

**SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ  
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN  
KEHITYKSESTÄ TUUSULASSA VUONNA 2016**

Tuusulan kunnanhallitukselle

Valmistumispäivä: 2.6.2017

Tekijä:

Arto Nätkynmäki

vs. asiamies

Tuusulan kunta

Keski-Uudenmaan asiamies- ja

neuvontapalveluyksikkö

Koskenmäenpolku 4 (PL 60)

04300 Tuusula

Puhelin: 09-8718 3015

Sähköposti: arto.natkynmaki@tuusula.fi

**SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ  
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ  
TUUSULASSA VUONNA 2016**

**SISÄLTÖ**

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016</b>	<b>3</b>
	<b>2.1 Yleistä</b>	<b>3</b>
	<b>2.2 Tilastoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2016</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA TUUSULASSA VUONNA 2016</b>	<b>6</b>
	<b>3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset</b>	<b>6</b>
	<b>3.2 Toimeentulotuki</b>	<b>6</b>
	<b>3.2.1 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus</b>	<b>6</b>
	<b>3.2.2 Asumismenot</b>	<b>7</b>
	<b>3.3 Lastensuojelu</b>	<b>9</b>
	<b>3.4 Vammaispalvelut</b>	<b>10</b>
	<b>3.5 Nuorten ennalta ehkäisevät palvelut</b>	<b>10</b>
	<b>3.6 Omaishoidon tuki</b>	<b>12</b>
	<b>3.7 Talousarviomäärärahojen mitoitus</b>	<b>13</b>
	<b>3.8 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus</b>	<b>15</b>
	<b>3.9 Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneet asiat</b>	<b>15</b>
	<b>3.10 Vielä toimeentulotuesta</b>	<b>16</b>
	<b>3.11. Muuta</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>TIIVISTELMÄ</b>	<b>18</b>

**SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ  
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ TUUSULASSA  
VUONNA 2016**

## **1 JOHDANTO**

1.1.2001 voimaan tulleen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, asiakaslaki) 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta asiakaslain 23 §:ssä tarkoitettua muistutusta koskevassa asiassa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Vuonna 2016 Tuusulan kunnan sosiaaliasiamestehtävät hoidettiin kunnan oman organisaation osana hallinnon tulosalueella toimivassa Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä, joka aloitti toimintansa 1.9.2004. Yksikkö tuottaa toimialueellaan holhoustoimen yleisen edunvalvojan palvelut sekä talous- ja velkaneuvonta-, potilasasiamies- ja sosiaaliasiamiespalvelut. Järvenpään ja Keravan kaupungit tilaavat kuntien välisten yhteistoimintasopimusten nojalla palvelut Tuusulan kunnalta lukuun ottamatta holhoustoimen edunvalvontapalveluja, joita koskee 1.1.2009 lukien Järvenpään (1.1.2014 alkaen Keski-Uudenmaan) oikeusaputoimiston ja 1.10.2016 lukien Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin ja Tuusulan kunnan välinen ostopalvelusopimus.

Aikaisempien vuosien selvitysten tapaan käsittelen seuraavan esityksen alussa sosiaaliasiamestoimintaa vuonna 2016. Tällöin tarkastelen ensin sosiaaliasiamestoiminnan yleisiä puitteita ja niiden kehitystä sekä kuvaan tämän jälkeen vuoden 2016 sosiaaliasiamestoimintaa tilastoinnin pohjalta. Esityksen jälkimmäisessä osassa pyrin luomaan katsauksen sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitykseen Tuusulassa vuonna 2016. Tämän tarkastelun lähdeaineistona ovat lähinnä Tuusulan sosiaali- ja terveystoimessa alkuvuodesta 2017 toteutettu sosiaaliasiamiehen kysely ja sosiaaliasiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot.

## **2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016**

### **2.1 Yleistä**

Kolmen kunnan sosiaaliasiamestehtävien hoitamisen lisäksi toimin Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikön esimiehenä ja annan juridista tukea yksikön henkilökunnalle. Työajastani noin 60 prosenttia on mitoitettu kolmen kunnan sosiaaliasiamestehtävien hoitamiseen. Nykyisten asiakasmäärien vallitessa sosiaaliasiamiehen ajalliset voimavarat ovat edelleenkin tehokkaasti käytettyinä riittävät ja mahdollistavat lakisääteisten tehtävien asianmukaisen hoitamisen. Sosiaaliasiamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on työaikana pääsääntöisesti asiakkaiden tavoitettavissa. Asiakas on halutessaan saanut ajan sosiaaliasiamiehelle yleensä noin viikon kuluessa puhelimitse tapahtuneesta yhteydenotosta ja kiireellisissä tapauksissa jopa nopeammin. Loma-aikana asiamiehellä ei ole ollut varsinaista sijaista, mutta kiireellisissä tapauksissa asiakas on voinut kääntyä 2. yleisen edunvalvojan puoleen. Vuonna 2016 sosiaaliasiamiehen tehtävää on jossain määrin leimannut katkonaisuus. Pääosan vuotta tehtävää

vakinaisen sosiaaliasiamiehen poissaolon aikana hoiti 2. julkinen edunvalvoja oman toimensa ohella ja 10.10.2016 lukien tämän selvityksen laatija. Katkonaisuus on jonkin verran näkynyt tehtävän toteumisessa, esim. tilastoinnin osalta, verrattuna aiempiin vuosiin.

Vuonna 2016 sosiaaliasiamies tapasi asiakkaita sopimuksen mukaan myös Järvenpäässä ja Keravalla. Pääosa asioista on hoitunut puhelimitse tai Tuusulan toimistolla.

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

Sosiaaliasiamiehen laissa säädettyihin tehtäviin kuuluu toimiminen asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi (asiakaslaki 24 § 2 mom. 4 k.). Tämä merkitsee muun muassa sitä, että jos asiakkaan yhteydenoton ja esimerkiksi asiakkaalta ja viranhaltijalta saatujen tietojen perusteella on selvästi ja perustellusti aihetta olettaa asiakkaan laissa säädettyjen oikeuksien jäävän toteutumatta, sosiaaliasiamiehen tehtävänä on saattaa käsityksensä asiasta siitä vastaavan viranhaltijan tietoon. Tällä tavoin sosiaaliasiamies on myös pyrkinyt toimimaan. Toisaalta sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei lähtökohtaisesti ole ottaa kantaa erilaisten päätösten tai ratkaisujen yhteiskunnalliseen, poliittiseen tai taloudelliseen tarkoituksenmukaisuuteen. Voi kuitenkin todeta, että esimerkiksi perus- ja ihmisoikeudet sekä hallinto-oikeudelliset ja sosiaalioikeudelliset oikeusperiaatteet toimivat myös välittäjinä oikeusjärjestelmän perustana olevan arvopohjan ja yksittäisten oikeusnormien soveltamisen välillä eikä sosiaaliasiamiehen tai muiden ensisijaisesti lakia soveltavien tahojen argumentointi voi olla täysin irrallaan sovellettavien normien perustana olevista yhteiskunnallisista arvoista.

