

SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKaidEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ TUUSULASSA
VUONNA 2018

Tuusulan kunnanhallitukselle

Valmistumispäivä: 29.4.2019

Tekijä:
Arto Nätkynmäki
Johtava yleinen edunvalvoja
Tuusulan kunta
Holhustoimen edunvalvontapalvelut

SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ TUUSULASSA VUONNA 2018

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2018	3
	2.1 Yleistä	3
	2.2 Tilastotietoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2018	4
3	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA TUUSULASSA VUONNA 2018	5
	3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset	5
	3.2 Toimeentulotuki	6
	3.2.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	6
	3.2.2 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus	6
	3.2.3 Asumismenot	7
	3.2.4 Kelaan siirtymisen vaikutuksia	9
	3.3 Lastensuojelu	9
	3.3.1 Palvelutarpeen kehittyminen	9
	3.3.2 Määräajoista ja sijaishuollon valvonnasta	10
	3.4 Vammaispalvelut	11
	3.5 Vanhuspalvelut	13
	3.6 Kuljetuspalvelut	14
	3.7 Nuorten palvelut	14
	3.8 Omaishoidon tuki	16
	3.9 Talousarviomäärärahojen mitoitus	16
4	KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ	18
5	SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS	18
6	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUKSIIN JA ASEMAAN VAIKUTTANEET ASIAT	19
7	ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖHANKE	21
8	TIIVISTELMÄ	21

SELVITYS SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA SEKÄ SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN JA ASEMAN KEHITYKSESTÄ TUUSULASSA VUONNA 2018

1 JOHDANTO

1.1.2001 voimaan tulleen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 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 2018 Tuusulan kunnan sosiaaliasiamiestehtävät hoidettiin kunnan oman organisaation osana hallinnon tulosalueella toimivassa Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä, joka aloitti toimintansa 1.9.2004. Yksikkö tuotti toimialueellaan holhoustoimen yleisen edunvalvojan palvelut sekä talous- ja velkaneuvonta-, potilasasiamies- ja sosiaaliasiamiespalvelut. Järvenpään ja Keravan kaupungit tilasivat 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.

Selvityksen alussa kuvataan sosiaaliasiamiestoimintaa vuonna 2018, sen yleisiä puitteita ja niiden kehitystä sekä tämän jälkeen vuoden 2018 sosiaaliasiamiestoimintaa tilastoinnin pohjalta. Jälkimmäisessä osassa arvioidaan sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Tuusulassa vuonna 2018. Lähdeaineistona ovat lähinnä Tuusulan sosiaali- ja terveystoimessa joulukuussa 2018 toteutettu sosiaaliasiamiehen kuntakysely ja sosiaaliasiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot.

Esityksen luvut eivät ole täysin vertailukeloisia aiempien vuosien vastaavaan selvitykseen.

2 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2018

2.1 Yleistä

Kolmen kunnan sosiaaliasiamiestehtävien hoitamisen lisäksi toimin Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikön esimiehenä ja annoin juridista tukea yksikön henkilökunnalle. Työajastani noin 60 prosenttia oli mitoitettu kolmen kunnan sosiaaliasiamiestehtävien hoitamiseen. Nykyisillä asiakasmäärillä sosiaaliasiamiehen ajalliset voimavarat ovat olleet riittävät ja mahdollistaneet lakisääteisten tehtävien asianmukaisen hoitamisen. Sosiaaliasiamiehellä ei ollut erityistä puhelinaikaa, vaan hän on työaikana pääsääntöisesti ollut asiakkaiden tavoitettavissa. Tämä muodosti haasteen joittenkin muitten vireillä olevien tehtävien vaatiman selvittely- yms. aikojen irrottamiseen, mutta toisaalta takasi 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 toimi 2. yleinen edunvalvoja, joka lakimiehen koulutuksen saaneena kykeni suoriutumaan oman toimensa ohella yksittäisistä sosiaaliasiamiehelle tulevista kysymyksistä. Vuonna 2018 sosiaaliasiamiehen tehtävä on toteutunut koko vuoden ilman vaihtuvuutta.

Vuonna 2018 sosiaaliasiamies tapasi asiakkaita sopimuksen mukaan joitain kertoja myös Järvenpäässä ja Keravalla. Pääosa asioista on hoitunut puhelimitse, sähköpostilla tai Tuusulan toimistolla.

Sosiaaliasiamiehellä on keväästä 2017 saakka ollut käytössä suojattu sähköposti, mikä on tehostanut yhteydenpitoa niin asiakkaiden kuin viranomaistahojen kanssa.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat yleensä lähteneet liikkeelle asiakkaiden yhteydenotoista ja niiden yhteydessä esiin tulleista asioista. Toimenpiteistä yleisimpiä olivat asiakkaalle annettava neuvonta, asian selvittäminen täsmällisin kysymyksin tai ottamalla yhteyttä asiaa käsittelevään viranhaltijaan sekä asiakkaan avustaminen erilaisten asiakirjojen, kuten muistutuksen, oikaisuvaatimuksen, tai valituksen laatimisessa. Sosiaaliasiamies 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 sosiaaliasiamiehen aloitteesta asiakkaan otettua ensin asiassaan häneen yhteyttä. Joitain kertoja sosiaaliasiamies on asiakkaan pyynnöstä osallistunut asiakkaiden ja viranhaltijoiden välisiin asiakas- tai palvelusuunnitelmatapaamisiin tai vastaaviin.

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 aiheutta olettama asiakkaan laissa säädettyjen oikeuksien jäävän toteutumatta, sosiaaliasiamiehen tehtävänä on saattaa käsityksensä asiasta siitä vastaavan viranhaltijan tietoon. Toisaalta sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei lähtökohtaisesti ole ottaa kantaa erilaisten päätösten tai ratkaisujen yhteiskunnalliseen, poliittiseen tai taloudelliseen tarkoituksenmukaisuuteen, joskaan sosiaaliasiamiehen tai muiden ensisijaisesti lakia soveltavien tahojen argumentointi ei voi olla täysin irrallaan sovellettavien normien perustana olevista yhteiskunnallisista arvoista.

