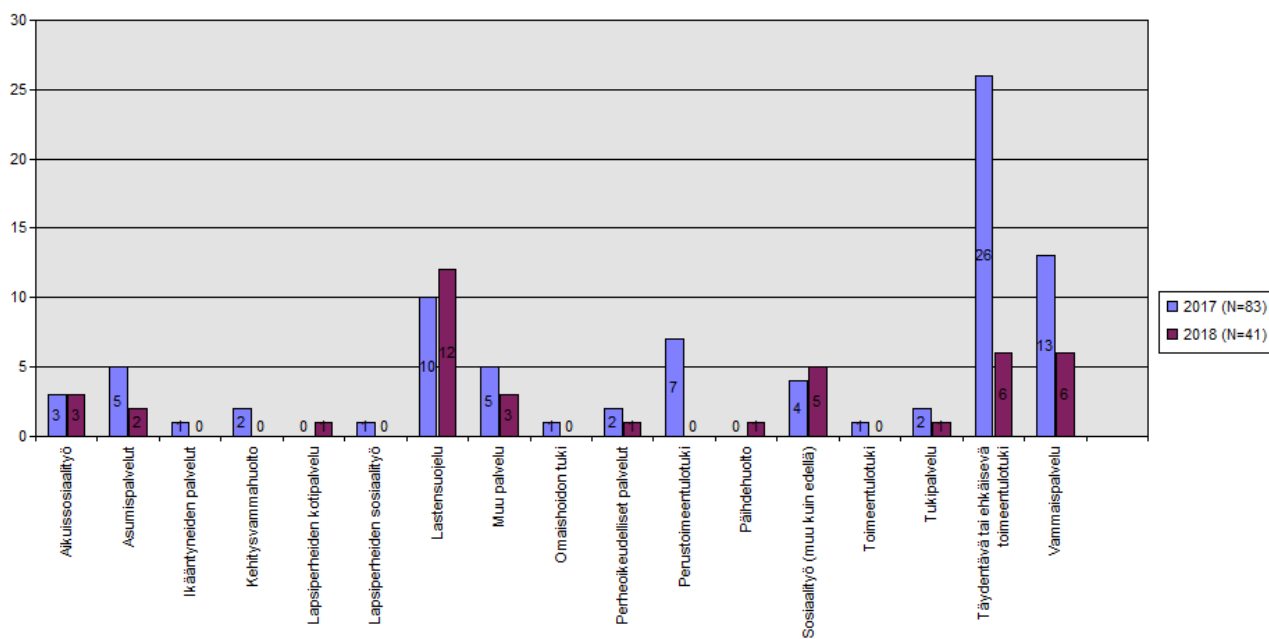
Yhteydenoton tehtäväalue (Pirkkala, Kaikki, kk:1-12)



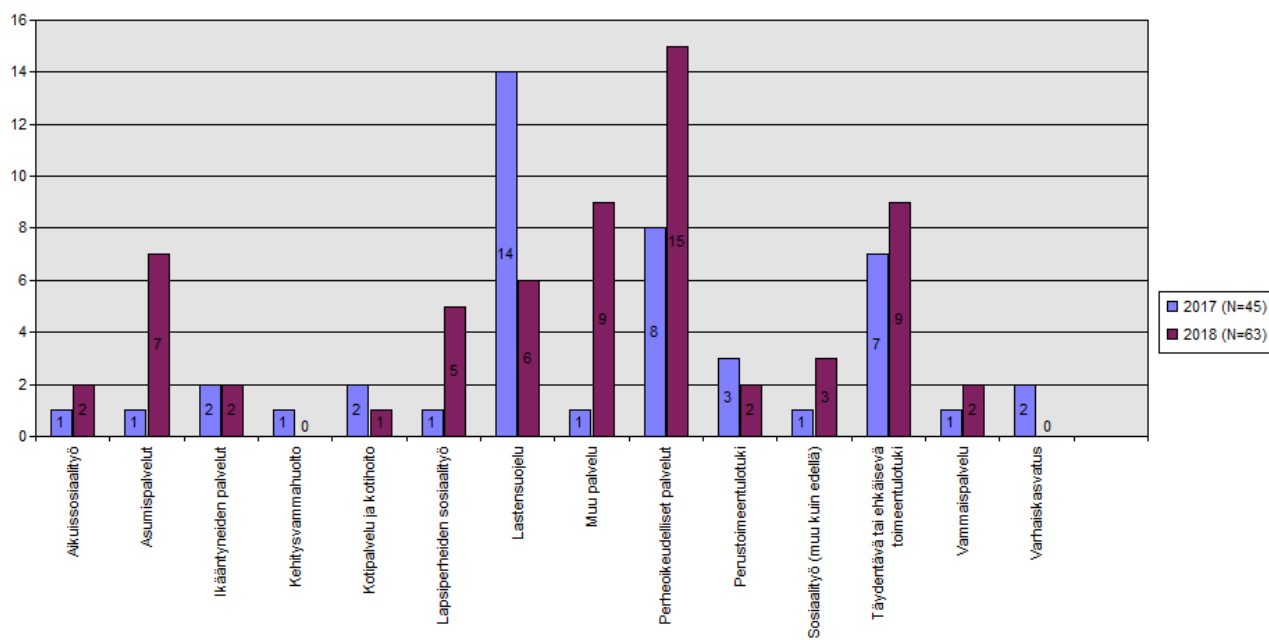
Yhteydenoton tehtäväalue (Vesilahti, Kaikki, kk:1-12)