## **2.2 Tilastoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2016**

Sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoinnissa käytetään valtakunnallista tilastointimallia, jonka mukaan yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi olla yksi yhteydenotto, jossa asiakas saa puhelimesta yhdellä soitolla saman tien vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Asiakastapahtuma voi sisältää myös useita yhteydenottoja useilta eri tahoiltakin. Yksi asiatapahtuma sisältää siten kaikki asian käsittelyyn liittyvät yhteydenotot siihen asti, kun toimenpiteet asiassa on saatettu loppuun. Yksittäinen asiakastapahtuma voi näin ollen olla 2 minuutin puhelu tai ajoittain tunteja tai päiviäkin työllistävä ja kuukausia kestävä selvittely. Sama asiakas voi myöhemmin ottaa yhteyttä samasta tai eri asiasta. Jos asiakas esittää asiassa jotakin uutta selvitetävää tai kokonaan uuden ongelman, tulee siitä uusi asiatapahtuma. (Tarkemmin Laukka, Arja – Lepikkö, Laura – Einemäki, Pekka: Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007 – 31.10.2009: loppuraportti, jakso 2.1.)

## Sosiaaliamiehen asiatahtumia on tilastoitu kunnittain seuraavasti:

Kaupunki/kunta	2013	2014	2015	1-8 / 2016
Järvenpää	66	50	51	16
Kerava	89	90	68	21
Tuusula	92	67	70	26
Kunta tilastoimatta	5		15	
<b>Yhteensä</b>	<b>252</b>	<b>207</b>	<b>204</b>	<b>63</b>

Tilastoluvut poikkeavat vuoden 2016 osalta selvästi. Tilastopoikkeama johtuu sosiaaliamiehen tehtäväjärjestelyyn liittyneestä sijaisjärjestelystä, sen aiheuttamasta aiempaa huonommasta tavoitettavuudesta ja tilastoinnin epätäydellisyydestä. Näistä puutteista johtuen tämän selvityksen tilastollinen erittely on vähäisempi kuin aiemmissa vuosittaisissa selvityksissä. Tilastointiin on vuoden 2017 alusta kiinnitetty täsmennettyä huomiota ja alkuvuoden 2017 osalta toteutuneet luvut lähestyvät totuttua tasoa.

**Yhteydenottajina** asiakastapahtumissa oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas, joissain tapauksissa asiakkaan läheinen ja joissain tapauksissa henkilöstö. Asiatapahtumista koski *useimmiten* kunnan omaa sosiaalipalvelua tai kuntayhtymän tai vastaavan sosiaalipalvelua ja joissain *tapauksissa* kunnan ostopalveluna järjestettävää yksityistä sosiaalipalvelua tai puhtaasti yksityistä sosiaalipalvelua ja muuta palvelua, esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, muun eläkelaitoksen tai terveydenhuollon palvelua. Tilastointi ei kuitenkaan ole täysin tarkkarajainen, jos esimerkiksi asiatapahtuma on koskenut ostopalveluna tarjotun palvelun käsittelyä kunnan omassa organisaatiossa.

Vuonna 2016 asiatapahtumat jakautuivat **aihealueittain** niin, että selvästi eniten yhteydenottoja oli toimeentulotuessa, seuraavaksi, joskin huomattavasti toimeentulotukea vähemmän vammais- ja lastensuojelupalveluissa, ikääntyneiden palveluissa ja lastensuojelussa. Muun sosiaalityön, perheasioiden, lasten päivähoidon, omaishoidon tuen, kehitysvammahuollon päihdehuollon ja kotipalvelun ja kotihoidon asiakastapahtumien voi sanoa olleen satunnaisia.

Asiakastapahtuman **luonteeksi** tilastoitiin vuonna 2016 selvästi useimmiten ”tyytymättämyys” ja toiseksi useimmin ”tiedustelu”.

Asiakastapahtuman **syistä** tavallisimmiksi tilastoitiin vuonna 2016 ”päätökset ja sopimukset”, ”yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista” ja ”palvelun toteuttaminen” sekä ”jonotus- ja käsittelyaika” sekä ”kohtelu”. Satunnaisiksi jääneistä syistä olivat tietosuoja, maksuasiat ja vahingonkorvaus, itsemääräämisoikeus ja muu syy.

Vuonna 2016 asiatapahtumiin liittyvistä sosiaaliamiehen **toimenpiteistä** selvästi yleisimpiä olivat ”neuvonta” (mukaan luettuna neuvonnan edellyttämä selvittäminen) ja ”selvittäminen ja sovittelu” ja näiden jälkeen ”muistutusneuvonta” ja ”kanteluneuvonta”.

Asiakkaiden asioita koskevia tapaamisia, joissa oli läsnä asiakkaita tai omaisia, asiaa käsitteleviä viranhaltijoita tai työntekijöitä ja sosiaaliamies, järjestettiin vuoden 2016 aikana muutamia.

### 3 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA TUUSULASSA VUONNA 2016

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen arvioinnin tueksi lähetettiin aikaisempien vuosien tapaan toimialueen kunkin kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimialan tai palvelualueen määrätyille vastaaville viranhaltijoille alkuvuodesta 2017 sosiaaliasiamiehen kysely. Se sisälsi osittain Sosiaaliasiamiehet ry:n piirissä jaetun, Tampereen kaupungin sosiaaliasiamiesten vuotta 2010 varten laatiman kyselyn kysymyksiä ja osittain itse esiin nostettuja teemoja. Tuusulan osalta tiedot kokosi sosiaalityön päällikkö Marja-Liisa Palosaari. Näitä vastauksia käsitellään asiakasyhteydenottojen perusteella tai muutoin seuraavissa kappaleissa.

#### 3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Vastauksen mukaan Tuusulaa koskevia sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** tehtiin vuoden 2016 aikana 7 kpl (2015/14, 2014/4). Muistutuksista 3 koski lastensuojelun toteuttamista muiden kohdistuttua yksittäisinä tietyille palvelualueelle.

Tuusulan sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöasioiden jaosto käsitteli vastauksen mukaan vuoden 2016 aikana yhteensä 54 (2015/34, 2014/41) sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää **oikaisuvaatimusta**. Näistä koski toimeentulotukea 34, omaishoidon tukea 6, sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua 3, vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua 3 ja kotihoidon palvelua 2 muiden oikaisuvaatimusten kohdistuessa yksittäisinä eri palvelualueille. Kyselyyn saadun vastauksen mukaan jaosto ei muuttanut eikä palauttanut yhtään asiaa tai päätöstä uudelleenkäsittelyyn (2015/1, 2014/1).

Vastauksen mukaan lautakunnan/jaoston päätöksistä tehtiin vuonna 2016 hallinto-oikeudelle 5 **valitusta**, joista 2 toimeentulotukiasiassa (2015/4, 2014/5). Hallinto-oikeus on hylännyt valituksista 4 ja yhdestä vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevasta asiasta ei vielä ole saatu päätöstä.

#### 3.2 Toimeentulotuki

##### 3.2.1 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus

Perustoimeentulotuen käsittely ja myöntäminen on 1.1.2017 lukien siirtynyt Kelalle, joten toimeentulotuki käsitellään jo tässä selvityksessä lyhyemmin kuin aiemmin.

Kyselyssä kysyttiin, onko toimeentulotukipäätökset kyetty tekemään toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997, toimeentulotukilaki) 14 a §:ssä säädetyissä määräajoissa joulukuussa 2016. Säännöksen mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös on lähtökohtaisesti tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. (Toimeentulotukilaki 14 a § 1 mom.) Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa. Tällöinkin päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut. (Toimeentulotukilaki 14 a § 3 mom.)

