

Sosiaaliasiamiehen selvitys kunnanhallitukselle

Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä vuonna 2016

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	2
1. Aluksi.....	3
2. Asiatapahtumat.....	3
2.1 Yleistä	3
2.2 Yhteydenoton tehtäväalue	4
2.3 Yhteydenoton syyt.....	5
2.4 Toimenpiteet.....	6
3. Sosiaaliamiehen kuntakyselyn vastaukset.....	7
3.1 Yleistä	7
3.2 Toimeentulotuki.....	8
3.3 Aikuissosiaalityö	9
3.4 Lastensuojelu	11
3.5 Yksityiset sijoitukset.....	14
3.6 Lastensuojeluperheiden perhe- ja avokuntoutus	15
3.6 Lapsiperheiden sosiaalityö.....	15
3.7 Lapsiperheiden kotipalvelu	16
3.8 Ikäihmiset	17
3.9 Omaishoito	17
3.10 Sosiaaliamiehen selvityksen vaikuttavuus.....	18
4. Muistutukset ja kantelut.....	19
5. Toiminta-alueen kunnat.....	22
5.1 Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alue	22
5.1.1 Toimeentulotuki.....	23
5.1.2 Perhepalvelut ja lastensuojelu	23
5.1.4 Vammaispalvelut.....	24
5.1.6 Aikuissosiaalityö.....	25
5.2 Muut toiminta-alueen kunnat.....	25
5.2.1 Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alue	25
5.2.2 Lempäälä	26
5.2.3 Nokia	27
5.2.4 Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alue	27
5.2.5 Valkeakoski.....	28
5.2.6 Ylöjärvi.....	29
6. Lopuksi	30
Kuntakysely vuoden 2016 tilanteesta sosiaaliamiehen selvitystä varten	31

Tiivistelmä

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue käsittää kymmenen kuntaa: Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi, Valkeakoski ja Pälkäne. Sosiaaliasiamiehen selvittämien asiatapahtumien määrä vuonna 2016 oli 1257 kappaletta.

Koko toiminta-alueella Orivettä lukuun ottamatta on ollut laittoman pitkiä toimeentulotuen käsittelyaikoja. Lempäälässä käsittelyajat ovat ylittyneet yksittäistapauksissa 11 kuukauden ajan. Perustoimeentulotuen käsittely on siirtynyt Kelaan vuoden 2017 alusta. Sen jälkeen sosiaaliasiamies ei ole saanut palautetta pitkistä perustoimeentulotuen käsittelyajoista.

Toiminta-alueen kunnista vain Nokia ja Lempäälä ovat myöntäneet ehkäisevää toimeentulotukea sosiaali- ja terveysministeriön suosittaman määrän. Sosiaaliasiamies pitää tärkeänä, että myös erilaisissa kriisitilanteissa olevilla asiakkailla on mahdollisuus saada rahallista tukea, vaikka oikeutta perustoimeentulotukeen ei aina asiakkaalla olisikaan. Sosiaaliasiamies on ilmaissut myös huolensa Tampereen kaupungin tiukasta linjasta toimeentulotuen myöntämisestä oleskelulupaprosessissa oleville tai oleskelulupaa vailla oleville maahanmuuttajille, joita poliisi ei ole lähtenyt palauttamaan.

Sosiaaliasiamiehen selvittelyn ja sovittelun määrä on noussut. Tämä selittyy osin sillä, että asiakkaiden tilanteet ovat yhä moninaisempia ja haastavampia ja suurella osalla asiakkaista olisi tarvetta monialaiseen yhteistyöhön. Sosiaaliasiamiehen kautta asiakkaan asioita on saatu koordinoitua ja eri toimijoita yhteen. Yhteistyön puuttuessa sosiaaliasiamiehelle on välittynyt asiakkailta käsitys, että he ovat kokeneet tulleen pompotelluiksi palvelusta toiseen ja kokeneet etteivät lopulta saaneet hyötyä sosiaalipalveluista. Sosiaaliasiamiehen mielestä palvelujen vaikuttavuutta tulisi arvioida entistä paremmin.

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan sosiaalityöntekijät pystyvät tekemään lastensuojelutyötä laadukkaasti ja lainmukaisesti, jos asiakkaita on 30- 40 yhtä työntekijää kohden. Sosiaaliasiamiehet ilmaisevat huolensa siitä, että Nokiaa ja Tamperetta lukuun ottamatta työntekijöillä on koko alueella asiakkaanaan yli 40 lasta. Lastensuojelun määrääjoissa on tapahtunut huomattavaa parannusta viime vuosina. Sosiaaliasiamies kuitenkin muistuttaa, että määrääajojen ohella tehdyn työn laatu on vähintään yhtä tärkeä asia kuin määrääjassa pysyminen.

Moni kunta on kattanut alijäämäistä budjettiaan sosiaalihuollon menojen leikkauksilla, kuten jättämällä vakansseja täyttämättä ja muilla henkilöstösäästöillä. Vuosikatteen ja alijäämän seuraamisen sijaan olisi toivottavaa, että kunnissa kiinnitettäisiin huomiota palvelujen laatuun ja siihen, että ne täyttäisivät lain vaatimat minimiedellytykset.

Kohteluyhteydenottojen vähenemisestä sosiaaliasiamiehet kiittävät kuntia. Vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohtaamisessa on onnistuttu alueella taas edellistä vuotta paremmin.

1. Aluksi

Sosiaaliamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliamiehillä on lakisääteinen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Sosiaaliamiesresurssia on 1,7 henkilötyövuotta 404 979 asukkaan toiminta-alueella. Sosiaaliamiehinä ovat toimineet YTM Taija Mehtonen ja HM Laura Helovuori. Helovuon sijaisena toimi YTM Mirja Sirén alkuvuoden 15.5. saakka.

Selvitys ei ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta, eikä sosiaalihuollon palveluiden tilasta alueella. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin, sosiaaliamiesten kunnille tekemään kyselyyn sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille sosiaaliamiestoiminnassa. Lisäksi sosiaaliamiehet ovat käyneet läpi seutukuntaa koskevat muistutukset.

2. Asiatapahtumat

2.1 Yleistä

Sosiaaliamiehen toiminta-alue käsittää kymmenen kuntaa (ks. taulukko 1). Sosiaaliamiehen toiminta-alueen kunnista Tampere tuottaa Oriveden, Pirkkala Vesilahden ja Kangasala Pälkäneen sosiaalipalvelut. Sosiaaliamiehelle tulevat yhteydenotot tallennetaan Sampaset -tilastointiohjelmaan asiatapahtumina. Yksi asiatapahtuma sisältää kaikki yhteydenotot koskien samaa asiaa.

Yhteydenottajista 987 on ollut asiakkaita, 163 heidän edustajiaan ja 107 henkilöstöä. Taulukosta 1 on nähtävissä, että Valkeakoskea koskevien asiatapahtumien määrä on noussut huomattavasti vuonna 2016. Näistä 119 asiatapahtumasta henkilöstö on ollut yhteydessä 24, asiakas 89 ja asiakkaan edustaja 6 kertaa. Valkeakosken sosiaalitoimen tilanne on näyttäytynyt henkilöstöresursseiltaan ja toimintatavoiltaan haastavana. Valkeakosken ohjeita ja toimintatapoja on selkeytetty vuoden 2016 aikana. Valkeakosken lisäksi Tampere ja Vesilahti käyttävät sosiaaliamiesresurssia väkilukuun verrattuna eniten.

Yhteydenotoista 78 % on ollut tyytymättömyyttä ja 22 % tiedustelua. Tällaista jakaumaa yhteydenotot ovat aikaisempinakin vuosina noudattaneet. Henkilöstön kysymykset tilastoidaan tiedusteluina, niitä oli 8,5 %. Sosiaaliamiehet antavat henkilöstölle tarvittaessa konsultaatioapua lain tulkintaan ja soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Taulukko 1: Sosiaaliamiehen toiminta-alueen kuntien asukasmäärä ja asiatapauksien määrä kappaleina ja prosentteina.

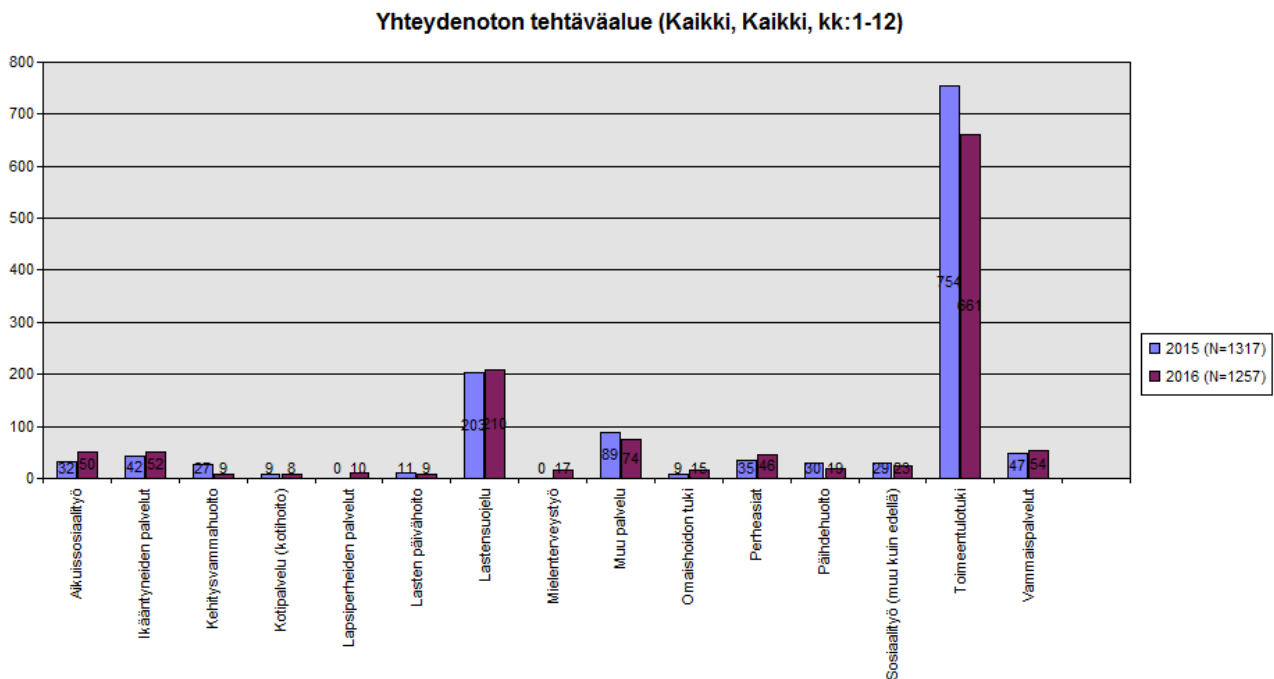
<i>Kunta</i>	<i>Asukasmäärä</i>	<i>kpl asiatapahtumia v. 2015</i>	<i>kpl asiatapahtumia v. 2016</i>	<i>% koko alueen asukasmäärästä/ asiatapahtumista v. 2016</i>
Tampere	225 118	808	795	56 / 63
Nokia	33 162	49	37	8 / 3
Ylöjärvi	32 738	88	57	8 / 5
Kangasala	30 607	60	58	8 / 5
Lempäälä	22 536	57	54	6 / 4
Valkeakoski	21 332	61	119	5 / 9
Pirkkala	18 913	77	52	5 / 4
Orivesi	9 408	38	22	2 / 2
Pälkäne	6 676	15	11	2 / 1
Vesilahti	4 489	33	22	1 / 2
muu/ei tietoa		31	30	
Yhteensä	404 979	1317	1257	

2.2 Yhteydenoton tehtäväalue

Yhteydenottoja on tullut eniten liittyen toimeentulotukeen, kuten aikaisempinakin vuosina. Lastensuojelun ja ikääntyneiden palvelujen osuus yhteydenotoista on kasvanut viime vuosina. Lisäksi aikuissosiaalityötä, omaishoidon tukea, perheasioita ja vammaispalvelua koskevat yhteydenotot ovat kasvaneet. Lapsiperheiden palvelut ja mielenterveystyö ovat vuoden 2016 alusta uusia luokituksia sosiaaliamiehen tilastossa. Lastensuojelu jaettiin uuden sosiaalihuoltolain myötä lastensuojeluun ja yleisiin lapsiperhepalveluihin.

Sosiaaliamiehen tilastointia on kehitetty edelleen vuodesta 2017 alkaen perustoimeentulotuen Kela-siirron, lainsäädäntöuudistusten ja toiminta-alueen organisaatiouudistusten vuoksi.

Kuvaaja 1: Sosiaaliamiehen koko toiminta-alueen yhteydenottojen tehtäväalueet vuosina 2015 ja 2016.



Tilastoluokat kehitysvammahuolto ja vammaispaalvelut on jaettu sen mukaisesti, kumpaan lainsäädäntöön annettu palvelu perustuu. Kehitysvammaisen vammaispaalvelulain mukaan saama palvelu tilastoituu vammaispaalveluun.