2.2 Tilastotietoja sosiaaliasiamiestoiminnasta vuodelta 2018

Sosiaaliasiamiestoiminnan 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 useita tunteja viikkojen tai kuukausien aikana työllistävää selvittelyä. Sama asiakas voi myöhemmin ottaa yhteyttä samasta tai eri asiasta. Jos asiakas esittää asiassa jotakin uutta selvittettävää tai kokonaan uuden yhteydenottoperusteen, tulee siitä uusi asiatapahtuma.

Tilastointitapaa ei voi mielestäni pitää kovin hyvin sosiaaliasiamiehen kokonaistyömäärää kuvaavana. (Tarkemmin Laukka, Arja – Lepikkö, Laura – Einemäki, Pekka: Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007 – 31.10.2009: loppuraportti, jakso 2.1.)

Tilastoidut luvut vastaavat vuoden 2018 osalta edellistä. 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 selvittiin keskimäärin 1-3 päivittäisellä tapauksella. 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 merkittävästi vuoden 2016 tasosta perustoimeentulotukiasioiden käsittelyn siirryttyä Kelaan, joskin toimeentukea koskevia yhteydenottoja sosiaaliasiamiehellekin tuli satunnaisesti 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 tarkkarajainen, jos esimerkiksi asiatapahtuma on koskenut ostopalveluna tarjotun palvelun käsittelyä järjestämistä vastaavien kunnan omassa organisaatiossa.

Vuonna 2018 asiatapahtumat jakautuivat aihealueittain niin, että eniten yhteydenottoja oli ikääntyneiden palveluissa, vammaispalveluissa ja lastensuojelussa. Muun sosiaalityön, perheasioiden, lasten päivähoiton, omaishoidon tuen, kehitysvammahuollon, päihdehuollon ja kotipalvelun ja kotihoidon asiakastapahtumien voi todeta olleen satunnaisempia. Tilastointia on jossain määrin vaikeuttanut se, että eri kuntien organisaatio- ja palvelurakennne poikkeaa toisistaan ainakin nimikkeillä.

Asiakastapahtuman luonne oli useimmiten "tyytymättämyys" ja toiseksi useimmin "tiedustelu".

Asiakastapahtuman syy oli useimmiten "päätökset ja sopimukset", "yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista" ja "palvelun toteuttaminen" sekä "jonotus- ja käsittelyaika" sekä "kohtelu". Satunnaisiksi jääneitä syitä olivat tietosuoja, maksuasiat ja vahingonkorvaus, itsemääräämisoikeus ja muu syy.

Asiatapahtumiin liittyvistä sosiaaliamiehen toimenpiteistä 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 2018 aikana 5-10 tapaamista. Ennaltaehkäisevän luontoisiin luento- tai koulutustilaisuuksiin osallistuttiin kutsujen mukaan noin 5 kertaa.

3 SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA TUUSULASSA VUONNA 2018

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksen arvioinnin tueksi lähetettiin aikaisempien vuosien tapaan toimialueen kunkin kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimialan tai palvelualueen määrättyille vastaaville viranhaltijoille loppuvuodesta 2018 sosiaaliamiehen kysely. Tuusulan osalta tiedot kokosi sosiaalityön päällikkö Marja-Liisa Palosaari. Näitä vastauksia käsitellään asiakasyhteydenottojen perusteella tai muutoin seuraavissa kappaleissa.

Kysymysten lähettämiseen ja lukujen vertailtavuuteen ja selvityksen kokoamisen ajankohtaan vaikutti, että sosiaaliamiehen virka Tuusulassa päättyi vuoden vaihteessa.

3.1 Muistutukset, oikaisuvaatimukset ja valitukset

Vastauksen mukaan Tuusulaa koskevia sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia (sisältää myös kantelut) tehtiin vuoden 2018 aikana 6 kpl (2017/9, 2016/7, 2015/14, 2014/4). Näistä kolme (3) koski vammaispalvelua ja kaksi (2) lastensuojelua.

Ensikertaa sosiaalihuollon asiakkaan viranhaltijan päätöksestä tekemiä oikaisuvaatimuksia käsittelee Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystaloyhtymän yhtymäjaosto, Tuusulan osalta vuoden 2018 aikana 15 kertaa (2017/20, 2016/54, 2015/34, 2014/41). Kahden viime vuoden alentumaa aiemmista vuosista voi pitää merkittävänä. Vähemmän johtunee toimeentulotukiasioiden poistumisesta kunnallisesta käsittelystä.

Kyselyyn saadun vastauksen mukaan jaosto ei oikaissut päätöstä yhdessäkään tapauksessa (2017/5). Tätä voi pitää jossain määrin yllättävänäkin ja seurannan arvoisena seikkana. Kuntayhtymä pyrkii yhdenmukaistamaan palveluita, niiden saamisen kriteereitä yms., ja jaosto on osaltaan avainasemassa laajentuneen toiminta-alueen toiminnan yhdenmukaistamisessa. Oikaisuvaatimusten 100 % hylkääminen saa kuitenkin kysymään, onko jaoston linja erilainen kuin kuntakohtaisen lautakunta- jaoston linja on ollut. Tähän selvitykseen ei ollut mahdollista syventyä oikaisuvaatimuksiin tai niihin tehtyihin päätöksiin.

Vastauksen mukaan lautakunnan/jaoston päätöksistä ei tehty vuonna 2018 hallinto-oikeudelle yhtään valitusta (2017/5, 2016/5, 2015/4, 2014/5). Hallinto-oikeus ei vuoden 2018 aikana muuttanut tai palauttanut yhtään valitusta.

3.2 Toimeentulotuki

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

3.2.1 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Vuonna 2018 kunnan täydentävän toimeentulotuen kustannukset olivat noin 192 000 euroa (2017/198 000). Tukea myönnettiin 30.11.2018 mennessä 414 taloudelle kun vuonna 2017 toimentulotukea, mukaanlukien 1-3/2017 myönnetty perustoimeentulotuet, myönnettiin 604 taloudelle.

Saadun vastauksen mukaan kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi toimeentulotukea sai 79 taloutta (2017/73, 2016/180).

3.2.2 Käsittelyajat ja keskustelumahdollisuus

Kyselyssä kysyttiin, onko toimeentulotukipäätökset kyetty tekemään toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997, toimeentulotukilaki) 14 a §:ssä säädettyissä määräajoissa. Säännöksen mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Saadun vastauksen mukaan kiireelliset toimeentulotukiasiat käsiteltiin 100 % säädettyssä ajassa.

