

**SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ TUUSULASSA
VUONNA 2017**

Tuusulan kunnanhallitukselle

Valmistumispäivä: 7.5.2018

Tekijä:

Arto Nätkynmäki

vs. asiamies

Tuusulan kunta

Keski-Uudenmaan asiamies- ja
neuvontapalvelut

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 2017**

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2017	3
	2.1 Yleistä	3
	2.2 Tilastotietoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2017	4
3	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA TUUSULASSA VUONNA 2017	6
	3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset	6
	3.2 Toimeentulotuki	6
	3.2.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	7
	3.2.2 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus	7
	3.2.3 Asumismenot	8
	3.2.4 Kelaan siirtymisen vaikutuksia	10
	3.3 Lastensuojelu	12
	3.3.1 Palvelutarpeen kehittyminen	12
	3.3.2 Määräajoista ja sijaishuollon valvonnasta	
	3.4 Vammaispalvelut	14
	3.5 Vanhuspalvelut	16
	3.6 Kuljetuspalvelut	18
	3.7 Nuorten palvelut	18
	3.8 Omaishoidon tuki	19
	3.9 Talousarviomäärärahojen mitoitus	20
4	KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ	22
5	SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS	23
6	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUKSIIN JA ASEMAAN VAIKUTTANEET ASIAT	23
7	ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖHANKE	26
8	TIIVISTELMÄ	26

SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ TUUSULASSA VUONNA 2017

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 2017 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 sosiaaliasiamespalvelut. 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 sosiaaliasiamestehtävien toimintaa vuonna 2017. Tällöin tarkastelen ensin sosiaaliasiamestehtävien yleisiä puitteita ja niiden kehitystä sekä kuvaan tämän jälkeen vuoden 2017 sosiaaliasiamestehtävien tilastoinnin pohjalta. Esityksen jälkimmäisessä osassa luon katsauksen sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitykseen Tuusulassa vuonna 2017. Tämän tarkastelun lähdeaineistona ovat lähinnä Tuusulan sosiaali- ja terveystoimessa alkuvuodesta 2018 toteutettu sosiaaliasiamiehen kuntakysely ja sosiaaliasiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot. Em. sosiaaliasiamiehen kuntakysely sisältyi joitain uusia kysymyksiä, joista kaikkiin vastaamiseen ei ollut tarkoituksenmukaista lähdeaineistoa.

2 SOSIAALIASIAMESTEHTÄVIEN TOIMINTA VUONNA 2017

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. Tämä muodostaa haasteen joittenkin muitten vireillä olevien tehtävien vaatiman selvittely- yms. aikojen irroittamiseen, mutta toisaalta takaa asiakkaalle mahdollisuuden saada asiamies kiinni. Asiakas on halutessaan saanut ajan sosiaaliasiamiehelle

yleensä noin viikon kuluessa puhelimitse tapahtuneesta yhteydenotosta ja kiireellisissä tapauksissa jopa nopeammin, jos asian selvittäminen on vaatinut tapaamista.

Loma-aikana asiamiehen sijaisena on toiminut 2. yleinen edunvalvoja, joka lakimiehen koulutuksen saaneena kykenee lyhytaikaisesti suoriutumaan oman toimensa ohella sosiaaliamiehelle säädetyistä tehtävistä. Vuonna 2017 sosiaaliamiehen tehtävä on toteutunut koko vuoden ilman vaihtuvuutta. Katkonaisuus on aiemmin jonkin verran näkynyt esim. tilastoinnissa, joka nyt on vakiintunut.

Vuonna 2017 sosiaaliamies tapasi asiakkaita sopimuksen mukaan joitain kertoja myös Järvenpäässä ja Keravalla. Pääosa asioista on hoitunut puhelimitse, sähköpostilla tai Tuusulan toimistolla. Sosiaaliamiehellä on keväästä 2017 saakka ollut käytössä suojattu sähköposti, mikä on aiempaan verrattuna tehostanut yhteydenpitoa niin asiakkaiden kuin viranomaistahojen kanssa.

Sosiaaliamiehen 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. Sosiaaliamies on joissain tapauksissa antanut asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvää tietoa ja neuvontaa myös sosiaalipalveluista vastaavalle henkilöstölle. Yleensä tällainen konsultointi on tapahtunut joko henkilöstön omasta aloitteesta tai sosiaaliamiehen aloitteesta asiakkaan otettua ensin asiassaan häneen yhteyttä. Joitain kertoja sosiaaliamies on asiakkaan pyynnöstä osallistunut asiakkaiden ja viranhaltijoiden välisiin asiakas- tai palvelusuunnitelmatapaamisiin tai vastaaviin.

Sosiaaliamiehen 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, sosiaaliamiehen tehtävänä on saattaa käsityksensä asiasta siitä vastaavan viranhaltijan tietoon. Tällä tavoin sosiaaliamies on myös pyrkinyt toimimaan. Toisaalta sosiaaliamiehen tehtävänä ei lähtökohtaisesti ole ottaa kantaa erilaisten päätösten tai ratkaisujen yhteiskunnalliseen, poliittiseen tai taloudelliseen tarkoituksenmukaisuuteen. Esimerkiksi perus- ja ihmisoikeudet sekä hallinto-oikeudelliset ja sosiaalioikeudelliset oikeusperiaatteet toimivat kuitenkin myös välittäjinä oikeusjärjestelmän perustana olevan arvopohjan ja yksittäisten oikeusnormien soveltamisen välillä, joten sosiaaliamiehen tai muiden ensisijaisesti lakia soveltavien tahojen argumentointi ei voi olla täysin irrallaan sovellettavien normien perustana olevista yhteiskunnallisista arvoista.

2.2 Tilastotietoja sosiaaliamiestoiminnasta vuodelta 2017

Sosiaaliamiestoiminnan tilastoinnissa yleisesti käytetään valtakunnallisesti suositeltua tilastointimallia, jonka mukaan yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi olla 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 selvitettävää tai kokonaan uuden yhteydenottooperusteen, tulee siitä uusi asiatapahtuma. Tilastointitapaa ei voi pitää kovin hyvin sosiaaliamiehen kokonaistyömäärää kuvaavana. (Tarkemmin Laukka, Arja – Lepikkö, Laura – Einemäki, Pekka: Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007 – 31.10.2009: loppuraportti, jaksot 2.1.)

Tilastoidut luvut poikkeavat vuoden 2017 osalta aiemmasta. Ensisijaisesti on tilastoitu muut kuin vain yhteen puheluun vastaamiseen johtaneet uusien asiakkaiden yhteydenotot. Näitä uusien asiakkaiden yhteydenottoja, jotka edellyttivät asiaan perehtymistä, muuta selvittelyä tai yhteydenottoja viranhaltijoihin tms. kirjattiin 75, kun pelkällä yhdellä puhelinvastauksella tai -keskustelulla selvitettiin keskimäärin 1-3 puhelinsoitolla päivässä. Huomionarvoista on, että eräiden asiakkaiden asiat tapaavat saamaansa palvelua, tai palveluita, vastaavasti muodostua ”jatkuviksi”, jossa yhteydenottoja tulee lukuisia tiivistä akuutin asian ollessa vireillä taikka tasaisesti pitkin vuotta.

Yleisenä havaintona voi todeta yhteydenottojen vähentyneen. Olennainen syy tähän on perustoimeentulotukiasioiden käsittelyn siirtyminen Kelaan. Aiemmin merkittävä osa yhteydenotoista koski toimeentulotukiasioita, mutta perustoimeentulotuen käsittelyn siirryttyä vuoden 2017 alussa Kelaan on myös asiakkaiden tuen ja neuvonnan tarve kohdistunut enemmän Kelaan, joskin toimeentukea koskevia yhteydenottoja sosiaaliamiehellekin tulee edelleen niin perustoimeentulotukea kuin kunnan käsittelemää harkinnanvaraista toimeentulotukeakin koskien.

Yhteydenottajina asiakastapahtumissa oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas, joissain tapauksissa asiakkaan läheinen ja joissain tapauksissa henkilöstö. Asiatapahtumat koskivat *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 järjestämisvastuisen kunnan omassa organisaatiossa.

Vuonna 2017 asiatapahtumat jakautuivat **aihealueittain** niin, että eniten yhteydenottoja oli edelleen toimeentulotuessa. Seuraavaksi eniten oli yhteydenottoja vammaispalveluissa, ikääntyneiden palveluissa ja lastensuojelussa. Muun sosiaalityön, perheasioiden, lasten päivähoidon, omaishoidon tuen, kehitysvammahuollon päihdehuollon ja kotipalvelun ja kotihoidon asiakastapahtumien voi sanoa olleen satunnaisempia.

Asiakastapahtuman **luonteeksi** tilastoitiin vuonna 2017 selvästi useimmiten ”tyytymättämyys” ja toiseksi useimmin ”tiedustelu”.

