

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 2017, SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS KUNNANHALLITUKSILLE

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



7. HELMIKUUTA 2018

Sosiaali- ja potilasasiamies Taija Mehtonen
Sosiaaliasiamies Laura Helovuori

Sisällysluettelo

1. Tiivistelmä.....	2
2. Aluksi.....	3
3. Yleistä.....	3
4. Asiatapahtumat.....	4
4.1 Yhteydenottojen tehtäväalueet.....	4
4.2 Yhteydenottojen syyt.....	6
4.3 Yhteydenottojen toimenpiteet.....	7
5. Toimeentulotuki.....	8
5.1 Miten yhteistyö kuntakyselyn mukaan on sujunut Kelan kanssa vuonna 2017?	10
5.2 Miten yhteistyötä Kelan ja kuntien välillä tulisi kehittää kuntakyselyn mukaan?	12
6. Aikuissosiaalityö.....	13
7. Asunnottomat.....	15
8. Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön palvelut.....	16
8.1 Lakisääteiset määräajat	20
8.2 Palveluissa esiin nousseita muita kehittämiskohteita	21
9. Omaishoito.....	24
10. Kehittämiskohteita kuntien päätöksenteossa: kasvatus- ja perheneuvonta, ikäihmisten kotipalvelu, asumispalveluiden ateriamaksut, kehitysvammahuolto, sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut	26
11. Muistutukset ja kantelut	30
12. Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuus	34
13. Lopuksi.....	35
Kuntien tehtäväaluetaulukot	36
Lähteet.....	41
Liite: Kuntakysely vuoden 2017 tilanteesta sosiaaliamiehen selvitystä varten	42

1. Tiivistelmä

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue käsittää kymmenen kuntaa: Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi, Valkeakoski ja Pälkäne. Sosiaaliasiamiehen selvittämien asiatapahtumien määrä vuonna 2017 oli 1105 kappaletta.

Vuonna 2016 toimeentulotukea koskevien asiatapahtumien määrä oli 52% kaikista sosiaaliasiamiehelle tulleista asiatapahtumista, kun se vuonna 2017 on ollut enää 31%. Vuoden 2017 alusta täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asiat kuuluivat enää sosiaaliasiamiehen tehtäväalueelle, perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan. Kulunut vuosi 2017 on ollut toimeentulotuen asiakkaille haasteellinen, sillä Kelassa oli merkittäviä ongelmia alkuvuodesta mm. käsittelyajoissa ja vuoden aikana moni asiakkaista on muutenkin kokenut ns. kahden luokun periaatteen hankalana. Selvityksessään sosiaaliasiamies tuo esiin kuntien näkemyksiä, miten Kelan ja kuntien välistä yhteistyötä toimeentulotuen osalta tulisi kehittää.

Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön palveluiden asiatapahtumien määrät ovat jatkaneet edellisen vuoden tapaan nousevaa suuntaansa. Vuonna 2017 asiatapahtumista 27% koski kyseisiä palveluita. Tietosuoja koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet merkittävästi vuodesta 2016. Vuonna 2016 yhteydenottoja on ollut 57 ja vuonna 2017 niitä tuli 106.

Vuoden 2016 tapaan sosiaaliasiamiestä huolettaa lastensuojelun- ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaiden määrät yhtä työntekijää kohden. Lasten määrät yhtä työntekijää kohden ovat joissakin kunnissa nousseet viime vuodesta, osassa pysyneet samana ja muutamassa kunnassa laskeneet. Sosiaaliasiamies korostaa jälleen myös sitä, että lapsella tulisi olla oikeus tavata ja tutustua omaan sosiaalityöntekijäänsä ja tavata riittävästi myös muuta työntekijää, joka hyvin tuntee hänen olosuhteensa. Tästä samasta asiasta sosiaaliasiamies kirjoitti tarkemmin vuoden 2016 selvityksessään. Tilanne ei ole vuonna 2017 muuttunut parempaan suuntaan. Päinvastoin lasten tapaamista koskevat luvut ovat useassa kunnassa vieläkin pienempiä kuin edellisenä vuonna tai pysyneet samana. Vuonna 2017 useissa kunnissa ei kaikkia lastensuojeluilmoituksia pystytty käsittelemään 7 arkipäivän aikana. Myös lastensuojelutarpeiden selvitysten lakisääteisissä määräajoissa on tultu alaspäin useissa kunnissa. Suuntaus määräajoissa on huolestuttava yhdistettynä lasten suureen määrään lastensuojelussa ja lapsiperheiden palveluissa.

Sosiaaliasiamies kiinnittää selvityksessään huomioita kuntien päätöksenprosessiin liittyviin epäkohtiin. Epäkohtia on omaishoidossa, kotipalvelussa, kasvatus- ja perheneuvonnassa ja kehitysvammahuollossa.

2. Aluksi

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehillä on lakisääteinen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Sosiaaliasiamiesresurssia on 1,7 henkilötyövuotta 409 396 asukkaan toiminta-alueella. Sosiaaliasiamiehinä ovat toimineet YTM Taija Mehtonen ja HM Laura Helovuori.

Selvitys ei ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta, eikä sosiaalihuollon palveluiden tilasta alueella. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin, sosiaaliasiamiesten kunnille tekemään kyselyyn sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille sosiaaliasiamiestoiminnassa. Lisäksi sosiaaliasiamiehet ovat käyneet läpi seutukuntaa koskevat muistutukset.

3. Yleistä

Tampereen uuden 2030 strategian mukaan hyvinvointi kuuluu kaikille. Eri alueiden ja väestöryhmien välisiä hyvinvointieroja kavennetaan kohdentamalla tukea sitä tarvitseville jo ennen ongelmien syntymistä ja tarttumalla aktiivisesti yli sukupolvien jatkuvaan huono-osaisuuteen. Syrjäytymistä ehkäistään tarjoamalla mahdollisuus laadukkaaseen koulutukseen, mielekkääseen vapaa-aikaan, työhön, toimeentuloon ja asuntoon sekä toimiviin peruspalveluihin. Tämä on tärkeä suunta, johon jokaisen kunnan tulisi kehittää omaa toimintaansa, jotta ehkäisevät palvelut saataisiin kuntoon. Jos matalan kynnyksen palvelut ovat kunnossa, ei tarvita niin paljon vaativan tason tai erityistason sosiaalihuollon palveluita.

Tampereella strategian mukaan ollaan painopistettä siirtämässä korjaavista palveluista ennaltaehkäisevään toimintaan, varhaiseen tukeen sekä ennakoiviin ja kotiin vietäviin palveluihin. Tavoitteena on muun muassa vähentää lastensuojelun tarvetta. Erityistä huomiota kiinnitetään paljon palveluja käyttävien ryhmien tunnistamiseen ja näiden tarpeisiin vastaamiseen. Toinen sosiaaliasiamies osallistui vuonna 2017 Kaste-hankkeen Parempi arki-hankkeeseen, jossa kehitettiin kunnissa paljon palveluita käyttävien asiakkaiden tunnistamista ja heidän tarpeisiinsa vastaamista. Vuonna 2017 molemmat sosiaaliasiamiehet myös aloittivat toimintansa ryhmässä, jossa on tarkoitus kehittää maakunnan ja Kelan välistä yhteistyötä toimeentulotuen asioissa. Vuoden 2018 lopulla on aloittanut toimintansa myös maakunnan viranomaisohjaus- ja valvontatyöryhmä, jossa toinen sosiaaliasiamiehistä on jäsenenä.

Tampereen 2030 strategian lähtökohtana on ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta ja yksilöllisten ratkaisujen löytyminen haluttujen vaikutusten aikaansaamiseksi. On erittäin tärkeä suunnata katse asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämiseen, eikä enää niin, että jokainen työntekijä ottaa eri palveluissa yhden pienen siivun hoidettavakseen asiakkaan asioista. Yksilölliset ja räätälöidyt palvelut asiakkaiden tilanteeseen auttavat asiakasta parhaiten, eikä enää niin, että jokaisella samantyyppisessä tilanteessa olevalla tarjotaan aina samanlaista palvelupakettia. Ihmiset ovat yksilöitä, joten se mikä auttaa toiselle, ei välttämättä auta toiselle. Tampereen strategia mukaan palveluketjuja tulee kehittää myös sujuvammiksi kiinnittämällä huomioita tiedon vaihtoon ja hyvän asiakassuhteen jatkuvuuteen.

Tampereen uuden strategian ja sosiaali- ja terveystalvveluiden palvelu- ja vuosisuunnitelman 2018 esimerkin mukaisesti tulisi kaikkien Pirkanmaan kuntien ennen maakuntaan siirtymistä pysäyttää korjaavien palveluiden kasvu kohdentamalla voimavaroja varhaiseen tukeen. Tampereella varhaisen tuen ja matalan kynnyksen palveluja kehitetään mm. osana lähitori- ja hyvinvointikeskusmallia. Useissa alueen kunnissa on jo ns. kioskimallilla pyritty madaltamaan palveluiden kynnystä, näitä ovat mm. Nokialla hyvinvointikioski NOSTE ja Ylöjärvellä perhekioski.

4. Asiatapahtumat

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

Yhteydenottajista 858 on ollut asiakkaita, 172 heidän edustajiaan ja 75 henkilöstöä. Taulukosta 1 on nähtävissä, että yhteydenottojen määrä on laskenut ja yhtenä syynä voidaan pitää perustoimeentulotuen siirtoa Kelaan. Lisäksi alkuvuodesta Kelan kanssa asioiden hoitaminen on asiakkaiden mukaan ollut niin haasteellista, että voimavarat eivät ole enää riittäneet omien etujen ajamiseen kunnan palveluissa. Sosiaaliasiamiehelle tulleista asiatapahtumista 78%:a on ollut tyytymättömyyden ilmaisua ja 22%:a on ollut tiedustelua.

Taulukko 1: Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueen kuntien asukasmäärä ja asiatapahtumien määrä

<i>Kunta</i>	<i>Asukasluku*</i>	<i>asiatapahtumia v.</i> <i>2016</i>	<i>asiatapahtumia v.</i> <i>2017</i>
Tampere	228 274	795	684
Nokia	33 500	37	78
Ylöjärvi	32 799	57	45
Kangasala	31 350	58	40
Lempäälä	22 745	54	45
Valkeakoski	21 178	119	83
Pirkkala	19 163	52	68
Orivesi	9 312	22	20
Pälkäne	6 616	11	15
Vesilahti	4 459	22	11
muu/ei tietoa		30	16
Yhteensä	409 396	1257	1105

*Taulukossa käytetty kuntien tai tilastokeskuksen internetissä ilmoittamaa viimeisintä asukaslukua

4.1 Yhteydenottojen tehtäväalueet

Yhteydenottoja on tullut eniten liittyen toimeentulotukeen, kuten aikaisempinakin vuosina, mutta määrä on kuitenkin merkittävästi vähentynyt edellisistä vuosista. Vuonna 2016 toimeentulotukea koskevien asiatapahtumien määrä oli 52% kaikista sosiaaliasiamiehelle tulleista asiatapahtumista,

kun se vuonna 2017 on ollut enää 31%. Vuoden 2017 alusta sosiaaliasiamies on jakanut tilastonsa toimeentulotuen osalta erikseen perustoimeentulotukeen sekä täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Vuoden 2017 alussa perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan hoidettavaksi. Samalla perustoimeentulotuki poistui sosiaaliasiamiehen tehtäväalueelta, sillä poliittisen linjauksen vuoksi sosiaaliasiamiehet rajattiin Kela-asioiden ulkopuolelle. Vuonna 2017 sosiaaliasiamiehellä ei ole enää ollut mahdollisuutta selvittää/sovittaa asiakkaiden perustoimeentulotuen asioita. Perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa ei asiakkaita ole kuitenkaan haluttu jättää yksin suuren muutoksen kanssa ja sosiaaliasiamiehet ovat neuvoneet asiakkaita, miten asiakas itse voi hoitaa asiaansa eteenpäin. Tämä oli tärkeää erityisesti alkuvuonna, kun Kelan puhelinlinjoille oli asiakkaiden mahdotonta päästä.

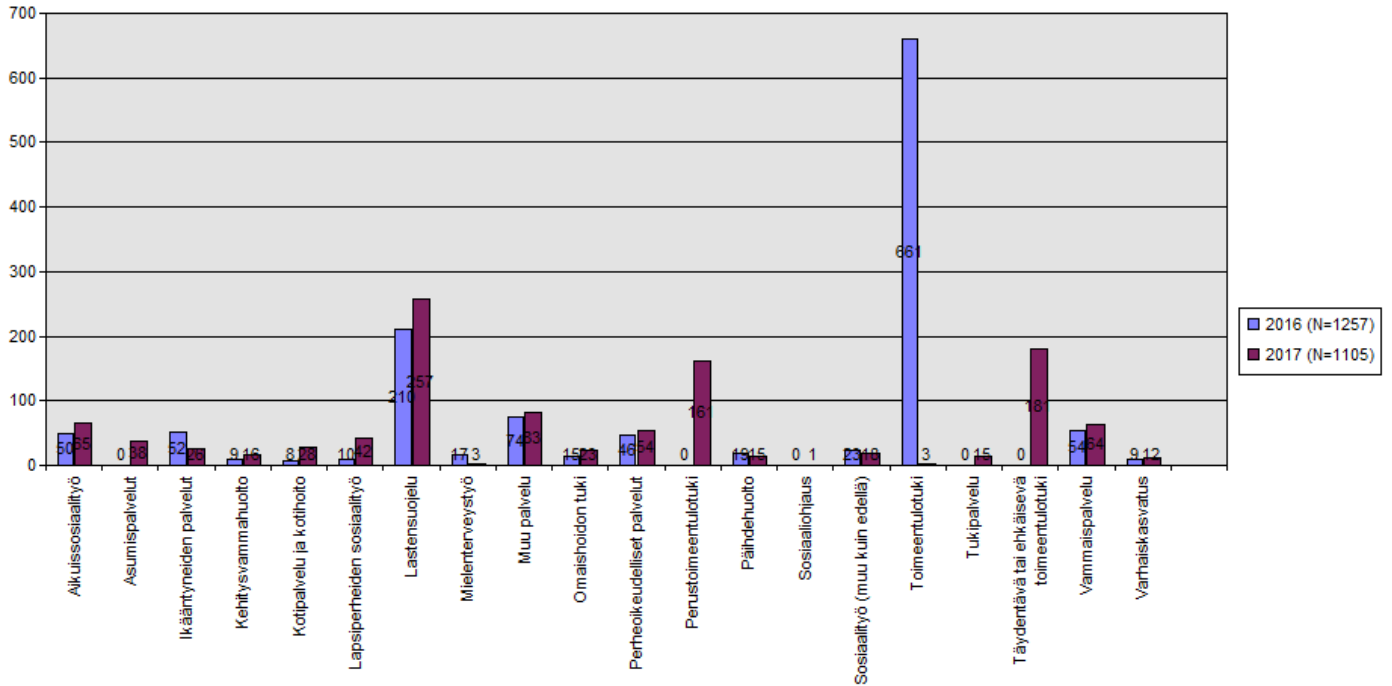
Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön palveluiden asiatapahtumien määrät ovat jatkaneet edellisen vuoden tapaan nousevaa suuntaansa. Vuonna 2017 asiatapahtumista 27% koski kyseisiä palveluita. Vuonna 2016 palveluita koskivia asiatapahtumia oli 17%.

Ikääntyneiden palvelujen osuus kasvoi myös vuonna 2017. Ikäihmisiin liittyneitä asiatapahtumia tuli yhteensä asumispalveluista, kotihoidosta sekä muista ikääntyneiden palveluista 76 asiatapahtumaa luvun ollessa edellisenä vuonna 60. Jossain määrin sosiaaliasiamies arvelee lisääntyneeseen määrään vaikuttaneen se, että Tampereen kaupungin vanhusasiamiehen resurssi on ollut vajaana osan vuodesta 2017.

Lisäksi aikuissosiaalityötä, perheoikeudellisia asioita, omaishoidontukea, varhaiskasvatusta, kehitysvammahuoltoa ja vammaispalvelua koskevat yhteydenotot ovat kasvaneet. Myös muu palvelu on kasvanut, se tarkoittaa niitä kysymyksiä, jotka rajautuvat sosiaaliasiamiehen tehtäväalueen ulkopuolelle. Näitä ovat esim. edunvalvontaan, TE-toimintaa sekä Kelaan liittyvät kysymykset.

Sosiaaliasiamiehen tilastointia on kehitetty perustoimeentulotuen Kela-siirron, lainsäädäntöuudistusten ja toiminta-alueen organisaatiouudistusten vuoksi. Vuonna 2017 sosiaaliasiamies otti käyttöönsä uusina tehtäväalueiden tilastoluokkina asumispalvelut, tukipalvelut sekä sosiaaliohjauksen. Asumispalveluihin liittyneet asiatapahtumat ovat koskeneet enimmäkseen ikäihmisten asumispalveluita. Tukipalveluihin on kirjautunut lähinnä välitystilien toimintaa koskevia yhteydenottoja.

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



4.2 Yhteydenottojen syyt

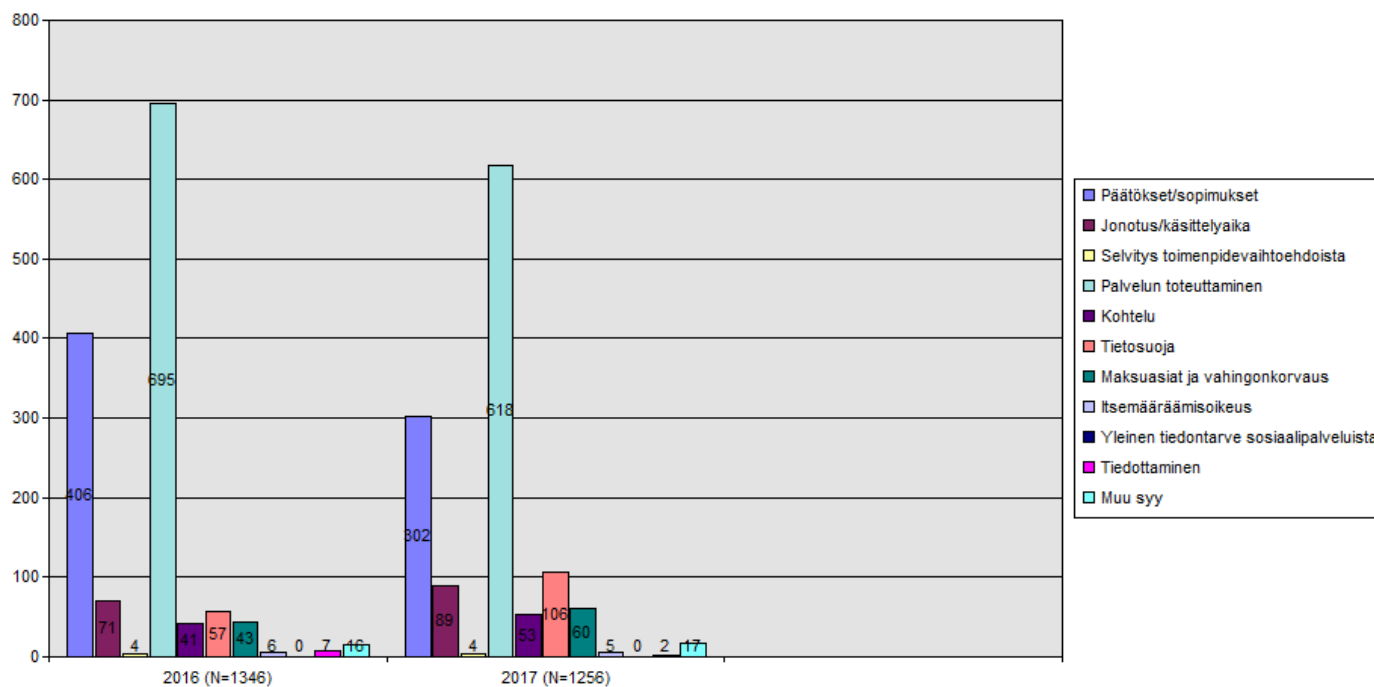
Sosiaaliamiehet tilastoivat tarvittaessa useampia yhteydenoton syitä. Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä otetaan sosiaaliamieheen eniten yhteyttä. Palvelun toteuttamisella tarkoitetaan hallintolain menettelyihin liittyviä asioita, lukuun ottamatta käsittelyaikaa, joka tilastoidaan erikseen.