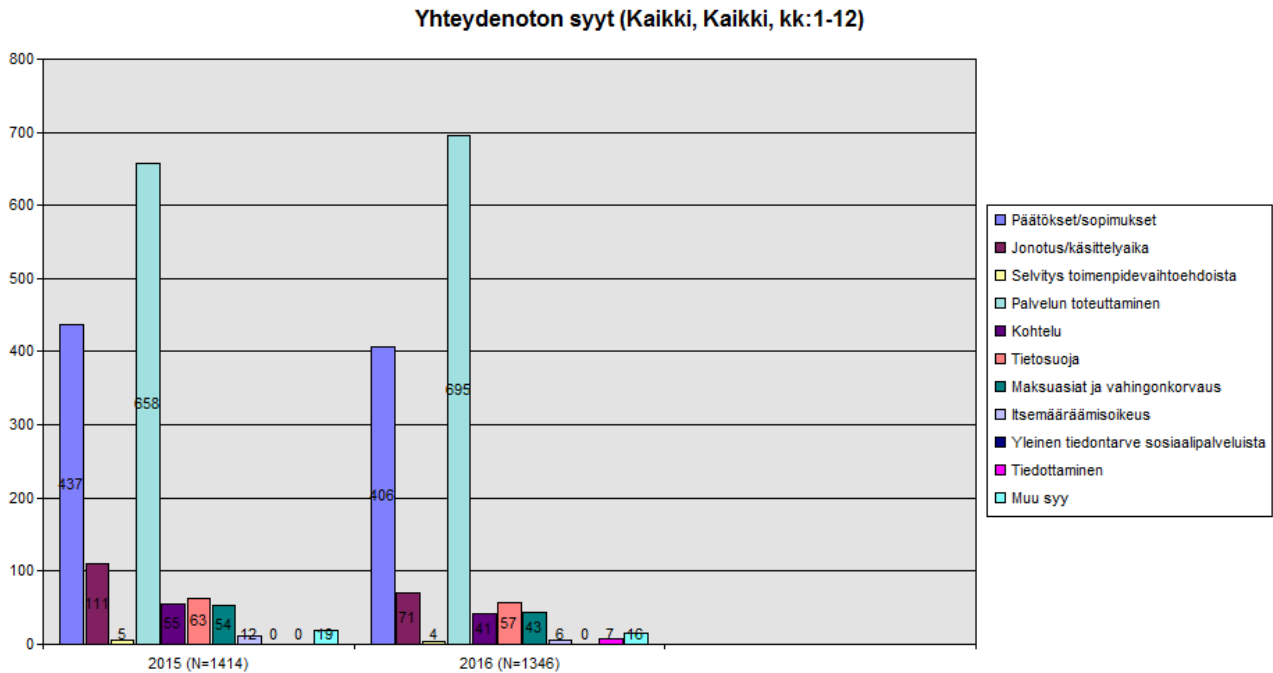
Lapsiperheiden sosiaalityö tilastoituu kohtaan lapsiperheiden palvelu. Lapsen asumis-, huolto-, ja elatusapuasiat tilastoituvat kohtaan perheasiat.

Tilaston luokka muu palvelu tarkoittaa sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen kuulumattomia palveluja, joissa kuitenkin etsitään tietoa asiakkaalle. Tilastokohtaan tulee pääsääntöisesti Kelaa ja TE-toimistoa koskevia asioita.

2.3 Yhteydenoton syyt

Sosiaaliamiehet tilastoivat tarvittaessa useampia yhteydenoton syitä. Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä otetaan sosiaaliamieheen perinteisesti eniten yhteyttä. Palvelun toteuttamisella tarkoitetaan hallintolain menettelyihin liittyviä asioita. Tästä on erotettu omaksi seurattavaksi luokakseen käsittelyaika.

Kuvaaja 2: Sosiaaliamiehen koko toiminta-alueen yhteydenoton syyt vuosina 2015 ja 2016.



Käsittelyaikaa koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet. Tampereen vuoden 2016 lopussa teettämän asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan juuri käsittelyaikoihin oltiin kuitenkin tyytymättömiä ja palvelun toteuttamiseen tyytyväisiä. Monissa palveluissa on toiminta-alueella ollut viivettä lain määrittelemissä käsittelyajoissa. Erityisen haastavaa on ollut toimeentulotuen määräajoissa pysyminen osittain Kela-siirron vuoksi, kun työntekijöitä on ollut vaikeaa saada rekrytoitua määräaikaaisesti.

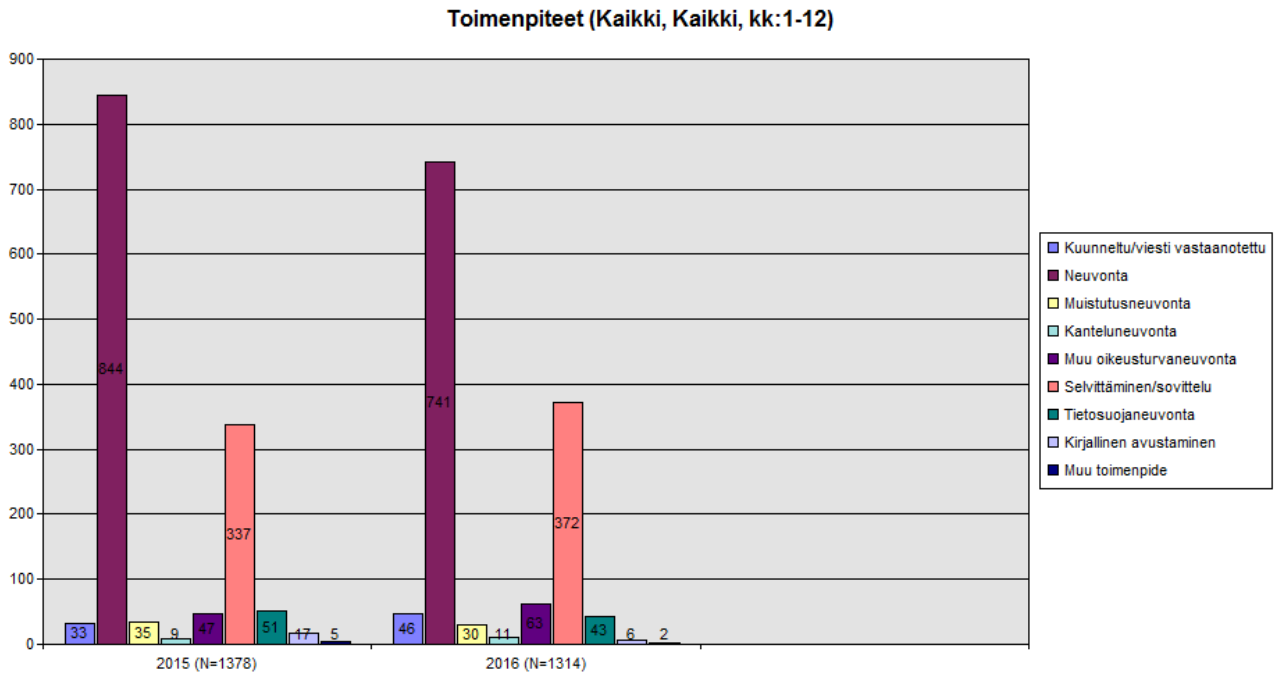
Kohteluyhteydenottojen vähenemisestä sosiaaliamiehet kiittävät kuntia. Vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohtaamisessa on onnistuttu taas edellistä vuotta paremmin.

Kehitysvammalain itsemääräämispykälät tulivat voimaan kesäkuussa. Se ei kuitenkaan ole näkynyt sosiaaliamiehen yhteydenotoissa, vaikka toimintakulttuurin tuli lakiuudistuksen myötä suuri muutos.

2.4 Toimenpiteet

Sosiaaliamiehet tilastoivat tekemiään toimenpiteitä. Ylivoimaisesti eniten annetaan neuvontaa ilman että yhteydenotto aiheuttaa tarvetta olla jatkoyhteydessä asiakkaan asiasta. Neuvonnan laadukkuuden takaamiseksi sosiaaliamiehet päivittävät osaamistaan koulutuksilla ja ovat paljon yhteistyössä mm. kunnan sote-lakimiehien, tietosuojavaltuutetun toimiston, kuntaliiton, terveydenhuollon ja aluehallintoviraston kanssa.

Kuvaaja 3: Sosiaaliamiehen toimenpiteet koskien koko toiminta-alueetta vuosina 2015 ja 2016.



Sosiaaliamiehen yhteydenotot ovat laskeneet vuodesta 2015 vuoteen 2016. Kuitenkin selvittämisen ja sovittelun määrä on noussut. Vuonna 2015 selvittelyä ja sovittelua vaati 24 % yhteydenotoista ja vuonna 2016 luku nousi 28 %:iin. Tämä selittyy osin sillä, että asiakkaiden tilanteet ovat yhä moninaisempia ja haastavampia ja suurella osalla asiakkaista olisi tarvetta monialaiseen yhteistyöhön. Sosiaaliamiehen kautta asiakkaan asioita on saatu koordinoitua ja eri toimijoita yhteen.

Vuonna 2016 sosiaaliamiehen asiakkaista 3,5 % on ollut sellaisia, jotka vain tiedottavat sosiaaliamiestä. Nämä yhteydenotot tallentuvat kohtaan kuunneltu/viesti vastaanotettu.

3. Sosiaaliamiehen kuntakyselyn vastaukset

3.1 Yleistä

Sosiaaliamies on tehnyt vuodesta 2007 lähtien kuntakyselyn kunnille selvittääkseen sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja kehitystä kunnassa muutenkin kuin yhteydenottojen perusteella. Kuntakysely on selvityksen liitteenä. Taulukoihin on kerätty tiedot kuntien antamien tietojen pohjalta. Niitä ei ole tarkistettu muualta. Aiemman vuoden osalta on käynyt ilmi, että ainakin yhden kunnan antamat vastaukset määräajoista ovat olleet erilaisia kuin aluehallintovirastolle annetut tiedot ja molemmat ovat ristiriidassa kunnan tilinpäätösasiakirjojen kanssa. Kuntia pyydetään kiinnittämään huomiota huolellisuuteen

vastauksia kirjatessa. Sosiaaliamiehen tekemä kysely on osoittautunut myös monitulkintaiseksi ja kuntien tietojen vertailtavuuteen on syytä suhtautua varauksellisesti.

3.2 Toimeentulotuki

Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotukipäätös on saatava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen jättämisestä. Kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Taulukko 2: Toiminta-alueen kuntien toimeentulotuen käsittelyajat.

<i>Kunta</i>	<i>Onko käsittely ylittänyt 7 arkipäivää vuoden 2016 aikana?</i>	<i>Montako arkipäivää käsittely on pisimmillään kestänyt?</i>	<i>Kuukaudet, joihin ylitystä on tapahtunut</i>
Tampere	Kyllä	8-9	maaliskuu
Orivesi	Ei		
Nokia	Kyllä	8	huhti- ja lokakuu
Ylöjärvi	Kyllä	8-9	huhtikuu ja lokakuu
Kangasala	Kyllä	10	huhti-, elo-, syyskuu
Pälkäne	Kyllä	10	huhti-, elo-, lokakuu
Lempäälä	Kyllä	yli 9	joka kuukausi, paitsi elokuussa
Valkeakoski	Kyllä	10	elokuu ja syyskuu
Pirkkala	Kyllä	17	huhti-heinäkuu ja joulukuu, ylitykset koskeneet arviolta 9 eri asiakasta vuoden aikana
Vesilahti	Kyllä	10	heinäkuu

Koko toiminta-alueella Orivettä lukuun ottamatta on ollut laittoman pitkiä toimeentulotuen käsittelyaikoja. Lempäälässä käsittelyajat ovat ylittyneet yksittäistapauksissa 11 kuukauden ajan. Perustoimeentulotuen käsittely on siirtynyt Kelaan vuoden 2017 alusta. Kuntalaiset eivät ole sen jälkeen ottaneet sosiaaliamiehen yhteyttä perustoimeentulotuen käsittelyaikojen pituuksista ja sosiaaliamiehen käsityksen mukaan päätökset on pystytty tekemään Kelassa lain vaatimassa ajassa.

Kela-siirron jälkeenkin harkinnanvarainen toimeentulotuki jää kunnan päätettäväksi. Sosiaali- ja terveysministeriö suosittaa, että kunnat varaisivat toimeentulotuen määrärahoistaan 3,3 %:a ehkäisevään toimeentulotukeen. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen

tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin.

Taulukko 3: Ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus myönnetyn toimeentulotuen määrästä

<i>Kunta</i>	2016	2015	2014
Tampere	2,2	2,2	2,1
Nokia	4,2	3,1	2
Ylöjärvi	2,1	2,5	2
Kangasala	2,2	3,3	4,6
Lempäälä	3,8	2,5	2,1
Valkeakoski	2,7	4,32	2,55
Pirkkala	2,4	3,0	3,7
Orivesi	1,7	1,7	-
Pätkäne	2,3	2,3	3,5
Vesilahti	2,9	5,1	4,5

Kunnista vain Nokia ja Lempäälä ovat myöntäneet ehkäisevää toimeentulotukea STM:n suosittaman määrän vuonna 2016. Ehkäisevän toimeentulotuen käyttö on STM:n selvityksen mukaan tuloksellista ja tuen avulla edistetään sekä inhimillisyyttä että taloudellisuutta ja se on tarpeellinen sosiaalityön väline. Ehkäisevää toimeentulotukea myöntämällä on mm. mahdollisuus edistää vaikeissa olosuhteissa elävien lasten osallisuutta ja ehkäistä heidän syrjäytymiskehitystään korvaamalla esim. harrastusmenoja. Sosiaaliamies pitää tärkeänä, että myös erilaisissa kriisitilanteissa olevilla asiakkailla on mahdollisuus saada rahallista tukea, vaikka oikeutta perustoimeentulotukeen ei aina asiakkaalla olisikaan.