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 95 prosenttisesti säädettyssä ajassa, 5 % (2017/12 %, 2016/18 %, (2015/4 %, 2014/20 %) ylitti lakisääteisen käsittelyajan 7 pvää. Näissä 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, mutta seurantatietoa asiasta ei ole. Mahdollisuudesta tähän kerrotaan kunnan verkkosivulle linkitetystä laissa. Vastauksen mukaan toimeentulotukea käsittelevä työntekijä myös neuvoo asiakasta tämän oikeuden käyttämisessä.

Yhteiskunta kehittyi sähköisten palveluiden suuntaan. Tämä ei ole ongelmattomaa kaikille kansalaisille. Kirjoittamalla "toimeentulotuki" kunnan nettisivun hakukenttään saa kyllä runsaasti lähteitä ja materiaalia, mutta tämä mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun ei ainakaan näkyvästi esille tule. Kuntayhtymän verkkosivujen etusivulla ei ole hakukenttää, josta lähteä hakemaan. Kannustan kuntaa yhdessä kuntayhtymän kanssa arvioimaan tulisiko tätä henkilökohtaisen keskustelun mahdollisuutta tuoda selvemmin esille. Joillekin asiakkaille omaehtoinen hakemusasiakirjojen ja selvitysten kokoaminen on haasteellista eteenkin ensikertaa oikeutetun avun tarpeeseen jouduttaessa.

3.2.3 Asumismenot

Asumismenojen huomioiminen toimeentulotukea myönnettäessä on merkittävä kysymys. Kyselyyn sisältyi edelleen tätä koskevia kysymyksiä. 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.

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 suuriset kuin *kunnassa on arvioitu kohtuulliseksi*. Uudelle toimeentulotukiasiakkaille 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:

- Pienten kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen tarjonta ei vastaa kysyntää. Sama tilanne on useassa muussakin kunnassa. Osa vuokra-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.

Sosiaaliamiehenä ja kuntalaisena kunnan kasvutavoitteista käytävää keskustelua seuraavana arvioin, että kunnan tulisi pitkäjänteisellä asuntopolitiikalla yhdessä muiden toimijoiden kanssa lisätä kohtuuhintaisten asumisen mahdollisuuksia paikkakunnalla.

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

Vastauksessa todetaan seuraavaa:

- 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.

Saadun vastauksen mukaan tilastollista tietoa asiasta ei ole saatavissa.

Sosiaaliasiamies on aiemmin pitänyt myönteisenä sitä, että Tuusulassa noudatettavat toimintatavat olivat 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 kuitenkin tullut sosiaaliasiamiehelle myös jonkin verran sellaisia yhteydenottoja, joissa toimeentulotukea myönnettäessä huomioon otettavien asumismenojen ja hakijan todellisten asumismenojen välinen suhde näyttää ongelmallisena.

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.

Sosiaaliasiamies kannustaa kuntaa, ja kuntayhtymää, edelleen kaikin 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 perheineen joutuu asumiskustannusten takia tinkimään toimeentulotuella katettavaksi tarkoitetuista menoista.

3.2.4 Kelaan siirtymisen vaikutuksia

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

Vastauksen mukaan

- Kelan käsittely tapahtuu määrärajoissa, mikä on vähentänyt kunnassa täydentävän toimeentulotuen tarvetta
- Sosiaalityön ja Kelan arviot kiireellisen toimeentulotuen perusteista ovat erilaiset

- Lastensuojelun asiakkaiden osalta ongelmaksi on noussut, ettei Kela katso lastensuojelun sijaishuollosta itsenäistyvän asiakkaan muuttoa itsenäiseen asumiseen toimeentulotuen perusteeksi, mikä vaikeuttaa vuokravakuuksien saamista Kelasta.

3.3 Lastensuojelu

3.3.1 Palvelutarpeen kehittyminen

Kuntakyselyssä pyydettiin arvioimaan lastensuojelun palvelutarpeen kehittymistä kunnassa vuoden 2018 aikana.

Vastauksena esitettiin seuraavaa:

- Yhä useampi lapsi ja perhe saa palvelut sosiaalihuoltolain perusteella. Tammi-elokuussa 2018 sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa oli 509 lasta (2017/479). Lastensuojelun asiakasmäärä (116) puolestaan vähentyi edellisvuodesta (2017/124). Lastensuojeluilmoitusten määrä jää huomattavasti edellisvuotta pienemmäksi, kun taas sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja ilmoitusten määrä puolestaan kasvaa edellisvuodesta.
- Lastensuojelun sijaishuollossa oli tammi-marraskuussa 128 lasta, 3 lasta enemmän kuin edellisvuonna. Sijaishuollon hoitovuorokausia (26219) kertyi 1 % enemmän kuin edellisvuonna (2017/25870). Sijoitettuja lapsia (84 lasta) on poikkileikkauspäivänä 30.11.2018 puolestaan kuusi vähemmän kuin 30.11.2017.
- Koko perheen laitospääntouksen tarve on kasvanut tänä vuonna, mikä näkyy ostopalvelujen kasvuna. Viimevuoteen verrattuna vuoden 2018 aikana on ostettu useammalle perheelle laitospääntousta perhekuntoutusta.

Kuntakyselyssä kysyttiin miten palvelutarpeen muutokseen oli varauduttu tai reagoitiin.

Vastauksena esitettiin seuraavaa:

- Erityisesti nuorten palvelutarve on ollut kasvavaa viime vuosina ja palvelujen tehostaminen ja oikein kohdentaminen edellytti muutoksia palvelujen organisoimisessa. Nuorisoseman siirtämisellä perheiden sosiaalipalvelujen kokonaisuuteen 2018 tavoiteltiin palvelujen välisen yhteistyön tiivistämistä. Toiminnassa on näin paremmin voitu välttää päällekkäistä työskentelyä. Nuorisosema on aktiivisesti mukana palvelutarpeen arvioinneissa sekä vastaa perhetukikeskukselle sijoitettujen nuorten päihdekartoituksesta. Päihdekartoitusten ostaminen olisi tarkoittanut nuorten pidempiaikaista sijoittamista ostopalveluyksiköihin ja kustannusten kasvua. Nuorisoseman palvelujen tarve on ollut kasvavaa useana vuonna, mistä syystä oli välttämätöntä palkata määräaikainen sairaanhoitaja ajalle 16.4.- 31.12.2018. Tämän vakanssin vakinaistamista esitettiin v. 2019 talousarviossa.

