

OULUN SEUTUKUNTA

● Hailuoto
● Haukipudas
● Kempele

● Kiiminki
● Liminka
● Lumijoki
● Muhos

● Oulu
● Oulunsalo
● Tyrnävä

Sosiaali- ja potilasasiamies Anna Kaisa Friman

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2009



SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO.....	2
2	KUNTAKOHTAISET TIEDOT.....	3
2.1	Hailuoto.....	3
2.2	Haukipudas.....	3
2.3	Kempele.....	4
2.4	Kiiminki.....	5
2.5	Liminka.....	6
2.6	Lumijoki.....	7
2.7	Muhos.....	8
2.8	Oulu.....	9
2.9	Oulunsalo.....	12
2.10	Tyrnävä	14
3	KOKO SEUTUKUNTA KOSKEVAT HAVAINNOT.....	14
3.1	Yhteydenotot kunnittain.....	14
3.2	Yhteydenottojen toimialueet ja syyt	15
3.3	Asiamiehen toimenpiteet.....	17
3.4	Valituskanavien käyttäminen.....	17
3.5	Lastensuojelua koskevan kyselyn vastaukset.....	19
4	MUU TOIMINTA.....	19
5	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	19

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on laatia selvitys asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymisestä kunakin vuonna. Yhteydenottoja vuonna 2009 oli 935, mikä on varsin keskimääräinen vuosittainen lukumäärä. Yhteydenottoihin ja asiakkaan aseman kehittymiseen perustuvia selvityksiä on laadittu vuodesta 2002 alkaen. Selvityksissä on otettu kantaa asiakkaan oikeuksien puolesta ja epäkohtia on - itseään toistaen - tuotu esiin.

Sosiaalihuollon asiakkaita koskeva lainsäädäntö on monin paikoin korkeatasoista. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja hyvään kohteluun. Lakiin on kirjattu subjektiivisia oikeuksia ja ehdottomia määräaikoja palvelujen saamiselle. Talouskurimuksen kourissa olevat kunnat ja työntekijät tekevät parhaansa. Mistä näitä valituksia sitten aina tulee?

Erityisesti perusturvan matala taso ja toimeentulotuen tiukka myöntämiskäytäntö herättää asiakkaita katkeruutta ja epätoivoa. Asiakkaat ovat hyvin huolissaan selviytymisestään. Sosiaaliturvan perustaso on matala ja sillä tasolla selviytyminen vuodesta toiseen vaatii melkoista taituruutta ja sinnikkyyttä eikä silloin ole varaa mihinkään yllättävään menoeraan, sairastumiseen tai väsymiseen. Mitäs sitten, jos näin kuitenkin tapahtuu?

Lastensuojelua koskevat kysymykset lisääntyivät vuonna 2009 selvästi. Asiakkaat ovat tietoisia oikeuksistaan. Lastensuojelutyössä on piirteitä, jotka asiakkaat kokevat hämääviksi ja uhkaaviksi. Lastensuojelutyön määräaikoihin ja selkeyteen tulee kiinnittää huomiota.

Omaisat ovat huolissaan vammaisten ja vanhusten selviytymisestä: palvelukotipaikkojen vähydestä, määrärahojen niukkuudesta ja palvelun katkoskohdista. Entäs ne, joilla ei ole omaisia puolesta puhujina?

Valitusten määrä vaihtelee kunnittain ja vuosittain. Ainoastaan Oulua koskevat valitukset näyttävät pysyvän vuodesta toiseen samansuuruisena. Asiakkailla on huoli omasta selviytymisestään ja palveluiden ja etuuksien niukentaminen huolestuttaa entisestään. Niukkuuden jakaminen ja etuuksien karsiminen edellyttävät päättäjiltä vastuunkantoa ja näkemystä myös siitä, mitä palveluiden karsimiset aikaansaavat. Kun kunnissa menot on saatava tulojen kanssa tasapainoon, on houkutus vähentää ennalta ehkäisevistä toimenpiteistä. Se ei kuitenkaan ole pitkällä tähtäyksellä taloudellisin vaihtoehto. Sosiaalihuollossa tämän päivän ennalta ehkäisevä työ vähentää huomispäivän korjaavaa työtä, joka on aina kalliimpaa.

2 KUNTAKOHTAISET TIEDOT

2.1 Hailuoto

Hailuoto on seutukunnan pienin väestömäärältään ja sieltä on tullut perinteisesti hyvin vähän yhteydenottoja. Vuonna 2009 niitä oli kaksi. Yhteydenotot koskivat vanhustenhuoltoa ja sosiaalivakuutusta. Yhteyttä otettiin asiakasmaksun tai muun yleisen tiedontarpeen takia. Asiamiehen toimenpiteenä oli neuvonta.

2.2 Haukipudas

Haukiputaalta tuli 31 yhteydenottoa vuoden 2009 aikana. Määrä väheni edellisvuodesta hiukan. Asiakkaita oli 25, joten osa asiakkaista asioi samassa asiassa useammin kuin kerran. Haukiputaalta tulleiden sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä on selvästi pienempi kuin asukasluku edellyttää.

Yhteydenotoista noin puolet koski toimeentulotukea. Toimeentulotukeen liittyvät kysymykset koskivat tuen myöntämisen perusteita tai mahdollisuutta valittaa päätöksistä sekä ehkäisevää toimeentulotuen myöntämistä hätätilanteissa. Lasten huolto- ja tapaamisasioita koskevia yhteydenottoja oli kuusi. Yhteydenotoissa asiakkaat toivat ilmi tyytymättömyyttään lasten huoltoon ja tapaamisoikeutta koskeviin neuvotteluihin sekä arvostelivat käsittelyn hitautta ja puolueellisuutta. Samantyyppisiä huomautuksia koskien lasten huoltoon ja tapaamisoikeutta on tullut useampana vuonna.

Yleisen sosiaaliturvan alueelle on kirjattu niitä asiakkaita, jotka selvittivät mm. Kelan asioita. Vammaispalvelua ja omaishoidon tukea koskevat kysymykset olivat pääosin yleistä neuvontaa palveluista ja palvelujen tarkoituksesta.

Yhteydenotot toimialueittain

1.1.09-31.12.09

<i>Toimialue</i>	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Toimeentulotuki	14	45,2%
Lasten huolto- ja tapaamisasiat	6	19,4%
Muu sosiaaliturva	3	9,7%
Vammaispalvelu	3	9,7%
Omaishoidontuki	2	6,5%
Yleinen sosiaalityö	2	6,5%
Lastensuojelu	1	3,2%
<i>Yhteensä</i>	31	100,0%

Asiakkaat ottivat yhteyttä selvittääkseen oikeuksiaan tai jos tarvitsivat tietoa sosiaalihuollosta. 11 kertaa asiakkaat selvittivät saamansa päätöksen perusteita ja laillisuutta. Kolme kertaa valitettiin liian pitkästä käsittelyajasta. Kolme kertaa valitettiin huonosta kohtelusta ja kaksi kertaa selvitettiin sitä, miten asiakkaan tulisi asiassaan menetellä.

Asiamiehen toimenpiteet haukiputaalaisten asiakkaitten kanssa olivat pääosin neuvontaa (24 kertaa). Kolme kertaa asiakkaan asiaa selvitettiin suoraan työntekijän kanssa. Muutoksenhaussa ohjattiin kaksi kertaa ja ne koskivat toimeentulotukea ja muuta sosiaaliturvaa. Muistutuksen teossa ohjattiin niin ikään kaksi kertaa ja ne koskivat lastensuojelua ja lapsen huolto- ja tapaamisoikeuteen liittyvää kysymystä.

Asiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella Haukiputaan tilanne on selvästi seestynyt verrattuna asiamiestoiminnan alkuvuosiin.

2.3 Kempele

Kempeleestä tulleet yhteydenotot lisääntyivät voimakkaasti vuoden 2009 aikana. Edellisvuonna niitä oli 59 ja vuonna 2009 yhteydenottoja tuli 99. Määrä oli lähes 11 % kaikista seutukunnan yhteydenotoista ja selvästi suurempi kuin Kempeleen asukasluvun suhteellinen osuus. Yhteydenottojen määrää lisäsivät muutaman saman asiakkaan toistuvat ja tiheästi tapahtuvat yhteydenotot. Asiakkaita oli yhteensä 42. Kempeleläiset myös kävivät ahkerasti asiamiehen vastaanotolla sekä kunnassa että kaupungin toimistossa. Alla olevasta taulukosta näkyvät yhteydenotot toimialueittain.