Asiakastapahtuman **syistä** tavallisimmiksi tilastoitiin vuonna 2017 ”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 2017 asiatapahtumiin liittyvistä sosiaaliasiamiehen **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 sosiaaliasiamies, järjestettiin vuoden 2017 aikana 5-10 tapaamista. Ennaltaehkäisevän luontoisiin luento- tai koulutustilaisuuksiin osallistuttiin kutsujen mukaan noin 5 kertaa.

3 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA TUUSULASSA VUONNA 2017

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen arvioinnin tueksi lähetettiin aikaisempien vuosien tapaan toimialueen kunkin kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimialan tai palvelualueen määrätyleisille vastaaville viranhaltijoille alkuvuodesta 2018 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.

Kuten edellä todettiin, kuntakysely sisälsi joitain uusia kysymyksiä. Kaikkiin näistä ei löytynyt valmista tarkoituksenmukaista seurantatietoa.

3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Vastauksen mukaan Tuusulaa koskevia sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia **muistutuksia** (sisältää myös kantelut) tehtiin vuoden 2017 aikana 9 kpl (2016/7, 2015/14, 2014/4). Näistä 5 koski lastensuojelun toteuttamista muiden kohdistuttua yksittäisinä tietyille palvelualueelle.

Tuusulan sosiaali- ja terveystalokunnan yksilöasioiden jaosto käsitteli vastauksen mukaan vuoden 2017 aikana yhteensä 20 (2016/54, 2015/34, 2014/41) sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemää **oikaisuvaatimusta**. Alentumaa aiemmista vuosista voi pitää merkittävänä.

Kyselyyn saadun vastauksen mukaan jaosto oikaisi päätöstä 5 tapauksessa, joista kaksi koski vammaispalveluasiasiaa ja kaksi omaishoidontukiasiasiaa (2016/0, 2015/1, 2014/1). Oikaisuvaatimus siis muutti päätöstä 5 tapauksessa 20:stä.

Vastauksen mukaan lautakunnan/jaoston päätöksistä tehtiin vuonna 2017 hallinto-oikeudelle 5 **valitusta**, joista 2 omaishoidontukiasiasia (2016/5, 2015/4, 2014/5). Hallinto-oikeus on vuoden aikana hylännyt 5 valitusta ja yhdessä vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevasta asiassa hallinto-oikeus muutti päätöksen asiakkaan kannalta myönteiseksi.

3.2 Toimeentulotuki

Perustoimeentulotuen käsittely siirtyi Kelaan vuonna 2017. Kunnalle jäi täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely.

Vuonna 2016 kunnan toimeentulotuen kustannukset olivat noin 3 milj. euroa kun suorat kustannukset täydentävän ja ehkäisevät toimeentulotuen osalta vuonna 2017 oli (vain) 357 000 euroa. Näin toimeentulotuen rahoitusosuus ei kuitenkaan kokonaisuudessaan muuttunut eikä muutu. Aiemmin kunta on saanut kustannuksista valtionosuuksia. Vuonna 2017 kunnan rahoitusosuus perustoimeentulotuestakin oli puolet kunnan toteutuneesta perustoimeentulotuesta ja rahoitusosuus toteutetaan peruspalvelujen valtionosuusvähennyksenä.

3.2.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely jäi kuntaan. Sen ja perustoimeentulotuen määrien erittelyä ei kuitenkaan ole aiemmin tilastoitu. Vuonna 2016 toimeentulotukea (perus- ja täydentävä/ehkäisevä) myönnettiin kunnassa 1 167 taloudelle ja vuonna 2017 (1-3/2017 perus- ja 1-122017 täydentävä/ehkäisevä) 604 taloudelle.

Saadun vastauksen mukaan kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi toimeentulotukea sai 73 taloutta (2016/180).

3.2.2 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus

Kyselyssä kysyttiin, onko toimeentulotukipäätökset kyetty tekemään toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997, toimeentulotukilaki) 14 a §:ssä säädetyissä määräajoissa. 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.)

Vastaukseen sisältyvän otannan osalta toimeentulotukihakemukset käsiteltiin 88 prosenttisesti säädetyssä ajassa, 12 % (2016/18 %, (2015/4 %, 2014/20 %) ylitti lakisääteisen käsittelyajan 7 pvää. Näistä 12 %:sta kaikissa päätös tehtiin 8-14 arkipäivän kuluessa.

Kyselyssä kysyttiin, järjestyykö 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 pääsääntöisesti onnistui määräajassa, seurantatietoa asiasta ei ole. Mahdollisuudesta tähän kerrotaan kunnan verkkosivulle linkitetystä laissa. Vastauksen mukaan toimeentulotukea käsittelevä työntekijä myös neuvoo asiakasta tämän oikeuden käyttämisessä.

Yhteiskunta kehittyä sähköisten palveluiden suuntaan. Tämä ei ole ongelmaton kaikille kansalaisille. Kirjoittamalla ”toimeentulotuki” kunnan nettisivun hakukenttään saa kyllä runsaasti lähteitä ja materiaalia, mutta tämä mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun ei ainakaan näkyvästi esille tule. Kannustan kuntaa arvioimaan tulisiko tätä henkilökohtaisen keskustelun mahdollisuutta tuoda selvemmin esille. Joillekin asiakkaille omaehtoinen hakemusasiakirjojen ja selvitysten kokoaminen on haasteellista.

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

3.2.3 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 Kelan 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 Kelan vahvistamien kuntakohtaisten 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:

- Lukumäärää/toistuvuutta on vaikea arvioida, koska asiakastietojärjestelmästä ei suoraan saada tällaista tietoa. Asumismenot otetaan todellisen suuruusina huomioon toimeentulotukea myönnettäessä, mikäli asiakas on osoittanut hakeneensa edullisempaa asuntoa aktiivisesti ja valikoimatta, mutta kohtuuhintaista asuntoa ei todistettavasti ole ollut saatavilla. Todelliset asumiskustannukset huomioidaan menona toimeentulotukea myönnettäessä myös silloin, kun asunnon vaihtaminen ei ole kohtuullista huomioon ottaen tuen hakijan ja hänen perheensä terveydentila, etävanhemmuuteen liittyvä tilantarve ja/tai muut asiaan vaikuttavat seikat kokonaisuudessaan.
- Asumismenot kuuluvat perustoimeentulotukeen ja niiden huomioiminen menona on siten Kelan vastuulla. Mikäli asiakkaan asumismenot ovat ylikalliit ja asiakas hakee niihin täydentävää toimeentulotukea kunnasta, pyritään ensisijaisesti selvittämään löytyykö perusteita (esim. terveydellisiä, lastensuojelullisia), joiden nojalla Kela voisi hyväksyä asiakkaan asumiskulut todellisen suuruusina perustoimeentulotukilaskelmassa. Tarvittaessa asiakkaalle kirjoitetaan Kelaa varten lausunto asumiskulujen huomioiseksi todellisen suuruusina perustoimeentulotukea määrättäessä. Mikäli Kela kuitenkin päättää huomioida vain kohtuullisena pitämänsä asumiskulut, voidaan kunnassa yksilökohtaisesti harkita Kelan kohtuullisuusrajan ylimenevän osan huomioimista täydentävän toimeentulotuen menona.

Sosiaaliasiamies on aiemmin pitänyt myönteisenä sitä, että Tuusulassa noudatettavat toimintatavat olivat hyvin sopusoinnussa toimeentulotukilaista, sen esitöistä sekä sosiaali- ja terveystieteiden 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 sosiaaliasiamiehelle 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 selvitetyt 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 tapaamisesta 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.

Sosiaaliamies kannustaa kuntaa edelleen kaikkiin keinoin myötävaikuttamaan, että Kelalla olisi myös yksittäistä asiakasta koskevassa tilanteessa realistinen käsitys paikkakunnan asuntomenoista ja -markkinoista. Ei ole asiakkaan, kunnan eikä ympäröivän yhteiskunnan edun mukaista, että asiakas joutuu asumiskustannusten takia tinkimään toimeentulotuella katettavaksi tarkoitetuista menoista.

3.2.4 Kelaan siirtymisen vaikutuksia

Toimeentulotuen käsittely oli vuonna 2017 suurin muutos sosiaalipalveluissa. Siksi myös kuntakyselyssä kysyttiin miten toimeentulotuen käsittelyn siirtyminen Kelaan on kunnan arvion mukaan toteutunut täydentävän toimeentulotuen asiakkaiden näkökulmasta arvioiden.

Vastauksen mukaan täydentävän toimeentulotuen asiakkaille Kela-siirto on tarkoittanut asiointia ”kahdella luukulla”, Kelassa ja kunnassa. Alkuvuodesta 2017 Kelan perustoimeentulotuen käsittelyn ruuhkautuminen hankaloitti täydentävän toimeentulotuen asiakkaiden tilannetta, koska asiakkaille ei voitu tehdä täydentävän toimeentulotuen päätöstä kunnassa ennen kuin he olivat saaneet Kelan perustoimeentulotukipäätöksen. Vuoden loppupuolella täydentävän toimeentulotuen asiakkaiden tilanne on helpottunut, kun Kela on saanut perustoimeentulotuen käsittelyaikansa lyhyemmäksi.

