

OULUN SEUTUKUNTA

● Hailuoto
● Haukipudas
● Kempele

● Kiiminki
● Liminka
● Lumijoki
● Muhos

● Oulu
● Oulunsalo
● Tyrnävä
● Ylikiminki

Sosiaali- ja potilasasiamies Anna Kaisa Friman

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2008



SISÄLLYSLUETTELO

1	Johdanto	2
2	Yhteydenotot seutukunnan alueella	3
3	Kantelut, muistutukset ja oikaisuvaatimukset	7
4	Kuntakohtaiset havainnot	10
4.1	Hailuoto	10
4.2	Haukipudas	10
4.3	Kempele	12
4.4	Kiiminki	13
4.5	Liminka	15
4.6	Lumijoki	15
4.7	Muhos	16
4.8	Oulu	16
4.9	Oulunsalo	20
4.10	Tyrnävä	22
4.11	Ylikiiminki	22
4.12	Muut kunnat	22
5	Muu toiminta	23
6	Lopuksi	23

1 JOHDANTO

Oulun seutukunnallinen sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaa on järjestetty seitsemän vuotta. Vuonna 2008 seutukuntaan kuuluivat Hailuoto, Haukipudas, Kempele, Kiiminki, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Oulunsalo, Tyrnävä ja Ylikiiminki. Asukaspohja on noin 210 000 ja asiamiehiä on kaksi. Ajalla 1.9.-31.12.08 sosiaali- ja potilasasiamiehen vuorotteluvapaan sijaisena toimi OTM Anne Kinnunen.

Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä väheni jonkin verran edellisvuodesta. Vuonna 2008 oli 850 yhteydenottoa. 73 % yhteydenotoista koski Oulun sosiaalitoimea. Yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuodesta Haukiputaalla ja Oulunsalossa. Muissa kunnissa määrät vähenivät.

Toimialueittain jako muistuttaa edellisvuosia: toimeentulotuesta kysytään eniten ja seuraavana tulevat muu sosiaaliturva ja lastensuojelu. Sen jälkeen tulevat vammaispalvelu ja vanhustenhuolto.

Sosiaaliasiamiehen selvitys on koottu asiamiehelle tulleiden yhteydenottojen ja asiamiehen tekemien havaintojen pohjalta. Kaikki asiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot tilastoidaan. Tilastointi poikkeaa hiukan edellisvuodesta, koska sitä on muokattu vuoden 2008 alusta alkaen STM:n projektin mukaisesti vastaamaan valtakunnallista tilastointia.

Oulun seutukunnalliset asiamiehet osallistuvat valtakunnallisen sosiaaliasiamiesyhdistyksen toimintaan ja erilaisiin koulutus- ym. tilaisuuksiin ja myös näiltä tahoilta saatuja tietoja sekä ammattitaitoa hyödynnetään selvityksessä. Lisäksi selvityksessä on myös kanteluita, muistutuksia ja oikaisuvaatimuksia koskeva osuus.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, neuvoa ja ohjata asiakkaan asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä ja avustaa muistutusten teossa. Asiamiehen tulee olla riippumaton ja puolueeton sekä suhteessa asiakkaisiin että palveluyksiköihin. Tämän aseman saavuttaminen tarkoittaa ryhtymistä yksinäiseen, ajoittain hyvin epäkiitolliseen työhön. Yhteistyö on kuitenkin sujunut hyvin sekä suhteessa asiakkaisiin että organisaatioihin.

2 YHTEYDENOTOT SEUTUKUNNAN ALUEELLA

Yhteydenottoja tuli 850 vuonna 2008. Sosiaaliasiamiehen toimintavuosien aikana yhteydenottojen keskiarvo ollut 962 / vuosi, joten vuonna 2008 yhteydenottoja tuli hieman keskimääräistä vähemmän.

Oulusta tulee säännönmukaisesti eniten yhteydenottoja ja näin tapahtui myös vuonna 2008, joskin oululaisten yhteydenottojen määrä putosi selvästi. Edellisvuonna niitä oli 741 ja vuonna 2008 niitä oli 622. Toimialueittain tarkasteltuna yhteydenottojen määrä putoaminen koski lähinnä toimeentulotukea ja lastensuojelua. Oulun prosentuaalinen osuus oli kuitenkin yhtä suuri kuin edellisvuosina eli 73 % kaikista yhteydenotoista.

Muissa kunnissa tapahtuu vaihtelua vuosittain. Yhteydenottojen lukumäärät ovat niin pieniä, että yhtä selittävää tekijää vaihtelulle ei löydy. Yhteydenottojen määrä on pysynyt edellisvuoden tasolla Muhoksella ja Ylikiimingissä. Nousua edellisvuodesta on tapahtunut Haukiputaan ja Oulunsalon kohdalla. Haukiputaan yhteydenotot ovat viime vuosina vaihdelleet ja vuoden 2008 lukemat jäävät edelleen selvästi vähäisemmiksi kuin asiamiestoiminnan alkuvuosien määrät. Sen sijaan oulunsalolaisten osuus ja tyytymättömyyden ilmaisut ovat kasvaneet selvästi. Tyrnävälaisten yhteydenotot ovat pienentyneet kolmena peräkkäisenä vuonna. Limingasta tulleiden yhteydenottojen määrä väheni erityisen selvästi. Limingasta otettiin yhteyttä vain kahdeksan kertaa, kun edellisvuonna luku oli peräti 57. Yhteydenottojen määrä väheni myös Kempeleessä, Kiimingissä ja Lumijoella.

Asiakkaita vuonna 2008 oli 648 eli osa asiakkaista ottaa edelleen yhteyttä useita kertoja samasta asiasta. Edellisvuonna asiakkaita oli 715. Asiakasmäärät näyttävät pysyvän melko samanlaisena vuodesta toiseen, keskimääräinen asiakasmäärä on vuosittain 614.

Yhteydenotot kunnittain vuosina 2004-2008

Kunta	2004	2005	2006	2007	2008
Hailuoto	2	7	3	6	1
Haukipudas	71	99	50	35	46
Kempele	44	77	43	72	59
Kiiminki	11	21	30	37	26
Liminka	41	57	40	57	8
Lumijoki	2	4	10	20	12
Muhos	35	34	27	12	10
Muu	24	28	12	24	20
Oulu	826	661	539	741	622
Oulunsalo	20	25	14	20	35
Tyrnävä	14	40	14	10	4
Ylikiiminki	-	-	-	7	7
Yhteensä	1090	1053	782	1041	850

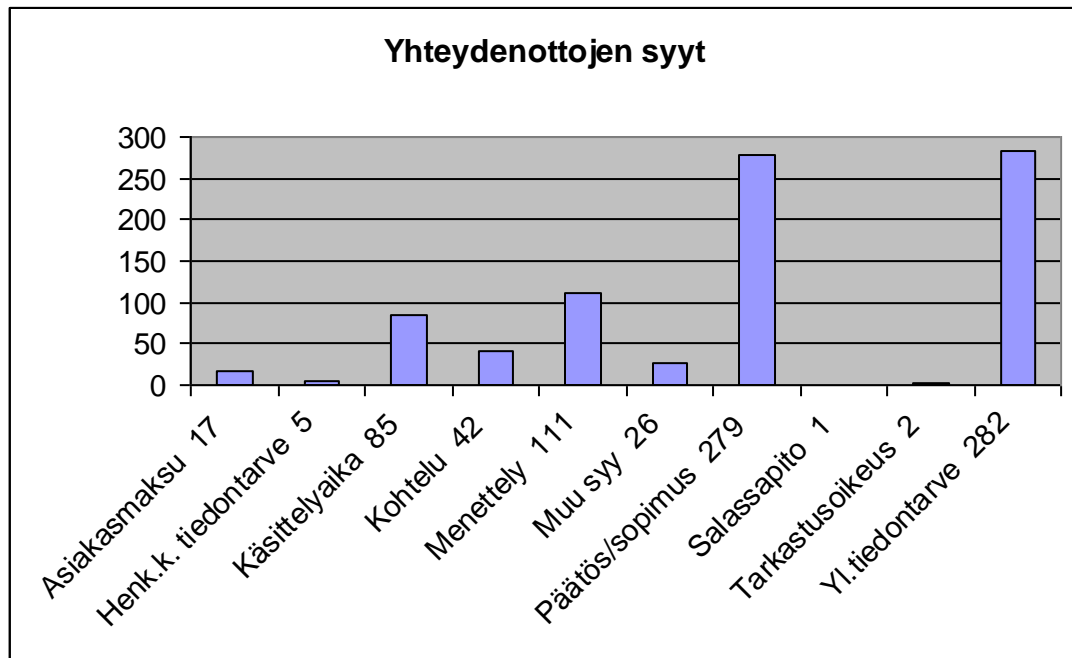
Toimialueittain tarkasteltuna ei ole seutukunnan tasolla tapahtunut suuria muutoksia verrattuna aikaisempiin vuosiin. Eniten kysyttiin toimeentulotuesta ja kysymyksiä tuli 512. Seuraavaksi eniten kysyttiin asioita, jotka koskivat yleistä sosiaaliturvaa, pääosin asumistuki- tai hoitotukiasioita, työttömyyspäivärahoja ja edunvalvontaa Näitä pääosin Kelaa koskevia yhteydenottoja oli 82.