Tietosuojaan koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet merkittävästi vuodesta 2016. Vuonna 2016 yhteydenottoja on ollut 57 ja nyt niitä on tullut 106. Vuoden 2017 asiatahtumien perusteella voidaan todeta, että sosiaalihuollon asiakkaat ovat olleet yhä kiinnostuneempia tietosuojan liittyvistä asioista. Suurin osa yhteydenotoista on kuitenkin koskenut asiakkaiden oikeutta tarkistaa omat tietonsa asiakasasiakirjoista sekä korjauttaa niihin tehtyjä merkintöjä. Asiakkaiden epäilyjä mahdollisista tietosuojarikkeistä on ollut vain murto-osa.

Käsittelyaikaa koskevien yhteydenottojen määrä on noussut edellisestä vuodesta. Käsittelyaika kysymykset ovat koskeneet pääosin lakisääteisiä käsittelyaikoja lastensuojelun/lapsiperheiden sosiaalityön palveluissa, perustoimeentulotuessa, vammaispalveluissa sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuenpalveluihin liittyen. Myös vaikeudet tavoittaa omaa työntekijää puhelimitse tai ajanvaraukseen liittyvät asiakkaan kokemat liian pitkät odotusajat on kirjattu käsittelyaikaan.

Kohteluasioihin liittyvät asiatahtumat ovat nousseet edellisestä vuodesta. Edellisenä vuonna on ollut 41 kohteluasiata ja vuonna 2017 niitä on ollut 53. Myös maksuasioista kuntalaiset ovat olleet kiinnostuneempia vuonna 2017 kuin vuonna 2016.

Yhteydenoton syyt (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)

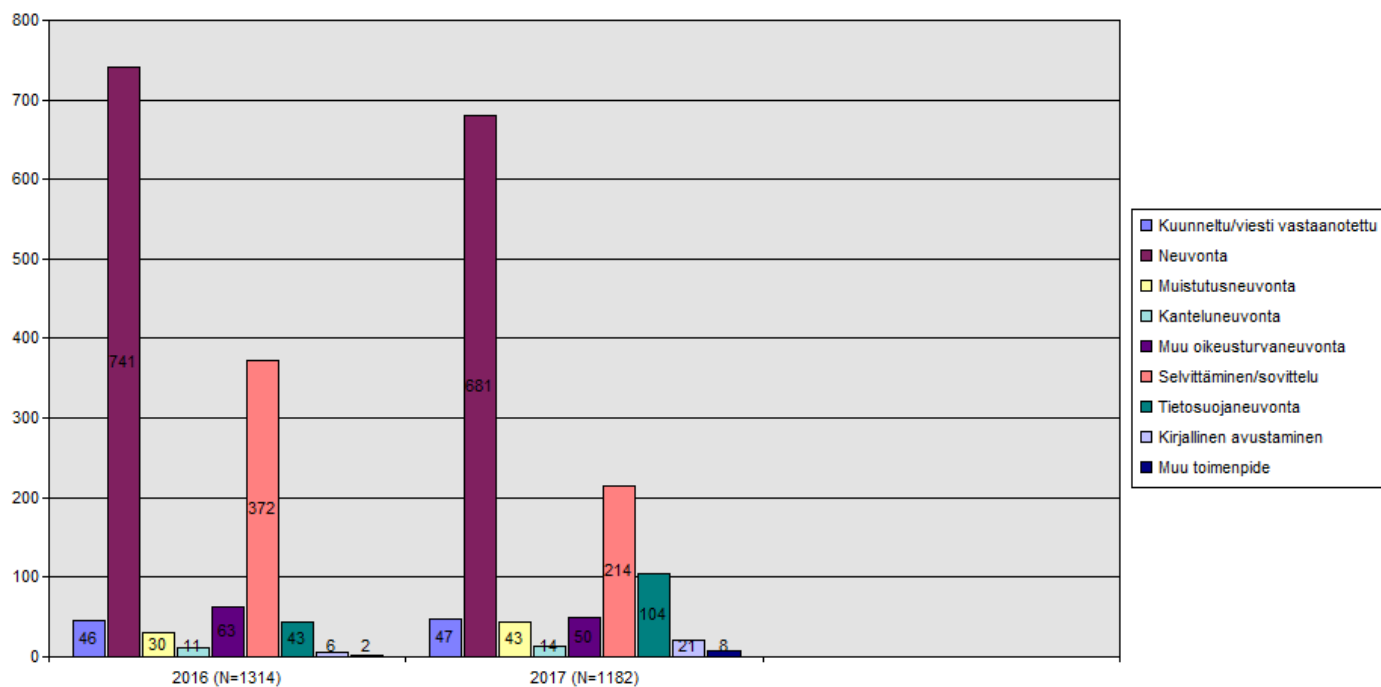


4.3 Yhteydenottojen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehet tilastoivat asiatapahtumien toimenpiteitä. Selvästi eniten annetaan neuvontaa ilman että yhteydenotto aiheuttaa tarvetta olla jatkoyhteydessä kunnan viranomaisiin. Neuvonnan laadukkuuden takaamiseksi sosiaaliasiamiehet päivittävät osaamistaan koulutuksilla ja ovat paljon yhteistyössä mm. kunnan sote-lakimiehien, tietosuojavaltuutetun toimiston, kuntaliiton, terveydenhuollon ja aluehallintoviraston kanssa. Asiatapahtumamäärän laskiessa sosiaaliasiamiehet ovat vuonna 2017 selvittäneet vähemmän asiakkaiden asioita. Lukua selittää osin myös se, että perustoimeentulotuen asioissa ei ole enää vuonna 2017 ollut mahdollisuutta selvittää asiakkaiden ongelmia Kelan kanssa. Erityisesti lastensuojelun sekä lapsiperheiden sosiaalityön ja muiden kuin toimeentulotuen asiatapahtumien määrän noustessa on sosiaaliasiamieheltä vaadittu lainsäädännön tuntemisen lisäksi uudenlaista kuuntelutaitoa ja kykyä kohdata ihmisiä erilaisissa elämänsä kriiseissä.

Myös muistutus- ja kanteluneuvonnan määrät ovat hieman nousseet. Oikeusturvaneuvonta eli päätökseen liittyvä muutoksenhakuneuvonta on laskenut. Oikeusturvaneuvonta on laskenut toimeentulotukiasioiden vähentyessä Kelan siirron myötä. Tietosuojaneuvonta on noussut, koska tietosuojaan liittyviä yhteydenottajakin on tullut paljon enemmän kuin edellisenä vuonna.

Toimenpiteet (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



5. Toimeentulotuki

Perustoimeentulotuki ei enää kuulu sosiaaliasiamiesten toimintakenttään Kela-siirron myötä. Tästä huolimatta koko vuoden 2017 on ollut tarpeen neuvoa myös niihin liittyvissä asioissa, koska perustoimeentulotuen ja kunnan harkinnanvaraisen tuen rajanveto oli vielä monilta kohdiltaan epäselvää. Erityisesti alkuvuodesta asiakkaat toivat esiin huolta, etteivät heidän rajalliset kykynsä riittä perustoimeentulotuen hakemiseen ja että he tarvitsisivat apua hakemusten kanssa. Kelan alkuvaiheen ruuhkassa koettiin, ettei saatu tarpeeksi apua. Kela myös ensimmäisen vuoden kuluessa muutti jatkuvasti toimeentulotuen ohjeistustaan. Tätä voidaan toki pitää hyvänä asiana, että epäkohdat korjataan, mutta se on aiheuttanut viikoittaista hankaluutta, kun ohjeistukset ovat muuttuneet. Kunnilla oli tämän vuoksi alkuvuodesta vaikeuksia saada omia harkinnanvaraisia toimeentulotuen ohjeitaan tehtyä jatkuvan muutostilanteen vuoksi. Sosiaaliasiamiehet kokosivat kaksi kertaa vuonna 2017 alueensa johtavia viranhaltijoita keskustelemaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen linjauskysymyksistä.

Asiakkaat ovat kertoneet sosiaaliasiamiehelle kokevansa nykyisen kahden luukun mallin hankalaksi. Asiakkaiden on vaikeaa hahmottaa, mistä haetaan mihinkin laskuun tai kuluihin toimeentulotukea. Kielteisissä päätöksissä Kela usein ohjaa asiakkaan kuntaan hakemaan harkinnanvaraista toimeentulotukea ja näinhän tietysti Kelan kuuluukin toimia, mutta tämä saattaa aiheuttaa asiakkaille hankalia tilanteita, kun asiakas jää ikään kuin riitelemään kunnan kanssa siitä, että Kelan mukaan asiakkaan tulisi saada kunnasta toimeentulotukea. Usein näissä tilanteissa asiakas päätyy soittamaan sosiaaliasiamiehelle, joka kertoo asiakkaalle, että asiakkaan olisi kannattanut valittaa Kelan perustoimeentulotuen päätöksestä. Kelan päätöksestä on tällöin voinut mennä valitusaika jo umpeen. Monet asiakkaat ovat vuoden aikana ilmaisseet pettymystään siitä, ettei sosiaaliasiamies voi lähteä Kela-rajauksen vuoksi selvittämään Kelan kanssa heidän asiaansa.

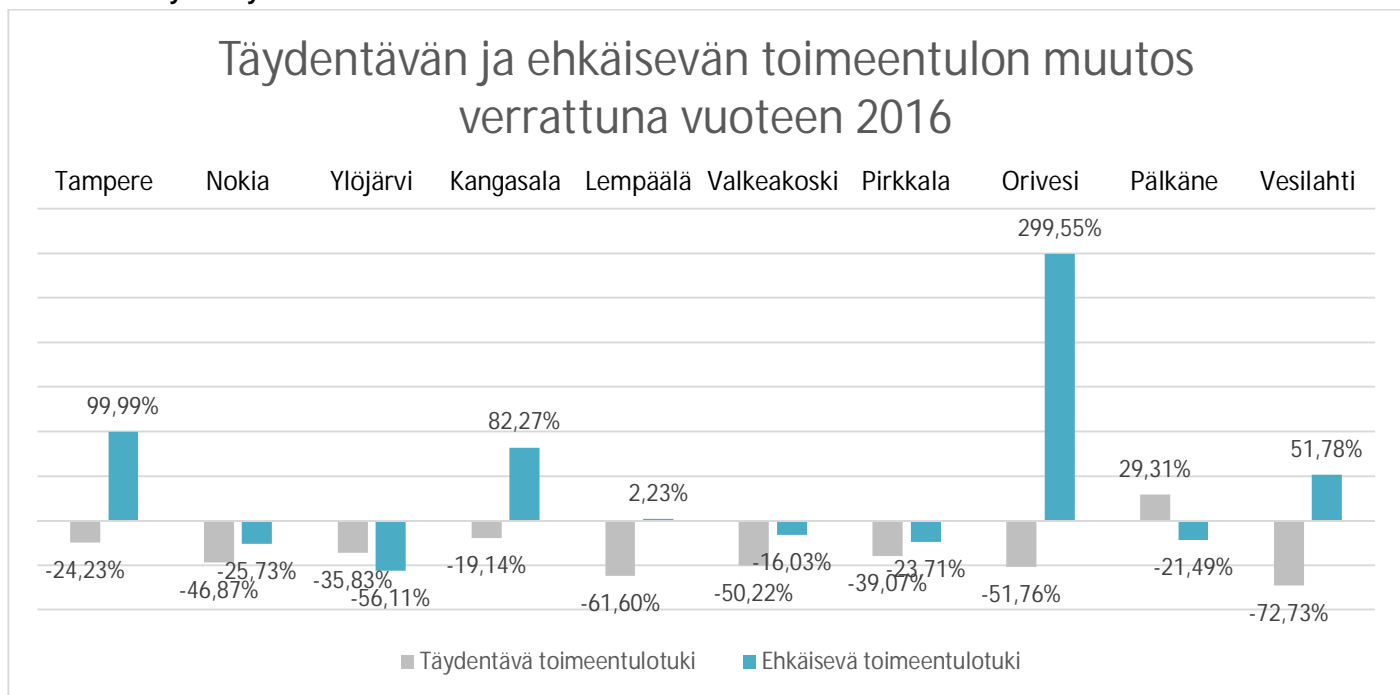
Kuntaliitto teetti vuoden 2017 aikana kunnille kustannus - ja resurssikyselyä Kela-siirrosta. Vastausten mukaan ajalla 1.1.2017-31.8.2017 kunnat myönsivät vähemmän täydentävää toimeentulotukea kuin vastaavalla ajanjaksolla edellisenä vuonna. Samalla ajanjaksolla valtakunnallisesti arvioituna kyselyyn vastanneet kunnat myönsivät noin 2 miljoonaa enemmän ehkäisevää toimeentulotukea kuin edellisenä vuonna. Kuntaliiton saamien vastausten perusteella kunnat arvioivat tammi-huhtikuussa tehneensä uuden työnjaon perusteella noin 51 000 niille kuulumatonta päätöstä valtakunnallisesti. Toimeentulotukea, jonka myöntäminen olisi ensisijaisesti kuulunut Kelan perustoimeentulotuen piirissä ratkaistavaksi, kunnat itse arvioivat maksaneensa tai myöntäneensä 2,4 miljoonaa euroa valtakunnallisesti. Sosiaaliamiehet selvittivät kuntakyselyssään seutukunnista, miten paljon kunnat myönsivät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea vuonna 2017. Ensimmäisen taulukossa ovat euromääräiset summa ja jälkimmäisessä kuvataan prosentuaalista muutosta edelliseen vuoteen.

Taulukko 2: Myönnetyn harkinnanvaraisen toimeentulotuen määrät 2016 ja 2017

<i>Kunta</i>	<i>täydentävä toimeentulotuki 2016</i>	<i>täydentävä toimeentulotuki 2017</i>	<i>ehkäisevä toimeentulotuki 2016</i>	<i>ehkäisevä toimeentulotuki 2017</i>
Tampere	3 102 187,61€	2 350 435,53€	959 152,36€	1,918 255,64€
Nokia	372 006€	200 250€	125 142€	97 097€
Ylöjärvi	239 483€	153 666€	53 958€	23 683€
Kangasala	162 000€	131 000€	40 600€	74 000€
Lempäälä	253 562€	97 373€	69 166€	70 708€
Valkeakoski	170 320€	84 779€	75 505€	63 405€
Pirkkala	114 539€	69 788€	36 102€	27 544€
Orivesi	109 904,80€	53 020,51€	8268, 83€	33 038,27€
Pälkäne	40 600€	52 500€	12 100€	9 500€
Vesilahti	24 358€	6 643€	4 992€	7 577€

Taulukosta 3 on havaittavissa, että Pälkänettä lukuun ottamatta myönnetyn täydentävän toimeentulotuen määrä on seutukunnissa laskenut. Kaikista eniten myönnetyn täydentävän toimeentulotuen määrä on laskenut suhteessa Vesilahdella, jossa muutos on ollut 73%:a. Suuri muutos on tapahtunut myös Lempäälässä sekä Valkeakoskella, sillä näissä kunnissa myönnetyn täydentävän määrässä muutosta on tapahtunut yli 50 prosenttia laskevaan suuntaan. Ehkäisevän toimeentulotuen määrän osuus on vuonna 2017 kasvanut verrattuna edelliseen vuoteen viidessä kunnassa: Orivedellä, Tampereella, Kangasalla, Lempäälässä sekä Vesilahdella. Orivedellä muutosta vuoteen 2016 on 300%:a, Tampereella 100%:a, Kangasalla 82%:a ja Vesilahdella 52%:a. Lempäälässä kasvu on ollut pientä, vain 2%:a. Orivedellä kasvu on ollut hurjaa edelliseen vuoteen nähden. Tampereella myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen määrä on kaksikertaistunut vuodesta 2016 vuoteen 2017 ja kaukana tilanteesta ei ole oltu Kangasallakaan. Muissa kunnissa myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen määrä on laskenut vuodesta 2016, suurin muutos on tapahtunut Ylöjärvellä, jossa määrä on vähentynyt 56%:a. Sosiaaliamiehen kuntakierroksilla osa kunnista kertoi joutuneensa paikkaamaan Kelan päätöksentekoa koko vuoden ja osassa kerrottiin, että asiakkaat ovat hakeneet vähän harkinnanvaraista toimeentulotukea.

Taulukko 3: Myönnetyn harkinnanvaraisen toimeentulotuen määrän muutos vuoteen 2017



Sosiaaliamiehet ovat halunneet kuluneena vuonna olla vahvasti mukana kehitystyössä ja auttamassa Kelaa saattamaan linjauksensa ja menettelynsä lainmukaisiksi. Kelan ja Tampereen väliselle yhteyshenkilölle on toimitettu tietoa epäkohdista. Tampereen kaupungin suunnittelupäällikkö Timo Ruohola kutsui syksyllä 2017 sosiaaliamiehet osallistumaan ProSos-hankkeen alatyöryhmään. Tarkoituksena on työstää Kelalle toimintamallia, joka otettaisiin käyttöön valtakunnallisesti. Tavoitteena on malli, joka olisi hyödynnettävissä maakunnassa kelan ja maakuntien välisessä yhteistyössä.

5.1 Miten yhteistyö kuntakyselyn mukaan on sujunut Kelan kanssa vuonna 2017?

Sosiaaliamies pyysi kuntia kuvaamaan, miten kuntien ja Kelan välinen yhteistyö on toiminut toimeentulotuenasioissa vuonna 2017. Vesilahdella ei yhteistyössä koettu suuria ongelmia. Ylöjärven sosiaalitoimen mukaan yhteistyö Kelan kanssa on sujunut vaihtelevasti, mutta yhteistyö on kuitenkin parantunut alkuvuoden jälkeen. Myös Nokialla koettiin yhteistyön sujuneen pääasiassa hyvin, mutta etenkin alkuvuodesta Kelan päätösten ja laskelmien selvittäminen työllisti paljon kunnan työntekijöitä. Kela myös käänsi alkuvuodesta Nokialle hakemuksia niiden menojen osalta, joita olisi tullut kattaa toimeentulotuen perusosalla.

Pirkkalan mukaan Kelaan on ollut vuoden 2017 aikana vaikeuksia saada yhteyttä viranomaisasioissa. Myös Ylöjärven mukaan jonotusaika Kelaan vie kunnan viranomaisilta kohtuuttoman paljon aikaa. Kangasalan mukaan Kela-yhteistyö ottaa edelleen paljon aikaa kuntien sosiaalityöstä, koska Kelmu -järjestelmää ei ole luotu kaksisuuntaiseksi viestintäkanavaksi. Työntekijät joutuvat jonottamaan pahimmillaan viranomaisia palveleville puhelinlinjoille n. 45 minuuttia. Sähköpostiviestintä ei aina tavoita asiakkaan asiaa hoitavaa työntekijää.

Lempäälän mukaan yhteistyö sujuu vaihtelevasti, välillä tehdään päällekkäistä työtä, koska tarvitaan Kelan ja kunnan työntekijän työpanosta asian selvittämisessä. Asiakkaat eivät aina ole onnistuneet

selvittämään asiaansa Kelan kanssa. Asiakas ei saa puhelimella yhteyttä Kelan henkilöstöön, eikä päätöksiä aina ymmärretä. Lempäälässä on puolestaan oltu tyytyväisiä Kelan keskisen vakuutuspiirin viranomaislinjan puhelinpalveluun alkuvuotta lukuun ottamatta, joskin kokemus oli sama kuin Ylöjärvellä, ettei puhelinpalveluun vastaava henkilö ole voinut luvata, että hakemus käsitellään kiireellisenä tai kunnan työntekijän kanssa sovitulla tavalla. Kunnan työntekijä joutuu varmistamaan asiaa jälkikäteen. Lempäälässä on koettu, että varsinkin sähkökatkostilanteiden hoitaminen on ollut vaikeaa, kun asiakkaan osaa maksamattomasta sähkölaskusta ei ole vielä huomioitu perustoimeentulotussa, ja tällöin on kunnan työntekijä joutunut olemaan Kelaan asiasta yhteydessä, eikä Kelassa ole aina voitu luvata, että asiakas saa päätöksen saman päivän aikana.