Kela-siirron **hyviksi puoliksi** täydentävän toimeentulotuen asiakkaiden kannalta arvioitiin:

- perustoimeentulotuen voi hakea Kelasta sähköisesti, sähköisessä hakemuksessa asiakas voi myös ilmoittaa haluavansa siirtää hakemuksen kuntaan täydentävän toimeentulotuen osalta (Tuusulassa ei ole aiemmin voinut hakea toimeentulotukea sähköisellä hakemuksella), liitteet voi lähettää Kelaan kännykkäkuvana

Kela-siirron **huonoiksi puoliksi** täydentävän toimeentulotuen asiakkaiden kannalta arvioitiin:

- Tuusulassa ei ole Kelan toimipistettä, vaan asiakkaan on mentävä esim. Keravalle tai Järvenpään Kelan toimipisteeseen mikäli haluaa asioida henkilökohtaisesti Kelan työntekijän luona toimeentulotukea hakiessaan

- Kela ei seuraa säännöllisesti asiakkaiden tiliotteita, jolloin asiakkaan taloudenhallinnan ongelmat saattavat jäädä huomaamatta ja esim. vuokravelan syntymistä ei pystytä ennaltaehkäisemään
- Kelassa on saatettu ohjata asiakas hakemaan täydentävää toimeentulotukea kunnasta, vaikka kunnan toimeentulotukiohjeiden ja -linjausten mukaan ko. menoon ei toimeentulotukea yleensä myönnetä. Asiakas on saattanut tulkita, että kunta myöntää toimeentulotukea kun asiakas sitä vain hakee kunnasta. Kelassa ei siis ehkä tietoa/ymmärrystä täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen kriteereistä.

Kysyttäessä miten yhteistyö Kelan kanssa on toteutunut vastattiin seuraavasti:

Tuusula on osallistunut säännöllisesti Keski-Uudenmaan kuntien ja Kelan yhteistyökokouksiin, viimeisin kokous on ollut 23.10.2017. Kokoukset ovat olleet informatiivisia ja rakentavia. Kunnasta on oltu myös tarvittaessa sähköpostitse yhteydessä Kelan esimiehiin erilaisissa kunnan ja Kelan välisissä yhteistyökysymyksissä.

- Kela välittää kuntaan pääsääntöisesti sähköisesti KELMU-järjestelmän kautta täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset sekä ilmoituksen sosiaalityön tarpeesta, aktivointiehdon täyttävistä asiakkaista ja perusosan alennuksista. Ilmoitusmenettely on toiminut kohtuullisen hyvin. Tarvittaessa Kelan työntekijän ovat olleet asiakasasioissa puhelimitse yhteydessä kuntaan ja vastaavasti aikuissosiaalityön työntekijät ovat olleet tarvittaessa yhteydessä Kelaan asiakkaidensa asioissa.

Yhteistyössä Kelan kanssa kehitettäväksi tunnistettuina asioina esitettiin seuraavat:

Kelan välittämien ilmoituksien sisältämä tieto asiakkaan elämäntilanteesta on melko niukkaa, vaikka Kelassa kenties on enemmänkin tietoa asiakkaan elämäntilanteesta. Ilmoitusmenettelyä voisi pyrkiä kehittämään siten, että asiakkaan ei tarvitse kertoa samoja tietoja tilanteestaan sekä Kelassa että kunnassa.

- Täydentävää toimeentulotukea hakeva asiakas joutuu asioimaan ”kahdella luukulla”. Asiakkaan kannalta olisi sujuvampaa, että myös täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä vastaisi Kela – kuntaan jäisi sosiaalityö ja ehkäisevä toimeentulotuki.
- Kelassa tulisi kehittää työntekijöiden osaamista sosiaalityön tarpeen huomioimiseksi. Huolena kunnassa on, että sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat eivät ohjaudu oikea-aikaisesti Kelasta sosiaalityön piiriin. Kela ei velvoita perustoimeentulotuen asiakkaita asioimaan sosiaalityössä. Erityisesti nuoret perustoimeentulotuen saajat olisi tärkeää ohjata asioimaan sosiaalityössä, jotta he eivät syrjäytyisi, vaan saisivat tarvittaessa muutakin kuin taloudellista tukea.
- Kelan ilmoituksen aktivointiehdon täyttävistä asiakkaista eivät aina pidä paikkaansa – asiakas on jo voinut esim. työllistyä kun ilmoitusta aletaan käsitellä kunnassa. Tämä aiheuttaa kunnassa turhaa työtä.

3.3 Lastensuojelu

3.3.1 Palvelutarpeen kehittyminen

Kuntakyselyssä pyydettiin arvioimaan lastensuojelun palvelutarpeen kehittymistä kunnassa vuoden 2017 aikana.

Vastauksena esitettiin seuraavaa:

Lastensuojeluilmoituksia tehtiin 947, eli 34 % enemmän kuin v. 2016. Sosiaalihuoltolain mukaisia yhteydenottoja ja ilmoituksia puolestaan vastaanotettiin 321, eli 11 % edellisvuotta vähemmän. Uusia lastensuojelun asiakkuuksia alkoi 73, 7 % edellisvuotta enemmän. Painopiste on kuitenkin selkeästi sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa, shl- asiakkuudessa oli 615 lasta ja lastensuojelun asiakkuudessa 285 lasta. Kokonaisuudessaan lapsiasiakkaita oli 5,5 % vähemmän kuin edellisvuonna.

Nuorten päihteiden käyttö on selkeästi lisääntynyt alueella, mikä on näkynyt myös lastensuojeluilmoituksissa sekä lastensuojelun asiakasprofiilissa, erityisesti vastaanotto- ja arviointiyksikön asiakasprofiilissa. Myös nuorten mielenterveyteen liittyvät haasteet näyttävät lastensuojelun asiakaskunnassa.

Lasten ja perheiden pahoinvointi ilmeni mm. vanhempien sekä lasten/nuorten päihteiden käyttönä, käytöshäiriöinä, koulunkäynnin laiminlyöntinä sekä rikollisena käytöksenä. Lastensuojelussa ollaan erityisesti huolissaan psyykkisesti oireilevista lapsista ja nuorista, joiden auttamiseksi terveydenhuollolla ei ole riittävästi sopivia hoitokeinoja ja vastuu siirtyy lastensuojelulle. Erikoissairaanhoidon rakennemuutos, jossa sairaalakuntoutusta vähennetään eikä psykiatrinen avohoito pysty riittävästi tukemaan perheitä vaikeissa tilanteissa, aiheuttaa kasvavia paineita lastensuojelupalveluille. Näille perheille ja lapsille palvelut täytyy voida järjestää tiiviissä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyössä.

Kauppakeskuksissa näkyvä nuorten kokoontuminen ja äänekäs esiintyminen ei vielä ylitä lastensuojelun kynnystä, vaan siihen on puututtava yhteistyössä vanhempien, kauppakeskuksen henkilökunnan ja kunnan nuorisopalvelujen ja tarvittaessa poliisin kanssa.

Kuntakyselyssä kysyttiin miten palvelutarpeen muutokseen oli varauduttu tai reagoitiin. Vastauksena esitettiin seuraavaa:

Keväällä 2017 haettiin täyttölupaa omaan ammatilliseen tukihenkilöön, joka palkattiin heinäkuussa 2017. Ammatillisen tukihenkilön työtä on kohdennettu haasteellisesti käyttäytyvien nuorten tukemiseen.

Nuorisoaseman ja vastaanotto- ja arviointiyksikön yhteistyötä tehostettiin ja vuoden 2018 alussa nuorisoasemalle on myös saatu lisäresurssina määräaikainen sairaanhoitaja. 31.12.2018 saakka.

Lastensuojeluilmoituksia tehtiin

- vuonna 2017 947
- vuonna 2016 708

Lastensuojelun asiakasmäärät joulukuussa 2017

- lapsia lapsen asioista vastaavalla sos.työntekijällä 23 ka.
- perheitä sos.työntekijällä 19 ka.
- perheitä perhetyöntekijällä 5-9 perhettä

3.3.2 Määräajoista ja sijaishuollon valvonnasta

Kyselyssä kysyttiin, missä ajassa lastensuojeluasiassa tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalihuoltoasiassa palvelutarpeen arvioinnin käsittely on aloitettu seurantajaksolla 1.4. - 30.9.

Vastaukset ilmenevät taulukosta:

Palvelutarpeen arvioinnin käsittely	2016	2017
- aloitettu lakisääteisen 7 ap kuluessa	339	556
- aloitettu 8-14 ap kuluessa	0	3
- aloitettu yli 14 ap kuluessa	0	1
- käsittelyä ei ollut aloitettu	13	15
Käsittelyt yhteensä	352	575

Vastauksen mukaan palvelutarpeen selvittäminen on aloitettu säädetyssä määräajassa noin 96 prosenttisesti. 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 aiheutonta viivytystä. Sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. (Lastensuojelulaki 27 § 2 mom.)