Lastensuojeluilmoituksia ja sosiaalihuoltolain mukaisia alle 18-vuotiaisiin kohdistuneita ilmoituksia ja yhteydenottoja tehtiin

	Lastensuojelulaki	Sosiaalihuoltolaki	
- vuonna 2018	747	478	(30.11.2018 mennessä)
- vuonna 2017	947	321	

Lastensuojelussa yhdellä sosiaalityöntekijällä oli asiakkaana 27 lasta kun vastaava määrä vuonna 2017 oli 23.

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.

Palvelutarpeen arvioinnin käsittely	2016	2017	2018
- aloitettu lakisääteisen 7 ap kuluessa	339	556	429
- aloitettu 8-14 ap kuluessa	0	3	0
- aloitettu yli 14 ap kuluessa	0	1	1
- käsittelyä ei ollut aloitettu	13	15	12
Käsittelyt yhteensä	352	575	442

Vastauksen mukaan palvelutarpeen selvittäminen on aloitettu säädetyssä määräajassa noin 97 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 medioissa paljon julkisuutta saanut sijaishuollon valvonta Tuusulan kunnassa on järjestetty.

- Vastauksen mukaan Tuusulan sosiaalipalvelujen puolesta valvontakäyntejä suorittavat lastensuojelun johtavat sosiaalityöntekijät. Kunnan alueella olevissa lastensuojeluyksiköissä tehdään valvontakäynnit vähintään joka toinen vuosi. Näiden varsinaisten valvontakäyntien lisäksi valvontaa toteutetaan jokaisella sosiaalityöntekijän käynnillä sijaishuoltoyksiköissä.
- Ajalla 1.1. -30.11.2018 Tuusulan sosiaalipalvelut suoritti yhden valvontakäynnin Tuusulassa sijaitsevaan lastensuojelun yksikköön.
- Yksityisten lastensuojelun sijaishuoltoa antavien yksiköiden valvontaa tullaan organisoimaan uudelleen ja tehostamaan Keski-uudenmaan sote-kuntayhtymässä, joten kunnassa ei ole tehty muutoksia v. 2018.

Sosiaaliamies kannustaa arvioimaan onko seuranta varmuudella riittävää ja olisiko esimerkiksi yllätystarkastusten määrää nostettava.

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 asiakassuunnitelman neuvotteluiden 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 vammainen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen 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 vammainen 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 laintasainen säännös velvollisuudesta laatia palvelusuunnitelma ilman aiheetonta viivytystä. (2 mom.)

Kysyttäessä vammaispalvelun palvelutarpeen kehittymisestä Tuusulassa vastauksena ilmoitetaan, että tarve on kasvanut erityisesti henkilökohtaisessa avussa ja jonkin verran kuljetuspalveluissa. Muiden palvelujen osalta tarve on entisen kaltainen.

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

- vuonna 2016 82 asiakkaalle
- vuonna 2017 67 asiakkaalle
- vuonna 2018 77 asiakkaalle

ja palvelusuunnitelmia laadittiin

- vuonna 2016 105 asiakkaalle
- vuonna 2017 76 asiakkaalle
- vuonna 2018 65 asiakkaalle

Kysyttäessä miten edellä mainittuja määräaikoja seurataan vastattiin, että jokainen viranhaltija seuraa toteutumista omien asiakkaidensa osalta ja lisäksi asiakastietojärjestelmän kautta työntekijät ja esimies pystyvät seuraamaan keskeneräisten asioiden tilannetta ja esimies säädettyjä määräaikoja. Uusista asiakkaista huomattavan suuri osa on ikäihmisiä 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 säädettyssä määräajassa (7 pv).

Vammaisten henkilökohtaisen avun palvelun toteumat ovat kasvussa:

	2016	2017	2018
Kuinka monelle <u>asiakkaalle</u> myönnettiin henkilökohtaisen avun palvelua?	125	139	163
Kuinka monelle <u>uudelle asiakkaalle</u> myönnettiin henkilökohtaisen avun palvelua?	23	18	23
Mikä oli keskimääräinen myönnetty avun tuntimäärä?	15,4, h/viikko	14,7 h/viikko	
Kuinka monelle asiakkaalle henkilökohtaisen avun palvelua järjestettiin joulukuussa	114	132	156
- työntantajamallilla	58	68	72
- palvelusetelillä ei käytössä Tuusulassa	0	0	0
- työntantajamalli + ostopalvelu - yhdistelmä	2	3	5
- kunnan yksin tai yhdessä muiden kuntien kanssa hankkimalla tai tuottamalla palvelulla	26 ostopalvelu	35 ostopalvelu	50
- ei avustajaa joulukuussa	28	26	29

Kyselyssä kysyttiin vielä millainen on kunnan arvio henkilökohtaisen avun palvelutarjoajien saatavuudesta ja vaihtuvuudesta kunnassa?

Vastauksen mukaan ostopalveluina palveluja on saatavilla hyvin ja puitesopimus on kunnalla yli 20 palveluntuottajan kanssa. Uusille asiakkaille on aikaisempaa hitaampaa löytää avustajaa myös ostopalveluina. Erityisesti pieniin tuntimääriin on jossain määrin vaikeuksia löytää avustajia työntantajamallilla, samoin äkillisiin sijaistuksiin. Vaihtuvuutta on, koska avustajan työ on monelle välivaiheen ammatti. Toisaalta on myös pitkään kestäneitä työsuhteita. Osalla asiakkaita kriteerit avustajan suhteen ovat kovin tiukat tai kyky toimia työnjohtajana puutteellinen, mikä johtaa avustajien tiheään vaihtumiseen.

3.5 Vanhuspalvelut

Kuntakyselyssä kysyttiin miten kunta arvioi vanhuspalvelun palvelutarpeen kehittyneen kunnassa vuoden 2018 aikana.