Vastauksen mukaan joulukuussa 2016 käsiteltiin 506 (2015/567, 2014/627) toimeentulotukihakemusta, joista 18 % (2015/4 %, 2014/20 %) ylitti lakisääteisen käsittelyajan. Näistä 18 %:sta 71 (kpl.) päätös tehtiin 8-9 arkipäivän kuluessa ja 21 päätöstä yli 9 arkipäivän aikana.

Kyselyssä kysyttiin, järjestykö asiakkaalle tosiasiallisesti mahdollisuus keskustella sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa toimeentulotukilain 14 a §:n mukaisesti. Säännöksen mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (4 mom.). Vastauksena esitetyn arvion mukaan tällainen keskustelumahdollisuus järjestyi pääsääntöisesti määräajassa.

Täydentävän ja ehkäisevän (harkinnanvaraisen) toimeentulotuen käsittely kuuluu edelleen kunnalle. Tämän raportointia tässä selvityksessä jatketaan tulevina vuosina.

### **3.2.2 Asumismenot**

Toimeentulotukea myönnettäessä asumismenojen huomioimisella on ollut merkittävä vaikutus. Kyselyyn sisältyi kysymyksiä asumismenojen huomioon ottamisesta toimeentulotukea myönnettäessä. Toimeentulotukilain (7 b § 1 k.) mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon muun muassa asumistukilain (408/1975) 6 §:ssä tarkoitetut asumismenot. Esimerkiksi vuokra-asunnossa asuvan ruokakunnan asumismenoiksi luetaan tuon pykälän 1 momentin mukaan vuokra sekä erikseen maksettavat lämmityskustannukset ja vesimaksut asunnosta.

Toimeentulotukilain 7 b §:n esitöissä todetaan asumismenojen huomioon ottamisesta muun muassa seuraavaa:

"Asumismenojen tarpeellista suuruutta harkittaessa otetaan huomioon asunnon koko ja laatu suhteessa perheen kokoon ja tarpeisiin sekä kohtuullista asumistasoa vastaava kustannustaso paikkakunnalla. Kohtuulliset asumismenot otetaan huomioon todellisen määräisinä.

Asumismenot voidaan ottaa huomioon todellisen suuruisina, jos toimeentulotuen hakijalla ei ole tosiasiallisesti mahdollisuutta saada paikkakunnalta asuntoa, jonka menot olisivat sen suuruiset kuin kunnassa on arvioitu kohtuulliseksi. Uudelle toimeentulotukiasiakkaalle on myös annettava riittävä aika hakeutua edullisempaan asuntoon, ennen kuin asumismeno voidaan ottaa tukea myönnettäessä kohtuullistettuna huomioon."

Kyselyssä kysyttiin, onko kunnassa vastaajan käsityksen mukaan kohtuullisena pidettävien toimenpiteiden saatavissa sellaisia kohtuullista asumistasoa vastaavia vuokra-asuntoja, joiden vuokrataso alittaa sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot.

Vastauksessa todetaan seuraavaa:

"Pieniä kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja on liian vähän kysyntään nähden. Sama tilanne on useassa muussakin kunnassa. Vuokrat ja yleensä asumiskustannukset ovat nousseet viime vuosina reilusti ja osa asunnoista on suhteettoman kalliita. Ongelmana ovat myös yksityiseltä vuokratut

omakotitalot, joissa asumiskulut lämmityksineen sekä vesi-, jäte- ym. laskuineen kohoavat reilusti yli lautakunnan vahvistamien enimmäisasumismenojen. Edullisiakin asuntoja löytyy, jos asiakas ei ole valikoiva asuinpaikan suhteen.”

Kyselyssä kysyttiin, millaisissa tapauksissa kunnassa otettiin asumismenot huomioon toimeentulotukea myönnettäessä todellisen suuruusina siitä huolimatta, että ne ylittävät toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot.

Vastauksessa todetaan seuraavaa:

”Mikäli asiakkaalla on ylikalliit asumiskulut, häntä ohjataan hakemaan edullisempaa asuntoa. Asiakkaalle tiedotetaan, että ylikalliit asumiskulut voidaan huomioida menona toimeentulotukilaskelmassa kuusi (6) kuukautta, minkä jälkeen ne kohtuullistetaan, mikäli asiakas ei ole osoittanut aktiivista ja valikoimatonta asunnon hakemista eikä kohtuullistaminen ole kohtuutonta. Asumismenot otetaan todellisen suuruusina huomioon toimeentulotukea myönnettäessä kuuden kuukauden jälkeenkin, mikäli asiakas on osoittanut hakeneensa edullisempaa asuntoa aktiivisesti ja valikoimatta, mutta kohtuuhintaista asuntoa ei todistettavasti ole ollut saatavilla. Todelliset asumiskustannukset huomioidaan menona toimeentulotukea myönnettäessä kuuden kuukauden määräajan jälkeen myös silloin, kun asunnon vaihtaminen ei ole kohtuullista huomioon ottaen tuen hakijan ja hänen perheensä terveydentila ja muut asiaan vaikuttavat seikat (esimerkiksi vammaisen henkilön apuvälineistä johtuva tilantarve) kokonaisuudessaan.”

Sosiaali- ja terveyslautakunta korotti kohtuullisten asumiskustannusten rajaa 1.2.2016 alkaen n. 1,5 prosentilla. Kela tulee noudattamaan omia enimmäisasumismenorajojaan, mikä saattaa vuonna 2017 joissain tilanteissa heijastua paineena harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittelyyn.

Sosiaaliamies on aiemmin pitänyt myönteisenä sitä, että Tuusulassa noudatettavat toimintatavat olivat melko hyvin sopusoinnussa toimeentulotukilaista, sen esitöistä sekä sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksesta ilmenevien tulkintasuositusten kanssa ainakin niiden kriteereiden osalta, joille annetaan merkitystä harkittaessa asumismenojen tarpeellista suuruutta ja lautakunnan hyväksymiä enimmäisasumismenoja korkeampien todellisten asumismenojen huomioon ottamista. Kaikista toimialueen kunnista on tullut sosiaaliamiehelle jonkin verran sellaisia yhteydenottoja, joissa toimeentulotukea myönnettäessä huomioon otettavien asumismenojen ja hakijan todellisten asumismenojen välinen suhde näyttäytyy ongelmallisena.

Tosin Tuusulasta tällaisia yhteydenottoja vaikuttaisi tulleen vähän, mihin kyselyyn saadussa vastauksessa selvitetty toimintatavat todennäköisesti vaikuttavat. Yleisesti koko toimialuetta koskevana tuntuma on aiemmin kuitenkin ollut, ettei todellisia asumismenoja otettu huomioon kaikissa niissäkään tapauksissa, joissa hakijalla ei ole ollut tosiasiallista mahdollisuutta saada kunnasta sellaista asuntoa, jonka asumiskustannukset alittaisivat toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot. Lisäksi perusteltuja erityistarpeita, kuten vammaisuudesta tai lasten tapaamisista aiheutuvaa tilantarvetta, ei aina otettu huomioon. Puutteita on myös kohtuullisten asumismenojen huomioon ottamisessa todellisen suuruusina niissä tapauksissa, joissa hakijan todelliset asumismenot ylittävät toimielimen hyväksymät enimmäisasumismenot ainoastaan vähäisissä määrin.