Kyselyssä kysyttiin, miten sijaishuollon valvonta kunnassa on järjestetty.

Vastauksen mukaan Tuusulan kunnan alueella olevissa lastensuojeluyksiköissä tehdään valvontakäynnit vähintään joka toinen vuosi. Tuusulan sosiaalipalvelujen puolesta valvontakäyntejä suorittavat lastensuojelun johtavat sosiaalityöntekijät. Näiden varsinaisten valvontakäyntien lisäksi valvontaa toteutetaan jokaisella sosiaalityöntekijän käynnillä sijaishuoltoyksiköissä. Vuoden 2017 aikana Tuusulan sosiaalitoimi suoritti 7 valvontakäyntiä, joista 5 kohdistui samaan yksikköön. Tässä yksikössä suoritettiin tiivistä valvontaa liittyen yksikön kasvatuskäytänteisiin ja rajoitustoimiin. Kyseisen yksikön toiminta päättyi syksyllä 2017. Kaksi muuta valvontakäyntiä tehtiin eri sijaishuoltopaikkoihin. Näiden valvontakäyntien yhteydessä ei havaittu puutteita. Kunnan alueella oleviin sijaishuoltopaikkoihin tekee valvontakäyntejä myös ne kunnat ja kaupungit, jotka ovat sijoittaneet kyseiseen sijaishuoltopaikkaan lapsen.

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 asiakassuunnitelmaneeuvotteluiden yhteydessä ja tarvittaessa erikseen. Asiasta kysytään myös valvontakäyntien yhteydessä.

Tuusulan perhetukikeskukselle sijoitettujen lasten rajoituspäätökset tekee johtava sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä keskustelee rajoituspäätöksen tekemisestä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

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 aiheetonta 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 aiheetonta viivytystä. (2 mom.)

Saadun selvityksen mukaan vammaispalvelulain 3^a §:ssä säädettyä palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittämisiä uusille asiakkaille tehtiin

- vuonna 2016 82 asiakkalle
- vuonna 2017 67 asiakkalle

ja palvelusuunnitelmia laadittiin

- vuonna 2016 105 asiakkaalle
- vuonna 2017 76 asiakkaalle

Kyselyssä kysyttiin miten edellä mainittuja määräaikoja seurataan.

Vastauksen mukaan jokainen viranhaltija seuraa toteutumista omien asiakkaidensa osalta ja lisäksi asiakastietojärjestelmän kautta työntekijät ja esimies pystyvät seuraamaan keskeneräisten asioiden tilannetta. Uusista asiakkaista huomattavan suuri osa on ikäihmisiä, vuonna 2017 heistä oli 65–74-vuotiaita 11 ja +75-vuotiaita 39, ja haettu palvelu useimmiten oli vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu. Heidän osaltaan kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi ja asiakas/palvelu/hoitosuunnitelma tehdään usein vanhuspalvelujen puolella, tarvittaessa vammaispalvelun työntekijä mukana. Vammaispalveluista järjestetään esim. kuljetuspalvelu tai asunnon muutostöitä, eikä erillistä vammaispalvelujen palvelusuunnitelmaa silloin tehdä.

Palveluiden ja tukitoimien selvittämisen aloituksen vastattiin toteutuvan 96 % tapauksissa säädetyssä määräajassa (7 pv) ja palvelusuunnitelmien toteutumisen

- 1 kk kuluessa 56 prosenttisesti

- 1 - 2 kk kuluessa 27 prosenttisesti
- 2 - 3 kk kuluessa 7 prosenttisesti
- yli 3 kk kuluessa 10 prosenttisesti

Palvelua ja tukitoimia koskevien päätökset ylittävät joissain tapauksissa yli 3 kk. Syynä on tyypillisesti lisätietoje, kuten asiantuntijalausuntojen, tarjousten ja kustannusarvioiden hankkimisesta ja useimmiten kyse on asunnon muutostöistä. Toteutumaa voidaan pitää hyvänä.

Vammaisten henkilökohtaisen avun palvelun toteumat näyttävät olevan lievässä kasvussa. Keskimäärin myönnetty avun tuntimäärä sen sijaan on hieman vähentynyt (taulukko alla):

	2016	2017
Kuinka monelle <u>asiakkaalle</u> myönnettiin henkilökohtaisen avun palvelua?	125	139
- päiv. toimia, työtä tai opiskelua varten	Näitä ei tilastoida erikseen. Asumisyksiköissä asuvia hk-avun saajia oli vuonna 2016 30 ja vuonna 2017 38, heidän apunsa on tarkoitettu pelkästään kodin ulkopuoliseen harrastus- yms. osallistumista tukevaan toimintaan.	
- harrastuksia, yk. osallistumista tai sos. vuovovaikutuksen ylläpitämistä varten		
Kuinka monelle <u>uudelle asiakkaalle</u> myönnettiin henkilökohtaisen avun palvelua?	23	18
- päiv. toimia, työtä tai opiskelua varten	Ei tilastoida erikseen.	
- harrastuksia, yk. osallistumista tai sos. vuorovaikutuksen ylläpitämistä varten		
Mikä oli keskimääräinen myönnetty avun tuntimäärä?	15,4, h/viikko	14,7 h/viikko
- päiv. toimia, työtä tai opiskelua varten	Ei tilastoida erikseen	
- harrastuksia, yk. osallistumista tai sos. vuovovaikutuksen ylläpitämistä varten		
Kuinka monelle asiakkaalle henkilökohtaisen avun palvelua järjestettiin joulukuussa	114	132
- työnantajamallilla	58	68
- palvelusetelillä ei käytössä Tuusulassa	0	0
- työnantajamalli + ostopalvelu -yhdistelmä	2	3

- kunnan yksin tai yhdessä muiden kuntien kanssa hankkimalla tai tuottamalla palvelulla	26 ostopalvelu	35 ostopalvelu
- ei avustajaa joulukuussa	28	26

Kyselyssä kysyttiin vielä millainen on kunnan arvio henkilökohtaisen avun palveluntarjoajien saatavuudesta kunnassa?

Vastauksen mukaan ostopalveluina palveluja on saatavilla hyvin ja puitesopimus on kunnalla noin 25 eri palveluntuottajan kanssa. Yrityskaupat muuttavat tässäkin toimijakenttää ja aiheuttavat keskittymistä suurempiin palveluntuottajiin. Erityisesti pieniin tuntimääriin on jossain määrin vaikeuksia löytää avustajia työnantajamallilla, samoin äkillisiin sijaistuksiin. Vaihtuvuutta avustajissa on, koska avustajan työ on monelle välivaiheen ammatti. Toisaalta on myös pitkään kestäneitä työsuhteita.

3.5. Vanhuspalvelut

Kuntakyselyssä kysyttiin miten kunta kerää ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista säädetyn lain 6 §:ssä tarkoitettua säännöllistä palautetta?

Vastauksen mukaan vuonna 2017 ei säännöllisesti kerätty palautetta, mutta palautetta on voinut antaa palvelu-/asiakaskohtaisesti kunnan www-sivujen palautelomakkeen kautta, sähköpostitse, puhelimitse tai suoraan palvelua tuottavaan yksikköön. Esimies käsittelee palautteen aiheena olevaan asiaan liittyvien henkilöiden ja tarvittaessa koko työyhteisön kanssa. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä hänen haluamallaan tavalla. Palautetta tulee melko vähän ja se koskee yksittäisiä asioita. Kaikki palautteet käsitellään ja pohditaan korjaavaa toimintatapaa, jolla vastaava voitaisiin välttää.

Sosiaaliamiehenä kannustan kehittämään palvelun kohderyhmälle sopivia proaktiivisia ja helppoja palautteenkeräämistapoja. Vanhuspalveluiden asiakassegmentissä on paljon asiakkaita, joiden voimavarat eivät ehkä riitä hakeutumaan ”palautekanavaan”, ellei palautemahdollisuutta tuoda aktiivisesti palvelunkäyttäjän ulottuville.

Edelleen kysyttiin miten kunta on varmistanut, että em. lain 12,1 §:ssä tarkoitettut neuvontapalvelut tavoittavat ikääntyneen väestön?

Vastauksen mukaan kunnan www-sivut päivitettiin vuonna 2016 – 2017. Vanhusten sosiaalityön tiimillä on puhelinaika arkipäivisin, esitteitä palveluista on jaossa terveysasemilla, kirjastoissa yms. Kunnassa toimii eläkeläisyhdistysten edustajista koottu Ikäihmisen neuvosto, jonka kokouksiin vanhuspalvelujen päällikkö pyrkii mahdollisuuksiensa mukaan osallistumaan ja tiedottaa uusista ja tulevista asioista. Kunnassa ilmestyy myös kaksi kertaa vuodessa ikäihmisille suunnattu tiedotuslehti Hertta, jossa on kohderyhmää kiinnostavia ja tärkeitä asioita, kuten palveluaikojen muutoksia ym.