Lastensuojelukysymysten määrä väheni ja niitä oli 66. Seuraavina toimialueina tulivat vammaispalvelu (44) ja vanhustenhuolto (39). Omaishoidon tukea koskevat kysymykset ovat pysytelleet vuosittain melko samalla tasolla. Viime vuonna niistä kysyttiin 24 kertaa. Lasten elatusasioissa, lapsen huolto- ja tapaamisasioissa sekä kehitysvammaisten palvelua koskevissa kysymyksissä näyttää vuosittain olevan pientä vaihtelua. Päivähoidosta tuli kysymyksiä edellisvuosien tapaan. Kaikilta toimialueilta tuli yhteydenottoja. Päihdehuollosta tulee jatkuvasti hyvin vähän yhteydenottoja.

Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2004-2008

Toimialue	2008	2007	2006	2005	2004
Toim.tulotuki	512	616	387	540	513
Lastensuojelu	66	114	71	93	163
Muu sos.turva	82	93	87	78	108
Vanh.huolto	39	57	26	51	38
Vamm.palvelu	44	39	57	135	108
Lasten huolto/ tapaaminen	14	23	30	36	27
Omaish.tuki	24	22	36	29	19
Elatusasiat	15	20	6	9	6
Keh.vam.palv.	11	13	24	32	39
Perheasiat	5	11	4	3	5
Päivähoito	12	9	9	6	13
Päihdehuolto	7	8	5	8	9
Kotihoito	9	5	20	10	18
Yks.palvelu	3	4	4	16	2
Yl.sos.työ	6	4	15	6	4
Perheneuvola	1	3	1	1	-
Yhteensä	850	1041	782	1053	1090

Yhteydenoton syyt –taulukkoa on muutettu ja tarkennettu edellisvuodesta vastaamaan STM:n suosittamaa luokitusta. Koko seutukunnan alueella jakaantuvat seuraavana olevan taulukon mukaisesti.



Yhteydenottojen syistä eniten on kirjattu kohtaan yleinen tiedontarve, joita oli 282. Päätöksen tai sopimuksen perusteluita ja lainmukaisuutta kysyttiin lähes yhtä monta kertaa eli 279 kertaa. Viranomaisten menettelyä koskevaa kritiikkiä tai selvittelyä oli 111 kertaa. Käsittelyaikoja koskevat valitukset ryöpsähtivät kasvuun alkuvuodesta 2008 toimeentulotukilain muutoksen myötä ja kaikkiaan niitä tuli 85. Edellisvuonna niitä oli 44. Kohtelusta valitettiin 42 kertaa. Ilahduttavaa on, että kohtelua koskevassa määrässä oli selvä pudotus edellisvuosiin, jolloin kohtelua koskevia valituksia kirjattiin säännönmukaisesti yli 60 / vuosi. Kohtaan muu syy on kirjattu 26 yhteydenottoa, käytännössä näissä tilanteissa on lähinnä kuultu asiakasta. Asiakasmaksun takia otettiin yhteyttä 17 kertaa. Nämä koskivat lähinnä laitoshuollon, kotihoidon ja päivähoiton laskutusta. Henkilökunta otti yhteyttä viisi kertaa. Henkilötietolain mukaisesta oikeudesta tarkastaa omia asiakirjojaan kysyttiin kaksi kertaa ja salassapitoon liittyvistä asioista otettiin kerran yhteyttä.

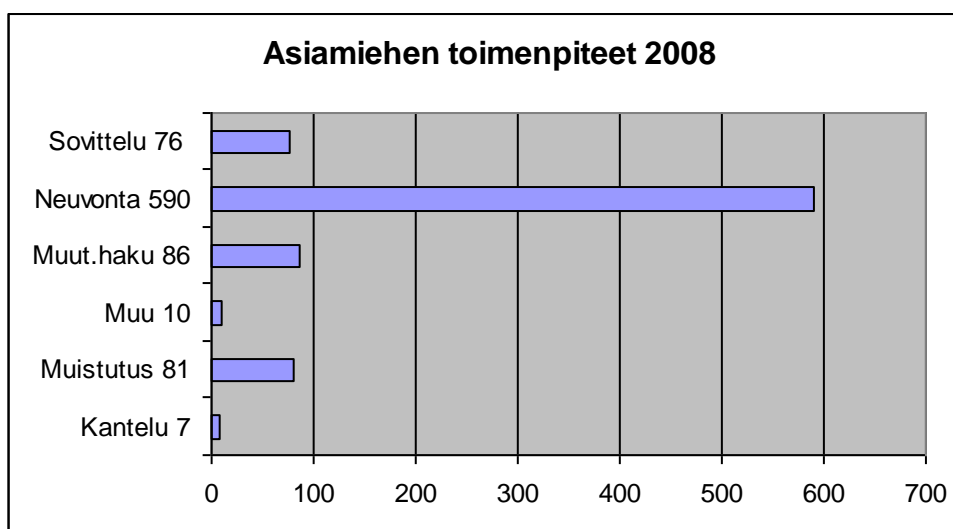
Asiamiehen tehtävänä on neuvua asiakasta tämän asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä ja toimia muutoinkin asiakkaan oikeuksien ja edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamiehellä ei ole päätösvaltaa muuttaa toisten viranomaisten tekemiä päätöksiä eikä sosiaaliasiamies toimi valvovana viranomaisena tai asianajajana. Asiakkaat ottavat yhteyttä monenlaisissa sosiaalihuoltoon ja sosiaalipalveluihin liittyvissä kysymyksissä.

Toimenpideluokitusta on edellisvuodesta muutettu vastaamaan valtakunnallista luokitusta. Yleisin toimenpide myös edellisvuonna oli neuvonta (590 kertaa) erilaisissa sosiaalipalveluihin liittyvissä kysymyksissä tai ohjaus oikealle viranomaiselle. Muutoksenhaussa neuvottiin 86 kertaa ja ne koskivat pääosin

toimeentulotukikysymyksiä. Asiakkaan luvalla voidaan ottaa yhteyttä asiaa hoitavaan työntekijään ja selvittää tilannetta puolin ja toisin. Tällaisia sovittelu- ja välitysyhteydenottoja tehtiin 76 kertaa vuonna 2008. Silloin kun asiakas kokee saavansa huonoa palvelua tai kohtelua eikä asia muulla tavoin selvittelemällä etene, voi asiakas tehdä muistutuksen.

Muistutusneuvontaa annettiin 81 kertaa vuonna 2007. Määrässä on kasvua edellisvuoteen ja se selittyy toimeentulotukihakemusten käsittelyä koskevien hakemusten viivästymisellä, josta asiakkaat tekivät ahkerasti muistutuksia alkuvuodesta 2008.

Asiamiehen toimenpiteet vuonna 2008 näkyvät seuraavana olevasta kuviosta.



3 KANTELUT, MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET

Asiamies ohjaa tarvittaessa muistutusten, kanteluiden tai oikaisuvaatimusten teossa. Tiedot siitä, kuinka paljon näitä valituskanavia todellisuudessa käytetään eivät suoraan tule asiamiehen tietoon, koska ne osoitetaan kuntiin tai valvoville viranomaisille. Valituskanavien käyttö kuitenkin kertoo asiakkaiden kokemista puutteista sosiaalihuollossa. Alla olevat tiedot perustuvat asiamiehen seutukunnan kunnille tammikuussa 2008 tekemästä kyselystä saatuihin vastauksiin.

