

SH/OKA

Khs dnro	2005 - 2242 / 399
Stn dnr	
Saap./Anl.	18 -10- 2005

ASIAKKAAN ASIALLA

SELVITYS HELSINGIN SOSIAALIASIAMIEHEN TOIMINNASTA
VUONNA 2004



Lilli Autti
sosiaaliasiamies
10.10.2005

SISÄLLYSLUETTELO:	sivu
JOHDANTO	1
ASIAKKAIDEN YHTEYDENOTOT	3
MUISTUTUKSET	3
TOIMEENTULOTUKI JA KÖYHYYS	
Myöntämisperusteet	4
Selvityksiä ja tutkimuksia köyhyydestä	4
Käsittelyajat	5
Tavoitettavuus ja työntekijän tapaaminen	6
LASTENSUOJELU	6
VAMMAISPALVELUT	7
ASIAKSMAKSUT JA KEHITYSVAMMAHUOLTO	8
VANHUSTENHUOLTO	8
KOTIPALVELU	9
KOTIHOITO	9
PÄIHDEHUOLTO	10
SOSIAALIASIAMIEHEN MUU TOIMINTA JA YHTEISTYÖ	10
SOSIAALIASIAMIEHEN OMAT RESURSSIT	11
ORGANISAATIOMUUTOKSEN HEIJASTUKSIA ASIAKKAAN ASEMAAN	
Tiedotuksen ongelmia	11
Neuvontapalvelut	12
Asian ratkaisemisesta	12
Kenen vastuulla ja miten ?	13
YHTEENVETO	
Oikeus ja kohtuus	13

JOHDANTO

Lakisääteinen sosiaaliamiestoiminta on ollut selvityksen kirjoitushetkellä voimassa lähes viisi vuotta. Toiminta perustuu vuonna 2001 voimaan tulleeseen lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lisäksi lain yksi perusajatuksista on, että asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Kaikkien toimintavuosien ja varsinkin viimeisen puolentoista vuoden aikana on alkanut näyttää entistä selvemmältä se, että lakiin kirjoitetut tavoitteet asiakkaan aseman vahvistamisesta ja käytännön toiminta ovat erkaantuneet entistä enemmän toisistaan.

Viranhaltijoiden päätöksenteossa kuten myös hallintotuomioistuimien oikeuskäytännössä sosiaalihuollon asiakaslaki näyttää jääneen lähes kuolleeksi kirjaimeksi. Perusteluteksteissä ei ole näkynyt useinkaan viittausta asiakaslakiin, vaikka sen säännökset täydentäisivät erityislakien tulkintaa silloin, kun kysymyksessä on asiakkaiden edun, mielipiteen ja olosuhteiden huomioiminen päätöksen teon perusteena.

Vuoden 2004 selvitys poikkeaa aiemmista siinä, että se on sivumäärältään suppeampi kuin edeltäjänsä. Tämä on täysin tietoinen valinta. Tuntuisi vähäisten asiamiesvoimavarojen tuhlaukselta kirjoittaa uudestaan samat asiakkaiden esille nostamat ongelmat, jotka ovat suoraan luettavissa aiemmista selvityksistä. Selvitykset löytyvät osoitteesta: www.hel.fi/sosv/palvelut/sosiaaliamies.

Viime vuotta koskevan selvityksen tarkoituksena onkin luoda kokonaiskuva siitä todellisuudesta, jonka asiakkaat kohtaavat asioidessaan sosiaalivirastossa. Tämän lisäksi on tarkoitus nostaa esiin organisaatiouudistuksen esille tuomia ongelmia, jotta toimintaa voitaisiin kehittää asiakaslain henkeen mukaiseksi.

Aiemmissä selvityksissäni olen korostanut sitä, että sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneet asiakkaat edustavat vain pientä osaa siitä asiakaskunnasta, joka vuosittain käyttää sosiaalihuollon palveluja. Yhteydenottojen määrään vaikuttaa tietysti myös se, miten hyvin sosiaaliamiestoiminnasta ollaan tietoisia ja miten sosiaaliamies on tavoitettavissa. Lisäksi olen tuonut ilmi, ettei yhteydenottojen perusteella voida tehdä lopullisia johtopäätöksiä siitä, miten paljon tyytymättömiä asiakkaita on niiden joukossa, jotka eivät ole ottaneet yhteyttä vai ovatko kaikki loput asiakkaat tyytyväisiä sosiaalihuollon palveluihin.

On kuitenkin selvää, ettei sosiaaliviraston toiminta ole kaikilta osin kunnossa, kun asiakkaiden esille nostamat ongelmat ovat olleet samoja vuodesta toiseen. Kun asiakkaiden viesti eduskunnan oikeusasiamiehelle ja Etelä-Suomen lääninhallitukselle otetuissa yhteydenotoissa ja kanteluissa on ollut toiminnan osalta samanlaista, tuntuu ihmeelliseltä, ettei toimintaa ole kyetty muuttamaan saadun palautteen perusteella parempaan suuntaan.

Tampereen yliopiston sosiaalityön lehtori Anna Metteri on ilmaissut asiakkaiden aseman muutoksen hyvin kirjassaan ”Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset”. Metteri toteaa: ”Kohtuuttomat tapaukset haastavat monin tavoin hyvinvointijärjestelmää sisältä päin. Ne kyseenalaistavat järjestelmämme oikeudenmukaisuuden ja lainmukaisuuden periaatteet ja horjuttavat samalla järjestelmän uskottavuutta. Kunnat voivat toimia hyvinvointivelvoitteistaan piittaamatta eikä siitä aiheudu mitään taloudellisia tai rikosoikeudellisia seuraamuksia.”

Metterin mukaan 1990-luvun ja vuosituhannen alun kehityksen johdosta kansalaisten tyytymättömyyden ilmaisut ovat lisääntyneet, järjestelmään on synnytetty laillisia loukkuja, väliinpuotoamisen ongelma on kasvanut, huolenpidon logiikka on monelta osin murentunut. Kohtuuttomien tapausten takaa paljastuu hänen mukaansa myös paikallisen tason asiakasdemokratian, päätöksenteon läpinäkyvyyden ja politiikan avoimuuden puute.

Nyt jos koskaan lienee aika muuttaa suuntaa ja ottaa toiminnan lähtökohdaksi todellinen asiakaslähtöisyys ja kumppanuus asiakkaiden kanssa, sillä juuri heitä varten sosiaalivirasto on ja pitää olla olemassa.

ASIAKKAIDEN YHTEYDENOTOT

Vuoden 2004 aikana asiakkaiden yhteydenottoja oli yhteensä 1331 (1326/2003) eli lähes sama määrä kuin vuotta aiemmin.