Yhteydenotot toimialueittain

1.1.09-31.12.09

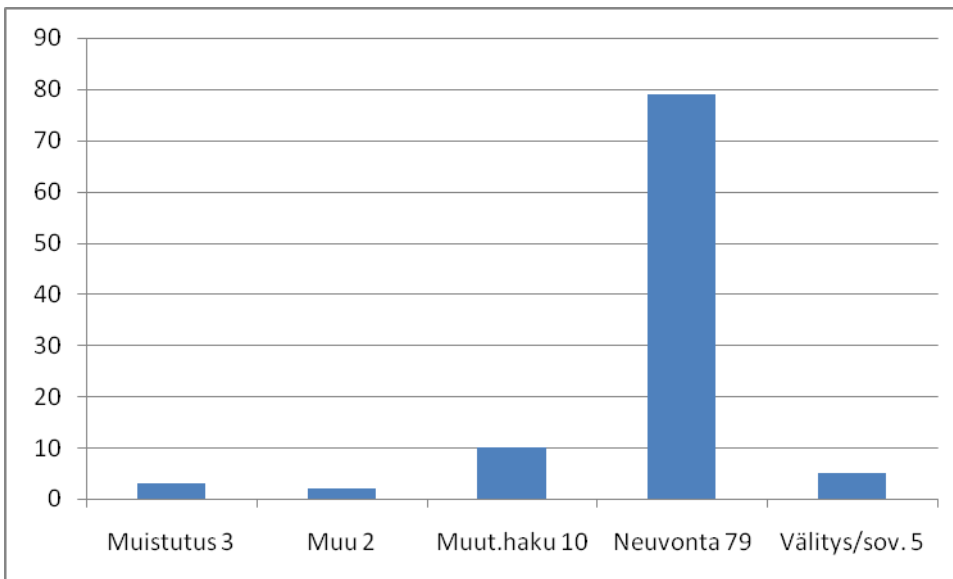
<i>Toimialue</i>	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Toimeentulotuki	51	51,5%
Lasten huolto- ja tapaamisasiat	11	11,1%
Vammaispalvelu	11	11,1%
Lastensuojelu	9	9,1%
Vanhustenhuolto	7	7,1%
Omaishoidontuki	6	6,1%
Kehitysvammaisten palvelut	1	1,0%
Muu sosiaaliturva	1	1,0%
Perheasiat	1	1,0%
Yksityinen laitos/palvelu	1	1,0%
<i>Yhteensä</i>	99	100,0%

Yhteydenotot koskivat laajasti kaikkia eri toimialueita. Reilu puolet koski toimeentulotukea, josta yhteydenottoja oli 51 kertaa. Toimeentulotukeen ja sen myöntämisperusteisiin oltiin tyytymättömiä mm. vuokratilanteissa. Yhteyttä otettiin myös runsaasti koskien päätösten laillisuutta ja tulojen laskemista toimeentulotukilaskelmassa. Lasten huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä kysymyksiä oli 11. Vanhemmat selvittivät huoltajan oikeuksia ja velvollisuuksia huolto- ja tapaamisasioissa. Vammaispalvelusta otettiin yhteyttä mm. tarvittaessa neuvontaa kuljetuspalvelu- tai asunnon muutostöitä koskevista päätöksistä valitettaessa. Vammaispalvelua koskevia yhteydenottoja oli 11. Lastensuojelun yhteydenotot (9 kpl) koskivat mm. asiakkaan tiedusteluista ja valituksia lastensuojeluilmoituksen tekemisen perusteista. Lisäksi kysyttiin lastensuojelutarpeen selvittämisen prosessin etenemisestä ja kiireellisestä sijoituksesta. Seitsemän kertaa yhteyttä otettiin vanhustenhuoltoon koskevista asioista. Nämä kysymykset koskivat palveluasumista ja asiakasmaksujen määräytymistä. Omaishoidontuesta otettiin yhteyttä kuusi kertaa ja niissä selvitettiin mm. kielteisen

omaishoidon tuen päätöksen perusteita ja kysyttiin neuvontaa omaishoidon tuesta. Yksittäisiä kysymyksiä tuli koskien yksityistä palvelukotia, kehitysvammahuoltoa, isyyden selvittämistä ja muuta sosiaaliturvaa.

Asiakkaat ottivat yhteyttä monista eri syistä. Pääosin yhteydenoton syynä oli tarve selvittää päätöksen perusteita ja laillisuutta (44 kertaa). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja on tapahtunut yleisen tiedontarpeen takia. Sosiaalitoimen menettelystä otettiin yhteyttä 16 kertaa ja kohtelusta valitettiin kolme kertaa. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli koskien asiakasmaksuja, asiakastietojen tarkastamisoikeutta ja käsittelyaikoja.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet asiakkaiden kanssa olivat seuraavat:



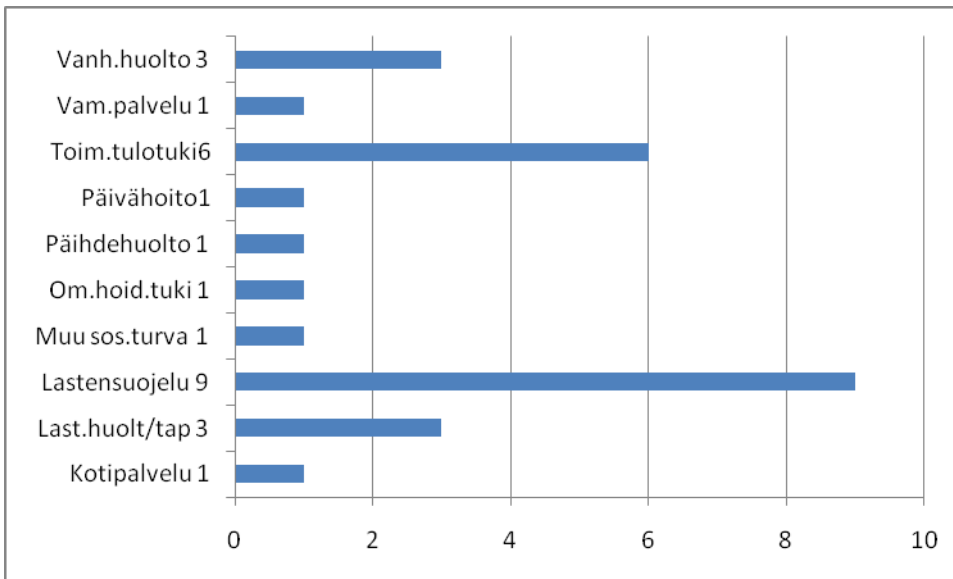
Asiamiehen toiminta on pääosin neuvontaa ja ohjausta. Muutoksenhaussa neuvottiin 10 kertaa. Asiakkaiden pyynnöstä asiamies osallistui työntekijöiden kanssa järjestettäviin neuvottelutilanteisiin viisi kertaa.

Merkille pantavaa on, että kempeläisten asiakkaiden tyytymättömyys palveluiden laatuun lisääntyi. Yhteydenottojen määrä kasvoi ja valituskanavia käytettiin ahkerasti.

2.4 Kiiminki

Kiimingistä otettiin yhteyttä 27 kertaa. Määrä on lähes sama kuin edellisvuonna. Asiakkaita oli 22. Yhteydenottojen määrä on prosentuaalisesti pienempi kuin asukasluku edellyttää.

Toimialueittain tarkasteltuna Kiiminki poikkeaa hiukan tavanomaisesta. Lastensuojelusta (9) tuli enemmän kyselyitä kuin toimeentulotuesta (6). lastensuojelua koskevia kysymyksiä lisäksi muutama toistuva asiakas. Lisäksi vaikka yhteydenottoja oli kohtuullisen vähän, ne ulottuivat lähes kaikille alueille.



