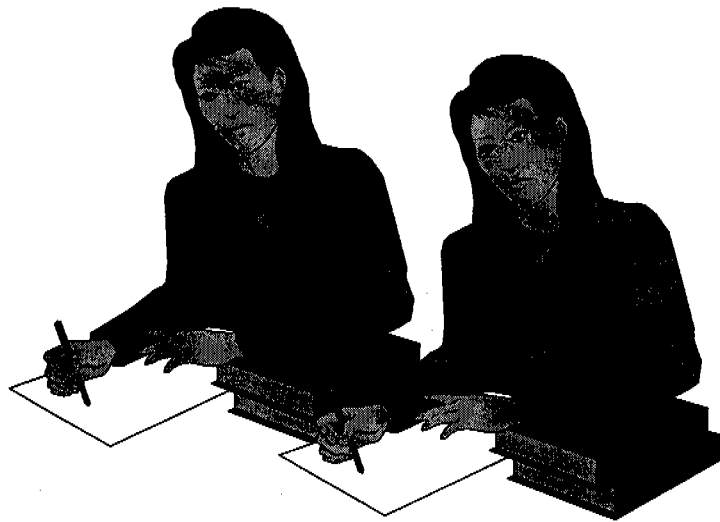


ASIAKKAAN ASIALLA

Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan?

SELVITYS HELSINGIN SOSIAALIASIAMIESTEN TOIMINNASTA
VUONNA 2005



Lilli Autti & Marja-Terttu Soppela
12.6.2006

SISÄLLYSLUETTELO:	sivu
JOHDANTO	1
ASIAKASLAKI	
Sosiaaliasiamies	2
Muistutus	2
ASIAKASYHTEYDENOTOT JA MUISTUTUKSET 2001-2005	
Yhteydenotot	3
Muistutukset	3
ASIAKKAANA SOSIAALIHUOLLOSSA	
Asiakkaiden toiveita:	
1. Kuuntelua ja keskustelua	5
2. Oma vastuutyöntekijä ja oikeus henkilökohtaiseen tapaamiseen	5
3. Selkeyttä ja joustavuutta	5
Asiakkaat kysyvät oikeuksistaan ja tehtyjen päätösten oikeellisuudesta	6
Toimeentulotukilaskelmat	7
Erityishuomio elämänmuutoksiin, pidempiin hoitojaksoihin ja suuriin lääkekuluihin	7
Kirjallinen hakemuskäytäntö	8
Lisää vuorovaikutusta, vähemmän valituksia	9
Kohtuuvuokran ylittymisestä kohtuuton elämäntilanne	9
Toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkuus ja vaikeavammaisuus eritystilanteena	
Ehkäisevä toimeentulotuki	10
Vaikeavammaisuus	11
Mistä muusta asiakkaat ovat olleet huolissaan?	12
KUINKA VAHVISTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN ASEMAA JA OIKEUKSIA?	
Työntekijöiden hallittava lainsäädäntö soveltamisohjeineen ja arvioitava asiakkaiden tilanne mahdollisimman kokonaisvaltaisesti	13
Harkinnan käyttö, uudet asiakkaat ja taloudellinen neuvonta	14
Tarvitaan myös hallintolain tuntemusta	15
Pysyväisohjeisiin erityishuomio asiakkaan ja päätöksentekijän näkökulmasta	15

Oikeuskäytäntö	17
Lisähuomiota myös valtakunnantasoiseen toimeentulotuen soveltamisohjeistoon	18

HUOMIO TÖIDEN ORGANISOINTIIN JA TOIMINTAMALLEIHIN

Päätöksenteko	18
Käsittelyajat	19

TOIMINNAN ARVIOINTIA

Yleisesti	20
Tavoitteiden ja käytännön ristiriita	
Lastensuojelu	21
Aikuissosiaalityö	22
Vammaispalvelut	23
Vanhustenhuolto	24

MITÄ ASIAMIEHET TOIVOISIVAT ASIAKKAIDEN ASEMAN JA OIKEUKSIEN VAHVISTAMISEKSI?

Lopuksi	26
----------------	----

JOHDANTO

Sosiaaliasiamiestoiminnan viides toimintavuosi 2005 käynnistyi yhtä vilkkaana kuin aiempina vuosinakin. Asiakkaiden lisäksi yhä useammin yhteydenottajana oli myös asiakkaan tilanteesta huolestunut omainen, työntekijä tai yhteistyötahon edustaja.

Asiakkaiden yhteydenottojen kautta välittyi selkeä viesti siitä, ettei työntekijöillä ole aina aikaa paneutua asiakkaiden todellisen tilanteen ja selviytymisen läpikäymiseen, vaan päätökset tehdään mekaanisesti, ilman asiakkaan tapaamista ja heidän olosuhteidensa kokonaisvaltaisempaa selvittämistä. Tämä on näkynyt erittäin selvästi siinä, että asiakkaat ovat aiempaa enemmän halunneet kertoa sosiaaliasiamiehille elämästään ja mieltään painavista asioista. Yhteydenotoissa on näkynyt selkeästi sosiaalityön tarpeen lisääntyminen eli asiakkaiden tarve pohtia ammatti-ihmisen kanssa ongelmatilannettaan ja miten he pääsisivät siitä eteenpäin. Tällä hetkellä tuntuu siltä, että liian moni sosiaalihuollon asiakkaista jää liian yksin, ajoittain hyvinkin vaikeissa elämäntilanteissa.

Vaikka sosiaaliasiamiehiin yhteyttä ottaneet asiakkaat edustavat vain pientä osaa koko sosiaalihuollon asiakaskunnasta, voi yksittäinen asiakas omalla yhteydenotollaan yllättävästi tuoda esille pohdittavaa sosiaalihuollon lainsäädännöstä ja sen tueksi laadituista kunnallisista ja valtakunnallisista soveltamisohjeista. Konkreettisissa asiakastilanteissa tulevat esille myös muut sosiaalihuollon toimintakäytäntöihin liittyvät ongelma- ja pulmakohdat. Osa näistä pulmakohdista on työstettävissä sosiaaliviraston sisällä, osassa taas tarvitaan laajemmin valtakunnan tasoista tarkempaa soveltamisohjeistoa. Osassa voi olla pohdittavia yhtymäkohtia myös Kelan etuuksiin ja niitä säätelevään lainsäädäntöön.

Sosiaaliasiamiehen selvitys voi omalta osaltaan toimia sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti asiakkaan aseman ja oikeuksien vahvistajana, mutta siihen sosiaaliasiamiestoiminta tai tehty selvitys ei kuitenkaan riitä yksinään. Sosiaaliasiamiehille kertynyttä tietoutta tulisi entistä vahvemmin hyödyntää sosiaaliviraston päätöksenteon ja toiminnan suunnittelussa.

Uusimmassa selvityksessä ei arvioida sektoreittain tai vastuualueittain asiakkaiden tilannetta aikaisempien vuosien tapaan. Asiakasyhteydenottoja päädyttiin tarkastelemaan asiointin ja asiakkuuden näkökulmasta. Valtaosa yhteydenottajista oli myös vuonna 2005 toimeentulotuen asiakkaita. Vaikka useita kohtia tarkastellaan toimeentulotuessa asioivan asiakkaan näkökulmasta, on huomiota pyritty kiinnittämään myös vastuualueiden yhteisiin pulmakohtiin ja kunkin vastuualueen omiin erityistilanteisiin. Päivähoidon vastuualueelta ei asiakkaiden yhteydenottojen perusteella noussut esille mitään erityistä pulmakohtaa. Päivähoidon osalta ainoastaan muistutukset ja niiden ylöskirjaaminen tarvitsevat lisähuomiota.

Vaikka selvitys pohjautuukin vuoden 2005 aikana tulleisiin asiakkaiden yhteydenottoihin, nostetaan selvityksessä esille myös alkuvuoden 2006 tärkeimpiä asioita, jotta niiden arviointiin ja kehittämiseen voitaisiin puuttua nopeammin. Pitkittyneet ongelmatilanteet ja syrjäytymiskierteet edellyttävät nopeaa ja oikea-aikaista tukea sekä vahvaa ammatillista osaamista ja pitkäjänteisiä toimenpiteitä. Sosiaalivirastossa tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, mikä on riittävän laadukasta sosiaalityötä riittävän hyvien toimintakäytäntöjen toteuttamana. Asiakkaiden yhteydenottojen havainnollistamiseksi on selvityksessä joissakin yhteyksissä käytetty esimerkkeinä konkreettisia asiakastilanteita

ASIAKASLAKI

Vuoden 2001 alussa tuli voimaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki). Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee sekä viranomaisen että yksityisen järjestämää sosiaalihuoltoa.

Lain tavoitteena on vahvistaa sosiaalitoimen asiakkaan itsemääräämisoikeutta siten, että hänen toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa, yksilölliset tarpeensa, äidinkielensä ja kulttuuritaustansa otetaan huomioon sosiaalihuoltoa järjestettäessä. Lisäksi laki sisältää asiakkaan tietojen saantia, asiakirjojen salassapitoa ja salassa pidettävien tietojen luovuttamista koskevat säännökset. Asiakaslaki täsmentää siten perusoikeuksien sisältöä sosiaalihuollossa ja määrittelee keskeiset menettelytavat asiakastyössä ja salassapitokysymyksissä. Lain tarkoituksena on myös vahvistaa sosiaalihuollon asemaa kunnassa.

Sosiaaliasiamies

Asiakkaan oikeusturvan edistämiseksi katsottiin tarpeelliseksi, että asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa kääntyä häntä oikeusturvakysymyksissä neuvovan puolueettoman henkilön puoleen. Jokaisen kunnan tuli lain mukaan nimetä vuoden 2001 alusta sosiaaliasiamies. Kahdella tai useammalla kunnalla voi myös olla yhteinen sosiaaliasiamies.

Asiakaslain valmisteluvaiheessa eduskunta korosti sitä, että sosiaaliasiamiehen tulee olla asiakkaan oikeusturvan varmistamiseksi asemaltaan mahdollisimman itsenäinen ja riippumaton työntaajansa nähden. Asiamies ei siten voi olla päättämässä niiden asiakkaiden asioista, joiden asiamiehenä hän toimii. Asiamiehen tulee toimessaan katsoa asiaa mahdollisimman puolueettomasti ja riippumattomasti, aina kuitenkin asiakkaan näkökulmasta.

Sosiaaliasiamiehen tulee neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, auttaa asiakkaita muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaiden oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tulee myös edistää ja vahvistaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksia ja niiden toteutumista. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on myös seurata sitä, miten asiakkaiden oikeudet kunnassa tosiasiallisesti toteutuvat ja miten heidän asemansa kehittyy. Sosiaaliasiamiehen on annettava vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

Muistutus

Asiakaslaisissa säädetään asiakkaan oikeudesta tehdä muistutus saamastaan huonosta kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tulisi olla asiakkaalle helppo, joustava ja nopea tapa esittää mielipiteensä sellaiselle taholle, jolla on oikeasti mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen. Asiakkaan tekemään muistutukseen tulee vastata kohtuullisessa ajassa. Vastauksen tulisi olla selkeä, asiallinen ja ymmärrettävä, ja siitä tulee käydä ilmi se, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on tarkoitus muutoin hoitaa.

ASIAKASYHTEYDENOTOT JA MUISTUTUKSET 2001-2005

Yhteydenotot

Vuonna 2005 asiakkaat ottivat sosiaaliamiehiin yhteyttä 1370 kertaa. Yhteydenotot ovat lisääntyneet vuosittain. Ensimmäisenä toimintavuotena 2001 yhteydenottoja oli 1026. Toisena toimintavuotena yhteydenottojen määrä lisääntyi 16,5%:ia, kolmantena toimintavuotena 11,3%:ia ja neljäntenä toimintavuotena 0,4%:ia ja viidentenä 3 %. Viiden ensimmäisen toimintavuoden aikana yhteydenottojen määrä on lisääntynyt 34 %.

TAULUKKO 1: Asiakkaiden yhteydenotot 2001 – 2005

Vuosi	Määrä
2001	1026
2002	1191
2003	1326
2004	1331
2005	1370

Muistutukset

Asiakkaiden tekemiä muistutuksia oli ensimmäisenä toimintavuotena 33. Toisena toimintavuotena ne lisääntyivät 39,4%:ia, ja kolmantena 19,6%:ia. Neljäntenä vuotena ne vähenivät 54,5%:ia edellisestä vuodesta. Tämä määrällinen väheneminen ei välttämättä kerro tehtyjen muistutusten tosiasiallista vähenemistä, vaan muistutukseksi katsottavien kirjallisten yhteydenottojen tulkintavaikkeudesta. Vuoden 2004 muistutuksiin otettiin mukaan vain sellaiset kirjelmät, jotka asiakas oli selkeästi otsikoinut muistutuksiksi. Vuonna 2005 muistutuksia tehtiin 46 kappaletta, joka on 85 % edellistä vuotta enemmän.