Suurin osa asiakkaiden asioiden selvittämisestä vaati sekä laajaa asiakirjojen läpikäymistä että yhteydenottoja viraston työntekijöihin ja yhteistyötahoihin. Kansaneläkelaitos, työvoimatoimisto, seurakunnan diakoniatyö, asuntoasiainosasto, kiinteistöyhtiöt, käräjäoikeus, oikeusaputoimisto, kuluttajavirasto jne. ovat olleet tärkeässä asemassa asiakkaiden asioiden selvittämisessä.

Asiakkaat ottivat yhteyttä kuten ennenkin puhelimitse, kirjeitse, sähköpostilla ja henkilökohtaisesti asioimalla.

Toimeentulotukea koskevat kysymykset pysyivät jälleen yhteydenottojen suurimpana syynä.

Lastensuojelua ja vammaispalvelua koskevat asiat olivat kuten ennenkin yhteydenottojen kärjessä.

Loput yhteydenotoista koskivat seuraavia asioita: vanhuspalvelut, omaishoidon tuki, lasten huolto- ja tapaamisasiat, lasten päivähoido, sosiaalinen luototus, kehitysvammahuolto, päihdehuolto, asiakasmaksut, lapsen elatusmaksu, adoptio. Myös muiden viranomaisten etuuksista esitettiin kysymyksiä ja pyydettiin neuvoa.

Sosiaaliamies toimi tarvittaessa myös asiakkaan apuna kirjallisen muistutuksen tai oikaisuvaatimuksen laatimisessa.

MUISTUTUKSET

Vuoden 2004 aikana kohteluun ja palveluun kohdistuvia muistutuksia tehtiin 25 kappaletta, joka on 30 muistutusta vähemmän kuin edellisellä vuonna. Tähän lukuun on laskettu mukaan vain ne kirjelmät, jotka oli otsikoitu selkeästi muistutuksiksi.

Muistutusmenettelystä ei ole tullut sellaista joustavaa asiakaspalautetta ja asiaan vaikuttamisen välinettä, kuin mihin sillä lain mukaan pyrittiin. Asiakkaat kokevat kirjallisen muistutuksen tekemisen edelleen hankalaksi ja usein he kokevat sen myös turhaksi, koska muistutus käsitellään viraston sisällä. Asiakkaat eivät luota siihen, että viraston sisällä asiaa käsiteltäisiin objektiivisesti ja siksi he mieluiten, jos haluavat tehdä kirjallisen selvityspyynnön asiassaan, kantelevat ulkopuoliselle valvontaviranomaiselle.

Asiakkaat osittain myös pelkäävät kirjallisen muistutuksen tekemistä, koska eivät halua leimaantua ns. hankaliksi asiakkaiksi. Asiakkaat usein kysyvätkin, tallennetaanko tietokonejärjestelmään näkyviin merkintä siitä, että asiakas on tehnyt muistutuksen ja miten se vaikuttaa seuraaviin päätöksiin tai viranhaltijoiden tapaamisiin.

Edellä mainituista syistä asiakkaat toivovatkin ensisijaisesti, että asiamies toimii sovittelijana ja välittäjänä viraston henkilökuntaan päin heidän asioidensa selvittämisessä ja tilanteen kartoittamisessa.

Toisaalta asiakkailta tulee virastolle muistutuksia enemmän kirjeitä valituksina, kanteluina ja selvityspyynnöinä, mutta ne eivät ole tässä tilastossa mukana.

TOIMEENTULOTUKI JA KÖYHYYS

Toimeentulotuki, sen myöntämiskäytäntö ja käsittelyajat olivat jälleen suurin yhteydenottojen syy.

Myöntämisperusteet

Asiakkaat kyselivät päivittäin toimeentulotuen myöntämisperusteita, laskelman sisältöä ja olivat myös kiinnostuneita tietämään Korkeimman hallinto-oikeuden ja Helsingin hallinto-oikeuden päätösten sisällöstä toimeentulotukiasioissa ja miten ne sopivat yhteen oman tilanteen kanssa.

Asiamiehen tehtävänä on ollut jatkuvasti käydä läpi toimeentulotukipäätöksiä laskelmineen ja katsoa onko niissä noudatettu lakia ja oikeuskäytäntöä ja miten asiakkaan yksilölliset olosuhteet ja tarpeet on tullut huomioiduksi päätöstä tehtäessä.

Selvityksiä ja tutkimuksia köyhyydestä

Monet vuoden 2005 puolella julkaistut tutkimukset osoittavat, että köyhyys on entisestään syventynyt. Muun muassa toimeentulotuen ostovoima on viimeisen kymmenen vuoden aikana vähentynyt 3 prosenttia, kun taas reaaliensiot ovat kasvaneet lähes 26 prosenttia.

Suomen köyhyysasteet ovat olleet viime vuosina kasvussa. Vielä vuonna 1996 köyhiä oli 8 prosenttia väestöstä, kun luku vuosituhannen vaihteessa nousi 11 prosenttiin, jossa sen on edelleen. Jos suomalaiset eivät saisi tulonsiirtoja, eläisi yli neljäsosa väestöstä köyhyydessä, kun eläketulot luokitellaan laskelmissa ansiotulojen kaltaisiksi. Karkeasti voidaan arvioida, että suomalainen köyhyys aleni saatujen tulonsiirtojen ansiosta kolmella viidesosalla vuonna 2001.

Tulonsiirtojen köyhyyttä vähentävä vaikutus oli kuitenkin suurempaa tarkastelujakson ensimmäisenä vuotena 1996. Tuolloin vielä saadut tulonsiirrot nostivat kolme neljästä työtätekevään talouteen kuuluvista yli köyhyysrajan, mutta enää kaksi kolmesta jakson lopussa vuonna 2001. Tulonsiirrot eivät enää vähentäneet muiden ryhmien köyhyyttä vuonna 2001 yhtä paljon kuin jakson alussa. (Talous & Yhteiskunta 2/2005, Työtätekevät köyhät ja tulonsiirrot)

Myös useammassa köyhyyttä ja hyvinvointia käsittelevässä seminaarissa on korostettu ennaltaehkäisevän työn ja taloudellisen tuen merkitystä köyhyyden poistamisessa. Kuitenkin harkinnanvaraisen ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä on koko ajan vähennetty. Vuonna 2004 sosiaaliviraston myöntämän ehkäisevän toimeentulotuen kustannukset alenivat peräti 25,0 % edellisestä vuodesta ja kahdessa vuodessa myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen määrä on puolittunut.