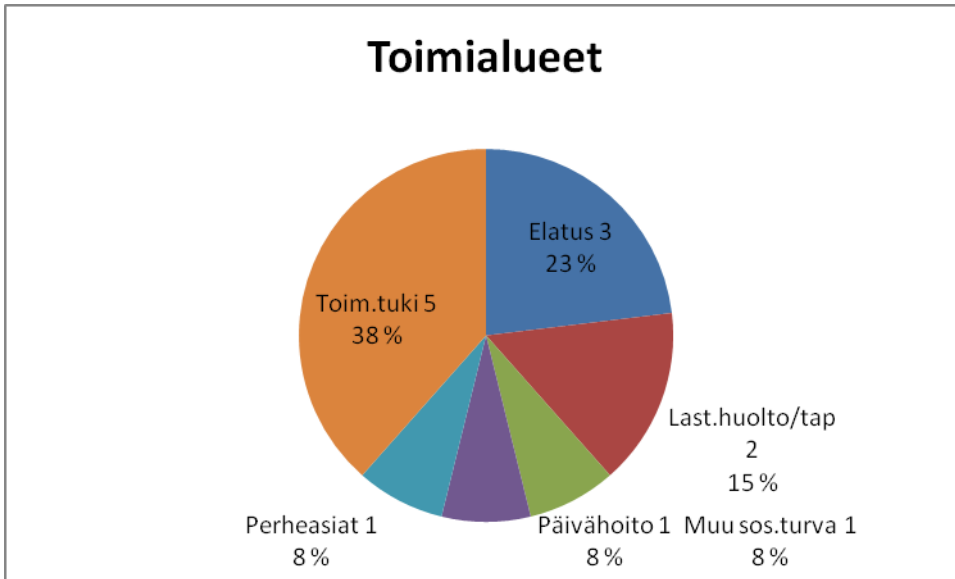
Lastensuojelun kysymykset liittyivät lastensuojelun menettelytapoihin lastensuojeluilmoituksia vastaanotettaessa ja kirjatessa asioita henkilöasiakirjoihin. Lisäksi vanhemmat ja heidän edustajansa pyysivät neuvontaa huostaanotto-prosessin yhteydessä. Toimeentulotuessa annettiin neuvontaa hakemisen ja päätösten valittamisen suhteen. Lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevissa kyselyissä vanhemmat toivat esiin mm. huolta sosiaaliryöntekijöiden puolueellisuudesta lausuntoja tehtäessä. Vanhustenhuollossa selvitettiin palvelukotimaksuja ja palvelukodin vahingonkorvausvelvollisuutta tapaturmatilanteessa. Yksittäisiä kysymyksiä tuli myös vammaispalvelusta, päivähoidon menettelytavoista, omaishoidon tuesta ja kotipalvelun maksuista. Päihdehuollosta tuli yksi kysymys, joka koski maksusitoumuksen saamista katkaisuhuoltoon.

Yhteydenoton syyt olivat pääosin neuvonnan ja tiedon tarve erilaisissa tilanteissa. Menettelytavoista valitettiin tai kyseltiin seitsemän kertaa. Kolme kertaa valitettiin kohtelusta ja ne koskivat lastensuojelun ja lasten huoltoa ja tapaamista koskevaa menettelyä. Kaksi kertaa otettiin yhteyttä haluttaessa tarkistaa lastensuojelun koskevat henkilöasiakirjat.

Asiamiehen toimepiteet kiiminkiläisten asiakkaitten kanssa olivat seuraavat pääsääntöisesti neuvontaa. Neljä kertaa asiamies oli yhteydessä ryöntekijöihin asioiden selvittämiseksi. Muistutuksen teossa ohjattiin kaksi kertaa ja kerran muutoksenhaussa.

2.5 Liminka

Limingasta tuli vähän yhteydenottoja. Yhteydenottojen määrä on ollut kahtena viimeisenä vuonna vähäinen ja pudotusta aiempiin vuosiin on tullut selvästi. Yhteydenottoja oli 13. Määrä on selvästi pienempi kuin asukasluku edellyttää. Asiakkaita oli 11. Toimialueittain yhteydenotot jakaantuivat seuraavasti:



Toimeentulotukeen liittyen selviteteltiin päätöksen perusteita ja menettelytapoja. Elatusasioissa tuli muutama yhteydenotto koskien elatustukivelan perimättä jättämistä ja päätöksen käsittelyaikaa. Lasten huolto- ja tapaamisasioissa selvitettiin asiakirjojen tarkistusoikeutta. Päivähoitoa koskevat kyselyt liittyivät päivähoitomaksuihin. Sekä elatusasioissa että toimeentulotuessa tuli muutama yhteydenotto koskien käsittelyaikojen venymistä.

Asiamiehen toimenpiteet liminkalaisten kanssa olivat yleensä neuvontaa (8 kertaa). Kerran ohjattiin muistutuksen teossa ja kerran muutoksenhaussa.

2.6 Lumijoki

Lumijoelta tuli 11 yhteydenottoa vuoden 2009 aikana. Määrä on lähes sama kuin edellisvuonna ja jonkin verran korkeampi kuin asukasluku edellyttäisi. Asiakkaita oli myös 11.

Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli seitsemän, joista neljässä tapauksessa asiakas halusi selvittää päätöksensä lainmukaisuutta. Kolme kertaa haluttiin selvittää toimeentulotuen myöntämisprosessiin liittyviä asioita, jotka asiakkaat kokivat epäselviksi. Toimeentulotuessa selvitettiin mm. sitä, mitä tuloja voidaan huomioida laskelmaan ja tuen myöntämistä vuokravakuuteen tai rästytyneeseen sähkölaskuun. Lastensuojelusta otettiin yhteyttä kerran koskien asiakkaan kokemaa kohtelua. Vanhustenhuoltoa koskevat kysymykset liittyivät yleiseen tiedontarpeeseen ja asiakasmaksuja koskevaan tiedusteluun.

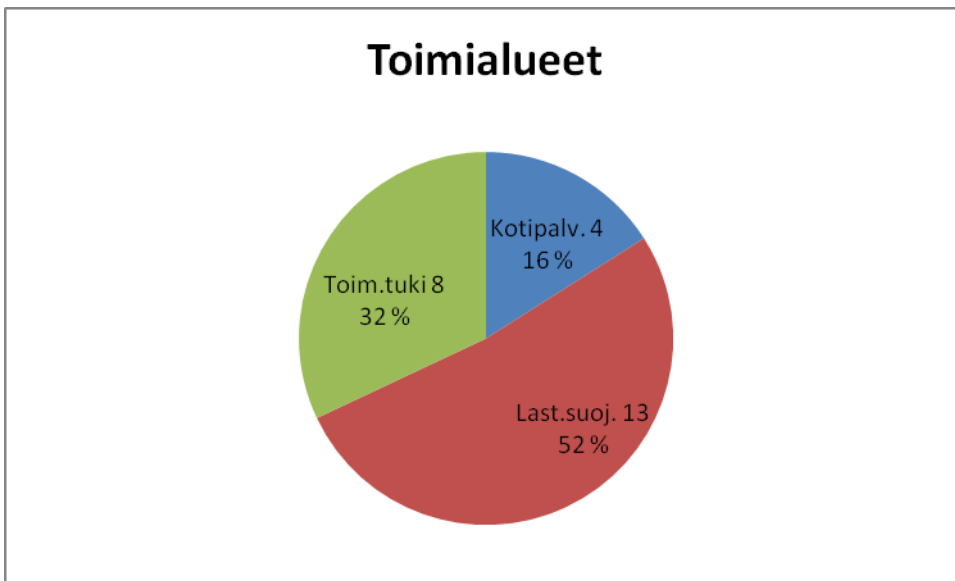
Toimialue	Yht.	Maksut	Kohtelu	Menettely	Muu syy	Päätös	Tied.tarve
Lastensuojelu	1		1				
Muu sosiaaliturva	1				1		
Toimeentulotuki	7			3		4	
Vanhustenhuolto	2	1					1
Yhteensä	11	1	1	3	1	4	1

Asiamiehen toimenpiteet lumijokisten asiakkaitten kanssa olivat neuvontaa (8 kertaa), asian selvittämistä suoraan työntekijän kanssa (2 kertaa) ja kerran avustettiin muutoksenhaussa.

2.7 Muhos

Muhokselta otettiin yhteyttä 25 kertaa. Määrä kaksinkertaistui edellisvuodesta. Määrä on edelleen pienempi kuin kunnan asukasluku edellyttää. Asiakkaita oli 18.

Toimialueittain tarkasteltuna Muhoksen tilanne poikkeaa tavanomaisesta. Yhteydenotot koskivat vain kolmea toimialuetta ja suurin osa koski lastensuojelua. Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä toimeentulotuesta ja kolmanneksi eniten koskien kotipalvelua.



Yli puolet yhteydenotoista koski siis lastensuojelua. Asiakkaat selvittivät mm. lastensuojeluilmoitukseen liittyviä asioita, lastensuojelutarpeen selvittämisen kestoa ja lastensuojeluasiakkaitten oikeutta kotipalvelun apuun avohuollon tukitoimena. Lapsiperheitten oikeus saada kotipalvelua nousi esille. Vanhemmat olivat tyytymättömiä tarjotun avun ja heidän kokemansa avun tarpeen suhteeseen. Kotipalvelun tarve, erityisesti lapsiperheillä on suurempi kuin tarjottavat resurssit.

Toimeentulotukea koskevat kysymykset liittyivät tulojen laskemistapaan ja toimeentulotuella katettaviin menoihin. Kysyttiin mm. mahdollisuutta saada harkinnanvaraista tukea erilaisiin opiskeluista johtuviin menoihin.

Syitä tarkasteltuna yhteydenotot jakaantuivat tasaisesti. Työntekijöiden menettelystä otettiin yhteyttä seitsemän kertaa. Päätöksiä haluttiin selvittää kuusi kertaa. Kuusi kertaa tarvittiin myös yleistä neuvontaa palveluista. Kohtelusta valitettiin kolmesti. Henkilötietojen tarkastusoikeutta haluttiin selvittää kaksi kertaa.