TAULUKKO 2: Asiakkaiden tekemät muistutukset

Vuosi	Määrä
2001	33
2002	46
2003	55
2004	25
2005	46

Vuoden 2005 osalta muistutuksena käsiteltiin edelleen vain ne, jotka joko asiakas tai vastaaja oli kirjannut selkeästi muistutukseksi. Muistutukselle ei ole kuitenkaan säädetty mitään erityistä muotoa tai lomaketta. Asiakkaiden kirjalliset yhteydenotot olivat hyvin erilaisia.

Asiakkaan esiintuomissa asioissa pääpaino oli usein asiakkaalle tehdyissä päätöksissä, mutta samassa yhteydessä asiakas oli saattanut kuvata myös itse päätöksentekotilannetta. Asiakkaan esiintuomat asiat hänen kohtelustaan olivat kulkeneet monia eri reittejä ennen päätymistään johtavalle viranhaltijalle vastauksen antamista varten. Muistutukseksi on katsottu muutoksenhaun yhteyteen kirjatut kommentit työntekijän toiminnasta.

Vuoden 2005 muistutukset katsottiin myös vastuualueittain. Muistutuksista 20 kuului aikuisten palveluiden vastuualueelle, 11 lapsiperheiden vastuualueelle, 15 vanhusten palveluiden vastuualueelle. Päivähoidon vastuualueelle annetuista asiakkaiden palautteista ei pystytty erottamaan puhtaasti muistutuksiksi luokiteltujen palautteiden määrää vuodelta 2005. Aikuisten palveluiden vastuualueella oli eniten sellaisia kirjallisia yhteydenottoja, joissa jouduttiin käymään rajanvetoa siitä, olisiko sitä pidettävä muistutuksena, kanteluna tai esimerkiksi selvityspyynnönä.

Vuoden 2005 muistutuksiin annetuissa vastauksissa asiat käytiin pääsääntöisesti tarkasti läpi tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa. Asiakkaille annetuissa vastauksissa kerrotaan muun muassa sosiaaliasemien toimintakäytännöistä ja siitä, kuinka asiakkaan kohdalla kyseisissä tilanteissa oli toimittu. Mikäli muistutus oli antanut aihetta muutoksiin asioiden hoitamisessa, tästä oli vastauksessa kerrottu asiakkaalle. Annetuissa vastauksissa ajoittain myös pahoiteltiin tilanteen hoitamista tai siinä mahdollisesti tapahtuneita selkeitä virheitä.

Sosiaaliasiamiehet eivät kuitenkaan voi ulkopuolisina arvioitsijoina tietää sitä, miten asiakas on kokenut hänelle annetun vastauksen ja onko asiat selostettu muistutuksessa riittävän hyvin. Asiakkaalle annettavalla vastauksella on asiakkaalle aina tärkeä merkitys, ja siksi tilanteen selvittämiseen ja annettuun vastaukseen tulee paneutua. Vaikuttaisi siltä, ettei muistutusmenettelystä ole tullut sellaista joustavaa asiakaspalautetta ja asiaan vaikuttamisen välinettä, kuin mihin sillä lain mukaan alkujaan pyrittiin. Asiakkaat kokevat kirjallisen muistutuksen tekemisen hankalaksi ja haluavat asiamiesten ottavan yhteyttä puolestaan viranhaltijoihin tilanteen selvittämiseksi. Asiakkaat kertovat myös arastelevan ja pelkäävän kirjallisen muistutuksen tekemistä. He pohtivat usein sen mahdollisia vaikutuksia tuleviin päätöksiin tai työntekijän tapaamisiin. Virastossa pitäisi myös miettiä, tarvitsevatko tehdyt muistutukset ja niissä annettu palaute nykyistä tarkempaa arviointia.

ASIAKKAANA SOSIAALIHUOLLOSSA

Asiakkaiden toiveita:

1. Kuuntelua ja keskustelua

Asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliamiehille tulevat erilaisissa neuvottomuus- ja kriisitilanteissa. Asiakkaiden suuri puhumisen, keskustelun ja tiedon tarve yllätti sosiaaliamiehet myös vuonna 2005. Tämä puhumisen, keskustelun ja tiedon tarve tulee niin sosiaaliturvatyön, muutossosiaalityön kuin lastensuojelun asiakkaidenkin yhteydenotoissa esille. Yhteyttä ottaneet asiakkaat toivoivat työntekijöiltänsä paljon enemmän kuuntelemista ja kokonaistilanteeseen paneutumista. Asiakkaat kertoivat ajoittain isoistakin kriisi- ja muutostilanteista, jotka oli ohitettu henkilökohtaisissa tapaamisissa.

Yksi vaikeimmista tilanteista tuli esille erään toimeentulotuen asiakkaan kohdalla. Tämä asiakas kärsi sellaista vaikeuksista, ettei hän pystynyt useinkaan asioimaan virastoissa tai saamaan aikaiseksi kirjallista toimeentulotukihakemusta. Vaikka asiakkaan vaikea tilanne oli ollut jo vuosia sosiaalitoimiston tiedossa, putosi tämä asiakas kokonaan niin sosiaalihuollon kuin muidenkin ensisijaisempien etuuskien ulkopuolelle. Tieto hänen tilanteestaan ei ollut siirtynyt riittävästi työntekijöiltä toisille. Tämä yksittäinen asiakastilanne antaa aihetta selvittää myös sosiaaliviraston sähköistä asiakastietojärjestelmää (ATJ) erittäin tärkeiden tietojen eteenpäin siirtämisen varmistajana. Asiakkaan tilannetta selvitellessä kävi ilmi, että hänellä oli jäänyt saamatta toimeentulotukia hyvin pitkältä ajalta; perusosaakin oli alennettu arvioimatta päätöksenteon yhteydessä sitä, miksei ensisijaisen työttömyysturvaetuuden hoitaminen ollut onnistunut.

2. Oma vastuutyöntekijä ja oikeus henkilökohtaiseen tapaamiseen

Toimeentulotuen asiakkaiden yhteydenotoissa tuli säännöllisesti esille se, että he toivoivat itselleen omaa, pysyvää vastuutyöntekijää asioidensa hoitamiseen. Mikäli asiakkailla oli jo olemassa ja tiedossa oma työntekijä, niin hänen kanssaan toivottiin järjestävän myös tapaamisia kohtuullisessa ajassa. Tapaamisten järjestämiseksi asiakkaat kertoivat ajoittain tehneensä pitkäänkin töitä, mutta tapaamisaikaa ei välttämättä ollut järjestynyt sittenkään. Myös sosiaaliamiehet tekivät vuonna 2005 paljon sen eteen töitä, että asiakkaille järjestyisi henkilökohtainen tapaaminen heidän asioitaan hoitavien työntekijöidensä kanssa. Asiakkaat kertoivat säännöllisesti siitä, ettei heidän jättämiin yhteydenottoihin ollut tullut koskaan vastausta.

3. Selkeyttä ja joustavuutta

Asiakkaat toivat esille myös sen, että asioiden hoito sosiaalihuollossa, erityisesti sosiaaliturvatyössä, oli monimutkaista ja aikaa vievää. Päätöksenteossa tarvittavan tiedon saaminen päätöksentekijälle saakka oli edellyttänyt useita yhteydenottoja, eikä niidenkään perusteella asiakas ollut voinut olla aina varma, oliko se varmasti mennyt eteenpäin. Yhden asiakkaan kohdalla maksamattomat vuokrat ehtivät edetä oikeuteen saakka, vaikka niihin oli sovittu myönnettävän toimeentulotukea. Työntekijävaihdosten ja lomien vuoksi, vuokratästä ei ollut kuitenkaan maksettu vuokranantajalle yhteisesti sovitussa ajassa. Vuokranantaja oli odottanut vielä sovitun ajan ylikin, mutta oli päätynt lopulta viemään vuokratvelka-asian oikeuteen.

Lastensuojelun asiakkaat kyselivät lastensuojelun työskentelyprosessin etenemisestä oman lapsensa sijoittamisessa. Lastensuojelun asiakkaiden yhteydenotoissa korostui heidän suuri puhumisen ja keskustelun tarpeensa. Yhteydenottojen perusteella tulisi miettiä sitä, onko sosiaalivirastossa huomioitu riittävästi tätä lastensuojelun asiakasvanhempien puhumisen ja asioiden prosessoinnin tarvetta. Kyse ei välttämättä ole edes yhteistyövaikeuksista tai vuorovaikutusongelmista lastensuojelun (tai esim. perheneuvoloiden) kanssa. Kyseisten toimipaikkojen rooli ja työnkuva voivat kuitenkin kapeuttaa sitä, mistä asiakasvanhemmat voivat puhua ja tämä tarve tulee sitten esille muiden tahojen kanssa keskusteltaessa.

Myös maahanmuuttajat näyttivät tarvitsevan paljon enemmän tukea ja neuvontaa, kuin mitä heille todellisuudessa järjestettiin. Maahanmuuttajilta saattoi jäädä saamatta heille kuuluva toimeentulotuki ja muita etuuksia. Muutoinkin he näyttivät olevan ajoittain liian yksin omassa ja perheensä tilanteessa. Eri etuuksien hylkäämispäätökset ja niihin liittyvät muut ongelmatilanteet edellyttäisivät laajempaa arviointia toimeentulotuen asiakkaiden kohdalla, jotta heitä voitaisiin nykyistä paremmin auttaa selviytymään arjessaan. Nämä tilanteet nostavat esille sen, että entistä laaja-alaisemmalle sosiaaliturvaosaamiselle on tarvetta juuri viimesijaisesta toimeentuloturvasta vastaavalla taholla.

Asunnottomuus tai vasta mahdollisesti edessä oleva asunnottomuus sai asiakkaat, heidän sukulaisensa tai heidän asioissaan mukana olevat tahot ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehiin.

Asiakkaat kysyivät oikeuksistaan ja tehtyjen päätösten oikeellisuudesta

Kaikista yhteydenotoista suurin osa koski toimeentulotukea. Toimeentulotuen asiakkaat halusivat varmistaa heille tehtyjen toimeentulotukipäätösten oikeellisuutta. Lisäksi he halusivat varmistaa sen, oliko heidän yksilölliset tarpeensa, olosuhteensa ja etunsa huomioitu tehdyissä päätöksissä. Toimeentulotuen asiakkaat kyselivät säännöllisesti myös siitä, oliko joku meno jätetty huomioimatta riittävin perustein. Säännöllisesti kysyttiin myös sitä, millaisessa tilanteessa asiakkailla olisi mahdollisuus harkinnanvaraiseen tai ehkäisevään toimeentulotukeen. Toimeentulotuen asiakkaat näyttävät kyselevän näistä päätösten perusteista säännöllisesti vuodesta toiseen. Asiakkaat kyselivät aikaisempien vuosien tapaan myös heille määrättyistä asiakasmaksuista ja käyttövaroista. Käyttövaran osalta haluttiin tietää myös siitä, millaisiin menoihin myönnetty käyttövara oli tarkoitettu ja millaisia menoja sillä ei ollut enää tarkoitus kattaa.

Pisimmillään sosiaaliamiehet ovat arvioineet asiakkaille tehtyjä toimeentulotukipäätöksiä yli kahden vuoden ajalta. Ajoittain arvioituihin päätöksiin ja niissä olleisiin laskelmiin on sisältynyt virheitä. Virheet ovat olleet muutamista euroista joskus huomattaviinkin summiin. Asiakkaat eivät välttämättä olleet itse löytäneet laskelmissa ollutta virhettä. He kertoivat yhdenotoissaan vain tavanomaista tiukemmasta taloudellisesta tilanteestaan.

Asiakkaiden katkenneet työttömyyspäivärahaetuudet ja muuttuneet elämäntilanteet olivat ajoittain olleet haasteellisia päätöksentekijöille. Asiakkaan työttömyyspäivärahaetuuden katketessa, oli toimeentulotukilaskelmassa saatettu huomioida tulona sekä työttömyyspäivärahan laskennallinen kuukausiosuus että myös tosiasiallisesti maksettu työttömyyspäiväraha. Joihinkin laskelmiin oli saattanut myös jäädä tietoja aikaisemmista laskelmapohjista.

Toimeentulotukilaskelmat

Toimeentulotukilaskelmien peruslogiikan ymmärtäminen tuottaa vaikeuksia yllättävän monelle asiakkaalle. Sosiaaliamiehet selvittivät säännöllisesti puhelimitse asiakkaille tehtyjä laskelmia, toisinaan asiakkaille lähetettiin vielä kirjallinen selvitys tehdyistä päätöksistä ja niihin sisältyvistä laskelmista. Yksi asiakas soitti viisi kertaa samasta päätöksestä ennen kuin hän totesi ymmärtävänsä toimeentulotukipäätökseen sisältyneen laskelman logiikan. Asiakkaat kyselivät säännöllisesti myös asumiskulujen omavastuuosuudesta ja työttömyyspäivärahan laskentatavasta.