Sosiaaliasiamiehenä kannustan arvioimaan voitaisiinko vielä kohdennetummalla esim. ikään tai sosiaali- tai terveyspalveluiden aiempaan käyttöön tai näiden yhdistelmään perustuvalla viestinnällä tavoittaa ikääntyvää väestöä näiden toimintakykyä ja itsenäistä arjessa selviytymistä ennaltaehkäisevästi vielä paremmin tukevien palveluiden piiriin.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaisten yli 75-vuotiainen palvelun tarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Näitä palveluntarpeen arviointeja tehtiin

- vuonna 2016 162 asiakkaalle
- vuonna 2017 178 asiakkaalle

Palvelutarpeen arvioinnin voi pyytää, joko kotihoidon asiakasvastaavilta tai vanhussosiaaliryhmien tiimiltä puhelimitse tai sähköpostitse/kirjallisesti. Arvioinnit on kyetty tekemään määräajassa ja kiireellisiin on vastattu samana päivänä.

Kannustan arvioimaan olisiko perusteltua lähestyä kaikkia 75-vuotta täyttäviä esimerkiksi kirjeitse tavalla, joka kannustaisi tämän etapin saavuttaneen henkilön arvioimaan itse palveluiden tarvettaan ja tarvittaessa ottamaan yhteyttä palvelutarpeensa arvioimiseksi asiantuntijan kanssa.

Ikäihmisten kotipalvelua (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) saavia asiakkaita 31.12. oli 678 (649 kotipalvelua ja 29 kotisairaanhoidoa) vuonna 2016 ja 689 (683 kotipalvelua ja 6 kotisairaanhoidoa) vuonna 2017.

Taulukko säännöllistä kotipalvelua saavien asiakkaiden määrästä ja käyntimäärästä

	asiakkaat 2016	asiakkaat 2017	käyntejä 2016	käyntejä 2017
< 10 tuntia/kk	11925	11852	82220	80277
10-12 tuntia	413	337	22919	20149
20 – 40 tuntia	126	166	16260	21475
40 -80 tuntia	39	67	7983	12859
> 80 tuntia	14	13	4802	4284

Kotipalvelukäyntien kokonaismäärä näyttää lisääntyneen maltillisesti ja palvelu ohjautuneen aiempaa enemmän 20-80 tuntia kuukaudessa kotipalvelua saavien käynteihin.

Vielä pyydettiin kuvailemaan kotipalvelun riittävyttä erityisesti ikäihmisten itsemääräämisoikeuden, osallisuuden, yksilöllisyyden ja turvallisuuden näkökulmasta.

Saadun arvion mukaan kotihoidon toimintamallia ollaan kehittämässä paremmin asiakkaan tarpeisiin vastaavaksi (aika, kesto ym.). Kotona asumisen turvallisuuteen liittyviä ratkaisuja on syytä edelleen kehittää ja käyttöön ottaa. Sosiaaliamies pitää arvioitua kehityssuuntaa hyvänä. Ikääntyvä väestömme koostuu yksilöistä, joiden tarpeetkin ovat yksilöllisiä.

3.6 Kuljetuspalvelut

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut ovat saadun vastauksen mukaan varsin selvästi lisääntyneet. Taksilla toteutetut voimassa olevat kuljetuspalvelut vuoden 2016 lopussa olivat 28 ja vuoden 2017 lopussa 50.

Vammaispalvelulain mukaiset vastaavat luvut olivat 505 (2016) ja 533 (2017) jakautuen niin, että alle 10 % myönnettiin työ- tai opiskelumatkoihin ja yli 90 % asiointi- ja virkistysmatkoihin.

3.7 Nuorten palvelut

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan nuorten päihteiden ja huumeiden käytön kehitystä kunnassa vuonna 2017?

Vastauksen mukaan päihteiden käytön kasvu näkyy Nuorisoseuran asiakasmäärän ja asiakaskäyntien kasvuna viime vuosina. Vuonna 2015 oli 246 asiakasta, 1543 käyntiä, kun vuonna 2017 oli 333 asiakasta ja 2114 käyntiä.

Vaikka vertailu on lyhyt, ilmeistä kehityssuuntaa on syytä pitää huolestuttavana.

Nuorisolain 11 §:n mukaisia etsivälle nuorisotyölle tehtäviä ilmoituksia tuli 23 (2017) ja 12 (2016). Puolustusvoimat hoitaa ilmoituksen armeijamaisella tarkkuudella (myös siviilipalveluskeskus), mutta oppilaitosten suhteen nuorisopalvelut eivät ole yhtä tyytyväisiä. Pääosa asiakkaista löydetään muita reittejä pitkin.

Kyselyssä pyydettiin kuvailemaan kunnan Nuorisolain 9 §:ssä säädetyn monialaisen yhteistyön kokonaisuus, jonka kohderyhmänä on kaikki nuoret ja erityisesti jonkin sosiaalipalvelun tai -tuen tarpeessa mahdollisesti olevat nuoret.

Vastauksen mukaan

- Tuusulassa Esimieslinkki (=kunnan lasten, nuorten ja perheiden palveluja johtavat esimiehet) vahvistettuna Te-toimiston, seurakunnan, poliisin ja puolustusvoimien edustajilla on nimetty nuorisolain mukaiseksi työryhmäksi, jolla on vastuu nuorisolaissa edellytetyn monialaisen yhteistyön koordinoinnista
- Kuukausittain kokoontuu Työllisyyspalaveri, jonka kokoajana toimii kunnan työllisyyspalvelut, muina osallistujina on nuorisopalvelut ja sosiaalipalvelut. Tapaamisessa päivitetään työllisyyden tilannetiedot ja sovitaan yhteisistä toimintatavoista

- Nuorten kanssa työskentelevät toimijat tekevät säännöllistä yhteistyötä nuorten asioissa; nuorten sosiaalityö, Nuorisoasema, Etsivä nuorisotyö, Starttipaja ja Ohjaamo
- Monialaisen yhteispalvelutoiminnan (TYP) tarkoituksena on selvittää työttömien mahdollisuuksia/esteitä työllistymiseen tai koulutukseen. Painopisteenä ovat alle 40-vuotiaat työttömät ja maahanmuuttajat

Koottuina tietoina tai arvioina, joita edellä kuvatun toiminnan perusteella vuodelta 2017 on tehty, esitettiin, että Esimieslinkin kokoukseen eri tahot kokoavat ajankohtaista tilastotietoa; palvelujen piirissä olevien asiakkaiden määriä ja esille tuodaan erityisiä huolenaiheita, joita pyritään yhdessä arvioiden ratkaisemaan. Esim. sovitaan yhteistyön lisäämisestä ja palvelujen kohdentamisesta tietyille alueelle tai tietyille ryhmälle, kun se nähdään tarpeelliseksi.

Vuoden 2018 kehitystä kysyttäessä esitettiin, että sosiaalipalveluissa on aikuisten sosiaalipalvelujen yksikössä tehty organisaatiomuutos, jolla tiivistetään työikäisten sosiaalityön (palvelutarpeen arvioinnit ja aktivointisuunnitelmat) sekä TYP-toiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan yhteistyötä. Työllisyysohjaajat (2) siirtyivät vuonna 2018 Elinkeinopalvelujen työllisyysyksikköön.

Nuorten syrjäytyminen on varsin yksimielisesti esitetty tämän päivän yhteiskuntamme haasteeksi. Voidaan 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.

Sosiaaliamiehelle tulevissa 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 sosiaaliamiehen 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.

3.8 Omaishoidontuki

Kyselyssä tiedusteltiin omaishoidontuen tunnuslukuja, jotka kahdelta viimeiseltä vuodelta osoittautuivat varsin vakiintuneiksi. Noin 2/3 omaishoidontukea hakeneelle myönnettiin tuki.

	2016	2017
Kuinka paljon omaishoidontukeen varattiin määrärahaa	1 704 800	1 644 100
Kuinka paljon omaishoidontukeen käytettiin määrärahaa/varoja	1 643 556	1 628 808
Kuinka monta <u>hakijaa sai</u> omaishoidontukea	232	228
Kuinka monta <u>uutta hakijaa haki</u> omaishoidontukea	67	65
Kuinka monta <u>uutta hakijaa sai</u> omaishoidontukea	43	41
Kuinka moni omaishoitaja käytti omaishoidon vapaita	158	139

3.9 Talousarviomäärärahojen mitoitus

Kyselyssä kysyttiin, kyettiinkö kunnassa vuonna 2017 sosiaalihuollon palvelut ja etuudet järjestämään kunnan alkuperäiseen talousarvioon niitä varten varattujen määrärahojen puitteissa. Lisäksi kysyttiin euromääräisesti ja suhteellisesti suurimpia ylityksiä ja muutettujen määrärahojen riittävyttä siinä tapauksessa, että talousarviota jouduttiin muuttamaan.