Lempäälässä on todettu, että Kelan tekemät perustoimeentulotuen laskelmat vaihtelevat esimerkiksi tuloylijäämän, tilillepanojen ja asumiskulujen huomioimisen osalta, koska yhtenäinen linja tuntuu Kelasta puuttuvan, on asiakkaita vaikea ohjeistaa sosiaalityössä. Tämän vuoksi asiakkaat eivät myöskään saa yhdenmukaista kohtelua, joka oli uudistuksen keskeinen tavoite. Lempäälän mukaan myös Kelan toimeentulotuen ohjeet ovat puutteellisia.

Kangasalan mukaan kunnan ja Kelan välinen yhteistyö on hyvin yksipuolista. Kunnan ja Kelan välinen yhteistyö Kangasalla helpottaisi, jos Kangasalan toimistossa tarjottaisiin asiakkaille tapaamisaikoja. Tämä mahdollistaisi sosiaalityöntekijöiden asiointia yhdessä asiakkaan kanssa ja näin asiakkaan opastamista asiointiin Kelan kanssa, joka vähentäisi jatkossa sosiaalityön tekemää tiedonvälittämistä Kelaan. Kangasalan mukaan yhteistyön yksipuolisuutta kuvaa myös Kelan tiedottaminen. Kela ei tiedota toimeentulotukeen liittyvistä muutoksista kuntaa, jolloin asiakkaalle saatetaan kunnassa antaa vanhentunutta tietoa Kelan käytännöistä.

Myös Valkeakosken mukaan yhteistyö on sujunut vaihtelevasti. Välillä yhteistyö on sujunut hyvin, välillä taas ei. Kela-siirto on teettänyt paljon ylimääräistä työtä laskelmien korjauspyyntöjen, päätösten vaikeaselkoisuuden yms. vuoksi. On ollut paljon ongelmia siinä, että Kela ei ole aina maksanut laskuja suoraan laskuttajille, vaikka laskuihin olisi merkitty pyyntö maksaa lasku laskuttajalle. Kuntaan siirretyissä hakemuksissa ei ole aina ollut liitteenä niitä tositteita, joihin asiakas on hakenut tukea, vaan niitä on jouduttu pyytämään erikseen Kelasta. Kuntaan siirretyjä hakemuksia on myös usein tullut ilman asiakkaan Kelalle toimittamaa hakemuslomaketta, jolloin suuri osa tiedoista on jäänyt puuttumaan. Myös muussa tiedonkulussa Kelasta kuntaan on ollut puutteita.

Positiivisimmat näkemykset Kelan ja kunnan välisestä yhteistyöstä löytyy seutukunnalla kuntakyselyn mukaan Vesilahden lisäksi Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueelta. Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella Kelan alkuvuoden käsittelyn ruuhkautuminen vaikutti oleellisesti kuntien toimintaan ja miten asiakkaita kunnissa tuettiin. Kelan ohjeistusten muutokset keväällä, kesällä ja syksyllä ovat vaikuttaneet myönteisesti siihen, että tarve ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen käyttöön vähentyi ja asiakkaat saivat Kelasta perustoimeentulotukeen liittyvät palvelunsa. Yhteistoiminta-alueen mukaan yhteistyö on toiminut hyvin ja rakentavassa hengessä. Ongelmia on ratkottu yhdessä. Kokeiluna on kaupungin 2 työntekijää ollut Kelan asiakaspalvelussa ja Kelan työntekijä on ollut kaupungin neuvonta - ja ohjauspisteessä tutustumassa kunnan toimintaan. Kela ja Tampereen kaupunki ovat mukana ProSos-hankkeessa, jossa haetaan maakunnallista toimintamallia kelan ja maakuntien yhteistyölle.

5.2 Miten yhteistyötä Kelan ja kuntien välillä tulisi kehittää kuntakyselyn mukaan?

Sosiaaliamies pyysi kuntia myös esittämään kehittämissuhteita Kelan ja kunnan yhteistyön kehittämiseksi. Nokian mukaan: Kelan linjaukset muuttuvat ja muutoksista ei ole päivitettyä tietoa heidän ohjeistuksissaan. Kunnan olisi hyvä tietää perusteet esim. asumispalvelumaksujen osalta kuinka ne huomioidaan laskelmaan. Myös kuntien seutukunnalliset ohjeistukset täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta olisi hyvä olla käytettävissä, jolloin myös Kelalla olisi tietoa seutukunnallisesti yhteisistä ”isoista” linjauksista. Nyt linjauksia tehtäessä niin Kelan kuin kuntienkin osalta asiakas voi jäädä ilman tarvitsemaansa taloudellista tukea.

Ylöjärvellä koettiin että, kunnan viranomaisilla pitäisi olla mahdollisuus olla suoraan yhteydessä Kelaan päätöksentekijään. Vuonna 2017 Kelan puhelinpalvelussa on luvattu asioita, jotka eivät olleet toteutuneet. Erityisesti kiireellisten asioiden hoito koettiin haasteelliseksi. Kela ehtii korjaamaan virheitään liian hitaasti. Myös maahanmuuttajille tarvittaisiin enemmän ohjausta ja neuvontaa etuusasioissa.

Lempäälä toi kuntakyselyssä esiin, että sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia saisi tulla enemmän Kelasta, jotta tuen tarpeessa olevat asiakkaat saataisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa palvelujen piiriin. Lempäälässä toivottiin valtakunnallisia linjauksia/ohjeistuksia Kelalta, mitä sosiaalitoimen lausunnoilta ja suunnitelmilta odotetaan eli miten paljon asiakkaan tilannetta tulisi avata. Sähkökatkotilanteiden kiireellistä käsittelyä ja yhteisiä toimintatapoja olisi myös kehitettävä. Asiakkaiden vuokratien määrä on kasvanut ja tämän vuoksi kunnan ja Kelan yhteistyötä vuokranmaksutilanteen seurannassa on parannettava. Lempäälän toiveena olisi, että perusosan alentamiseen liittyviin perustoimeentulotuen päätöksiin lisättäisiin ns. fraasiteksti, jossa avataan paremmin, miksi asiakkaalle tulisi laatia tilannekartoitus ja suunnitelma sosiaalityössä. Asiakkaat eivät aina ymmärrä yhteyttä perusosan alentamisen ja sosiaalitoimessa laadittava suunnitelman välillä. Paikallisesti Lempäälässä toivottaisiin, että Lempäälän Kelan toimipisteeseen saataisiin ajanvarausmahdollisuus. Kelan virheiden korjaaminen, jos esim. sähkölasku tai vuokra on maksettu suoraan asiakkaalle, vaikka olisi pyydetty maksamaan suoraan laskuttajalle, on monesti jäänyt kunnan harkinnanvaraisen toimeentulotuen varaan. Kelan tulisi Lempäälän kuntakyselyvastausten mukaan ottaa enemmän vastuuta omien virheidensä korjaamisesta. Joitakin Kelan linjauksia olisi toivottavaa tarkentaa Kelan ja kuntien välisenä yhteistyönä. Lempäälässä toivottaisiin, että Kela huomioisi entistä paremmin sosiaalityöntekijän/ohjaajan lausunnot tuloylijäämän siirrosta. Asiakkaan todellinen tilanne tunnetaan usein paremmin kunnissa kuin Kelassa ja tuloylijäämän siirrosta voisi käyttää harkintaa. Lempäälässä koettiin, että erityisesti eniten apua ja tukea tarvitsevien asiakkaiden osalta omatyöntekijän puuttuminen toimeentulotukiasioissa on ollut vaikeaa.

Kangasalan mukaan Kelan ja kunnan välisen yhteistyön kehittäminen vaatisi kahdensuuntaista viestintävälinettä Kelan kanssa. Tässä mahdollisuutena voisi olla esimerkiksi Kelmu-järjestelmä tai Lync-yhteydet. Toiveena myös olisi, että sosiaalityöntekijät saisivat yhteyden, esimerkiksi sähköpostiyhteyden päätöksen tehneeseen työntekijään, joka korjaisi tekemänsä päätöksen. Yhteistyötä pitää kehittää myös asiakaspalvelun tuottamisessa, jotta asiakkaille saataisiin henkilökohtaista palvelua Kangasalla sekä kunnan että Kelan toimistolla.

Valkeakosken Yhteispalvelukeskuksessa Kelan työntekijä on paikalla vain kahtena päivänä viikossa ja ottaa tällöin asiakkaita vastaan vuoronumerolla. Päivät ovat yleensä täynnä asiakkaita. Kelan ja kunnan välisen yhteistyön kannalta olisi hyvä, jos Kelan työntekijä olisi joka päivä Yhteispalvelukeskuksella. Yhteistyötä parantaisi myös molemminpuolisen kommunikaation lisääminen ja olisi toivottavaa, että Kela olisi kuntaan enemmän puhelinyhteydessä, jolloin moni asia sujuisi helpommin. Olisi myös hyvä, jos Kelan viranomaislinjalle pääsisi nopeammin läpi ja helpommin yhteyden asian käsittelijään tai päätöksen tehneeseen työntekijään.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella ollaan vahvasti mukana ProSos-hankkeessa, johon on työryhmä perustettu selvittämään kunnan ja Kelan välistä yhteistyötä. Hankkeessa ovat mukana myös Kuntaliitto ja STM. Tampereen näkökulmasta esteitä yhteistyölle ei ole, valmius ja halu kehittää toimintaa ovat molemminpuolisia. Toimenpiteet, joita tehdään, eivät saisi hankaloittaa toisen osapuolen työskentelyä. Tiedon kulku pitäisi saada eTotussa toimimaan kumpaankin suuntaan.

6. Aikuissosiaalityö

Sosiaaliasiamies kysyi kuntakyselyssään, miten kunnat ovat kehittäneet aikuissosiaalityöstä Kela-siirron myötä. Nokian mukaan aikuissosiaalityön painopiste on siirtynyt toimeentulotukityöstä palvelutarpeen arviointiin ja asiakaskertomuksien ja asiakassuunnitelmien kirjaamiseen sekä toteuttamiseen. Vesilahdella koettiin, että Kela-siirron myötä aikuissosiaalityöntekijän tehtäväkuvaan on tullut enemmän mahdollisuuksia tehdä sosiaalityötä. Myös Ylöjärvellä koettiin samalla tavoin siten, että siirto on antanut mahdollisuuden suunnitella aikuissosiaalityön sisältöä uudelleen. Lempäälän vastauksen mukaan alkuvuoden Kelan ruuhkien ja lukuisten virheellisten päätösten vuoksi sosiaalitoimessa oli runsaasti apua tarvitsevia asiakkaita. Tämän vuoksi asiakasmäärät olivat odotettua suuremmat, eikä keväällä 2017 jäänyt riittävästi aikaa sosiaalityön/sosiaaliohjauksen kehittämiseen. Syksyllä 2017 kehittämistyö on kuitenkin aloitettu, mm. kehittämällä sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoimintaa. Keväällä toimintaa aloitettiin kuitenkin jo pienimuotoisesti yksilöllisen sosiaalisen kuntoutuksen osalta. Vuonna 2017 sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnkuvia on tarkennettu, kuten Vesilahdellakin. Lempäälässä palvelutarpeen arviointeihin on panostettu myös kirjallisesti ja suunnitelmallisen sosiaalityön dokumentointia on lisätty systemaattisemmin. Valkeakoskella aikuissosiaalityötä on kehitetty sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen suuntaan ja Lempäälän tavoin työ on entistä enemmän painottunut palvelutarpeen arviointien tekemiseen.

Kangasalla ja Pälkäneellä koettiin Kela-siirron vuoden 2017 aikana jarruttaneen aikuissosiaalityön kehittämistä. Kunnan mukaan aikuissosiaalityö näyttäytyy Kela-siirron jälkeen huonommin ennakoitavana ja asiakkaiden taloudelliset kriisit tulevat työntekijöille yllättäen. Kriisit ovat myös ehtineet kehittyä hyvin pitkälle ennen aikuissosiaalityöhön ohjautumista, jonka vuoksi niiden selvittäminen vie aikuissosiaalityöntekijöiltä paljon aikaa.

Tampereella kuntakyselyn mukaan Kelasiirto oli yksi tekijä, joka vaikutti aikuissosiaalityön uudelleen organisointiin. Aiemmin toimineita yksiköjä (mm. Toimeentulotuen yksikkö) päätti vuodenvaihteessa toimintansa ja aikuissosiaalityö yhdistyi yhdeksi palveluksi, joka jakautui

sosiaalipalvelujen neuvontaan, maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluun, omatyöntekijäpalveluihin (Nuorten alle 30 v palvelu, 30 vuotta täyttäneiden palveluun ja Lapsiperheiden aikuisten palvelu) sekä myös muita kaupungin yksiköjä palvelemaan tukipalveluun. Toimeentulotuen yksikön ansiosta aikuissosiaalityön kehittäminen ei Tampereella lähtenyt niin alkumetreiltä kuin monessa muussa kunnassa. Kuitenkin Tampereella uuden organisaation ja organisoinnin myötä aikuissosiaalityön työmuodot ovat vahvistuneet, kun asiakasprosesseja on kehitetty vastaamaan sosiaalihuoltolaissa määriteltyjä tapoja toimia.

Tampereella ei Kelasiirron myötä aikuissosiaalityön ammattilaisille vapautunutkaan siinä määrin lisää aikaa työmuotojen kehittämiseen kuin alun perin kuviteltiin, vaan päinvastoin. Kun aiemmin suuri osa harkinnanvaraisistakin päätöksistä tehtiin Toimeentulotuen yksikössä, tekivät sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat etuuskäsittelyä vuonna 2017 enemmän itse. Asiakastyössä näkyivät myös asiakkaiden vaikeutuneet taloudelliset tilanteet mm. vuokravelat ja häädot. Tampereen kaupungin aikuissosiaalityön uudessa organisaatiossa toimitaan kuitenkin moniammatillisissa tiimeissä, minkä avulla on jonkin verran pystytty helpottamaan kasvaneita työmääriä. Sosiaalityöntekijöiden työparina toimivat ohjaajat auttavat asiakkaita arjessa esim. uusien hakemusten täyttämässä ja palveluneuvojat valmistelevat päätöksiä. Toisaalta myös esim. palveluneuvojien työaikaa kuluu huomattavasti aiempaa enemmän Kelan päätösten selvittelyyn ym. valmistelevaan työhön.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella on Kelan kanssa vuoden aikana kehitetty uusia yhteistyön muotoja, ja jo ennen viime vuodenvaihdetta perustetut yhteistyöryhmät, ovat osin jatkaneet toimintaansa. Arjen työtä helpottamaan on suunniteltu uusia konsultoinnin muotoja esim. Skype-yhteys Kelan ja aikuissosiaalityön työntekijöiden välillä. Kelan linjausten seuraaminen on tullut tärkeäksi osaksi aikuissosiaalityötä ja sen perusteella pyritään sekä linjauspalavereissa että muilla tavoin kehittämään sosiaalityötä siten, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun ja tuen - myös taloudellisesti.

Sosiaaliasiamiehille tulleen palautteen mukaan Tampereen kaupungin matalan kynnyksen palvelutarpeenarvio- ja asiakasohjauspiste toimi suurimman osan vuodesta hyvin, sillä asiakkaat saivat hyvin aikoja ja ohjautuivat melko kohtuullisessa ajassa eteenpäin. Joulukuussa kiireettömien aikojen jonotilanne oli huonompi resurssivajeesta johtuen.

On tärkeää, että Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalouden vuosi- ja palvelusuunnitelman 2018 esimerkin mukaisesti myös muissakin kunnissa kiinnitettäisiin huomiota riittävän nopeaan ja oikea-aikaiseen palveluihin pääsyyn. Kun asiakkaiden ongelmiin päästään puuttamaan heti oikeanlaisella palvelulla, asiakkaiden tilanteet eivät pääse eskaloitumaan. Sosiaaliasiamiehet toivovat myös, että Tampere saa korjattua pitkään kestäneen hyvän tilanteensa takaisin.

7. Asunnottomat

Tampereen kaupungin 2030 strategian mukaan tavoitteena vuosille 2018-2021 on, että palvelujen painopistettä on siirretty ennalta-ehkäiseviin palveluihin sekä kotiin vietäviin palveluihin, yhtenä mittarina arvioinnissa käytetään pitkäaikaisasunnottomien määrää. Sosiaaliamies kysyinkin kuntakyselyssään, että mitä keinoja seutukunnilla on käytettävissä auttaakseen pitkäaikaisasunnottomia tai vaikeasti asutettavaa asiakasta.

Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueella tehdään yhteistyötä asumispalveluja tuottavien tahojen kanssa sekä järjestetään tarvittaessa asumiskokeiluja. Tilapäismajoitusta ei ole saatavilla, sillä Tampereen paikat ottavat vain tamperelaisia. Myös Ylöjärvellä tehdään yhteistyötä asuntotoimen kanssa ja autetaan asunnon hankinnassa. Ylöjärvellä tehdään välillä räätälöityjä ratkaisuja tilapäisasumisen osalta. Nokialla on tehty yhteistyötä kaupungin tilapalveluiden sekä kaupungin omistaman vuokratyöyhtiön kanssa, lisäksi Nokialla on yksityisiä vuokranantajia, jotka tarjoavat vuokra-asuntoja sosiaalisin perustein.

Lempäälässä tehdään yhteistyötä mm. Kiinteistö Oy Sirkkavuoren kanssa ja heidän kanssaan on järjestetty asumiskokeiluja. Asiakkaille on tarjottu ns. väliaikaista tukiasuntoa. Mikäli asuminen sujuu ja vuokranmaksut hoituvat on asiakkaalla mahdollisuus jäädä pysyväluonteisesti asuntoon. Sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan tekemät lausunnot voivat edesauttaa asunnon saamista. Haasteena on löytää akuutissa asunnottomuustilanteessa asiakkaalle asuntoa. Asiakkaiden asunnonsaantia on helpottanut haastavissa tilanteissa myös se, että yhteistyössä asiakkaan kanssa avataan välitystili, jonka kautta vuokranmaksu on paremmin turvattu.

Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella on vuonna 2017 koettu, että keinot asunnottomien auttamiseen ovat olleet vähissä. Työntekijät ovat avustaneet asunnon hakemisessa ja olleet yhteydessä vuokranantajiin asunnon löytämiseksi. Lisäksi työntekijät tekevät yhteistyötä esimerkiksi seurakuntien ja rikosseuraamuslaitoksen kanssa. Kangasalan kaupungilla ei ole asunnottomille asumispalveluita tai mahdollisuuksia heidän väliaikaiseen asuttamiseensa. Asunnottomien ja vaikeasti asutettavien asiakkaiden kanssa ollaan aloittamassa Koy Taloherttuan kanssa asumisneuvontapilottia vuosille 2018–2019.

Valkeakoskella kerrottiin sen sijaan olevan hyvä tilanne asuntojen suhteen. Asunnottomien valkeakoskelaisien asiakkaiden kanssa on kunnassa täytetty asuntohakemuksia, katsottu yhdessä yksityisillä vuokranantajilla tarjolla olevia asuntoja tai oltu asiakkaan kanssa suoraan yhteydessä yksityiseen vuokranantajaan ja kysytty mahdollisuudesta asunnon vuokraamiseen. Usein on myös perustettu samassa yhteydessä välitystili vuokran maksun turvaamiseksi. Lisäksi Valkeakosken sosiaalipalveluilla on yksi kriisiasunto väliaikaista majoittamista varten.