Hallintokantelulla tarkoitetaan kansalaisen valvontaviranomaiselle tekemää ilmoitusta viranomaisen toiminnan lainvastaisuudesta tai

muusta moitittavuudesta. Valvovia viranomaisia ovat mm. lääninhallitukset, eduskunnan oikeusasiamies ja oikeuskansleri. Kantelu on vapaamuotoinen. Kantelun perusteella valvontaviranomaiset voivat ryhtyä valvontatoimiin, antaa huomautuksia tai kiinnittää huomiota toiminnan asianmukaisuuteen.

Kuntien kyselyn perusteella saatujen tietojen mukaan koko seutukunnan alueella sosiaalitoimea koskevia kanteluita tehtiin vuonna 2008 yhteensä 39 kantelua. Määrä kasvoi jonkin verran edellisvuodesta, jolloin niitä oli 32.

Oulua koskevien kanteluiden määrä on luonnollisesti suurin eli niitä oli tämän raportin kirjoittamisvaiheessa kirjattu 23. Kanteluista suurin osa eli 9 koski toimeentulotuen käsittelyaikaa. Kolme kantelua koski lastensuojelua: epäasiallista käytöstä, asiakassuunnitelman puutteita ja asiakasmaksuja. Sosiaalityön asiointiaikojen saamisen ongelmista ja viiveestä kanneltiin, samoin toimeentulotuen perusosan leikkaamisesta. Vammaispalvelua koskevia kanteluita oli kaksi ja yksi koskien päihdehuollon asumispalveluita.

Haukiputaalta tehtiin neljä kantelua ja niistä kolme koski toimeentulotukea ja yksi omaishoidon tukea. Kiimingistä tehtiin kolme kantelua ja ne koskivat toimeentulotukea ja vammaispalveluita. Limingasta tehtiin kolme kantelua ja niiden aiheena oli lastenvalvojan toiminta, toimeentuloturva ja toimeentulotuki. Muhoksella tehtiin kaksi kantelua koskien perheiden kotipalvelua ja lastensuojelua. Oulunsalosta tehtiin kaksi kantelua, joista toinen koski toimeentulotukea ja toinen lastensuojelua. Hailuodosta tehtiin yksi kantelu koskien vanhusten palveluita. Tyrnävältä tehtiin yksi kantelu, joka käsitteli sosiaalityötä. Kempeleestä ja Lumijoelta ei tehty kanteluita kertomusvuonna.

Muistutus on sosiaalihuollon asiakaslain mukainen asiakkaan oikeus tehdä kirjallinen muistutus, mikäli kokee saaneensa huono palvelua tai kohtelua asioidessaan sosiaalitoimessa. Muistutus osoitetaan toimintayksikön vastaavalle esimiehelle ja hänen on annettava asiakkaalle vastaus kohtuullisessa ajassa. Verrattuna kanteluun muistutus on tarkoitettu nopeammaksi ja kevyemmäksi vaihtoehdoksi reagoida epäasianmukaiseen tai huonoon kohteluun tai palvelun laatuun.

Kuntien antamien vastausten perusteella sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin yhteensä 60. Muistutusten määrä kaksinkertaistui edellisvuodesta. Muistutuksista suurin osa koski Oulua eli Oulussa tehtiin muistutuksia yhteensä 55. Oululaisista muistutuksista suurin osa eli 33 koski toimeentulotukea ja näistä suurin osa toimeentulotuen lainvastaisia käsittelyaikoja. Myös kohtelusta ja postien sekaantumisesta valitettiin. Sosiaalityötä koskevat muistutukset käsittelivät kohtelua, asiointiajan saamista,

päivystykseen pääsemistä ja vartijan käyttöä asiointitilanteessa. Lastensuojelua koskevia muistutuksia oli kuusi ja niissä valitettiin mm. asian käsittelyn viivästyttämisestä, kohtelusta ja asiakkuuden äkillisestä lopettamisesta. Osa muistutuksista koski lasten huolto- ja tapaamisoikeusriitoihin liittyviä lastensuojeluilmoituksia ja niiden puolueelliseksi koettua käsittelyä. Päihdehuollon asumisasiasta tehtiin neljä muistutusta, jotka koskivat kaikki samaa tapausta. Vammaispalvelua koskevia muistutuksia tehtiin kaksi ja ne koskivat käsittelyn viivästyttämisestä ja menettelyä avustusasiassa.

Ympäristökunnissa tehtiin melko vähän muistutuksia. Haukiputaalla tehtiin kaksi muistutusta ja ne käsittelivät lastensuojelua ja omaishoidon tukea. Kempeleessä tehtiin kaksi muistutusta ja ne koskivat lasten päivähoitoa ja elatusapuasioita. Ylikkiingissä tehtiin yksi toimeentulotukea koskeva muistutus. Kiimingissä tehtiin yksi vammaispalvelua koskeva muistutus. Muissa kunnissa ei tehty lainkaan muistutuksia vuonna 2008.

Oikaisuvaatimuksella sosiaalihuollossa tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saattaa kunnallisen viranhaltijan päätös kunnan sosiaalihuollon toimielimen eli sosiaali- ja terveyslautakunnan / perusturvalautakunnan tai sen alaisen jaoston käsiteltäväksi. Oikaisuvaatimuksesta annettuun päätökseen voi pääsääntöisesti hakea muutosta hallintovalituksena hallinto-oikeuteen.

Oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksistä sosiaali- ja terveislautakunnan alaiseen sosiaali- ja terveysjaostoon tehtiin Oulussa yhteensä 378 kertaa vuonna 2007. Edellisvuonna oikaisuja oli 353. Oikaisut koskivat toimeentulotukea (304), vammaispalvelulain mukaisia etuuksia (28), vanhusten palveluasumista tai laitoshuoltoa koskevia päätöksiä (11), elatustukeen liittyviä kysymyksiä (7), omaishoidon tukea (6) ja neljä oikaisua koski asiakasmaksuja.

Hailuodossa tehtiin kaksi oikaisuvaatimusta sosiaali- ja terveyslautakuntaan. Toinen koski toimeentulotukea ja toinen asiakasmaksuja. Haukiputaalla oikaisuvaatimuksia tehtiin 12, joista kuusi käsitteli toimeentulotukea, kolme omaishoidon tukea, kaksi vammaispalvelua ja yksi työtoiminnan järjestämistä. Kempeleen sosiaali- ja terveysjaostoon tehtiin oikaisuvaatimuksia 38 kertaa viranhaltijoiden päätöksistä ja ne koskivat toimeentulotukea (28), vammaispalvelua (5) ja omaishoidon tukea (5).

Kiimingissä oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 23, joista kahdeksan koski toimeentulotukea, kahdeksan vammaispalvelua, kaksi lasten päivähoitoa, kaksi vanhustenhuoltoa, kaksi omaishoidon tukea ja yksi elatustukea. Limingassa oikaisuvaatimukset koskivat toimeentulotukea kuusi kertaa ja vammaispalvelua kerran. Lumijoella ei tehty yhtään oikaisuvaatimusta vuonna 2008. Muhoksella viranhaltijan päätöksistä valitettiin viisi kertaa, joista neljä koski toimeentulotukea ja yksi päivähoitoa. Oulunsalossa tehtiin 10 oikaisuvaatimusta, joista kahdeksan koski

toimeentulotukea, yksi vammaispalvelua ja yksi päivähoiton asiakasmaksua. Tyrnävällä tehtiin kuusi oikaisuvaatimusta. Ne koskivat toimeentulotukea (3), vammaispalveluita (2), omaishoidontukea (1).

Verrattuna edellisvuoteen oikaisuvaatimusten määrä väheni selvästi Haukiputaalla ja kasvoivat Oulussa ja Kempeleessä. Muissa kunnissa muutokset olivat vähäisiä tai oikaisuvaatimusten yhteismäärät niin pieniä, että niistä ei voi vetää johtopäätöksiä.

4 KUNTAKOHTAISET HAVAINNOT

4.1 Hailuoto

Hailuodon kunnasta tuli poikkeuksellisen vähän eli yksi yhteydenotto viime vuonna. Yhteydenotto käsitteli lapsen oikeutta kunnalliseen päivähoitoon ja tähän liittyvää tiedontarvetta. Yleensä Hailuodosta on tullut vuosittain 3-7 yhteydenottoa.