Vastauksen mukaan:

Sosiaalipalvelujen tulosalueella kokonaismääräraha alittui 0,3 Meur muutettuun talousarvioon verrattuna. Lisämäärärahaa oli saatu toisessa osavuosikatsauksessa työmarkkinatuen kuntaosuuteen 100.000 eur, kun sen arvioitiin ylittyvän yli 1000 pv. työmarkkinatuen saajien määrän kasvun perusteella.

Aikuisten sosiaalipalvelujen menot alittuivat ja suurin alitus (334.000 eur) oli perustoimeentulotuen menoissa, joita oli budjetoitu STM:n ohjeen mukaan. Osa aiemmin täydentävään toimeentulotukeen kuuluvista menoista siirtyi perustoimeentulotuessa huomioitaviksi toimeentulotuen siirtyessä Kelaan. Myös työmarkkinatuki alittui lopulta 147.000 euroa.

Perheiden sosiaalipalvelujen tulosityksikön menot puolestaan ylittyivät 123.000. Sosiaalihoitolaisten tukipalvelujen ostot ylittyivät 358.000 euroa, mutta lastensuojelun tukipalvelut ja sijaishuolto alittuivat 198.000 euroa. Perheille ostettiin kevyempiä palveluja kuten lapsiperheiden kotipalvelua, perhetyötä sekä tukihenkilö- ja tukiperhepalvelua. Shl:n mukaisilla palveluilla voitiin ehkäistä lastensuojelun tarvetta ja viimesijassa sijaishuollon ostopalvelujen tarvetta. Sijaishuollon hoitovuorokausia kertyi 11 % edellisvuotta vähemmän.

Vanhus- ja vammaispalveluissa muutetun talousarvion toimintakulut alittuivat 0,67 Meur. Huhtikuun osavuosikatsauksessa valtuusto myönsi vammaispalveluille 600.000 lisämäärärahan. Palveluostot alittuivat noin 0,7 milj. euroa, eläkekulujen alitus oli 165 069 euroa. Palveluostojen alitus johtuu vanhusten yksityisen palveluasumisen, kotihoidon sekä ikäihmisten perhehoidon alittumisesta. Ikäihmisten perhehoito ei laajentunut palveluksi siinä määrin kuin oli ennakoitu. Asiakasmäärät eivät toteutuneet täysin ennustetusti.

Yksityinen palveluasuminen alittui 250 000 euroa, koska poistumaa tehostetusta palveluasumisesta oli vuoden aikana enemmän kuin ennakoitiin. Kotihoito alittui 100 000 euroa, sillä kunta ei osta ateriapalveluja eikä kauppakassipalveluja eikä subventoi palvelujen ostamista. Ikäihmisten perhehoito alittui 100 000 euroa, koska palvelu ei laajentunut siinä määrin kuin oli ennakoitu.

Vammaispalveluissa kehitysvammaisten laitoshoidon sekä työ – ja päivätoiminnan ostot alittuivat, koska asiakasmäärä oli ennakoitua vähäisempi.

Kehitysvammaisten palveluiden asiakaspalvelujen ostot, alitus 230 000 euroa, Työ- ja päivätoiminnan ostot alittui 120 000 euroa, koska asiakasmäärä on ollut vähäisempi kuin ennakoitu, Kehitysvammaisten laitoshoidon alittui 150 000 euroa, koska yksi asiakas poistunut palvelun piiristä helmikuussa 2017.

Vastauksen mukaan sosiaalipalveluja koskevaa päätöksentekoa tai palvelujen myöntämiskäytäntöjä ei jouduttu muuttamaan määrärahojen riittämättömyyden perustella.

Kuntalain mukaan talousarvio ja -suunnitelma on laadittava siten, että edellytykset kunnan tehtävien hoitamiseen turvataan (110 § 2 mom.). Esimerkiksi 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 (Kts. 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 terveystaloudelliset palvelut 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).

Tuusulan kunnassa talousarviossa esitetyt määrärahat on vuonna 2017 pääosin alitettu ja alituksille on esitetty myös syitä saadussa vastauksessa. Sosiaaliasiamiehen velvollisuus on todeta, ettei määrärahojen tietoinen alittaminenkaan luonnollisestikaan voi olla itseisarvoinen tavoite eikä saadun vastauksen mukaan näin ole ollutkaan. Tavoitteena voi olla vain tarvetta vastaavat oikea-aikaiset ja oikeasisältöiset ja -laatuiset palvelut tarvitsijoilleen.

Kyselyssä tiedusteltiin, onko vuoden 2018 talousarvioon varattu riittävät määrärahat sosiaalihuollon palvelujen ja etuuksien järjestämiseen ja jollei ole, miltä osin ne arvioidaan riittämättömiksi.

Vastauksen mukaan riskinä on kunnassa peruspalvelujen riittävyys (muut kuin soten tuottamat palvelut), jolloin sosiaalipalvelujen tarve voi kasvaa eikä resursseilla voida vastata sekä korjaavasta että ehkäisevästä työstä. Alkuvuonna ei vielä ole todettavissa näkyviä riskejä.

Vanhusten tehostetun palveluasumisen tarve kasvaa edelleen. Nyt keskimääräinen nettokasvu on noin 15 paikkaa vuodessa. Vuoden 2018 talousarvio on budjetoitu tämän mukaisesti niin, että kasvu ajoittuu tasaisesti koko vuodelle. Muiden menojen osalta ennakoitaan edettävän talousarvion mukaisesti lukuun ottamatta vanhuspalvelujen suuria toimintayksiköitä Riihikotoa ja Kotihoitoa, joissa sijaisten tarve on edelleen talousarvioon varattua suurempaa. Ylitykset ennakoitaan voitavan kattaa muista menoista.

Palvelutarpeen kasvulle ei muulla sotetoimialalla ole varausta. Mahdollista ylitystä käsitellään ensin toimialan sisällä ja, jos katetta ei löydy, arvioidaan osavuosikatsauksessa mahdollinen lisämäärärahaopyynnön tekeminen valtuustolle.

Sosiaaliamies kannustaa kunnanhallitusta arvioimaan edellä tarkoitettujen peruspalveluiden riittävyttä. Yleisesti tiedossa on, että säästö tai riittämättömyys peruspalveluissa voi muuntua kalliimmaksi korjaavien sosiaalipalveluiden tarpeeksi inhimillistä näkökulmaa vähättelemättä.

4 KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ

Kuntakyselyssä pyydettiin lyhyesti kuvailemaan miten liittyminen Keski-Uudenmaan sote-järjestämiskuntayhtymään vaikutti vuoden 2017 aikana kunnan asukkaiden saamiin sosiaalipalveluihin esimerkiksi myöntämiskriteerien tai käytettävissä olleiden resurssien kautta taikka vaikuttaa vuoden 2018 aikana.

Vastauksen mukaan vaikutuksia ei ollut vielä vuoden 2017 aikana. Osa keskeisiä sosiaalipalveluja on tuotettu kuntayhteydenä jo useita vuosia esim. virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys, perheoikeudelliset palvelut ja lastensuojelun perhehoitopalvelut. Näissä palveluissa palvelun laatu ja kattavuus on parantunut vuosien aikana esim. perheoikeudellisen yksikön valvottujen ja tuettujen tapaamisten järjestäminen.

Kuntayhtymässä on 1/2018 vahvistettu päihdepalveluissa yhtenäiset opioidiriippuvaisten korvaushoidon toimintaperiaatteet ja kriteerit. Käytännössä kriteerit olivat pääosin kunnissa käytössä jo vuoden 2017 aikana, joten ei muutoksia siltä osin. Resursseissa ei ole tapahtunut muutoksia. Kunnat tuottavat palvelut itse vuonna 2018.

Vuoden aikana valmistellaan eri palvelujen yhteisiä toimintaperiaatteita ja kriteerejä. Tavoitteena on kehittää palveluja siten, että palvelut toteutetaan alueen asukkaille yhdenvertaisin periaattein. Yhdenvertainen palveluiden toteuttaminen voi tarkoittaa eri tilanteissa ja eri asiakkaille erilaisia palveluita sekä määrällisesti että laadullisesti. Yhdenvertaisten palveluiden tavoitteena on mahdollisimman laaja yhdenvertaisuus lopputuloksessa, eli asiakkaan kokemassa hyödyssä sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Yhdenvertaisuus palveluissa toteutuu yksilöllisessä tarpeen arvioinnissa, suunnittelussa, päätöksenteossa ja toimeenpanossa.

Eri palvelujen kilpailutuksia valmistellaan kuntanyhtymässä toteutettavaksi tai osana laajempaa kilpailutusta esim. lastensuojelun sijaishuolto ja avohuolto sekä päihdehuollon laitospalvelut. Tavoitteena tälläkin on saada yhdenvertaisia ja laadukkaita palveluja kuntalaisille.