Tampereen kaupunki on pyrkinyt aktiivisesti työskentelemään asunnottomuuden ja erityisesti pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi sekä poistamiseksi. Kaupunki on ollut mukana mm. valtion pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmissä (PAAVO I v.2008–2011 ja PAAVO II v.2012–2015) ja häätöjenestopimuksessa, ottanut käyttöön Asunto ensin –periaatteen, saanut ARA:n investointiavustuksia uusiin tukiasumisyksiköihin sekä ympäristöministeriön Kaste-rahoitustukea palveluille. Konsernin vuokra-asuntoyhteisöjen (Tampereen Vuokratyöyhtiö ja

Tampereen Vuokra-asunnot Oy) kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä mm. sosiaalisen vuokra-asumisen prosessin osalta, jonka tarkoituksena on ollut asuttaa erityistä tukea asumisessa tarvitsevia henkilöitä. Vuoden 2017 alusta Tampereen kaupunki on ollut ympäristöministeriön ja Y-Säätiön mukana myös välivuokrauspilotissa, jonka tarkoituksena on saada lisää vuokra-asuntoja asunnon tarpeessa oleville tamperelaisille. TVA:n ja VTS:n asukkaille sekä maahanmuuttajille ja nuorille on järjestetty asumisneuvonnan palvelua, nuorille lisäksi nuorten asumistaitojen kurseja. Asumisen kehittämisen ja palvelutilaverkot yksikössä laadittiin asumisen opas maahanmuuttajille, joka käännettiin seitsemälle eri kielelle. Nyt asunnottomuustyössä on keskitytty ennaltaehkäisyyn ja kaupunki on mukana Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmassa (AUNE 2016–2019) sekä Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat hankkeessa, jossa painotetaan asunnottomuuden varhaista tunnistamista ja nopeaa puuttumista tilanteeseen, jossa henkilö on juuri jäänyt tai on jäämässä asunnottomaksi.

Tampereella on nuorten asumisneuvonnan osalta asumisasioita pyritty edistämään henkilökohtaisilla matalan kynnyksen tapaamisilla nuorten asumisneuvojan kanssa. Työkaluina on ollut mm. sosiaalinen isännöinti, tuettu asuminen, asuntolausunnot, asiakkaan tilanteesta soitot tarvittaessa vuokranantajille, muiden nuorten kanssa työskentelevien konsultointi, nuoren ohjaus parempaan asunnon hakuun sekä hyvin tehtyihin hakemuksiin ja yhteistyö vuokranantajien kanssa. Nuorten asumisneuvossa tavataan kaikki nuoret, jotka haluavat ajalle. Tämä koskee myös ulkopaikkakuntalaisia, mutta palvelusta poisluetetaan ne, joilla on jo olemassa tiivis omatyöntekijäprosessi asuntoasioissa. Vuoden 2017 aikana on löytynyt noin 50 asuntoa nuorille + muuta apua asuntoasioissa.

8. Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön palvelut

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 selvítettävä, 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. Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan vuosisuunnitelman 2018 mukaan yhtenä mittarina on seurata lastensuojelun asiakkaiden määrää, jotta voidaan seurata vuosisuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista. Sosiaaliasiamies kysyi edellisten vuosien tapaan kuntakyselyssään lastensuojelun ja lapsiperheiden asiakasmääriä sosiaalityöntekijää kohden. Ylöjärvellä, Pirkkalassa ja Tampereella lastensuojelun asiakasmäärät näyttäisivät hieman laskeneen vuodesta 2016. Vesilahdella, Orivedellä ja Valkeakoskella määrät ovat pysyneet samana. Nokialla, Kangasalla, Pälkäneellä sekä Lempäälässä määrät näyttäisivät nousseen. Lempäälässä on ollut kuntakyselyn mukaan huolestuttavin tilanne, sillä yhdellä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on ollut keskimäärin 63 lasta. Lempäälä kertoiikin samalla kuntakyselyssään, että heillä on ollut loppukevästä ja kesästä 2017 resurssivajetta. Lastensuojelussa valitettavana yleisenä ongelmana on työntekijöiden vaihtuvuus ja vaikeus täyttää avoinna olevia tehtäviä.

Taulukko 4: Lastensuojelun resurssitilanne.

<i>Kunta</i>	<i>Kuinka monta lasta yhdellä sosiaalityöntekijällä on 2016</i>	<i>Kuinka monta lasta yhdellä sosiaalityöntekijällä on 2017</i>	<i>Kuinka monta tuntia lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta 2016</i>	<i>Kuinka monta tuntia lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta 2017</i>
Tampere	35-45 (ei sis. selvityksiä)	Keskimäärin 40, enimmillään 60 (ei sis. selvityksiä)	1,5 h/ kk	2h/kk
Nokia	38 (sis. selvitykset)	43 (keskimäärin lisäksi 2,5 selvitystä)	vaihtelee lapsen tilanteen mukaan	1-4h, vaihtelee lapsen tilanteen mukaan, sijoitettujen lasten tapaamisia 1-2 kertaa vuodessa, mikäli asiat kunnossa.
Ylöjärvi	60-80 (ei sis. selvityksiä)	50-60 (ei sis. selvityksiä)	0-2 h	1h
Kangasala Pälkäne	40-48 (ei sis. selvityksiä)	45-50 (ei sis. selvityksiä)	vaihtelee lapsen tilanteen mukaan	ei vastausta
Lempäälä	Keskimäärin 55, enimmillään 67 (selvitykset muulla työntekijällä)	Keskimäärin 62,75 enimmillään 74 (sisältää selvitykset)	2,5 h/kk kahden kesken, isommalla kokoonpanolla useammin	0-1h/kk
Valkeakoski	40-50 (sis. selvitykset)	40-50 (selvitykset eri työntekijällä)	tarpeen mukaan riittävästi	Riippuu täysin tilanteesta, joissakin tilanteissa tapaamisia on paljon
Pirkkala	40-50 (sis. selvitykset)	40 (ei sis. selvitykset)	1 h/ kk	1 h/ kk, riippuen lapsen tilanteesta. Jos tarve hyvin intensiivisille palveluille, sosiaalityöntekijä voi tavata lasta enemmänkin
Orivesi	40 (ei sis. selvityksiä, lukua muutettu selvityksen julkaisun jälkeen)	Keskimäärin 40, enimmillään 60 (ei sis. selvityksiä)	1 h / kk	2h/kk
Vesilahti	40 (sis. selvitykset)	40 (sis. selvitykset)	1 h / kk	1 h/ kk, voi vaihdella riippuen lapsen tilanteesta

Samasta taulukosta (4) on luettavissa, miten vähän lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on käytettävissä henkilökohtaista tapaamisaikaa yhtä lasta kohta. Tästä asiasta sosiaaliamies kirjoitti tarkemmin vuoden 2016 selvityksessään. Tilanne ei ole vuonna 2017 muuttunut parempaan suuntaan. Päinvastoin luvut ovat useassa kunnassa vieläkin pienempiä kuin edellisenä vuonna tai pysyneet samana. Annettujen vastausten mukaan vain Orivedellä ja Tampereella määrä on hieman

noussut. Samassa kuntakyselyssä kysyttiin myös, että kuinka monta tuntia lapsen olosuhteita hyvin tunteva työntekijä tapaa lasta. Sama kysymys on kunnille esitetty myös vuoden 2016 kuntakyselyssä. Myös näissä määrissä on useissa kunnissa havaittavissa sama laskeva suunta. Sosiaaliamies korostaa jälleen sitä, että lapsella on lain mukaan oikeus tavata ja tutustua omaan sosiaalityöntekijäänsä ja tavata riittävästi myös muuta työntekijää, joka tuntee hyvin hänen olosuhteensa. Tämän vuoksi olisi tarpeen, että kunnat seuraisivat tilannetta.

Taulukko 5: Lastensuojelun resurssitilanne muu

<i>Kunta</i>	<i>Kuinka monta tuntia muu lapsen olosuhteita hyvin tunteva työntekijä tapaa lasta 2016?</i>	<i>Kuinka monta tuntia muu lapsen olosuhteita hyvin tunteva työntekijä tapaa lasta kuukaudessa 2017?</i>
Tampere	4 h	5h/kk
Nokia	8 h /kk tehostetussa perhetyössä	Perheen/lapsen tilanteen ja tarpeen mukaisesti
Ylöjärvi	4-8 h/kk ammatillinen tukihenkilö tai perhetyö	1-6h/kk
Kangasala Pälkäne	6- 8 h (perhetyö suurimmalla osalla)	6-8h/kk, perhetyössä
Lempäälä	15-16 h/kk tehostettu perhetyö	4-6h/kk tehostettu perhetyö
Valkeakoski	Tarpeen mukaan riittävästi	Riippuu täysin tilanteesta, joissakin tilanteissa tapaamisia on todella paljon.
Pirkkala	8 h/ kk, jos lapsi perhetyön piirissä	Riippuu paljon annetuista palveluista, lasta voidaan tavata tarvittaessa useita kertoja viikossakin.
Orivesi	5 h	5h/kk
Vesilahti	6 h/ kk	Tämä riippuu lapsen palvelujen tarpeesta. Tapaamisia voi olla useammin kuin kerran viikossa.

Samassa kuntakyselyssä kysyttiin lukuja myös lapsiperheiden sosiaalityön osalta. Sosiaaliamies kysyi vuoden 2016 tapaan, että montako palvelutarpeen selvitystä ja lasta yhdellä lapsiperheiden työntekijällä on enimmillään ollut ja montako palvelutarpeen selvitystä on lapsiperhepalveluiden työntekijällä ollut enimmillään. Luvut ovat edelleen useissa kunnissa isoja, mm. Tampereella ja Orivedellä on yhdellä työntekijällä ollut enimmillään vuoden 2017 aikana 86 asiakasta ja selvitystä. Lempäälässäkin luku on 72. Ylöjärvellä luku on 65, vaikka Ylöjärven palveluissa resurssitilanne onkin parantunut vuodesta 2016. Ylöjärvellä ja Lempäälässä voidaan asiakkaiden ja palvelutarpeen selvitysten määrää pitää myös isona. Sosiaaliamies kiinnittää Tampereen, Ylöjärven ja Lempäälän kuntien huomiota lapsiperheiden sosiaalityön asiakasmäärien ja palvelutarpeen selvitysmäärien vähentämiseen.

Taulukko 6: Lapsiperheiden sosiaalityön palvelutarpeen resurssitilanne.

Kunta	Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä 2017?	Montako palvelutarpeen selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään 2016?	Montako palvelutarpeen selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään 2017?
Tampere	31	56 + 19 selvitys, n 75 as/tnt	86 asiakasta ja selvitystä Keskim. 55 asiakasta ja 23 selvitystä
Orivesi	31	12 selvitystä ja asiakasta	86 asiakasta ja selvitystä Keskim. 55 asiakasta ja 23 selvitystä
Nokia	24	33 selvitystä, asiakkaat ja selvitykset yhteensä max. 87	50 =19 selvitystä ja 31 asiakasta (useampi lapsi samasta perheestä, joilla asiakkuus)
Ylöjärvi	50	lastensuojelussa 80 selvitystä, n. 20 lasta/ perhetyöntekijä/ kk	65
Kangasala	n. 20	n. 20 kpl	50
Pälkäne	n. 20	n. 20 kpl	ei vastausta
Lempäälä	69/työpari	selvitysten lukumäärää ei pysty erottelemaan, 37 lasta	72 asiakasta (yhdellä sosiaaliohjaajalla, joka kuuluu lastensuojelun tiimiin)
Valkeakoski	13	14 selvitystä, 40 lasta	ei vastausta
Pirkkala	22	20 selvitystä, 30 lasta	22 selvitystä, 16 lasta + työpariuksia lastensuojeluun.
Vesilahti	12	5 selvitystä, 35 lasta	40-50

Vaikka asiakkaiden määrä yhtä työntekijää kohden onkin merkittävä asia, riittävien resurssien ohella lastensuojelu tarvitsee uudistumista ja uudenlaista ajattelua, mm. suurten asiakasmäärien, työntekijöiden uupumisvaaran/kuormittumisen ja jatkuvan työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi. Lastensuojelun kustannukset uhkaavat karata liian suuriksi, ellei painopistettä palveluissa saada siirrettyä ennaltaehkäiseviin matalan kynnyksen palveluihin ja uusiin toimintatapoihin. Liian myöhäisessä reagoinnissa kärsijänä on lapsi ja perhe, jos hätä ja avuntarve ovat kasvaneet jo niin suuriksi, että auttamiskeinoksi jää enää vain kiireellinen sijoitus ja huostaanotto.

Vuonna 2015 voimaantullut sosiaalihuoltolaki on mahdollistanut sosiaalityölle ja siten myös lastensuojelulle yhä enemmän keinoja ammattilaisten väliselle yhteistyölle, tästä huolimatta yhä edelleen eri ammattilaisten välisen yhteistyön koetaan olevan haasteellista. Suomessa on ollut pitkään viranomaistoiminnassa vallalla yksintekemisen kulttuuri ja asioita on perinteisesti lähestytty ongelmakeskeisesti, ei niinkään asiakaslähtöisesti. Lastensuojelussa on myös tärkeää, että työntekijöitä tuetaan ja ohjataan riittävästi.

Tampereen kaupunki onkin sosiaali- ja terveyslautakunnan palvelu- ja vuosisuunnitelmassa vuodelle 2018 tuonut esiin, että lastensuojelussa on tarkoitus uudistaa toimintatapoja mm. systemisen lastensuojelun mallin mukaan. Systemisessä lastensuojelussa tuetaan kokonaisvaltaisesti lasta ja perhettä. Se on asiakaslähtöistä, jossa tuki rakentuu lapsen ja perheen

tarpeen mukaan. Se perustuu kohtaamiseen, asiakassuhteen luomiseen ja jatkumoon. Systemisessä mallissa on tärkeää, että irtaannutaan pois ongelmakeskeisyydestä ja perhe sekä heidän monialainen auttamisensa nähdään yhteisenä systeeminä. Malli tuo esiin sen tärkeän ymmärryksen, ettei sosiaalityöntekijöillä tai muillakaan viranomaisilla aina ole ratkaisuja asiakkaan kaikkiin ongelmiin, mutta ratkaisua on tarkoitus etsiä asiakkaan kanssa yhdessä. Systemistä mallia ei kuitenkaan voi kutsua menetelmäksi, vaan malli vaatii muutosta arvoihin, rakenteisiin ja johtamiseen. Tampereen kaupungin lastensuojelun organisaatiouudistuksessa on pyritty luomaan pohjaa mallin käyttöönotolle. Mallin käyttöönotto vaatii kuitenkin sitä, että työntekijä voi pysähtyä kiireettömästi asiakkaan asian äärelle, joten mallista huolimatta, riittävästä työntekijäresursseista on huolehdittava. Vain riittävä työntekijäresurssi mahdollistaa mallin tosiasiallisen käytön.

8.1 Lakisääteiset määräajat

Sosiaaliasiamies on vuosittain kysynyt kuntakyselyssään lastensuojelun lakisääteisistä määräajoista. Lakisääteisten määräaikojen toteutumisessa on jonkin verran ollut laskua vuoteen 2016 nähden. Useissa kunnissa kaikkia lastensuojeluilmoituksia ei ole pystytty käsittelemään 7 arkipäivän aikana. Myös lastensuojelutarpeen määräajoissa on tultu alaspäin useissa kunnissa. Huolestuttavin tilanne on kuntakyselyvastausten perusteella Lempäälässä, jossa on vain 90% pystytty hoitamaan määräajassa. Lempäälän mukaan määräajan ylitykset ovat pääosin johtuneet kevään ja kesän 2017 henkilöstöresurssivajeesta. Lempäälässä on lastensuojelun tiimissä tehty palvelutarpeen arviointeja, mitkä ovat tarvittaessa olleet laajoja selvityksiä. Lempäälän Efficassa ei tehdä vireillepanoja/selvityksiä lastensuojelutarpeen nimellä. Vastaus pitää sisällään tehdyt palvelutarpeen arvioinnit. Pirkkalassa lastensuojelutarpeiden selvitysten määräaikoja on saatu merkittävästi paranemaan vuodesta 2016, 90 %:sta on tapahtunut muutos 100%.

Taulukko 7: Lastensuojelun määräaikojen toteutuminen

Kunta	Lastensuojeluilmoituksen käsittely 7 arkipäivässä		Lastensuojelutarpeen selvitys 3 kk:n määräajassa	
	2016	2017	2016	2017
Tampere	99,8	99,2	99,5	98,5
Nokia	99	99,9	100	99,9
Ylöjärvi	100	99	100	99
Kangasala	100	97	98	94
Lempäälä	100	100	100	90,28 pitää sisällään palvelutarpeen arvioinnit
Valkeakoski	98	100	100	95 yhdistetty palvelutarpeen arviointiin
Pirkkala	100	100	90	100
Orivesi	100	97,6	100	100
Pälkäne	100	98	97	96
Vesilähti	100	100	100	100

Kuntakyselyssä sosiaaliasiamies selvitti myös sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperheiden palvelutarpeiden selvitysten määräaikojen toteutumista. Jos Pirkkala oli lastensuojelun puolella

saanut tilannettaan merkittävästi parannettua, muutosta parempaan suuntaan ei kuitenkaan ole havaittavissa lapsiperheiden sosiaalityön puolella. Pirkkalan luku on edelleen alhaisin. Kangasalla on tultu hieman enemmän alaspäin viime vuoden luvuista, joten suuntaus on huolestuttava.

Taulukko 8: Lapsiperheiden sosiaalityön palvelutarpeiden selvitysten määräajat

<i>Kunta</i>	<i>Kuinka monta % lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne 3 kk:n määräajassa 2016?</i>	<i>Kuinka monta % lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne 3 kk:n määräajassa 2017?</i>
Tampere	99,5	100
Orivesi	100	100
Nokia	100	99,9
Ylöjärvi	100	99
Kangasala	98	94
Pälkäne	97	96
Lempäälä	100	100
Valkeakoski	2016: palvelutarpeen selvityksiä on tehty järjestelmällisemmin syksystä 2016	95
Pirkkala	90	90
Vesilahti	100	97

8.2 Palveluissa esiin nousseita muita kehittämiskohteita

Lastensuojelun ja lapsiperheiden asiakkaiden kanssa huoltoriitoihin liittyen sosiaaliasiamies keskustelee usein siitä, millaisissa asioissa huoltajalla on päätösvalta ja millaisiin asioihin viranomaistaholta voidaan ottaa kantaa tai mihin voidaan vaikuttaa. Vuoden aikana sosiaaliasiamiehelle on tullut eteen tilanteita, joissa viranomaisen on tehnyt päätöksen huollollisesta ratkaisusta vanhempien sijaan. Sosiaalityöntekijän tulisi tehdä asiakkaille selväksi, että päätöksen ja vastuun kantaa vanhempi, jos vanhempi toimii toisella tavalla kuin huoltajien vahvistetussa sopimuksessa on sovittu. Yhteydenottoja asiakkailta on tullut sekä puolesta että vastaan: toisaalta toivotaan viranomaisen tekevän päätöksen ja toisaalta koetaan, että viranomaisen ei olisi pitänyt antaa ohjausta päätöksen tueksi. Yhä edelleen tulisi työntekijöille lainnakokulmasta kunnissa kirkastaa sitä roolia, mihin asioihin työntekijä voi puuttua, ja mitkä asiat huoltajien pitäisi sopia keskenään.

Lastensuojelussa tai lapsiperheiden sosiaalityössä asiakkaat usein kokevat, ettei heille ole perusteltu tehtyjä ratkaisuja ja vastaukset ovat epämääräisiä, vaikka asiakas olisi yrittänyt asiaa kysyä. Varsinkin lastensuojelussa ollaan usein tekemisissä vaikeiden asioiden kanssa, mutta olisi tärkeää pystyä ottamaan reilusti puheeksi vaikeatkin asiat loukkaamatta vanhempaa. Asiakkaat usein myös kokevat, että saavat lainsäädäntöön liittyvän neuvonnan vasta sosiaaliasiamieheltä.

