

**Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2016**

60/08.082/2017

PERLTK 14.03.2017 § 20

Sosiaalityön johtaja Marketta Tiihala

Sosiaaliasiamies on antanut 8.2.2017 toiminta-alueensa kunnanhallituksille vuosittaisen selvityksen vuodelta 2016. Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet palvelevat Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven kaupunkeja ja kuntia.

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehellä on lakisääteinen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin, sosiaaliasiamiesten kunnille tekemään kyselyyn sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille sosiaaliasiamiestoiminnassa. Lisäksi sosiaaliasiamiehet ovat käyneet läpi seutukuntaa koskevat muistutukset. Selvitys ei siten ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta, eikä sosiaalihuollon palvelujen tilasta alueella.

Sosiaaliasiamiehen selvittämien asiatapahtumien määrä vuonna 2016 oli 1 257 kappaletta. Toimeentulotuen osuus asiatapahtumista on edelleen suurin. Lastensuojelun ja ikääntyneiden palvelujen osuus yhteydenotoista on kasvanut viime vuosina, samoin aikuissosiaalityötä, omaishoidon tukea, perheasioita ja vammaispalvelua koskevien yhteydenottojen määrä.

Ylöjärven asiatapahtumien määrä laski v. 2016 edelliseen vuoteen verrattuna (88 -> 57). Yhteydenotot koskivat pääosin toimeentulotukea 26 kpl (v.2015/45), lastensuojelua 7 (v.2015/11), ikääntyneiden palveluja 5 (v.2015/11) ja vammaispalveluja 6 (v.2015/4).

Selvityksessään sosiaaliasiamies kiinnittää huomiota mm. seuraaviin asioihin:

- Koko toiminta-alueella Orivettä lukuun ottamatta on ollut laitto-  
man pitkiä toimeentulotuen käsittelyaikoja. Toiminta-alueen kunnista  
vain kaksi (Nokia ja Lempäälä) ovat myöntäneet ehkäisevää  
toimeentulotukea sosiaali- ja terveysministeriön suosittaman  
määrän.

- 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. Yhteistyön puuttuessa sosiaaliasiamiehelle on välittynyt asiakkailta käsitys, että he ovat kokeneet tullessa pompotelluiksi palvelusta toiseen ja kokeneet etteivät lopulta saaneet hyötyä sosiaalipalveluista. Sosiaaliasiamiehen mielestä palvelujen vaikuttavuutta tulisi arvioida entistä paremmin. Vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohtaamisessa on kuitenkin onnistuttu alueella edellistä vuotta paremmin ja kohteluyhteydenottojen määrä on vähentynyt.
- STM:n mukaan sosiaalityöntekijät kykenevät tekemään lastensuojelutyötä laadukkaasti ja lainmukaisesti, jos asiakkaita on 30 -40 yhtä työntekijää kohden. Sosiaaliasiamiehet ilmaisevat huolensa siitä, että kahta kuntaa lukuun ottamatta (Nokia ja Tampere) työntekijöillä on koko alueella asiakkaanaan yli 40 lasta. Lastensuojelun määrärajoissa on tapahtunut huomattavaa parannusta viime vuosina. Määräaikojen ohella tehdyn työn laatu on kuitenkin vähintään yhtä tärkeä asia kuin määrärajoissa pysyminen.
- Ylöjärven osalta sosiaaliasiamies kiinnittää huomiota lastensuojelun työkuorman kasvuun, joka on merkittävä vuosien 2015 - 2016 välillä. Lisäksi palvelutarpeen selvitysten määrät ovat korkeat.

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

Vastauksena sosiaaliasiamiehen huomioihin todetaan seuraavaa:

- Toimeentulotuen käsittelyajan pysyminen lain edellyttämällä tasolla kaikissa tilanteissa on ollut edelleen v. 2016 haasteellista. Useasta syystä johtuen (mm. työntekijöiden vaihtuvuus, päällekkäiset loma-ajat ja ennakoimattomat poissaolot) käsittelyaika on erityisesti kuukauden vaihteen ruuhkatilanteessa ylittynyt. Henkilöstöresursseja lisäämällä tilanteeseen saatiin oleellista kohennusta loppuvuoden aikana ja asiakkaita voitiin avustaa myös perustoimeentulotuen Kela-siirtoon liittyvissä asioissa, mm. verkkoasioinnissa.
- Lastensuojelun osalta henkilöstöressurssien riittävyyttä on arvioitu vuoden 2016 aikana ja tarvittavat lisäykset (2 vakanssia) on saatu vuoden 2017 talousarviossa. Lastensuojelun palvelutarve on kuitenkin edelleen vuoden 2016 aikana jatkanut kasvuaan. Lisäksi

pätevän henkilöstön rekrytoinnissa on ollut vaikeuksia. Ongelmien ratkaisemiseksi on palkkausta tarkistettu vastaamaan seudullista tasoa ja lastensuojelun tiimiä vahvistetaan määräaikaisen sosiaaliohjaajan työpanoksella. Rekrytointi on parhaillaan meneillään. Resurssien riittävyyttä ja palveluprosessin sujuvuutta arvioidaan edelleen vuoden 2017 aikana.

Oheismateriaali - Sosiaaliamiehen 8.2.2017 antama selvitys kaupunginhallitukselle

Lisätiedot sosiaalityön johtaja Marketta Tiihala, puh 050 561 1037, etunimi.sukunimi@ylojarvi.fi

Terveys- ja sosiaalijohtaja ehdottaa:

Perusturvalautakunta päättää:

1. merkitä sosiaaliamiehen selvityksen vuodelta 2016 tiedoksi
2. antaa yllä olevan selostuksen Ylöjärven tilanteesta ja toimenpiteistä edelleen kaupunginhallitukselle tiedoksi.

Päätös Keskustelun jälkeen päätösehdotus hyväksyttiin.

-----