3.3 Aikuissosiaalityö

Monet aikuissosiaalityön asiakkaista ovat hyvin haastavissa elämäntilanteissa. Taustalla voi olla mielenterveysongelmia, päihderiippuvuutta, asunnottomuutta, yksinäisyyttä tai työttömyyttä. Uusi sosiaalihuoltolaki velvoittaa käyttämään palvelutarpeen arvioinnissa riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Tämä tarkoittaa sitä, että myös muilla viranomaisilla on velvollisuus osallistua palvelutarpeenarvointiin. Yhteydenotto muihin toimijoihin ilman asiakkaan suostumusta on poikkeus, joka edellyttää laissa säädettyä perustetta. Sosiaalihuollon ja muiden toimijoiden on muodostettava asiakkaan edun mukainen kokonaisuus. Monialaista yhteistyötä toteutettaessa on asiakkaan suostumuksella tarvittaessa otettava yhteys myös omaisiin ja läheisiin.

Toinen sosiaaliamiehistä on vuonna 2016 osallistunut Parempi Arki, Kaste-hankkeeseen, jossa kehitetään sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon toiminnallista integraatiota. Kehittämistyön kohderyhmänä ovat kotona asuvat, paljon

palveluja käyttävät yhteisasiakkaat. Nykyinen, pirstaleinen palvelujärjestelmä ei pysty kovin hyvin vastaamaan kyseisen asiakasryhmän tarpeisiin, sillä palvelujen käyttö on runsasta, mutta niiden vaikuttavuus heikko. Tästä seuraa, että eniten apua ja tukea tarvitsevien asiakkaiden ja potilaiden kohdalla palvelujärjestelmä muodostaa usein vielä lisähaasteen jo muutenkin raskaassa elämäntilanteessa. Avuksi tarkoitettu kokonaisuus saattaa olla kaoottinen, resursseja tuhlaava ja huomattava taakka sekä asiakkaalle että työntekijöille. Hankkeessa panostetaan paljon palveluita käyttävien asiakkaiden tunnistamiseen, suunnitelmalliseen asiakastyöhön heidän kanssaan ja näiden asiakkaiden tilanteen seurantaan. Hankkeen avulla yritetään myös nykyisestä pirstaleisesta palvelujärjestelmästä löytää ne yhteistyöpaikat, jolloin olisi asiakkaan edun mukaista tehdä monialaista yhteistyötä ja osalle asiakkaista yhteinen monialainen asiakassuunnitelma. Hankkeen yhtenä tärkeänä tarkoituksena on nostaa asiakas pois viranomaislähtöisestä näkökulmasta keskiöön suunniteltaessa hänen omia palveluitaan.

Taulukko 4: Toiminta-alueen kuntien erityistä tukea tarvitsevat ja paljon palveluja käyttävät asiakkaat sekä monialainen yhteistyö.

Kunta	Aikuissosiaalitoiminnan asiakkaista erityistä tukea tarvitsevia %	Aikuissosiaalitoiminnan asiakkaista paljon palveluja käyttäviä %	Monialaista yhteistyötä tehty asiakkaan suostumuksella %
Tampere	80	30	50
Nokia	25	48	40
Ylöjärvi	20	50	20
Kangasala, Pälkäne	10-20	60	lähes kaikkien asiakkaiden kohdalla
Lempäälä	-	20	-
Valkeakoski	20	40	30
Pirkkala	5	10	30
Orivesi	80	30	50
Vesilahti	20	25	50

Kuntien antamat luvut perustuvat arvioihin. Tilastotietoa asiasta ei ole kunnissa kerätty. Se on sinänsä mielenkiintoista, koska uusi sosiaalihuoltolaki velvoittaa tunnistamaan erityisen tuen tarpeen ja vastaamaan siihen.

Moni aikuissosiaalitoiminnan asiakas hyötyisi monialaisesta yhteistyöstä. Kun yhteistyötä ei tehdä niin sosiaaliamiehelle on välittynyt asiakkailta käsitys, että he kokevat tulevansa pompotelluiksi palvelusta toiseen ja kokevat etteivät lopulta saaneet hyötyä sosiaalipalveluista. Sosiaaliamiehen mielestä aikuissosiaalitoiminnan palvelujen vaikuttavuutta tulisi arvioida. Tampereen kaupunki on siirtynyt lean-ajatteluun ja sen mukaan arvoa tuottamatonta toimintaa tulisi karsia. Jokaiselle asiakkaalle tulisi olla selvää mitä palvelulla tavoitellaan ja asiakkaan tulisi hyväksyä keinot ja tavoitteet. Sosiaalihuollolla on yksilövaikutusten lisäksi yhteiskunnallisia vaikutuksia.

Sosiaaliamiehet kysyvät, miten aikuissosiaalityötä on organisoitu uudelleen Kela-siirron myötä. Osassa kunnista on tehty mittavia uudelleenorganisointeja. Suurimmassa osassa kuntia on vähennetty henkilöstöä, koska etuuskäsittelijöitä ei enää samassa mittakaavassa tarvita käsittelemään toimeentulotukea. Sosiaaliamiehen mielestä suotavaa olisi ollut, että etuuskäsittelijöitä olisi korvattu sosiaaliohjaajilla ja käytetty vapautuneet resurssit sosiaaliohjaukseen.

3.4 Lastensuojelu

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. Erityistä tukea tarvitsevilla lapsella, lastensuojelun asiakkaalla on oltava asiakassuunnitelma ja tapaamiset omatyöntekijän kanssa on kirjattava ja järjestettävä suunnitelman mukaisesti.

Taulukko 5: Lastensuojelun asiakassuunnitelmien ajantasaisuus ja valmistuminen

<i>Kunta</i>	<i>Ovatko asiakassuunnitelmat ajan tasalla?</i>	<i>Kuinka kauan asiakkaan tulee asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen odottaa suunnitelman valmistumista?</i>
Tampere Orivesi	Kaikkia ei päivitetty, mutta asiakkaan tilanne tai palveluiden saanti ei vaarannu.	ei arvioitavissa
Nokia	Sijaishuollossa ajan tasalla, avohuollossa suunnitelmia puuttuu	1-4 viikkoa
Ylöjärvi	Pääsääntöisesti kyllä	1 vko- 1 kk
Kangasala Pälkäne	Sijaishuollossa, jälkihuollossa ja pitkäaikaisilla avohuollon asiakkailla pääsääntöisesti ajantasalla	sama päivä- usea kuukausi (kirjaukset eivät aina ajan tasalla)
Lempäälä	sijaishuollossa ajantasalla, muuten 83 % ajantasalla	sama päivä- 1 kk
Valkeakoski	Kyllä	2 viikkoa
Pirkkala	Sijaishuollossa kyllä, avohuollon kaikkia suunnitelmia ei päivitetty	1,5 kk
Vesilahti	Kyllä	1,5 kk

Lempäälässä oli asetettu lastensuojelutiimin yhdeksi painopisteeksi asiakassuunnitelmien tekeminen mahdollisimman monelle asiakkaalle vuonna 2016. Lempäälässä lastensuojelun asiakkaiden tilanne on parantunut vuoden aikana. Sosiaaliamies haluaa kiinnittää Kangasalan huomiota siitä, että useamman kuukauden odottelu-aika on liian pitkä. Voidaan miettiä myös voidaanko asiakassuunnitelman tulkita olevan ajan tasalla, jos sen valmistumista joutuu odottamaan yli kuukauden. Viime vuonna Tampere on vastannut, että Tampereella ja Orivedellä asiakassuunnitelmat olivat ajan tasalla ja silloin arvioitiin suunnitelman valmistumisajaksi 2-4 viikkoa. Tampereen ja Oriveden osalta on nähtävissä selkeää heikennystä.

Lastensuojelun tulee olla suunnitelmallista. Lapsen sijaishuoltopaikan tulee saada suunnitelma viivytyksettä, jotta he pystyvät aloittamaan laadukkaan työskentelyn lapsen kanssa. Sosiaaliamies kuulee yllättävän usein, että huostaan otettujen lasten vanhemmat eivät tiedä tarkalleen, miksi lapsi on huostassa tai minkälainen muutos heidän tilanteessaan tulisi tapahtua, että lapsi voitaisiin kotiuttaa. Jokaisen vanhemman tulisi tietää huostaanoton perusteet, lastensuojelun tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan lainsäädännön uudistuksissa valvonnan lähtökohtana on ollut, että sosiaalityöntekijät pystyvät tekemään lastensuojelutyötä laadukkaasti ja lainmukaisesti, jos asiakkaita on 30 - 40 yhtä työntekijää kohden. Jos asiakkaita on merkittävästi enemmän, kunnan tulisi selvittää, miten lastensuojelun lakisääteisistä tehtävistä selviydytään. Apuna voidaan käyttää lastensuojelun laatusuosituksissa esitettyjä kriteerejä. Niiden mukaan työyhteisöissä tulisi selvittää, mikä on sopiva henkilöstömäärä ja työntekijän käytettävissä oleva aika työn tekemiseen. Henkilöstömitoitus voi vaihdella sen mukaan, mikä on sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja lähihoitajien välinen työnjako.

Taulukko 6: Lastensuojelun resurssitilanne.

Kunta	Kuinka monta lasta yhdellä sosiaalityöntekijällä on?	Kuinka monta tuntia lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta?	Kuinka monta tuntia muu lapsen olosuhteita hyvin tunteva työntekijä tapaa lasta?
Tampere	35-45 (ei sis. selvityksiä)	1,5 h/ kk	4 h
Nokia	38 (sis. selvitykset)	vaihtelee lapsen tilanteen mukaan	8 h /kk tehostetussa perhetyössä
Ylöjärvi	60-80 (ei sis. selvityksiä)	0-2 h	4-8 h/kk ammatillinen tukihenkilö tai perhetyö
Kangasala Pälkäne	40-48 (ei sis. selvityksiä)	vaihtelee lapsen tilanteen mukaan	6- 8 h (perhetyö suurimmalla osalla)
Lempäälä	Keskimäärin 55, enimmillään 67	2,5 h/kk kahden kesken, isommalla	15-16 h/kk tehostettu perhetyö

	(selvitykset muulla työntekijällä)	kokoonpanolla useammin	
Valkeakoski	40-50 (sis selvitykset)	tarpeen mukaan riittävästi	tarpeen mukaan riittävästi
Pirkkala	40-50 (sis. selvitykset)	1 h/ kk	8 h/ kk, jos lapsi perhetyön piirissä
Orivesi	Keskimäärin 15, enimmillään 19 (ei sis. selvityksiä)	1 h / kk	5 h
Vesilahti	40 (sis. selvitykset)	1 h / kk	6 h/ kk

Sosiaalityöntekijän asiakaslapsimäärän lisäksi pyydettiin ilmoittamaan, sisältykö ilmoitettuun lukuun myös lastensuojelutarpeen selvitysten lukumäärä vai tekeekö sosiaalityöntekijä vielä lisäksi selvityksiä, jolloin lukumäärä nousee ilmoitetusta. Lapsiasiakkaiden ja heidän tapaamismääriensä välillä on ristiriitaisia lukuja. Jos lapsimäärä on suuri, ei heitä ole työajan puitteissa mahdollista tavata ilmoitettua määrää. Jos lapsimäärä on STM:n suosittelema 40 kappaletta niin yhden lapsen kaikkien asioiden hoitoon jää sosiaaliasiamiehen laskelmien mukaan kuukaudessa aikaa yhteensä noin 3 tuntia. Siinä ajassa on tehtävä myös lakisääteiset paperityöt. Eri ammattiryhmien välisestä työnjaosta kunnissa sosiaaliasiamiehellä ei ole tietoa. Ylöjärvi ilmoitti vuonna 2015, että lapsia on 50-60/ työntekijä ja nyt 60-80/ työntekijä. Luvussa on suuri kasvu. Sosiaaliasiamiesten saaman tiedon mukaan henkilöstömäärässä on ollut vajea.

Lempäälä ilmoitti vuonna 2015 panostavansa seuraavana vuonna lasten tapaamismäärään. Vuonna 2015 arviointi oli kunnassa vaikeaa ja nyt tilastot pystyttiin esittämään ja niiden perusteella kunta on päässyt tavoitteeseensa. Lempäälässä on tehty erinomaista työtä tehostetun perhetyön tapaamismääriä kasvattamalla.

Lastensuojelulain mukaan lapsen mielipide on selvitettävä aina häntä koskevia ratkaisuja tehtäessä. Selvittäminen tulee tehdä lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Mielipiteen selvittämisessä ei ole ikäraja. Sosiaaliasiamiehet ry on tavannut lapsiasiavaltuutettua syksyllä 2016. Tampereen sosiaaliasiamies toivoi keskustelua lasten kohtaamisesta ja mielipiteen selvittämisestä sosiaalihuollon prosesseissa. Sosiaaliasiamies on kuullut lasten asioissa työtä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä, että he eivät ehdi tapaamaan lapsia niin paljon kuin näkisivät tarpeelliseksi. Aina asiantuntijat eivät ole erottaneet kuulemisen ja mielipiteen selvittämisen eroja.