Edelleen kysyttiin miten kuntanyhtymään liittyminen on huomioitu ja huomioidaan vuonna 2018 asiakkaiden ja asukkaiden palveluista saamassa viestinnässä ?

Vastauksen mukaan kuntanyhtymän viestintäsuunnitelmassa määritellään mm. viestinnän tavoitteet, kohderyhmät, viestintäkanavat sekä toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Kuntalaiselle on tärkeää, että hän saa palvelutarpeen perusteella hänelle arvioidun palvelun oikea-aikaisesti. Kuntalaisen tiedonsaantia parannetaan yhtenäistämällä kuntien www.sivujen viestintää mm. yhtenäiset kriteerit ja informaatio erilaisten omahoitopalvelujen osalta (esim. Mielenterveystalo). Kunnat tiedottavat palveluissa tapahtuvista mahdollisista muutoksista kuntanyhtymässä sovitun mukaisesti.

Sosiaaliasiamies haluaa korostaa viestinnän kokonaissuunnitelman osana suoran asiakaskohtaisen viestinnän merkitystä. Osa eniten sosiaalipalveluiden varassa olevista asiakkaista on voimavaroiltaan rajoittuneita ja mahdollisista palvelumuutoksista voi olla tarpeen tiedottaa sekä asiakaskohtaisesti ja suullisestikin.

Erikseen sosiaaliasiamies esittää toivomuksenaan, että viestinnän läpinäkyvyyden lisäämiseksi palvelukriteerien, maksujen tai muiden palveluelementtien sisältöjen mahdollisesti muuttuessa päätöksiin ja viestintään sisällytettäisiin kuntakohtainen erittely siitä miten palvelu kussakin kunnassa muuttuu.

5 SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS

Kyselyssä kysyttiin, miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2016 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty.

Vastauksen mukaan sosiaaliasiamiehen selvitys käsiteltiin kunnanhallituksessa sekä sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Sosiaaliasiamiehen selvitystä on käsitelty henkilöstön kanssa tiimikokouksissa. Vuoden 2017 selvityksen osalta toivotaan mahdollisuutta keskustella selvityksestä henkilöstön ja sosiaaliasiamiehen kanssa järjestettävässä tilaisuudessa.

6 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUKSIIN JA ASEMAAN VAIKUTTANEET ASIAT

Kyselyssä kysyttiin vastaajan näkemystä keskeisimmistä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan vaikuttaneista asioista (tapahtumat/muutokset/kehitysnäkymät) kaupungissa vuonna 2017.

Vastauksessa tuotiin esille suraavat positiiviset (+) ja negatiiviset (-) asiat:

+ Valtuuston päätös 29.5.2017 kunnan liittymisestä K-U sosiaali- ja terveystalouden kuntanyhtymään, jonka vastuulle siirtyi sosiaali- ja terveystalouden järjestämisvastuu 2018 alkaen

+ kunnan osallistuminen maakunnan sotevalmisteluun – palvelukuvaukset, palveluprosessit, palveluketjut, yhtenäinen palvelutarpeen arvio jne

+ osallistuminen sekä Keski-uudellamaalla toteutettaviin kärkihankkeisiin että valtakunnallisiin STM:n kärkihankkeisiin (Lape – hanke, lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma, sekä Ikäihmisten ja omaishoidon kärkihanke)

+ Kunnassa LAPE- hankkeen vetovastuu on Kasvatus- ja sivistystoimialalla. Kunnan kehittämistyön painopiste on peruspalvelujen lapsiperhelähtöisessä kehittämisessä liittyen varhaiskasvatukseen, kouluun ja neuvolatoimintaan, joissa toteutettiin ketteriä kokeiluja. K-U alueella LAPEn kehittämistä vastuuta jaettiin ja Tuusulan sosiaalipalvelut vastaa EVA –erityisen vaativan tason palvelujen kehittämisryhmässä monialaisen työskentelymallin kehittämisestä vaikeiden huoltoriitojen katkaisemiseksi. Käytännön kokeilu toteutetaan alkuvuonna 2018.

+ Työttömyysprosentti (joulukuun lopussa 7,0 %) laski edellisvuodesta, samoin pitkäaikaistyöttömien määrä. Kunnan toimialojen yhteiset toimenpiteet pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa yhdessä parantuneen työllisyyskehityksen kanssa heijastuivat positiivisena loppuvuodesta myös kunnan työmarkkinatukikustannuksiin. Kunnan maksuvastuulla oli vuoden lopussa 339 työmarkkinatuen saajaa, 19 vähemmän kuin vuonna 2016 (358). Määrä laski sekä 300 että yli 1000 päivää työmarkkinatukea saaneiden ryhmässä. Työmarkkinatuen kustannukset 1 667 000 euroa) laskivat noin 7 % edellisvuoteen verrattuna.

+ / - Perustoimeentulotuen siirto Kelalle näkyi alkuvuonna 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. Kela sai palvelun toimimaan määrääjän mukaisesti kevään aikana. Toimeentulotuen asiakasmäärä väheni lähes puoleen edellisvuodesta.

+ Osana Keski-Uudenmaan kuntayhtymän valmistelua päihdepalveluissa yhtenäistettiin korvaushoidon toimintaperiaatteet ja valmisteltiin yhtenäiset kriteerit, jotka kuntayhtymän hallitus hyväksyi tammikuussa 2018. Keski-Uudenmaan valmistelussa oli myös päihde-mielenterveys ja aikuissosiaalityön matalankynnyksen palvelumallin rakentaminen, joka konkretisoituu Tuusulan osalta vuoden 2018 aikana.

+ Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluissa ostopalvelujen määrää on pystytty vähentämään kunnan itse tuottaman kotiin vietävän kotikuntoutuspalvelun avulla. Hoitovuorokausia kertyi 2 % vähemmän kuin v. 2016. Vuodelle 2018 kunta sai kolmannen kotikuntouttajan resurssin.

+ Pakolaisten vastaanotto sujui hallitusti. Tuusulan 91 pakolaisen kiintiöstä oli vuoden 2017 loppuun mennessä saapunut 73. Vastaanotto toteutuu Ely-keskuksen ja kunnan sopiman aikataulun mukaisesti. Asuminen on hajautettu eri kuntakeskuksiin. Valtuusto päätti 13.11.2017 Ely-keskuksen ehdotuksesta solmia toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen pakolaisten vastaanottamiseksi. Sopimuksen mukaan vastaanotettavien määrä on 15 - 20 pakolaista vuosittain vuodesta 2018 lähtien. Maahanmuuttotyön koordinaatio ja pakolaisten vastaanottotyö siirtyi 1.1.2018 alkaen Kuntakehityksen ja tekniikan tulosalueelle, samoin henkilöstö (3 htv).

+ Perheiden sosiaalipalveluissa lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä väheni 18 % edellisvuodesta, kun perheet saivat oikea-aikaisesti ennaltaehkäiseviä sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja. Lastensuojelun avohuollon palvelua tarjottiin pääasiallisesti kunnan omana toimintana ja

painopiste oli kotiin vietävissä palveluissa. Lastensuojelun rakennemuutoksen ansiosta myös sijaishuollon tarve väheni edelleen.

- Tukipalvelujen saantia joudutaan jonottamaan. Tukihenkilöä tai tukiperhettä jonotti vuoden lopussa 15 lasta ja perhetyön jonossa oli 6 perhettä.

+ / - Lapsiperheiden kotipalvelun tarve kasvoi eikä yhdellä kunnan kotipalvelutyöntekijän resurssilla voitu vastata kasvavaan kysyntään. Myöskään palveluseteli ei tuonut ratkaisua, mutta antaa perheille mahdollisuuden valita palveluntuottajan. Kotipalvelun ostopalvelukustannus (174.000 euroa) kasvoi yli 30 % edellisvuodesta.

+ Lastensuojelun avohuollon palvelua pystyttiin pääasiallisesti tarjoamaan kunnan omana toimintana ja painopiste on kotiin vietävissä palveluissa, tehostetussa perhetyössä, perhekuntoutuksessa ja kotiin vietävässä kiireellisessä avohuollon tukitoimipalvelussa (Napakka -toiminta), jolla voitiin ehkäistä 15 lapsen kiireellinen sijoitus.

+ Jälkihuoltoonuoista 78 % oli kunnan oman tukipalvelun piirissä ylittäen talousarviossa asetetun tavoitteen. Kunta käynnisti elokuussa omana toimintana testamenttivaroilla jälkihuoltoonuoisten asumisvalmennuskokeilun. Toimintaa varten vuokratusta talosta luovuttiin vuoden lopussa valvontaongelmien vuoksi ja asumisvalmennusta annetaan nyt nuorten omiin asuntoihin.