Päätösten ja laskelmien avautumattomuus on yksi kirjallisen hakemuskäytännön ongelmakohdista. Vaikuttaa siltä, että on lukuisia asiakkaita, jopa kokonaisia asiakasryhmiä, joita ei voida siirtää suoraan kirjalliseen asiointitapaan. Monien asiakkaiden kohdalla tulee varmistaa nykyistä kattavammin se, hallitseeko asiakas todella tämältyyppisen asiointitavan. Viimesijainen sosiaaliturvaetus asettaa aina erityisvaatimuksia asiakkaiden asiointitavoille. Henkilökohtainen tapaamisaika tulisi järjestyä kohtuullisessa ajassa asiakkaan sitä pyytäessä. Lisäksi kirjallisessa hakemuskäytännössä olevien asiakkaiden tilannetta pitäisi automaattisesti kysellä ja selvittää tietyin määräajoin laajemminkin, kuin mitä asiakas itse on hakemuksissaan osannut tuoda esille.

On myös pohdittava, tulisiko asiakkaille tulostuvia päätöksiä laskelmineen arvioida vielä kerran asiakkaan näkökulmasta. Tämä on tärkeää siksi, että kuukausittainen taloudenpito voidaan hallita riittävässä määrin vasta sitten, kun asiakas pystyy ymmärtämään sen, miten laskelmat on tehty ja millaisilla rahasummilla hänen tulisi selvittää kustakin kuukaudesta. Useilla toimeentulotuen asiakkailla kuukausittaiset tulot vaihtelevat paljonkin ja etuudet voivat tulla maksuun pieninä erinä eri tahoilta. Talouden hallinta pienillä tuloilla näissä tilanteissa on entistäkin vaikeampaa.

Erityishuomio elämänmuutoksiin, pidempiin hoitjaksoihin ja suuriin lääkekuluihin

Toimeentulotuessa lisähuomiota tarvitsevat myös asiakkaat, joiden tilanteessa on ollut elämänmuutoksia, sairastumisia ja muita erityistilanteita. Monimutkaiset elämäntilanteet tuovat vaatavuutta myös laskelmien tekoon. Näissä tilanteissa tulisi erityisesti arvioida se, olisiko harkinnanvaraisen tai ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntämisellä mahdollistaa vahvemmin asiakkaan selviytymistä tilanteessaan eteenpäin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain ja -asetuksen perusteella asiakkaalla on oikeus vähintään 80 euron käyttövaraansa pitkäaikaisissa laitos- ja sairaalahoidoissa. Pitkäaikaisissa laitos- ja sairaalahoidoissa käyttövaran määrä on selkeä ja ymmärrettävä tapa laskea käyttöön jäävä osuus tuloista. Selkeänä ja oikeutettuna se ei kuitenkaan näy enää tilanteissa, joissa toimeentulotuen asiakkaalla on vuoden sisällä 1-3 yli 14 vuorokauden sairaalajaksoa maksuineen. Sairaala- ja laitoshoidon lisäksi asiakkaalla on hoidettavana myös normaalit muut elämisestä ja asumisesta aiheutuvat kulut.

Asiakkaalle tehdyt toimeentulotukilaskelmat oli voitu tehdä siten, että laskelmissa oli huomioitu menona hoidon ajalta ainoastaan käyttövara sekä asumisesta aiheutuneet kulut, kuten vuokra tai yhtiövastike. Asiakkaiden toimeentulotukipäätöksissä 14 vuorokautta pidemmältä sairaala- tai laitoshoitajaksolta oli usein jäänyt huomiotta perusosalla katettavia menoja. Joissakin jälkeinpäin arvioituissa tilanteissa huomiotta oli saattanut jäädä myös lisäosalla katettavia menoja, kuten kohtuullinen osuus sähkölaskusta tai kotivakuutuksesta.

Kaikissa tehdyissä päätöksissä ei ollut asiakasta myöskään ohjeistettu antamaan lisäselvitystä perus- tai lisäosalla katettavista menoista. Jälkeinpäin on jäänyt selvittämättä, onko näissä jälkeinpäin tehdyissä laskelmissa ollut mukana myös perusosalla katettava asumisen 7%:n omavastuuosuus, jolloin käyttövaran osuus olisi pienentynyt entisestään. Tätä ei kuitenkaan ehditty enää tähän selvitykseen tarkistamaan vuonna 2005 esillä olleiden asiakkaiden tilanteista.

Sairaala- ja laitoshoitajaksojen aikana asiakkaat saavat varmuudella hoitoon kuuluvana ruuan sekä usein myös hoidon aikana käytettävät lääkkeet. Sosiaaliturvatyössä näyttäisi olleen kahdenlaista käytäntöä siitä, kuinka toimeentulotukilaskelma tehdään 14 vuorokautta kauemmin hoidossa olleille. Osa päätöksentekijöistä laski käyttövaran kaikille hoitopäiville, jos päivien lukumäärä ylitti 14 vuorokautta, osa laski käyttövaran vain niille päiville, jotka ylittivät 14 vuorokautta.

Asiakkaiden tavanomaista suuremmat lääkekulut edellyttävät myös aikaisempaa tarkempaa paneutumista laskelmien tekoon ja asiakkaiden kokonaistilanteen selvittämiseen. Asiakkaalle tehdyssä toimeentulotukilaskelmassa saattoi olla suurikin normiylitys. Mikäli asiakkaan säännöllisesti tai ajoittain käytössä olleet lääkkeet olisi selvitetty tarkemmin, olisi normivajetta jo syntynytkin. Asiakas oli saattanut kirjata tekemäänsä hakemukseen, ettei hän selviä lääkkeidensä hankkimisesta. Hän ei ollut kuitenkaan aina eritelletty lääkekuluja sen tarkemmin. Isot lääkekulut tai mainita mahdottomuudesta saada hankittua tarvittavat lääkkeet, tulisi olla "hälytyskello" päätöksentekijöille sellaisista tilanteista, joissa asiakkaalla ei enää iän tai sairauden vuoksi ole riittävästi voimia tai taitoa saada aikaiseksi perusteellisempaa hakemusta.

Kirjallinen hakemuskäytäntö

Vuonna 2005 sosiaaliamiehet pohtivat yläikärajaa kirjallisessa hakemuskäytännössä oleville. Eräs asiakas toi esille puhelinkeskustelun aikana, ettei hän enää jaksaisi työstää toimeentulotukihakemuksia ikänsä vuoksi. Asiaa selviteltiin kyseisen sosiaaliamiehen kanssa, mutta ratkaisua ei siinä yhteydessä löytynyt. Kotikäyntejä todettiin tehtävän vain muutossosiaalityön asiakkaiden luokse, eikä vanhuksilla ollut mahdollisuutta muutossosiaalityön asiakkaiksi. Asiaa jatkoselvitettiin myös vanhustenhuollon vastuualueen työntekijöiden kanssa.

Keväällä 2006, maaliskuun alusta sosiaalihuoltolakiin lisättiin tarpeelliset säännökset vanhusten palvelutarpeen arvioinnista. Lain 40 §:n mukaan, kiireellisissä tilanteissa 80 vuotta täyttäneiden palvelujen tarve on arvioitava viipymättä. Ei kiireellisissä tilanteissa, kunnan on järjestettävä palvelujen tarpeen arviointi viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Tällä hetkellä ei ole täyttä varmuutta siitä, onko ikääntyville toimeentulotuki-asiakkaille vaihtoehtoja toimeentulotuen hakemisessa ja missä määrin näitä vaihtoehtoja tarjotaan.

Myös heikon kielitaidon omaavien maahanmuuttajien jättäminen kirjallisen hakemuskäytännön asiakkaiksi, voi johtaa asioiden pitkittymiseen ja vaikeutumiseen. Diakoniatyöstä tulleiden yhteydenottojen kautta tuli viime vuonna esille useampi mahanmuuttajataustaisen henkilön vuokratilastiasia. Asiakkaiden vaikeita asioita oli pyritty selvittämään ilman henkilökohtaista tapaamista ja tulkin apua puhelimitse tai kirjallisesti. Asiakkaille oli jäänyt täysin epäselväksi, miten heidän oli tullut toimia kyseisessä tilanteessa ja tulisivatko he saamaan apua vai menettäisivätkö he asuntonsa. Näissä tapauksissa asiaan pystyttiin vielä vaikuttamaan ja asuminen kyettiin turvaamaan näille asiakkaille. Sosiaalipalvelutoimistoista kerrottiin, ettei kaikille kielitaidottomille asiakkaille pystytä takaamaan sellaista tukea ja neuvontaa, mitä he tarvitsisivat selviytyäkseen palveluiden ja etuuksien hakemisesta ilman ongelmia.

Lisää vuorovaikutusta, vähemmän valituksia

Helsingin sosiaaliviraston päätöksiin haetaan muutosta yli tuhat kertaa vuodessa. Vain pieni osa päätöksistä kumotaan jaostokäsittelyssä tai hallinto-oikeudessa. Muutoksenhakuja jaostoille valmistelevat työntekijät toteavat Sosiaaliturva-lehden haastattelussa, että osa valituksista jäisi varmasti tekemättä, jos asiakkaat ja työntekijät pääsisivät puhumaan enemmän keskenään. Myös he ovat huomanneet, ettei kirjallinen käsittely sovi kaikille asiakkaille, koska ihmisten voi olla vaikeaa ilmaista itseään kirjallisesti. Asiakas ei ehkä saa sanottua kaikkia asioita hakemuksessaan, eikä työntekijä kirjaa kaikkia päätöksen perusteluita. Myös monet lyhenteet päätöksissä tekevät tekstistä vaikeaselkoista. Asiakas saattaa heidän mukaansa valittaa vain siksi, ettei ymmärrä päätöstä. Viraston tulisi pohtia myös tästä näkökulmasta, moninkertaisen työn välttämiseksi, asiakkaiden mahdollisuutta tavata työntekijää henkilökohtaisesti. (Sosiaaliturva 6/06 s.16-17)

Kohtuuvuokran ylittymisestä kohtuuton elämäntilanne

Ne toimeentulotuen asiakkaat, joiden vuokra ylittää sosiaaliviraston ohjeistamat kohtuuvuokrat, tarvitsevat ehdottomasti lisähuomiota. Kohtuuvuokraa suuremmat asumiskulut voivat olla asiakkaan "oma valinta" asua kalliimmassa asunnossa, mutta kaikissa tilanteissa ei ole ollut kyse vain tästä. Osa näistä kohtuuvuokraa kalliimmissa asunnoissa asuvista saivat liian nopeasti yksioikoisen päätöksen vuokran kohtuullistamisesta ja sitä kautta hyvinkin niukan taloudellisen tilanteen ja toimeentulon.

Esille tuli tilanne, jossa ensimmäistä kertaa toimeentulotuen asiakkaana olevalta oli vuokra kohtuullistettu heti asioinnin alusta alkaen. Asiakkaalle aiheutunut taloudellinen tilanne oli siten ollut liian tiukka näinä ensimmäisinä kuukausina. Kaikki asiakkaat eivät myöskään pystyneet järjestämään kohtuuhintaisempaa asuntoa kolmessa kuukaudessa oman tai perheensä kriisitilanteen, sairauden tai jonkin muun syyn vuoksi. Pääsääntöisesti vuokra näytettiin kohtuullistettavan kolmessa kuukaudessa. Useimmissa laskelmissa kohtuullisesta vuokrasta oli hyväksytty 93 %, vaikka toimeentulotukilain mukaan 7 % omavastuuosuus voidaan jättää erityisistä syistä huomioimatta. Myös sosiaaliviraston oman ohjeistuksen mukaan asumisen 7 % omavastuu voidaan jättää huomioimatta, mikäli asiakkaan vuokra ylittää viraston määrittelemän kohtuuvuokran.

Monet asiakkaat näyttivät tarvitsevan paljon tietoa ja käytännön apua saadakseen järjestettyä itselleen kohtuuhintaisemman asunnon. Joissakin yksittäisissä tilanteissa sosiaaliasiamiehet selvittivät kaupungin vuokra-asuntoimiston kanssa asunnon vaihdon hitautta. Hitautteen saattoi liittyä sekä hakemusteknisiä että muita syitä. Ajoittain taustalla olivat aiemmat maksamatta jääneet vuokrat. Sosiaaliasiamiehet olivat yhteydessä vuokra-asuntotoimistoon sellaisissa tilanteissa ja perustelivat asunnonjärjestymisen tärkeyttä, joi-
sa toimeentulotuen asiakkaalla ei jäänyt lähelläkään kohtuullista summaa kuukausittaiseen elämiseen ja maksuista selviytymiseen.

Huomiota tulee kiinnittää myös toimeentulotuen asiakkaiden tosiasialliseen mahdollisuu-
teen saada järjestettyä vuokra-asunto yksityisiltä vuokra-asuntomarkkinoilta tilanteissa,
joissa ei ole mahdollisuutta saada kaupungin asuntoa. Kohtuuvuokraa kalliimmat kaupun-
gin vuokra-asunnot ja aiempien vuokravelkojen aiheuttama este kaupungin vuokra-
asunnon saamiselle ovat varmasti laajemman pohdinnan aiheita kaupungin virastojen sisäl-
lä.