Vastauksen mukaan tehostetun palveluasumisen tarve on kasvanut edellisvuodesta. Talousarviossa oli varaus 15 uuden palveluasumispaikan hankinnalle (netto), mutta marraskuun loppuun mennessä käytössä on jo 21 uutta palveluasumispaikkaa

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

Vastauksen mukaan

- Vanhuspalveluissa aloitettiin asiakaskokemuksen mittaaminen maaliskuussa kolmessa yksikössä. Yksiköissä on käytössä liikkuvat mittauslaitteet, joilla asiakaspalaute kerätään. Kotiutus- ja arviointiyksikössä palaute pyydetään jatkuvana kaikilta kotiutettavilta asiakkailta. Kotihoidossa ja Riihikodossa palaute kerätään kolmen viikon otantana kolmesti vuodessa. Myöhemmässä vaiheessa mittauksia laajennetaan esim. omaisiin, jotta saadaan laajempi kokonaiskuva palvelusta. Kyselyn perusteella vanhus- ja vammaispalveluissa päätettiin nostaa kehittämiskohteeksi asiakkaan kuulemisen lisääminen sekä arjen toiveitten ja tapojen kirjaaminen heti tulohoitoneuvottelussa.
- Lisäksi palautetta on voinut antaa palvelu-/asiakaskohtaisesti kunnan www-sivujen palautelomakeen 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 halumallaan tavalla.

Sosiaaliasiamiehenä olen aiemmin kannustanut kohderyhmälle sopivien proaktiivisten palautekeräämistapojen käyttöön ja tervehdin tyytyväisyydelle käyttöön otettua tapaa. Vanhuspalveluiden asiakassegmentissä on paljon asiakkaita, joiden voimavarat eivät ehkä riitä hakeutumaan "palautekanavaan", ellei palautemahdollisuutta tuoda aktiivisesti palvelunkäyttäjän ulottuville. Aiemmin palautetta on ilmoitettu tulevan vähän.

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

Vastauksen mukaan kunnan www-sivuilla on ajantasaista tietoa. 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 edelleen 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. Vanheneva väestö saattaa pyrkiä "sinnittelemaan" omillaan kunnes palveluntarve osoittautuu raskaammaksi kuin mitä se ehkä olisi ollut, jos asiakas olisi aiemmin saatu omaa toimintakykyä ylläpitävien kevyempien palveluiden piiriin.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaisten yli 75-vuotiaiden 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.

Saadun vastauksen mukaan palvelun arvioidaan tavoittavan tarvitsijansa hyvin, koska asioiden hoitajat sekä kotihoidossa että vanhussosiaalityön tiimissä on nimetty asiakkaan sukunimen alkukirjaimen mukaan. Tämä helpottaa kenen tahansa muun työntekijän tai asiakkaan itsensä oikean henkilön löytämistä. Kaikilla palvelutarpeen arvioinnista vastaavista henkilöistä on soittoaika jokaisena arkipäivänä.

Kannustan edelleen 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. Voitaisiko näin toimien varmistaa vanhusväestön saamista omien voimavaroja ylläpitävien palveluiden piiriin ja välttää myöhemmin raskaampien palveluiden piiriin joutumista?

Ikäihmisten (+65-v.) kotihoitoa (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) saavia asiakkaiden määrä pysyi ennallaan (2018/871, 2017/867). Säännöllistä kotipalvelua saavat asiakkaat hivenen lisääntyivät (2018/438, 2017/426).

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

Saadun vastauksen mukaan asiakastyytyväisyys mittaukset aloitettiin vasta vuonna 2018. Valituksia tai muistutuksia ei kuitenkaan ole tullut vuonna 2018 edes edellisen vuoden määrää, joka sekin oli vähäinen.

Aiemmin saadun arvion mukaan kotihoidon toimintamallia ollaan kehittämässä paremmin asiakkaan tarpeisiin vastaavaksi (aika, kesto ym.). Sosiaaliamies pitää arvioitua kehityssuuntaa ja asiakastyytyväisyysmittausten aloittamista hyvänä. Ikääntyvä väestömme koostuu yksilöistä, joiden tarpeetkin ovat yksilöllisiä.

3.6 Kuljetuspalvelut

Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut ovat saadun vastauksen mukaan edelleen varsin selvästi lisääntyneet. Taksilla toteutetut voimassa olevat kuljetuspalvelut vuoden 2016 lopussa olivat 28 ja vuoden 2017 lopussa 50 ja vuoden 2018 lopussa 70.

Vammaispalvelulain mukaiset vastaavat luvut olivat 505 (2016), 533 (2017) ja 520 (2018) jakautuen niin, että selvästi alle 10 % myönnettiin työ- tai opiskelumatkoihin ja yli 90 % asiointi- ja virkistysmatkoihin.

3.7 Nuorten palvelut

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan nuorten sosiaalipalveluiden palvelutarpeen kehittymistä kunnassa vuonna 2018?

Vastauksen mukaan:

- Vuoden 2018 aikana on vahvistettu Nuorisoaseman henkilöstömäärää yhdellä määräaikaisella sairaanhoitajalla palvelutarpeen kasvun vuoksi. Vakanssia on esitetty vakinaistettavaksi vuodelle 2019.
- Nuorisopsykiatrian erikoissairaanhoidon muutokset ovat heijastuneet peruspalvelujen tarpeeseen. Peruspalvelujen vastuulla on entistä vaativampihoitoisia nuoria, jotka oireilevat psyykkisesti. Nuorisoaseman asiakkuudessa pääasiallisena syynä olivat psyykkiset ongelmat 102 asiakkaalla vuonna 2017 ja vuonna 2018 asiakkaita oli 146. Avuntarve yli 18-vuotiailla on kasvanut.

Kysyttäessä nuorten päihteisen ja huumeiden käytön kehitystä kunnassa vuonna 2018 vastattiin, että päihteiden käytössä ei näy erityistä kasvua verrattuna edelliseen vuoteen.

Nuorisolain 11 §:n mukaisia etsivälle nuorisotyölle tehtäviä ilmoituksia tuli n. 120 (23/2017, 12/2016).