Asiamiehen toimenpiteet olivat seuraavat:

Toimenpiteet

1.1.09-31.12.09

<i>Toimenpide</i>	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Neuvonta	17	68,0%
Välitys/sovittelu	5	20,0%
Muistutus	2	8,0%
Muutoksenhaku	1	4,0%
<i>Yhteensä</i>	25	100,0%

Pääosin toiminta oli puhelinneuvontaa. Asioita selvitettiin työntekijän kanssa tai osallistuttiin neuvotteluun viisi kertaa. Kaksi kertaa ohjattiin muistutuksen teossa ja kerran muutoksenhaussa.

2.8 Oulu

Oulusta tuli yhteensä 654 yhteydenottoa asiamiehelle vuoden 2009 aikana. Määrä kasvoi hiukan edellisvuodesta. Keskimäärin Oulusta on tullut vuosittain 600-700 yhteydenottoa. Asiakkaita oli 534. Myös asiakkaiden määrä kasvoi jonkin verran edellisvuodesta. Oululaisten prosentuaalinen osuus (69 %) kaikista yhteydenotoista on edelleen suurempi kuin asukasluku edellyttää, joskin osuus on hiukan pienentynyt edellisvuosista.

Yleensä toimeentulotuesta otetaan eniten yhteyttä ja niin tehtiin myös vuonna 2009. Yhteydenottoja oli 384, mikä on noin 59 % kaikista yhteydenotoista. Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi puolella edellisvuodesta ja niitä oli 86. Vammaispalvelusta otettiin 43 kertaa yhteyttä ja vanhustenhuollosta 26 kertaa. Lasten huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvissä vaikeuksissa otettiin yhteyttä 14 kertaa. 10 kertaa otettiin yhteyttä sekä kehitysvammaisten asioista että omaishoidon tuesta. Yhteydenotot koskivat kaikkea sosiaalihuoltoa kuten seuraavasta taulukosta käy ilmi.

*Yhteydenotot toimialueittain**1.1.09-31.12.09*

<i>Toimialue</i>	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Toimeentulotuki	384	58,7%
Lastensuojelu	86	13,1%
Muu sosiaaliturva	46	7,0%
Vammaispalvelu	43	6,6%
Vanhustenhuolto	26	4,0%
Lasten huolto- ja tapaamisasiat	14	2,1%
Kehitysvammaisten palvelut	10	1,5%
Omaishoidontuki	10	1,5%
Elatusasiat	6	0,9%
Kotipalvelu	6	0,9%
Päivähoito	6	0,9%
Yleinen sosiaalityö	6	0,9%
Päihdehuolto	4	0,6%
Perheasiat	4	0,6%
Yksityinen laitos/palvelu	2	0,3%
Perheneuvola	1	0,2%
<i>Yhteensä</i>	654	100,0%

Toimeentulotuesta otettiin keväällä 2009 runsaasti yhteyttä koskien käsittelyaikojen venymistä. Hakemusten käsittelyaikojen pitäminen lain mukaisessa seitsemässä arkipäivässä vaatii jatkuvaa panostusta, joskin tilanne parani selvästi syksyn 2009 aikana. Yhteydenotoista 43 koski käsittelyaikoja. Päätöksen perusteluista selvitettiin paljon ja näitä kirjattiin 158. Päätösten vaatima liitemäärä tuntuu kohtuuttomalta ja byrokraattiselta. Toimeentulotuen siirtäminen enenevässä määrin etuuskäsittelyyn jättää osan asiakkaista yksin. He eivät ymmärrä päätöksiä ja toisaalta heidän sosiaalinen kokonaistilanteensa jää selvittämättä. Päivystyksestä valitettiin paljon erityisesti kevään ja kesän aikana.

Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuus on jatkuva valituksen aihe. Asiakkailta on oikeus sosiaalityön palveluihin, ohjaukseen ja neuvontaan ja heille tulee taata lain mukainen asiointiaika seitsemän arkipäivän kuluessa. Lisäksi suuri osa toimeentulotukea koskevista kysymyksistä liittyy tavalla tai toisella yleisen perusturvan matalaan tasoon. Pitkäaikaisköyhien tilanne Suomessa on vaikea. Asiakkaat ovat epätoivoisia ja sosiaalityö tai toimeentulotuki eivät kykene riittävästi tukemaan näitä ihmisiä.

Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä kaksinkertaistui edellisvuodesta. Yhteydenottojen taustalla oli kokemusta epäoikeudenmukaisista menettelytavoista tai kohtelusta. Yhteydenottajat ovat pääosin vanhempia, jotka kokevat työntekijöiden toiminnan epämääräisenä tai uhkaavana. Lastensuojelu on vaativa työsarka eikä esimerkiksi huostaanottotilanteissa vanhempien katkeruutta täysin voi välttääkään. Lastensuojelutyössä tulee kiinnittää huomiota selkeyteen. Asiakkaille tulee selvittää, milloin asiakkuus on alkanut ja mitä se tarkoittaa lapsen ja vanhemman kannalta. Tämä edellyttää ammattitaitoista henkilökuntaa ja riittävästi resursseja. Lisäksi valituksia tuli asiakkaiden pompottelusta yleisen sosiaalityön ja lastensuojelun välillä. Asiakkaita ei siirtotilanteissa voi jättää yksin. Jos on epäselvää siitä, kenelle asiakkaan asia kuuluu, tulee työntekijän tarvittaessa saattaen vaihtaa, että asiakas todella pääsee tarvitsemansa avun piiriin.

Asiakkailla on oikeus toimenpiteisiin lastensuojelulain mukaisten määräaikojen puitteissa. Määräaikoihin tulee kiinnittää huomiota. Lastensuojeluilmoituksen saatuaan työntekijän on seitsemän arkipäivän kuluessa arvioitava, onko ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvitykseen vai ei, mikäli kyseessä ei ole kiireellinen lastensuojelun tarve. Lastensuojelutarpeen selvityksen on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta.

Yhteydenpidon rajoittamisesta otettiin yhteyttä. Sijoituksessa olevan lapsen tai nuoren tapaamisoikeutta voidaan rajoittaa lain edellyttämässä tilanteissa. Mikäli asiasta ei ole voitu asiakassuunnitelmassa tai muutoin sopia, tulee rajoittamisesta tehdä hyvän hallintomenettelyn ja lastensuojelulain mukainen päätös.

Kunnan tulee lastensuojelulain mukaan turvata riittävät voimavarat ja resurssit lastensuojelun järjestämiseksi. Vuoden 2009 lopussa 12 lastensuojelun sosiaalityöntekijän vakanssia hoiti henkilö, jolla ei ole lain mukaista sosiaalityöntekijän kelpoisuutta. On vakavasti kiinnitettävä huomiota siihen, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä tulee olla lain mukainen kelpoisuus.

Vammaispalvelua koskevia yhteydenottoja oli 43. Nämä yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti neuvontaa erilaisten palveluiden saamisesta, päätösten selvittelyä ja käsittelyaikoja. Asiakkaat selvittivät vammaisen lapsen oikeutta maksuttomaan päivähoitoon, oikeutta kuljetuspalveluun, henkilökohtaiseen avustajaan ja asunnon muutostöihin. Muistutettakoon, että vammaispalvelulain mukaan palveluntarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asiakkaan yhteydenotosta ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta.

Palveluiden järjestämisessä ongelmallisia tilanteita tuli väliinputoajille, joiden ongelmat viittasivat sekä lastensuojelun, terveydenhuollon ja vammaispalveluiden alueelle ja jolloin kokonaisvastuuta ei ottanut kukaan. Tuki perheelle jäi puutteelliseksi ja vanhemmille tilanne on erittäin vaativa heidän sukkuloidessaan eri palvelujärjestelmien välillä.

Vanhustenhuoltoa koskevia kysymyksiä tuli 26. Ne koskivat edellisvuosien tapaan palvelukotiin tai hoivakotiin pääsemistä, asiakasmaksuja, palvelukodin henkilökuntamitoitusta ja laatua sekä tilanteita, joissa sairaalan ja kotihoidon yhteistyö ei toiminut saumattomasti vanhuksen kotiutustilanteissa. Palvelukotipaikkojen määrä ja kysyntä eivät vastanneet toisiaan. Henkilökunta otti yhteyttä asiamieheen tilanteissa, joissa omaisten ja henkilökunnan näkemys hoidon ja palvelun määrästä ja tasosta olivat keskenään ristiriitaisia ja toisistaan hyvin kaukana.

