

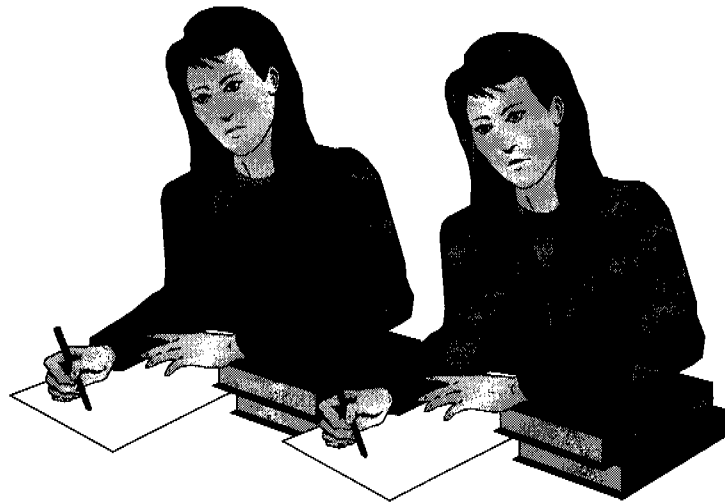
07 - 397 / 399

2007 - 1249 / 399  
Sopp. 11.05.2007

## ASIAKKAAN ASIALLA

Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan?

SELVITYS HELSINGIN SOSIAALIASIAMIESTEN TOIMINNASTA  
VUONNA 2006



Lilli Autti & Marja-Terttu Soppela  
7.5.2007

<b>SISÄLLYSLUETTELO:</b>	<b>sivu</b>
<b>JOHDANTO</b>	1
<b>I</b>	
<b>ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUSTURVASTA</b>	
Sosiaaliasiamiehet asiakaspalautteen antajina	2
Sosiaalivirasto asiakaspalautteen kerääjänä	3
<b>ERITYISTÄ HUOMIOTA JA KORJAUSTA VAATIVAT ASIAT</b>	
Toimeentulotuen kirjallinen hakemuskäytäntö ja valikoiva sosiaalityö	3
Toimeentulotuen alikäyttö	5
Sosiaaliviraston säästötoimenpiteet ja kovenevat arvot	6
<b>ASIAKKAAN ASEMAN KEHITYS SUHTEESSA ASIAKASLAKIIN</b>	8
Kaupungin ja sosiaaliviraston perustehtävät asiakkaan parhaaksi	9
<b>II</b>	
<b>LAINSÄÄDÄNTÖ JA OIKEUSPERIAATTEET TOIMINNAN PERUSTANA</b>	
Perustuslaki	11
Hyvä hallinto	11
Ammattietiikka ja sosiaalihuollon oikeusperiaatteet	11
Sosiaalihuollon asiakslaki	12
Sosiaaliasiamies	13
<b>III</b>	
<b>ASIAKASYHTEYDENOTOT JA MUISTUTUKSET VUONNA 2006</b>	
Yhteydenotot	14
Muistutukset	16
Muistutukset asiakaspalautteen välineenä	17
<b>IV</b>	
<b>YHTEYDENOTTOJEN ESIIN NOSTAMIA ASIOITA</b>	
<b>TOIMEENTULOTUKI</b>	
Toimeentulotuen asiakkaat "toimeentulotukimyllin" pyörityksessä	19
Mitä toimeentulotuen päätökset ja laskelmat tuovat esille asiakkaiden tilanteista	20
Asiakkaille asetetut vaatimukset ja toimeentulotuen harkinnanvaraisuus	22
Millaista tietoa sosiaaliviraston toimeentulotuen asiakaskyselyt ovat antaneet	23
Hyvien toimintatapojen eteneminen päätöksentekoon	24
<b>VAMMAISPALVELUT</b>	24
<b>LASTENSUOJELU</b>	27
<b>VANHUSTEHUOLTO</b>	
Mitä vanhukset toivovat kotona asumisen tukemiseksi ja elämänlaatunsa parantamiseksi	29
<b>SOSIAALIASIAMIESTEN MUU TOIMINTA JA RESURSSIT</b>	31
<b>LOPUKSI</b>	32
<b>LÄHTEET</b>	33

## JOHDANTO

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:n mukaan sosiaaliamiehen tulee antaa vuosittain kunnanhallitukselle selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisesta kunnassa.