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 vuoden 2018 aikana on toiminut LAPE-hankkeen velvoittamana kunnan työryhmä. Työryhmänä on toiminut aikaisemmin Esimieslinkki (=kunnan lasten, nuorten ja perheiden palveluja johtavat esimiehet sekä seurakunnan ja järjestöjen edustus). Vuoden 2018 aikana ei järjestetty Nuorisolaissa edellytettyä monialaista yhteistyökokousta siten, että mukana olisivat olleet Te-toimiston, poliisin ja puolustusvoimien edustajia.
- 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 2018 on tehty, esitettiin, että LAPE-kokouksessa on käsitelty laajasti valtakunnallisen LAPE-hankkeen aikana tuotettua tietoa ja kehittämistyötä. Yhtenä kehittämiskohteena on ollut nuorten kanssa tehtävä työ, LAPE-hankkeessa on myös erityisesti pohdittu nuorten kanssa tehtävää yhdyspintatyöskentelyä.

Vuoden 2019 kehitystä kysyttäessä esitettiin, Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä vastaa nuorille suunnatuista sote-palveluista vuoden 2019 alusta. Huomiota kiinnitetään erityisesti kuntaan jäävien palveluiden ja sote-palvelujen integraatiotyöskentelyyn.

Sosiaaliasiamiehenä totean, että nuorten syrjäytyminen on varsin yksimielisesti esitetty yhdeksi tämän päivän yhteiskuntamme päähaasteista. Voidaan perustellusti todeta, että nuorten syrjäytymistä tehokkaasti ehkäisemällä voidaan luoda edellytykset taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti kestäväälle kehitykselle. Jos nuorten syrjäytymisen lisääntyä, vaarannetaan sekä yhteiskunnan ulkopuolelle jäävien inhimillinen hyvinvointi että yhteiskunnan eheys, turvallisuus ja taloudelliset toimintaedellytykset.

Sosiaaliasiamiehelle 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 sosiaaliasiamiehen 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.

Sosiaaliasiamiehenä arvioin, että Nuorten palvelut, jos mitkä, tulee myös kuntayhtymän järjestäminä tuottaa lähellä nuoria ja mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

3.8 Omaishoidontuki

Kyselyssä tiedusteltiin omaishoidontuen tunnuslukuja, jotka kahdelta edelliseltä vuodelta osoittautuivat varsin vakiintuneiksi, jolloin 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>utta hakijaa haki</u> omaishoidontukea	67	65
Kuinka monta <u>utta hakijaa sai</u> omaishoidontukea	43	41
Kuinka moni omaishoitaja käytti omaishoidon vapaita	158	139

Vuonna 2018 osalta ei saatu vertailukelpoisia lukuja. Alle 65-vuotiaille omaishoidontuki myönnettiin 100 asiakkaalle ja uusille 9 tapauksessa 15:sta.

3.9 Talousarviomäärärahojen mitoitus

Kyselyssä kysyttiin, kyettiinkö kunnassa vuonna 2018 sosiaalihuollon palvelut ja etuudet järjestämään kunnan alkuperäiseen talousarvioon niitä varten varattujen määrärahojen puitteissa. Lisäksi kysyttiin euromääräisesti ja suhteellisesti suurimpia ylityksiä ja muutettujen määrärahojen riittävyyttä siinä tapauksessa, että talousarviota jouduttiin muuttamaan.

Vastauksen mukaan:

- Vammaispalveluissa alkuperäisen talousarvion arvioidaan ylittyvän noin 700.000 eurolla. Elokuun osavuosikatsauksessa valtuusto myönsi vammaispalveluille 500.000 lisämäärärahan.
- Sosiaalipalveluissa arvioidaan mahdollista ylitystä perheiden tukipalveluissa noin 100.000 euroa.
- Vanhuspalveluissa on uhka palveluasumisen ostopalvelujen ylitykselle, koska asiakkaita on tullut palveluun ennakoitua enemmän.

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 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 seurantaa. (Oikeusasiamiehen näkemys käy hyvin ilmi esim. 24.11.2010 annetusta ratkaisusta Dnro 1863/4/09).

Edellä mainitun voi kiteyttää niin, että tavoitteena voi olla vain tarvetta vastaavat oikea-aikaiset ja oikeasisältöiset ja -laatuiset palvelut tarvitsijoilleen ja niiden järjestämiseen ja tuottamiseen tarvittavat resurssit.

Kyselyssä tiedusteltiin, onko vuoden 2019 talousarvioon varattu riittävät määrärahat sosiaalihuollon palvelujen ja etuuksien järjestämiseen ja jollei ole, miltä osin ne arvioidaan riittämättömiksi.

Vastauksen mukaan talousarvioon 2019 sisältyy riski vanhuspalveluissa tehostetun palveluasumisen määrärahaan, mikäli palvelutarpeen kasvu jatkuu nykyisellään eikä varattu 11 paikan kasvu riitä.

Sosiaaliasiamiehenä kiinnitän huomiota siihen, että tehostetun palveluasumisen palvelutarpeen kasvun aiheuttama riski on raportoitu myös vuosi sitten.

Sosiaaliasiamies kannustaa kunnanhallitusta edunvalvontatoimin jatkuvasti ohjaamaan sote-kuntayhtymää arvioimaan peruspalveluiden riittävyyttä erityisesti ennaltaehkäisevien palveluiden riittävyyden näkökulmasta. Yleisesti tiedossa on, että säästö tai riittämättömyys ennaltaehkäisevissä 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 2018 aikana kunnan asukkaiden saamiin sosiaalipalveluihin esimerkiksi myöntämiskriteerien tai käytettävissä olleiden resurssien kautta.

Vastauksen mukaan

- kuntien palvelukriteereitä yhtenäistettiin vuoden aikana. Tuusulan sosiaalipalvelujen osalta kriteerien yhtenäistäminen merkitsi lähinnä voimassa olevan käytännön vahvistamista (lapsiperheiden kotipalvelut, päihdepalvelut).
- vammaispalvelujen palvelutarpeen-arviointiprosessia on testattu ja yhteiset lomakkeet on otettu vakituisen käyttöön huhtikuussa. Tavoitteena on yhdenmukainen arviointi kuntayhtymässä.
- Ikäihmisten yhteiset asumispalvelun myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet hyväksyttiin 2.10.2018 yhtymävaltuustossa käyttöön otettavaksi 1.10.2018 alkaen.
- vuonna 2019 palveluja yhdenmukaistetaan ja joidenkin palvelujen osalta kuntalainen voi valita palvelupaikan kuntarajoista riippumatta esim. perheoikeudellisen yksikön palvelut (lastenvalvoja- ja eroneuvonta sekä tapaamispaikkapalvelut), jatkossa muitakin palveluja.