Lastensuojelun määräaikojen noudattamisessa on tapahtunut huomattavaa parannusta viime vuosina. Sosiaaliasiamies kuitenkin muistuttaa, että määräaikojen ohella tehdyn työn laatu on vähintään yhtä tärkeä asia kuin määräajassa pysyminen. Lastensuojeluilmoituksen tai lastensuojelutarpeen selvitystä ei tulisi lopettaa vain sen takia, että määräaika on menossa umpeen.

Taulukko 7: Lastensuojelun määräaikojen toteutuminen

Kunta	Lastensuojeluilmoituksen käsittely 7 arkipäivässä		Lastensuojelutarpeen selvitys 3 kk:n määräajassa	
	2016	2015	2016	2015
Tampere	99,8	98,5	99,5	99,79
Nokia	99	100	100	99,8
Ylöjärvi	100	100	100	100
Kangasala	100	100	98	93
Lempäälä	100	99,8	100	98,6
Valkeakoski	98	100	100	94,3
Pirkkala	100	100	90	90
Orivesi	100	94,3	100	100
Pälkäne	100	100	97	100
Vesilahti	100	100	100	100

3.5 Yksityiset sijoitukset

Yksityisellä sijoituksella tarkoitetaan sellaista sijoitusta, johon sosiaalihuollosta vastaava toimielin ei ole vaikuttanut. Kysymys on huoltajan päätösvaltaan kuuluvasta asiasta. Lain mukaan lapsen huoltajien ja henkilöiden, joiden huoltoon lapsi on sijoitettu, tulisi tehdä ilmoitus yksityisistä sijoituksista lapsen sijoituskuntaan. Ilmoituksen saatuaan sosiaalitoimen tulisi suorittaa tarkastus sijoituspaikassa. Yksityisesti sijoitetuista lapsista kunnan tulisi ylläpitää rekisteriä.

Taulukko 8: Toiminta-alueen yksityisesti sijoitettujen lasten lukumäärä

Kunta	Kuinka monta yks. sijoitettua lasta on kunnan alueella 2016?	Kuinka monta yks. sijoitettua lasta on kunnan alueella 2015?
Tampere	ei tietoa	n. 100 muut kunnat sijoittaneet ja 2010-luvulla 25 hyväksymispäätöstä
Nokia	ei tietoa	ei tietoa
Ylöjärvi	2 omaa sijoitettua, muiden kuntien sijoittamista ei tietoa	arvio 20 lasta
Kangasala Pälkäne	5 (Pälkäne 0)	16 (Pälkäne 0)
Lempäälä	1	1
Valkeakoski	ei tietoa	0
Pirkkala	4	4
Vesilahti	2	1
Orivesi	ei tietoa	0 hyväksymispäätöstä

Kunnat näyttäisivät olevan varsin huonosti selvillä siitä, kuinka paljon kunnan alueella on yksityisesti sijoitettuja lapsia. Ne tahot, joiden tulisi tehdä ilmoitus asiasta kuntaan, jättävät usein ilmoituksen tekemättä ja sosiaaliasiamiehen kuntiin käymissä keskusteluissa ollaan oltu epätietoisia siitä, että kunnan velvollisuus olisi selvittää, sopiiko yksityiskoti olosuhteiltaan lapsen hoitoon ja kasvatukseen. Kunnan tulee myös tehdä sijoituksen hyväksymisestä päätös. Yksityisen sijoituksen tapahduttua viranhaltijan on ryhdyttävä välittömästi kaikkiin niihin toimenpiteisiin, joita lapsen etu vaatii, mukaan luettuna velvollisuus järjestää lapselle ja lapsen hoitajalle riittävät taloudelliset tukitoimet sekä huolehtia ensisijaisten etuuskien hakemisesta ja maksamisesta. Työntekijöillä saattaa itselläänkin mennä sekaisin läheisverkoston kartoittaminen ja yksityinen sijoitus.

3.6 Lastensuojeluperheiden perhe- ja avokuntoutus

Sosiaaliasiamies oli kesällä huolissaan Tampereen päihdeperheiden tilanteesta ja tämän perusteella myös kuntakyselyssä haluttiin selvittää miltä tilanne muissa kunnissa näyttää. Kuntakyselyn vastausten mukaan Tampereen ympäristökunnissa Orivettä lukuun ottamatta on tarjottu perhekuntoutusta 0-4 perheelle ja avokuntoutusta 0-4 perheelle. Orivedellä perhekuntoutusta on tarjottu 1 perheelle ja avokuntoutusta 34 perheelle. Tampereella perhekuntoutusta on tarjottu 32 perheelle ja avokuntoutusta 428 perheelle. Suhdeluvut kuntien asukasmääriin ja tarjottuihin palveluihin poikkeavat huomattavasti toisistaan.

Sosiaaliasiamiehelle tuli kesällä huolestuttavaa viestiä siitä, että Päiväperhon perhekuntoutuksen paikkoja/määrärahoja olisi pienennetty. Viestin mukaan Päiväperhossa jouduttiin ottamaan kriisiosastolla asiakkaita ylipaikoille ja asiakkaat eivät päässeet niin nopeasti palveluun kuin yleensä.

Sosiaaliasiamiehen saaman tiedon mukaan avokuntoutusta suositaan, mutta se ei kuitenkaan ole riittävä palvelu kaikille perheille ja määrärahat avokuntoutukseenkin ovat niukat. Sosiaaliasiamies toivoo, että näiden palveluiden saatavuutta kehitetään, sillä kriisiytyneessä tilanteessa on äärimmäisen tärkeää, että perheille tarjotaan riittävästi tukea. Muissa kunnissa ei vastausten perusteella koko ongelmaa tunnistettu. Toivottavasti palvelua on kuitenkin tarjottu ja saatavilla.

3.6 Lapsiperheiden sosiaalityö

Lastensuojelu jaettiin uuden sosiaalihuoltolain myötä lastensuojeluun ja yleisiin lapsiperhepalveluihin. Palvelutarpeen selvityksiä tehdään sekä lastensuojelussa että lapsiperhepalveluissa.

Taulukko 9: Palvelutarpeen selvitysten valmistuminen ja resurssitilanne.

<i>Kunta</i>	<i>Kuinka monta % lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne 3 kk:n määräajassa?</i>	<i>Montako palvelutarpeen selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään?</i>
Tampere	99,5	56 + 19 selvitys, n 75 as/tnt
Orivesi	100	12 selvitystä ja asiakasta
Nokia	100	33 selvitystä, asiakkaat ja selvitykset yhteensä max. 87
Ylöjärvi	100	lastensuojelussa 80 selvitystä, n. 20 lasta/ perhetyöntekijä/ kk
Kangasala	98	n. 20 kpl
Pälkäne	97	n. 20 kpl
Lempäälä	100	selvitysten lukumäärää ei pysty erottelemaan, 37 lasta
Valkeakoski	palvelutarpeen selvityksiä on tehty järjestelmällisemmin syksystä 2016	14 selvitystä, 40 lasta
Pirkkala	90	20 selvitystä, 30 lasta
Vesilahti	100	5 selvitystä, 35 lasta

Tampereen, Nokian ja Ylöjärven luvut ovat erittäin korkeat. Sosiaaliasiamies pohtii, että onko kyseisten kuntien lapsiasiakasmäärällä mahdollista tehdä laadukas selvitys. Sosiaalityöntekijöillä saattaa olla sosiaaliohjaaja työparina ja myös perhetyö apuna selvityksen tekemisessä. Kokonaisarvion tekemiseen tarvittaisiin tarkempi tieto tiimin koostumuksesta ja työnjaosta.

3.7 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodin hoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja. Lapsiperheiden kotipalvelu on ollut useassa kunnassa tavallisten lapsiperheiden ulottumattomissa ennen vuonna 2015 tapahtunutta sosiaalihuoltolain uudistusta.

Taulukko 10: Toiminta-alueen lapsiperheiden kotipalvelun tilanne

<i>Kunta</i>	<i>Kuinka monta lapsiperhettä on hakenut kotipalvelua?</i>	<i>Kuinka monelle lapsiperheelle on palvelu myönnetty?</i>
Tampere	836	824
Orivesi	15	15
Nokia	92	92
Ylöjärvi	81 + 23 tilapäiskäyttäjää	81 + 23 tilapäiskäyttäjää
Kangasala	154	152
Pälkäne	13	13
Lempäälä	130	114
Valkeakoski	16	16
Pirkkala	63	60 (ajankohtaa ei saatu sovittua kolmen kanssa)
Vesilahti	20	20

Huomiota herättää se, että Valkeakoskella on haettu kotipalvelua harvinaisen vähän. Viestiä vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemisen tarpeesta on kunnan osalta tullut ja moni perhe voisi hyötyä kotipalvelusta. Valkeakoskelta saadun selvityksen mukaan perheitä on kuitenkin tuettu perhetyöllä, vaikka se onkin hieman eri palvelu.

Muuten kuntakyselyn vastausten mukaan perheet ovat saaneet hyvin lapsiperheiden kotipalvelua. Vuonna 2015 Tampereella 313 perhettä oli jäänyt ilman palvelua ja palvelua oli annettu selkeästi vähemmän, joten tamperelaisten perheiden tilanne on parantunut.

3.8 Ikäihmiset

Kuntakyselyn vastausten mukaan palvelutarpeen arvioinnit yli 75-vuotiaille on aloitettu koko toiminta-alueella seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Osaa arvioinneista ei ollut saatu tehtyä asiakkaan tilanteesta johtuvasta syystä.

3.9 Omaishoito

Kuntakyselyn vastausten mukaan kaikilla kehitysvammaisten ja vammaisten omaishoitajilla on toteutunut oikeus lakisääteiseen vapaaseen, poikkeuksena Valkeakoski ja Kangasala. Kuntien mukaan osa omaishoitajista ei ole halunnut käyttää oikeuttaan. Valkeakosken vastauksen mukaan kolmella henkilöllä ei ole ollut oikeutta lakisääteisiin vapaisiin. Valkeakosken sosiaali- ja terveyslautakunnan vuonna 2015 tekemän linjauksen mukaan lasten kohdalla vapaapäiviä ei myönnetä, jos lapsi on säännöllisesti ja suunnitellusti pois

kotoa. Kangasalan vastauksen mukaan kaikilla alle 65-vuotiaiden omaishoidettavien omaishoitajilla on oikeus vapaaseen. Vastausta ei avata tarkemmin.

Kuntakyselyn vastausten vastaisesti kuntien ohjeistuksista käy ilmi, että vapaita ei myönnettäisi lain mukaisesti, jos omaishoitoon tulee keskeytyksiä. Kuntia pyydetään tarkistamaan omat käytäntönsä ja ohjeistuksensa. Käytäntöjä tullaan selvittämään seuraavassa sosiaaliasiamiehen selvityksessä. Kaikilla omaishoidon tuen piirissä olevilla on oikeus vapaaseen. Lainsäädäntöön on tullut muutos ja vapaata kertyy nykyisin vähintään 2 vrk kalenterikuukautta kohti.

3.10 Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyn tarkoitus on kiinnittää huomiota kunnassa kerättäviin tietoihin ja niiden käyttämiseen palveluja kehitettäessä. Selvityksen tarkoitus on saada tarvittaessa aikaan muutosta sosiaalihuollon asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin.

Taulukko 11: Sosiaaliasiamiehen selvityksen käsittely.

Kunta	Miten sosiaaliasiamiehen selvitystä vuodelta 2015 on käsitelty ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty?
Tampere Orivesi	Selvitys on käyty läpi lähiesimiesten ja työntekijöiden kesken ja kiinnitetty huomiota 2015 selvityksessä nousseisiin seikkoihin.
Nokia	Selvitys on käsitelty tiimeissä ja perusturvalautakunnassa, ja se on lähetetty edelleen tiedoksi kaupunginhallitukselle. Kehittämiskohteisiin on kiinnitetty huomiota.
Ylöjärvi	Selvitys on käsitelty perusturvalautakunnassa ja lähetetty edelleen tiedoksi kaupunginhallitukselle. Palaute on otettu toimintaa suunniteltaessa mahdollisuuksien mukaan huomioon.
Kangasala Pälkäne	Selvitys on annettu tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle sekä kunnanhallitukselle. Lisäksi selvityksestä esille nousseita asioita on käsitelty soten tiimeissä.
Lempäälä	Vanhuspalveluissa palveluohjausta ja hoidon porrastusta kehittämällä on pyritty vaikuttamaan siihen, että jonotusaika pitkäaikaiseen laitoshoitoon lyhenee. Perhe- ja sosiaalipalveluissa sosiaaliasiamiehen selvitykset on käsitelty mm. tiimeissä, ja koko yksikön yleisinfossa. Ei erityisiä toimenpiteitä vammaispalvelujen osalta.
Valkeakoski	Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu on organisoitu 1.1.2017 alkaen perhetyön tiimiin. Tilapäistä kotipalvelua saa kriteerien mukaan. Tilaukset tehdään omaan numeroon. Palvelu annetaan pääsääntöisesti omana toimintana, mutta jos oma toiminta ruuhkautuu, ostetaan palvelu. Asiakasmääriä arvioidaan säännöllisesti. palvelusta tehdään aina päätös.
Pirkkala Vesilahti	Selvitys käsiteltiin lautakunnassa ja huomioita on kiinnitetty selvityksen johdosta toimeentulotuen määräaikoihin ja lastensuojelun asiakassuunnitelmien ajantasaisuuteen

Vuonna 2015 Valkeakoskella ei ollut tietoa, miten selvitystä oli käsitelty. Nyt kunnassa on lähdetty kysymään neuvoa, keräämään tietoa asiakkaista ja kehittämään palveluja.

4. Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuoltoon tyytymättömän asiakkaan kannattaa ensisijaisesti selvittää asiaansa työntekijän tai hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei korjaannu, voi asiakas tuoda asiansa sosiaaliasiamiehelle selvitettäväksi ja soviteltavaksi. Kirjallinen käsittely harvemmin ratkaisee asiakkaan ongelmaa, mutta asiakkaalla on kuitenkin halutessaan oikeus saada asiansa käsitellyksi muistutuksena. Asiakaslain mukaan: ”sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Vuoden 2015 alusta valvontaviranomaiset ovat voineet siirtää myös kantelun muistutuskäsittelyyn kuntaan.

Sosiaaliasiamiehet käyvät läpi vuosittain kuntien muistutukset ja niihin annetut vastaukset sekä tarvittaessa tuovat esiin epäkohtia tai korjausehdotuksia. Muistutuksista saatu tieto on arvokasta, kun yksiköt kehittävät palveluidensa laatua.

Sosiaaliasiamiehen muistutusneuvonnan määrä on vähentynyt merkittävästi vuodesta 2013 alkaen. Kun vuonna 2013 muistutusneuvontaa annettiin 101 kertaa, määrä on vuonna 2016 ollut 30. Muistutusten määrä on kuitenkin koko toiminta-alueella merkittävästi lisääntynyt edellisestä vuodesta. Vuonna 2015 koko alueella muistutuksena käsiteltiin yhteensä 74 muistutusta, kun vuonna 2016 jo yksin Tampereella tehtiin 76 muistutusta. Yhteensä toiminta-alueella käsiteltiin 95 valitusta muistutuksena. Merkittävää kuitenkin on, että muistutusten määrässä on mukana muutamia henkilöitä, jotka ovat tehneet useampia muistutuksia vuoden aikana. Enimmillään yksittäisen asiakkaan asiasta oli sama henkilö tehnyt yhteensä 8 erillistä muistutusta vuoden 2016 aikana. Eniten toiminta-alueella tehtiin muistutuksia perhepalveluista/lastensuojelusta (37) ja toiseksi eniten vammaispalvelusta (20). Vammaispalvelua koskevat muistutukset koskivat kuitenkin ainoastaan Tampereen vammaispalveluita, jossa on viime vuosina ollut ongelmia mm. asiakkaiden päätösten käsittelyajoissa.

Taulukko 12: Toiminta-alueen muistutukset

<i>Kunta</i>	<i>Toi- meen- tulo- tuki</i>	<i>Perhe- palve- lut/las- ten- suojelu</i>	<i>Asu- mis- pal- velut</i>	<i>Vamm- ais- palvel- u</i>	<i>Per- he- asiat</i>	<i>Aikuis- sosiaali- työ</i>	<i>Koti- palve- lu, ikäih- miset</i>	<i>muut</i>	<i>Yhteensä</i>
Tampere Orivesi	7	28	7	20	2	2	7	3*	76
Nokia		1				2			3
Ylöjärvi		3							3
Kangasala Pälkäne			2						2
Lempäälä	1	1							2
Valkeakoski		2							2
Pirkkala Vesilahti	2	6							8

*päivähoito 1 kpl, välitystili 1kpl, omaishoito 1kpl

Muistutuksiin on vastattu asianmukaisesti ja melko hyvin kohtuullisessa ajassa. Muistutuksiin on pääsääntöisesti vastattu noin kuukauden kuluessa lähes kaikissa palveluissa, jota voidaan pitää tärkeänä parannuksena edellisiin vuosiin nähden. Jonkin verran vastauksia oli asiakkaille annettu yli 2 kuukauden kuluessa ja niihin sosiaaliasiamies pyytääkin kuntia kiinnittämään edelleen huomioita. Muistutus on kuitenkin tarkoitettu lainsäätäjän taholta nopeaksi kirjalliseksi käsittelytavaksi asiakkaan kokemaan epäkohtaan. Yhdessä yksittäisessä muistutuksessa vastaus oli viipynyt enemmän kuin kolme kuukautta, mutta asia on ollut sen laatuinen, ettei asiaan vastaaminen ole kokonaisuudessaan ollut mahdollista lyhyessä ajassa.

Asiakkaiden muistutuksissa esiintuomat asiat on selvitetty perusteellisesti ja tarvittaessa on järjestetty tapaamisia, jonne on kutsuttu asianosaisia mukaan ja tapaamisissa on käyty lävitse muistutuksen kohteena olevia asioita. Osassa muistutusvastauksissa on kerrottu, miten toimintaa on tarkoitus parantaa ja kehittää asiakkaiden esittämien epäkohtien osalta. Vastausten antajat ovat pääsääntöisesti myös pahoitelleet tilannetta muistutuksen antajalle.

Sosiaaliasiamies toivoo kuitenkin kuntien edelleen kiinnittävän huomioita siihen, että asiakkaat eivät aina osaa nimetä muistutustaan ja muitakaan valituksiaan oikein ja viranomaisten tehtävä on tulkita, millaisesta valituksesta asiassa on kysymys. Viranomaisen tulee tulkita, onko kysymys muistutuksesta, oikaisuvaatimuksesta, korjauspyynnöstä asiakasasiakirjoihin jne., ja tarvittaessa siirtää asiakkaan asia oikeaan käsittelyyn. Tarvittaessa asian voi tarkistaa myös asiakkaalta itseltään. Jos vastausten antajat huomaavat muistutuskäsittelyssä selvän virheen asiakkaan asiassa, sosiaaliasiamies kannustaa lisäämään muistutuksiin anteeksipyyntöä. Joistakin muistutusvastauksista

voidaan myös todeta, että perusteellinen ja asiakkaan asiaan syventyminen on aina vastausta laatiessa lähtökohtaisesti hyvä asia, mutta vastausten antajien tulisi kuitenkin välttää liian pitkiä vastauksia. Asiakkaalle ei välttämättä ole mielekästä lukea yli viittä sivua vastaustekstiä omasta asiastaan.

Vuonna 2015 sosiaaliasiamies kysyi suullisen muistutuksen ohjeistamisesta toiminta-alueen kunnista. Vuoden 2016 kyselyssä kysyttiin uudelleen, että ovathan kunnat ohjeistaneet henkilöstöään asiakkaan suullisen muistutuksen mahdollisuudesta. Vielä eivät toiminta-alueen kunnat juurikaan ole ottaneet käyttöönsä suullista muistutusta asiakkaiden kohdalla, joilla on rajalliset mahdollisuudet vammaan tai muun vastaan syyn vuoksi laatia kirjallinen muistutus.

Taulukko 13: ohjeistaminen muistutusasioissa liittyen suulliseen muistutukseen

<i>Kunta</i>	<i>Työntekijöiden ohjeistaminen suullisten muistutusten osalta ja suullisten muistutusten määrä</i>
Tampere Orivesi	On ohjeistettu, ei muistutuksia
Nokia	On ohjeistettu, 1 muistutus
Ylöjärvi	On ohjeistettu, 1 muistutus
Kangasala Pälkäne	On ohjeistettu, ei muistutuksia
Lempäälä	Vanhuspalvelut ohjeistettu, Perhe- ja sosiaalipalvelut: tullaan infoamaan v. 2017 aikana Vammaispalvelut ei ole ohjeistettu
Valkeakoski	Ei ole ohjeistettu
Pirkkala Vesilahti	On ohjeistettu, ei muistutuksia

Sosiaaliasiamies on perinteisesti saanut vuosittain vuosiselvitystään varten Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta tiedot toiminta-alueen kanteluista. Aluehallintovirastossa on kuitenkin tilastointijärjestelmä vaihtunut kesken vuoden, joten vuoden 2016 osalta ei vielä ole saatavissa luotettavaa kokonaiskuvaa alueen kanteluista. Tamperetta koskien ovat asiakkaat vuonna 2016 tehneet 37 kantelua Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Oikeuskanslerille.

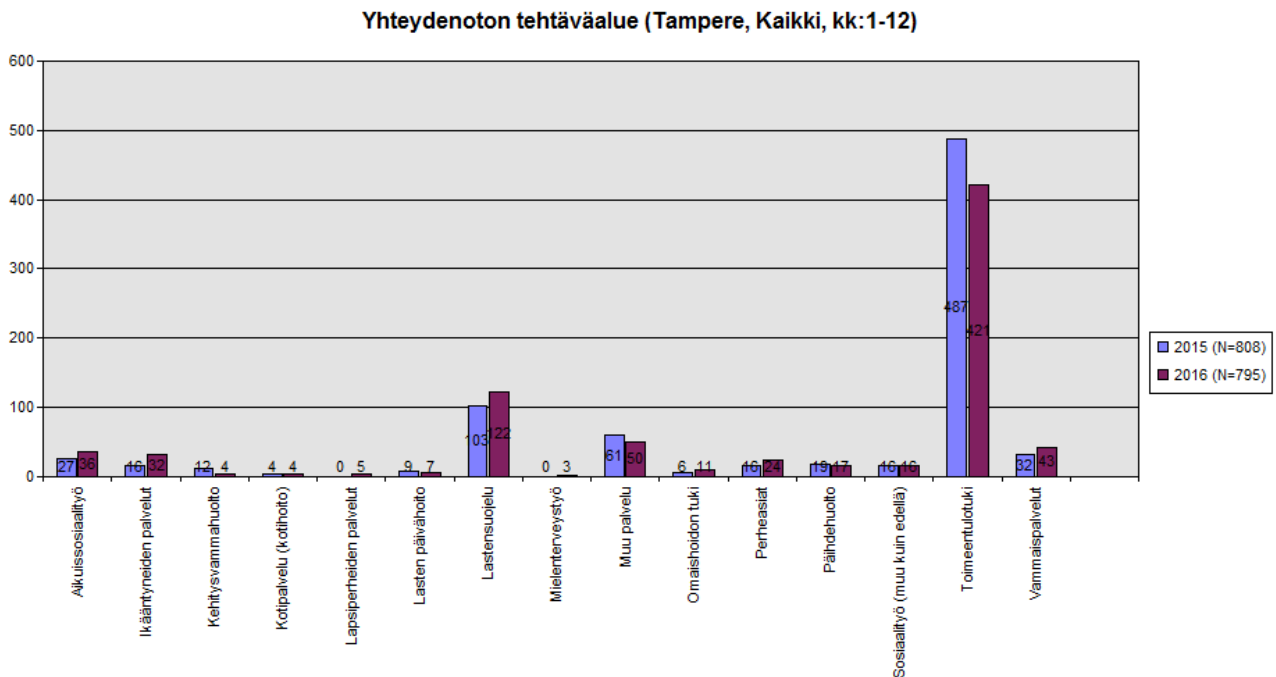
Kangasalla, Tampereella, Ylöjärvellä ja Valkeakoskella valvontaviranomaiset olivat siirtäneet vuonna 2016 yhteensä alle 10 kantelua muistutuskäsittelyyn kuntaan.

5. Toiminta-alueen kunnat

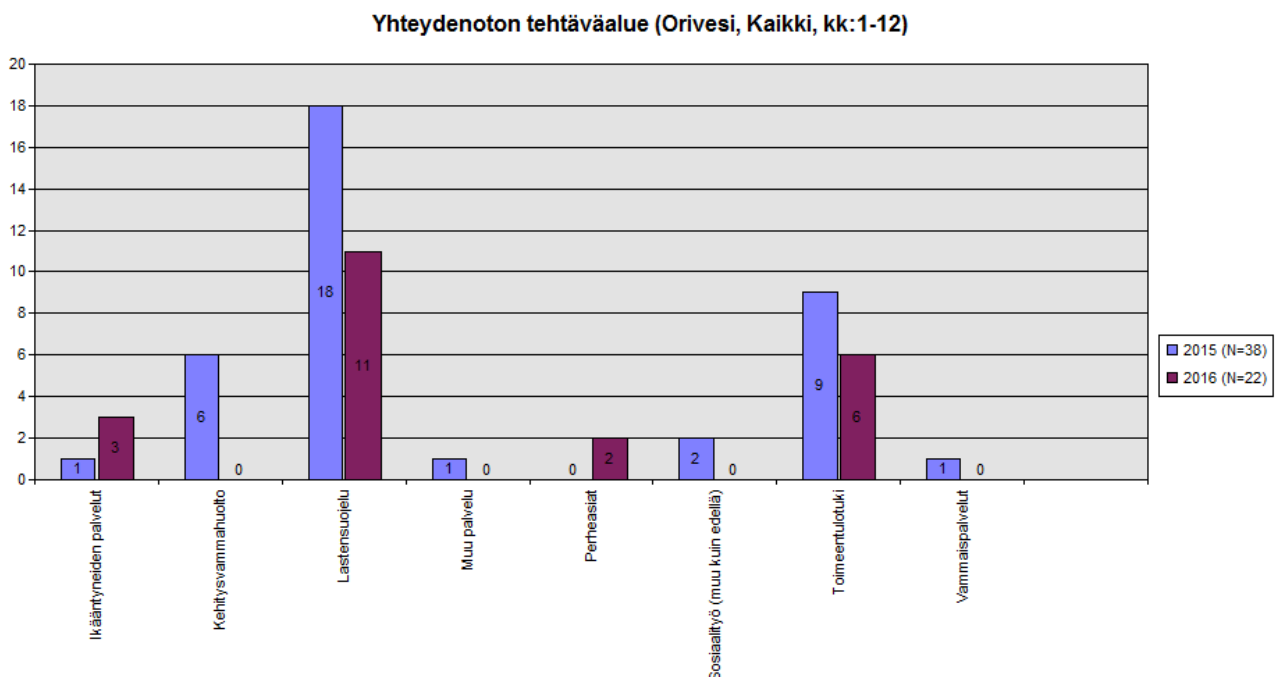
5.1 Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alue

Sosiaaliamies on antanut palautetta vuoden mittaan suoraan palveluista vastaaville virkamiehille ja tehnyt neljännesvuosiraportin virkamiesjohdolle asiatapahtumistaan. Sosiaaliamies on pyytänyt tarvittaessa kertaamaan tai täsmentämään ohjeita henkilöstölle ja järjestämään koulutusta.