+ Palvelukeskus Tuuskodon toiminta siirtyi Riihikallioon Yrjö ja Hanna –säätöiltä vuokrattuihin toimitiloihin vuoden 2016 joulukuussa. Tässä yhteydessä vanhusten pitkäaikaishoidon laitospaikat muutettiin tehostetuksi palveluasumiseksi. Tuuskodon lakkauttamisen myötä, kunnan ympärivuorokautisen hoidon paikat vähenivät 7 paikalla. Korvaavat paikat ostettiin ostopalveluna. Vuosi 2017 oli ensimmäinen kokonainen toimintavuosi uudelle Riihikodon asumispalveluyksikölle, johon integrointiin Riihikalliossa aiemmin toiminut Riihikoti-toimintayksikkö. Riihikodossa on yhteensä 111 tehostettua palveluasumispaikkaa, joista osa on lyhytaikaishoidon käytössä.

+ / - Vanhusten tehostetun asumispalvelupaikkojen tarpeen kasvu oli lähes koko vuoden ajan kasvava, mutta sitä saatiin taittumaan Riihikodosta vapautuneiden asumispalvelupaikkojen avulla varsinkin keväällä. Uusia sijoituksia pystyttiin alkuvuonna tekemään Riihikodosta vapautuneille asumispaikoille poikkeuksellisen paljon. Syksyn kuluessa ostopalvelujen tarve jälleen lisääntyi.

+ Ikäihmisten perhehoito käynnistyi uutena palvelumuotona 2016. Perhehoidon piirissä oli joulukuussa 15 asiakasta, joista neljä (4) pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa hoidossa

+ Kotihoidon työn organisoimisen kehittämiseksi, optimaalisen työvoimatarpeen määrittämiseksi, työn ruuhkahuippujen tasaamiseksi, työhyvinvoinnin lisääntymiseksi ja palvelun asiakaslaadun lisäämiseksi kotihoidossa käynnistettiin kesällä kehittämisprosessi, jolla myös asiakaskohtaista välitöntä työaika saadaan lisättyä ja kohdennettua resurssit tarkoituksenmukaisesti eri tiimien kesken.

+ Omaishoidon tuen toimintaohjetta päivitettiin keväällä, jonka seurauksena muun muassa omaishoitajien mahdollisuutta vapaan pitämiseen parannettiin lisäämällä vapaan järjestämistapoja.

+ Vanhuspalveluissa osallistutaan useisiin kehittämishankkeisiin sekä Keski-Uudenmaan sote-alueella että Uudenmaan alueella. Kehittämiskohteina ovat muun muassa keskitetty palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi, omaishoito, perhehoito, vanhuspalveluiden myöntämiskriteerit ja kotikuntoutusmalli.

+ Etelä-Tuusulan alueelle sijoittuvan kehitysvammaisten henkilöiden ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön, Neitoperhon, suunnittelu jatkuu. Lahelanpellolle tulevan Neitoperho yksikön rakentamisen toteuttaa Tuusulan kunnan kiinteistöt Oy. Alustavat asukasvalinnat on tehty ja muuttovalmennus käynnistetty. Tilojen rakentaminen siirtyy vuodelle 2018 ja yksikön toiminta käynnistyy aikaisintaan keväällä 2019. Palvelut järjestetään kunnan omana toimintana.

+ Vammaispalveluissa osallistuttiin Keski-Uudenmaan kuntien yhteisen henkilökohtaisen avun keskuksen valmisteluun. Hyvinkäälle sijoittuvan toimintayksikön toiminta alkoi vuoden 2018 alussa. Keskus hoitaa henkilökohtaisten avustajien työnantajina toimivien vammaisten henkilöiden ohjausta ja neuvontaa sekä hoitaa avustajien palkanmaksuun liittyviä tehtäviä.

+ Vammaispalveluissa osallistuttiin Keski-Uudenmaan kuntien yhteisen henkilökohtaisen avun keskuksen valmisteluun. Hyvinkäälle sijoittuvan toimintayksikön toiminta alkoi vuoden 2018 alussa. Keskus hoitaa henkilökohtaisten avustajien työnantajina toimivien vammaisten henkilöiden ohjausta ja neuvontaa sekä hoitaa avustajien palkanmaksuun liittyviä tehtäviä.

+ Uudenmaan soten valmistelussa Tuusula on mukana muun muassa vammaispalvelujen kuljetuspalvelujen, henkilökohtaisen avun palveluiden ja palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä.

7 ITSEMÄÄRÄMISOIKEUTTA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä on valmistellut ehdotuksen lainsäädännöksi, jolla vahvistetaan ihmisten itsemääräämisoikeutta sosiaali- ja terveyshuollossa. Ehdotus lähetettiin lausunnoille kesäkuussa 2018 ja hallituksen esitys eduskunnalle suunnitellaan annettavaksi syksyllä 2018. Uusi lainsäädäntö tulee voimaan pääosin vuonna 2020.

Pitkään valmisteltu uudistus on varmasti sosiaalitoimessa tiedossa. Sosiaaliasiamiehenä haluan kuitenkin ottaa asian tässä selvityksessä esille ja kannustaa sosiaalitoimen asianomaisia vastuhenkilöitä perehtymään lakiehdotukseen hyvissä ajoin ja seuraamaan lainsäädäntötyötä.

8 TIIVISTELMÄ

Edellä on kuvattu sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Tuusulassa vuonna 2017 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 sosiaalipalveluille sellaiset voimavarat, jotka mahdollistavat asukkaiden palvelutarvetta vastaavien palveluiden järjestämisen ja tuottamisen. Tuusulassa tässä näytetään vuoden 2017 osalta onnistuneen varsin hyvin.

Asukkaiden oikeutettujen odotusten kannalta on tärkeää, että palvelua tarvitsevien asia käsitellä tehokkaasti ja tarvittavat viranomaispäätökset tehdään asianmukaisten selvitysten saamisen jälkeen nopeasti ilman aiheutonta viivyttelyä. Säädettyjä määräaikoja on noudatettava. Laissa käsittelylle säädetty määräajat velvoittavat asian käsittelystä vastaavaa tahoa jokaisessa yksittäistapauksessa. Näin ollen jos yhdenkin asian osalta esimerkiksi päätöksen tekemiselle, yksilöidyn täydennyskehotuksen lähettämiselle tai palvelutarpeen selvityksen tekemiselle säädetty määräaika ei kyetä noudattamaan, tältä osin on toimittu lain nimenomaisen säännöksen vastaisesti. Näyttää kuitenkin siltä, että Tuusulassa on määräaikojen noudattamisessa pääosin onnistuttu.

Palveluiden riittävyden ja ajallisen saavutettavuuden ohella olennaista on myös palvelun laatu, jonka mittaaminen on em. vaikeampaa. Tässä selvityksessä todettiin erään palvelun osalta, ettei asiakaspalautetta kerätä systemaattiseksi. Sosiaaliasiamies kannustaa arvioimaan tulisiko asiakaspalautetta pyrkiä aktiivisemmin ja systemaattisemmin keräämään ja käsittelemään osana palveluiden laadunseurantaa.

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.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä on merkittävä organisaatiomuutos. Sosiaaliasiamiehenä rajoitun tässä vaiheessa muistuttamaan, että merkittävä valmistelu- ja kehittämistyö ei saa heikentää palvelunsaajien palveluita eikä ns. asiakaslain tarkoittamaa hyvää kohtelua.

Päätän selvityksen jälleen yleisluonteiseen huomioon usein sosiaaliasiamiehen asiakkailta välittyvästä asiasta, jota en huomion yleisluonteisuuden takia enempää kuitenkaan erittele enkä perustele. Huomio ei kuvaa sosiaalipalveluiden asiakkaiden kokemusta yleensä, mutta hyvin usein se kuvaa sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneen asiakkaan kokemusta.

Ensimmäisessä yhteydenotossa sosiaaliasiamiehelle ilmenee usein, että (mm.)

- asiakas on ilman asiakirjoja
- asiakas ei tiedä asiaansa käsitelleen viranhaltijan nimeä
- asiakas ei tiedä, mihin hänen tulisi ottaa yhteyttä asiassaan
- asiakas ei tiedä miksi hänen asiansa ei ole edennyt toivomaansa lopputulemaan
- asiakas ei tiedä, onko hänen asiansa tullut käsitellyksi viralliseen muutoksenhaun mahdollistavaan päätökseen saakka

Sosiaaliasiamiehen toiminta on tällöin usein muodostunut yhteystietojen etsimisestä, asiakkaan neuvomisesta ottamaan yhteyttä asianomaiseen viranhaltijaan tai sosiaaliasiamiehen omasta yhteydenotosta viranhaltijaan asiakkaan asian tilanteen selvittämiseksi. Joissain tapauksissa sosiaaliasiamiehen rooliksi muodostuu voimavaroiltaan rajallisen asiakkaan ja viranhaltijan välisen viestinvälittäjän rooli, joka kieli asiakkaan epäluottamuksesta viranhaltijaan tai viranhaltijan kiireestä tai muusta esteestä vastata asiakkaan tiedusteluihin asiakkaan ymmärrettävissä olevalla tavalla. Viranhaltijoiden joskus melko lyhyiksi asettamat puhelinpalveluajat eivät asiaa helpota.

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.