Useiden kuntien lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaat kertoivat sosiaaliasiamiehelle, että heillä on vaikeuksia tavoittaa työntekijöitä ja, ettei heidän soittopyyntöihinsä ole vastattu. Kuntien tulisikin yhä edelleen kiinnittää huomiota työntekijöiden

tavoitettavuuteen erityisesti lapsiperheiden palveluissa. Sosiaaliasiamiehet muistuttavat kuntia siitä, että asiakkaan tulee aina saada päätös palvelusta, jos ei saa sitä palvelua mitä hakee, esim. jos lapsiperheiden sosiaalityöstä haluaa siirtyä lastensuojelun puolelle.

Sosiaaliasiamies saa paljon yhteydenottaja lapsen isovanhemmilta ja muilta läheisiltä. Varsinkaan isovanhemmilla ei lainsäädännön näkökulmasta juurikaan ole oikeuksia lapsenlapsensa liittyvissä asioissa. Läheisten asemaa tulisikin nostaa enemmän myös lainsäädännössä esiin, sillä läheisellä on voinut olla isokin rooli lapsenlapsen elämässä esimerkiksi ennen huostaanottoa. Olisi tärkeää, että lapsi saisi huostaanotonkin jälkeen säilyttää läheisiinsä hyvät suhteet tai että kaikilla läheisillä olisi oikeus tavata lapsiaan, vaikka vanhemmat ovatkin eronneet.

Useana vuonna sosiaaliasiamies on kuntakyselyssä kysynyt, että ovatko lastensuojelun asiakassuunnitelmat ajantasalla. Tampereelta ei vastausta tietoteknisistä syistä johtuen saatu. Tampereen osalta sosiaaliasiamies sai alkuvuodesta viestiä, että lastensuojelussa esiintyisi käsitystä, että palvelutarpeen arvio korvaisi asiakassuunnitelman ensimmäisen vuoden ja mm. tästä syystä asiakassuunnitelmia jätettäisiin tekemättä. Samassa yhteydessä sosiaaliasiamies sai tiedon, että myös palvelutarpeen arvioinnin aloittamiset pitkittyisivät ja myös yhteenvetoja jäisi Tampereella tekemättä. Syksyllä 2017 sosiaaliasiamies sai kuitenkin Tampereen johdolta tiedon, ettei asiakassuunnitelmia jätetä tekemättä siten, että palvelutarpeen arvio korvaisi asiakassuunnitelman ensimmäisen vuoden ajan. Palveluissa työskennellään alkuun palvelutarpeen arviolla ja kun työskentelyä jatketaan, on asiakassuunnitelmalla tärkeä rooli. Johto toi myös esiin, etteivät asiakkaat jää ilman palveluita, vaikkei asiakassuunnitelmaa olisi ehditty kirjata. Kangasalla ja Pälkäneellä tilanne on vastausten perusteella huolestuttavin, sillä yhteistoiminta-alueen asiakas voi pahimmillaan joutua odottamaan asiakassuunnitelmaansa useita kuukausia. Kohtuullista olisi, että asiakkaat saisivat asiakassuunnitelman itselleen viimeistään kuukauden kuluessa.

Taulukko 9: Lastensuojelun asiakassuunnitelmien ajantasaisuus ja valmistuminen

<i>Kunta</i>	<i>Ovatko asiakassuunnitelmat ajan tasalla?</i>	<i>Kuinka kauan asiakkaan tulee keskim. odottaa asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen suunnitelman valmistumista?</i>
Tampere Orivesi	Kaikkia ei päivitetty, mutta asiakkaan tilanne tai palveluiden saanti ei vaarannu.	Tietoa keskimääräisestä asiakassuunnitelman valmistumisajasta ei ole saatavilla.
Nokia	Pääsääntöisesti ajantasalla	n. kuukausi (edellinen vuosi 1-4 vkoa)
Ylöjärvi	Pääsääntöisesti kyllä	1 vrk- 1 kk
Kangasala Pälkäne	Sijaishuollossa ja jälkihuollossa asiakassuunnitelmat ovat pääsääntöisesti ajan tasalla ja tarkistetaan säännöllisesti. Asiakassuunnitelmat tehdään myös pääsääntöisesti pitkäaikaisten avohuollon asiakkaiden kohdalla. Kirjaukset eivät aina toteudu ajantasaisesti.	sama päivä- usean kuukauden päästä.
Lempäälä	Kyllä	1-2kk
Valkeakoski	Toimintaa yritetään muuttaa enemmän sellaiseen suuntaan, jossa asiakassuunnitelma tehtäisiin yhdessä asiakkaan kanssa heti. Suunnitelmat eivät ole kaikilta osin tällä hetkellä ajantasaisia.	Keskimääräinen odotusaika on 2-3 viikkoa.
Pirkkala	Kaikilla ei ole ajantasaisia asiakassuunnitelmia, asiakkaiden tilanne tai palvelujen saaminen ei kuitenkaan vaarannu.	1-2 kk
Vesilahti	Suurimmalla osalla asiakkaista on ajantasaiset asiakassuunnitelmat.	1-2 kk

Yksityisen sijoituksen ja läheisverkostoratkaisun välistä eroa pitäisi edelleen sosiaalityöntekijöille kirkastaa, sillä asiakkailla sekä lapsen hoitajilla on aivan erilainen oikeusturva riippuen siitä, kummasta asiasta on kysymys. Työntekijät yhä edelleen saattavat sekoittaa näitä kahta eri lastensuojelun prosessia keskenään. Läheisverkostoratkaisuun liittyy oikeus perhehoitolain mukaiseen korvaukseen ja tämänkin takia tulisi kaikille osapuolille olla selvää, mitä ollaan tekemässä. Takautuvan perhehoitolain mukaisen korvauksen maksamisessa on ollut kunnissa vaihtelevaa käytäntöä, joten asiassa saattaa lapsen hoitajalle isojakin rahallisia menetyksiä.

Yksityisellä sijoituksella tarkoitetaan sellaista sijoitusta, johon sosiaalihuollosta vastaava toimielin ei ole myötävaikuttanut. Kysymys on huoltajan päätösvaltaan kuuluvasta asiasta. Lain mukaan lapsen huoltajien ja henkilöiden, joiden huoltoon lapsi on sijoitettu, tulisi tehdä ilmoitus yksityisistä sijoituksista lapsen sijoituskuntaan. Ilmoituksen saatuaan sosiaalitoimen tulisi suorittaa tarkastus sijoituspaikassa. Yksityisesti sijoitetuista lapsista kunnan tulisi ylläpitää rekisteriä.

Sosiaaliamies selvitti vuoden 2017 kuntakyselyssään jälleen yksityisten lasten sijoituksia. Sosiaaliamies kysyi kuinka monta yksityisesti sijoitettua lasta on kunnan tiedossa, tehdäänkö yksityisesti sijoitetun lapsen uuteen kotiin kotikäynti kodin soveltuvuuden tarkistamiseksi, tehdäänkö kodin soveltuvuudesta hallinnollinen päätös ja huolehtiiko sosiaalityöntekijä lapsen hoitajalle neuvonnan koskien ensisijaisia etuuksia ja toimeentulotukea. Edellisten vuosien tapaan voidaan

päätellä, etteivät kunnat saa tietoa yksityisesti sijoitetuista lapsista. Kuntakyselyvastausten perusteella kaikkiin tiedossa oleviin yksityisen sijoituksen paikkoihin tehdään kotikäynti ja yksityisesti sijoitetun lapsen hoitajalle annetaan neuvontaa koskien ensisijaisia etuuksia ja toimeentulotukea. Vuoden aikana sosiaaliamies on kuitenkin saanut tiedon yksittäisistä asiakastilanteista, jossa näin ei ole toimittu. Päätöksentekoa yksityisen sijoituksen prosessiin on syytä korjata Lempäälässä ja Nokiassa.

Taulukko 10: Yksityiset sijoitukset ja hallinnolliset prosessit

<i>Kunta</i>	<i>Kuinka monta yks. sijoitettua lasta on kunnan alueella 2016?</i>	<i>Kuinka monta yks. sijoitettua lasta on kunnan alueella 2017?</i>	<i>Tehdäänkö kotikäynti?</i>	<i>Tehdäänkö hallinnollinen päätös?</i>
Tampere Orivesi	Ei tietoa	Tietoa ei saada	Kyllä	Kyllä
Nokia	ei tietoa	ei tietoa	Kyllä, jos tiedossa yksityinen sijoitus	ei
Ylöjärvi	2 omaa sijoitettua, muiden kuntien sijoittamista ei tietoa	2	Kyllä	Kyllä
Kangasala Pälkäne	Kangasala 5 Pälkäne 0	Kangasala 5 Pälkäne 0	Kyllä	Kyllä
Lempäälä	1	1	Kyllä	Asiakastietojärjestelmä efficassa tehdään päätös sijoituksen hyväksymisestä
Valkeakoski	ei tietoa	1	Kyllä	Kyllä
Pirkkala	4	3	Kyllä	Kyllä
Vesilahti	2	2	Kyllä	Kyllä

9. Omaishoito

Tampereen Pormestariohjelman vuosille 2017-2021 mukaan ennen palvelujen siirtymistä maakuntaan, tulee turvata pääsy ympärivuorokautiseen hoitoon sitä tarvitseville ja varmistaa, että omaishoitajuuksia tuetaan. Omaishoitajien tukemiseen kuuluu olennaisena osana, että omaishoitajien vapaista huolehditaan, kuten laki määrää. Sosiaaliamies toi vuoden 2016 selvityksessään esiin, että kaikki kunnat eivät olleet vuoden lopussa lähteneet korjaamaan omaishoidon ohjeistuksiaan kesällä 2016 tulleen lainmuutoksen myötä. Lakimuutoksen myötä kaikilla omaishoitajilla on oikeus vähintään 2 päivän vapaaseen kuukaudessa, vaikka hoidettava olisi välillä sairaalassakin. Kuntia kehoitettiin korjaamaan tilanne vuoden 2017 aikana. Sosiaaliamies selvitti kuntakyselyssään, että onko kaikilla omaishoitajilla oikeus vapaaseen ja onko oikeus myös keskeytystilanteissa esim. sellaisena kuukautena, joka on sisältänyt hoidettavan sairaalassaoloa. Lisäksi kysyttiin, montako päivää vapaata omaishoitaja saa kuukaudessa. Tampereella ohjeistus vietiin tammikuussa 2018 sosiaali- ja terveyslautakuntaan ja korjattiin lain mukaiseksi. Vuoden 2017 aikana hoitajalla ei kuitenkaan ollut oikeutta lakisääteiseen vapaaseen sellaista kalenterikuukautta kohden, kun hoito keskeytyi yhdessä tai useammassa jaksossa

yhteensä yli viideksi päiväksi. Vuoden 2017 aikana Tampereella ja Orivedellä oli omaishoitajilla käytössään harkinnanvaraisia virkistysvapaita.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella on tilanne korjattu lakisääteiseksi vuoden 2018 alusta, mutta Nokian, Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen, Lempäälän sekä Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueen on syytä muuttaa ohjeistuksiaan vastaamaan lakia. Kunnan viranhaltijat ovat velvollisia noudattamaan kunnanvaltuuston ja asianomaisen lautakunnan päätöksiä ja ohjeita, mutta kunnilla ei kuitenkaan ole valtuuksia antaa ohjeita, jotka kaventavat asiakkaiden lakisääteisiä oikeuksia. Kaikissa vapaiden määriin vastanneissa kunnissa hoitaja saa 3 vapaata kuukautta kohti.

Taulukko 11: Omaishoidonvapaat

<i>Kunta</i>	<i>Onko kaikilla omaishoitajilla oikeus vapaaseen ja onko oikeus myös keskeytystilanteissa, esim. sellaisena kuukautena, joka on sisältänyt hoidettavan sairaalassaoloa?</i>	<i>Kuinka monta vapaata omaishoitaja saa kuukaudessa?</i>
Tampere Orivesi	Tampereella omaishoidon tuen sopimuksen tehneellä henkilöllä on oikeus pitää kolme vuorokautta vapaata sellaista kalenterikuukautta kohti, jolloin hän yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin on sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Jos keskeytyksiä on ollut enemmän, niin lakisääteistä vapaata ei ole kertynyt sellaiselta kuukaudesta. Uuden omaishoidontuen lain 4 §:n mukaan ”Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti, jos hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Omaishoidon tuen vapaiden perusteiden muuttamista käsiteltiin Tampereella tammikuun 2018 sosiaali- ja terveyslautakunnassa.	Tampereella omaishoidon tuen sopimuksen tehneellä henkilöllä on oikeus pitää kolme vuorokautta vapaata sellaista kalenterikuukautta kohti, jolloin hän yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin on sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin.
Nokia	Oikeus vapaaseen, kun hoitopäiviä on 16 kalenterikuukautta kohden.	3
Ylöjärvi	Kyllä	vähintään 3
Kangasala Pälkäne	Kaikilla omaishoitajilla on oikeus vapaaseen. Mikäli omaishoidon sitovuus vähenee esimerkiksi tilapäisen sairaalahoidon tai muun tilapäisen keskeytyksen vuoksi, omaishoitajan oikeus vapaisiin vähenee kolmesta kahteen vuorokautteen kalenterikuukautta kohti. Jos sairaalajakso kestää yli 7vrk- vapaita ei kyseisestä kuukaudesta myönnetä.	pääsääntöisesti kaikilla on vapaata 3vrk/kk.
Lempäälä	Kaikilla omaishoitajilla on oikeus vapaaseen. sairaalassaolo ei vaikuta vapaisiin. Mikäli sairaalassa olo jatkuu yli 7vrk, on omaishoitaja velvollinen ilmoittamaan.	

	Yli 7vrk keskeytys vaikuttaa palkkioihin ja lomiin. tilanteet kuitenkin tarkistetaan ja harkitaan tapauskohtaisesti.	
Valkeakoski	Kyllä	3
Pirkkala Vesilahti	Kuukaudessa tulee olla hoitopäiviä vähintään 14 vrk, jotta oikeus vapaisiin kertyy.	3

10. Kehittämiskohteita kuntien päätöksenteossa: kasvatus- ja perheneuvonta, ikäihmisten kotipalvelu, asumispalveluiden ateriamaksut, kehitysvammahuolto, sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut

Sosiaalihuoltolaki on ollut voimassa huhtikuusta 2015. Lainsäädännön uudistamisen yhteydessä kuntien tuli tarkistella monien palveluiden osalta päätöksentekoaan. Uudistuksen myötä, kuntien on täytynyt alkaa tehdä mm. perheoikeudellisissa palveluissa päätöksiä valvotuista tapaamisista. Kunnille on ollut vielä 2017 epäselvää, että pitääkö esim. kasvatus- ja perheneuvonnasta tehdä valituskelpoinen hallintopäätös, kun palvelu perustuu sosiaalihuoltolain mukaiseen tuen tarpeeseen. Tampereella ryhdyttiin sosiaaliasiamiehen aloitteesta selvittämään syksyllä 2017, pitäisikö Tampereen muuttaa kyseiseen palveluun liittyvää päätöksentekoprosessiaan. Tämän seurauksena yhä useamman asiakkaan oikeusturvaa on nyt parannettu ja päätöksenteko vastaa paremmin sosiaalihuoltolain vaateisiin. Sosiaaliasiamies kannustaa myös muita kuntia seuraamaan Tampereen esimerkkiä ja saattamaan päätöksentekoprosessin kasvatus- ja perheneuvonnan osalta kuntoon.

Sosiaaliasiamies sai tietää vuoden 2017 aikana siitä, että kotipalvelujen osalta asiakas ei aina saisi päätöstä kotipalvelun määrän oleellisesti muuttuessa, kotipalvelun kokonaan loppuessa asiakkaan toiveen vastaisesti tai siitä, ettei asiakkaalle lainkaan myönnetä kotipalvelua. Asiakkaalle asia on merkityksellinen erityisesti silloin, jos asiakas on erimieltä kotipalvelun lopettamisesta tai aloittamisesta. Käytäntönä ei saisi olla, että asia ohitetaan palvelutarpeen arvioinnilla ja asiakas jää ilman päätöstä. Tampereelta ja Ylöjärveltä saatujen vastausten mukaan prosessi vaikuttaisi olevan kunnossa. Ikäihmisten palveluissa on vuosien varrella kiinnitetty huomiota asumispalveluiden jonoihin liittyvään päätöksentekoon ja vanhuspalvelulakikin on omalta osaltaan turvaamassa ikäihmisten oikeutta lainmukaisiin päätöksiin. Syytä on kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota myös kotipalvelun päätöksentekoprosesseihin. Sosiaaliasiamiehet pyytävät niitä kuntia, joissa asiakas ei saa hallinnollista päätöstä palveluista lainkaan tai saa vain maksupäätöksen, korjaamaan päätöksentekoprosessiaan. Osalta kunnista ei saatu selkeää vastausta kotihoidon päätöksentekoon liittyen.

Taulukko 12: Ikäihmisten kotipalvelun päätöksenteko

Kunta	Saako asiakas päätöksen, jos kotihoidon palvelua ei myönnetä hänelle?	Saako asiakas kotihoidon päättymisestä tai vähentymisestä valituskelpoisen päätöksen?
Tampere Orivesi	Asiakas saa kielteisen, valituskelpoisen päätöksen, mikäli hänelle ei ole myönnetty palvelua, jonka olisi halunnut. Monesti kuitenkin asiakkaan haluamat palvelut järjestetään jollakin korvaavalla tavalla, joka asiakkaalle edullisempi vaihtoehto, kuten yksityinen siivous tai turvapalvelu	Asiakas saa aina, kun palveluita vähennetään tai lisätään, uuden palvelu- ja hoitosuunnitelman ja palvelupäätöksen. Mikäli muutos vaikuttaa asiakkaan asiakasmaksuun niin hän saa myös uuden asiakasmaksupäätöksen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma, palvelu- ja maksupäätökset ja niiden liitteenä oleva pegasoksen kertomusteksti lähetetään asiakkaalle postitse. Näihin päätöksiin asiakkaalla on valitusmahdollisuus.
Nokia	Ei saa kirjallista päätöstä. Asiakasohjaajan tekemässä palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle perustellaan, miksi palvelua ei myönnetä, ja pyritään löytämään vaihtoehtoinen ratkaisu asiakkaan mahdolliseen avuntarpeeseen.	Vain uudesta palvelusta tehdään päätös, mutta muutokset tehdään asiakkaan kanssa keskustellen ja lähes aina yhteisymmärryksessä. Palveluihin tehtävät muutokset perustuvat aina palvelutarpeen arviointiin sekä kotihoidon kriteereihin, jotka on perusturvalautakunnassa vahvistettu, ja jotka asiakas saa nähtäväkseen niin halutessaan.
Ylöjärvi	Kyllä	Kyllä
Kangasala Pälkäne	Jos ei saa palvelua, saa tarvittaessa päätöksen.	Jos maksu muuttuu, saa valituskelpoisen päätöksen.
Lempäälä	ei vastausta	Saa päätöksen vähentymisestä, ei lopettamisesta.
Valkeakoski	Jos kunnan myöntämisperusteet eivät täyty ja asiakas haluaisi kunnan palvelua, asiakkaalle tehdään kielteinen päätös.	Kotihoidon asiakas saa päätöksen palvelun aloittamisesta ja maksupäätöksen.
Pirkkala Vesilahti	Tällä hetkellä Pirkkalassa kaikille kotihoidon palvelun tarpeessa oleville myönnetään kotihoidon palvelut. Ei ole ollut kielteisiä päätöksiä.	Jos asiakkaan palvelut vähenevät tai lisääntyvät ja maksuperuste muuttuu, hän saa uuden valituskelpoisen maksupäätöksen . Mikäli palvelu päättyy, ei tehdä uutta päätöstä.