Vuoden 2006 aikana asiakkaiden yhteydenotoissa välittyi samoja huolia ja ongelmia kuin edellisinä toimintavuosina, joskin vuoden 2006 aikana asiakkaiden asema ja heidän saamansa palvelu näyttäytyi yhä huolestuttavampana. Asiakkaat kertoivat yhteydenotoissaan säännöllisesti siitä, ettei heidän yksilöllisiä elämäntilanteitaan huomioida riittävästi heille tehdyissä päätöksissä. Asiakkaat kertoivat toistuvasti myös vaikeuksistaan tavoittaa heidän asioitaan hoitavia työntekijöitä sekä vaikeuksistaan päästä tapaamaan näitä työntekijöitä. Asiakkaat toivat säännöllisesti esille myös sen, ettei heitä oltu neuvottu tai ohjattu riittävästi asioidensa hoitamisessa tai selviytymisessään.

Näyttää siltä, että yhä useampi taloudellisissa vaikeuksissa elävistä asiakkaista joutuu kääntymään kirkon diakoniatyön puoleen ja hakemaan ruoka-apua. Näin myös silloin, kun asiakkailla olisi selkeästi ollut oikeus myös toimeentulotukeen, mikäli päätöksenteko olisi järjestetty asiakaslähtöisemmin ja työntekijät olisivat perehtyneet asiakkaan avuntarpeeseen kokonaisvaltaisesti ja joutuisasti.

Asiakkaat kertoivat yhä useammin myös heidän pallottelustaan työntekijältä toisella tai paikasta toiseen. Yhä useammin asiakkaat toivat esille yhteydenotoissaan työntekijöiden työkeän kielenkäytön ja asiakkaiden syyllistämisen heidän vaikeista elämäntilanteistaan. Asiakkailta saadun palautteen perusteella näyttää siltä, että sosiaalivirastossa toteutetut henkilöstö- ja tehtävärakennemuutokset sekä vuoden 2005 organisaatiouudistus ovat etäännyttäneet työntekijöitä yhä enemmän asiakkaiden avun ja tuen tarpeesta. Myös sosiaaliviraston arvomaailman muuttumisesta kovemmaksi asiakkaitaan kohtaan tulee viitteitä.

Myös sosiaaliviraston oma raportti (Raportti Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Tehtyhankkeen tulevaisuusverstaasta 16.1.2006) kuvaa asiakkaan asemaa. Raportin mukaan asiakas on hukassa pirstaleisessa byrokratiassa ja monitasoisen- ja mutkaisen organisaation toimipisteissä. Asiakas ei löydä apua eikä tiedä kenen puoleen kääntyä. Raportin mukaan asiakasprosessin pilkkominen ei tuota arvostavan vuorovaikutuksen kokemusta, kun asiakas on nappula, jota siirrellään paikasta toiseen. Raportin mukaan virastossa tehdään edelleen työntekijä- eikä asiakaskeskeistä työtä. Lähdetään liikaa palvelujärjestelmästä käsin liikkeelle, eikä asiakkaan elämäntilanteesta.