Toimeentulotukilain 13 §:n 1 momentin mukaisesti kuntien tulee varata riittävät määrärahat ehkäisevää toimeentulotukea varten. Ministeriön ohjeistuksen mukaan käytännössä tämä merkitsee sitä, että ehkäisevän toimeentulotuen osuuden tulisi olla 3,3 prosenttia varsinaisen toimeentulotuen menoista. Helsingissä ehkäisevään toimeentulotukeen on viraston mukaan budjetoitu 2,9 %, mutta myönnetty tuki jää alle tämän tason. Tampereella ehkäisevään toimeentulotukeen käytetään puolestaan 4,6 % toimeentulotukimenoista.

Taloudellisen tuen kiristäminen toimeentulotukea saavilta asiakkailta on lyhytnäköistä ja eettisesti arveluttavaa toimintaa, johon sisältyy aina myös vallan väärinkäytön mahdollisuus. Teologi Martti Lindqvist on kirjassaan ”Auttajan varjo” todennut, että auttajan työssä ihmistä vaanii itsepetos, jos hyvään pyrkiessään ihminen alkaakin luulla muuttuneensa täysin hyväksi. Hän on käyttänyt termiä auttajan varjo tilanteista, joissa auttaja unohtaa olevansa myös pahuuteen pystyvä olento. Sokeus tälle omalle varjolle muodostaa uhan kaikille niille, jotka ovat tavalla tai toisella auttajista riippuvaisia. Tämän vuoksi on ensiarvoisen tärkeää, että nämä asiat tunnistetaan ja tunnustetaan päivittäisessä työssä ja niiden käsittelyyn varataan aikaa.

Solaris-Lomat ry:n tekemän tutkimuksen ”Kun ei ole varaa valita” mukaan lomahakemuksiin sisältyy paljon hiljaista tietoa, joka kertoo kansalaisten huono-osaisuudesta. Työttömät, pitkäaikaissairaat ja vammaiset voivat olla enemmän loman tarpeessa kuin ne, joilla on varaa viettää vuosiloma työstään. Tutkimuksen mukaan kuitenkin kaikkein pienituloisimmat, kuten pitkäaikaistyöttömät ja etenkin toimeentulotuen saajat näyttivät hakeneen varsin vähän lomiamia. Tämä on tutkijan mukaan täysin ymmärrettävää, sillä matkakulut ja omavastuu karsivat väistämättä vähävaraisempia. Lomalla tarvitaan myös käyttövaroja, vaikka ruokailut ja osa ohjelmasta kuuluvatkin lomatuen piiriin.

Tutkimus osoitti myös, että konkreettista ja välittömästi ihmisen arkeen vaikuttavaa ehkäisevää sosiaalipolitiikkaa tarvitaan. Sosiaalisin perustein myönnettyt lomat ovat selvästi yksilöitä ja perheitä tukevaa toimintaa, joka tasoittaa lasten lähtökohtaeroja ja mahdollistaa kaikille irtioton arjesta sekä ehkäisee syrjäytymistä. Monissa hakemuksissa korostui juuri hakijoiden yksinäisyys ja eristäytyminen muusta maailmasta, johon tuettu loma antoi toivoa ja lujitti otetta omasta elämästä.

Käsittelyajat

Eduskunnan oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio tähdensi 12.1.2005 toimeentulotuen käsittelyaikaa koskevassa päätöksessään, että perustuslain mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytyksiä. Varsinkin toimeentulotukihakemukset on hänen mielestään tärkeää käsitellä viivytyksettä, sillä toimeentulotuki on keskeinen keino turvata välttämätön toimeentulo ja huolenpito – oikeudet, joista niin ikään on säädetty perustuslaissa.

Oikeusasiamies muistuttaa, että toimeentulotukiasioiden viivytyksetöntä käsittelyä on erityisesti painotettu 1.4.2001 voimaan tulleessa toimeentulotukilain säännöksessä. Vaikka lakiin ei ole kirjattu mitään aikarajaa sille, mitä viivytyksetön käsittely tarkoittaa, lain valmisteluasiakirjoissa korkeintaan viikkoa pidettiin sellaisena ohjeellisena aikana, jonka kuluessa toimeentulotukiasia tulisi ottaa käsiteltäväksi.

Oikeusasiamiehen mukaan lähtökohta siis on, että toimeentulohakemusten viivytyksetön käsittely tarkoittaa korkeintaan viikon käsittelyaikaa. Tapauksissa, joissa päätöksenteko ei vaadi lisäselvityksiä, hakemus tulisi ottaa käsiteltäväksi ja myös ratkaista viikon kuluessa. Sellaisissa tapauksissa, joissa päätöksenteko vaatii lisäselvityksiä, selvitykset tulisi pyytää tai hankkia viimeistään viikon kuluessa ja päätös olisi tehtävä heti tarpeellisten selvitysten tultua.

Oikeusasiamies katsoi päätöksessään myös Helsingissä hakemuksen käsittelyn viipyneen lainvastaisesti. Helsingissä hakemuksen käsittely oli kestänyt 13 päivää ja toisen kolme viikkoa vielä sen jälkeen, kun hakija oli toimittanut häneltä pyydytetyt lisäselvitykset.

Pitkittyneet käsittelyajat tarkoittavat useissa tapauksissa konkreettisesti sitä, että henkilöt tai kokonaiset perheet ovat useampia päiviä täysin ilman rahaa tai ruokaa. Virastossa seurataan jonotilannetta, mutta ainakaan vielä kaikissa toimistoissa ei ole päästy viivytyksettömään käsittelyaikaan.

Tavoitettavuus ja työntekijän tapaaminen

Tämän lisäksi työntekijöiden tavoitettavuus tuotti jatkuvasti ongelmia kuten aiempina vuosina ja asiakkaiden huolena oli edelleen puhelinlaskujen suurentuminen pitkien jonotusaikojen takia.

Myös kirjallisen hakemuskäsittelyn monimutkaisuus ja lisäselvitysten ym. kysely ja palauttelu kirjeitse ovat asiakkaiden mielestä hankalaa ja aikaa vievää. Myös se, ettei kukaan enää tunnu tietävän asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti käsittelijän vaihtuessa toimiston sisällä kuukausittain, harmitti asiakkaita.

Myös se, ettei asiakas pyynnöstään huolimatta saa henkilökohtaista käyntiaikaa sosiaalityöntekijän luokse, koettiin tyrmistyttävänä. Asiakkaat eivät voi ymmärtää, miksei heillä ole oikeutta työntekijän tapaamiseen, jos kokevat sen tarpeelliseksi. Samoin myös ne asiakkaat, jotka ovat päässeet muutossosiaalityön asiakkaiksi, ovat ihmetelleet yhteydenotoissaan, mikseivät he saisi puhua raha-asioistaan työntekijän kanssa. Keinotekoinen rahan ja muun elämän erottelu ei ole mahdollista, varsinkaan, jos rahaa ei ole tarpeeksi ja sen riittämättömyys aiheuttaa jokapäiväisen huolen ja ahdistuksen.