Toimeentulotuesta annetun lain 7 a §:ssä on luettelo niistä menoista, jotka tuen saajan tulee vahvan pääsäännön mukaan pystyä kattamaan toimeentulotuen perusosalla. Näitä ovat



ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Esimerkiksi yksin asuvan henkilön perusosan suuruus on 487,89 euroa kuukaudessa 1.1.2017 lukien.

On muistettava, että asumismenojen huomioon ottaminen toimeentulotukea myönnettäessä todellista määrää vähäisempinä vähentää tosiasiallisesti aina sitä rahamäärää, joka tuen saajalla on mahdollisuus käyttää toimeentulotuen perusosalla katettaviin menoihin. Perusosa taas on jo sinänsä mitoitettu niukaksi. Siksi tällainen menettely on omiaan vaarantamaan Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n 1 momentissa säädetyn perusoikeuden toteutumisen. Säännöksen mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lisäksi toimeentulotukilain 1 §:n 1 momentissa säädetään, että toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Mitä suurempi ero todellisten ja huomioon otettavien asumismenojen välillä on sekä toisaalta mitä kauemmin vähäistäkin eroa näiden menojen välillä ylläpidetään, sitä suurempi on näiden oikeuksien vaarantumisen todennäköisyys.

### **3.3 Lastensuojelu**

Kyselyssä kysyttiin, missä ajassa lastensuojelulaissa (417/2007) tarkoitettu lastensuojelutarpeen selvittäminen on keskimäärin pystytty toteuttamaan. Lastensuojelulain mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on lastensuojeluasian tultua vireille pääsääntöisesti tehtävä selvitys lapsen tilanteesta. Selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvitys tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. (Lastensuojelulaki 27 § 1 mom.) Tällainen lastensuojelutarpeen selvitys on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. (Lastensuojelulaki 27 § 2 mom.)

Vastauksen mukaan kaikki lastensuojelulaissa tarkoitetut lastensuojelutarpeen selvitykset on suoritettu alle kolmen kuukauden määräajassa mutta keskimääräistä käsittelyaikaa ei ole mahdollista ilmoittaa. Tämä on positiivista, sillä vuonna 2015 tavoitteessa onnistuttiin 87 prosenttisesti. Aluehallintovirasto antoi kunnalle 2.10.2015 huomautuksen lastensuojelun määräraajojen ylittymisestä vuonna 2015. Vuoden 2016 tilanne onkin miellyttävää panna merkille. Vuodelle 2017 ei lisäresursseja esitetty ja ensisijaiseksi resurssoinnin kohteeksi ilmoitetaan sosiaalihuoltolain mukainen toiminta. Vuodelle 2017 saatiin uusi kotipalvelun työntekijä perheiden tukipalveluihin.

Kyselyssä kysyttiin, miten sijaishuollon valvonta kunnassa on järjestetty. Vastauksen mukaan Tuusulan kunnan alueella olevissa lastensuojeluyksiköissä tehdään valvontakäynnit vähintään joka toinen vuosi. Valvontakäyntejä suorittavat lastensuojelun johtavat sosiaalityöntekijät. Kuuma-kuntien kesken on sovittu muiden käytettyjen sijaishuoltoyksiköiden valvonnasta ja jokaiselle kunnalle on jaettu omat valvottavat yksiköt. Näiden varsinaisten valvontakäyntien lisäksi valvontaa toteutetaan jokaisella sosiaalityöntekijän käynnillä sijaishuoltoyksiköissä.

Seuraavaksi kysyttiin miten sijoitettuihin lapsiin kohdistuneita rajoitustoimenpiteitä ja niiden lainmukaisuutta valvotaan. Vastauksen mukaan sijaishuoltoyksiköt toimittavat tekemänsä rajoituspäätökset perusteluineen lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja ne arkistoidaan lapsen lastensuojelun asiakirjoihin. Rajoitustoimenpiteistä keskustellaan asiakassuunnitelmanneuvotteluiden yhteydessä ja tarvittaessa erikseen. Asiasta kysytään myös valvontakäyntien yhteydessä.

Vielä kysyttiin onko haettu lastensuojelun edunvalvojia. Vastauksen mukaan vuoden 2016 aikana ei haettu lastensuojelulain mukaista edunvalvojaa, koska tarvetta ei ilmennyt.

### **3.4 Vammaispalvelut**

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987, vammaispalvelulaki) 3 a §:ssä säädetään, että vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. (1 mom.) Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitoimintaa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa. (3 mom.) Samaan pykälään sisältyy myös vammaispalveluja koskeva laintasoinen säännös velvollisuudesta laatia palvelusuunnitelma ilman aiheutonta viivytystä. (2 mom.)

Kyselyssä kysyttiin, onko kunnan vammaispalveluissa vuonna 2016 palvelujen tarpeen selvittäminen ja päätösten tekeminen toteutettu vammaispalvelulain 3 a §:ssä säädetyissä määräajoissa. Saadun vastauksen mukaan tällä tavoin on toimittu.

Mitä edellä toimeentulotukea ja lastensuojelua käsiteltäessä on sanottu talousarviosta päättävien luottamushenkilöiden ja asiaa valmistevien viranhaltijoiden vastuusta voimavarojen riittävydestä sekä laissa käsittelylle säädettyjen määräaikojen velvoittavuudesta jokaisessa yksittäistapauksessa, koskee myös vammaispalvelulaissa säädettyjen määräaikojen noudattamista. Vammaispalvelulaissa säädetty kolmen kuukauden käsittelyaika voidaan kuitenkin ylittää, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii tätä pitemmän käsittelyajan.

### **3.5 Nuorten ennalta ehkäisevät palvelut**

Nuorisotakuulla pyritään turvaamaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Nuorisotakuuseen liittyy niin sanottu koulutustakuu, jonka tarkoituksena on turvata jokaiselle peruskoulun päättäneelle koulutuspaikka lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, oppisopimuskoulutuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. Lisäksi "Nuorten aikuisten osaamisohjelma" tarjoaa ilman koulutusta oleville alle 30-vuotiaille nuorille mahdollisuuden ammatillisen tutkinnon tai sen osan suorittamiseen.

Nuorisotakuun tullessa voimaan nuorten aktiivista osallisuutta tukevat ja heidän syrjäytymistään estävät palvelut ja toimenpiteet olivat tämän selvityksen teemoista. Vuoden 2015 selvityksessä on laajasti kuvattu nuorten ennalta ehkäiseviä palveluita.

Voitaneen perustellusti todeta, että nuorten syrjäytymistä tehokkaasti ehkäisemällä voidaan luoda edellytykset taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti kestäväälle kehitykselle. Jos nuorten syrjäytymisen lisääntyminen, vaarannetaan sekä yhteiskunnan ulkopuolelle jäävien inhimillinen hyvinvointi että yhteiskunnan eheys, turvallisuus ja taloudelliset toimintaedellytykset. Jokaisen, niin nuoren kuin aikuisenkin, omien kykyjensä ja mahdollisuuksiensa mukaista moraalista vastuuta omasta toiminnastaan unohtamatta voidaan todeta, että julkisen vallan toimenpiteet ovat perusteltuja nimenomaan syrjäytymisen mahdollisten seurausten vuoksi. Nämä seuraukset koskevat sekä yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle jääviä että niihin osallistuvia ja ovat lisääntyessään omiaan vaarantamaan julkisen vallan kyvyn ja mahdollisuudet yhteiskunnan jäsenten perus- ja ihmisoikeuksien turvaamiseen.