Kuvaaja 4: Tampereen yhteydenotot tehtäväalueet vuosina 2015-2016



Kuvaaja 5: Oriveden yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2015-2016



5.1.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotuen osalta asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä Tampereella toimintatapoihin mm. lisäselvityspyyntöihin, käsittelyaikoihin ja myös siihen, että asiaa hoitavia henkilöitä ei ole mahdollisuutta tavoittaa. Sosiaaliamiehen käsityksen mukaan lisäselvityspyynnöt ja tämän vuoksi hakemuksen käsittelyn katkaiseminen eivät ole aina olleet perusteltuja. Jonkin verran on ollut epäselvyyttä, mitä lisäselvityspyynnöissä on haluttu selvitetävän. Päätösten sisällöt ovat olleet epäselviä sisällöltään ja voimassaoloajaltaan. Lisäselvitysten ja päätösten ymmärrettävyyteen tulisi kiinnittää huomiota.

Tyypillinen aihe oli myös maksusitoumuksen saaminen lääkkeisiin. Osa asiakkaista kertoi jättäneensä hankkimatta lääkkeitä byrokratian vuoksi. Sosiaaliamies on ottanut kantaa mm. Tampereen menettelyyn, jossa keliakiaa sairastavan on tullut lääkärinlausunnon lisäksi toimittaa ruokakuitteja joka kuukausi ruokakorvauksen saamiseksi. Käytäntöä muutettiin niin, että asiakkaan ei tarvitse enää esittää erikseen selvitystä hänelle keliakiasta aiheutuvista erityiskustannuksista.

Sosiaaliamies on ilmaissut myös huolensa Tampereen kaupungin tiukasta linjasta toimeentulotuen myöntämisestä oleskelulupaprosessissa oleville tai oleskelulupaa vailla oleville maahanmuuttajille, joita poliisi ei ole lähtenyt palauttamaan. Eduskunnan oikeusasiamies on nostanut esiin ratkaisussaan, ettei pelkästään oleskeluluvan puuttuminen tai oleskeluoikeuden edellytyksenä oleva toimeentuloedellytys merkitse sitä, että hakijan voidaan katsoa oleskelevan tilapäisesti kunnassa tai olevan oikeutettu pelkästään kiireelliseen toimeentulotukeen.

5.1.2 Perhepalvelut ja lastensuojelu

Lastensuojelun osalta tyytymättömyys kohdistuu pääsääntöisesti menettelyihin. mm. siihen, että asiakkaat kokevat, että eivät tule kuulluiksi tai saa yhteyttä sosiaalityöntekijään. Monilla lastensuojelun työntekijöillä on ollut vanhentuneita vastaajaviestejä. Sosiaaliamiehet ovat toivoneet, että vastaajaviestien ajantasaisuuteen kiinnitettäisiin huomiota.

Läheisverkostoselvityksen venyminen varsinkin pienten lasten osalta on hyvin traagista. Pieni lapsi on saattanut viettää sukulaisperheessä jo suuren osan elämänsä ennen kuin saadaan tehtyä päätös, ettei perhe lapsen kannalta ollutkaan erityisen hyvä vaihtoehto.

Useammassa yhteydenotossa pidemmällä aikavälillä on käynyt ilmi, että yksityiseen sijoitukseen liittyvät menettelyt ovat olleet työntekijälle epäselviä. Myös vanhempien väliset huolto- ja tapaamisriidat ja niihin liittyvät lastensuojelulliset huolet ovat olleet yhteydenottojen syynä. Nämä tilanteet ovat työntekijöillekin todella haastavia. Huollollisia ratkaisuja viranomaisvetoisesti tehdessä pitäisi sosiaaliamiehen mielestä selvittää lapsen

mielipidettä. Sitä ei luultavasti usein tehdä, koska lapsi ei ole juridisessa mielessä asianosainen.

Sosiaaliasiamies on saanut viestiä siitä, että perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa kotipalvelun suhteen. Asiasta ilmaistiin huolta jo edellisessä selvityksessä. Kaikki kotipalvelua tarvitsevat lastensuojelun asiakkaat eivät sosiaaliasiamiehen tiedon mukaan edelleenkään saa kotipalvelua. Sosiaalipalvelupäällikön mukaan asiaan on tullut muutos.

Tukiperhe saadaan Tampereella usein lapselle vasta pitkän odotusajan jälkeen. Tukiperheen tarve on kuitenkin monelle perheelle varsin ilmeinen ja auttaa perhettä jaksamaan omassa vaikeassa tilanteessaan. Sosiaaliasiamies pohtiikin, että pitäisikö korvauksen olla sen suuruinen, että se kattaisi kunnolla kuluja, että nykyajan perheet ryhtyisivät tukiperheiksi? Sosiaalipalvelupäällikön mukaan tukiperhetoiminnan laajentamiseen ja tehostamiseen on lisätty vuodelle 2017 määrärahaa.

5.1.4 Vammaispalvelut

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat yleisesti vähentyneet, mutta yhteydenotot vammaispalveluista ovat lisääntyneet. Vammaispalvelun osalta asiakkaat ovat olleet mm. tyytymättömiä käsittelyaikoihin ja siihen, että työntekijöitä on vaikea tavoittaa.

Sosiaaliasiamies ilmaisi vuoden 2015 selvityksessään huolensa vammaispalveluiden päätösten käsittelyajoista. Yhä edelleen vuonna 2016 sosiaaliasiamies sai yhteydenottoja, joissa kerrottiin päätöksen viipyneen useamman kuukauden verran. On hyvin ikävää asiakkaan kannalta, jos asiakas odottaa esimerkiksi kuljetuspalveluihin liittyvää päätöstään monta kuukautta, eikä kykene tuona aikana juuri liikkumaan kotinsa ulkopuolella. Myös vammaisneuvosto ja vammais- ja esteettömyysasiamies ovat ilmaisseet huolensa ylipitkistä käsittelyajoista ja sosiaalityöntekijöiden huonosta tavoitettavuudesta.

Sosiaaliasiamies on saanut myös tietää, että vammaispalveluiden osalta ainakin joidenkin asiakkaiden tilanne saattaa olla sen kaltainen, että asiakas tavataan kotonaan ensimmäisen kerran vasta sen jälkeen, kun asiakas tekee valituksen päätöksestään. On siten hyvin mahdollista, että päätöksen tehnyt henkilö ei kunnolla tunne asiakkaan kokonaistilannetta.

Vammaispalvelun järjestämä päivätoiminta on tarkoitettu alle 65-vuotiaille. Kun asiakas täyttää 65- vuotta saa hän käydä päivätoiminnassa vielä puoli vuotta. Sen jälkeen hän siirtyy ikäihmisten palveluihin. Sosiaaliasiamies toivoo, että kuntalaisen palvelut katsottaisiin tarvelähtöisesti ja asiakasta kuunnellen asiakkaan edun mukaisesti. Joskus ikäihmisten palveluista esim. perhehoidon päiväkäynnit voivat sopia asiakkaan tilanteeseen paremmin, mutta päivätoiminnassa solmitut sosiaaliset suhteet voivat olla merkityksellisiä ihmisen hyvinvoinnin kannalta.

Palveluista vastaavan asiakasohjauspäällikön antamien tietojen mukaan prosesseja on parannettu loppuvuodesta 2016 niin, että asiakkaat saivat päätökset kohtuullisessa ajassa ja yhteyden toimistoon helpommin.

5.1.6 Aikuissosiaalityö

Haasteena ovat syrjäytyneet, joita palvelut eivät tavoita. Myös syrjäytyneiden nuorten vanhemmat ja läheiset ovat olleet yhteydessä sosiaaliamieheen. Päihdeasiakkaat kokevat myös, mm. että heitä ei kuunnella eivätkä he saa haluamaansa hoitoa.

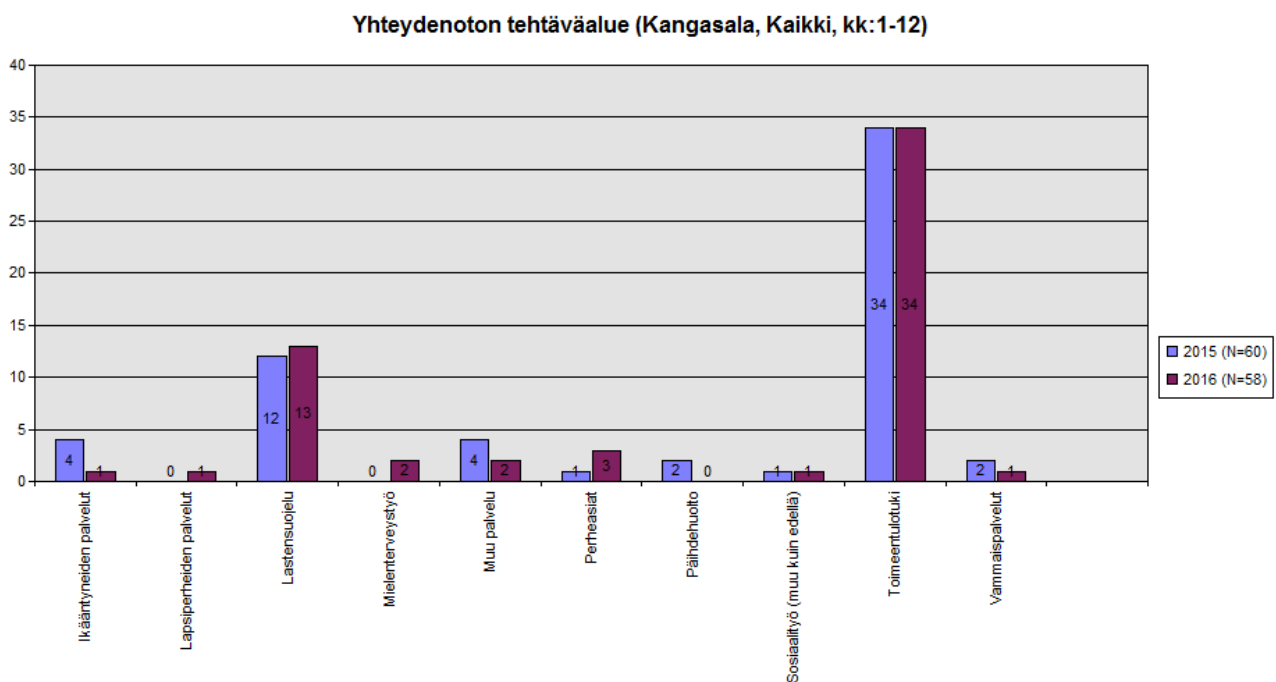
Asiakkaat ovat saaneet kesä-elokuussa aikoja aikuissosiaalityöhön 2-2,5 kuukauden päähän ajanvarauksesta. Asiakkaiden asioiden selvittäminen aikuissosiaalityöstä on ollut välillä hidasta. Aikuissosiaalityö on organisoitu Tampereella uudella tavalla vuoden 2017 alusta. Sosiaaliamiehet toivovat sen tuovan helpotusta jonotilanteeseen.