Toimintavuotta 2006 koskeva selvitys on kuudes sosiaaliamiesten kokoama palaute asiakkaiden yhteydenotoista. Tällä kertaa selvitys jakaantuu neljään osaan. Ensimmäisessä osassa arvioidaan laajemmin, millaisena asiakkaiden aseman kehittyminen on näyttänyt viime toimintavuoden aikana niin sosiaaliviraston sisäisessä kuin kaupungin toiminnassa. Toisessa osassa esitellään sosiaalihuollon järjestämistä ja toteuttamista ohjaavaa lainsäädäntöä. Kolmannessa osassa käydään läpi tarkemmin vuoden 2006 asiakkaiden yhteydenottoja ja muistutuksia. Viimeisessä osassa selvitetään yksityiskohtaisemmin toimeentulotukeen, vammaispalveluun, lastensuojeluun ja vanhustenhuoltoon liittyviä asioita ja ongelmia sekä tuodaan esille toimenpide-ehdotuksia.

## **ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUSTURVASTA**

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja heidän oikeusturvaansa sosiaalivirastossa voidaan tarkastella sosiaaliasiamiestyössä kahdella tavalla. Ensimmäiseksi voidaan arvioida sitä, mitä asiakkaat kertovat asioinnistaan ja millaisia kokemuksia heillä on asioidessaan ollut. Toiseksi asiakkaiden asemaa ja heidän tilanteitaan voidaan tavoittaa heille tehtyjen päätösten kautta. Esimerkiksi toimeentulotukipäätökset ja niihin sisältyvät laskelmat tuovat esille monenlaisia asioita mm. asiakkaiden tilanteiden huomioinnista tai huomiotta jättämisestä, kunnallisten soveltamisohjeiden (Helsingissä pysyväisohjeet) käytöstä tai niihin liittyvistä ongelmakohdista. Päätöksistä voidaan nähdä myös, kuinka päätösten tekijät hallitsevat ohjeiden taustalla olevaa lainsäädäntöä ja lain henkeä.

### **Sosiaaliasiamiehet asiakaspalautteen antajina**

Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamiehille syntyy käsitys siitä millaisia vaikeuksia ja esteitä hyvän sosiaalihuollon toteutumiseksi ja asiakkaiden positiivisille palvelukokemuksille on ollut. Tätä kuvaa täydentävät myös viraston ja eri yhteistyötahojen työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut. Sosiaalilautakunnan esityslistat ja pöytäkirjat, kuten myös viraston omat neuvottelu- ja kokousmuistiot sekä raportit, tuovat tietoa asiakkaiden kannalta tehdyistä merkittävistä päätöksistä ja usein myös niihin liittyvistä arvoista ja asenteista.

Sosiaalilautakunta toivoi edellisestä sosiaaliasiamiesselvityksestä antamassa lausunnossaan systemaattisempaa analyysiä asiakkaiden kokemista tilanteista sekä asiakkaiden saaman palvelun raportointia tarkemmin suhteessa asiakaslakiin ja sen tavoitteisiin. Annetussa lausunnossa myös kiinnitettiin huomiota vuoden 2005 sosiaaliasiamiesselvityksessä käytettyihin yksittäistapauksiin ja niistä tehtyihin liiallisiin yleistyksiin (lausunto kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten toimintaa vuonna 2005 koskevasta selvityksestä 3.10. 2006).

Ministeriön oppaan mukaan sosiaaliasiamies voi selvityksessään puuttua yleisellä tasolla niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita hän on työssään havainnut. Sosiaaliasiamies voi kiinnittää huomiota muun muassa siihen, miten määrärahoja on varattu tai suunnattu kunnan sosiaalipalveluihin, miten sosiaalipalveluja on kunnassa järjestetty tai millä tavoin sosiaalihuoltoa ja sen laatua kunnassa voitaisiin kehittää.

Aiemmissä selvityksissä on tarkasteltu asiakkaiden saamaa palvelua asiakaslain mukaiseen vaatimukseen hyvästä palvelusta ja kohtelusta ja todettu, ettei heidän etunsa ja yksilölliset tarpeensa ole tulleet asiakaslain mukaan tarpeeksi huomioiduksi sosiaalihuoltoa järjestettäessä. Selvityksissä on vuosittain esitetty myös toimenpide-ehdotuksia ongelmien korjaamiseksi.