Hankaluuksia aiheutti myös se, kuinka Korkeimman hallinto-oikeuden eli KHO:n vuonna
1999 antama ennakkopäätös, hiukan kohtuuvuokraa suuremman vuokran huomioimisesta,
tulisi huomioida asiakkaille tehtävissä päätöksissä. KHO:n antaman ennakkopäätöksen
mukaan toimeentulotukilaskelmissa tulee vuokra huomioida kokonaisuudessaan, mikäli
kunnan määrittelemä kohtuuvuokra ylittyy vain vähän. Pääsääntöisesti etuuskäsittelyn ja
sosiaalityöntekijöiden päätöksissä huomioitiin vain kohtuuvuokra. Jotta asiakkaiden las-
kelmiin saatiin mukaan tämä pieni ylitys, joutuivat sosiaaliasiamiehet neuvottelemaan yk-
sittäisessä asiakasasiassa useamman työntekijän kanssa. Kaikkia päätöksiä ei lähdetty edes
korjaamaan, koska työntekijät näkivät sosiaaliviraston määrittämien kohtuuvuokrien sito-
van heitä.

Toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkuus ja vaikeavammaisuus eritystilanteena

Ehkäisevä toimeentulotuki

Pitkäaikaisasiakkaat tarvitsevat myös oman huomionsa. Toimeentulotuki on viimesijainen
vähimmäistoimeentulo, jota ei ole tarkoitettu pitkäaikaiseksi taloudellisen selviytymisen
perustaksi. Toimeentulotukijärjestelmän yhdeksi epäkohdaksi on osoittautunut sen jäykkä
toimivuus ja puutteellisuus vastata tuen hakijoiden erityisistä tarpeista ja olosuhteista joh-
tuvaan taloudellisen tuen tarpeeseen.

Tämän takia toimeentulotukilakiin tehtiin jo vuonna 2001 säädösmuutoksia, joiden avulla
oli tarkoitus laajentaa harkinnanvaraisen ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä kunnissa ja
tehostaa tarveharkinnan käyttöä tukea myönnettäessä. Toimeentulotukilain 13 §:n 1 mo-
mentin 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.

Eduskunnan sosiaali- ja terveystoimikunta korostaa mietinnössään 34/2005, että toimeentulotuen kehittämisessä on toimeentulotukilain rakennemuutoksen ja rahoitusuudistuksen ohella kiinnitettävä huomiota tarveharkintaisen toimeentulotuen ja ehkäisevän toimeentulotuen käytön lisäämiseen sosiaalityön välineenä. Valiokunta pitää tärkeänä toimeentulotuen uudistamista siten, että se voidaan palauttaa sosiaalityön työvälineeksi. Toimeentulotuen käyttöä sosiaalityön ammatillista harkintaa edellyttävänä tukimuotona tulee lisätä, koska siten voidaan ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä, vaikeutumista sekä tukea myös pitkäaikaistyöttömien aktivointia.

Vaikka lain säännökset ovat pysyneet ennallaan, on ehkäisevän toimeentulotuen käyttö vähentynyt oleellisesti sosiaalivirastossa. Vuonna 2005 tehdyn selvityksen mukaan toimeentulotuen reaalin ostovoima on 30 euroa pienempi verrattaessa sitä vuoteen 1991 (Ritakallio 2005). Ehkäisevää toimeentulotukea voitaisiin käyttää nykyistä paljon enemmän esimerkiksi toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden tilanteen helpottamisessa. Vuonna 2005 sosiaaliviraston myöntämän ehkäisevän toimeentulotuen kustannukset olivat kaikista toimeentulotukimenoista enää 1,9 %, joka alittaa roimasti ministeriön antaman suosituksen. Sosiaaliviraston seurannan mukaan vuoden 2006 ensimmäisen neljänneksen 1.1.-30.4.06 aikana ehkäisevään tukeen on käytetty vain 1,3 % toimeentulotukimenoista.

Harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisen vähentymiseen on vaikuttanut organisaatiomuutoksen mukanaan tuoma yhdenmukaisuuden lisääntyminen, kuten myös sosiaalivirastolle asetetut budjettipaineet. Oleellinen syy harkinnanvaraisen tuen myöntämisen vähentymiseen on kuitenkin se, että asiakkaan on aiempaa vaikeampi päästä tapaamaan sosiaalityöntekijää ja selvittämään tilannettaan henkilökohtaisesti. Etuuskäsittelijöillä ei puolestaan ole harkintavaltaa eikä myöskään mahdollisuuksia ja aikaa asiakkaiden ongelmien selvittämiseen. Sosiaalivirastossa olisikin nyt syytä vakavasti pohtia, syvennetäänkö viraston omalla toimeentulotuen myöntämiskäytännöllä tarpeettomasti asiakkaiden köyhyyttä ja huono-osaisuutta. Samoin tulisi miettiä, miten asiakkaille voitaisiin taata inhimillisen elämän edellytykset alan eettisten periaatteiden mukaisesti.

Vaikeavammaisuus

Vammaisten asiakkaiden aseman kodinmuutostöissä on osin hankala asiakkaan tilatessa pieniäkin lisätöitä (esim. wc:n lisävalo, lattialämmitys) isommassa vammaispalvelulain perusteella hoidettavassa remonttikokonaisuudessa. Asunnon muutostöissä asiakasta tulisi neuvoa ja ohjeistaa tarkasti siitä, miten lisätyöt hoidetaan, kuka niitä valvoo ja millaisia lisäjärjestelyjä asiakkaan tulee itse järjestää tai varautua järjestämään. Mikäli toteutetussa remontissa on kysymyksiä niin työn laadusta kuin muustakin, niin asiakkaan tulee tietää tarkalleen jo etukäteen se, kuinka hänen eri tilanteissa tulisi toimia. Vaikeavammaista asiakasta ei tule jättää yksin näiden asioiden kanssa.

Asiakkaiden yhteydenotoissa nousi esille myös vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen. Lain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, mikäli henkilö tarvitsee palvelua vammansa tai sairautensa vuoksi tavanomaisten elämäntoiminnoista suoriutumisessa. Palveluasuminen tarkoittaa asiakkaalle itsenäistä asumista, riittäviä palveluja ja hyvää, tarvittaessa ympärivuorokautista, asumisturvallisuutta.

Palveluasumiseen kuuluu sekä asunto että asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle. Palveluita voivat olla avustaminen avustamiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa, asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, jotka tarvitaan asiakkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi.

Jotta palveluasujille tarjottavat palvelut tulisi todella huomioitua lain tavoitteiden mukaisesti, edellyttäisi se päätöksentekijöiltä vahvaa osaamista ja ajoittain myös rohkeutta saada järjestettyä vaikeavammaiselle riittävät palvelut. Palveluasumisen lisäksi henkilökohtaisten avustajien palkkaamiseen myönnetty tuntimäärät nousivat esille sosiaaliamiehille tulleissa yhteydenotoissa.

Vaikeavammaisten toimeentulokiasiakkaiden kohdalla tuli esille myös sinänsä pieneltä kuulostava asia, mutta heidän taloudelliseen tilanteeseen selvästi vaikuttava asia. Vuonna 2005 eteläisen ja kaakkoisen alueen kuljetuspalvelupäätöksen saaneet asiakkaat eivät kuuluneet vielä silloin matkojen yhdistelyyn, kuten muiden suurpiirien alueella kuuluttiin. Nämä asiakkaat hoitivat taksien tilaaminen Taksi- Helsingin kautta, josta taksin tilaaminen on suhteellisen kallista. Mikäli tilaukseen ei saatu taksia 10 minuutissa, tuli asiakkaan soittaa 10 minuutin välein siihen saakka, kunnes vapaa taksi löydettiin.

Toimeentulotuen perusosalla tulee asiakkaan pääsääntöisesti kattaa myös puhelimensa käytöstä aiheutuneet kustannukset. Koska kuljetuspalvelua käyttäneet kaakkoisen ja eteläisen alueen asiakkaat maksoivat myös itse kuljetuspalvelun käytöstä tietyt maksut, niin kohtuullista olisi ollut huomioida näiden asiakkaiden toimeentulotukilaskelmissa menona näitä kuljetuspalvelun käytöstä aiheutuneita välttämättömiä puhelinkuluja. Sosiaali- ja terveysministeriön toimeentulokilasta antamassa soveltamisohjeessa (Oppaita 2003:10, s. 51) todetaan perusosan olevan sillä katettaviin menoihin tarkoitettu **vähimmäismäärä**, josta voidaan asiakkaan eduksi poiketa silloin, kun se henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuen harkitaan tarpeelliseksi.

Mistä muusta asiakkaat ovat olleet huolissaan?

Joitakin kertoja lastensuojelun asiakkaat kyselivät huostaanottopäätösten etenemisestä tilanteissa, joissa huostaanotto oli sovittu purettavan, ja päätös perhekeskuksen johtajan tehtävänä. Aikataulu oli jäänyt asiakkaalle epäselväksi eikä asioiden eteneminen selvinnyt asiakkaan oman työntekijän kanssa keskustellessakaan. Yhden asiakkaan huostaanottopäätöksen purkaminen oli jäänyt ”teknisten” syiden vuoksi hoitamatta ja tehtiin vasta kolmen kuukauden kuluttua asiakkaan pyydettyä sitä sosiaaliamiehen kautta. Joitakin kertoja lastensuojelun asiakkaat kyselivät lapsen sijoituksesta aiheutuvien maksujen määräytymisperusteista sekä muuttuneiden tulojen vaikutuksista tehtyyn asiakasmaksupäätökseen.

Lastensuojelussa ja erityisesti huostaanottotilanteissa tuli selkeästi esiin se, etteivät vanhemmat aina ole selvillä siitä, miten lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle tosiasiallisesti vaikuttaa heidän mahdollisuuksiin päättää lasten elämään kuuluvista asioista. Vanhemmat tarvitsivat henkilökohtaisen neuvonnan lisäksi myös selkokielen esitteen siitä, mitä huostaanotto, sen purkaminen ja jälkihuolto merkitsee lapsen, vanhempien ja sosiaaliviranomaisten näkökulmasta katsottuna.

Muutaman kerran asiakkaat kyselivät myös oikeudestaan perheneuvolan palveluihin. Kerran haluttiin myös selvittää sitä, oliko yksittäisessä tilanteessa toimittu oikein lapsen psykiatrisen hoidon järjestämisessä. Sosiaaliamiehille jäi sellainen vaikutelma tilanteesta, että niin asiakkaalla, lastensuojelulla kuin perheneuvollakin oli jonkin verran erilainen kuva siitä, miten asioita hoidettiin tai mitä oli sovittu hoidettavan. Tilanteen taustalla oli ollut työntekijävaihdoksia eikä tilannetta ehkä ollut riittävästi päivitetty yhteistyötahojen kesken. Asiakas koki tilanteensa vaikeana yrittäessään saada lapsensa psykiatrista hoitoa järjestymään.

Vanhusten palveluiden alueella kysymykset koskivat omaishoidontukea ja omaishoitajana toimimista. Vanhainkoti- ja palveluasumisen alueella kysymykset koskivat pääsääntöisesti asiakasmaksuja ja käyttövaroja. Vanhukset kyselivät myös sen perään olisiko mahdollisuutta päästä palvelutaloon ennen isompaa lääketieteellistä toimenpidettä tai edessä olevaa kunnan heikkenemistä. Yhteydenottajat olivat huolissaan esimerkiksi siitä, kuinka muuton järjestyminen heiltä isomman lääketieteellisen toimenpiteen tai kunnan heikkenemisen jälkeen onnistuisi.

KUINKA VAHVISTAA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAIDEN ASEMAA JA OIKEUKSIA?

Työntekijöiden hallittava lainsäädäntö soveltamisohjeineen ja arvioitava asiakkaiden tilanne mahdollisimman kokonaisvaltaisesti

Sosiaalihuollon eri vastuualueilla tulisi olla vahva ymmärrys työtä ja päätöksentekoa säätelevästä lainsäädännöstä kunnallisine ja valtakunnallisine soveltamisohjeineen sekä vallitsevasta oikeuskäytännöstä. Valtakunnalliset ja Helsingin omat pysyväsohjeet voivat käsitellä asiakkaiden tilanteita hiukan eri näkökulmista. Asiakkaan kokonaistilanteen huomiointi edellyttääkin työntekijältä paljon tietoa, taitoa että myös rohkeutta riittävän perusteltuihin ja samalla myös asiakasta eteenpäin auttaviin päätöksiin. Erään asiakkaan kohdalla harkinnalla myönnetty toimeentulotuki matkakuluihin auttoi häntä hiljalleen työllistymään ja siirtymään kokonaan pois sosiaalitoimen asiakkuudesta. Euromäärältään pienen harkinnanvaraisen toimeentulotuen tarpeen harkinta lopulliseen päätöksentekoon saakka eteni kuitenkin kohtuuttoman hitaasti.