Yhteydenoton tehtäväalue (Valkeakoski, Kaikki, kk:1-12)



Yhteydenoton tehtäväalue (Ylöjärvi, Kaikki, kk:1-12)



Kuntakysely vuoden 2018 tilanteesta sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

Toimeentulotuki

1. Kuinka paljon kunnassanne myönnettiin ehkäisevää toimeentulotukea 2018?
2. Kuinka paljon kunnassanne myönnettiin täydentävää toimeentulotukea 2018?

Kuntouttava työtoiminta

3. Tehdäänkö kunnassanne päätös kuntouttavasta työtoiminnasta? Kuka päätöksen tekee ja missä palvelussa?
4. Maksetaanko kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla matkakustannukset? Mistä palvelusta ne maksetaan?

Lastensuojelu

5. Kuinka monta prosenttia lastensuojeluilmoituksista käsiteltiin v. 2018 lain vaatimassa seitsemässä päivässä?
6. Kuinka monta prosenttia lastensuojelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2018 kolmen kuukauden määräajassa?
7. Kuinka monta lasta lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on keskimäärin kunnassanne ja kuinka paljon enimmillään?
Pitääkö annettu luku sisällään myös lastensuojelutarpeen selvityksessä olevat lapset?
8. Kuinka monta tuntia lapsen olosuhteita tunteva lastensuojelun työntekijä tapaa lasta kuukaudessa?
9. Onko kunnassanne käytössä systeemisen lastensuojelun malli? Miten malli on toiminut? Jos käytössä ei vielä ole systeemistä mallia aiotaanko siihen siirtyä?

Lapsiperheiden sosiaalityö

10. Kuinka monta prosenttia lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2018 kolmen kuukauden määräajassa?
11. Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä?
Montako selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään joulukuussa 2018?
12. Miten kunnassanne on järjestetty jatkuvaa valvontaa vaativien nepsy-lasten koulujen loma-ajan hoito? Kuka palvelua tarjoaa?

Omaishoito

13. Onko kaikilla omaishoitajilla oikeus vapaaseen ja onko oikeus myös keskeytystilanteissa, esim. sellaisena kuukautena, joka on sisältänyt hoidettavan sairaalassaoloa? Kuinka monta vapaata omaishoitaja saa kuukaudessa?

Tietosuoja-asetus

14. Onko kunnassanne uudistettu tietosuojalomakkeet vastaamaan asetuksen vaatimuksia?
15. Onko kunnassanne huomioitu tietosuoja-asetuksen muutokset käsittelyaikoihin?

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

16. Mihin toimenpiteisiin kunnassa on ryhdytty sosiaaliasiamiehen vuoden 2017 selvityksen osalta?
17. Mitä palautetta ja kehittämisehdotuksia on sosiaaliasiamiehelle?

Muistutukset

18. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2018 aikana?
19. Kuinka monta suullisesti esitettyä muistutusta kunnassanne on vastaanotettu vuonna 2018?
20. Kuinka monta kantelua valvontaviranomaiset ovat siirtäneet muistutuskäsittelyyn kuntaanne 2018?

Pyydämme toimittamaan kopiot muistutuksista vastineineen sosiaaliasiamiehelle (Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alueen ei tarvitse toimittaa). Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja (henkilötiedot peitetty/poistettu).

Päiväys

____/____ 2019

Pyydämme palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 11.1.2019 mennessä.

Kiitos yhteistyöstä!

Laura Helovuori ja Taija Mehtonen

Sosiaaliasiamies,
Tampereen kaupunki, Hyvinvoinnin palvelualue
PL 487, 33101 Tampere
Puh. 040 800 4186, 040 800 4187, Sähköposti: sosiaaliasiamies@tampere.fi