LASTENSUOJELU

Lastensuojelussa korostui erityisesti se, että vanhemmat kokivat jääneensä kuulematta lapsiensa asioissa. Päätökset olivat heidän käsityksensä mukaan jo pitkälle valmisteltuja ennen kuin heidät otettiin mukaan neuvotteluihin. Tämä on aiheuttanut luottamuspulaa asiakkaiden ja työntekijöiden välillä.

Useita yhteydenottoja tuli huostaanoton kuulemistilanteesta. Vanhemmat korostivat haluavansa enemmän aikaa asiakirjojen läpikäymiseen ja oman vastauksensa valmistamiseen. Näissä tapauksissa vanhemmat olivat vasta itse kuulemisessa saaneet tarkempaa tietoa huostaanotosta ja voineet tutustua kaikkiin asiakirjoihin. Vanhemmat toivoivat myös avoimuuden tukitoimia ja sosiaalityön aktiivisempaa otetta lasten ongelmien selvittelyyn varhaisessa vaiheessa.

Myös huolestuneet sukulaiset ja isovanhemmat ottivat yhteyttä ja kyselivät, miten voisivat olla varmoja, että heidän sosiaalityöntekijälle ilmaisemansa huoli lapsista on selvitetty ja mahdolliset tukitoimenpiteet aloitettu.

Myös työntekijöiden puuttumisesta alueella ja vaihtumisesta valitettiin sekä pitkistä jonotusaajoista perheneuvolaan. Vuonna 2003 sosiaalitoimen sopeutukset näkyivät erityisesti itäisen perheneuvolan toiminnassa. Tilanne kärjistyi vuonna 2004, jolloin palkkojen alibudjetointi johti siihen, että kaksi määräaikaista täytettyä vakanssia oli tyhjennettävä kesällä ja pidettävä täyttämättöminä vuoden loppuun asti. Samoin pidettiin täyttämättömänä myös yhden johtavan lastenpsykiatrin vakanssi. Johtavan lastenpsykiatrin vakanssi on organisaatiomuutoksen takia siirretty pois itäisen alueyksikön alueelta Helsingin perheneuvolaan

Itäisen perheneuvolan jonot ovat olleet Helsingin pisimpiä. Vuosaaren toimiston kohdalla pitkät jonot ovat tulleet pysyviksi ja asiakkaat joutuivat vuonna 2004 odottamaan perheneuvolaan pääsyä jopa 11 kuukautta. Edellisenä vuonna pisin jonotusaika oli 5 kuukautta. Perheneuvolan eri toimipisteissä on useita tyhjänä olevia lastenpsykiatrin vakansseja, jotka saatiin laittaa hakuun vasta touko-kuussa 2005 eikä kaikkia virkoja ole saatu vieläkkään täytettyä. Samaan aikaan lasten käytös- ja tarkkaavaisuushäiriöt ovat vaikeutuneet ja entistä nuoremmat lapset tarvitsevat pitkäaikaista apua.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden mukaan suurin aika menee kriisityöhön ja huostaanottojen valmisteluihin, erityisesti niillä alueilla, joissa asuu paljon lapsiperheitä. Aikaa ei tarvittavissa määrin ole ennaltaehkäisevään työhön ja varhaiseen puuttumiseen. Sosiaaliviraston tavoitteiden mukaan virasto turvaa lasten ja nuorten hyvän kasvun edellytykset, mutta näillä resursseilla?

VAMMAISPALVELUT

Kuljetuspalveluun liittyviä ongelmia ja sen aiheuttamia vaikeuksia ja mielipahaa käsiteltiin myös viime vuoden aikana. Vaikka ongelmia pyrittiinkin parantamaan niiden ilmentyessä, on kuitenkin yleisesti todettava, ettei asiakkaiden kokemaan huonoon palveluun ja kohteluun kiinnitetty huomiota tarpeeksi tehokkaasti. Monet asiakkaat kertoivat vähentäneensä tai jättäneensä matkustamatta palvelun epäluotettavuuden takia.

lakkäät henkilöt ovat ottaneet yhteyttä, koska heille on todettu, ettei heille voida järjestää palveluja iän perusteella vammaispalvelulain mukaisesti.

Vammaispalvelulaissa ei ole suljettu mitään ryhmää lain soveltamisen ulkopuolelle; niin vanhuksia kuin alaikäisiä lapsia on iästä riippumatta tarkasteltava samoin kriteerein ja perustein kuin muitakin palveluja ja tukitoimia hakevia henkilöitä.

Vammaispalvelulain 4 §:n mukaan palveluja ja tukitoimia järjestetään toissijaisesti eli silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla. Vaikka ensisijainen palvelu olisikin tosiasiallisesti annettavissa, tulee vammaispalvelulaki sovellettavaksi, jos ensisijaisella palvelulla tai tukimuodolla ei voida poistaa vammasta aiheutunutta tarvetta tai haittaa.

Usein miten on ollut kysymys siitä, pystytäänkö asiakkaalle takaamaan sopivat ja riittävät palvelut ensisijaisen palvelun esim. kotihoidon turvin vai tuleeko vammaispalvelulaki sovellettavaksi.

Kysymyksiä on tullut myös palveluasumisesta ja siihen liittyvistä palveluista.

Vammaispalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Palveluasuminen tarkoittaa itsenäistä asumista, riittäviä palveluja ja hyvää, tarvittaessa ympärivuorokautista asumisturvallisuutta.

Palveluja ja tukitoimia tulee järjestää tarpeenmukainen määrä. Vammaispalveluasetuksen 10 §:n 2 momentin mukaan asumiseen liittyviä palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, jotka tarvitaan asiakkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Määrärahoihin perustuvia rajoja ei ole mahdollista määrittellä tukitoimille tai palveluille palveluasumista järjestettäessä.

ASIAKASMAKSUT JA KEHITYSVAMMAHUOLTO

Asiakasmaksut ovat nousseet aiempia vuosia useammin esille. Asiakkaat tai heidän omaisensa ovat halunneet tarkat selvitykset siitä, mihin asiakasmaksut perustuvat ja miten niiden poistaminen tai kohtuullistaminen on mahdollista.

Useampikin yhteydenotto tuli kehitysvammaisten lasten vanhemmilta niiden asiakasmaksujen oikeutuksesta, jotka koskivat lapsen tilapäishoidosta perittäviä maksuja. Sosiaaliviraston pysyväisohjeen mukaan vammaisen lapsen tilapäishoidosta peritään vuorokaudelta 26 euroa ja päivällä tai yöllä annettavasta enintään 12 tuntia kestävästä hoidosta 12 euroa. Vanhemmat puolestaan katsoivat, että tämän hoidon tulisi olla osittaista ylläpitoa ja siten ilmaista alle 16-vuotiaille lapsille kehitysvammaisten erityishuollon perusteella.