Kaikkien eri päätöksentekijöiden, koulutuksesta tai työnkuvasta riippumatta, tulee hallita lain ja soveltamisohjeiden kohdat, joissa on käytetty vähintään, enintään tai muita harkinnan mahdollisuuksia sisältäviä määrittelyjä. Muutoin minimistä tulee ehdoton maksimi, eikä harkinnanmahdollisuuksia riittävästi tunnisteta. Esimerkiksi toimeentulotukilain 10 §:n mukaan perusosan suuruutta voidaan alentaa tietyissä tapauksissa **enintään** 20 %. Säännöksen mukaan perusosaa voitaisiin harkintaa käyttäen alentaa myös vähemmän kuin laisissa määritelty enimmäismäärä 20 %. Tätä mahdollisuutta ei ole kuitenkaan kertaakaan käytetty vaan, alennus tapahtuu automaattisesti 20 % mukaan, ilman tapauskohtaista harkintaa. Samoin vammaispalvelulain 6 §:ssä todetaan kuljetuspalvelun laajuuden olevan välttämättömien työ ja opiskelumatkojen lisäksi **vähintään** kahdeksantoista yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa. Käytännössä tämän pykälän tulokinnassa matkojen vähimmäismäärästä on tullut maksimi, josta harvoin poiketaan asiakkaan edun mukaisesti.

Myös muun muassa soveltamisohjeissa esiintyvä sana **pääsääntöisesti** ei tarkoita samaa kuin ehdottomasti, vaan sana sisältää jo itsessään mahdollisuuden käyttää tapauskohtaista harkintaa ja poiketa vallitsevasta käytännöstä, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii.

Harkinnan käyttö, uudet asiakkaat ja taloudellinen neuvonta

Sosiaaliasiamiehiin yhteyttä ottaneiden kohdalla harkinnan käyttö toimeentulotukipäätöksissä oli ajoittain vähäistä eikä minimiratkaisulle nähty kaikissa tilanteissa enää vaihtoehtoja. Etuuskäsittelytyyppisessä päätöksenteossa on huomiota kiinnitettävä siihen, että kaikki harkintaa sisältävät kohdat varmasti siirtyvät sosiaalityöntekijöiden päätettäväksi. Etuuskäsittelyyn ei eleensääkään pitäisi jättää sellaisia asioita, joihin lain ja soveltamisohjeiden kautta on jätetty tilaa harkinnalle.

Uusien asiakkaiden taloudellisen ja muun elämäntilanteen huolellinen arviointi on erityisen tärkeää. Nämä asiakkaat ovat yrittäneet järjestellä talouttaan erilaisilla lainoilla ja luotoilla. Mikäli nämä lainat ja luotot katsotaan heti ja ykskantaan tuloiksi, voi asiakkaan taloudellinen ahdinko vahvistua entisestään. Haasteellinen työtehtävä on myös arvioida se, onko näillä lainoilla ja luotoilla kustannettu menoja, joihin olisi voitu ja voitaisiin myöntää toimeentulotukea. Lisäksi asiakkaan kokonaistilanteessa voi olla jotain sellaista, että laajempikin toimeentulotuen käyttö takautuviin menoihin voi olla hyvin perusteltua.

Tulisi myös pohtia, tarvitsisivatko sosiaaliturvatyön asiakkaat nykyistä enemmän taloudelliseen tilanteeseen syventymistä ja taloudellista neuvontaa. Sosiaaliasiamiehet toivoisivat myös sen selvittämistä, löytyisikö laskujen ulosottoon päättymiselle vielä joitain ”esteitä” tai hidasteita. Toimeentulotuessaan näytti olevan paljon sellaisia asiakkaita, joilla ei ollut mahdollisuutta saada sosiaalista luottoa ja joille ainoana ratkaisuna oli suositettu laskujen päättämistä ulosottoon. Asiakkaat kokivat usein tämän tilanteen ristiriitaisena ja luovuttamisena, varsinkin jos olivat hoitaneet lainojensa lyhennyksiä sääntillisesti esim. ulosottomiehen kanssa tehdyillä maksuohjelmilla.

Asiakkailta on pyydettävä tarvittaessa myös lisäselvityksiä. Usein lisäselvitysten pyytämisen tarve tuli esille tilanteissa, joissa asiakkaalla ei pääsääntöisesti ollut laskelman mukaan oikeutta toimeentulotukeen. Asiakkailta on oikeus tietää myös ne tilanteet, joissa annetuilla lisäselvityksillä voisikin olla merkitystä. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta käy yksityisen terveydenhuollon käytöstä aiheutuneet menot. Yhden asiakkaan kohdalla oli tehty kielteinen päätös yksityisen lääkärin määräämistä lääkkeistä (yli 600€) pitkäaikaiseen sairauteen. Tämän asiakkaan sairauden kohdalla yksityinen ja julkinen terveydenhuolto määräävät tarkalleen samat lääkkeet. Tämä asiakas ei ollut tiennyt, että hän voisi esittää lisäperusteluja hakemukseensa tai että hänellä olisi ollut oikeasti mahdollisuus hakea muutosta kielteiseen päätökseen. Siten toimeentulotuki lääkekustannuksiin oli jäänyt saamatta.

Tarvitaan myös hallintolain tuntemusta

Myös hallintolain tuntemus tulisi olla riittävän hyvää kaikilla sosiaalihuollon toimintasoilla. Sosiaaliamiehet joutuivat itsekin usein sellaisiin tilanteisiin, jossa eteenpäin välitettäväksi annettu tieto ei ollut kuitenkaan siirtynyt asiasta lopullisen päätöksen tekeväälle työntekijälle. Nämä olivat hankalia asioita erityisesti silloin, kun sosiaaliamies oli itse jäänyt lomalle. Loman päätyttyä selvisi, että asia oli edelleen hoitamatta. Joitakin kertoja sosiaaliamiehet laittoivat viestin viimeiselle päätöksentekijälle, jota oli pyydetty toimittamaan asia eteenpäin, ellei se ole hänen hoidettavanaan. Näitä viestejä ei ollut kuitenkaan aina toimitettu eteenpäin saman toimiston sisällä.

Erään asiakkaan toimeentulotukipäätökseen oli jäänyt kirjaamatta oikeus saada toimeentulotukea sähkölaskuun. Asiakas lähetti sähkölasku sosiaaliamiehelle hoidettavaksi entisen tapansa, mutta lasku palautettiin maksamattomana, koska kyseisestä asiasta ei ollut tehty päätöstä. Hallintolain mukainen toiminta olisi ollut antaa ko. lasku päätöksentekijän arvioitavaksi kyseisellä sosiaaliamiehelle. Toisen asiakkaan kohdalla sähkölaskun maksuun saaminen oli vaivalloista ja aiheutti asiakkaalle paljon huolta. Päätöksen tehnyt sosiaaliamies oli palauttanut laskun maksamattomana, mutta ilman saatekirjettä asiakkaalle. Laskun saatuaan asiakas ei tiennyt, oliko ko. lasku hoidettu vai ei. Asiakas lähetti laskun uuden asuinalueensa mukaiseen toimistoon, josta se palautui toistamiseen asiakkaalle ja edelleen maksamatta. Nämä voivat olla yksittäisiä tilanteita, joita kiireisessä toimeentulotukityössä tulee väistämättä eteen. Olisi kuitenkin hyvä arvioida se, onko toimintakäytäntöjen tarkistamiseen aiheetta.

Pysyväisohjeisiin erityishuomio asiakkaan ja päätöksentekijän näkökulmasta

Sosiaaliviraston omat soveltamisohjeet eli ns. pysy-ohjeisto näyttävät sosiaaliamiesten näkökulmasta päätöksentekijöille hyvin tärkeänä. Asiakkaiden monimutkaiset tilanteet ja vaikeahkotkin toimeentulotukilaskelmat edellyttävät riittävän ohjeistuksellisen tuen antamista henkilöstölle. Pysy-ohjeistukseen tarvittavaa tarkkuutta lisää entisestään etuuskäsittelytyyppinen päätöksentekoko. Etuuskäsittelylle voi olla paikkansa sosiaalitoimessa, mutta se ei voi olla koskaan sosiaalihuollon viimesijaisessa roolissaan vain "Kela-tyyppistä" päätöksentekoa. Sosiaaliturvatyössä ja etuuskäsittelyssä asiakkaiden tilanteita tulee aina arvioida kaikissa tilanteissa tehtyä hakemusta askeleen verran pidemmälle. Kielteinen toimeentulotukipäätös ei vielä kerro sitä, etteikö asiakkaalla voisi olla sosiaalityön tarvetta ja etteikö hän voisi siitä hyötyä.

Pysy-ohjeissa tarvittaisiin useissa kohdin nykyistä paljon tarkempia euromääräisiä summia, jotta toimeentulotukilaki tulisi laajemmin huomioiduksi myös etuuskäsittelyssä. Pysy-ohjeissa olisi oltava tarkat euromäärät mm. sille, mikä on sellainen vähäinen tulo, joka voidaan jättää tulona huomioimatta. Usein vähäisetkin tulot huomioidaan automaattisesti tulona, vaikka toimeentulotukilain 11 §:n ensimmäisen kohdan mukaan tuloina ei tulisi ottaa huomioon vähäiseksi katsottavia avustuksia tai ansiotuloja.

Toinen huomion paikka on samaisen toimeentulotukilain 11 §:ään lisätty väliaikainen kolmas kohta tulojen huomiotta jättämisestä asiakkaan työllistymisen tukemiseksi. Tässä lainkohdassa todetaan, että tulona voidaan jättää huomiotta vähintään 20%:ia ansiotuloista, mutta kuitenkin enintään 150€ yhtä perhettä kohden. Asiakkaan tai hänen perheensä ansiotulojen ollessa alle 750€, vähennetään pääsääntöisesti tuloista 20%:ia. Pienempien tulojen kohdalla nämä kannustavuuden perusteella tehdyt vähennykset saaduista tuloista ovat olleet jopa alle kuuden euron suuruisia kuukaudessa.

Ohjeistusta tarvittaneen myös sellaisesta normiylityksen määrästä, jolloin päätöksentekijä voisi suoraan tehdä myönteisen toimeentulotukipäätöksen esimerkiksi terveydenhoitokuluista tai sähkölaskusta. Tällä ennakoivalla työskentelytavalla säästetään monen työntekijän työaikaa ja resursseja tärkeimpiin työtehtäviin.

Esimerkiksi käy tilanne, jossa pienen normiylityksen vuoksi lapsiperheelle on jätetty myöntämättä toimeentulotuki terveydenhoitokuluihin. Asiakasta ei ollut kuitenkaan ohjeistettu tehdyssä päätöksessä säästämään terveydenhuollosta tai lääkkeitä aiheutuneiden maksujen kuitteja, jotta mahdollinen oikeus toimeentulotukeen olisi jälkeinpäin voitu vielä tarkistaa. Tämä asiakasperhe olisi ollut kuitenkin oikeutettu toimeentulotukeen, mutta sen tarkkaa määrää ei pystytty enää kuitenkaan selvittämään. Kaikki asiakkaat eivät ole edes ymmärtäneet heille jo syntyneen oikeutta toimeentulotukeen kertyneiden terveydenhoitokulujen myötä. Kulujen selvittäminen jälkeinpäin vie usein myös paljon aikaa ja useamman työntekijän työpanoksen.

Pysyväisohjeistuksissa tulisi kiinnittää huomiota myös sellaisiin kohtiin, joissa lain tavoitteet on määritelty yleisesti. Tämä tuli esille esimerkiksi vammaispalvelulaisissa palveluasumisen tavoitteissa esimerkiksi viihtyvyyden ja terveyden edistämisen kohdalla. Ehkä tarvittaisiin jopa konkreettisia esimerkkejä. Vammaispalvelulaki ottaa palveluasumisessa suoraan kantaa esim. siivouksen järjestämiseen, joten sitä ei voida ratkaista vain esimerkiksi siitä näkökulmasta, miten palvelutalossa tai kotihoidossa on suhtauduttu siivoukseen.

Terveydenhoitokulujen huomioinnista annettiin helmikuussa 2006 uudet pysyväisohjeet, mutta niissä ei ole kuitenkaan kiinnitetty riittävästi huomiota asiakkaiden taloudellisen selviytymisen mahdollisuuksiin sairaala- ja laitoshoidon aikana. Uusi ohjeistus tuo kyllä selkeämmin esille perusosaan kuuluvien menojen huomioinnin. Perusosaan kuuluvat menot voidaan kuitenkin huomioida vain sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas ei ole saanut siirrettyä niiden eräpäivää. Tämän uuden pysy-ohjeen mukaan asiakkaan perusosaan kuuluvat laskut, huomioidaan vain siinä tapauksessa, jos asiakas ei saa kyseisenä aikana eräpäivien laskujen eräpäiviä siirrettyä. Tämä ohjeistus vaatii useammasta näkökulmasta vielä työstämistä. Jos asiakkaalla olisi oikeus kyseisiin laskuihin perusosan kautta ilman sairaala- tai laitoshoidonjaksoa, niin miksi tämä hoitojakso siirtäisi tämän oikeuden seuraavan kuukauden perusosalla katettavaksi? Sairaala- ja laitoshoidonjakson aikana asiakas ”vapautuu” varmuudella vain ruoka- ja usein myös lääkemenostaan, mutta hänelle jää edelleen maksettavaksi normaalista elämisestään aiheutuneita kuluja (esim. puhelin, tv-lupa ja lehtimaksut).