Sosiaaliamies kysyi kuntakyselyssään, että onko kunnissa huomioitu, että kotihoidon tukipalveluiden ja asumispalveluiden ateriamaksuja tulisi tarvittaessa alentaa. Lisäksi kysyttiin, aiotaanko asia huomioida hankintasopimuksissa. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella sekä Lempäälässä kotihoidon tukipalveluja tai asumispalveluiden ateriamaksuja ei ole alennettu. Lempäälä ei ole lähiaikoina uusimassa hankintasopimuksiaan, mutta tulevissa sopimuksissa asia voidaan huomioida. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueelta ei saatu vastausta, että aiotaanko asia huomioida hankintasopimuksissa.

Ylöjärvellä kaupungin palvelutuottajalle maksama hinta sisältää ateriakustannukset, jolloin asiakkaalta peritään maksu maksukyvyyn mukaisesti. Nokiolla tukipalvelu- ja ateriamaksuja on vanhustyön johtajan mahdollista alentaa tai poistaa määräaikaisella päätöksellä asiakkaan tilanteen vaatiessa. Hankintasopimuksia ei tarvitse tämän vuoksi muuttaa. Myös Valkeakoskella on kaupungin kautta mahdollista saada kotihoidon tukipalveluja ja asumispalveluissa ateriat toimitetaan kaupungin ateriakeskuksesta. Maksut peritään kaupungin toimesta ja niitä on alennettu, mikäli asiakkaan tulot eivät riitä. Pirkkalan ja Vesilahden toiminta-alueella, voidaan kotihoidon tukipalveluissa ja asumispalveluissa maksua tarvittaessa alentaa tai tehdä asiakkaalle maksuton päätös.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella kotihoidon palveluista perittäviin asiakasmaksuihin voidaan asiakkaalle myöntää maksualennus tai kokonaan vapautus maksusta. Alennus tai maksuvapautus perustuu sosiaalityöntekijän yhdessä asiakkaan kanssa tekemään maksuvaralaskelmaan. Tämän perusteella sosiaalityöntekijä antaa suosituksen, jos maksua pitää alentaa tai jättää kokonaan perimättä. Asiakkaalle lähtevän päätöksen maksualennuksesta tai maksuttomuudesta tekee asiakasohjaaja sosiaalityöntekijän selvityksen ja suosituksen perusteella.

Tehostettuun palveluasumisen kuuluvat ateriat ja niiden maksun määrää Tampereen kaupunki. Samoin osasta tukipalveluista, jotka kuuluvat ns. tuotteeseen, kaupunki perii maksun. Näistä kaupunki voi tehdä maksualennuksen tai jättää perimättä. Muiden kuin kaupungin perimistä maksuista kaupunki ei voi antaa maksualennusta. Kilpailutettavissa asumispalvelukohteissa, joissa on tuettua asumista ja palveluasumista ja joihin asiakas saa palvelutalon kotihoitoa, on tukipalveluiden ja ateriapalveluiden osalta ohjeistettu, kuinka hintoja saa nostaa. Myös palvelukeskuskortilla ateriointi palvelutaloissa on mahdollistettu. Tampereella on hankintaprosessissa ja sopimuksissa kiinnitetty huomiota jo useamman vuoden ajan tukipalveluiden hintoihin.

Sosiaaliamiehet kiinnittävät niiden kuntien huomioita tilanteen korjaamiseen, joissa kotihoidon tukipalveluiden ja asumispalveluiden ateriamaksujen alentaminen ei ole vähävaraisille asiakkaille mahdollista. Näitä kuntia ovat Pirkkala, Vesilahti, Kangasala, Pälkäne sekä Lempäälä.

Vuoden 2017 aikana on sosiaaliamiehelle selvinnyt, ettei kehitysvammahuollossa päätöksentekojonojen osalta ole ollut kunnossa kaikilta osin. Asiakkaalla on oikeus ns. jonopäätökseen, jos asiakkaalle ei pystytä palvelua järjestämään. Sosiaaliamiehen loppuvuoden kuntakierroksilla ilmeni, että useiden toiminta-alueen kuntien olisi syytä korjata päätöksentekoaan. Tampereella päätöksentekoprosessia jonoihin liittyen lähdettiin korjaamaan vuoden alusta 2017. Oikeusturva parani kuitenkin hitaasti, sillä osa asiakkaista joutui odottamaan jonopäätöstään useamman kuukauden ajan. Tampereen kuntakyselyvastauksen mukaan kiireellisissä tilanteissa on kuitenkin palvelua voitu järjestää. Sosiaaliamies pyytää niitä kuntia, joissa ei jonotuspäätöksiä kehitysvammahuollon asumisjonoihin tehdä, korjaamaan päätöksentekoaan. Kehitysvammaisten lasten osalta kuntakyselyvastauksen mukaan tilapäishoidon tilanne näyttäisi hyvältä kaikissa kunnissa, sillä heille palveluita pystytään tarvittaessa järjestämään.

Taulukko 13: Kehitysvammahuollon päätöksenteko

Kunta	Saavatko kehitysvammahuollosa asumispaikkaa jonottavat päätöksen jo jonotusvaiheessa?	Kuinka paljon kunnassanne on kehitysvammaisia odottamassa asumispalvelua?	Onko kunnassanne järjestetty tilapäishoitoa alaikäisille kehitysvammaisille?
Tampere Orivesi	Päätös jonoon tehdään. Jonotus kiireellisyysjärjestyksessä ei odotusjärjestyksessä.	<p>Tampereella on 130 eriasteisesti asumisen tukea tarvitsevia kehitysvammaisia henkilöitä. Heistä noin 50:llä on tuetun (kevyt tuki) asumisen tarve. 1-2 vuoden sisällä erilaisia asumisen tukea tarvitsevia on noin 40-50 henkilöä, joista muutamia on jatkuvasti akuutin tuen tarpeessa muuttuvien elämäntilanteidensa vuoksi.</p> <p>Vuoden 2017 alusta asti on Tampereella toiminut kehitysvammaisten asumisesta vastaava SAS-työryhmä, jonka tehtävä on arvioida asiakkaiden asumistarvetta ja hallinnoida jonoa. Asiakkaat saavat jonopäätökset.</p>	On järjestetty (KVPS:n Tulppaanitalo ja PSHP) ja Sofiakylä sekä perhehoito
Nokia	Suullinen päätös, että otetaan jonoon. Kirjallinen päätös, kun asumispaikka on löytynyt.	Tällä hetkellä kaksi ohjattuun asumiseen.	Kyllä
Ylöjärvi	Tällä hetkellä kaksi pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevaa asiakasta voi siirtyä asumispalveluun, kun kuntoutuminen on edistynyt riittävästi ja soveltuva asumispalvelupaikka on löytynyt. Päätös palvelusta tehdään siinä vaiheessa kun palvelu järjestetään.	2	Kyllä, alaikäisten tilapäishoitoa on järjestetty perhehoitona, ryhmälomituksena (=leiritoimintaa), ostamalla palvelua yksityiseltä palveluntuottajalta (Sofiakylä) sekä laitosjaksoilla tukikeskuksessa (Pshp).
Kangasala Pälkäne	Saavat, jos tekevät kirjallisen hakemuksen.	Kirjallisia hakijoita on kaksi ohjattuun asumiseen. Laitoksessa (Tukikeskus) on neljä asiakasta, jotka odottavat tulevaa ympärivuorokautista asumispaikkaa. Yksi nuori asiakas odottaa lapsuudenkodissa sopivaa ympärivuorokautista asumispalvelua. Kahden vuoden sisällä (arvio)	On järjestetty, jos omaishoidon vapaat eivät riitä tai niihin ei oikeutta. Perheen jaksamisen tukena.

		asumispalvelua tarvitsevia on kuusi asiakasta ohjattuun asumiseen ja neljä autettuun asumiseen.	
Lempäälä	Eivät, yleensä ei ole tullut kirjallista hakemusta palveluasumiseen ja he itse ovat kertoneet, että muuttotarve ei ole kiireinen.	Arviolta n. 3-4 ei kiireellistä, jotka odottavat toivomastaan asumispaikasta vapautuvaa paikkaa.	Itse ei ole järjestetty, mutta sitä on ostettu yksityisiltä palveluntuottajilta tai järjestetty muulla tavoin.
Valkeakoski	Kyllä, mikäli jonoa on.	0	Kyllä
Pirkkala Vesilahti	Ei ole asumispaikkaa jonottavia. Paikat on pystytty järjestämään tarpeen mukaan.	Ei ole asumispaikkaa jonottavia	Kyllä

Nokia on lopettanut vuonna 2015 sosiaalihoitolain mukaisten kuljetuspalveluiden myöntämisen asiakkailleen. Nokialla sosiaalihoitolain mukaisia kuljetusmatkoja myönnetään ainoastaan sotainvalideille ja rintamaveteraaneille. Sosiaaliamies pitää tilannetta huolestuttavana, ettei kunnassa huolehdita sosiaalihoitolain mukaisista kuljetuspalveluista ja muut ikäihmiset kuin sotainvalidit ja rintaveteraanit, joilla kyseisen palvelun tarve on, voivat jäädä varsin ikävään tilanteeseen ilman palvelua. Nokialla käytettävä palveluliikenne ei vastaa kaikkien asiakkaiden tarpeeseen.

11. Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihoiton asiakkaan tai hänen omaisensa ollessaan tyytymätön palveluun tai kohteluun on suositeltavaa selvittää asiaa ensin esimiehen kanssa. Mikäli keskustelu ei tyydytä asiakasta tai omaista, voi hän kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Jos sosiaaliamiehen neuvonta tai selvittely ja sovittelu ei tuota toivottua lopputulosta, voi asiaa selvittää vielä kirjallisesti muistutuksen muodossa. Kirjallinen muistutus perustuu lakiin sosiaalihoiton asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

Sosiaaliamiehet ovat antaneet vuonna 2017 muistutusneuvontaa 43 kertaa. Tämä kertoo siitä, että muistutusmenettely pyritään pitämään viimesijaisena keinona. Ongelmatilanteet selviävät useimmiten parhaiten vuorovaikutuksessa sosiaaliamiehen selvitellessä ja sovitellessa asiaa. Kaikki muistutusneuvontaa saaneet eivät ole tehneet muistutusta ja toisaalta muistutuksia on tehty paljon ottamatta yhteyttä sosiaaliamieheen, koska muistutusten yhteismäärä alueella oli 83 kappaletta.

Taulukko 14: Toiminta-alueen muistutukset

Kunta	Toi- meen- tulo- tuki	Perhe- palve- lut/las- ten- suoje- lu	Asu- mispal- velut	Vam- mais- palve- lu	Lasten valvo- ja	Aikuis- sosiaa- -lityö	Koti- palvelu, ikäih- miset	muut	Yhteensä
Tampere Orivesi	1	25	20	3	3	2	1	4*	59
Nokia		1							1
Ylöjärvi		1**		2	1				4
Kangasala Pälkäne		3						1***	4
Lempäälä	2**	2**		2	1				7
Valkeakoski	1			1					2
Pirkkala Vesilahti	1	2**		1	1	1			6

*sosiaaliohjaus 2, päihdepalvelut 1, omaishoidontuki 1

** Yksi muistutus laitettu vireille vuoden 2016 lopussa. Ei huomioitu vuoden 2016 muistutusten määrässä.

***omaishoidontuki

Sosiaaliamiehet käyvät läpi vuosittain toiminta-alueensa kuntien muistutukset ja niihin annetut vastaukset sekä tarvittaessa tuovat esiin epäkohtia tai korjausehdotuksia. Vastaukset ovat pääsääntöisesti perusteltuja ja ymmärrettäviä. Tarvittaessa on järjestetty tapaamisia, jonne on kutsuttu asianosaisia mukaan ja tapaamisissa on käyty lävitse muistutuksen kohteena olevia asioita. Osassa muistutusvastauksissa on kerrottu, miten toimintaa on tarkoitus parantaa ja kehittää asiakkaiden esittämien epäkohtien osalta.

Muistutusvastauksissa on pääsääntöisesti pahoiteltu asiakkaan epämieluisaa kokemusta. Sosiaaliamies kiinnittää kuntien huomiota, että tarvittaessa asiakkaalta tulisi myös pyytää anteeksi. Kaikkiin asianmukaisiin muistutuksissa esitettyihin kysymyksiin tulisi vastata. Lisäksi vastauksessa tulisi ilmetä, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu.

Mikäli muistutuksen käsittelyn aikana ilmenee, että kyseessä voi olla vahingonkorvausasia tai muu seuraamus, tulee muistutuksen tekijää informoida asiasta ja neuvoa, miten ja missä hän voi laittaa asiansa vireille. Jos vahingonkorvausasia tms. voidaan ottaa käsittelyyn jo muistutuksessa annetuilla tiedoilla, on asianmukaista siirtää asia tältä osin käsittelyyn suoraan, ilman että asiakasta pyydetään toimittamaan samoja tietoja eri lomakkeella. Vahingonkorvausvaatimukseen asiakas saa muutoksenhakukelpoisen viranhaltijapäätöksen. Asiakkaan ilmaistessa selkeästi tyytymättömyyttään muutoksenhakukelpoisen viranhaltijapäätöksen tai maksupäätöksen sisältöön, tulee asia siirtää oikaisuvaatimuksena käsiteltäväksi. Muistutus saattaa sisältää myös henkilötietolain mukaisen korjaamisvaatimuksen. Korjaamisvaatimus, jos se on tarpeeksi yksilöity ja selkeä, tulee käsitellä henkilötietolain mukaan. Muuten korjaamisvaatimuksen tekijää tulee informoida muistutusvastauksessa, kuinka hänen tulee toimia, että saisi asiansa käsiteltyksi.

Muistutus tulee käsitellä ilman aiheetonta viivettä. Valvira on ohjauksessaan todennut kohtuullisena aikana pidettävän 1—4 viikkoa. Myös eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan kohtuullinen aika on pääsääntöisesti noin kuukauden tai enimmillään 2 kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa laajempaa selvitystyötä. Kohtuullisuutta tulisi tämän ohella arvioida suhteessa hallintolain vaatimukseen viivytyksettömästä käsittelystä.

Tampereella ikäihmisten palvelulinja ansaitsee erityistä kiitosta: Ikäihmisten palvelulinjan muistutusmenettelyprosessin selkeys näkyy vastausten laadukkuudessa ja nopeudessa. Tampereella oli muissa palveluissa kuutta muistutusta käsitelty 2-5 kuukautta. Seitsemän muistutuksen osalta ei vastausta tai muistutusta ollut tallennettu, jotta käsittelyaikaa tai vastauksen laatua olisi voitu arvioida. Sosiaaliasiamies pyysi hyvissä ajoin tallentamaan asiakirjat asianhallintajärjestelmään. Tampereella vertailukehitetään myös muiden palvelulinjojen muistutusmenettelyprosessia.

Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alueella on muistutukset käsitelty nopeasti ja laadukkaasti. Nokian muistutus oli käsitelty nopeasti ja laadukkaasti. Muistutuksen tekijä oli kutsuttu yhteispalaveriin, jossa asiaa oli käsitelty ja palaverista oli tehty muistio.

Sosiaaliasiamies kiinnittää Lempäälän, Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen, Ylöjärven ja Valkeakosken huomion muistutusmenettelyn selkeyttämiseen. Lempäälässä kahta muistutusta on käsitelty 2 kuukautta. Yhden muistutuksen kohdalta vastaus oli lähetetty vain osittain, joten sen osalta vastusta ei voitu arvioida. Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueella kahden muistutuksen käsittely on ollut liian pitkä: 2-3 kuukautta. Ylöjärvellä yhden muistutuksen käsittely on venynyt kohtuuttoman pitkäksi ollen 2,5 kuukautta. Valkeakoskella toista muistutusta oli käsitelty 4 kuukautta ja toisen kohdalta ei selvinnyt käsittelyaika.

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 esimerkiksi hyvin iäkkäiden tai muuten toimintarajoitteisten henkilöiden ollessa kyseessä. Tämä edellyttää toimintayksiköltä suullisen muistutuksen asianmukaista dokumentointia. Vuoden 2015 ja 2016 kyselyssä kysyttiin ovatko kunnat ohjeistaneet henkilöstöään asiakkaan suullisen muistutuksen mahdollisuudesta. Pirkkalassa on otettu vastaan 1 suullinen muistutus.

Asiamiehille on herännyt huoli siitä, miten ostopalveluyksiköt tuntevat muistutusmenettelyä ja kuinka mahdolliset muistutukset ohjautuvat kuntaan sekä miten menettelyohjeistukset reklamaatiotilanteisiin on sopimuksiin kirjattu. Tämän vuoksi sosiaaliasiamiehet kysyivät kunnilta onko kunnan työntekijöitä ja kunnan ostopalveluyksiköissä toimivia sosiaalihuollon työntekijöitä ohjeistettu muistutusmenettelystä.

Taulukko 15: ohjeistaminen muistutusmenettelyssä

<i>Kunta</i>	<i>Kunnan työntekijöiden ja kunnan ostopalveluyksiköiden työntekijöiden ohjeistaminen muistutusmenettelystä</i>
Tampere Orivesi	On ohjeistettu ja menettelystä on työntekijöille kirjallinen ohje tekeillä
Nokia	On ohjeistettu
Ylöjärvi	On ohjeistettu
Kangasala Pälkäne	Ei tietoa
Lempäälä	Johtoryhmissä käsitelty, mutta työntekijöitä ei ohjeistettu
Valkeakoski	On ohjeistettu
Pirkkala Vesilahti	On ohjeistettu

Muutoksenhakuohjaus muistutusvastauksissa on ollut liian suppea muissa kunnissa paitsi Pirkkalassa. Sosiaaliasiamies on pyytänyt laajemman muutoksenhakuohjeen käyttöä yksittäisiltä vastaajilta aina huomattessaan asian. Sosiaaliasiamies pyytää kaikkia kuntia käyttämään jatkossa seuraavaa muutoksenhakuohjetta: Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 23 §). Muistutus voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta.

Muistutuksia ja niihin tehtyjä vastauksia tulee käsitellä organisaation eri tasoilla asiasta riippuen välittömästi tai vähintään 1-2 kertaa vuodessa. Muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen asianmukainen käsittely vähentää kanteluvastausten antamiseen kuluvaa aikaa, koska valvova viranomainen arvioi, onko asiaa tarpeellista käsitellä enää uudelleen kantelumenettelyssä, jos asia on käsitelty asianmukaisesti muistutusmenettelyssä ja mahdollisten epäkohtien korjaamiseen on jo ryhdytty.

Vuoden 2015 alusta valvontaviranomaiset ovat voineet siirtää myös kantelun muistutuskäsittelyyn kuntaan. Kanteluita on siirretty toiminta-alueella kuntiin muistutuksina yhteensä kahdeksan: Lempäälä 2, Vesilahti 1, Tampere 5.

Sosiaaliasiamies on antanut kanteluneuvontaa vuoden aikana 14 kertaa. Tämä kertoo siitä, että muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää tyytymättömyyttä kirjallisesti ja ennen kirjallista käsittelyä asia pyritään selvittämään ja sovitteluun vuorovaikutuksessa. Sosiaaliasiamies on perinteisesti saanut vuosittain vuosiselvitystään varten Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta tiedot toiminta-alueen kanteluista. Aluehallintovirasto ei pystynyt uuden tilastointijärjestelmänsä vuoksi toimittamaan tietoja kanteluista.

12. Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuus

Sosiaaliamiehen kuntakyselyn tarkoitus on kiinnittää huomiota kunnassa kerättäviin tietoihin ja niiden käyttämiseen palveluja kehitettäessä. Selvityksen tarkoitus on saada tarvittaessa aikaan muutosta sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin.