Sosiaaliviraston ohjeen mukaan kehitysvammaisen saama sosiaalipalvelu on erityishuollon palvelu vain silloin, kun palvelu järjestetään erityishuoltolain perusteella erityishuollon toimintayksikössä. Esimerkiksi päivähoito tavallisessa päiväkodissa tai asuminen vammaisten palvelutalossa tai vanhainkodissa ei ole erityishuoltoa. Asiaksmaksu määräytyy annetun palvelun perusteella, ei sen perusteella, onko palvelun käyttäjä kehitysvammainen vai ei.

Etelä-Suomen lääninhallitus kumosi 24.8.2005 tekemällään päätöksellä Hämeenlinnan kaupungin tekemän kehitysvammaisen henkilön yksilöllistä erityishuolto-ohjelmaa koskevan päätöksen ja palautti asian uudelleen käsiteltäväksi. Lääninhallitukselta muutosta hakenut henkilö katsoi kehitysvammaisen aamu- ja iltapäivähoidon olevan kehitysvammaisen erityishuoltoa sekä alle 16-vuotiaalle kehitysvammaiselle annettavaa osittaista ylläpitoa ja sellaisena lain mukaan maksutonta. Kaupunki oli järjestänyt lapsen päivähoidon päivähoitolain mukaisena maksullisena palveluna.

Lääninhallitus perusteli ratkaisuaan lapsen huollon tarpeella, joka on sekä määrällisesti suurempi että laadullisesti erilainen kuin ei-vammaiselle lapsella. Palveluntarve on näin katsottava kehitysvammasta johtuvaksi. Kunta ei voi kiertää lain mukaisia velvollisuuksiaan järjestämällä vammaisten henkilöiden palveluita yleislain nojalla silloin, kun asiakkaan palveluntarve johtuu henkilön vammaisuudesta. Lisäksi lääninhallitus korostaa moniammatillisen asiantuntemuksen ja asiakkaan perusoikeuksien merkitystä silloin kun kunnassa käsitellään kehitysvammaista henkilöä koskevia asioita.

Yksilöllinen erityishuolto-ohjelma on merkittävä instrumentti, joka antaa oikeussuojaa yksittäiselle kehitysvammaiselle henkilölle. Erityishuolto-ohjelma on kehitysvammalain mukaan laadittava jokaiselle kunnassa asuvalle erityishuollon tarpeessa olevalle. Ohjelmaan tulee kirjata kaikki erityishuollon toteuttamiseksi tarpeelliset palvelut. Kehitysvammalain nojalla kaikki erityishuoltona järjestettävät palvelut ovat maksuttomia asiakkaalle.

VANHUSTENHUOLTO

Vanhusten hoitopaikkatilanne ja pitkät jonotusajat olivat ja ovat omaisten suurin huoli aivan kuten edellisinäkin vuosina, kun he ovat ottaneet yhteyttä asiamieheen.

Vuoden 2003 selvityksen mukaan laitospaikkaa odotti noin 300 henkilöä ja saman verran jonottajia oli vuonna 2004 ja edelleen nyt vuonna 2005, vaikka kaikkien jonossa olevien on katsottu olevan hoitopaikan tarpeessa.

Kotona odottavat ovat paikkojen saannin suhteen käytännössä heikommassa asemassa kuin sairaalassa odottavat, sillä sakkomaksujen välttämiseksi heidät sijoitetaan vapautuviin paikkoihin kotona asuvia nopeammin. Tämän hetkisen sosiaalilautakunnan päätöksen mukaan loppuvuoden kolmen viimeisen kuukauden aikana hoitopaikan saavat ainoastaan sairaalassa jonossa olevat vanhukset. Kotona on varsin paljon dementiaa kärsiviä vanhuksia, jotka tarvitsisivat heille sopivan hoitopaikan heti. Samoin kotona asuu paljon yksinäisiä vanhuksia, jotka tarvitsisivat apua päivittäisissä askareissaan, mutta eivät sitä kotihoidosta saa, koska eivät täytä tiukasti määriteltyjä hoitoisuuskriteerejä. Sopii kysyä, vastaako vallitseva tilanne sosiaaliviraston omaa toiminta-ajatusta: Sosiaalivirasto varmistaa vanhoille ihmiselle turvallisen ja arvokkaan elämän.

KOTIPALVELU

Kotipalvelusta ja sen sisällöstä tuli kyselyjä aiempien vuosien tapaan.

Etelä-Suomen lääninhallitukselle 2004 tekemässään kantelussa asiakas oli kertonut, että hän oli hakenut kotipalvelua esim. siivoukseen ja toivonut että hänelle tehtäisiin palvelusuunnitelma. Asiakkaalle oli pääsääntöisesti myönnetty kotipalvelua, mutta useampana kertana hän ei ollut saanut palvelua kotipalvelun resurssien vähäisyyden vuoksi. Helsingin kaupungin kotihoidon antaman selvityksen mukaan kotihoito ei tarjoa pelkkää siivousapua, mikäli henkilöllä ei ole muuta hoidon tarvetta.

Lääninhallituksen vuonna 2005 asiassa antamassa ratkaisussa ja perusteluissa kiinnitettiin Helsingin kaupungin kotipalvelun viranhaltijoiden huomiota velvollisuuteen tehdä kotipalvelujen antamista koskeva päätös sekä laatia palvelusuunnitelma.

Lääninhallituksen mukaan kunnan on huolehdittava kotipalvelujen järjestämisestä niitä tarvitseville. Kotipalveluna järjestetään mm. siivouspalvelua. Helsingin kaupungin kotipalvelun käytäntö, jonka mukaan siivouspalveluja ei anneta, mikäli asiakas ei tarvitse muuta hoitoa, on lääninhallituksen käsityksen mukaan lainvastainen.

Resurssien vähyys ei myöskään ole lainmukainen peruste palvelujen antamatta jättämiselle. Tämän vuoksi lääninhallitus kiinnitti Helsingin kaupungin sosiaalitoimen huomiota asiaan.

KOTIHOITO

Sosiaalihuoltolain ja kansanterveyslain väliaikainen muutos ajalle 1.1.2005 - 31.12.2008 mahdollistaa sen, että kunnat voivat organisoida eräät sosiaalihuollon ja kansanterveystyön tehtävät pysyvästä lainsäädännöstä poiketen.

Kokeilun päätarkoituksena on sosiaalihuollon kotipalvelun ja terveydenhuollon kotisairaanhoidon yhdistäminen uudeksi tehtäväalueeksi, kotihoidoksi. Kokeilun tulee parantaa vanhusten ja kokeilun piiriin tulevien muiden asiakasryhmien sosiaali- ja terveystyöpalvelujen yhteensovittamista ja edistää laadultaan hyvien palvelujen järjestämistä.