4.2 Haukipudas

Vuosittaisten yhteydenottojen määrä vaihtelee Haukiputaalla. Määrä nousi vuonna 2008, jolloin yhteydenottoja oli 46. Toimintavuotta edeltävinä kahtena vuotena yhteydenottojen määrä väheni. Mitään selkeää ja yksiselitteistä syytä yhteydenottojen määrän vaihtelulle on vaikea sanoa. Asiakkaita oli 35 eli jokunen asiakas ottaa useita kertoja yhteyttä samasta asiasta.

Lasten huoltoon ja tapaamisoikeuteen (7) liittyvistä asioista kysyttiin edellistä vuotta enemmän kuten myös vammaispalvelusta (6), josta ei edellisvuonna otettu kertaakaan yhteyttä. Toimeentulotuesta kysyttiin entiseen malliin eli yhteydenottoja oli 12. Haukiputaalta kysytään hyvin usein myös sosiaalivakuutukseen liittyviä kysymyksiä. Toimialueittain ja syittäin tarkasteltuna Haukiputaan tilanne näyttää seuraavalta:

	Yhteensä	Maksut	Käs.aika	Kohtelu	Menettely	Muu syy	Päätös	Tiedontarve
Elatusasiat	2			1				1
Keh.vamm.palv.	1					1		
Lasten huolto/tap	7		1	1	2			3
Lastensuojelu	3		1		1			1
Muu sos.turva	10	1			1		3	5
Omaishoidontuki	3				1		2	
Perheasiat	1							1
Toimeentulotuki	12		1		2	1	6	2
Vammaispalvelu	6				3			3
Yks.laitos	1							1

Eniten otettiin yhteyttä toimeentulotuesta. Toimeentulotukea koskevat kysymykset käsitelivät pääosin päätöksen perusteluita, työntekijän menettelytapoja, käsittelyaikoja ja mm. välitystiliin tai perusosan leikkaamiseen liittyviä kysymyksiä. Lasten huoltoon ja tapaamisoikeuden käsittelyyn liittyvää kritiikkiä tuli seitsemän kertaa. Vammaispalvelulain mukaisista etuisuuksista otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja ne koskivat mm. oikeutta saada tukea välineiden hankkimiseen ja autoveronpalautusta. Omaishoidontuesta otettiin yhteyttä kolme kertaa ja niissä selvitettiin päätöksen perusteluita ja omaishoitajan vapaita. Lastensuojelua koskevat valitukset koskivat tuli 10 kertaa ja ne koskivat mm. työntekijän tavoitettavuutta, pätevyyttä ja lastensuojelun menettelytapoja.

Asiamiehellä on kerran kuussa vastaanotto Haukiputaalla ja vastaanottoa on syytä jatkaa edelleen, koska vastaanottoaikoja sekä sosiaali- ja potilasasioissa käytetään. Asiamiehen toimenpiteet haukiputaalaisten asiakkaitten kanssa jakaantuivat seuraavasti.

Toimenpiteet

1.1.08-31.12.08

Neuvonta	30	65,2%
Muistutus	6	13,0%
Muutoksenhaku	4	8,7%
Välitys/Sovittelu	4	8,7%
Muu	2	4,3%
<i>Yhteensä</i>	46	100,0%

Toimenpiteet olivat pääosin neuvontaa (30 kertaa) Muistutuksen teossa avustettiin kuusi kertaa koskien toimeentulotukea, omaishoidon tukea, lastensuojelua ja lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta. Muutoksenhakuneuvontaa annettiin neljästi. Neljä kertaa toimittiin välittäjänä asiakkaan ja työntekijän välillä.

Haukiputaan tilanne oli vuonna 2008 kohtuullisen rauhallinen sosiaaliasiamiehen näkökulmasta. Käsittelyajoista valitettiin jonkin verran sekä toimeentulotuesta, lasten elatusasioissa että lapsen huolto- ja tapaamisasioissa. Lisäksi asiakas toi esiin huolta siitä, että mm. lapsen huolto- ja tapaamisasioissa ei aina ollut mahdollisuus neuvotella kelpoisuusehdot täyttävän sosiaalityöntekijän kanssa. On syytä yleisesti painottaa, että lastensuojelukysymyksissä ja lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevissa asioissa päätöksiä tekevältä työntekijältä edellytetään sosiaalityöntekijän kelpoisuutta.

4.3 Kempele

Kempeleestä otettiin yhteyttä 59 kertaa vuonna 2008. Yhteydenottojen määrä on vaihdellut jonkin verran vuosittain ja edellisvuodesta lukumäärä väheni jonkin verran. Asiakkaita oli 33.

Toimialueittain tarkasteltuna yhteydenotot jakaantuvat seuraavasti:

Yhteydenotot toimialueittain 1.1.08-31.12.08

Toimeentulotuki	30	50,8%
Muu sosiaaliturva	8	13,6%
Päivähoito	5	8,5%
Lastensuojelu	4	6,8%
Omaishoidontuki	4	6,8%
Vammaispalvelu	3	5,1%
Elatusasiat	2	3,4%
Lasten huolto- ja tapaamisasiat	2	3,4%
Kotipalvelu	1	1,7%
<i>Yhteensä</i>	59	100,0%

Toimeentulotukiasioita selvitettiin 30 kertaa ja ne koskivat laajasti erilaisia asioita mm. täydentävää toimeentulotukea, muuttokustannuksia, vuokratästejä ja perusosan leikkaamista ja toimeentulotuen takaisinperintää. Seuraavaksi eniten eli kahdeksan kertaa tiedusteltiin muusta sosiaaliturvasta, lähinnä Kelaan liittyvistä kysymyksistä. Päivähoidosta tuli paljon kysymyksiä koskien päivähoiton työntekijöiden menettelyä uuden lastensuojelulain mukaisten lastensuojeluilmoituksen teossa. Omaishoidontukikysymyksiä: oikeutta tukeen sekä päätöksen perusteluita selvitettiin neljä kertaa.

Vammaispalveluista tiedusteltiin kolme kertaa mm. kuljetuspalveluista ja asunnon muutostöistä. Lapsen elatukseen liittyviä kysymyksiä oli kaksi kertaa ja huolto- ja tapaamisasioita kaksi kertaa.

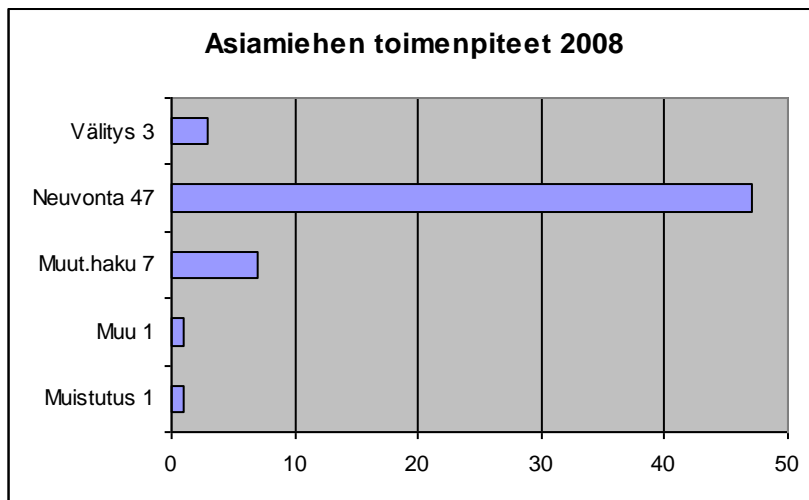
Syittäin tarkasteltuna Kempeleen tilanne näyttää seuraavalta:

Yhteydenottojen syyt 1.1.08-31.12.08

Päätökset/sopimukset	22	37,3%
Yleinen tiedontarve	22	37,3%
Menettely	9	15,3%
Muu syy	3	5,1%
Kohtelu	2	3,4%
Asiakasmaksu	1	1,7%
<i>Yhteensä</i>	59	100,0%

Suurin osa asiakkaiden yhteydenotoista johtui yleisestä neuvonnan tarpeesta tai siitä, että asiakas halusi selvittää päätöksen perusteluita. Työntekijöiden menettelytavoista valitettiin yhdeksän kertaa ja kohtelusta kaksi kertaa. Asiakasmaksun määräytymistä selvitettiin kerran.