Kyseinen ohje ei ole myöskään helppo päätöksentekijöille perusosaan kuuluvien kulujen huomioimisessa tietynpituisen sairaala- tai laitoshoidon ajalta. Asiakas joutunee myös kohtuuttomaan tilanteeseen, jossa hänen tulisi kyetä selvittämään ja hakemaan itselle tuleva toimeentulotuki kuinka huonokuntoisena tahansa. Uusi ohje näyttäytyy osin ulkopuoliselle lukijalle myös ristiriitaisena siltä osin, tuleeko käyttövara laskea kaikille hoitopäiville vai ko vain 14 vuorokautta ylittävillä päivillä.

Samoin pitäisi miettiä myös aiemmassa, vuoden 2003 selvityksessä esille nostettua asiaa, toimeentulotuessa ns. tapaajavanhemman ja hänen lastensa tapaamisten taloudellista tukemista. Pysy-ohjeistuksen mukaan lapsen tapaamisesta aiheutuvat kulut tulisi huomioida elatussopimuksessa ja mikäli tämä ei onnistu, niin toimeentulotukilaskelmassa tulee huomioida lapsen tapaamisesta aiheutuvat kulut ruokarahanormin mukaisesti. Tällä ei kuitenkaan mahdollisteta toimeentulotuen asiakkaana olevan tapaajavanhemman ja lapsen välistä yhteydenpitoa tai yhdessä tekemistä kovin vahvasti. Ohjeistuksesta huolimatta myös se, että ruokaraha myönnetään jokaista alkavaa vuorokautta kohdin, ei aina toteudu päätöksenteossa. Lapsen tapaamisia säätelevän pysy-ohjeistuksen uudelleenarviointi on tältä osin ainakin tarpeellista.

Oikeuskäytäntö

Pysyväisohjeisiin olisi saatava mukaan myös Korkeimman hallinto-oikeuden eli KHO:n antamat ennakkopäätökset sellaisessa muodossa, jotta ne tulisi huomioiduksi päätöksenteossa. Tästä tilanteesta käy esimerkkinä KHO:n 1999 antama ennakkopäätös kohtuuvuokran vähäisestä ylittymisestä. KHO:n ennakkopäätöksessähän todetaan, että mikäli kunnan määrittämä kohtuuvuokra ylittyy vain vähäisesti, tulisi vuokra huomioida toimeentulotukilaskelmassa kokonaisuudessaan. Vuonna 1999 se oli 115 markkaa yhden henkilön kohdalla. Mitä vähäinen ylittäminen olisi vuonna 2006 yhden tai useamman henkilön taloudessa. Ilman tarkkaa ylityksen määrittelyä asiakkaat saavat eriarvoisia päätöksiä; osa työntekijöistä voi huomioida kohtuuvuokran ylittävän osuuden jollain tavoin ja osa taas voi jättää ne kokonaan huomiotta.

Lisäohjeistusta tarvittaisiin myös siitä, voitaisiinko ja missä määrin vuokrasta huomioida kohtuuvuokraa suurempi osuus myös joissakin erityistilanteissa. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi sairauden tai vamman vuoksi käytettävissä erilaisia apu- tai hoitovälineitä, joille tarvitaan asunnossa oma lisätilansa. Näissä ja muissakin erityisharkintaa edellyttävissä tilanteissa tulisi olla myös mahdollista tehdä sellainen pitkäaikaispäätös, ettei samaa asiaa tarvitsisi arvioida uudelleen kovin usein ja asian arviointi kulkisi ATJ-tietojärjestelmässä takuuvarmasti kulloinkin päätöksentekijänä toimivalle työntekijälle.

Jatkossa tulisi arvioida, miten asiakastietojärjestelmää pitäisi kehittää näiden tärkeiden tietojen välittäjänä nykyistä paremmaksi.

Useissa KHO:n päätöksissä on todettu, että työstä kieltäytymistä ja oman elatuksen laiminlyömistä koskevat säännökset tulevat sovellettaviksi erotuksesta kaikkien toimeentulotukea hakevien kohdalla ja koskevat siten myös opiskelijoita ja yrittäjiä. Jos henkilö ei kehotuksesta huolimatta ilmoittaudu työttömäksi työnhakijaksi tai hae hänelle kuuluvia ensisijaisia etuuksia, voidaan henkilön menettely rinnastaa siihen, että hän on laiminlyönnillään aiheuttanut sen, ettei työtä tai työvoimapolitiittista toimenpidettä ollut voitu tarjota hänelle. Näin ollen hänen perusosaansa voidaan alentaa enintään 20 prosentilla toimeentulotuesta annetun lain 10 §:n perusteella. Asiakasta ei voida kuitenkaan jättää kyseisessä tilanteessa kokonaan ilman toimeentulotukea, jos hänellä ei ole käytettävissään muita tuloja tai varoja.

Sosiaaliamiehet selvittivät useamman kerran tilanteita, joissa asiakkaalle oli jätetty myöntämättä kokonaan toimeentulotuki näissä tilanteissa. Lisäksi perusosan alentamisessa tulee huomioida aina se, ettei alentaminen vaaranna ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan mukaista välttämätöntä toimeentuloa, eikä alentamista voida muutoinkaan pitää kohtuuttomana. Miten tämä lainkohta tulisi huomioida päätöksenteon ohjeistuksessa niin, että varmistettaisiin lain toteutuminen myös tältä osin?

Lisähuomiota myös valtakunnantasoiseen toimeentulotuen soveltamisohjeistoon

Vammaistuki ja eläkkeensaajan hoitotuki jätetään toimeentulotukilaskelmissa toimeentulotukilain mukaisesti tulona huomioimatta. Valtakunnallinen ja kunnallinen ohjeistus näiden asiakkaiden kohdalla hyväksyttävistä menoista tulisi kuitenkin olla nykyistä tarkempi. Vammais- ja hoitotukipäätös on voitu tehdä tiettyjen sairauksien tai tiettyjen kustannusten perusteella, mutta se ei automaattisesti tarkoita sitä, että kaikki sairauksiin/ko. sairauksiin liittyvät menot voitaisiin toimeentulotukilaskelmissa jättää automaattisesti huomioimatta. Mitä tarkoittaa toimeentulotukilaskelmaa ajatellen se, että vammaistuki tai hoitotuki on myönnetty pelkästään sairauden tai vamman perusteella, muttei niihin liittyvien kustannusten perusteella? Tältä osin valtakunnantasoiset soveltamisohjeet edellyttäisivät tarkistamista.

HUOMIO TÖIDEN ORGANISOINTIIN JA TOIMINTAMALLEIHIN

Päätöksenteko

Asiakkaat ottivat toistuvasti yhteyttä kysyäkseen jotain heille tehdyistä päätöksistä. He toivoivat, että päätöksentekijöille viestitettäisiin mahdollisista laskelmista olleista virheistä tai heidän tilanteessaan huomiotta jätetyistä asioista. Asiakkaat toivoivat myös sitä, että sosiaaliamies kertoisi työntekijälle asiakkaan elämäntilanteesta tai siihen vaikuttavista asioista. Yhteyttä sosiaaliamiehiin ottivat ajoittain myös yhteistyötahot (diakonia, A-klinikka jne), jotka toivoivat välitettävän jonkin asian tai tiedon päätöksentekijöille. Nämä yhteistyötahot saattoivat olla myös saman viraston sisältä, tilanteissa, joissa ei ollut löytynyt yhteistä näkökulmaa esimerkiksi lastensuojelun ja sosiaaliturvayön tai sosiaaliturvayön ja muutostyön välillä.

Aika näyttää, missä määrin alkuvuodesta 2006 käynnistetty puhelinpalvelu Call Center-toiminta on pystynyt vastaamaan asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tiedon välittämisen tarpeisiin. Keskitetyn sosiaaliviraston; S-infon tarjoamat palvelut ovat mahdollisesti vaikuttaneet siihen, että asiakkaiden perusneuvontaan liittyvät yhteydenotot sosiaaliamiehille ovat jonkin verran vähentyneet.

Asiakkaiden toimeentulotukipäätösten arvioinnin tärkeys vaatii lisähuomiota. Mistä kertoo se, ettei päätöksistä tai laskelmista voida kysyä suoraan sosiaaliamiehiltä? Voitaisiko sillä vahvistaa asiakkaan asemaa ja tehtävää sosiaalityötä, jos sosiaalivirastossa poimittaisiin automaattisesti otoksena tehtyjä toimeentulotukipäätöksiä ja arvioitaisiin niitä tarkemmin lainsäädännön ja asiakkaiden aseman ja oikeuksien näkökulmasta?

Asiakkaat saavat päätöksensä tiedoksi pääsääntöisesti kakkospostissa. Toimeentulotuen asiakkaalle tästä aiheutuu ajoittain ongelmallisia tilanteita. Asiakas on huomannut tilille tulleen toimeentulotuen, mutta hän ei ole voinut tietää sitä, millä perusteilla kyseinen summa on maksettu. On ollut myös tilanteita, jolloin asiakas olisi kipeästi tarvinnut toimeentulotukensa, mutta maksun myöhästyminen puolen päivän ajosta on voinut aiheuttaa sen, ettei keskiviikkona maksuun laitettu toimeentulotuki ole ollut vielä viikonloppunakaan käytettävissä. Asiakkaiden valitsema pankki aiheuttaa epätasa-arvoisuutta asiakkaiden välillä, koska maksatukseen kuluva aika on erilainen eri pankkien kohdalla. Maksatuksen joustavuuteen ja nopeuteen tulisi virastossa kiinnittää lisähuomiota.

Käsittelyajat

Vuonna 2005 toimeentulotuen käsittelyajat olivat pahimmillaan yli kuukauden pituisia. Vartiokylän rovastikunnan diakoniatyöntekijät esittivät 6.6.2005 vetoomuksen niin viraston johdolle kuin luottamushenkilöillekin käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Samalla he vetosivat asiakkaiden mahdollisuuteen tavata sosiaalityöntekijää henkilökohtaisesti ja vaativat lisäksi sosiaalityöntekijöiden määrän lisäämistä oman toimialueensa vaativuuden takia. Myös sosiaaliasiamiehet vetosivat 4.3.2005 sosiaalilautakuntaan ja viraston johtoon, jotta he ryhtyisivät toimenpiteisiin toimeentulotukijonojen lyhentämiseksi ja asiakkaiden mahdollisuuden tavata työntekijä henkilökohtaisesti. Jonojen lyhentämiseen on kiinnitetty viraston sisällä huomiota ja niitä seurataan jatkuvasti. Käsittelyaikoja on saatu lyhenemään, mutta vieläkin, viimeisimmän 2006 tiedon mukaa toimeentulotuen käsittely on eräissä toimitoissa kestänyt kaksi viikkoa. Asiakkaiden odottaessa toimeentulotukipäätöksiään, he ottavat yhteyttä sosiaaliasiamiehiin tilanteissa, joissa he ovat taloudellisesti tiukoilla ja päätöksenteko on viivästynyt.

Koska kysymyksessä on viimesijainen taloudellinen tuki, aiheutuu pitkittyneistä käsittelyajoista ja hitaasta maksuunpanosta asiakkaille ajoittain kohtuuttomia vaikeuksia. Asiakkaiden maksut myöhästyvät, jolloin syntyy tarpeettomia korkomaksuja tai he voivat joutua olemaan useampia päiviä ilman rahaa ja ruokaa. Myös asiakkaille annetut ohjeet rahan ”vipaamisesta” kavereilta siihen saakka kunnes päätös tehdään ja toimeentulotuki maksetaan hakijalle, eivät täytä ammatillisen työn periaatteita. Ajoittain näitä ”vippejä” on sitten jälkeensä huomioitu asiakkaiden laskemissa yksityisistä lähteistä saatuina tuloina vaikka asiakas on joutunut maksamaan ne takaisin.

TOIMINNAN ARVIOINTIA

Yleisesti

Vuoden 2005 aikana asiakkaat ovat todenneet monta kertaa, etteivät olisi koskaan uskoneet miten vaikeaa tiedon tai avun saaminen voi lopulta olla. Tuntemattoman ja vaikeaselkoisen sosiaaliturvajärjestelmän asiakkaaksi tuleminen akuuteissa kriiseissä tai henkisten ja fyysisten voimavarojen ollessa vähäisiä ovat vaatineet asiakkaalta usein kohtuuttomia ponnisteluja. Asioiden hoitaminen on voinut siksi jäädä asiakkaalta lopulta kesken. Järjestelmän toimimattomuus on osittain johtanut siihen, että leipäjonoihin ja muihin ruoka-avustusten piiriin hakeutuneiden henkilöiden määrä on edelleen kasvanut Helsingissä.

Organisaatiomuutoksen myötä viraston sisällä on syntynyt eri työntekijäryhmien välille erilaisia toiminta- ja myöntämiskäytäntöjä. Tämä on tehnyt omalta osaltaan asiakkaan asiointista ajoittain hyvinkin byrokraattista ja hidasta.

Myös työntekijät ovat sosiaaliasiamiesten kanssa käydyissä keskusteluissa todenneet toimistojen sisäisten läheteiden kirjoittamisen vievän tarpeettomasti aikaa. Asiakkaan asiaa voi nykyisen työnjaottelun seurauksena olla hoitamassa neljäkin työntekijää, jonka seurauksena perustehtävä pirstoutuu, eikä asiakaan tilannetta pystytä käsittelemään kokonaisvaltaisesti. Enää eivät lastensuojelun ja vanhustyön sosiaalityöntekijät voi auttaa asiakkaitaan taloudellisesti, vaan asiakkaiden on haettava toimeentulotukea sosiaaliturvatyön kautta.