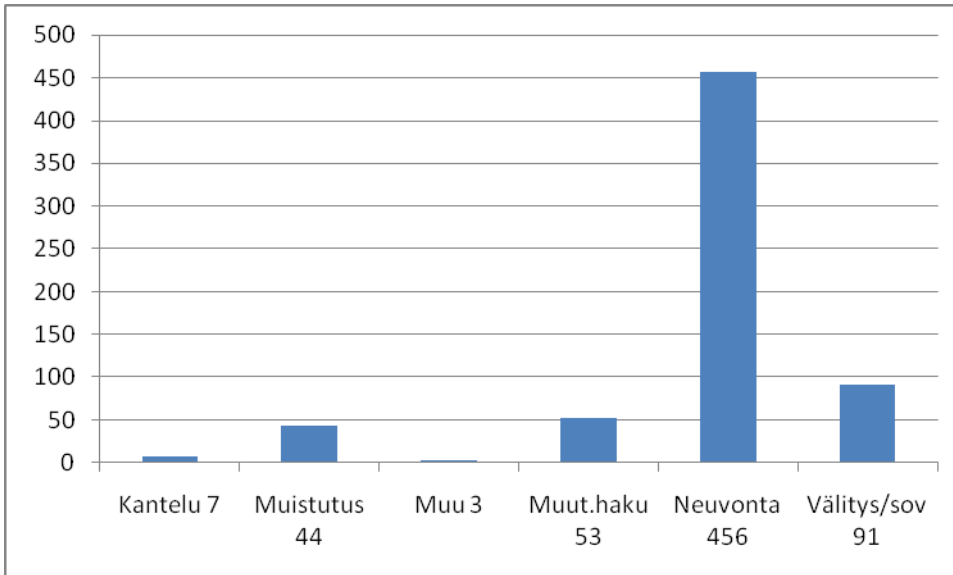
Asiamieheen yhteyttä otetuissa lasten huolto- ja tapaamisasioissa oli pääsääntöisesti kysymyksessä vanhempien välinen tulehtunut riita lapsista ja/tai vanhempien kokemus perheen käräjäoikeuden pyytämän sosiaalityöntekijän laatiman olosuhdeselvityksen puolueellisuudesta. Myös varsinaista neuvontaa lasten huolto- ja tapaamisasioihin kysyttiin. Yhteydenottoja oli 14.

Kehitysvammaisten palveluista otettiin yhteyttä 10 kertaa. Asiat koskivat mm. asumispalveluiden järjestämistä ja asiakasmaksuja.

Omaishoidon tuesta oltiin yhteydessä 10 kertaa. Yhteydenotot koskivat neuvontaa palvelun hakemisesta ja omaishoitajien vapaaseen liittyen. Syksyllä 2009 tehty Oulun kaupungin talousarviopäätös, jonka mukaan maksuluokkia vähennetään ja ylimmäistä maksuluokkaa pienennetään 1.5.2010 alkaen herätti paljon kysymyksiä. Omaishoitajat ovat nimensä mukaisesti omaisia, jotka - itsekkin usein vanhoina ja huonokuntoisina – huolehtivat lähimmäisistään. Hyvin harva tekee tätä rahan takia. Omaishoitajat ovat tuoneet ilmi, että he kokevat tuen leikkaamisen heidän työnsä aliarvostamisena ja samalla luottamus viranomaisten päätösten pysyvyyteen on vähentynyt.

Päihdehuollosta otettiin varsin vähän yhteyttä, mutta yhteydenotoissa korostui päihdekuntoutuksen riittämättömyys. Myös useista muista toimialueista otettiin yhteyttä, kuten yllä olevasta taulukosta käy ilmi.

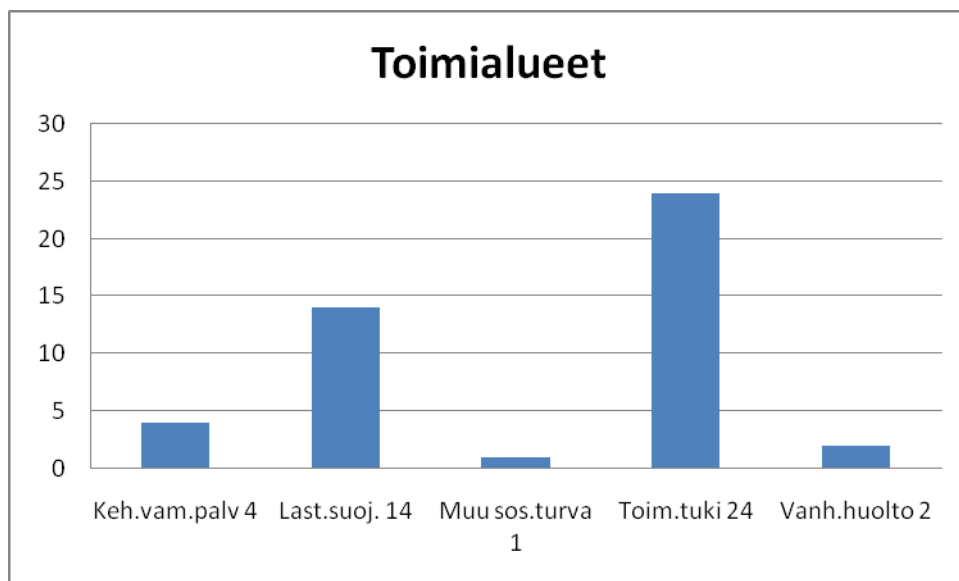
Asiamiehen toimenpiteistä suurin osa oli neuvontaa (456 kertaa). Seuraavaksi useimmiten asioita selvitetään työntekijän kanssa suoraan joko puhelimitse tai neuvotteluissa (91 kertaa). Muutoksenhaussa on avustettu 53 kertaa ja muistutuksen teossa 44 kertaa. Kantelun teossa on avustettu seitsemän kertaa.



2.9 Oulunsalo

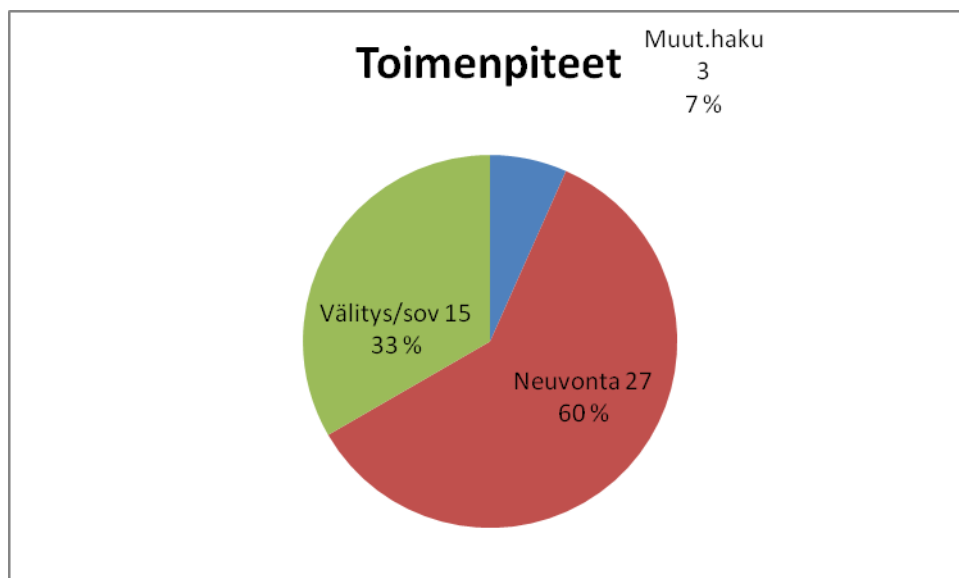
Oulunsalosta tuli 45 yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrä on kasvanut viimeisten neljän vuoden aikana joka vuosi. Yhteydenottojen prosentuaalinen määrä on lähes sama kuin asukasluku edellyttää. Asiakkaita oli 23, joten samoista asioista otettiin useita kertoja yhteyttä.

Toimialueittain yhteydenotot koskivat useita eri alueita:



Toimeentulotukiasioissa suurin osa yhteydenotoista koski käsittelyaikojen pituutta (7 kertaa). Lisäksi selvitettiin päätöksen laillisuutta, tulojen huomioimista laskelmassa ja oikeutta toimeentulotukeen. Lastensuojelun yhteydenotot koskivat lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvää menettelyä, lastensuojelun toteuttamista ja sijaishuoltopaikan valintaa. Sekä toimeentulotuessa että lastensuojelussa valitettiin runsaasti, erityisesti alkuvuodesta 2009, koskien sosiaalityöntekijöiden tavoittamattomuutta ja käsittelyaikojen pituutta. Kehitysvammaisten palveluista tuli neljä yhteydenottoa ja ne koskivat mm. käsittelyaikaa. Vanhustenhuollossa kysyttiin esimerkiksi asiakasmaksujen määräytymisestä palveluasumisessa.

Asiamiehen toimenpiteet olivat seuraavat:



Suurin osa työstä oli neuvonnan antamista asiakkaitten kokemissa ongelmatilanteissa (27). Asiamies otti myös runsaasti yhteyttä työntekijöihin tai osallistui neuvotteluihin asioiden selvittämiseksi (15 kertaa). Muutoksenhaussa avustettiin kolme kertaa.