Sosiaaliammattilaisille tulevaisuuden yhteydenottoissa nuorten osuus ei selvitysjaksolla ole ollut merkittävä. Tällä perusteella voidaan varovasti olettaa, että nuorten palvelut toimivat vähintään tyydyttävästi joskin yksi syy yhteydenottojen vähäisyyteen voi olla se, että sosiaaliammattilaisien palvelut eivät ehkä tavoita vasta sosiaalipalveluiden piiriin tulleita nuoria. Voi kuitenkin todeta, että Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluiden yleisen edunvalvonnan piiriin on viime vuosina tullut kasvavassa määrin myös nuoria aikuisia moninaisine sosiaalisine ongelmineen.

Kyselyssä pyydettiin kuvailemaan lyhyesti se kunnan sosiaali-, terveys-, asumis-, opetus-, nuoris- ja mahdollisten muiden palvelujen kokonaisuus, jonka avulla joko erityisesti pyritään nuorten henkilöiden yhteiskunnallisen osallisuuden ja toimeliaisuuden edistämiseen ja ylläpitämiseen, syrjäytymisen ehkäisemiseen sekä syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden tunnistamiseen ja tukemiseen tai joilla vastaajan käsityksen mukaan muutoin on tästä näkökulmasta tarkasteltuna erityistä merkitystä.

Vastauksen mukaan Nuorisosaama toimii Tuusulassa päihde- ja mielenterveys sekä sosiaalisten ongelmien matalan kynnyksen palvelupaikkana 12 - 22-vuotiaille nuorille ja heidän läheisilleen. Päihdepalvelujen tarkoituksena on vahvistaa päihteettömyyttä sekä olosuhteita ja elämäntapoja, mitkä suojaavat päihteiden ongelmakäytöltä. Lisäksi Nuorisosaamalla tehdään mieliala-arvioita ja tuetaan nuorta lievissä mielenterveyshäiriöissä. Kodin ja läheisten mukaan saaminen on näissä kaikissa tilanteissa merkittävää. Tavoitteena on vähentää tai poistaa päihteiden ja mielenterveyshäiriöiden vaikutuksia. Nuorisosaaman osa-aikaisena lääkärinä toimii päihdepsykiatri.

Työskentelyn tavoitteena on löytää ongelmanratkaisuja ja toimintamalleja, joihin kaikki voivat sitoutua. Nuoren ja hänen perheen asioissa tehdään verkostoyhteistyötä, nuoren yksilöllisten tarpeiden mukaan. Nuorisosaaman työmuotoja ovat yksilökeskustelut, perhetapaamiset, verkostoyhteistyö, ryhmätoiminta ja asiantuntijaluennot.

Tuusulassa nuorten sosiaalityö on tarkoitettu 18 - 24-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat tukea työllistymisessä tai kouluttautumispolun löytämisessä. Työskentelyn tavoitteena on nuoren itenäistyminen, kuntoutuminen ja työ- tai koulutuspolun löytäminen. Työt toteutetaan yhdessä asiakkaan tilanteen mukaisen yksilöllisen yhteistyöverkoston kanssa. Nuorille tarjottavia palveluja Tuusulassa ovat mm. aktivointisuunnitelmat, kuntouttava työtoiminta ja harkinnanvarainen (täydentävä tai ehkäisevä) toimeentulotuki.

Keski-Uudenmaan moniammatillisen yhteispalvelutoiminnan (TYP) tarkoituksena on selvittää työttömien mahdollisuuksia työllistymiseen tai koulutukseen. Painopisteenä ovat nuoret ja maahan-

muuttajat. Kunta on kohdentanut palveluun sosiaaliohjaajan, sosiaalityöntekijän sekä terveydenhoitajan resurssia. Nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi on kunnalla myös Ehkäisevää nuorisotyötä, starttipajatoimintaa ja Ohjaamo- toimintaa, joiden kanssa sosiaalipalveluilla on tiivis yhteistyö.

Kyselyssä kysyttiin, onko tähän palvelukokonaisuuteen tulossa muutoksia vuonna 2017. Vastauksen mukaan toimintaa kehitetään edelleen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Nuorisoseman sairaanhoitaja aloittaa terveystarkastukset sellaisille alle 29-vuotiaille nuorille, jotka ovat opiskelu- ja työterveyshuollon ulkopuolella.

Kyselyssä pyydettiin vastaajaa arvioimaan sitä, miten kunnassa on onnistuttu nuorten henkilöiden yhteiskunnallisen osallisuuden ja toimeliaisuuden edistämiseen ja ylläpitämiseen, syrjäytymisen ehkäisemiseen sekä syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden tunnistamiseen ja tukemiseen liittyvien tavoitteiden toteuttamisessa ja miten näiden tavoitteiden saavuttamiseksi annettavia palveluja olisi syytä kehittää.

Vastauksen mukaa Nuorisosema on pystytty pitämään matalan kynnyksen palvelupisteenä asiakaskasvusta huolimatta. Jatkossa on arvioitava asiakkaiden kiireellisyysluokituksen käyttöön ottoa, mikäli asiakasmäärän kasvu jatkuu eikä lisäresursseja voida osoittaa.

### 3.6 Omaishoidontuki

Kyselyssä tiedusteltiin kuinka paljon kunnassa **varattiin määrärahaa** omaishoidontukeen.

Vastauksen mukaan vuonna määrärahat ovat olleet seuraavat:

- 2013	1 384 209 euroa
- 2014	1 398 500 euroa
- 2015	1 538 200 euroa
- 2016	1 704 800 euroa

**Määrärahaa käytettiin:**

- 2013	1 445 485 euroa
- 2014	1 534 227 euroa
- 2015	1 501 520 euroa
- 2016	1 643 556 euroa

Omaishoidon tukea **on hakenut:**

- 2013	85 hakijaa
- 2014	77 hakijaa
- 2015	75 hakijaa
- 2016	67 hakijaa

Omaishoidontukea **on saanut:**

- 2013	66 hakijaa
- 2014	66 hakijaa
- 2015	48 hakijaa
- 2016	43 hakijaa

Vuonna 2016 omaishoidontuen piirissä oli yhteensä 232 **asiakasta**, joista 65 vuotta täyttäneitä oli 121.

**Omaishoitajan vapaita** käytti vuonna 2016 yhteensä 158, joista 65 vuotta täyttäneiden hoitajia oli 80.

Omaishoidon **tukiluokkia** oli vuonna 2016 neljä ja omaishoidon tukimäärät luokittain olivat

- 387,49 euroa
- 624,30 euroa
- 1 068,31 euroa
- 1 736,00 euroa

### **3.7 Talousarviomäärärahojen mitoitus**

Kyselyssä kysyttiin, kyettiinkö kunnassa vuonna 2016 sosiaalihuollon palvelut ja etuudet järjestämään kunnan alkuperäiseen talousarvioon niitä varten varattujen määrärahojen puitteissa. Lisäksi kysyttiin muutettujen määrärahojen riittävyttä siinä tapauksessa, että talousarviota jouduttiin muuttamaan.