Taulukko 17: Sosiaaliamiehen selvityksen käsittely

Kunta	Miten sosiaaliamiehen selvitystä vuodelta 2016 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty?
Tampere Orivesi	<p>Sosiaaliamiehen selvitystä on käsitelty yksiköissä, johtoryhmissä, lautakunnissa sekä kaupungin hallituksessa.</p> <p>Ehkäisevän toimeentulotuen menot ovat kasvaneet yli STM:n suositusten.</p> <p>Harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittelyaikoihin on kiinnitetty huomiota ja lakisääteisissä käsittelyajoissa on pysytty lukuun ottamatta alkuvuoden lyhyttä hakemusten ruuhkautumista.</p> <p>Aikuissosiaalityön palvelut on uudelleen organisoitu vuoden 2017 alussa. Uusi organisaatio perustuu sosiaalihuoltolakiin. Palvelut jakautuvat alkuvaiheen palveluihin ja omatyöntekijäpalveluihin. Palveluita tuotetaan moniammatillisissa tiimeissä, joissa sosiaaliohjaajat toteuttavat omatyöntekijöiden yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa laatimia asiakassuunnitelmia.</p> <p>Työskentely on aiempaa suunnitelmallisempaa ja tavoitteellisempaa. Yhteistyötä muiden palveluiden, asiakkaan verkoston ja läheisten kanssa on lisätty ja tiivistetty. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa on laadittu asiakkaille yhteisiä hoito- ja palvelusuunnitelmia.</p> <p>Aikuissosiaalityöhön liittyvän tiedon tuotantoa ja keräämistä on lisätty.</p> <p>Omaishoidon tuen lakisääteisten vapaiden perusteet viedään lautakuntaan tammikuussa 2018</p>
Nokia	Selvitys on käsitelty perusturvalautakunnassa ja kaupunginhallituksessa. Käsittelyssä on tuotu esille hyvin toimivat sekä kehittämistä edellyttävät asiat.
Ylöjärvi	Selvitys on annettu tiedoksi perusturvalautakunnalle ja kaupunginhallitukselle. Edellisessä selvityksessä esiin tuotujen ongelmakohtien osalta (lastensuojelun suuri työkuorma) on ryhdytty toimenpiteisiin ja mm. lisätty lastensuojelun henkilöstöresurssia.
Kangasala Pälkäne	Selvitys on käyty kunnassa läpi ja siinä esiintyneitä puutteita on otettu yhteiseen keskusteluun.
Lempäälä	Perhe- ja sosiaalipalveluissa selvitykset käsitellään aina koko yksikön yleisinfossa ja eri tiimeissä. Selvitys on käsitelty lautakunnassa ja kunnanhallituksessa. Mahdolliset epäkohdat toiminnassa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan työpajojen ja palvelun suunnittelussa.
Valkeakoski	Sekä omaishoidon vapaita että lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun saamisen suhteen on tehty tarvittavat muutokset. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun määrä on noussut, vuonna 2017 oli 186 käyntiä, kun vuonna 2016 niitä oli 3.
Pirkkala Vesilähti	Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2016 käsiteltiin perusturvalautakunnassa 8.3.2017 ja se annettiin tiedoksi kunnanhallitukselle. Lautakuntakäsittelyssä nostettiin esille toimeentulotuen käsittelyajat sekä lastensuojelun asiakassuunnitelmien kirjausten aikataulut. Näihin asioihin on kiinnitetty huomiota yhteistoiminta-alueella vuonna 2017.

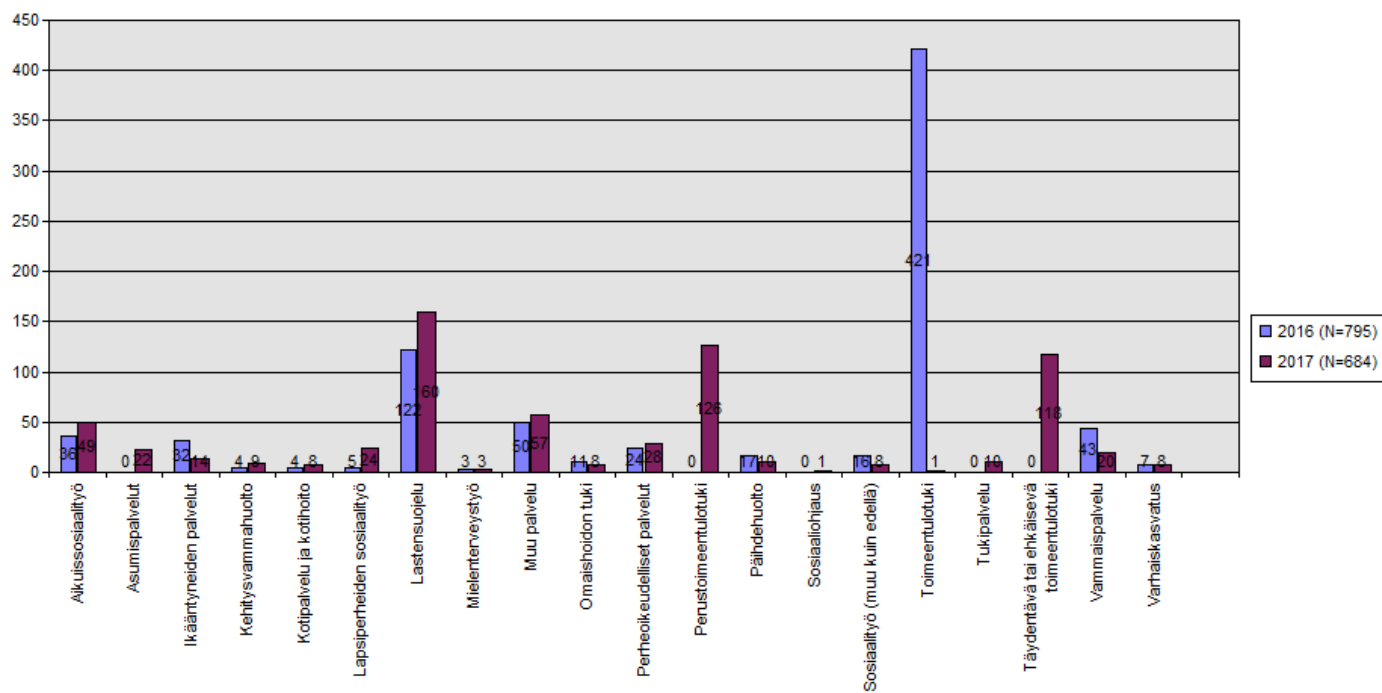
13. Lopuksi

Sosiaaliasiamiehet pyytävät kunkin kunnan sosiaalilautakuntaa tai vastaavaa antamaan oman kuntansa kunnanhallitukselle selvityksen vuoden 2017 osalta siitä, mihin toimiin se on ryhtynyt selvityksessä esiintyvien epäkohtien poistamiseksi. Kunnanhallitusta pyydetään valvomaan toimenpiteiden toteuttamista.

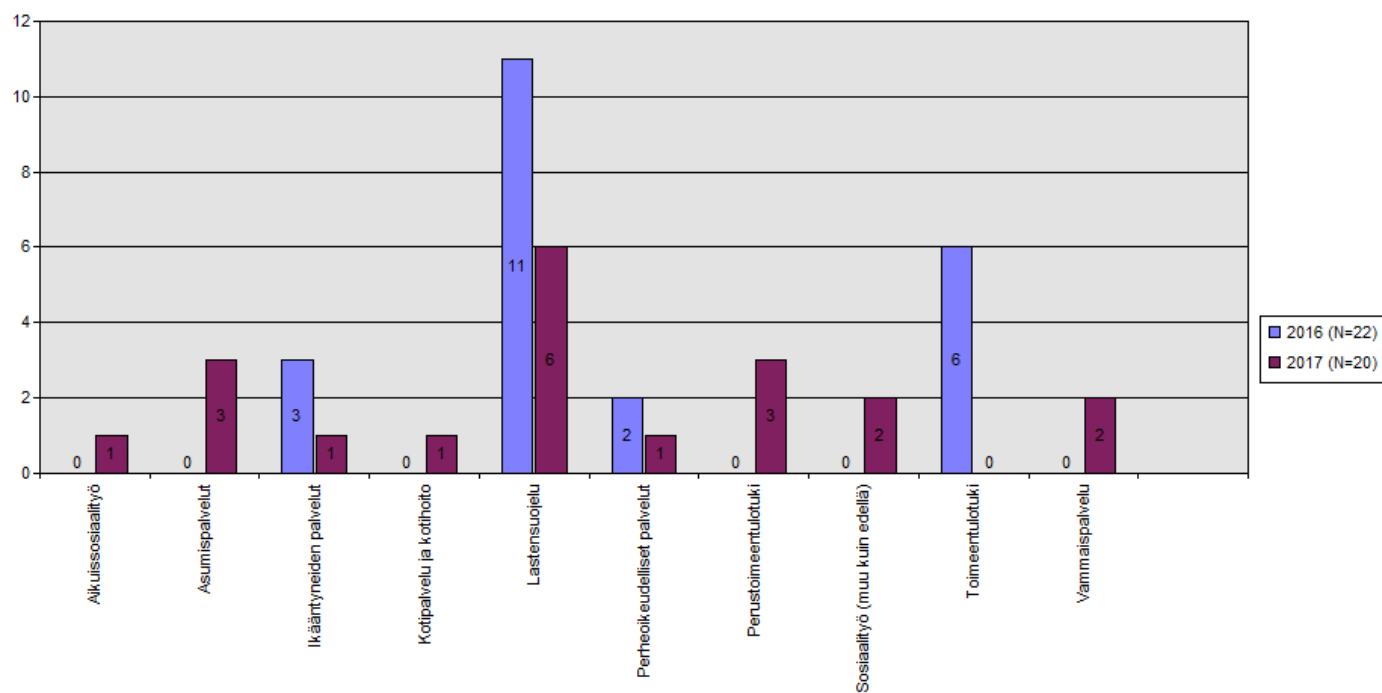
Sosiaaliasiamiehet kiittävät asiakkaitaan, henkilöstöä ja yhteistyökumppaneitaan yhteistyöstä.

Kuntien tehtäväalueet

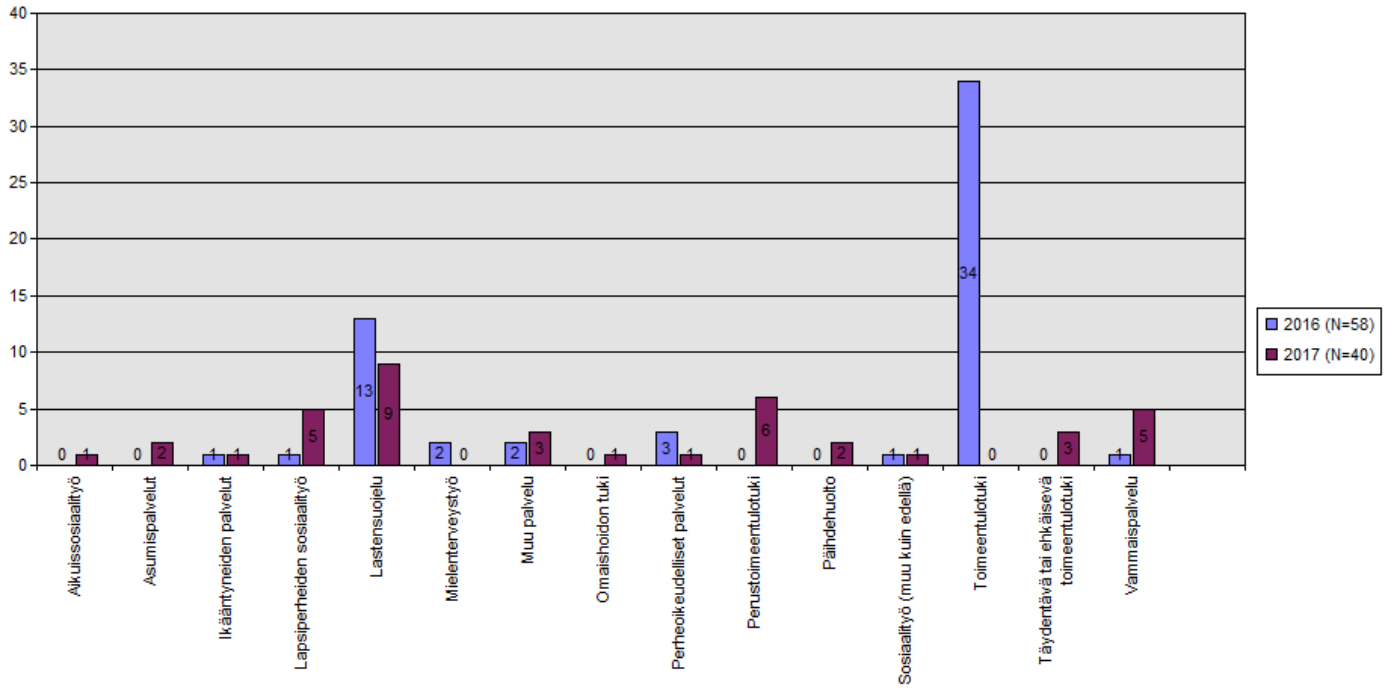
Yhteydenoton tehtäväalue (Tampere, Kaikki, kk:1-12)



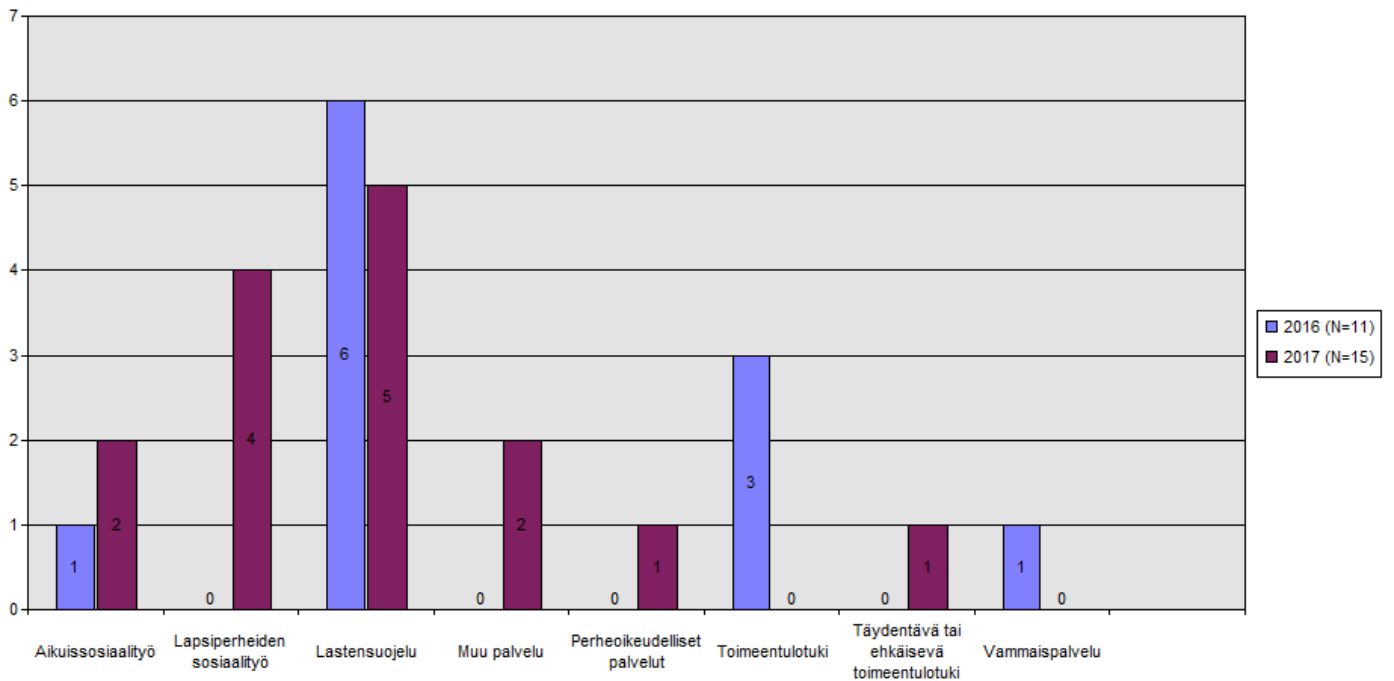
Yhteydenoton tehtäväalue (Orivesi, Kaikki, kk:1-12)



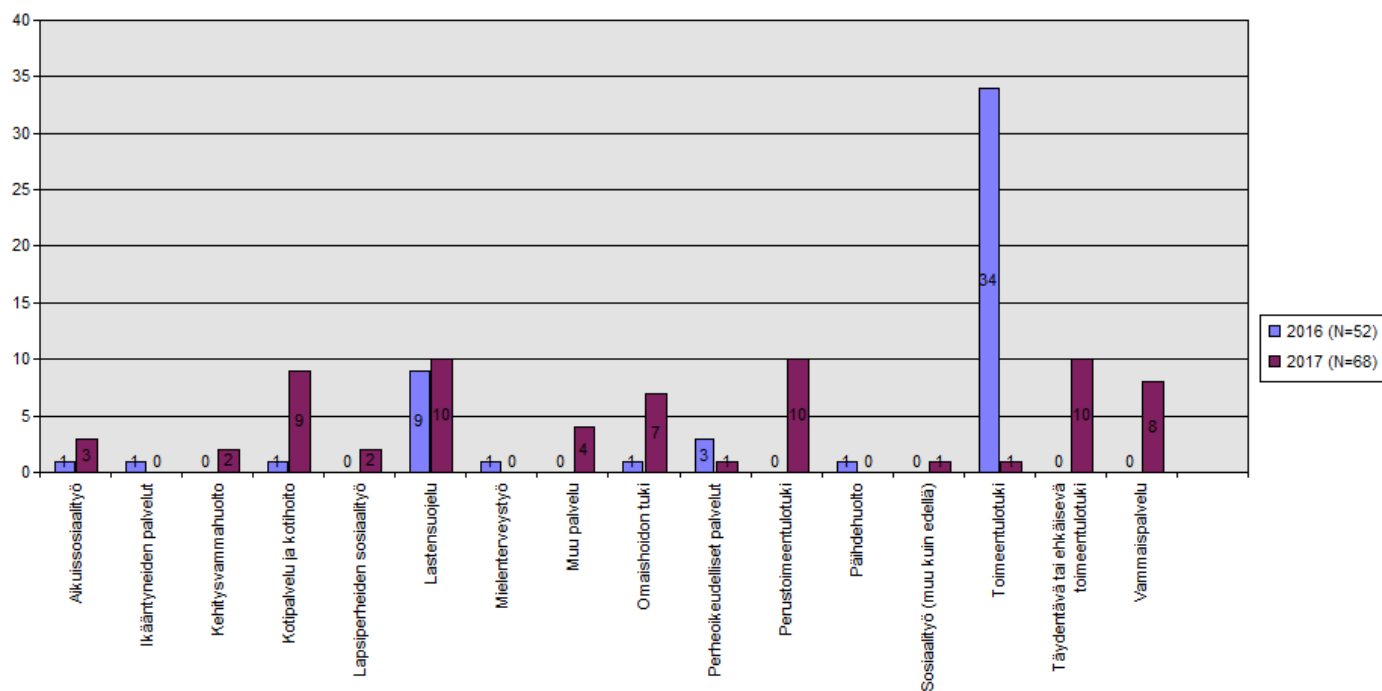
Yhteydenoton tehtäväalue (Kangasala, Kaikki, kk:1-12)