Oulunsalossa tulee kiinnittää huomiota työntekijöiden tavoitettavuuteen ja käsittelyaikoihin.

2.10 Tyrnävä

Tyrnävältä on viime vuosina tullut melko vähän yhteydenottoja. Vuonna 2009 niitä oli 15 ja määrä kasvoi edellisvuodesta. Prosentuaalisesti määrä on vähemmän kuin asukasluku edellyttäisi. Asiakkaita oli 14.

Yhteydenotot koskivat seuraavia toimialueita:

Yhteydenotot toimialueittain

1.1.09-31.12.09

<i>Toimialue</i>	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Toimeentulotuki	7	46,7%
Vanhustenhuolto	2	13,3%
Elatusasiat	1	6,7%
Kotipalvelu	1	6,7%
Lastensuojelu	1	6,7%
Päivähoito	1	6,7%
Perheasiat	1	6,7%
Yksityinen laitos/palvelu	1	6,7%
<i>Yhteensä</i>	15	100,0%

Puolet yhteydenotoista koski toimeentulotukea (7 kertaa). Asiakkaat selvittivät mm. päätöksen perusteluiden laillisuutta ja perusosan leikkaamista. Kaksi kertaa otettiin yhteyttä vanhustenhuollosta ja ne koskivat mm. palvelumaksuja. Yksityinen palveluntuottaja selvitti mahdollisuuttaan sosiaaliasiamiehen palveluihin. Päivähoidon maksuista otettiin kerran yhteyttä ja kerran koskien lapsen elatusapua. Pääosin tyrnäväläisten kohdalla kyse oli yleisestä tiedontarpeesta.

Asiamiehen toimenpiteet tyrnäväläisten kohdalla olivat neuvontaa (12 kertaa), asioiden selvittämistä työntekijöiden kanssa kaksi kertaa ja kerran avustettiin muutoksenhaussa.

3 KOKO SEUTUKUNTAA KOSKEVAT HAVAINNOT

3.1 Yhteydenotot kunnittain

Koko seutukunnan alueella yhteydenottojen määrä oli 935, joka on varsin keskimääräinen vuotuinen määrä. Määrä kohosi edellisvuodesta. Oulun osuus (654) on luonnollisesti suurin, mutta prosentuaalinen osuus on pienentynyt edellisvuosista. Kempeleen yhteydenotot kasvoivat hyvin runsaasti ja Kempeleen prosentuaalinen osuus on suurempi kuin väestömäärä edellyttää. Kasvua oli jonkin verran myös Oulunsalossa, Limingassa ja Muhoksella, mutta näiden yhteydenottojen määrä jäi kuitenkin edelleen pienemmäksi kuin väestön lukumäärä

edellyttää. Määrä väheni Haukiputaalla. Hailuodossa, Lumijoella ja Kiimingissä yhteydenotot olivat lähes samaa tasoa kuin edellisvuonna. Yhteydenottojen määrä kunnittain vaihtelee vuosittain, mikä voi johtua monesta eri tekijästä. Toimielinten linjapäätökset saattavat lisätä yhteydenottoja, samoin työntekijävaihdokset.

Yhteydenotot kunnittain

1.1.09-31.12.09

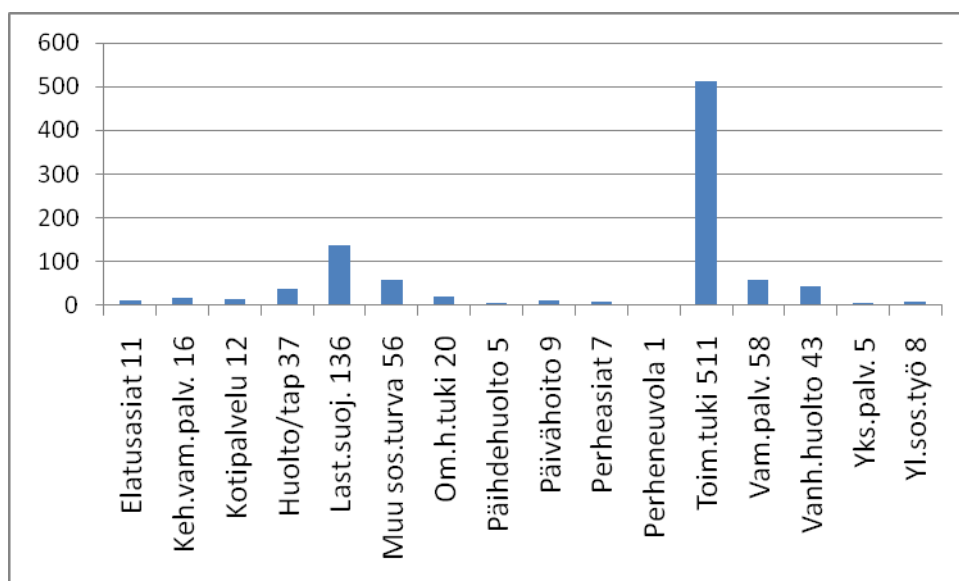
<i>Kunta</i>	<i>Lukumäärä</i>	<i>%</i>
Hailuoto	2	0,2%
Haukipudas	31	3,3%
Kempele	99	10,6%
Kiiminki	27	2,9%
Liminka	13	1,4%
Lumijoki	11	1,2%
Muhos	25	2,7%
Muu	13	1,4%
Oulu	654	69,9%
Oulunsalo	45	4,8%
Tyrnävä	15	1,6%
<i>Yhteensä</i>	935	100,0%

Asiakkaita oli vähemmän kuin yhteydenottoja eli yhteensä 715. Osa asiakkaista ottaa useammin kuin kerran yhteyttä.

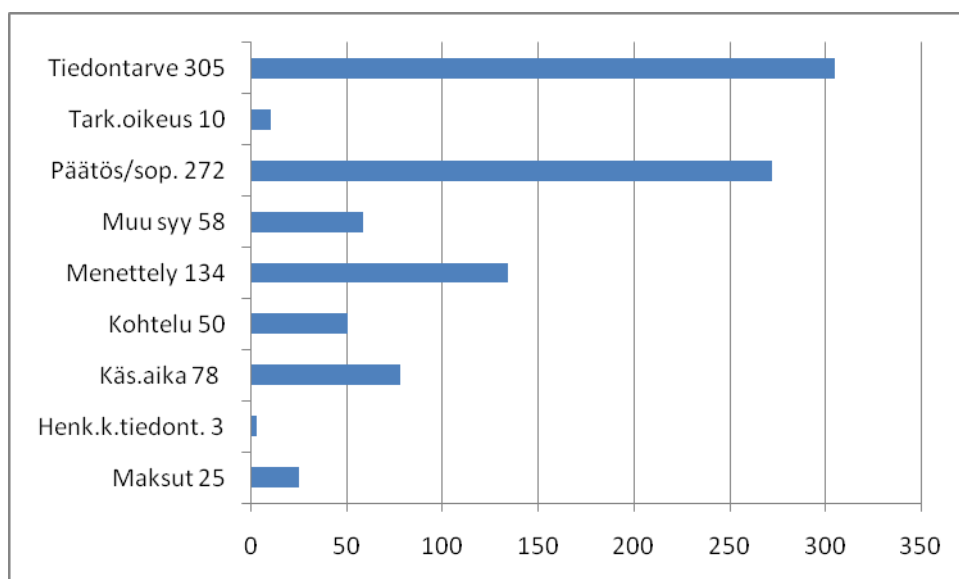
3.2 Yhteydenottojen toimialueet ja syyt

Toimialueittain tarkasteltuna yhteydenotot koko seutukunnan alueella näkyvät alla olevasta taulukosta. Noin 55 % yhteydenotoista koskee toimeentulotukea. Lastensuojelua koskevien kysymysten osuus on seuraavaksi suurin (15 %). Seuraavaksi suurin toimialue on vammaispalvelu (6%). Yhteydenottoja tulee myös vanhustenhuollosta, omaishoidon tuesta ja lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevista kysymyksistä. Muuta sosiaaliturvaa (Kelan

etuuksia, työttömyyspäivärahoja, eläkkeitä, edunvalvontaa jne.) koskevia kysymyksiä tulee jatkuvasti vuosittain, vaikka ne eivät kuulu asiamiehen toimialaan. Lähes kaikilta sosiaalihuollon toimialueilta tulee yhteydenottoja.