Stakesin kyselytutkimuksen mukaan 70 % väestöstä lisäisi tiedotusta palveluista ja etuuksista. Runsas 60 % nopeuttaisi sosiaalipalveluiden saamista ja 50 % nopeuttaisi toimeentulotuen myöntämistä. Tutkimukseen osallistuneet myös lisäisivät asiakkaan valinnan mahdollisuuksia sekä mahdollisuuksia antaa palautteita sosiaalipalveluista. Nämä valtakunnalliset suunnat vastaavat sosiaaliasiamiehille muodostunutta käsitystä asiakkaiden toiveista.

Varsinkin ”vanhojen” eli sosiaalitoimessa jo asiakkaina olevien henkilöiden mahdollisuus päästä tapaamaan sosiaalityöntekijää on rajoitetut. Heidän ongelmiinsa ei pystytä puuttumaan varhaisessa vaiheessa. Työntekijöiden mukaan asiakkaiden ongelmat ovat tämän takia usein jo pahasti kasaantuneet, ennekuin niihin päästään puuttumaan. Kasaantuneiden ja vaikeutuneiden ongelmien selvittäminen vie paljon aikaa, puhumattakaan asiakkaiden kokemasta ahdistuksesta ja epätoivosta vaikeissa tilanteissa. Varhainen puuttuminen olisi sekä asiakkaiden että organisaation etu ja lisäksi se olisi myös taloudellista toimintaa.

Aiemmissä selvityksissä on ehdotettu tiedotuksen osalta, että sosiaaliviraston tulisi aiempaa enemmän tiedottaa kuntalaisille niistä palveluista ja etuuksista, joita virasto tuottaa ja tarjoaa asukkailleen. Joka talouteen kerran tai kaksi kertaa vuodessa jaettava Kelan sanomat tyyppinen tiedotuslehti olisi varmasti paras tapa tavoittaa kaikki kuntalaiset. Oikean tiedon avulla hälvenisivät osin myös sosiaalitoimea kohtaan tunnetut ennakkoluulot ja perustiedot palveluista tulisivat kuntalaisille tutuiksi. Selkeän, paikkansapitävän sekä oikea-aikaisen tiedon saanti ja välittäminen on yksi sosiaalipalveluiden onnistumisen edellytyksistä.

Sosiaalivirastossa pitäisi asiamiesten selvityksen lisäksi koota ja analysoida asiakkaiden antamaa palautetta paljon systemaattisemmin ja käyttää niihin sisältyvää informaatiota viraston palvelujen kehittämiseen ja kohdentamiseen nykyistä asiakaslähtöisemmin. Todellinen asiakaslähtöisyys syntyy vain ottamalla asiakkaat oikeasti mukaan arvioimaan ja kehittämään toimintaa.

Tavoitteiden ja käytännön ristiriita

Lastensuojelu

Erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat olleet huolissaan siitä, ettei heidän aikansa ja käytettävissä olevat avoimuuden tukitoimet riitä perheiden kanssa tehtävään ennaltaehkäisevään työhön. Lasten ja perheiden pahoinvointi on lisääntynyt niin käytännön työntekijöiden kokemuksen kuin tutkimustenkin mukaan, mutta tarvittavia taloudellisia panostuksia tai päteviä sosiaalityöntekijöitä ei ole saatu työn tuloksellisuuden vahvistamiseksi sekä lasten pitempiaikaisten kodin ulkopuolelle sijoittamisten välttämiseksi. Työntekijöiden mukaan koulutoimen ja terveydenhuollon puolella tehdyt supistukset ja henkilöstöpula esimerkiksi lastenpsykiatriassa sekä perheneuvoloissa näkyvät selkeästi lastensuojelun tarpeen lisääntymisenä, kasautumisena sekä vaikeutumisenä lasten joutuessa jonottamaan pitkään tarvitsemaansa hoitoa.

Päällimmäisinä huolen aiheina työntekijät ovat tuoneet esille sopivien sijaishuoltolaitosten puuttumisen. Laitokset tulisi valita lapsen tarpeen mukaan, mutta useimmiten lapsi joudutaan sijoittamaan enemmän sinne, mistä vapautuu sijoituspaikka. Työntekijöiden mukaan sijoitettujen lasten vanhemmille ei pystytä myöskään tarjoamaan sitä tukea, mitä he tarvitsisivat vanhemmuutensa vahvistamiseksi ja huostaanotetun lapsen kotiuttamisen mahdollistamiseksi. Lisäksi lastensuojelun työntekijöiden vaihtuvuus estää pitkäjänteisen työn tekemistä perheiden kanssa. Pahimmillaan asiakasperheellä on voinut olla seitsemän eri työntekijää. Lastensuojelun 228 sosiaalityöntekijän virasta melkein 10 % on täytetty epäpätevillä työntekijöillä ja muutama virka on kokonaan ilman työntekijää.

Ennen vuoden 2005 organisaatiouudistusta lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus itse harkita ja tarvittaessa myöntää toimeentulotukea perheiden yksilöllisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaan. Nykyään lastensuojelun työntekijät joutuvat perheen ja lapsen taloudellisen tuen järjestämiseksi tekemään ns. puoltolausunnon sosiaaliaseman aikuis-sosiaalityön toimeentuloturvaryhmälle. Toimeentulotukea myöntävät ryhmät voivat olla ajoittain hyvinkin ruuhkautuneita. Tällä ryhmällä, joka ei kenties ole koskaan tutustunut tarkemmin kyseisen perheen tilanteeseen, voi olla hyvinkin erilainen näkemys perheen toimeentulotuen tarpeesta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertoivat olevansa väsyneitä "anelemaan" toimeentulotukea asiakasperheilleen. Tämä on työntekijöiden mukaan lisännyt myös byrokratiaa ja ajankulua, joka vähentää aina perheiden kanssa tehtävää työtä. Tältä osin olisi varmasti paikallaan miettiä uudelleen eri työntekijäryhmien työnjakoa ja sille asetettuja tavoitteita.

Myös jälkihuollossa olevien nuorille (iältään 18-21 vuotta) toimeentulotukipäätökset tekevät organisaatiouudistuksen myötä muut kuin nuorten asioita hoitavat lastensuojelun työntekijät. Sosiaaliasiamiesten kanssa keskustelleet työntekijät näkevät, ettei tämä valittu toimintamalli toimi. Työntekijät toivoisivat, että asiaan löytyisi selkeämpi ja paremmin toimiva toimintatapa. Lastensuojelulle asetettujen tavoitteiden ja käytännön toimintatapojen tulisi vastata paremmin toisiaan.

Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön puolelta työntekijät ovat yhteydenotoissaan tuoneet esille sen, ettei kirjallinen käsittelymenettely palvele asiakkaita riittävästi. Heidän mukaansa monia palvelua ja tukea tarvitseva asiakas jää niiden ulkopuolelle.

Sosiaali- ja terveysministeriön vuoden 2005 loppupuolella julkaistussa kahdessa selvityksessä: Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät sekä Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma, käsitellään sosiaalityön tulevaisuutta vahvuuksien ja uhkien kautta. Sosiaalityön tulevaisuutta koskevilla avovastauksissa kyselyyn osallistuneet sosiaalialan ammattilaiset luettelivat erilaisia uhkakuvia viisinkertaisesti mahdollisuuksiin verrattuna. Uhkana nähtiin mm. pula pätevistä työvoimasta sekä asiakkaiden ongelmien monimutkaistuminen. Helsinkiä koskevilla vastauksissa kerrotaan muun muassa:

” Ainakin Helsingissä on käynnissä melkoinen myllerrys organisaatiossa, joka tulee vaikuttamaan paljon myös työtapoihin ja asiakkaan saaman palveluun. Uskoisin asiakkaiden kahtiajakautumisen lisääntyvän (sosiaalityön asiakkaat ja kirjallisesti asioivat) ja kirjallisesti asioivien saavan ”heikompaa” palvelua, koska kukaan ei perehdy hyvin heidän tilanteeseensa; ongelmat jäävät usein piiloon ”.

”Sosiaalityön uhkakuvana näen sen, mitä Helsingissä on jo tapahtunut eli sosiaalityön virat ”lakkautetaan” tai ainakin iso osa niistä ja muutetaan ohjaajan viroiksi. Jäljelle jäävät sosiaalityöntekijät todennäköisesti päätyvät byrokraattisiksi kumileimasimiksi. Sosiaalityön ydin katoa, kun halutaan irrottautua lähityöstä”.

Aikuissosiaalityössä tarvitaan myös vahvoja ammattilaisia, sosiaalityöntekijöitä, joiden puheille asiakkailla tulee olla oikeus ja mahdollisuus päästä silloin, kun he itse kokevat sen tarpeelliseksi. Edellä esitetyt kommentit edustavat valitettavasti sitä todellisuutta, jonka asiakkaat kohtaavat joka päivä ja miksi he myös ottavat yhteyttä sosiaaliammattilaisiin.

Kaikista aikuissosiaalityön 205:sta virasta oli keväällä 2006 määräaikaaisesti täytetty 43 vakanssia, joista 34 oli täytetty epäpätevillä työntekijöillä. Lisäksi muutama vakanssi oli kokonaan täyttämättä. Aikuisten palvelujen puolella ei enää liene mahdollisuutta vähentää sosiaalityöntekijöiden määrää, ilman että asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukainen oikeus sosiaalityön saamiseen ei vähentyisi entisestään tai estyisi kokonaan. Kuntalaisten kannalta ei ole yhdentekevää, kuka heidän asioitaan hoitaa. Ei ole järkevää, että sosiaalitoimen puolella systemaattisesti pyritään madaltamaan työntekijöiden koulutustasoa siten, että sosiaalityöntekijöiden virkoja muutetaan ohjaajien viroiksi täyttämättömien vakanssien perusteella. Vastaavaa koulutustason madaltamista ei ole tapahtunut esim. terveydenhuollossa tai koulutoimessa. Lasten päivähoidon puolella koulutustasoa on päinvastoin nostettu. Sosiaalitoimen asiakkailla tulisi olla samanlainen oikeus lainsäädännön turvaamiin palveluihin myös työntekijöiden koulutustason osalta. Lisäksi sosiaalivirastossa tarvitaan selkeää työnjakoa eri ammattiryhmien välillä, jotta asiakkaat saavat oikeanlaatuista palvelua oikeaan aikaan.

Vammaispalvelut

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu on koko yhteiskuljetuspalvelun ajan, vuoden 2002 marraskuusta alkaen aiheuttanut runsaasti asiakkaiden yhteydenottoja. Asiakkaiden antamaa palautetta ja sopimuksen sisältöä käsiteltiin eri virkamiesportaisissa ja lehdistössä useaan otteeseen. Kuljetuspalvelun järjestämistä koskeva sopimus umpeutui Transmation Oy:n kanssa vuoden 2005 lopussa. Vuoden 2006 alusta kuljetuspalvelun järjestämisestä on huolehtinut TCD Song useamman eri liikennöitsijän kanssa.

Ongelmat eivät ole hellittäneet kuljetuspalvelun osalta, koska sekä asiakkaat että vammaisjärjestöjen edustajat ovat olleet toistuvasti yhteydessä sosiaaliammiehin. Yhteyttä ottaneiden asiakkaiden tilanteet ovat olleet ajoittain hyvinkin hankalia. Asiakkaiden yhteydenottoja on lisännyt todennäköisesti myös se, että lehdistä uutisoitiin apulaisoikeuskanslerin edellyttävän lääninhallitusta ilmoittamaan hänelle vuoden 2006 elokuun loppuun mennessä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun valvonnassa tekemistään havainnoista ja toimenpiteistä.

Näkövammaisten keskusliiton palvelu- ja toimintakeskus Iiriksestä otettiin yhteyttä ja toivottiin sosiaaliammiesten ottavan kantaa kuljetuspalvelun järjestämisessä koettuihin ongelmiin. Näkövammaisten keskusliiton edustajien kanssa järjestettiin tilaisuus palvelukeskus Iiriksessä 12.4.2006. Yhdessä sovittiin, että sosiaaliammiehet valmistelevat tilaisuuteen helpon palautelomakkeen asiakkaiden tueksi. Asiakkaat toimittaisivat lomakkeen harkintansa mukaan lääninhallitukselle. Asiakkaat voisivat lähettää lomakkeen myös tiedoksi oikeuskanslerinvirastoon.

Tilaisuudessa tuli asiakkaiden kokemusten kautta selkeästi esille se, että kuljetuspalvelussa on edelleen ongelmia, jotka eivät enää ole vammaispalvelulain hengen mukaisia. Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisten henkilöiden edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisina yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja.