5.2 Muut toiminta-alueen kunnat

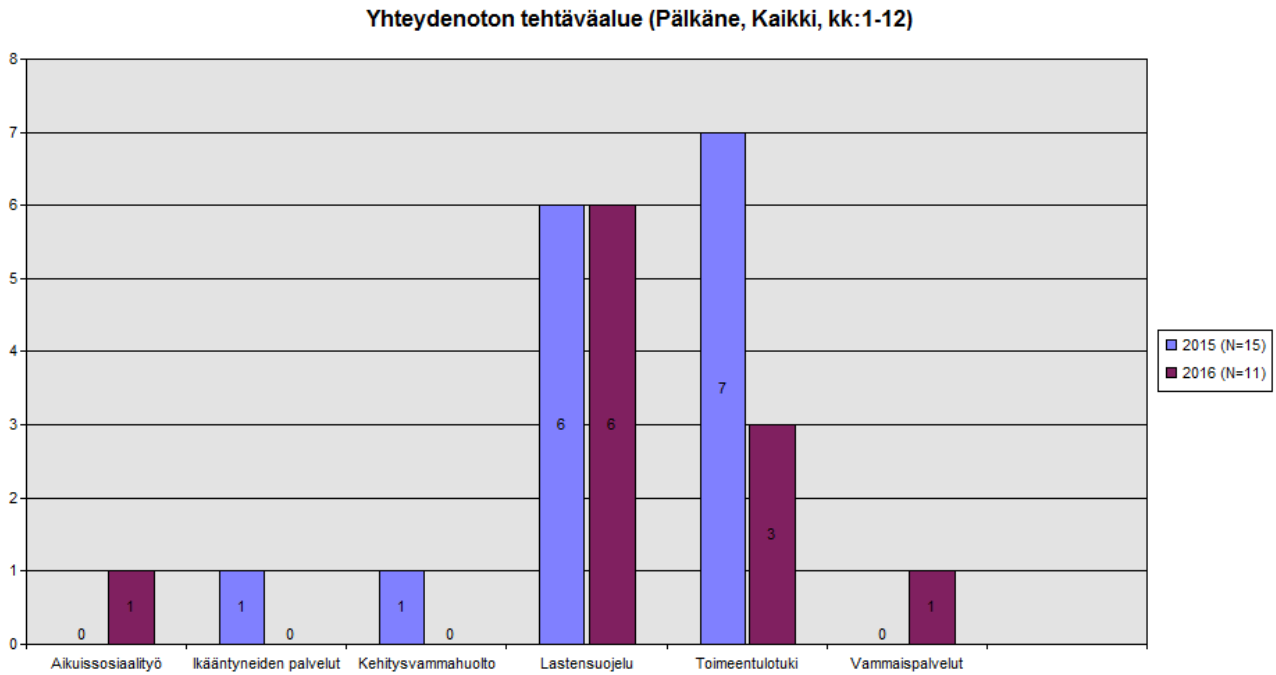
Muiden toiminta-alueen kuntien osalta esitetään yhteydenoton tehtäväalueet erikseen. Kunnissa on käyty antamassa suullista palautetta palveluista vastaaville ja työntekijöille.

5.2.1 Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alue

Kuvaaja 6: Kangasalan yhteydenoton tehtäväalueet vuosina 2015-2016.

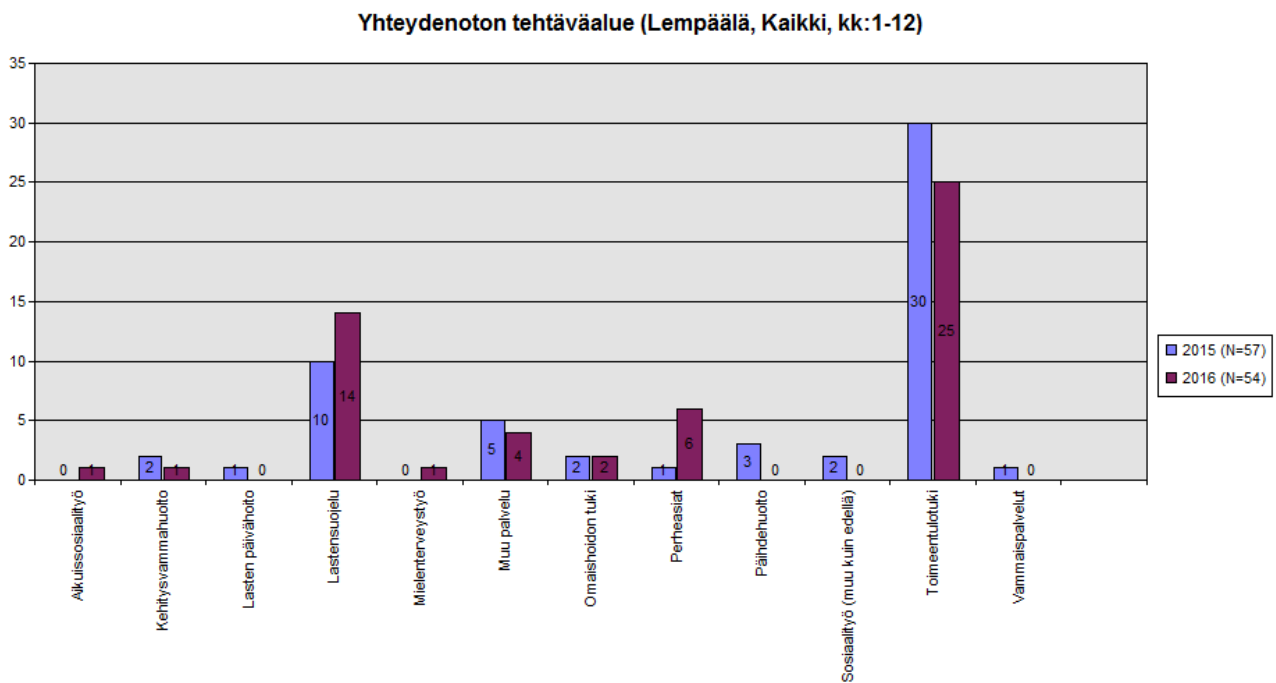


Kuvaaja 7: Pälkäneen yhteydenoton tehtävääalueet vuosina 2015-2016.



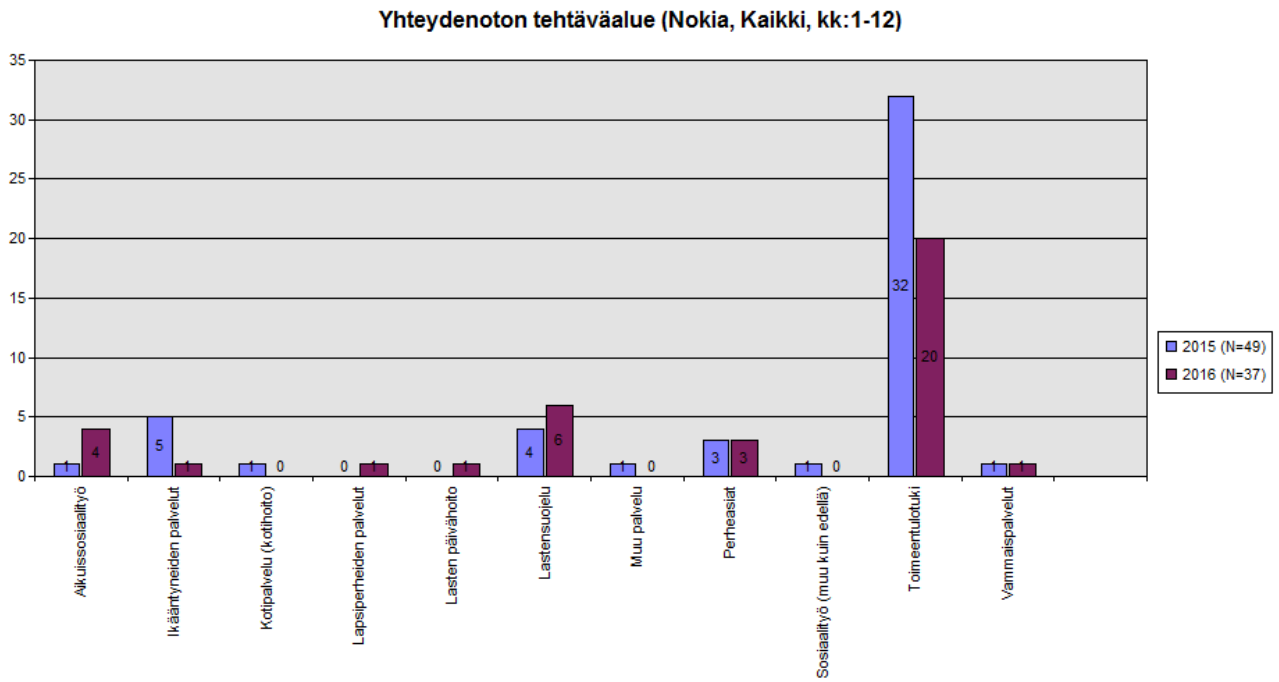
5.2.2 Lempäälä

Kuvaaja 8: Lempäälän yhteydenoton tehtävääalue vuosina 2015-2016.



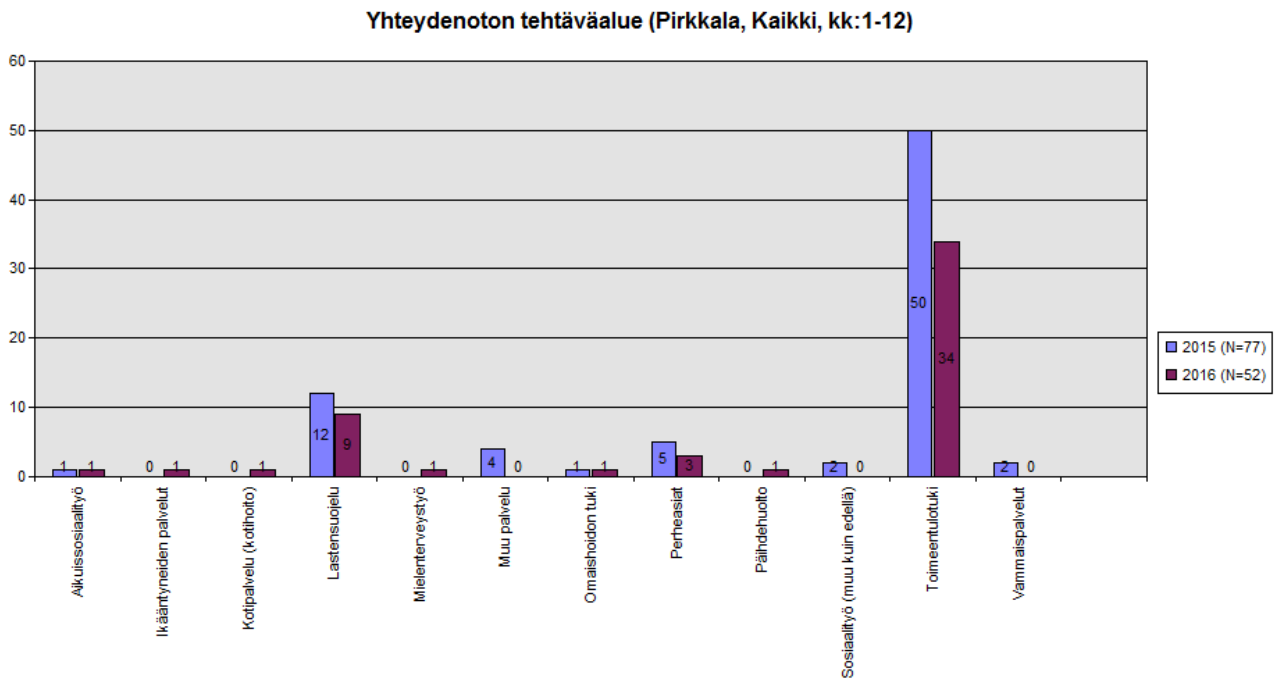
5.2.3 Nokia

Kuvaaja 9: Nokian yhteydenoton tehtäväalue vuosina 2015-2016.

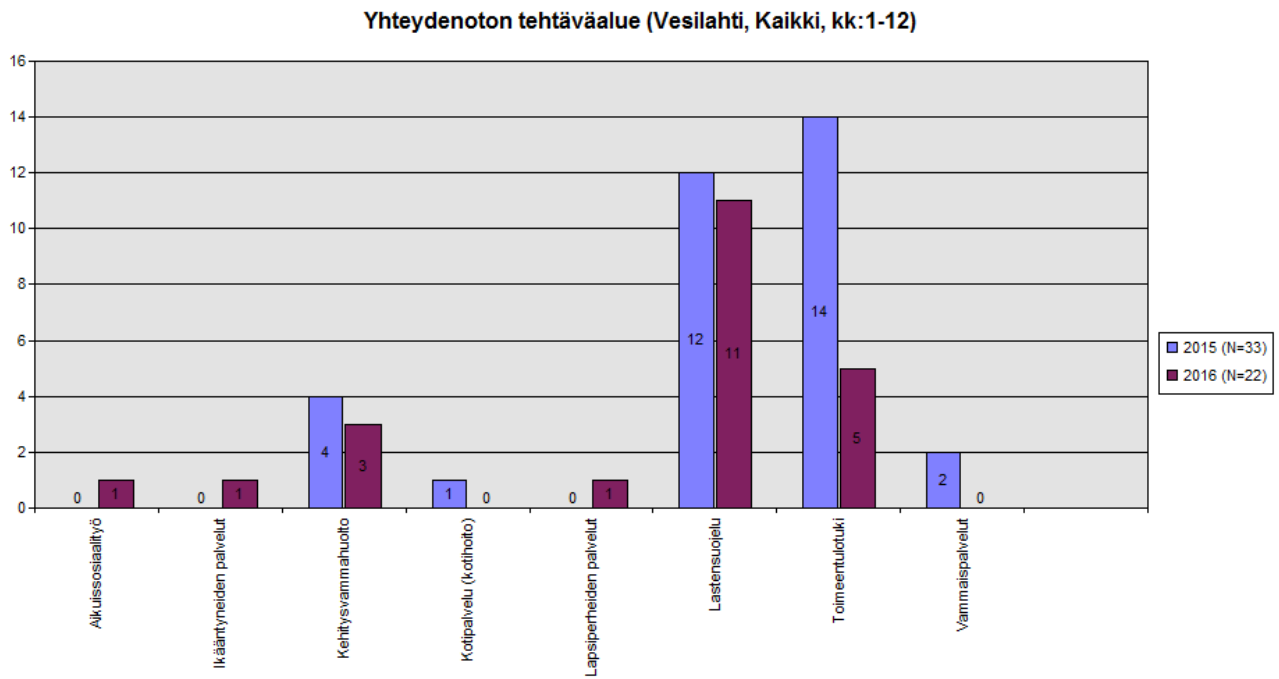


5.2.4 Pirkkalan ja Vesilahden yhteistoiminta-alue

Kuvaaja 10: Pirkkalan yhteydenoton tehtäväalue vuosina 2015-2016.