Vastauksen mukaan lisämäärärahaa tarvittiin sosiaalihuollon palvelujen järjestämiseen.

**Sosiaalipalvelujen tulosalueelle** valtuusto myönsi huhtikuun osavuositarkastuksessa lisämäärärahaa työmarkkinatukeen 0,150 milj. euroa ja elokuun osavuositarkastuksessa toimeentulotukeen 0,1 milj. euroa, mielenterveyskuntoutujien asumispalveluun 0,3 milj. euroa ja lastensuojelun sijaishuoltoon 0,240 milj. euroa.

Lisämäärärahasta huolimatta sosiaalipalveluissa oli menoylitys 0,3 milj. euroa, johtuen lapsiperheiden kotipalvelusta, jonka kysyntä loppuvuonna lisääntyi merkittävästi. Lisäksi päihdekuntoutujien laitospalvelusjaksot ja päivätoiminnan kustannukset ylittyivät. Huumeiden käytön lisääntyminen näkyi kuntoutusjaksojen kustannuksissa.

**Vanhus- ja vammaispalveluihin** saatiin osavuositarkastuksessa lisämäärärahaa 1,620 milj. euroa. Muutetun talousarvion toimintakulut ylittyivät 1,3 milj. euroa ja tulot 0,4 milj. euroa. Toimintakulujen todellinen ylitys on 1,1 milj. euroa.

Henkilöstökulujen ylitys oli 650 000 euroa. Henkilöstökorvaukset alittuivat 0,2 milj. euroa ja erilliskorvaukset ylittyivät kun lyhytaikaisia poissaoloja oli paljon ja sijaisia vaikea saada, jolloin henkilökunta teki ylimääräisiä vuoroja ja sai siitä erilliskorvausta.

Palveluostot ylittyivät n. 0,4 milj. euroa. Vanhusten yksityisen palveluasumisen määräraha ylittyi edelleen. Vammaispalveluiden toimintakulut ylittyivät 0,3 milj. euroa henkilökohtaisen avun osalta.

Tuloissa yksityisen palveluasumisen asiakasmaksutuotot ja kotikuntakorvaustulot ylittyivät 0,4 milj. euroa.

Tiedustelussa kysyttiin, missä määrin vuoden 2016 aikana on sosiaalipalveluja koskevaa päätöksentekoa tai palvelujen myöntämiskäytäntöjä jouduttu muuttamaan määrärahojen riittämättömyyden vuoksi. Vastauksen mukaan myöntämiskäytäntöjä ei muutettu ja palvelut on järjestetty lain mukaisina.

Kuntalain mukaan talousarvio ja -suunnitelma on laadittava siten, että edellytykset kunnan tehtävien hoitamiseen turvataan (110 § 2 mom.). Esimerkiksi perustoimeentulotukea, täydentävää toimeentulotukea, osaa vammaispalveluista sekä lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua koskee kunnan niin sanottu erityinen järjestämisvelvollisuus, jolloin palvelun hakijalla tai käyttäjällä on edellytysten täytyessä subjektiivinen oikeus palvelun saamiseen ja kunnan on tällöin myönnettävä palvelut määrärahoista riippumatta. Muita sosiaalihuollon palveluja koskee kunnan niin sanottu yleinen järjestämisvelvollisuus, jonka mukaan kunnan on alueellaan huolehdittava näiden palvelujen järjestämisestä, osoitettava niihin voimavaroja ja määriteltävä kriteerit palvelujen myöntämiselle hakijoiden yhdenvertaisuuden huomioon ottavalla ja muutoin oikeudellisesti hyväksyttävällä tavalla. (Ks. erityisesti sosiaalihuoltolaki 17 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta [733/1992] 3 §, Suomen perustuslaki 6 § ja hallintolaki [434/2003] 6 §). Monia näistä palveluista koskee lisäksi erityinen säännös, jonka nojalla palvelut on järjestettävä sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää (esimerkkeinä vammaispalvelulaki 3 § 1 mom. ja lastensuojelulaki 11 § 1 mom.).

Perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä (19 § 3 mom.). Perustuslain mukaan julkisen vallan on myös turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen (22 §). Nämä perustuslain säännökset ulottavat vaikutuksensa myös niin sanottuihin määrärahasidonnaisiin sosiaalipalveluihin ja edellyttävät muun muassa sitä, ettei näihin palveluihin varattavia määrärahoja tietoisesti alimitoiteta. Eduskunnan oikeusasiamies on lisäksi korostanut määrärahasidonnaisten palvelujen osalta muun muassa palvelutarpeiden ennakkollista arviointia sekä näiden tarpeiden, järjestettävien palvelujen ja varattavien määrärahojen välisen suhteen ja vastaavuuden seuranta. (Oikeusasiamiehen näkemys käy hyvin ilmi esim. 24.11.2010 annetusta ratkaisusta Dnro 1863/4/09).

Kyselyssä tiedusteltiin, onko vuoden 2017 talousarvioon varattu riittävät määrärahat sosiaalihuollon palvelujen ja etuuksien järjestämiseen.

Vastauksen mukaan

- Sosiaalipalveluissa 2017 talousarviossa on huomioitu toimeentulotuen Kela-siirron menoja vähentävä vaikutus. Työmarkkinatuen kuntaosuus on riski ja lastensuojelun sijaishuolto on vaikea ennustaa, vaikka alkuvuodesta sijoituksia onkin edellisvuotta vähemmän.
- Vanhuspalveluissa palveluasumisen määräraha vuodelle 2017 varattiin osavuositarkastuksen ennusteen mukaisesti, mutta palvelutarpeen kasvaessa huomattavasti jo syksyllä 2016, on vuonna 2017 todettavissa ylitysuhka.
- Vammaispalveluiden määräraha on osavuositarkastuksen tasolla.
- Palvelutarpeen kasvulle ei ole varausta. Mahdollista ylitystä käsitellään ensin toimialan sisällä ja, jos katetta ei löydy, esitetään lisämäärärahapyyntö valtuustolle.

Sosiaaliasiamies on aikaisemmin esittänyt kunnassa selvitettäväksi, millä tavoin ja millaisin asiasta vastaavien eri viranhaltijoiden ja toimielinten toimenpitein sosiaalihuollon, erityisesti lastensuojelun, toimeentulotuen, sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalvelujen, vammaispalvelujen ja varhaiskasvatuksen, palvelutarvetta olisi mahdollista tulevia talousarvioita laadittaessa ennakoida aikaisempaa paremmin ja varata tarvetta vastaavat määrärahat jo alkuperäiseen talousarvioon. Tällöin tarve varata talousarvioon lisämäärärahoja kesken talousarviovuoden olisi aikaisempaa vähäisempi.

### **3.8 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus**

Kyselyssä kysyttiin, miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2015 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty.

Vastauksen mukaan sosiaaliasiamiehen selvitys käsiteltiin kunnanhallituksessa sekä sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Selvityksessä esiin tuotu huoli määräaikojen ylittymisestä lastensuojelun ja toimeentulotuen osalta on huomioitu sosiaalipalvelujen resurssitarpeita arvioitaessa esim. täyttölupamenettelyn yhteydessä. Sosiaaliasiamiehen selvitystä on käsitelty henkilöstön kanssa tiimikokouksissa.