Edellisessä sosiaaliasiamiesselvityksessä pyrittiin ottamaan esille aikaisempaa tarkemmin korjausta tarvitsevia kohtia esimerkiksi toimeentulotuen ohjeistuksessa tai asiakkaille tehtävissä päätöksissä. Sosiaaliasiamiehet näkevät edelleen tärkeänä nostaa esille yksittäisten asiakkaiden tilanteita, koska niiden kautta pystytään arvioimaan, miten laissa säädetyt palvelut ja etuudet käytännössä toteutuvat.

Edellä esitetyn perusteella sosiaaliamiehen selvitys tulee nähdä, kuten lainsäätäjät on tarkoittanut, ensisijaisesti asiakkaiden kokemien ongelmien ja pulmatilanteiden esiin nostajana. Tämän jälkeen viraston tulee oman arviointi- ja kehittämistoimintansa avulla tutkia esille nostettuja asioita tarkemmin ja aikaansaada parannuksia asiakkaiden kannalta. Sosiaaliamiehet voivat tuoda esille näitä organisaatiossa heikosti kuuluvia signaaleja, mutta niiden tarkempi tutkiminen ja analysointi 11 000 työntekijän suuruudessa organisaatiossa kuuluvat ensisijaisesti viraston johdon ja kehittämisselvitelmien tehtäviin.

### **Sosiaalivirasto asiakaspalautteen kerääjänä**

Sosiaalivirastossa tehtiin syksyllä 2006 kartoitus asiakaspalautteen, osallisuuden ja arviointiosaamisen nykytilanteesta työyhteisöjen näkökulmasta. Asiakaspalautteen hankkimisessa ja asiakasosallisuuden lisäämisessä näytti tehdyn selvityksen perusteella olevan terävöittämissä tarvetta. Kartoitus toi esille, että asiakaspalautteen hankkiminen ja asiakasosallisuuden esiintyminen sosiaaliviraston palvelukentässä on hyvin sattumanvaraista ja yksikkökohtaista.

Kartoituksen tekijät toteavat, että pelkkä tyytyväisyysseuranta ei riitä. Sen lisäksi tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jolla asiakastytyväisyyttä parannetaan. Kirjallisuus ja eri tutkimukset tuovat esille sen tosiasian, että asiakkaat eivät tule tyytyväisemmiksi vaikka heiltä jatkuvasti pyydetään palautetta tyytyväisyyden tasosta. Asiakkaat odottavat, että tehdyt tutkimukset saavat aikaan toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palvelun parantumisena. Kartoituksessa todetaankin, että asiakaspalautteen kerääminen tässä mielessä on iso haaste sosiaalivirastossa (Sosiaaliviraston Arviointiohjelma, selvitys 22.9.2006).

### **ERITYISTÄ HUOMIOTA JA KORJAUSTA VAATIVAT ASIAT**

Sosiaaliamiehet katsovat, että seuraaviin asioihin tulee kiinnittää erityistä huomiota sekä saada niihin nopeasti korjausta. Eri vastualueiden kohdalla tuodaan esille tarvittavia toimenpide-ehdotuksia.

### **Toimeentulotuen kirjallinen hakemuskäytäntö ja valikoiva sosiaalityö**

Vuonna 2003 sosiaalityöntekijöiden virkoja lähdettiin muuttamaan aikuispalveluissa lähityöntekijöiden vakansseiksi. Sosiaaliamies kysyi tuolloin sosiaalilautakunnan jäseniltä: Mihin asiakas unohtui, kun sosiaalityöntekijöitä vähennetään? Miten voidaan varmistaa se, ettei kukaan jää heitteille? Kolme Helsingin sosiaalityöntekijää kysyi Helsingin Sanomien mielipidekirjoituksessaan kaupungin päättäjiltä selkeää poliittista kannanottoa siihen, kenellä on oikeus päästä sosiaalityöntekijän vastaanotolle tämän muutoksen jälkeen.