Asiamiehen toimenpiteet olivat pääosin neuvontaa (47). Muutoksenhaussa neuvottiin seitsemän kertaa ja muistutuksen teossa avustettiin kerran. Kolme kertaa otettiin yhteyttä työntekijään asian selvittämiseksi ja sovittelemiseksi.



Vuonna 2008 Kempeleen yhteydenotot painoutuivat hyvin selvästi toimeentulotukeen ja muiden sosiaaliturvaetuuksien selvittämiseen. Asiakkaat eivät tehneet kanteluita tai muistutuksia, mutta asiakkaiden tekemien oikaisuvaatimusten määrä perusturvalautakunnassa kasvoi edellisvuodesta.

4.4 Kiiminki

Vuonna 2008 kiiminkiläisten yhteydenottoja oli 26. Määrä väheni jonkin verran edellisvuodesta. Asiakkaita oli 22. Toimialueittain tarkasteltuna tilasto näyttää seuraavalta:

Yhteydenotot toimialueittain 1.1.08-31.12.08

Toimeentulotuki	10	38,5%
Omaishoidontuki	5	19,2%
Kehitysvammaisten palvelut	2	7,7%
Kotipalvelu	2	7,7%
Muu sosiaaliturva	2	7,7%
Vammaispalvelu	2	7,7%
Elatusasiat	1	3,8%
Päivähoito	1	3,8%
Yleinen sosiaalityö	1	3,8%
<i>Yhteensä</i>	26	100,0%

Toimeentulotukea koskevat kysymykset (10) koskivat harkinnanvaraisen toimeentulotuen käyttöä ja mahdollisuutta valittaa päätöksistä. Omaishoidontuesta otettiin yhteyttä viisi kertaa ja niissä kritisoitiin tukihakemuksen käsittelyn viivästymistä ja päätöksen perusteluita. Vammaispalveluista ja kehitysvammaisten palveluista otettiin yhteyttä neljä kertaa ja ne käsittelivät mm. asunnon muutostöitä sekä henkilökohtaisen avustajan myöntämistä. Lisäksi tuli muutamia yhteydenottoja koskien kotipalvelun ja palveluasumisen maksuja, elatustukea, päivähoitopaikan järjestymistä ja Kelan etuuksia.

Kiiminkiläisten yhteydenottoja taustalla oli yleensä tiedontarve (10) sosiaalihuollon asioista. Päätöksiä haluttiin tuoda tarkistettavaksi yhdeksän kertaa. Hakemusten liian pitkistä käsittelyajoista valitettiin kolme kertaa ja ne koskivat toimeentulotukea ja omaishoidon tukea. Kohtelusta valitettiin kerran ja asiakasmaksuja selvitettiin kerran.

Yhteydenottojen syyt 1.1.08-31.12.08

Yleinen tiedontarve	10	38,5%
Päätökset/sopimukset	9	34,6%
Käsittelyaika	3	11,5%
Menettely	2	7,7%
Asiaksmaksu	1	3,8%
Kohtelu	1	3,8%
<i>Yhteensä</i>	26	100,0%

Asiamiehen toimenpiteet olivat neuvontaa (17 kertaa), asiakkaan asian selvittämistä työntekijän kanssa neljä kertaa, muutoksenhakuneuvontaa kolme kertaa ja kaksi kertaa avustettiin muistutuksen teossa.

Kiimingissä muutoksenhakuja koskevat määrät ovat pysyneet ennallaan verrattuna edellisvuoteen. Kantelut ja muistutukset ovat hieman lisääntyneet: kanteluita oli kolme ja muistutuksia yksi.

Muistutettakoon, että toimeentulotuki voidaan pääsääntöisesti periä takaisin tulevasta etuudesta ainoastaan siinä tilanteessa, että perinnästä on päätetty toimeentulotuen myöntämisen yhteydessä.

Korkeimman hallinto-oikeuden linjauksen mukaan palveluasumisen järjestäminen henkilökohtaista avustajaa käyttäen on kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu ja alaikäisen kehitysvammaisten kohdalla palveluasuminen voidaan järjestää vaikeavammaisen kotiin.

4.5 Liminka

Limingasta otettiin kahdeksan kertaa ja asiakkaita oli viisi. Määrä pieneni huomattavasti verrattuna edellisvuosiin. Vuonna 2007 yhteydenottoja oli 57.

Yhteydenotot koskivat toimeentulotukea (5), kehitysvammaisten palveluita kerran ja kerran vammaispalveluita ja muuta sosiaaliturvaa. Sisällöllisesti yhteydenotot käsittelivät henkilökohtaisen avustajan asioita, neuvontaa toimeentulotuessa ja kehitysvammaisen oikeuksien toteutumista.

Yhteydenoton syynä oli pääsääntöisesti neuvonnan tarve (5), päätöksen selvittely kerran ja kaksi kertaa haluttiin tuoda keskustelun avulla omaa näkökulmaa asiamiehen tiedoksi.

Asiamiehen toimenpiteet liminkalaisten asiakkaitten kanssa olivat neuvontaa (7 kertaa) ja kerran ohjausta muutoksenhaussa.

Limingassa ei tehty muistutuksia lainkaan ja kanteluita tehtiin kolme. Oikaisuvaatimusten määrä kasvoi hieman edellisvuodesta ja niitä oli seitsemän. Asiamiehen näkökulmasta verrattuna edellisvuosiin Limingan tilanne oli seestyneempi ja asukaslukuun suhteutettuna yhteydenottojen määrä oli hyvin pieni.

4.6 Lumijoki

Lumijoelta tulevien yhteydenottojen määrä oli kaksitoista ja asiakkaita oli yksitoista. Määrä pieneni edellisvuodesta.

Yhteydenotot koskivat toimeentulotukea kuusi kertaa, lastensuojelua viisi kertaa ja kerran vanhustenhuoltoa. Yhteydenoton syynä oli päätöksen perusteiden selvittäminen (neljä kertaa), yleinen tiedontarve neljä kertaa, muu syy kolme kertaa ja menettelytavoista valitettiin kerran.

Asiamiehen toimenpiteet olivat pääosin neuvontaa. Asiakkaat eivät tehneet kanteluita, muistutuksia tai oikaisuvaatimuksia lainkaan vuonna 2008.

4.7 Muhos

Muhokselta tulleiden yhteydenottojen määrä on pysynyt vähäisenä. Vuonna 2008 yhteydenottoja oli kymmenen ja asiakkaita oli yhdeksän.

Yhteydenotoista kuusi koski toimeentulotukea, kaksi muuta sosiaaliturvaa ja kaksi vanhustenhuoltoa. Yhteydenottojen syyt olivat seuraavat:

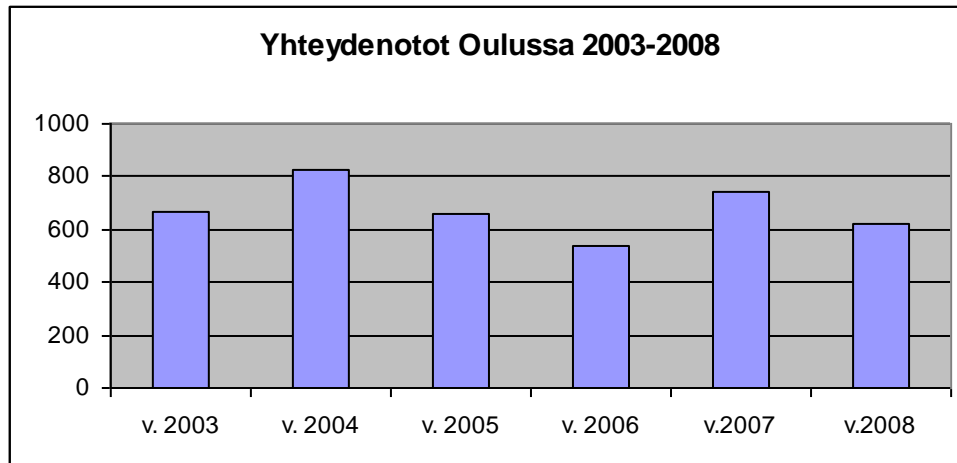
<i>Yhteydenottojen syyt</i>	<i>1.1.08-31.12.08</i>	
Yleinen tiedontarve	4	40,0%
Päätökset/sopimukset	3	30,0%
Henkilökunnan tiedontarve	2	20,0%
Menettely	1	10,0%
<i>Yhteensä</i>	10	100,0%

Henkilökunnan yhteydenotot koskivat vanhustenhuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa.