Helsinki on yksi kokeiluluvan saaneista kunnista. Helsingissä kotihoito kuuluu terveyslautakunnan alaisuuteen ajalla 1.1.2005 - 31.12.2008 ja sen järjestämisestä vastaa terveyskeskus. Kokeilussa mukana olevien kuntien tulee antaa sosiaali- ja terveysministeriölle alustava arvio kokeilusta 31.12.2007 mennessä ja lopuarvio kuuden kuukauden kuluessa kokeilun päättymisestä.

Arviointikohteita, josta ministeriö pyytää seurantatietoja kunnilta ovat ainakin seuraavat: asiakkaan kokemus palvelujen laatu, ammatillisen työn laatu, johtamisen laatu, sosiaali- ja terveystoimen välinen yhteistyö sekä palveluketjun saumattomuus sekä toiminnan vaikuttavuus ja taloudellisuus.

PÄIHDEHUOLTO

Koska nimenomaisesti päihdehuollon ympärivuorokautisessa asumispalvelussa asuvien henkilöiden käyttövarasta ei ole olemassa selkeää ohjetta, on se johtanut käytännön työssä vaihtelevaan tulkintaan käyttövaran suuruudesta.

Asiakkaiden oikeusturvan kannalta on tärkeää, että viraston ohjeistus saadaan myös tältä osin pikaisesti kuntoon ja käytäntö yhtenäiseksi. Asia oli esillä jo vuoden 2003 selvityksessä, mutta ohjeistus kyseisestä asiasta puuttuu edelleen.

SOSIAALIASIAMIEHEN MUU TOIMINTA JA YHTEISTYÖ

Toimivat yhteistyösuhteet henkilöstöön ovat olleet suurena apuna asiakkaiden asioita selvitettäessä. Erityisen joustavaa ja mutkatonta yhteistyö on ollut oman yksikön lakimiesten kanssa laintulkinnallisissa kysymyksissä.

Henkilöstökin on edelleen ollut yhteydessä sosiaaliasiamieheen ja tuonut esille näkemyksiään toimialueensa tilanteesta ja siinä ilmenneistä ongelmista. Jatkuvien säästöpainoiden katsottiin vaarantavan hyvän ja laadukkaan työn tekemisen ja aiheuttavan turhautumista oman työn tavoitteiden saavuttamisen suhteen.

Etelä-Suomen lääninhallituksen kanssa alkanut yhteydenpito jatkui myös vuoden 2004 aikana ja yhteisissä kokouksissa on käyty läpi sosiaalihuollossa esille nousseita ongelmia ja niiden ratkaisumahdollisuuksia. Myös Stakesin kanssa on tehty yhteistyötä ja sosiaali- ja terveysministeriöön on asetettu sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämistyöryhmä, johon kuuluu kahdeksan sosiaaliasiamiestä.

Sosiaaliasiamiesyhdistyksen kautta on pidetty yhteyttä eri puolilla Suomea työskenteleviin asiamiehiin ja kerran vuodessa on järjestetty valtakunnallinen työkokous Helsingissä. Kokouksessa on käyty läpi ajankohtaisia sosiaalihuoltoon ja asiamiestoimintaa liittyviä asioita. Yhdistyksen toiminnalla on siten tärkeä tehtävä asiamiesten työn kehittämisessä ja koordinoimisessa. Yhdistykseltä on pyydetty myös lausuntoja sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiamies kävi eri yhdistysten ja asiakasjärjestöjen tilaisuuksissa kertomassa toiminnastaan ja vastaamassa esille nousseisiin kysymyksiin. Asiamies kävi myös oppilaitoksissa perehdyttämässä opiskelijoita sosiaalihuollon asiakaslakiin ja asiamiestoimintaan. Sosiaaliasiamies osallistui myös itse vuoden aikana sosiaalipolitiikkaa ja sosiaalityötä käsitteleviin koulutuspäiviin.

SOSIAALIASIAMIEHEN OMAT RESURSSIT

Vuoden 2004 lokakuun loppupuolella sosiaaliviraston lakimiespalveluihin saatiin toinen, osa-aikainen sosiaaliasiamies Marja-Terttu Soppela. Hän on paikalla viikoittain kaksi ja puoli päivää. On kuitenkin huomioitava, että Helsinki on edelleen liian suuri toimialue yhden kokopäiväisen ja yhden osa-aikaisen asiamiehen hoidettavaksi. Parhaana asukasmääränä toiminnan kannalta asiasta kohden pidetään tutkimusten perusteella noin 100 000 kuntalaista.

Yksittäisten asiakkaiden ongelmien selvittämisen lisäksi sosiaaliasiamiehelle tulisi jäädä riittävästi aikaa myös muiden laissa määriteltyjen tehtävien hoitamiseen; tiedottamiseen, yhteistyötahojen kanssa toimimiseen, yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen asiakkaiden aseman parantamiseksi sekä kollegoiden väliseen yhteydenpitoon ja tapaamisiin sekä koulutukseen. Kohtuullista työmäärää arvioidessa on myös otettava huomioon sosiaaliasiamiehen toimialueen laajuus, joka kattaa kaikki sosiaalihuollon palvelut.

ORGANISAATIOMUUTOKSEN HEIJASTUKSIA ASIAKKAIDEN ASEMAAN

Tiedotuksen ongelmia

Vuoden 2005 alussa alueelliset sosiaalikeskukset saivat väistyä ja uusi elämänkaariorganisaatio otettiin käyttöön. Elämänkaariorganisaatio rakentuu viidestä vastuualueesta, joita ovat: lasten päivähoiton vastuualue, lapsiperheiden palvelujen vastuualue, aikuisten palvelujen vastuualue, vanhuspalvelujen vastuualue ja hallinto- ja kehittämiskeskus.

Asiakkaiden näkökulmasta organisaatiouudistus rysähti käyntiin yllättäen. Informaatiota ei jaettu asiakkaille tarpeeksi vuodenvaihteessa eikä sen jälkeenkään. Lisäksi monet työntekijät muuttivat toimipaikkaansa tai työtehtäviään, joka aiheutti entisestään sekaannusta ja hämmennystä asiakkaille. Näin suuren muutoksen edessä sosiaaliviraston olisi pitänyt tiedottaa aktiivisesti siitä, miten organisaatiomuutos vaikuttaa asiakkaiden asiointiin virastossa.