Noista kirjoituksista ja niihin sisältyvästä huolesta asiakkaiden tilanteesta on nyt kulunut neljä vuotta. Ollaan tilanteessa, jossa hyvin harvalla asiakkaalla on enää kovin paljon mahdollisuuksia tavata hänen asioitaan hoitavia työntekijöitä. Sosiaalivirastossa tehdään päivittäin satoja ihmisten elämään ja toimeentuloon vaikuttavia päätöksiä – selvittämättä tarkemmin asiakkaiden näkemyksiä heidän tilanteestaan ja heille tehdyistä päätöksistä.

Sosiaalilautakunta totesi edellisestä sosiaaliasiamiesselvityksestä antamassa lausunnossaan sosiaaliviraston siirtyneen kirjalliseen hakemuskäytäntöön eräissä suhteellisen yksinkertaisissa ja pitkälle normitetuissa sosiaaliturva etuuksissa ja juuri siitä syystä, että henkilökunnalle jäisi aikaa asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Lausunnon mukaan on kaikkien edun mukaista, että erilaisten sosiaaliturvaetuuksien hakeminen ja käsittely on mahdollisimman vaivatonta, tehokasta ja luotettavaa.

Nykyinen tilanne asiakkaiden ja myös työntekijöiden kannalta on kuitenkin muuttunut päinvastaiseksi. Erityisesti toimeentulotuen kirjallinen hakemuskäytäntö on osoittautunut liian vaikeaksi ja kankeaksi tavaksi hakea viimesijaista etuutta vaikeissa elämäntilanteissa. Toiminta ei myöskään ole tehokasta, koska asiakas joutuu asioimaan saman asian takia monen työntekijän kanssa, jolloin asiakkuus jakaantuu liian pieniin osiin, eikä kokonaisuuden hahmottaminen ole enää mahdollista. Asiakkaiden soitot ja muut yhteydenotot viivästyneiden päätösten ja maksujen perään lisäävät edelleen tehottomuutta, kun samaa asiaa joudutaan tarkistamaan useitakin kertoja, ennen kuin itse päätös lopulta tehdään. Asiakkaiden luottamus sosiaaliviraston toimintaa kohtaan on selvästi horjunut omien tai omaisten vaikeiden asiointikokemusten takia.

Myös työntekijät kertovat, että tällä hetkellä työaika käytetään paljon hyvin pienien asioiden työstämiseen suurella joukolla esimerkiksi toimistokokouksissa. Työntekijät viestittävät, että pienetkin harkinnanvaraista toimeentulotukea edellyttävä päätös on siirtynyt yksittäiseltä työntekijältä kokonaiselle työryhmälle. Usein kyseessä on ollut kustannuksiltaan hyvin vähäiset summat esim. uimaliput, harrastuskurssimaksu. Päätöksenteko on voinut kestää näissä asioissa myös pitkään. Saman käsityksen sosiaaliasiamiehet saivat arvioidessaan yhteyttä ottaneiden asiakkaiden päätöksiä. Kaikilta vastuualueilta on tullut viestiä siitä, että yksittäisen työntekijän päätösvalta on koko ajan kapeutunut.

Myös eri yhteistyötahot nostivat viime toimintavuodesta kysyttäessä esiin kirjallisen hakemuskäytännön kankeuden. Erityisesti sairaaloiden sosiaalityöntekijät ovat olleet huolissaan siitä, miten esim. fyysisesti vaikeasti sairaat, mielenterveysongelmista kärsivät, päihteitä käyttävät henkilöt sekä vanhukset pärjäävät tässä kirjallisessa hakemuskäsittelyssä, kun heilläkin on ollut vaikeuksia saada työntekijöitä kiinni ja toimia asiakkaiden etujen ajamiseksi. Toimeentulotuen myöntämisen linja on heidän mukaansa tiukentunut ja harkintaa käytetään säästellen. Esimerkiksi sairaalasta kotiutuville rahattomille potilaille on ollut vaikeuksia saada lääkkeisiin tarpeellista maksusitoumusta tai matkarahaa. Tämän takia on mm. asiakasta jouduttu pitämään hoidossa ylimääräinen vuorokausi, jotta asia on saatu selvitettyä.