Asiamiehen toimenpiteet olivat pääosin neuvontaa (8 kertaa), muistutuksen teossa neuvottiin kerran ja kerran muutoksenhaussa. Muiden valituskanavien käyttö on säilynyt lukumääräisesti melko samalla tasolla kuin edellisvuonna: vuonna 2008 Muhoksella ei tehty yhtään muistutusta, kanteluita tehtiin kaksi ja oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakuntaan tehtiin viisi.

4.8 Oulu

Oulusta otettiin asiamiehiin yhteyttä 622 kertaa vuoden 2007 aikana. Verrattuna edellisvuosiin määrä pieneni. Asiakkaita oli 492, joten sama asiakas on ottanut useita kertoja yhteyttä samasta asiasta. Seuraavassa taulukossa näkyy yhteydenottojen määrän vaihtelu Oulussa vuosien 2003-2008 välillä.



Toimialueittain tarkasteltuna oululaisten yhteydenotot painottuvat edellisvuosien tapaan. Toimeentulotukea koskevia kysymyksiä nousi eniten ja niitä oli 406. Muuta sosiaaliturvaa koskevia kysymyksiä oli 52. Lastensuojelua koskevat kyselyt vähentyivät edellisvuodesta ja niitä oli 43 vuonna 2008. Vanhustenhuollosta kysyttiin 34 kertaa ja vammaispalvelusta 31 kertaa. Omaishoidon tukea koskevia kysymyksiä tuli 12. Kysymyksiä tuli kaikilta sosiaalihuollon alueilta. Seuraavassa taulukossa on ristiintaulukoitu toimialueet ja syyt Oulussa vuonna 2008:

Toimialue	Yht.	Maksu	Henk.k.tied.	Käs.aika	Kohtelu	Menett.	Muu syy	Päätös	Tark.oik.	Neuvonta
Elatusasiat	8			1						7
Keh.vamm.palv.	5	2						1		2
Kotipalvelu	5	1				1				3
Last.huolto/tap.	5			1	1	2				1
Lastensuojelu	43	2		3	9	11	3	3	1	11
Muu sos.turva	52		1		2	2	1	16		30
Om.h.tuki	12			1		2		3		6
Päihdehuolto	7	1			3	1		1		1
Päivähoito	5	1		1	1	1				1
Perheasiat	2				1	1				
Perheneuvola	1				1					
Toimeentulotuki	406			59	11	43	8	177		108
Vammaispalvelu	31	1		4	3	3		6		14
Vanh.huolto	34	5	1		2	6	3	5		12
Yks.laitos	2	1								1
Yl.sos.työ	4				1			3		
Yhteensä	622	14	2	70	35	73	15	215	1	197

Toimeentulotukikysymyksiä tuli 406. Näistä suurin osa (177) käsitteli päätöksen perusteluita. Asiakkaat kysyivät mm. toimeentulotuen perusosan leikkaamisesta, vanhemman tai omaisen antaman hätälainan vaikutuksesta toimeentulotuen saantiin, kohtuullisen vuokran määrästä, harkinnanvaraisesta tuesta ja vanhempien tulojen vaikutuksesta opiskelijan toimeentulotukeen. Asiakkaat olivat huolissaan oikeusturvansa toteutumisesta ja selvittivät muutoksenhakumahdollisuuksia. Seuraavaksi suurin ryhmä toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista (108) koski yleistä neuvonnan tarvetta toimeentulotuen myöntämisestä. Käsittelyajoista valittiin 59 kertaa. Määrä kaksinkertaistui edellisvuodesta. Käsittelyajoista valittiin erityisen paljon alkuvuodesta 2008, jolloin toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva lainmuutos astui voimaan. Huonosta kohtelusta valittiin 11 kertaa. Määrä pieneni edellisvuodesta.

Toimeentulotukiasioissa huomiota on syytä kiinnittää edelleen hakemusten käsittelyaikoihin, joita ei ole edelleenkään saatu pysyvästi pysymään lain edellyttämän ajan rajoissa.

Perusosaa leikataan edelleen yli kaksi kuukautta, vaikka asiakas ei olisikaan toistuvasti kieltäytynyt työstä tai työvoimapolitiisesta toimenpiteestä eikä lain edellyttämiä suunnitelmia asiakkaan selviytymisen tueksi tehdä, vaikka perusosan alentaminen vaarantaa ihmisarvoisen elämän edellytyksiä. Edelleen asiakkaille on langennut todistustaakka tilanteissa, joissa he ovat tulottomina tai pienituloisina lainanneet rahaa esimerkiksi vuokraan vanhemmiltaan tai omaisiltaan, koska ensisijaiset etuudet eivät ole eräpäivään mennessä käytettävissä. Ohjeistuksissa mainittu velkakirja sisältäen tiedot velkojasta, velallisesta, velan pääomasta, korosta ja velan takaisinmaksusuunnitelma eivät olekaan olleet riittäviä, koska virkailija on todennut asiakkaan velan olevan lahjarahaa ja asiakkaan olevan toimeentulotukiasiakkaana kykenemätön maksamaan velkaansa takaisin. Siten velkaraha on huomioitukin tuloksi, joka estää toimeentulotuen myöntämisen.

Etuuskäsittelyn asiakkaaksi ohjautuu edelleen asiakkaita, jotka tarvitsevat sosiaalityöntekijän ohjausta. Asiointiaikoja tulisi antaa tarvittaessa seitsemän arkipäivän kuluessa asiakkaan pyynnöstä. Varsinkin kesäaikana asiointiajan saaminen sosiaalityöntekijälle kesti liian kauan.

Kaupungin omia toimeentulotuesta annettuja soveltamisohjeet ovat vuodelta 2006. Asiakkaille on tuottanut vaikeuksia löytää esimerkiksi vuokratasoltaan kohtuuhintaisia asuntoja. Toisaalta muuttaminen edullisempaan vuokra-asuntoon aiheuttaa taas lisäkustannuksia. Esimerkiksi vuokra-asuntojen kohtuullisia enimmäisvuokria on syytä tarkistaa ylöspäin. Ohjeitten mukaiset kotivakuutusmenot pitäisi automaattisesti huomioida kuukausittain, jos asiakas on kotivakuutuksen hankkinut. Hallintolain mukaisen

neuvontavelvollisuuden mukaisesti toisena vaihtoehtona on ohjata asiakasta hakemaan niitä eikä huomioida niitä vain, jos asiakas tietää ja hoksaa niitä hakea.

Lastensuojelusta yhteydenottoja tuli 43. Määrä on vähentynyt selvästi edellisvuodesta, jolloin yhteydenottoja oli 85. Asiakkaat selvittivät oikeuksiaan ja tarvitsivat tietoa mm. sijoitetun lapsen tapaamisoikeuden rajoittamisesta, kiireellisestä sijoituksesta ja huostaanoton perusteista. Kohtelusta ja menettelystä valitettiin 20 kertaa. Lastensuojelulasten vanhemmat kokivat saavansa liian vähän neuvontaa ja jäävänsä yksin. Myös palvelumaksujen perimisestä lapsen sijoituksen ajalta kysyttiin. Lastensuojelun henkilökuntaresurssien niukkuus ja henkilökunnan kiireisyys näkyivät yhteydenotoissa.

Muuta sosiaaliturvaa koskevia kysymyksiä tuli 52. Kysymykset koskivat pääosin Kelan tai työvoimaviranomaisten toimintaa. Myös velkaneuvontajonoista valitettiin. Kelaa, työvoimaviranomaisia ja velkaneuvontaa koskevat kysymykset eivät kuulu kunnallisille asiamiehille. Näitä koskevia tiedusteluja ohjattiin syksystä alkaen yhteis palvelupisteeseen.