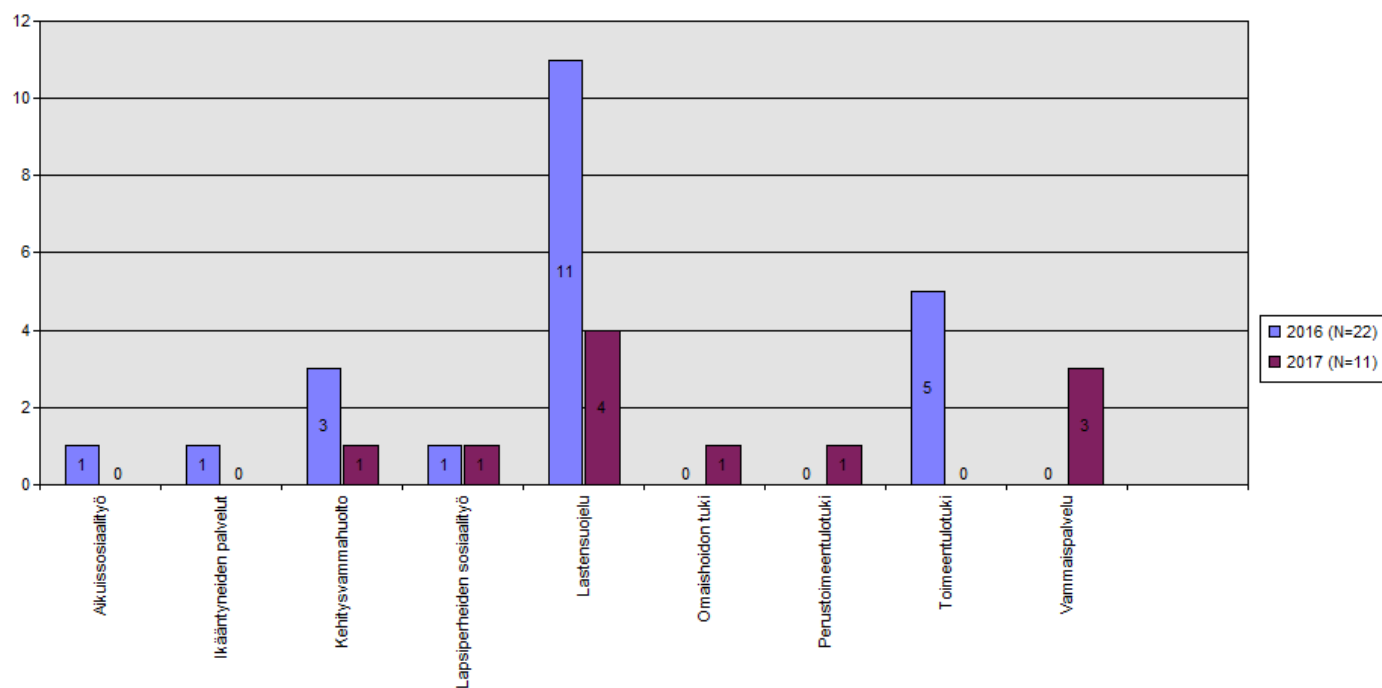
Yhteydenoton tehtäväalue (Pälkäne, Kaikki, kk:1-12)



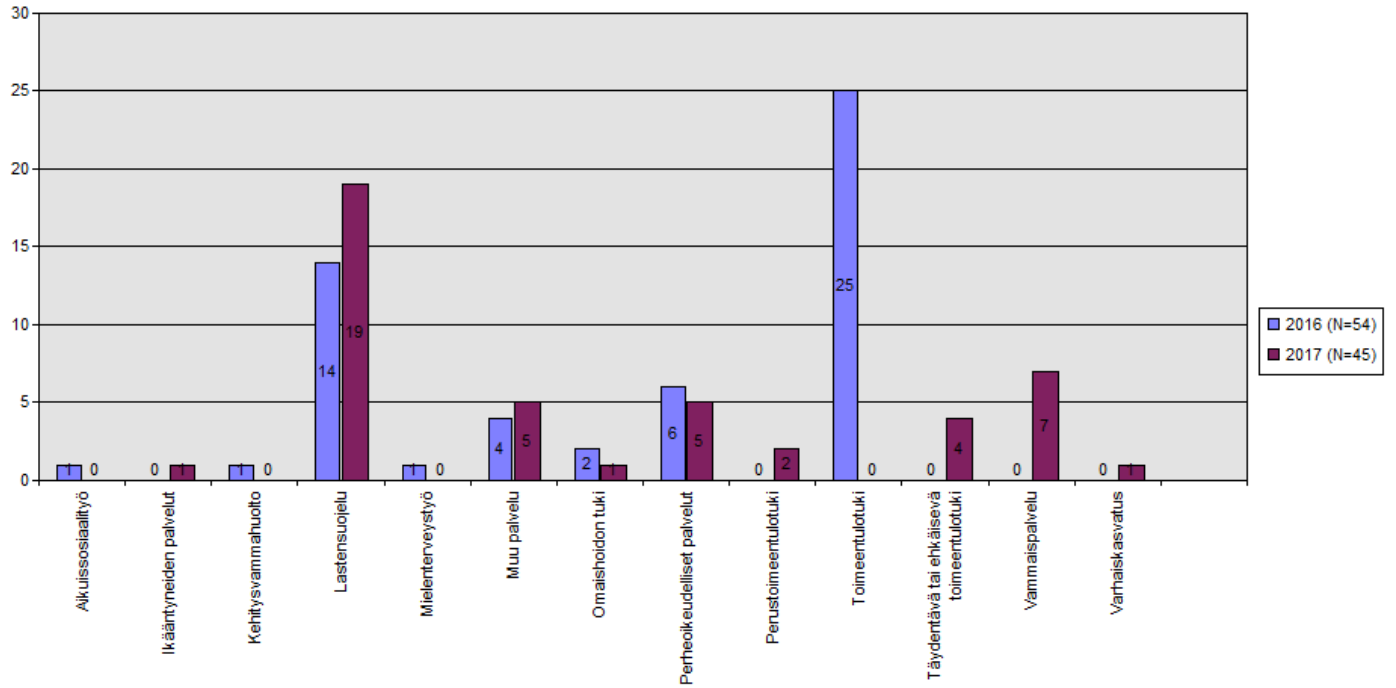
Yhteydenoton tehtäväalue (Pirkkala, Kaikki, kk:1-12)



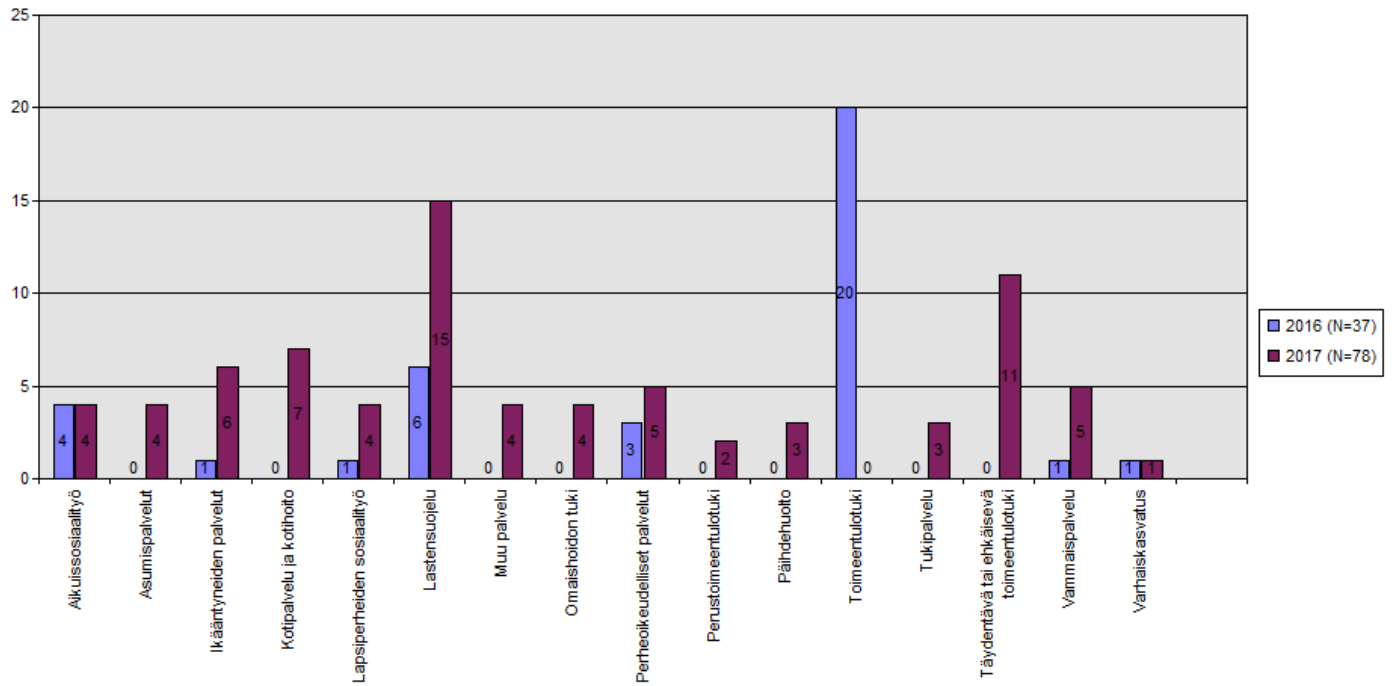
Yhteydenoton tehtäväalue (Vesilahti, Kaikki, kk:1-12)



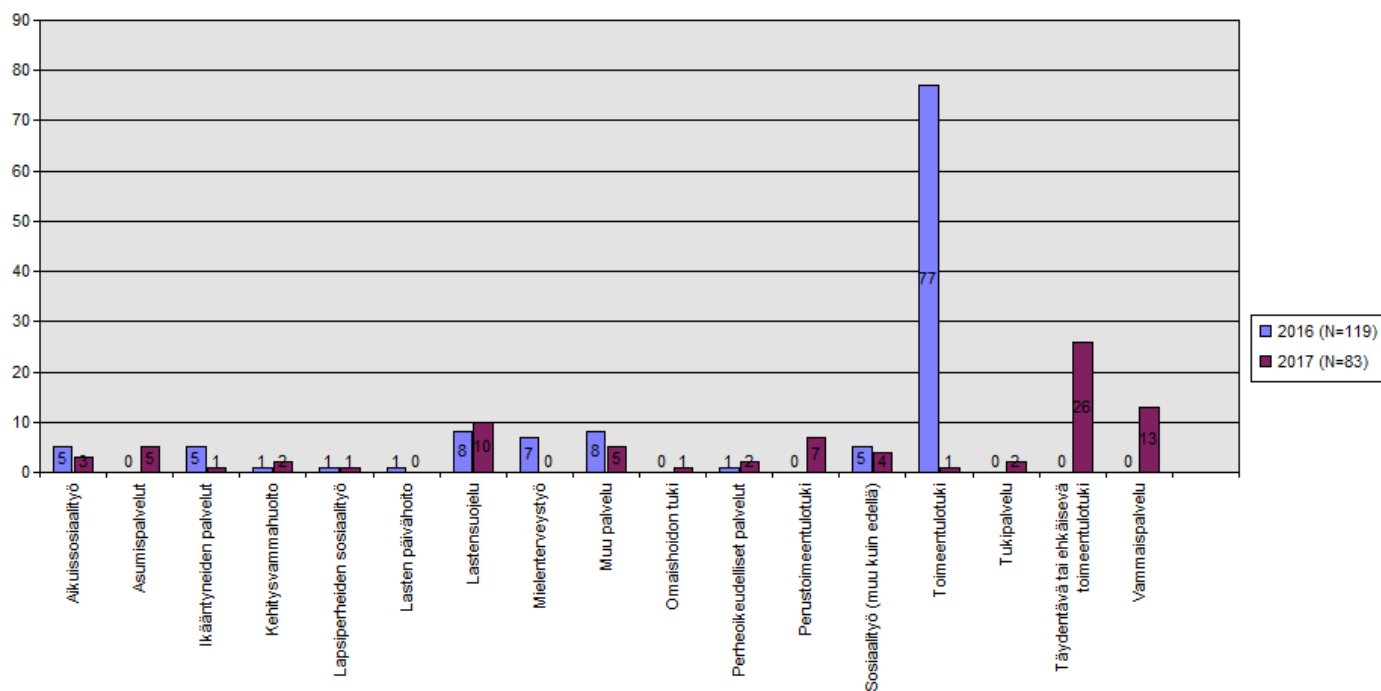
Yhteydenoton tehtäväalue (Lempäälä, Kaikki, kk:1-12)



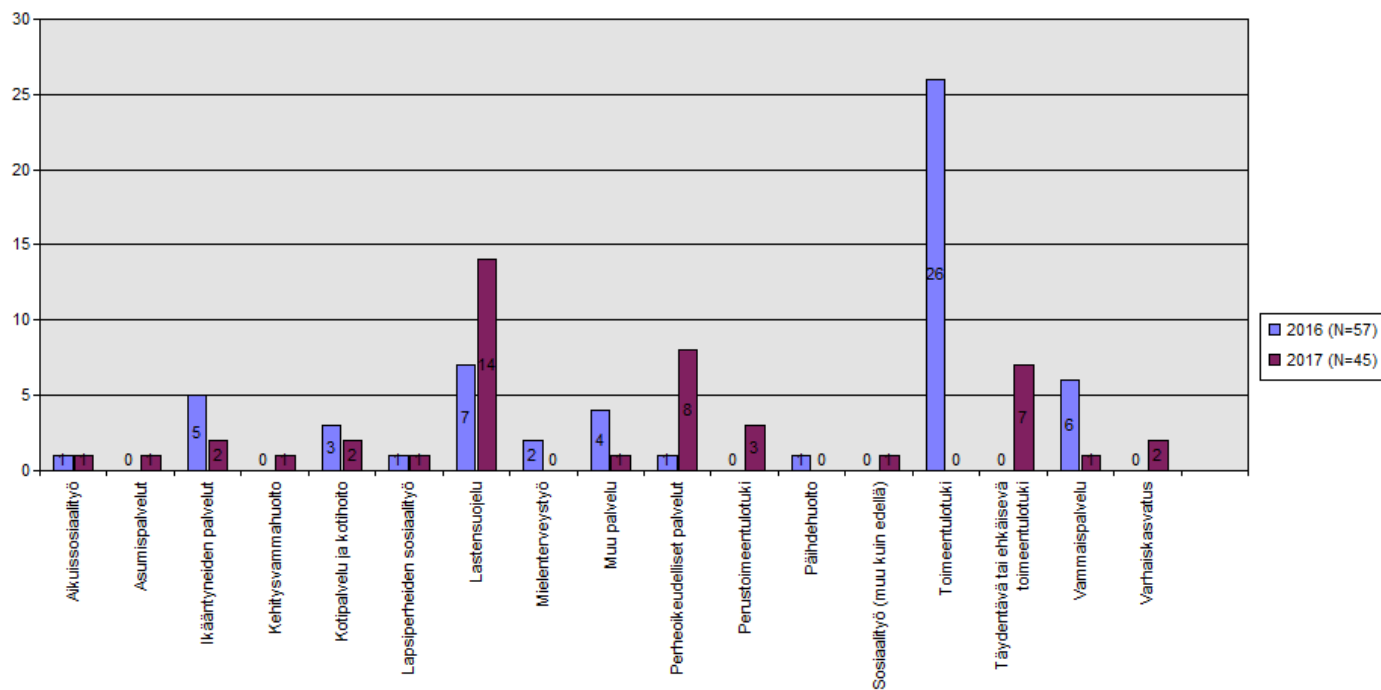
Yhteydenoton tehtäväalue (Nokia, Kaikki, kk:1-12)



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



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



Lähteet

INHIMILLINEN JA VETOVOIMAINEN TAMPERE, Lauri Lylyn pormestariohjelma vuosille 2017–2021

Kuntaliiton kuntien kustannus - ja resurssikysely Kela-siirrossa 1-4 sekä 1-8

Kuntien sosiaaliasiamiehelle lähettämät muistutusvastaukset

Sosiaaliasiamiehen kuntakysely kunnille vuonna 2017

Sosiaaliasiamiehen tilastot

Tampereen kaupungin Hyvinvointikertomus vuosilta 2013 – 2016

Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalouden vuosi- ja palvelusuunnitelma 2018

Tampere - Sinulle paras, Tampereen strategia 2030

Toimeentulotuki

1. Kuinka paljon kunnassanne myönnettiin ehkäisevää toimeentulotukea? vuonna 2016 _____
€ vuonna 2017 _____€
2. Kuinka paljon kunnassanne myönnettiin täydentävää toimeentulotukea? vuonna 2016 _____ € vuonna 2017 _____€
3. Miten yhteistyö Kelan kanssa on toimeentulotukeen liittyen sujunut vuonna 2017?
4. Miten yhteistyötä Kelan ja kunnan välillä tulisi kehittää?

Aikuissosiaalityö

5. Miten Kela-siirto on vaikuttanut kunnassanne aikuissosiaalityön kehittämiseen?
6. Mitä keinoja kunnassanne on käytettävissä auttaa pitkäaikaisesti asunnotonta tai vaikeasti asutettavaa asiakasta?

Muistutukset

7. Oletteko ohjeistaneet kunnan työntekijöitä ja kunnan ostopalveluyksiköissä toimivia sosiaalihuollon työntekijöitä muistutusmenettelystä?
8. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2017 aikana?
9. Kuinka monta suullisesti esitettyä muistutusta kunnassanne on vastaanotettu vuonna 2017?
10. Kuinka monta kantelua valvontaviranomaiset ovat siirtäneet muistutuskäsittelyyn kuntaanne 2017?

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

Lastensuojelu

11. Kuinka monta prosenttia lastensuojeluilmoituksista käsiteltiin v. 2017 lain vaatimassa seitsemässä päivässä?
12. Kuinka monta prosenttia lastensuojelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2017 kolmen kuukauden määräajassa?
13. Onko asiakkailla ajantasaiset asiakassuunnitelmat ja kuinka kauan keskimäärin lastensuojelun asiakkaat odottavat kirjallisen asiakassuunnitelman valmistumista asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen?
14. Kuinka monta yksityisesti sijoitettua lasta on kuntanne alueella?
15. Tehdäänkö yksityisesti sijoitetun lapsen uuteen kotiin kotikäynti?
Ja tehdäänkö kodin soveltuvuudesta hallinnollinen päätös?
Huolehtiiko sosiaalityöntekijä lapsen hoitajalle neuvonnan koskien ensisijaisia etuuksia ja toimeentulotukea?
16. Kuinka monta lasta lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on keskimäärin kunnassanne ja kuinka paljon enimmillään? _____
Pitääkö annettu luku sisällään myös lastensuojelutarpeen selvityksessä olevat lapset? _____

17. Kuinka monta tuntia lastensuojelun lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on henkilökohtaista tapaamisaikaa kuukaudessa lastensuojelun lasta kohden?
18. Kuinka monta tuntia kuukaudessa muu lapsen olosuhteita tunteva lastensuojelun työntekijä tapaa lasta kuukaudessa?

Lapsiperheiden sosiaalityö

19. Kuinka monta prosenttia lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2017 kolmen kuukauden määräajassa?
20. Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä?
Montako selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään?

Ikäihmiset

21. Saako asiakas kotihoidon päättymisestä tai vähentymisestä valituskelpoisen päätöksen?
Saako asiakas päätöksen, jos kotihoidon palvelua ei myönnetä hänelle?
22. Onko kunnassanne huomioitu, että kotihoidon tukipalvelut ja asumispalveluiden ateriamaksuja tulisi alentaa asiakkaalle tarvittaessa?
Aiotaanko asia huomioida hankintasopimuksissa?

Kehitysvammahuolto/vammaispalvelu/omaishoito

23. Onko kaikilla omaishoitajilla oikeus vapaaseen ja onko oikeus myös keskeytystilanteissa, esim. sellaisena kuukautena, joka on sisältänyt hoidettavan sairaalassaoloa?
Kuinka monta vapaata omaishoitaja saa kuukaudessa?
24. Saavatko kehitysvammahuollossa asumispaikkaa jonottavat päätöksen jo jonotusvaiheessa?
25. Kuinka paljon kunnassanne on kehitysvammaisia odottamassa asumispalvelua?
26. Onko kunnassanne järjestetty tilapäishoitoa alaikäisille kehitysvammaisille?

Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuus

27. Mihin toimenpiteisiin kunnassa on ryhdytty sosiaaliamiehen vuoden 2016 selvityksen osalta?
28. Mitä palautetta ja kehittämissuhteita on sosiaaliamiehelle?

Päiväys

____/____ 2018

Tiedot antoi: _____

Pyydämme palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 12.1.2018 mennessä. Pyydämme toimittamaan mukana myös kuntanne alueella tehdyt muistutukset vastineineen.

Kiitos yhteistyöstä!

Taija Mehtonen ja Laura Helovuori
Sosiaaliamies, Tampereen kaupunki, Hyvinvoinnin palvelualue
PL 487, 33101 Tampere
Puh. 040 800 4186, 040 800 4187, Sähköposti: sosiaaliamies@tampere.fi