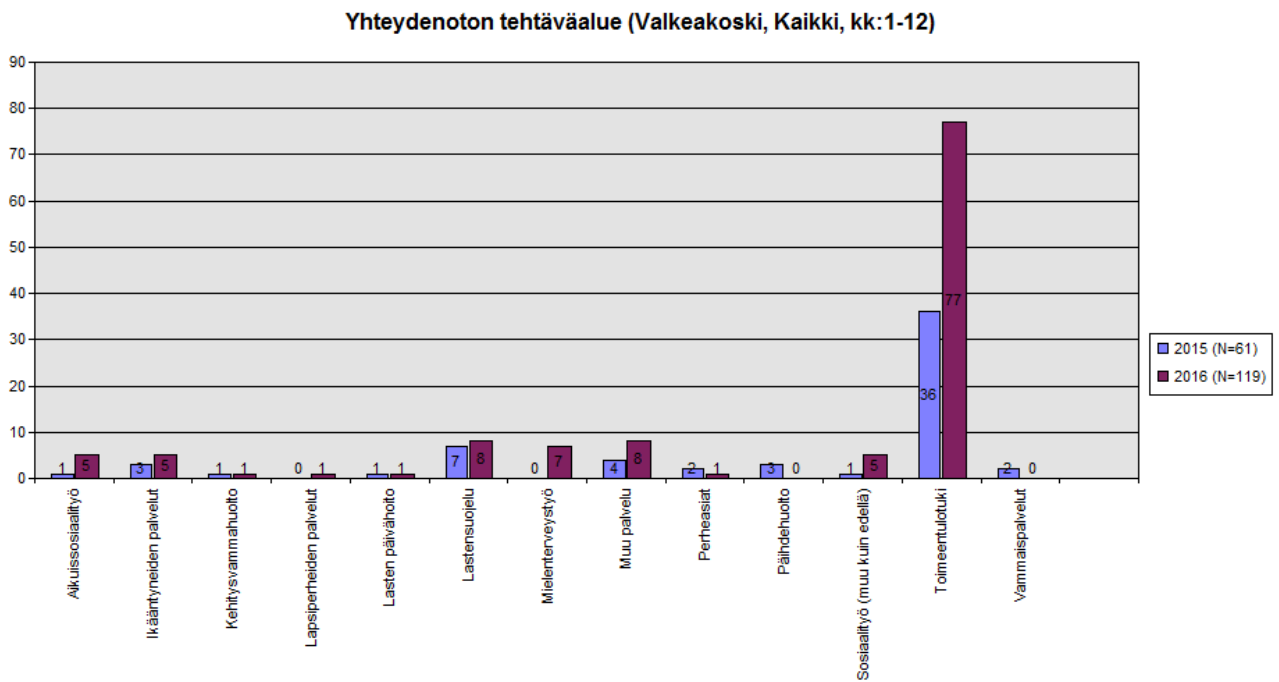


Kuvaaja 11: Vesilahden yhteydenoton tehtävääalue vuosina 2015-2016.



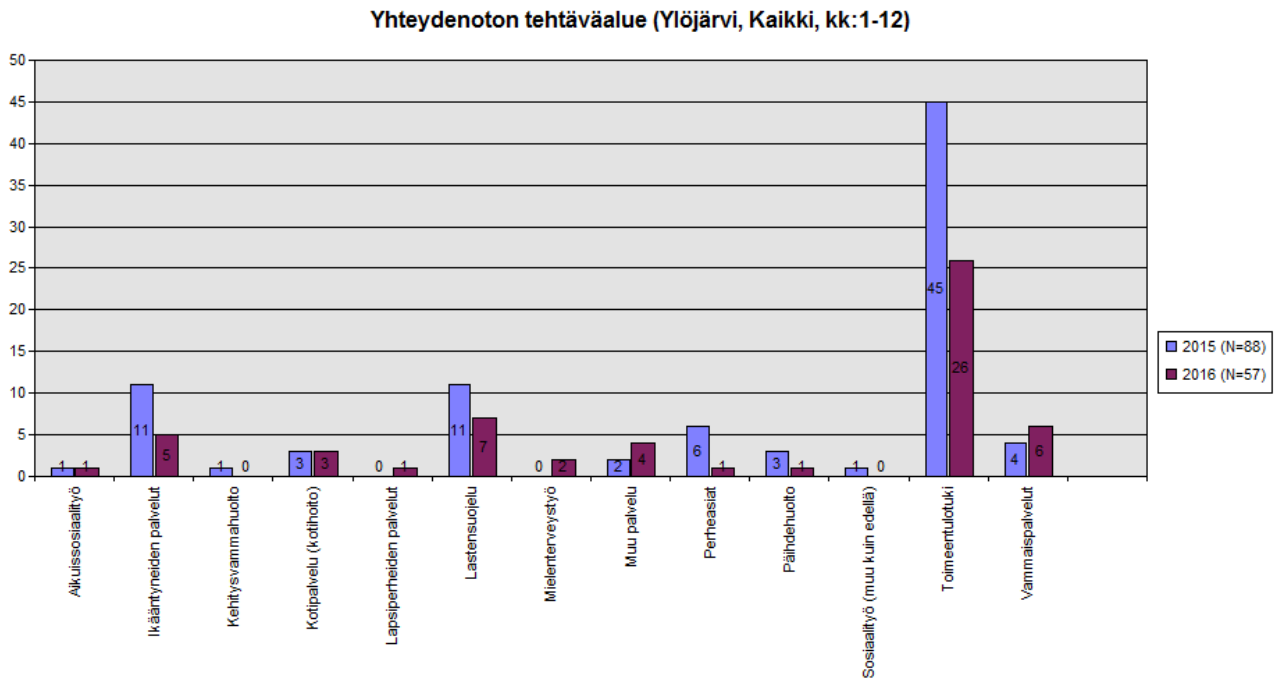
5.2.5 Valkeakoski

Kuvaaja 12: Valkeakosken yhteydenoton tehtävääalue vuosina 2015-2016.



5.2.6 Ylöjärvi

Kuvaaja 13: Ylöjärven yhteydenoton tehtävääalue vuosina 2015-2016.



6. Lopuksi

Kuntien kannattaisi kiinnittää huomiota kuntakyselyssä ilmi tulleisiin lukuihin ja tehdä vertailua muiden kuntien kanssa - siitäkin huolimatta, että kuntakyselyn kysymykset ja vastaukset ovat hieman monitulkintaisia. Luvuissa ja muussa annetussa tiedossa on yllättävää ristiriitaisuutta ja palvelujen tarpeet näyttäisi vaihtelevan paljonkin kunnasta toiseen.

Moni kunta on kattanut alijäämäistä budjettiaan sosiaalihuollon menojen leikkauksilla, kuten jättämällä vakansseja täyttämättä ja muilla henkilöstösäästöillä. Vuosikatteen ja ali/ylijäämän seuraamisen sijaan olisi toivottavaa, että kunnissa kiinnitettäisiin huomiota palvelujen laatuun ja siihen, että ne täyttäisivät lain vaatimat minimiedellytykset. Erityisesti lapsiin kohdistuvien palvelujen laatuun tulisi kiinnittää huomiota. Lapsena saatu apu vaikuttaa läpi koko ihmisen elämän. Se on investointi tulevaisuuteen. Kunnan päätöksenteossa ongelmallista on kustannusten syntyminen ensin ja hyötyjen saaminen vasta myöhemmin. Määrärahoja leikatessa saattaa leikkaantua suuri määrä tulevaisuuden hyötyvaikutuksista. Kuntalain mukaan kunta edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. Kunnan ali/ylijäämä ei kerro siitä, kuinka hyvin kunta on onnistunut tehtävässään edistää kuntalaisten hyvinvointia.

Sosiaaliasiamiehet pyytävät kunkin kunnan sosiaalilautakuntaa tai vastaavaa antamaan oman kuntansa kunnanhallitukselle selvityksen vuoden 2016 osalta siitä, mihin toimiin se on ryhtynyt selvityksessä esiintyvien epäkohtien poistamiseksi. Kunnanhallitusta pyydetään valvomaan toimenpiteiden toteuttamista.

Sosiaaliasiamiehet kiittävät asiakkaitaan, henkilöstöä ja yhteistyökumppaneitaan yhteistyöstä.

Toimeentulotuki

1. Ehkäisevän toimeentulotuen % -osuus vuonna 2016 myönnetyn toimeentulotuen määrästä?
2. Onko toimeentulotukihakemusten käsittely ylittänyt toimeentulotukilain mukaista 7 arkipäivää missään vaiheessa vuotta 2016?
 - Jos ylitystä on tapahtunut, niin kuinka monta arkipäivää käsittely on pisimmillään kestänyt?
 - Ilmoittakaa kuukaudet, joina toimeentulotuen käsittelyaika on ylittänyt 7 arkipäivää

Aikuissosiaalityö

3. Arvioikaa prosenteissa, miten suuri osa aikuissosiaalityön asiakkaista on a) erityistä tukea tarvitsevia ___% ja b) paljon palveluita käyttäviä ___%?
4. Arvioikaa prosenteissa, kuinka monen aikuissosiaalityön asiakkaan kohdalla on hänen suostumuksellaan tehty monialaista yhteistyötä?
5. Miten aikuissosiaalityötä on organisoitu uudelleen Kela-siirron vaikutuksesta?

Muistutukset

6. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten määrä kunnassanne vuoden 2016 aikana?
7. Kuinka monta kantelua valvontaviranomaiset ovat siirtäneet muistutuskäsittelyyn kuntaanne 2016?
8. Oletteko ohjeistaneet henkilöstöä suullisesta muistutuksesta ja sen vastaanottamiseen liittyvästä menettelystä?
9. Kuinka monta suullisesti esitettyä muistutusta kunnassanne on vastaanotettu vuonna 2016?

Pyydämme toimittamaan kopiot muistutuksista vastineineen sosiaaliasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut suostumusta tietojen luovutukseen, kopiot toimitetaan ilman henkilötietoja (henkilötiedot peitetty/poistettu).

Lastensuojelu

10. Kuinka monta prosenttia lastensuojeluilmoituksista käsiteltiin v. 2016 lain vaatimassa seitsemässä päivässä?
11. Kuinka monta prosenttia lastensuojelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2016 kolmen kuukauden määräajassa?
12. Onko asiakkailla ajantasaiset asiakassuunnitelmat ja kuinka kauan keskimäärin lastensuojelun asiakkaat odottavat kirjallisen asiakassuunnitelman valmistumista asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen?
13. Kuinka monta yksityisesti sijoitettua lasta on kuntanne alueella?
14. Kuinka monta lasta (ks. laatusuositus) lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on keskimäärin kunnassanne ja kuinka paljon enimmillään? _____ Pitääkö annettu luku sisällään myös lastensuojelutarpeen selvityksessä olevat lapset? _____
15. Kuinka monta tuntia lastensuojelun lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on henkilökohtaista tapaamisaikaa kuukaudessa lastensuojelun lasta kohden?
16. Kuinka monta tuntia kuukaudessa muu lapsen olosuhteita tunteva lastensuojelun työntekijä tapaa lasta kuukaudessa?
17. Monelleko lastensuojelun asiakasperheelle on tarjottu
a) perhekuntoutusta _____ b) avokuntoutusta _____, onko näiden palveluiden suhteissa tapahtunut muutoksia parina viime vuotena, millaisia?

Lapsiperheiden sosiaalityö ja kotipalvelu

18. Kuinka monta lapsiperhettä on vuonna 2016 hakenut kotipalvelua ja monelleko perheelle on palvelua myönnetty?
19. Kuinka monta prosenttia lapsiperheiden palvelutarpeen selvityksistä valmistui kunnassanne v. 2016 kolmen kuukauden määräajassa?
20. Montako palvelutarpeen selvitystä lapsiperhepalveluiden työntekijällä on ollut enimmillään yhtä aikaa vireillä? Montako selvitystä ja lasta yhdellä työntekijällä on ollut enimmillään?

Ikäihmiset

21. Ovatko kaikki yli 75-vuotiaille tehdyt palvelutarpeen arvioinnit aloitettu viimeistään 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta? Jos ei, arvioi monessako prosentissa arviointia ei ole aloitettu määräajassa.

Kehitysvammahuolto/vammaispalvelu

22. Onko kaikilla kehitysvammaisten ja vammaisten omaishoitajilla toteutunut oikeus lakisääteiseen vapaaseen?

Sosiaaliasiamiehen selvityksen vaikuttavuus

23. Mihin toimenpiteisiin kunnassa on ryhdytty sosiaaliasiamiehen vuoden 2015 selvityksen osalta?

Palautetta ja toiveita sosiaaliasiamiehelle:

Päiväys

____/____ 2016

Tiedot antoi: _____

Pyydämme palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 11.1.2017 mennessä. Pyydämme toimittamaan mukana myös kuntanne alueella tehdyt muistutukset vastineineen.

Kiitos yhteistyöstä!

Taija Mehtonen ja Laura Helovuori

Sosiaaliasiamies, Tampereen kaupunki, Tilaajaryhmä

PL 487, 33101 Tampere

Puh. 040 800 4186, 040 800 4187, Sähköposti: sosiaaliasiamies@tampere.fi