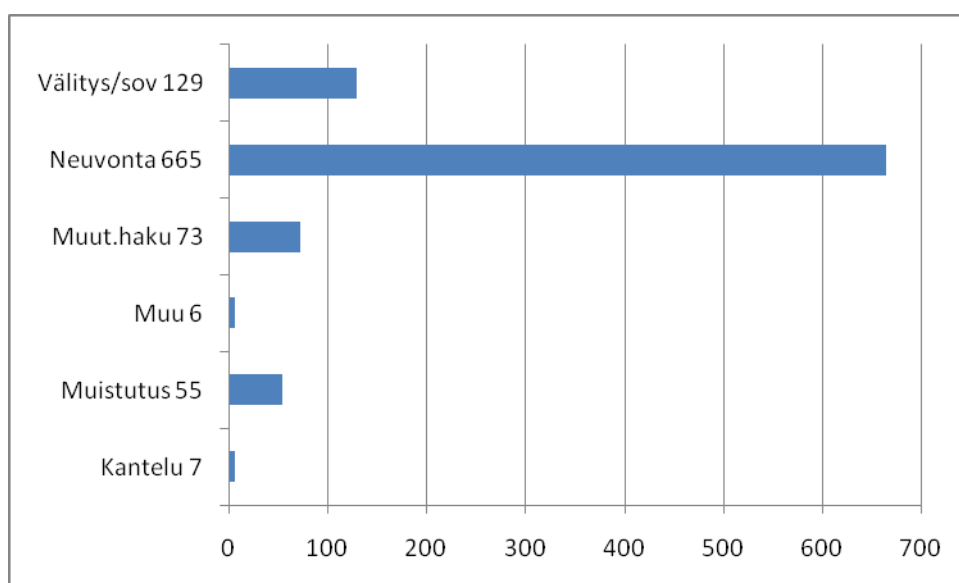
Asiamiehet kirjaavat yhteydenotot keskeisemmän syyn mukaan. Usein asiakkaan yhteydenotto on vyyhti, jossa ilmenee monenlaista asiaa: pettymystä viranomaisiin, tiedontarvetta, kokemusta huonosta kohtelusta tai päätöksen perusteiden selvittämistä. Kolmasosa yhteydenotoista on kirjattu koskemaan asiakkaan tiedontarvetta kyseisestä palvelusta (305). Vajaa kolmannes haluaa selvittää saamaansa nimenomaista päätöstä ja sen oikeellisuutta (272). Viranomaisten menettelytavoista valitettiin tai niitä kummasteltiin 134 kertaa. Käsittelyajoista valitettiin 78 kertaa, joista suurin osa koski Oulua ja/tai toimeentulotukea. Käsittelyaikaa koskevat valitukset hiukan vähenivät edellisvuodesta ja ne painottuivat kevättalveen 2009. Kohtelua koskevat valitukset lisääntyivät edellisvuodesta. Niitä tuli 50, joista yli puolet (27) koski lastensuojelua ja toimeentulotukea 13. Asiakasmaksuja selvitettiin 25 kertaa. Henkilötietolain mukaisesta asiakkaan tarkastusoikeudesta informoitiin 10 kertaa. Alla olevasta taulukosta näkyvät syyt.



3.3 Asiamiehen toimenpiteet

Asiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä tehtävissä, avustaa muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Kuten alla olevasta taulukosta käy ilmi, toimenpiteet ovat pääosin neuvontaa yksittäisissä, asiakkaan esiin tuomissa kysymyksissä (665 kertaa). Asiakkaan pyynnöstä asiaa selvitettiin suoraan työntekijän kanssa 129 kertaa. Muutoksenhaussa avustettiin 73 kertaa ja muistutuksen teossa seitsemän kertaa. Asiamies on neuvova ja ohjaava viranomaisen ja häneltä edellytetään puolueettomuutta. Asianajoapua tarvitessaan asiakkaiden tulee kääntyä asianajajien puoleen, mitä asiakkaitten on ollut joskus vaikea ymmärtää. Työntekijöiden voi taas olla vaikea hahmottaa sitä, että lähtökohtaisesti toimeksiannot tulevat asiakkaitten yhteydenoton ja käsityksen perusteella.



3.4 Valituskanavien käyttäminen

Asiakkailla on oikeus käyttää valituskanavana muistutusta, kanteluita ja tehdä oikaisuvaatimuksia viranhaltijan päätöksestä ylempään toimielimeen. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus, mikäli kokee saaneensa huonoa palvelua tai kohtelua asioidessaan sosiaalitoimessa. Muistutus osoitetaan suoraan toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Hallintokantelulla tarkoitetaan kansalaisen valvontaviranomaiselle tekemää ilmoitusta viranomaisen toiminnan lainvastaisuudesta tai muusta moitittavuudesta. Valvovia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto ja eduskunnan oikeusasiamies. Oikaisuvaatimuksella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saattaa kunnallisen viranhaltijan päätös kunnan sosiaalihuollon toimielimen käsiteltäväksi. Oikaisuvaatimuksesta annettuun päätökseen voi pääsääntöisesti hakea muutosta hallintovalituksena hallinto-oikeuteen.

Tiedot valituskanavien käytöstä on saatu asiamiehen kuntiin lähettämän kyselyn perusteella. Valituskanavat ovat asiakkaiden tiedossa ja niitä käytetään ahkerasti. Sinänsä kanavien käyttö ei suoraan kerro toiminnan lainvastaisuudesta, vaan asiakkaan kokemasta tyytymättömyydestä palvelun laatuun tai epäilystä toiminnan lainmukaisuutta kohtaan.

Sosiaaliamiehen kyselyn perusteella Hailuodossa ei tehty yhtään kantelua tai muistutusta. Oikaisuvaatimuksia kunnalliseen toimielimeen tehtiin kaksi ja ne koskivat asiakasmaksuja.

Haukiputaalla on tehty yksi muistutus koskien päivähoitoa. Kanteluita on tehty kaksi, joista toinen koski toimeentulotukea ja toinen vanhustenhuoltoa. Oikaisuvaatimuksia perusturvajaostoon tehtiin 23. Määrä on kaksinkertaistunut edellisvuodesta. Oikaisut koskivat toimeentulotukea, vammaispalvelua, omaishoidon tukea, elatusturvaa, päihdehuoltoa ja asiakasmaksua.

Muistutuksia Kempeleessä tehtiin kaksi ja ne koskivat toimeentulotukea ja yleistä sosiaalityötä. Kanteluita tehtiin kolme, joista kaksi koski kehitysvammahuoltoa ja yksi sosiaalityötä. Oikaisuvaatimuksia kunnanhallituksen jaostoon tehtiin 61, joista 44 koski toimeentulotukea, kuusi omaishoidontukea, kuusi maksupäätöstä ja viisi vammaispalvelua. Oikaisuvaatimusten, muistutusten ja kanteluiden määrä kasvoi edellisvuodesta.

Kyselyn mukaan Kiimingissä on vuoden 2009 aikana tehty kaksi muistutusta, jotka koskivat lastensuojelua ja vanhusten kotihoitoa. Kiimingissä tehtiin yksi vanhusten palvelukeskusta koskeva kantelu. Oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveysjaostoon tehtiin sosiaalihuollon asioista 18. Oikaisuvaatimusten määrä pieneni ja kanteluiden ja muistutusten määrä säilyi ennallaan edellisvuodesta.

Limingassa tehtiin yksi muistutus koskien päivähoitoa. Kanteluita tehtiin kaksi ja ne koskivat toimeentulotukea ja lapsen elatusta. Oikaisuvaatimuksia tehtiin yhdeksän ja ne koskivat päivähoitoa (4), toimeentulotukea (3), elatustukea (1) ja vammaispalvelua (1). Oikaisuvaatimusten määrä kasvoi edellisvuodesta ja muiden valituskanavien käyttö säilyi melko samanlaisena kuin edellisvuonna.

Samalla tavoin kuin vuonna 2008 ei Lumijoelta tehty vuonna 2009 yhtään muistutusta, kantelua tai oikaisuvaatimusta.

Muhokselta on tehty kaksi muistutusta koskien sosiaalityötä ja perhetyötä. Sosiaali- ja terveyslautakunnasta haettiin oikaisua kahdeksan kertaa, joista kuusi koski toimeentulotukea ja kaksi kotipalvelua. Oikaisuvaatimusten ja muistutusten määrä kasvoi edellisvuodesta.

Oululaiset käyttävät erilaisia valituskanavia pyrkiessään korjaamaan palveluiden laatua tai havaitessaan virheitä. Muistutuksia tehtiin 24. Määrä väheni selvästi, mikä johtuu toimeentulotuen käsittelyaikoja koskevien valitusten vähenemisestä. Muistutukset koskivat toimeentulotukea (13 kertaa), lastensuojelua (4 kertaa), lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta (2 kertaa), omaishoidon tukea (2 kertaa) ja vammaispalvelua kerran. Kanteluita tehtiin 29, mikä on jonkin verran enemmän kuin edellisvuonna. Kantelut koskivat toimeentulotukea (17 kertaa), lastensuojelua (7 kertaa), vammaispalvelua (3 kertaa), päivähoitoa (2 kertaa) ja kehitysvammaisten asioita kerran. Kanteluiden määrää nostaa se, että osa toimeentulotuen käsittelyajoista useita kertoja valittaneista asiakkaista siirtyi muistutuksen tekemisestä kanteluihin. Oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveysjaostoon tehtiin yhteensä 390. Näistä 278 koski toimeentulotukea. 39 valitusta koski vammaispalvelua ja 15 kuljetuspalvelua. Päivähoitomaksuista valitettiin 11 kertaa, omaishoidontuesta 7 kertaa ja 5 kertaa asiakasmaksuista. Yksittäisiä valituksia tuli hyvin monelta eri toimialueelta.