### **3.9 Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneet asiat**

Kyselyssä kysyttiin vastaajan näkemystä keskeisimmistä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneista asioista (tapahtumat/muutokset/kehitysnäkymät) kunnassa vuonna 2016.

Vastauksessa tuodaan tältä osin myönteisinä (+) esiin useita eri seikkoja, jotka kaikki ansaitsevat tulla tähän selvitykseen kirjatuiksi (+ / -):

+ Sosiaalipalveluissa painopiste on sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa ja lastensuojelun asiakasmäärä väheni edelleen. Sosiaalihuoltolain mukaisen varhaisen vaiheen perhetyön ja tukihenkilöpalvelun sekä lapsiperheiden kotipalvelun kysyntään vastattiin oman perhetyön lisäksi palvelua ostamalla ja palvelusetelillä.

+ Kaikki lastensuojeluasiana vireille tulleet palvelutarpeen arviot käsiteltiin lain määräajassa. Lastensuojeluilmoitusten määrä laski 29 % edellisvuodesta. Uusia lastensuojelun asiakkuuksia alkoi 55 % vähemmän kuin edellisvuonna. Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikön toteuttaman avoimuksen kiireellisen tukitoimipalvelulla estää 10 lapsen sijoitus.

+ Sijaishuollon tarve väheni ja uusia sijoituksia tehtiin 30 % vähemmän kuin vuonna 2015. Vuoden aikana sijaishuollossa oli 3 % vähemmän lapsia kuin edellisvuonna. Sijaishuollon hoitovuorokausien määrä oli kuitenkin hieman suurempi kuin edellisvuonna. Perhehoidon osuus sijaishuollon hoitovuorokausista kasvoi edellisvuoteen verrattuna 5,4 %, mutta ei vielä ylittänyt talousarviossa asetettuun 40 %:n tavoitteeseen.

- Toimeentulotukea maksettiin keskimäärin 500 taloudelle/kuukausi, kasvua 5 % edellisvuoteen

- Aluehallintovirasto antoi kunnalle huomautuksen toimeentulotuen käsittelyaikojen ylittymisestä 15.6.2016. Hakemusten käsittelyä saatiin tehostettua, mutta käsittelyaika ylittyi lokakuussa edel-

leen 4,5 %:ssa hakemuksista. Joulukuussa, kun etuuskäsittelijät olivat siirtyneet pois kunnasta, ylitystä oli 18 %:ssa hakemuksista.

- /+ Perustoimeentulotuen siirto Kelalle näkyi osalle asiakkaista toimeentulotuen maksujen viivästymisenä ja erilaiset tulkinnot asumiskuluissa ja aiemmin kunnan hyväksymissä kustannuksissa aiheuttivat hämmennystä ja edellyttivät lukuisia yhteydenottoja Kelaan ja kunnan sosiaalityöhön. Toisilla palvelu on sujunut hyvin ja joustavasti, sähköinen asiointi on ollut heille positiivinen mahdollisuus.

- Kunnan maksuvastuulla olevien työmarkkinatukea saaneiden määrä joulukuun lopussa oli 4 % edellisvuotta suurempi.

+ Mielenterveyskuntoutujien palveluissa kunnan oma palvelu kasvoi ja ostopalvelua voitiin vähentää. Kotikuntouttajien palveluissa oli 35 asiakasta ja ryhmätoiminnoissa myös muita kävijöitä.

+ Ikäihmisten perhehoito aloitettiin uutena palvelumuotona 2016

+ Vanhuspalveluissa järjestettiin gerontologisen hoitotyön täydennyskoulutusta. Koulutuksen myötä tehostetaan kuntouttavan työotteen ja toimintakykyä ylläpitävän hoitotyön toimintamallin käyttämistä.

+ Palvelukeskus Tuuskodon toiminta siirtyi Riihikallioon Yrjö ja Hanna –säätioältä vuokrattuihin toimitiloihin vuoden 2016 joulukuussa. Tuuskodon lakkauttamista ja Riihikodon perustamista johdettiin ja valmisteltiin tiiviissä yhteistyössä henkilöstön ja asukkaiden sekä heidän omaistensa kanssa.

+ Etelä-Tuusulan alueelle sijoittuvan kehitysvammaisten henkilöiden ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön suunnittelu aloitettiin. Neitoperho-yksikön rakentamisen toteuttaa Tuusulan kunnan kiinteistöt Oy. Palvelut järjestetään kunnan omana toimintana. Toiminnan sisällön suunnittelun aloitettiin asiakastarpeiden ja -toiveiden kartoituksella.

### **3.10 Vielä toimeentulotuesta**

Vielä kyselyssä kysyttiin miten kunnassanne huomioitiin ja oman arvionne mukaan onnistuttiin toimeentulotukiasioiden siirtymisen asiakastiedotuksessa ja –palvelussa?

Vastauksen mukaan perustoimeentulotuen myöntäminen ja tuen maksaminen siirtyi Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alusta lukien. Muutoksesta tiedotettiin asiakkaille kunnan [www.sivuilla](http://www.sivuilla), toimeentulotukipäätöksen mukana lähetetyillä Kelan laatimilla perustoimeentulotukiesitteillä sekä henkilökohtaisesti asiakastapaamisten yhteydessä. Lisäksi sosiaalitoimistojen tiloissa on ollut esillä perustoimeentulotuen Kela-siirrosta kertovia tiedotteita ja esitteitä, jotka asiakas on halutessaan voinut ottaa mukaansa. Kela-siirrosta tiedottamisessa ja sen huomioimisessa asiakaspalvelussa onnistuttiin arvio mukaan hyvin.

Kysymykseen siitä, miten kuntanne valmistautui näihin muutoksiin, vastattiin, että perustoimeentulotuen Kela-siirrosta tiedotettiin asiakkaille edellä kuvatulla tavalla. Kelan ja Keski-Uudenmaan kuntien yhteistyöryhmä, jossa Tuusulan aikuissosiaalityö oli edustettuna, kokoontui säännöllisesti kehittämään kunnan ja Kelan välistä yhteistyötä asiakkaan asioiden hoidossa ja tukea Kela-siirron



mahdollisimman sujuvaa, asiakaslähtöistä toimeenpanoa. Kunnan etuuskäsittelyn resurssi oli palattu määräaikaissa 31.12.2016 saakka toimeentulotuen Kelaan siirtymistä ennakoiden.

Kysymykseen siitä, miten muutos näkyi asiakkaille, vastattiin, että syksyllä 2016 osa asiakkaista oli huolissaan palvelun saatavuudesta, kun Kelan toimistoa ei ole paikkakunnalla. Varsinkin loppuvuosi oli ruuhkainen ja hakemusten käsittely kunnassa viivästyi osittain syystä, että kunnan toimeentulotuen käsittelyn resurssi oli vähentynyt määräaikaisten työntekijöiden lähdettyä toisiin tehtäviin jo ennen vuoden päättymistä.