Tilaisuudessa tuotiin esille, että tilatun taksin, muun muassa myös ns. pikamatkan saapuminen, usein kestää jopa 40 minuuttia. Monet käyttäjät ovat pitkän odotusajan takia myöhästyneet siitä tilaisuudesta tai harrastuksestaan johon ovat olleet menossa, koska kuljetuspalvelua ei ole saatu järjestymään nopeammin. Sen seurauksena, että asiakkaat ovat halunneet olla ajoissa esim. teatterissa, he ovat joutuneet lähtemään kuljetuspalvelun kyydissä niin aikaisin, että ovat joutuneet odottamaan määränpäässä 45 minuuttia tai tunnin ennen tilaisuuden tai esityksen alkua. Vastaavasti useat asiakkaat kertoivat siitä, että heidän on pitänyt lähteä tilaisuudesta kesken kaiken pois, koska paluukyydin ajankohta on määritelty tilauskeskuksen ja matkojen yhdistelyn mukaisesti.

On myös huomioitava, että pitkät odotusajat ”syövät” vaikeavammaisen henkilön avustajatunteja. Henkilökohtaisen avustajan tunnit kuluvat odottamiseen, joka on pois henkilön muusta avustamisesta. Lisäksi asiakkaat ovat tuoneet esille vaikeuksiaan saada enää järjestettyä välttämättömiä saattajia, koska pienenkin asian hoitamiseen voi kulua useita tunteja ja etukäteen hankalasti ennakoitavan ajan.

Asiakkaat kertoivat myös tilanteissa, jossa he olivat joutuneet kulkemaan pitkän matkan muiden mukana autossa, vaikka heidän kotinsa tai kohteensa olisi ollut matkan varrella, mutta poikkeaminen reitistä oli kuljettajan mukaan ollut mahdotonta. Esimerkiksi eräs

asiakas olisi halunnut suoraan Roihuvuoresta kotiinsa Herttoniemeen, josta matka linnuntietä on 700-800 metriä. Mutta ensin asiakas joutui matkustaman muiden mukana Töölöön ja sieltä vielä Munkkivuoreen, josta lopulta pääsi Herttoniemeen.

Edellä esitetyt vaikeudet ovat aiheuttaneet asiakkaiden ja järjestöjen edustajien mukaan sen, etteivät kaikki kuljetuspalveluun oikeutetut enää uskalla käyttää palvelua, koska he eivät voi olla varmoja sen toimivuudesta. Asiakkaille tärkeät harrastus- ja virkistysmenot ovat jääneet käyttämättä, koska niihin ei haluta mennä myöhästyneenä tai pelätään, ettei auton odottaminen pidempiaikaisesti ole mahdollista sisätiloissa. Säännöllisesti sosiaaliamiehille on tullut tietoa siitä, että vaikeavammaiset asiakkaat ovat jääneet yksin odottamaan etukäteen sovittua kyytiä, jota ei välttämättä ole järjestynyt uusintasoitoista huolimattakaan.

Kuljetuspalvelujen yhdistäminen ja taksin valinta perustuu asiakkaiden vammaisuuden ja apuvälineiden käytön perusteella tehtyihin asiakasprofiileihin. Asiakkaat eivät kuitenkaan itse ole tietoisia siitä, millainen profiili heistä on kirjattu palvelun tuottajalle ylös. Asiakkaat halusivat myös tietää, voivatko he tehdä oikaisuvaatimuksen jaostolle asiakasprofiilistaan, jos katsovat, ettei se vastaa heidän vammaisuuttaan tai palvelutarvetta. Asiakkaat totesivat myös, ettei heille ole annettu tietoa siitä, miten heidän palautteensa on käsitelty kuljetuspalvelukeskuksessa. Juuri tämän takia asiakkaat pitivät tärkeänä, että yhtenäisellä palautelomakkeella asiakkaat voisivat toimittaa niin halutessaan lääninhallitukselle ja oikeuskanslerinvirastoon konkreettista tietoa siitä, miten kuljetuspalvelut toimivat ja millaisia vaikutuksia sen toimimattomuus asiakkaille aiheuttaa. Useat asiakkaat ovat todenneet sosiaaliamiehille, että ovat antaneet kerran palautetta ja toivoneet sen vaikuttavan palveluiden parantamiseen.

Tilaisuudessa tuotiin esille myös toivomus siitä, että sosiaalivirasto palkkaisi ulkopuolisen tutkimustahon selvittämään, miksi vammaispalvelulainmukaisten matkojen käyttäjämäärät ovat vähentyneet. Asiakkaat toivoivat, että niiltä palvelun käyttäjiltä, joiden matkojen kulutus on selkeästi vähentynyt, kysytään, mistä tämä johtuu. Lisäksi toivottiin, että sosiaaliamies selvittäisi, ovatko kotipalvelunohjaajat päteviä tekemään kuljetuspalvelupäätöksiä vai pitäisikö tästä palvelusta päättävän henkilön olla sosiaalityöntekijän koulutuksen saanut viranhaltija.

Vaikeavammaiset henkilöt ovat usein joutuneet kohtuuttomilta tuntuviin tilanteisiin liikkueessaan kuljetuspalvelukeskuksen järjestämällä kyydeillä. Vammaisten henkilöiden yhdenvertainen asema terveiden henkilöiden kanssa ei kaikin osin ole toteutunut. Terveet henkilöt pystyvät käyttämään ja valitsemaan tilanteen mukaan useista vaihtoehdoista liikennevälineistä itselleen parhaiten soveltuvan, mutta vammaisille tätä vaihtoehtoa ei ole. Eduskunnan oikeusasiamies korosti 30.1.2004 antamassaan ratkaisussa, että kunnan on järjestettävä kuljetuspalvelut vaikeavammaisille niin, että palvelut ovat heidän saatavillaan myös käytännössä ja että heillä on myös yleensä oikeus valita matkansa ajankohta.

Vanhustenhuolto

Helsingin vanhuspalveluohjelman 2006-2009 mukaan ikäihmiset voivat asua ja vanheta turvallisesti Helsingissä. Ohjelman mukaan vanhukset ovat elämässä mukana ja nauttivat siitä. Tämä edellyttää, että ikäihmiset voivat luottaa saavansa tarpeidensa mukaisia, toimintakykyä edistäviä, ennaltaehkäiseviä, korjaavia ja kuntouttavia palveluja.

Niin asiakkaat itse kuin heidän omaisensa ovat tuoneet esille sen, ettei vanhusten turvattomuuden tunteeseen ole kyetty riittävästi vastamaan. Usein vanhusten turvattomuuden taustalla on pelko asua yksin, jonka vuoksi he haluaisivat muuttaa palvelutaloon muiden ikäihmisten ja palvelujen lähelle.

Palvelutaloja puolestaan muutetaan nykyistä enemmän hoitoa tarvitseville ikäihmisille, joihin pääsevät vain aiempaa huonokuntoisemmat henkilöt. Yksin kotona turvattomuutta kokevat henkilöt eivät näin ollen pääse edes jonoon, vaan heidän tulee omasta tahdostaan poiketen asua kotona. Usein turvattomuuden tunteen kasvaessa liian suureksi, asiakkaat hakeutuvat sairaalan päivystyspoliklinikalla, josta heidät jälleen joudutaan kotiuttamaan takaisin omaan kotiinsa.

Sosiaaliviraston vanhuspalveluohjelman tavoitteena on, että yhdeksän kymmenestä ikäihmisestä voisi asua hyvien palveluiden turvin kotona. Jotta tämä tavoite voisi toteutua, on virastossa mietittävä, mistä saadaan tarvittava määrä ammattitaitoista henkilökuntaa vanhuspalveluiden toteuttamiseen ja miten kotona asuvien vanhusasiakkaiden yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteeseen voidaan vaikuttaa muutoinkin kun vain turvapuhelimen avulla. Inhimilliseen vanhuuteen kuuluu turvallisuuden tunne, sosiaaliset suhteet ja joustavat, asiakkaiden tarpeista lähtevät palvelut.

MITÄ ASIAMIETIT TOIVOISIVAT ASIAKKAIDEN ASEMAN JA OIKEUKSIEN VAHVISTAMISEKSI?

Sosiaaliamietitille tullut informaatio sosiaalihuollon asiakkaiden tilanteista ja pulmakohdista pitäisi saada tietoon vielä vahvemmin sosiaalihuollon eri tasoille ja toiminnoissa hyödynnettäväksi. Sosiaaliviraston omien pysy-ohjeiden työstämiseen sosiaaliamietit ovat päässeet mukaan hiukan aiempaa enemmän. Sosiaaliamietit pohtivat päivittäin sosiaalihuollon lainsäädäntöä, ja siitä annettuja soveltamisohjeita konkreettisissa asiakastilanteissa. Tätä kautta amietitille tulee tietoa lainsäädännön ja siitä annettujen soveltamisohjeiden ongelmakohdista. Tämän tiedon huomiointi on olennaista asiakkaan aseman kehittämässä.

Sosiaaliamietin tulee antaa kunnanhallitukselle vuosittain selvitys edellisenä vuonna esiinnoisseista asioista. Sosiaaliamietin tulisi antaa selvityksensä siinä vaiheessa, kun sosiaalihuollosta vastaava toimielin käsittelee omaa talousarvioehdotustaan seuraavalle vuodelle. Helsingissä tulisikin sopia selvät aikataulut, milloin kunnanhallitus ja sosiaalilautakunta selvityksen viimeistään haluavat, jotta sosiaaliamietitoiminnassa esille tulleet asiat pystyttäisiin riittävästi huomioimaan sosiaalihuollon resursoinnissa ja työn kehittämässä.

Sosiaaliamietitoiminnassa kertyvää tietoa tulisi hyödyntää vahvemmin myös reaaliaikaisena. Tulisikin miettiä, mitkä olisivat tarkoituksenmukaisimmat yhteistyötävät sosiaalihuollosta vastaavien eri tahojen kanssa? Lisäksi tulisi pohtia, kuinka sosiaalivirastolle asetetut visiot ja tavoitteet saataisiin paremmin vuoropuheluun asiakkaiden sosiaaliamietitille ja muille tahoille välittämien asioiden kanssa?

Vuoden 2004 sosiaaliasiamiesten kokoaman selvitys synnytti sosiaalivirastossa keskustelua ja kritiikkiäkin muun muassa siitä, kuinka hyvin selvitys täyttää arviointitutkimukselle asetettuja tavoitteita. Sosiaaliasiamiestoiminnan resursointi on Helsingin kokoisessa kaupungissa vähäinen kaupungin asukaslukuun suhteutettuna. Valtakunnallisessa selvityksessä on todettu, että toiminnan kannalta paras asukasmäärä olisi 1 asiamies / 100 000 kuntalaista (Sosiaaliasiamiestoiminta käynnistyi -alkuvaiheen arviointi, Stakes 2003). Helsingissä asiamiehenä on toiminut yksi kokopäiväinen asiamies vuodesta 2001 ja yksi puolipäiväinen asiamies marraskuusta 2004. Sosiaaliasiamiesten toiminta on suurimmaksi osaksi keskittynyt konkreettiseen asiakkaiden neuvontaan ja auttamiseen. Lisäksi Helsingin sosiaaliasiamiehet osallistuvat myös moniin valtakunnallisiin ja pääkaupunkiseudun asiamiesten keskeisiin verkostoihin ja kehittämissyihin.

Sosiaaliasiamiehet toivovat selvityksessään esille tuotujen arviointiin sosiaalivirastossa asiakaslähtöistä työskentelyä vahvistavalla tavalla. Sosiaaliasiamiehet näkevät tärkeänä, että selvityksen läpikäynnissä pysähdytään virastossa tarkemmin esiin nostettuihin teemoihin ja niitä nyt tehtävän työn, toimintamallien ja henkilöstölle annetun ohjeistuksen kautta ja arvioidaan se, mitä niiden eteen on selvityksen jälkeen tehty sekä mitä mahdollisesti olisi syytä vielä tehdä. Lisäksi vuosittain toistuviin asioihin olisi syytä pysähtyä aikaisempaa tarkemmin ja arvioida se, mihin suuntaan tilanne on niiden osalta kehittymässä.

Lopuksi

Nyt jo lähes kuuden toimintavuoden aikana asiakkaiden perustoiveet ja odotukset sosiaalihuoltoa kohtaan ovat pysyneet vuodesta toiseen samoina. Asiakkaat ovat toivoneet ja toivovat edelleen kuuden kohdan mukaisesti:

1. Kohtaamista
 - asiakkaat haluavat kohdata sosiaalihuollon ammattilaisen, ihmisen
 - he eivät halua asioida pelkästään kirjeiden välityksellä
2. Kuuntelemista
 - kuulluksi tuleminen
 - aito vuorovaikutus
3. Kiireettömyyttä
 - luottamuksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välillä vaatii aikaa
 - luottamus osapuolten välillä on sosiaalityön tärkein elementti
4. Kunnioitusta
 - jokaisella ihmisellä on ihmisarvo
 - jokaisella on oikeus hyvää palveluun ja kohteluun ilman syrjintää
5. Kokonaisvaltaista tilannearviota
 - asiakkaan todellinen selviytyminen elämässään
 - ei vain laskennallinen, teoreettinen selviytyminen
6. Kanssakulkemista
 - kannustaminen
 - taloudellinen ja henkinen tuki