Edelleen kysyttiin miten kuntayhtymään liittyminen on huomioitu ja huomioidaan vuonna 2019 asiakkaiden ja asukkaiden palveluista saamassa viestinnässä ?

Vastauksen mukaan kuntayhtymä luo omat nettisivunsa ja kuntalaisia on informoitu kotiin lähetetyllä tiedotteella, sote-toimipisteissä kerrotaan asiakkaille palvelutuotannon siirrosta, lisäksi asiakasryhmille

kohdennetulla tiedotuksella. Kuntien nettisivuilla on tiedotettu muutoksesta ja sivujen päivityksestä huolehditaan.

Periaatteessa kuntalainen saa samat lähipalvelut, kuten ennenkin. Muutos ei välttämättä näy asiakkaille.

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.

Edelleen sosiaaliasiamies pitää tärkeänä, että kuntayhtymän viestinnän onnistumista seurataan ja tutkitaan riittävin asiakaskyselyin ja palautevälinein.

5 SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYKSEN VAIKUTTAVUUS

Kyselyssä kysyttiin, miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2017 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 sekä yhteisessä tapaamisessa sosiaaliasiamiehen kanssa.

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 2018.

Vastauksessa tuotiin esille seuraavat asiat:

+ Sote toimialalla on aloitettu asiakaskokemuksen mittaaminen. Mittauksilla kerätään asiakkailta tietoa palveluista, jotta asiakkaan näkemys ja kokemus voidaan aidosti huomioida palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Esimiehille järjestettiin syksyllä koulutus "Palveluiden asiakaslähtöinen tuottaminen ja johtaminen" ja muulle henkilökunnalle " Myönteisen asiakaskokemuksen luomisen teemapäivä" keväällä.

+ Sosiaalipalveluissa aloitettiin asiakaskokemuksen mittaaminen helmikuussa 2018. Asiakkaat voivat vastata sähköiseen kyselyyn Etelä-Tuusulan sosiaalitoimistossa sekä Jokelan ja Kellokosken sosiaali- ja terveysasemilla. Lisäksi työntekijöillä on käytössä neljä liikkuvaa mittauslaitetta, joilla pyydetään asiakaspalautea esim. kotikäyntien yhteydessä. Asiakaskokemusta mitataan jatkuvana kyselynä aikuisten sosiaalipalveluista, päihde- ja mielenterveyspalveluista sekä lapsiperheiden sosiaalipalveluista. Kyselyn perusteella sosiaalipalveluissa päätettiin nostaa kehittämiskohteeksi asiakkaan osallisuuden vahvistaminen palveluissa ottamalla käyttöön osallistava asiakassuunnitelma.

+ Vanhus- ja vammaispalveluissa asiakaskokemuksen mittaaminen aloitettiin helmikuussa Toimintakeskus Kettusessa ja maaliskuussa kotiutus- ja arviointiyksikössä, kotihoitossa ja Riihikodossa. Toimintakeskus Kettusessa kysely tehtiin paperikyselynä ja viittomilla asiakaskunta huomioiden. Muissa yksiköissä on käytössä liikkuvat mittauslaitteet, joilla asiakaspalaute kerätään. Kotiutus- ja arviointiyksikössä palaute

pyydetään jatkuvana kaikilta kotiutettavilta asiakkailta. Kotihoidossa ja Riihikodossa palaute kerätään kolmen viikon otantana kolmesti vuodessa. Myöhemmässä vaiheessa mittauksia laajennetaan esim. omaisiin, jotta saadaan laajempi kokonaiskuva palvelusta. Kyselyn perusteella vanhus- ja vammaispalveluissa päätettiin nostaa kehittämiskohteeksi asiakkaan kuulemisen lisääminen sekä arjen toiveitten ja tapojen kirjaiminen heti tulohoitoneuvottelussa

+ Valtuuston päätöksen mukaisesti myös sosiaali- ja terveystalvelujen tuottaminen siirtyy Keski-uudenmaan sote kuntayhtymälle 2019 alkaen, samalla Tuusulan koko sotehenkilöstö siirtyy kuntayhtymään ns. liikkeenluovutusperiaatteen mukaisesti.

+ kunnan osallistuminen maakunnan sotevalmisteluun – viranhaltijoita on osallistunut eri valmistelutyöryhmiin

+ Palvelujen kehittäminen/ kunnan 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. Keskiössä on perhekeskustointimallin luominen kuntaan.

+ Työttömyys on edelleen alentunut

-/+ Perustoimeentulotuen siirto Kelalle näkyi sosiaalitoimistossa asioivan asiakasmäärän vähentymisenä. Kelan sähköinen asiointi on positiivinen uudistus, kelan tiukentuneet linjaukset ja päätöksiin liittyvät virheet puolestaan ovat vaikeuttaneet asiakkaiden asemaa.

+ Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän linjausten mukaisesti myös Tuusulassa käynnistyi marraskuussa päihde-mielenterveys ja aikuissosiaalityön MATALA –toiminta kerran viikossa toteutuvana matalankynnyksen palveluna. Asiakas saa yhdellä käynnillä tarvitsemansa aikuisten päihde-, mielenterveys- ja sosiaalityön palvelut.

+ Kuntayhtymä vahvisti opioidiriippuvaisten korvaushoidon kriteerit tammikuussa sekä lapsiperheiden kotipalvelun kriteerit ja asiakasmaksun elokuusta alkaen. Laitoksessa tapahtuvan vieroitushoidon sekä kuntouttavan hoidon yhteiset kriteerit tulivat voimaan syyskuussa. Kuntayhtymässä valmisteltiin päihdevieroitushoitosten sekä päihde- ja muiden riippuvuuksien kuntouttavan hoidon kilpailuttamista sekä lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuollon palvelujen kilpailutuksia.

+ Lastensuojeluilmoitusten määrä laski edellisvuodesta, sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia tehtiin edellisvuotta enemmän. Perheet saavat pääosin sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja tai lastensuojelun avopalveluja.