Alkuvuonna 2017 asiakkaat ovat antaneet erilaista palautetta perustoimeentulotuen Kela-siirrosta. Osa asiakkaista on kertonut, että Kela on käsitellyt perustoimeentulotuen jouhevasti ja lakisääteisessä määräajassa. Osa puolestaan on kertonut, että perustoimeentulotukipäätökset ovat viivästyneet, toimeentulotukilaskelmissa on ollut virheitä huomioitujen tulojen osalta ja että Kela ei ole huomionnut menoksi sellaisia kuluja, jotka asiakkaalle on aikaisemmin huomioitu menoksi kunnassa tehdyissä toimeentulotukilaskelmissa. Kunnan sosiaalityö on selvittänyt näitä tilanteita ja ollut yhteydessä Kelaan. Kunta on myöntänyt pakottavissa tilanteissa täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, kun kelan päätös on viivästynyt kohtuuttomasti.

Erityisesti pakolaisten kohdalla muutos aiheutti viivästymistä toimeentulotuen maksatuksessa, kun juuri maahan tulleilla kiintiöpakolaisilla ei vielä ole sosiaaliturvatunnusta eikä Kela maksa etuutta käteisenä, kuten kunnassa voitiin tehdä. Pankkiyhteistyö ei ole ollut sujuvaa. Maksatuksessa on ollut epäinhimillistä viivästymistä. Kunta on hätätilanteessa joutunut järjestämään ruokarahaa perheille.

### **3.11. Muuta**

Kysyttäessä palautetta ja toiveita sosiaaliasiamiehelle Tuusulan sosiaalitoimi toivoi sosiaaliasiamieheltä aktiivista yhteydenottoa sosiaalipalveluihin, kun asiakas tuo esiin palvelun epäkohtia, jotta niistä voidaan yhdessä keskustella.

Vs. sosiaaliasiamiehenä ilmoitan tämän vastauksen sopivan hyvin omiin tehtäviini asettamiini tavoitteisiin. Uskon, että tässä asiassa edistytään, kun oma työkokemus laajasta tehtäväalueesta lisääntyy ja syvenee. Sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttä on lainsäädännöllisesti laaja ja soveltamisohjeet ja -käytännöt ovat kunnittain/kaupungeittain haastavia omaksuttavia.

## **4 TIIVISTELMÄ**

Edellä on kuvattumaan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Tuusulassa vuonna 2016 lähinnä sosiaaliasiamiehen kyselyyn saaduista vastauksista ja sosiaaliasiamiehelle

tulleista asiakasyhteydenotoista koostuvan lähdeaineiston pohjalta. Seuraavassa on lyhyt tiivistelmä tässä yhteydessä esiin nousseista keskeisimmistä seikoista.

Talousarviosta päättävien luottamushenkilöiden ja asiaa valmistelevien viranhaltijoiden velvollisuutena on osoittaa toimeentulotuki-, lastensuojelu- ja vammaispalveluasioiden käsittelyyn sellaiset voimavarat, jotka mahdollistavat laissa säädettyjen määräaikojen noudattamisen. Laissa käsittelylle säädetty määräajat velvoittavat asian käsittelystä vastaavaa tahoa jokaisessa yksittäistapauksessa. Näin ollen jos yhdenkin asian osalta esimerkiksi päätöksen tekemiselle, yksilöidyn täydennyskehotuksen lähettämiseksi tai lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiselle säädettyjä määräaikoja ei kyetä noudattamaan, tältä osin on toimittu lain nimenomaisen säännöksen vastaisesti. Myös viranhaltijoiden tai työntekijöiden poissaoloihin on pyrittävä varautumaan esimerkiksi sijaisjärjestelyin siten, että poissaolot eivät olisi esteenä laissa säädettyjen määräaikojen toteutumiselle.

Tuusulan osalta panon kuitenkin ilolla merkille vastauksesta ilmenevän seikan, että vammaispalveluasioiden sekä lastensuojelutarpeen selvityksien käsittelylle säädettyjä määräaikoja on Tuusulassa vuonna 2016 kyetty noudattamaan.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyn osalta samaa ei voida todeta. On syytä kuitenkin muistuttaa, että vuodenvaihte oli toimeentulotukiasioiden osalta haasteellinen erityisesti henkilöresursoinnin osalta eikä toimeentulotukihakemusten Kelalle siirtymisen vuoksi tässä arvioi asiaa enempää. Jatkossa toimeentulotuen käsittelyä arvioidaan tässä selvityksessä harkinnanvaraisen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen näkökulmasta ja jos mahdollista kunnan osuutta asiakkaan kokeman palvelukokonaisuuden osana Kelan perustoimeentulotuen kanssa.

Sosiaaliamies on aikaisemmin esittänyt kunnassa selvitettäväksi, millä tavoin ja millaisin asiasta vastaavien eri viranhaltijoiden ja toimielinten toimenpitein sosiaalihuollon, erityisesti lastensuojelun ja vammaispalvelujen palvelutarvetta olisi mahdollista tulevia talousarvioita laadittaessa ennakoida aikaisempaa paremmin ja varata tarvetta vastaavat määrärahat jo alkuperäiseen talousarvioon. Tällöin tarve varata talousarvioon lisämäärärahoja kesken talousarviovuoden olisi aikaisempaa vähäisempi.

Edellisvuosien tapaan pidän asiakkaiden oikeuksien ja aseman näkökulmasta myönteisenä sosiaalityön päällikön vastauksesta ilmenevää toiminnan kehittämistä monella osa-alueella. Monet vastauksessa myönteisinä esiin tuodut kehittämistoimet parantavat organisaation ja siinä toimivan henkilöstön edellytyksiä tuottaa asiakkaille entistä laadukkaampaa sosiaalihuoltoa ja edistävät näin ollen myös asiakkaiden oikeusturvaa.

Päätän selvityksen yleisluonteiseen huomioon kahdesta monilta sosiaaliamiehen asiakkailta välittyvästä seikasta, joita huomion yleisluonteisuuden takia en tässä vaiheessa enempää kuitenkaan erittele eikä perustele.

Asiakkailla on usein vaikeuksia ymmärtää saamansa päätöksen, palvelusuunnitelman tms. sisältöä. Esimerkiksi päätös voi aineellisesti olla aivan oikeakin, mutta asiakas jää tyytymättömäksi, koska hän ei ole ymmärtänyt suullisesti tai kirjallisesti saamaansa viestiä olipa kyse ohjeesta tai päätöksestä. Toiseksi asiakas voi joskus hallinto-organisaatiossa ja joskus myös konkreettista palvelua tuottavissa moniammatillisissa yhteistyöverkostoissa helposti jäädä vaille hänen kannaltaan olennaista tietoa siitä kuka hänen asiaansa hoitaa. Tämä yhdessä rajoitetun tai joskus

riittämättömän tavoitettavuuden kanssa voi saattaa asiakkaan tilanteeseen, jossa omien oikeuksiensa hakeminen voi käydä tarpeettoman vaikeaksi ja jopa ylittää asiakkaan omat voimavarat.

Näiden sosiaalihuollon laatuun ja siihen liittyvään (asiakkaan) kohteluun (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §) välittömästi vaikuttavien palveluelementtien merkityksen korostamiseksi viitataan lopuksi muistutuksen omaisesti seuraaviin lainkohtiin:

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 5 § 1-2 momentit:

*Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.*

*Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.*

Hallintolaki 7 § 1 momentti:

*Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.*

Hallintolaki 8 §:

*Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.*

*Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen*

Hallintolaki 9 §:

*Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.*