Vanhustenhuoltoa koskevat kysymykset vähenivät hieman edellisvuodesta, mutta teemat säilyivät entisten vuosien kaltaisena. Vanhustenhuoltoa koskevia kysymyksiä oli 34. Vanhusten palvelukotipaikkojen määrää on lisätty, mutta palvelukotipaikkoja kysytään edelleen enemmän kuin on tarjontaa. Lisäksi ristiriitoja aiheuttavat omaisten ja viranomaisten toisistaan poikkeavat käsitykset vanhuksen kotona selviytymisen kyvyistä. Ongelmia oli myös tiedottamisessa eri viranomaisten kesken vanhuksen siirtymisessä sairaalajaksoilta kotiin. Vanhusten palvelukotiasumisesta päättäminen on sosiaalihuoltolain alaista toimintaa. Sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa ja tietämystä tulee lisätä palvelukotipaikoista päätettäessä

Vammaispalvelua koskevia kysymyksiä tulee säännöllisesti. Sekä vammaispalvelu- että omaishoidontukihakemusten käsittelyaikoihin tulee kiinnittää huomiota. Asiamiehiltä kysyttiin eri vammaispalvelulain mukaisista etuuksista, mm. asunnon muutostöistä, kuljetuspalveluista ja palveluasumisesta.

Asiakasmaksua koskevia kyselyitä tuli koskien useita toimialueita. Yhteensä kyselyitä oli 14. Erityisesti vanhusten ja mielenterveyskuntoutujien palveluasumismaksuista kysyttiin. Joissain tilanteissa asiakkaan vuokra ja palvelumaksut suhteessa tuloihin kohosivat niin suuriksi, että asiakkaalle ei jäänyt itselleen lainkaan käyttövaroja omiin päivittäisiin, pieniin menoihinsa. Vaikka avohuollossa asuvien käyttövaroja ei ole säädetty lainsäädännössä samalla tavoin kuin pitkäaikaisessa laitoshoidossa oleville, joille on varattava käyttövaroja vähintään 90 € / kk, on kohtuutonta, jos korkeiden palvelumaksujen takia vähävaraisille asiakkaille ei jää kuukausittain lainkaan omia

käyttövaroja.

Lasten huolto- ja tapaamisriidoissa otettiin yhteyttä yleensä tilanteissa, joissa vanhempien välit olivat jo kriisiytyneet. Elatustukeen liittyviä kyselyitä tuli kahdeksan ja kysymyksessä oli pääosin neuvonnan tarve. Myös elatustuen ja lastenvalvojien henkilökuntaresurssien vähäisyydestä valitettiin. Elatustuen maksaminen siirtyy 1.4.09 kunnilta Kelalle.

Valtaosa asiamiehen toimenpiteistä oululaisten asiakkaiden kanssa oli neuvontaa ja ohjausta (415). Muistutuksen teossa neuvottiin tai avustettiin 69 kertaa. Määrä kolminkertaistui edellisvuodesta ja johtuu pääosin toimeentulotuen käsittelyaikoja koskevien yhteydenottojen määrän kasvusta. Valinta muistutuksen tekemisestä jää kuitenkin aina asiakkaalle, asiamies vain neuvoo eri vaihtoehdoista. Muutoksenhaussa neuvottiin 66 kertaa. Asiakkaan asiaa selvitettiin tai soviteltiin työntekijän kanssa 59 kertaa. Yhteyttä pidettiin pääosin puhelimitse. Neuvotteluita järjestettiin muutama. Ajanpuutteen vuoksi asiamies osallistuu asiakasneuvotteluihin vain poikkeustilanteissa. Kantelun teossa ohjattiin seitsemän kertaa ja ne koskivat toimeentulotuen käsittelyaikoja tai lastensuojelua. Toimenpiteet eivät käytännössä ole olleet toisensa poissulkevia, koska tilastoon on merkitty pääasiallisin toimenpide.

Toimenpiteet	1.1.08-31.12.08	
Neuvonta	415	66,7%
Muistutus	69	11,1%
Muutoksenhaku	66	10,6%
Välitys/Sovittelu	59	9,5%
Kantelu	7	1,1%
Muu	6	1,0%
Yhteensä	622	100,0%

Oulussa sosiaalihuoltoa koskevien kanteluiden määrä pieneni hieman ja oli 23. Edellisvuonna luku oli 25. Muistutusten määrä kaksinkertaistui ja oli 55. Oikaisuvaatimusten määrä kasvoi jonkin verran ja oli 378.

4.9 Oulunsalo

Oulunsalosta tulleiden yhteydenottojen määrä kasvoi selvästi edellisvuodesta. Yhteydenottoja oli 35 ja edellisvuonna niitä oli 20. Asiakkaita oli 13.

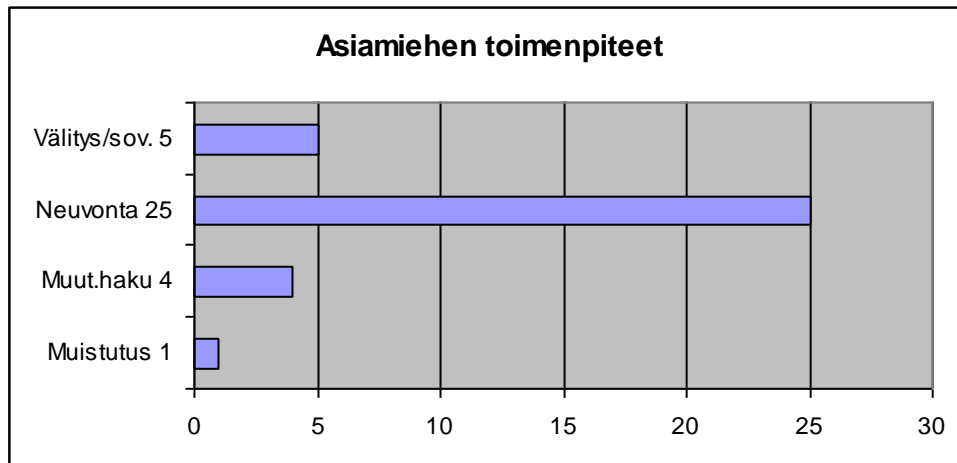
Toimialueittain tarkasteltuna valtaosa yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Muutama yhteydenotto käsitteli mm.

lastensuojelua, perheasioita ja kehitysvammaisten palveluita. Syittäin tarkasteltuna yhteydenotot koskivat yleistä tiedontarvetta (10 kertaa), päätöksen perusteluita (10 kertaa), käsittelyaikaa 9 kertaa sekä työntekijöiden tavoitettavuutta, menettelyä ja kohtelua. Käsittelyajoista valitettiin paljon samoin kuin siitä, että työntekijää ei tavoiteta toimeentulotuki- ja lastensuojelukysymyksissä.

Yhteydenottojen syyt **1.1.08-31.12.08**

Päätökset/sopimukset	10	28,6%
Yleinen tiedontarve	10	28,6%
Käsittelyaika	9	25,7%
Menettely	5	14,3%
Kohtelu	1	2,9%
<i>Yhteensä</i>	35	100,0%

Vuonna 2008 asiamiehen toimenpiteet oulunsalolaisten asiakkaitten kanssa olivat seuraavat:



Oulunsalossa tehtiin vuonna 2008 kaksi kantelua, jotka koskivat toimeentulotukea ja lastensuojelua. Oikaisuvaatimuksia hyvinvointilautakuntaan tehtiin kymmenen.

Oulunsalosta lisääntyivät toimeentulotuen käsittelyaikoja koskevat valitukset. Myös sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuteen ja asiointiaikojen saamiseen tulee kiinnittää huomiota.

4.10 Tyrnävä

Tyrnävältä tulleiden yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä oli vähäistä vuonna 2008. Niitä oli neljä. Verrattuna aikaisempiin vuosiin määrä on laskenut huomattavasti.

Yhteydenotot koskivat lapsen elatusasioita, kehitysvammaisten palveluita, vanhustenhuoltoa ja Kelan etuuksia. Yhteydenottojen syynä oli tiedontarve elatustuesta ja Kelan etuuksista. Yksityisen vanhusten palveluntuottajan menettelystä otettiin yhteyttä kerran ja kerran valitettiin kohtelusta koskien kehitysvammaisen itsemääräämisoikeutta.

Asiamiehen toimenpiteet olivat neuvontaa. Sosiaali- ja terveyslautakuntaan tehtyjen oikaisuvaatimusten määrä kasvoi jonkin verran edellisvuodesta. Kanteluita ja muistutuksia tehtiin molempia yksi kappale.