Myös uusien työnimikkeiden ja toimenkuvien selventäminen olisi ollut tarpeen sekä se, mitä organisaatiomuutoksen avulla haluttiin saavuttaa. Asiakkaille on usein vieläkin epäselvää, mitä tarkoitetaan sosiaaliturvatyöllä, muutossosiaalityöllä ja kenen puoleen tulisi kääntyä eri tilanteissa. Jokaiseen kotiin jaettava selkokieline tiedote olisi ollut paikallaan. Se olisi säästänyt monelta asiakkaalta aikaa, vaivaa ja turhaa huolta sekä puhelinkuluja. Vieläkään ei liene liian myöhäistä tiedottaa asiasta sekä selventää kuvaa viraston toimintamallista ja tavoitteista, avoimuuden periaate huomioon.

Toivottavaa olisikin, että helsinkiläisten koteihin jaettaisiin vuosittain ilmestyvä sosiaaliviraston tiedotelehti, jossa kerrotaisiin selkeästi, mitä palveluja asiakkaat voivat eri elämänkaarialueilta saada ja miten niitä haetaan. Asiakkaiden hyvän palvelun ja kohtelun peruslähtökohta on se, että asiakkaat tietävät omat oikeutensa heille kuuluviin palveluihin ja miten ja mistä niitä nykyorganisaatiossa haetaan. Esimerkiksi Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma toimittaa vuosittain ajantasaisen Toimeentuloturva- kirjan, joka käsittää 330 sivua ja joka lähetetään ilmaiseksi kaikille sitä pyytävälle.

Neuvontapalvelut

Organisaatiouudistus moninkertaisti vaikeudet tavoittaa ja tavata sosiaalitoimen työntekijöitä.

Syyskuussa 2005 Kampin palvelukeskukseen avautui sosiaalipalvelujen keskitetty neuvonta S-info, jonne voi soittaa, käydä henkilökohtaisesti ja lähettää sähköpostia. S-info antaa helsinkiläisille tietoa ja neuvoa kaupungin, järjestöjen ja yksityisten tuottamista sosiaalipalveluista.

Tämä lisäksi virastossa on suunnitteilla Haloo !-projekti, jonka tarkoituksena on luoda Call center-tyyppinen puhelinpalvelu työntekijöiden tavoitettavuuden parantamiseksi. Projektin tavoitteena on yhtenäistää asiakaspalveluaikoja ja selkeyttää yhteistyötä eri vastualueiden välillä. Riittävän laadukkaan palvelun turvaamiseksi ja toiminnan aikaansaamiseksi tarvittaisiin sitä kokoavan työryhmän mukaan ehdottomasti lisäresursseja.

Tässä kohdassa tulisi varmasti pysähtyä ja myös tarkasti miettiä sitä, miksi asiakkaiden yhteydenotot ovat lisääntyneet. Yhtenä syynä on varmasti koko viraston palvelurakenteen nykyinen monitasaisuus. Pelkästään toimeentulotuen hakemiseen on rakennettu erilaisia kynnyksiä, ennen kuin asiakas voi hakea tai saada palvelua. Pelkän puhelinneuvonnan lisääminen, ilman että mietitään asiakkaiden palvelujen saatavuuden turvaamista, ei ole kestävä ratkaisu. Matala organisaatio eli sen työntekijän tapaaminen heti, joka voi ja pystyy päättämään asiasta, nopeuttaa työtä, lisää asiakastyytyväisyyttä ja on taloudellisesti järkevää toimintaa.

Työntekijöiden puolelta onkin ilmennyt huolestuneisuutta siitä, mistä nuo puhelinpalveluun tarvittavat lisäresurssit otettaisiin ja miten asiakkaiden, varsinkin toimeentulotuessa, päätösten valmistelu sujuisi, jos työntekijöitä irrotettaisiin puhelinpalveluun.

Asian ratkaisemisesta

Alkaneen vuoden aikana yhteydenotoissa on aiempaa enemmän tullut esille se, ettei asiakkaille ole aina tehty kirjallisia päätöksiä heidän asioissaan. Asiakkaille on voitu vain ilmoittaa puhelinkeskustelun päätteeksi, ettei heillä ole oikeutta kyseiseen etuuteen tai ettei sitä kannata hakea.

Hallintolain 19 §:n mukaan asia pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla vaatimukset perustuneen. Viranomaisen suostumuksella asia saa panna vireille myös suullisesti. Mikäli viranhaltija katsoo, ettei voi hyväksyä suullista hakemusta, hänen tulee neuvoa asiakasta tekemään kirjallinen hakemus ja tarvittaessa myös avustaa sen täyttämässä.

Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuohjeineen tai valitusosoituksineen. Määräaika oikaisuun tai muutoksenhaakuun alkaa kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista siten kuin siitä erikseen säädetään.

Ilman kirjallista päätöstä asiakkaalla ei ole mahdollisuutta käyttää hänelle kuuluvaa oikeutta viedä asiaansa eteenpäin eli hakea muutosta samaansa päätökseen sosiaalilautakunnan alaiselta jaostolta ja edelleen hallinto-oikeudelta ja korkeimmalta hallinto-oikeudelta.

Asiakkaita on myös pitkin vuotta hämmästyttänyt ja närkästyttänyt se, että viranhaltijat ovat vedonneet kielteisen päätöksen perusteena siihen, että asia on käsitelty työryhmässä ja työryhmän päätöksen mukaisesti tukea ei myönnetä. Kuitenkaan päätöksessä ei ole todettu työryhmän nimeä tai kokoonpanoa vaan päätöksen on allekirjoittanut yksi viranhaltija.

Kenen vastuulla ja miten ?

Kuntalain mukaan kunta hoitaa sille laissa määrätyt tehtävät ja pyrkii edistämään asukkaidensa hyvinvointia. Kunnan tehtäviä ovat mm. sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäminen.

Siksi onkin ollut yllättävää, että kunnan järjestämisspiiriin kuuluvien palvelujen saamiseksi on viranomaisten päätösteksteissä asiakkaita kehotettu ottamaan yhteyttä vapaaehtoistyötä tekeviin henkilöihin tai seurakuntaan. Näitä kehotuksia on ollut sekä vammaispalvelun että toimeentulotuen päätöksissä.

Vapaaehtoistyö ei voi koskaan korvata eikä saa korvata julkisen sektorin viranhaltijoiden tekemää työtä. Vapaaehtoinen auttaminen perustuu siihen, että auttaja voi valita milloin ja miten hän osallistuu vapaaehtoistoimintaan ja myös lopettaa sen halutessaan. On myös huomattava, että viranomais-toiminnan jatkuvuuden ja lakisääteisyys takia asiakkaiden palvelujen turvaaminen vaatii henkilökunnan, joka on koulutettu tehtäviinsä. Myös kirkon diakoniatyöntekijöiden mukaan 1990-luvun laman aikana näkyi selkeästi se, että kirkko on joutunut paikkaamaan hyvinvointiyhteiskunnan palveluja, eikä tilanne ole vielä tänä päivänä muuttunut.