Kyselyn mukaan Oulunsalossa ei tehty yhtään muistutusta tai kantelua vuonna 2009. Oikaisuvaatimuksia tehtiin 13 ja niistä 11 koski toimeentulotukea, yksi omaishoidontukea ja yksi lastensuojelua. Kantelut vähenivät ja oikaisuvaatimukset kasvoivat hiukan.

Tyrnävällä ei tehty yhtään sosiaalihuollon asiakaslain mukaista muistutusta. Yksi kantelu tehtiin koskien lapsen elatusasiaa. Oikaisuvaatimuksia sosiaalihuollon asioissa tehtiin kahdeksan, joista neljä koski vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita, kaksi toimeentulotukea, yksi elatustukea ja yksi omaishoidontukea. Oikaisuvaatimusten määrä kasvoi jonkin verran edellisvuodesta.

3.4 Lastensuojelua koskeva kyselyn vastaukset

Vuodenvaihteessa 2009-2010 asiamies teki pienen kyselyn kuntiin koskien lastensuojelun työntekijätilannetta ja lastensuojelusuunnitelmien edistymistä.

Lastensuojelun pitkäjänteisen ja tuloksekkaan työn edellytyksenä on, että työntekijöillä on lastensuojelulain ja sosiaalihuollon ammatillisista kelpoisuusehdoista annetun lain mukainen kelpoisuus. Tähän tavoitteeseen ei ole päästy, mikä on epäkohta. Oulussa 12 lastensuojelun vakanssia hoidettiin kelpoisuusehdot täyttämättömällä henkilöllä, Tyrnävällä ja Muhoksella näitä oli yksi ja Lumijoella 0.5 virkaa. Kuntien tulee panostaa siihen, että lakia noudatetaan ja lastensuojeluun saadaan kelpoisuusehdot täyttävät henkilöt lastensuojelutyöhön, joka on arvokasta, vaativaa ja tärkeää työtä lasten ja perheiden hyväksi.

Lastensuojelulaki edellyttää, että kuntien on suunnitelmallisesti huolehdittava lastensuojelun toteutumisesta alueellaan ja tätä varten kuntien tulee laatia lastensuojelusuunnitelma, joka on tarkistettava vähintään kerran neljässä vuodessa. Suunnitelmien tekeminen oli hyvällä tolalla. Kaikki kunnat lukuun ottamatta Oulua olivat kyselyn tuossa vaiheessa laatineet suunnitelman. Oulussa suunnitelman tekeminen oli aloitettu ja se oli loppusuoralla.

4 MUU TOIMINTA

Asiamiehen tehtäviin kuuluu tiedottaminen asiakkaan oikeuksista. Asiamiestoiminta täyttää vuonna 2010 yhdeksän vuotta. Toiminnasta on tiedotettu vuosittain julkisten tiedotusvälineitten, lehtien ja muun median kautta, mutta tiedottamista tarvitaan edelleen.

Asiamies on vierailut henkilökunnan koulutustilaisuuksissa kertomassa toiminnastaan. Lisäksi on käyty oppilaitoksissa luennoimassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Vierailuluentoja on tehty myös erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja asiakasjärjestöihin.

Sosiaaliasiamiehillä on aktiivinen valtakunnallinen asiamiesjärjestö, jonka järjestämiin koulutus- ja tutustumiskäynteihin asiamiehet ovat tarvittaessa osallistuneet. Seutukunnalliset asiamiehet ovat aktiivisesti kouluttaneet itseään ja hankkineet lisätietoa ja pätevyyttä sekä sosiaalihuoltoon että juridisiin kysymyksiin liittyen.

Kesällä 2009 julkaistiin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista opaskirjanen, jota jaettiin kuntiin, asiakkaille ja yhteistyötahoille. Opas löytyy asiamiesten verkkosivulta www.ouka.fi/sote/asiamiehet. Samalle sivulle on koottu muutakin hyödyllistä tietoa sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemaan että potilaan oikeuksiin liittyen. Sivulta löytyy myös käytännön tietoa mm. asiamiestoiminnan kuntavastaanottoajoista ja yhteystietoa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Hyvinvointivaltion palvelut murenevat ja taloudellinen taantuma kiristää kuntien taloutta entisestään. Puuttuvaa sosiaalityötä ja toimeentuloturvaa paikataan yhä useammin kirkon, järjestöjen tai yhdistysten kautta. Omaishoidon tuen karsiminen, kotipalvelun myöntämiskäytäntöjen tiukentaminen ja suuntaaminen vain vaikeammassa tilanteissa oleville ovat merkkejä siitä, että käytännössä omaisten ja perheitten vastuu lisääntyy entisestään. Kansalaiset ja päättäjät ovat kyselyiden ja puheitten mukaan lähes liikuttavan yksimielisiä hyvinvointivaltion säilyttämisestä, mutta arjessa kehitys kulkee toiseen suuntaan. Seuraavaan on koottu muutamia näkyvimpiä puutteita sosiaalihuollosta vuonna 2009.

Lastensuojelu

Lastensuojelun sosiaalityöntekijältä edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukaista sosiaalityöntekijän pätevyyttä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtäviä hoitaa edelleen, erityisesti Oulussa, henkilöitä, jotka eivät täytä kelpoisuusehtoja. Kuntien tulee kiinnittää vakavasti huomiota siihen, että tilanne saadaan lain edellyttämälle tasolle.

Lastensuojelun määräaikojen toteutumiseen tulee kiinnittää huomiota. Ei-kiireellisissä tapauksissa lastensuojeluilmoituksen saatuaan viranomaisten tulee arvioida seitsemän arkipäivän kuluessa, onko ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvittämiseen. Edelleen lastensuojelutarpeen selvitys on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta.

Muistutettakoon vielä, että lastensuojelulakiin tuli muutoksia 1.3.2010 koskien kiireellisen sijoituksen määräaikoja.

Sijaishuollossa oleviin nuoriin ja lapsiin saa kohdistaa rajoitustoimenpiteitä vain lain edellytysten täytyessä ja vain siinä määrin, kuin lapsen edun turvaaminen välttämättä vaatii. Rajoitettaessa yhteydenpitoa läheisiin tai omaisiin on asiasta tehtävä lastensuojelulain mukainen kirjallinen päätös. Päätös voi olla voimassa korkeintaan vuoden kerrallaan.

Toimeentulotuki ja sosiaalityö

Toimeentulotuen soveltamiskäytäntö ei asiamiehen näkökulmasta ole holtitonta, kuten julkisuudessa usein tuodaan esiin. Käytäntö on pikemminkin tiukkaa eikä vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Perusosan alentamista käytetään usein, vieläpä yli lain edellyttämän kahden kuukauden määräajan ja ilman että asiakkaalle tehtäisiin lain edellyttämää suunnitelma. Oulussa yksinasuvan henkilön kohtuuvuokrarajoin ei ole edelleenkaan tehty korotusta, vaikka naapurikunnissa tilannetta on korjattu.

Asiointiaikojen ja sosiaalityön palveluiden saaminen on ollut ongelmallista. Sosiaalityön asiakkaista ei ole itsepalveluasiakkaiksi, vaan heidän tilanteensa useimmiten edellyttää asiointiaikaa, pitkäjänteistä ohjausta ja neuvontaa.

Oulussa on mahdollista saada sosiaalista luottoa, mikä on edistyksellistä. Sama järjestelmä tulisi saada myös muihin kuntiin.

Toimeentulotuen käsittelyajat on saatu ajoittain mallikelpoisiksi, mutta tilanne ei ole pysyvästi korjaantunut. Edelleen tulee kiinnittää huomiota siihen, että tilanne saataisiin vakiinnutettua.

Vanhusten palvelut ja omaishoidon tuki

Vanhusten palveluissa ongelmallisia tilanteita on ollut sairaalasta kotiin tapahtuneissa siirtymävaiheissa. Palvelukotipaikkojen kysyntä on edelleen suurempaa kuin tarjonta. Omaishoitajat tekevät arvokasta työtä ja kaavailut tuen leikkaamisesta on koettu heidän työnsä aliarvioimisena.

Muut toimialueet

Vammaispalvelulain käsittelyaikoja ei ole aina pystytty noudattamaan. Päihdehuollon kuntoutukseen ei ole riittävästi määrärahoja. Lapsiperheet tarvitsisivat nykyistä enemmän mahdollisuutta kotipalvelun apuun.