Tyrnäväläisten yhteydenottojen määrä oli hyvin vähäistä suhteutettuna asukaslukuun.

4.11 Ylikiiminki

Vuonna 2008 tuli yhtä monta yhteydenottoa kuin edellisvuonna eli seitsemän. Asiakkaita oli kuusi. Yhteydenotot koskivat lastensuojelua kaksi kertaa, toimeentulotukea kaksi kertaa ja muuta sosiaaliturvaa kaksi kertaa. Kerran otettiin yhteyttä perhetilanteeseen liittyvissä kysymyksissä. Yhteydenoton syynä oli yleinen tiedontarve, menettelytapojen selvittämisen ja kerran haluttiin tarkistaa päätöksen oikaisumenettelyä.

Asiamies antoi neuvontaa viisi kertaa, kerran ohjasi muistutusmenettelyssä ja kerran selvitti asiakkaan asiaa ottamalla yhteyttä työntekijään.

Ylikiiminki ehti olla seutukunnallisessa asiamiestoiminnassa kaksi vuotta. Kuntaliitoksen myötä vuoden 2009 alusta yhteydenotot kirjautuvat Oulun kaupungin yhteyteen.

4.12 Muut kunnat

Seutukunnallisille asiamiehille on tullut vuosittain yhteydenottoja myös ulkopuolisista kunnista. Vuonna 2008 seutukunnan ulkopuolisista kunnista tuli 20 yhteydenottoa koskien pääosin lastensuojelua ja toimeentulotukea ja muuta sosiaaliturvaa.

5 MUU TOIMINTA

Asiamiehet ovat tiedottaneet toiminnastaan vieraillemalla oppilaitoksissa ja erilaisissa kansanterveys- ja vammaisjärjestöjen yhdistyksissä. Asiakkaiden kokemia epäkohtia ja puutteita on tuotu esiin ottamalla yleisellä tasolla yhteyttä suoraan päättäviin ja valvoviin viranomaisiin sekä tiedotusvälineisiin. Yksittäisen asiakkaan asemassa on selvitetty heidän oikeuksiaan ja oikeusturvakeinojaan ja otettu tarvittaessa asiakkaan luvalla yhteyttä viranomaisiin tilanteen selvittämiseksi. Asiamies ei kuitenkaan toimi asianajajana.

Asiamiehet ovat osallistuneet erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuoltoon koskeviin koulutuksiin ja toimineet myös valtakunnallisessa ja alueellisessa sosiaaliasiamiesverkostossa.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on vuoden 2008 aikana tehty opaslehtinen, joka ilmestyy sekä painettuna että nettiversiona asiamiesten sivulla www.ouka.fi/sote/asiamiehet kevään 2009 aikana. Asiamiessivustolta löytyy myös monenlaista hyödyllistä tietoa asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyen sekä asiamiesten yhteystiedot sekä vuosiraportit.

6 LOPUKSI

Lastensuojelu

Muistutettakoon, että vuoden 2008 alussa voimaan tulleen uuden lastensuojelulain mukaan jokaisen kunnan on joko yksinään tai yhdessä laadittava lastensuojelusuunnitelma, jonka pohjana on kartoitettu tieto perheiden ja lasten tarpeista ja tilanteista sekä suunnitelma lastensuojelun voimavaroista ja palvelujärjestelmästä tehtävien hoitamiseksi.

Huomiota on syytä kiinnittää myös lastensuojelulain mukaisten määräaikojen toteutumiseen palvelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojeluilmoituksen saatuaan viranomaisten on välittömästi arvioitava, onko kiireellisen lastensuojelun tarvetta ja jos kyse ei ole kiireellisestä lastensuojelusta, on arvioitava seitsemän päivän kuluessa onko tarvetta lastensuojelutarpeen selvitykseen. Tämän selvityksen on valmistuttava kolmen kuukauden kuluttua lastensuojeluasian vireille tulosta.

Lastensuojelutyö on erittäin arvokasta työtä ja on todella valitettavaa, että lastensuojelutyössä työskentelee edelleen lain kelpoisuusehdot täyttämättömiä työntekijöitä. Kuntien on panostettava kaikin keinoin siihen, että lapsen asioista vastaavilla sosiaalityöntekijöillä on lain edellyttämä kelpoisuus.

Vammaispalvelu

Vammaispalvelun käsittelyajat ovat joissain tilanteissa olleet erityisesti Oulussa kohtuuttoman pitkät, mutta myös muista kunnista on tästä asiasta otettu yhteyttä. Muistutettakoon, että vammaispalvelulain 1.9.09 voimaan tuleva muutos tuo myös vammaispalveluihin palvelutarpeen arviointia ja päätöksenteon viivytyksettömyyttä koskevat määräajat. Edelleen on syytä muistuttaa, että vammaispalveluja saava henkilö on oikeutettu palvelusuunnitelmaan.

Käyttövarat ja asiakasmaksut

Sosiaalihuollon asiakasmaksulain mukaan pitkäaikaisessa laitoshoidossa oleville hoitomaksua päätettäessä on asiakkaalle huomioitava käyttövara, joka vuonna 2009 on vähintään 90 € / kk.

Avohuollon palveluasumisesta kunta voi päättää palvelumaksun maksuasetuksen määräämien maksuprosenttien puitteissa tulorajan ylittävältä osuudelta. Avohuollon palveluasumismuodoissa oleville vähävaraisille asiakkaille, esimerkiksi vanhuksille tai mielenterveyskuntoutujille, on tullut kohtuuttomia tilanteita, kun palvelumaksut on sinänsä määrätty maksuasetuksen mukaisesti, mutta vuokran ja muiden maksujen (perusmaksun ja ateriapalvelumaksujen) jälkeen, asiakkaalle ei ole jäänyt käyttövaroja lainkaan. Kunnat voivat päättää palvelumaksuista asiakasmaksulain ja -asetuksen puitteissa ja - mikä on myönteistä - Oulussa ohjeistusta on viime vuonna korjattu tämän asian suhteen. Käytäntö palvelumaksujen, ateriapalveluiden ja huomioitavien tulojen suhteen erilaista eri kunnissa. Olisiko kuitenkin syytä kirjata ohjeisiin tai peräti lainsäädäntöön myös se, että kaikissa tilanteissa palveluasumisen asiakkaille tulee jäädä vähintään samanlainen käyttövaramahdollisuus kuin laitoshoidossa oleville.

Asiakasmaksulaki sallii kuntien käyttävän harkintaa tilanteissa, joissa maksun periminen vaarantaa hakijan toimeentulon edellytyksiä. Asiakasmaksupäätöksiä tehtäessä on tässä suhteessa tarpeen hyödyntää nykyistä enemmän sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa.

Toimeentulotuki

Oulun toimeentulotuen käsittelyajat ovat verrattuna vuoden 2003-2004 katastrofaaliseen tilanteeseen huomattavasti lyhentyneet. Huolimatta tästä ja huolimatta asian saamasta suuresta julkisuudesta sekä monista valituksista, muistutuksista ja kanteluista, toimeentulotuen käsittelyajoissa ei vielä - maaliskuussa 2009 - ole päästy pysyvästi lain edellyttämälle tasolle. Asiakkaat kokevat, että heidät on unohdettu eikä heidän oikeuksiaan halutakaan toteuttaa.

Edelleen etuuskäsittelyyn ohjautuu asiakkaita, joiden on eri syistä vaikea hahmottaa kirjallisen menettelyn tapoja. Nämä asiakkaat tulee ohjata sosiaalityön palveluiden piiriin.

Kunnallisia toimeentulotuen soveltamisohjeita on syytä päivittää mm. kohtuullisen vuokratason osalta.

Vanhustenhuolto

Vanhustenhuollossa omaiset ottavat edelleen yhteyttä vanhuksen palveluasumiseen pääsemisen vaikeudesta. Oulun tilanne on korjaantunut edellisvuosista, mutta edelleen palveluasumisen tarjonnan ja kysynnän välillä on epäsuhde.

Valitettavan usein otetaan yhteyttä koskien vanhuksen itsemääräämisoikeuden ohittamisesta esimerkiksi palveluasumissiirtojen ja muiden siirtymävaiheiden yhteydessä. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakas on osallinen itseään koskevassa päätöksenteossa ja häntä tai hänen läheistään on eri vaihtoehtojen suhteen kuultava.