+ Etelä-Tuusulan alueelle sijoittuvan kehitysvammaisten henkilöiden ympärivuorokautisen palveluasumis-yksikön, Neitoperhon, suunnittelu jatkui. Ara myönsi hankkeelle investointiavustuksen. Lahelanpellolle tulevan Neitoperho yksikön rakentamisen toteuttaa Tuusulan kunnan kiinteistöt Oy. Tilojen rakentaminen alkaa keväällä 2019.

+ Keski-Uudenmaan henkilökohtaisen avun keskuksen toiminta käynnistyi tammikuussa Hyvinkäällä. Yksikköön on keskitetty henkilökohtaisen avun palkanmaksu sekä neuvonta palkanmaksuun ja työsuhteeseen liittyvissä asioissa.

+ Kehitysvammaisten henkilöiden tuetun asumisen ohjaamisen ostopalveluista siirryttiin kunnan omaan tuotantoon maaliskuussa, jolloin kaksi tuetun asumisen ohjaajaa aloitti työnsä. Tavoitteena on riittävän tuen tarjoaminen ja tuetun asumisen palvelun kasvaminen asiakkaiden siirtyessä kevyempiin asumispalveluihin.

+ Vammaispalvelujen kuljetuspalvelujärjestelmää ja kuljetusten hankintaa on suunniteltu Uusimaa 2019-hankkeen ja Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän työryhmissä. Lisäksi Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä toteutettiin kuljetuspalvelujen väliaikaishankinta 1.7.2018 alkaen taksiliikenteen vapautuessa ja ennen varsinaisen kilpailutuksen toteutusta.

+ Riihikallion vanhusten asumispalveluyksikön (Riihikoto) toimintamalli muotoutuu edelleen vuoden 2018 aikana. Etelä-Suomen aluehallintovirasto (AVI) teki valvontaohjelmansa mukaisen työsuojelutarkastuksen Riihikotoon huhtikuussa ja eduskunnan apulaisoikeusasiamies heinäkuussa. Tarkastuksissa ei ilmennyt erityistä huomautettavaa Syksyllä aloitettiin rakennuksen takuuaikainen korjaus, joka edellyttää suurehkoja toiminnallisia järjestelyjä. Lyhytaikaishoidolle hankittiin väistöilat Keravan Attendo Levonmäestä. Korjaustyöt valmistuvat kesällä 2019.

+ Kotihoito on osallistunut monitoimijaiseen kotikuntoutuksen pilottiin tuottamalla työpanosta siihen resurssiensa puitteissa ja tulokset toimintamallilla on hyvät

+ kotiuttamisen tehostamiseksi on kesällä muodostettu virtuaalitiimi akuuttiosaston, kotihoidon ja kotiutus- ja arviointiyksikön (vastaa) kesken. Toiminta on mahdollistanut turvallisen kotiutumisen ilta-aikoina ja viikonloppuisin. Toimintaan käytetään testamenttivaroja.

+ Vanhus- ja vammaispalvelut on osallistunut Uudenmaan maakunnan ja Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän kärkihankkeisiin. Tuusula on osallistunut Uudenmaan alueellisen keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen rakentamiseen, omais- ja perhehoidon kehittämishankkeeseen, kotikuntoutusmallin sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen mallin kehittämistyöhön hallituksen kärkihankkeessa "Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa" (I&O).

+ Palveluja yhtenäistetään järjestämiskuntayhtymässä vahvistamalla yhteisiä palvelukriteerejä sekä omais- ja perhehoidon maksuluokkia ja hoitopalkkioita.

7 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä oli valmistellut ehdotuksen lainsäädännöksi, jolla vahvistetaan ihmisten itsemääräämisoikeutta sosiaali- ja terveyshuollossa. Ehdotus lähetettiin lausunnoille kesäkuussa 2018 ja hallituksen esitys eduskunnalle suunniteltiin annettavaksi syksyllä 2018. Sosiaali- ja terveysministeriö kuitenkin päätti, ettei se esittänyt uutta asiakas- ja potilaslakia eduskunnalle. Palaute lausuntokierroksella oli ministeriön mukaan niin kriittistä, ettei laki edennyt eduskuntaan.

8 TIIVISTELMÄ

Edellä on kuvattu sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Tuusulassa vuonna 2018 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 2018 osalta onnistuneen kohtuullisen hyvin.

Asukkaiden oikeutettujen odotusten kannalta on tärkeää, että palvelua tarvitsevien asia käsitellä tehokkaasti ja tarvittavat viranomaispäätökset tehdään asianmukaisten selvitysten saamisen jälkeen

nopeasti ilman aiheetonta 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 lähettämiseksi tai palvelutarpeen selvityksen tekemiselle säädettyä määräaika ei kyetä noudattamaan, tältä osin on toimittu lain nimenomaisen säännöksen vastaisesti. Näyttää kuitenkin siltä, että Tuusulassa on määräaikojen noudattamisessa pääosin onnistuttu.

Palveluiden riittävyyden ja ajallisen saavutettavuuden ohella olennaista on myös palvelun laatu, jonka mittaaminen on em. vaikeampaa. Tässä selvityksessä todettiin erään palvelun osalta, ettei asiakaspalautetta kerätä systemaattiseksi mutta toisaalta useamman palvelun osalta todettiin myös aloitettu järjestelmällinen palautteen kerääminen. Muutos on positiivinen. Silti sosiaaliasiamiehen kannustan edelleen jatkuvasti keräämään palvelun laadusta saatavaa palautetta, käsittelemään ja raportoimaan sitä järjestelmällisesti ja avoimesti ja tekemään siitä tarvittavat johtopäätökset ja toimenpiteet.

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 sosiaaliasiamiehen asemaa ja tehtävää koskevaan arvioon. Pidän hyvänä ja tarkoituksenmukaisena, että sosiaaliasiamiehen tehtävät keskitettiin vuoden 2019 alussa Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystyöntekijäyhtymän järjestämistä vastaavalle. Näkemykseni mukaan on perusteltua, että myös sosiaaliasiamiehen tehtävä ja toiminta toteutuu kunta-yhtymän alueella yhdenmukaisena ja sellaisin resurssein, että asikkaiden tarpeisiin vastaaminen, toiminnan kehittäminen ja viranhaltijan sijaistaminen yms. mahdollistuu aiempaa tehokkaammin ja laadukkaasti. Sosiaaliasiamiehen toiminta on olennainen osa sosiaalipalveluiden oikeusturva- ja laatuvarmistusta.