Professori Kaarlo Tuori totesi 10.5.2005 pidetyssä Hyvinvointi 2015-seminaarissa, ettei perustuslain 19 §:n 2 momentin mukainen lainmukainen oikeus perustoimentuloturvaan työttömyyden, sairauden jne. perusteella toteudu näiden ensisijaisten etuuksien riittämättömyyden takia. Tämän vuoksi henkilöiden on ollut pakko hakeutua viimesijaisen, harkinnanvaraisen toimeentulotuen piiriin, johon myös aina liittyy tietynlainen kontrolli ja valvonta. Tämän vuoksi ensisijaiset etuudet esim. työmarkkinatuki ja asumistuki tulisi saada riittävän korkealle tasolle, ettei asiakkaiden tarvitsisi edellä mainittujen tukien riittämättömyyden takia hakea ja turvautua viimesijaisen toimeentulotukeen, jonka taso on osoittautunut riittämättömäksi estämään köyhyyttä.

YHTEENVETO

Oikeus ja kohtuus

Kaikkien sosiaalihuollon toimijoiden ja erityisesti poliitikkojen, jotka kantavat vastuun päätöksistä, tulisi olla tietoisia kuntalaisten oikeudesta palveluihin ja huolehtia niiden toteuttamista. Päätöksenteossa ja toiminnassa tulisi korostaa perustuslain, sosiaalihuollon asiakaslain, hallintolain sekä kuntalain merkitystä sosiaalialan työnorientaatiolle eettisten periaatteiden rinnalla. Näiden oikeusnormien perustalle rakentuva sosiaalihuolto on kestävä ja kuntalaisia palvelevaa toimintaa. Myös erityislakeja tulisi soveltaa käytäntöön kyseisten oikeusnormien pohjalta, joiden lähtökohtana on kuntalaisten ja asiakkaiden oikeuksien turvaaminen ja oikeus hyvään hallintoon.

Rakenteellisen ja yksilökohtaisen sosiaalityön tulisi kulkea rinnakkain. Liian pieniin osiin pirstoutunut sosiaalityö ei enää vastaa ihmisten tarpeisiin ja laajempi näkökulma asiakkaiden kohtaamien vaikeuksien yhteiskunnallisesta pohjasta jää huomiotta. Aiempaa enemmän yhteiskunnassa on rakenteelliset ongelmat haluttu nähdä yksilön ongelmina, jolloin niiden ratkaisukeinot eivät ole riittäviä itse ongelman poistamiseksi tai henkilöt jätetään selviytymään niistä yksin, koska ne ovat ns. itse aiheutettuja.

Tämä on osittain johtanut siihen, ettei asiakkaiden tarpeita aidosti selvitetä, sosiaalityö on muuttunut palvelujen tai tukien myöntämiseksi tai niiden kieltämiseksi. Ammattitaitoisen sosiaalityön tekeminen ei ole mahdollista tapaamatta asiakasta ja kuuntelematta hänen käsitystään omasta elämäntilanteestaan, vaihtamatta ajatuksia asiakkaan kanssa ja perehtymättä juuri hänen asiaansa.

Valtioneuvosto perusti vuonna 2000 oikeusturva-asioiden neuvottelukunnan, jonka tehtävänä on asettamis päätöksen mukaan seurata oikeusturvan toteutumista ja pyrkiä sen kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Neuvottelukunta kiinnitti jo ensimmäisellä toimikaudellaan huomiota sosiaalihuollon piirissä esiintyviin oikeusturvaongelmiin erityisesti lastensuojelullisesta ja perheoikeudellisesta näkökulmasta.

Vuoden 2004 raportissaan oikeusturva-asioiden neuvottelukunta nosti esille sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusturvakysymykset ja kasvaneen tarpeen oikeudelliseen neuvontaan jo asioiden käsitteilyn alkuvaiheessa. Myös palvelujen laadun valvonnan tehostamiseen kiinnitettiin huomiota. (Oikeusturva-asiain neuvottelukunnan kertomus toiminnastaan vuonna 2004, Oikeusministeriö, Julkaisu 2004:14)

Tällä hetkellä yksityisten palvelujen valvontaan ei ole kyetty panostamaan riittävästi resursseja eikä sopimusten sisällön toteutumista käytännössä aina pystytty valvomaan sosiaalitoimen puolelta. Tämä olisi kuitenkin vanhustenhuollossa, kehitysvamma- ja vammaispalveluissa erityisen tärkeää. Jollei valvontaa tehosteta, syntyy todennäköisesti myös sosiaalihuollon puolella samanlainen alihankkijoiden joukko kuin muilla aloilla. Kilpailuun osallistuu alan ammattilainen, mutta loppujen lopuksi sopimuksessa määritellyn työn tekee kouluttamaton henkilö.

Yhteiskunnan juridisoituminen on usein nähty negatiivisena kehityksenä ja varsinkin sosiaalitoimen puolella on pelätty sen vievän tilaa työn sosiaaliselta puolelta. Kuitenkin juridiikka ja sen soveltaminen päivittäisessä työssä pitäisi nähdä sosiaalityön ja sosiaalihuollon tärkeimpänä perustana ja selkärankana, jonka päälle on hyvä rakentaa vahvaan ammattietiikkaan perustuva sosiaalihuollon kokonaisuus asiakkaiden auttamiseksi ja vahvistamiseksi, jotta he voisivat osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisina kansalaisina.

Kohtuullista olisi, että tämän selvityksen ohella kaupunginhallituksessa ja sosiaalilautakunnassa käytäisiin viimeistään nyt läpi myös aiempien vuosin sosiaaliasiamies selvitykset. Niissä esille nostetut, asiakkaiden itsensä ilmaisemat ongelmat ovat täyttä totta myös tänään ja ilmeisesti vielä huomennakin, ellei niihin suhtauduta vakavasti ja niitä pyritä korjaamaan viimeistään nyt.

Kunnille on annettu mahdollisuus toteuttaa peruspalvelujen järjestäminen omien päätöstensä mukaisesti valtiosuusjärjestelmää muutettaessa 1993, jolloin astui voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuuksista. Mikäli kunnat eivät näitä velvollisuuksiaan täytä, on mahdollista, että ministeriön taholta joudutaan tiukentamaan otetta ja palaamaan takasin keskitettyyn ohjaukseen ja ns. korvamerkittyihin rahoihin tiettyjen palvelujen turvaamiseksi kunnassa.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa todetaan, että sosiaaliasiamies antaa vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle ja sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle. Luontevaa olisi, että Helsingissä myös kaupunginvaltuuston jäsenet saisivat sosiaaliasiamiehen selvityksen tiedokseen joko kaupunginhallituksen tai sosiaalilautakunnan kautta.