Myös lapsiperheiden toimeentulotuen hakeminen on sairaalan sosiaalityöntekijöiden mukaan vaikeutunut, koska perhepalvelut on erotettu taloudellisesta tuesta. Heidän mukaansa lasten hyvinvointia ei lisää se, että vanhemmat joutuvat kamppailemaan jatkuvasti toimeentulonsa eteen ja vaihtuvien työntekijöiden kanssa asioiden. Sairaalan lapsen vanhemmilla ei heidän mukaansa aina riitä tähän myöskään voimavaroja.

Toinen heidän esittämänsä huoli on jo vuosia jatkunut kiireellisesti sijoitettavien lasten hoitopaikkojen puute. Heidän mukaansa vain poikkeustapauksissa on saman päivän aikana löytynyt vapaa paikka lapselle. Lapsia ei ole aina voitu pitää sosiaalisten syiden perusteella pidempään sairaalassa, joten lapsia on jouduttu sijoittamaan laitokseen ylipaikalle. Tämä ei työntekijöiden mukaan voi olla lasten edun mukaista.

Toimeentulotukeen liittyvät kysymykset ja ongelmat ovat jokaisena toimintavuonna aiheuttaneet enintään yhteydenottoja. Organisaation toimivuuden ja asiakkaiden aseman kannalta olisi nyt syytä tutkia, mitkä sosiaaliviraston ja henkilöstörakenteen muutoksissa ovat johtaneet siihen, että samalla kun asiakasmäärät toimeentulotuen puolella ovat alentuneet, niin asiakkaiden on entistä vaikeampi saada henkilökohtaista palvelua.

Vuosina 1994 -1997 toimeentulotukea saavia talouksia oli vuosittain noin 55 000 kun vastaava luku vuonna 2006 oli 35 504 eli noin 20 000 taloutta vähemmän. Asiakkaila oli 1990-luvulla mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijä henkilökohtaisesti pääsääntöisesti kerran kuukaudessa. Sosiaalivirastossa on muutaman vuoden ajan erityisesti korostettu suunnitelmallista muutossosiaalityötä, mutta samalla voidaan kysyä, eikö juuri se, että asiakkaalla oli mahdollisuus tavata työntekijä henkilökohtaisesti kerran kuussa, ollut myös suunnitelmallista asiakkaan elämäntilanteen huomioimista ja antanut mahdollisuuden esiintyvien ongelmien nopeaan reagointiin ja hoitamiseen. Luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen oli mahdollista ja asiakkaille myönnettävää toimeentulotukea pystyttiin käyttämään pitkäjänteisesti sosiaalityön välineenä asiakkaan tukemiseksi ja eteenpäin auttamiseksi, koska asiakas oli tuttu ja hänen elämäntilanteensa olivat tiedossa. Asiakkaan asioiminen oli joustavaa ja hänellä oli aina tieto siitä, kenen puoleen kääntyä tarvittaessa. Kaikki samoja asioita, joita asiakkaat antamansa palautteen perusteella tälläkin hetkellä arvostavat enintään asiakkuuden myönteisinä piirteinä.

Nyt kaikilla asiakkailla ei ole tätä mahdollisuutta, koska sosiaalityön ns. painopiste kohdistuu nuoriin alle 25-vuotiaisiin sekä tulottomiin asiakkaisiin. Tämän takia mm. useat pitkäaikaisasiakkaat jäävät tämän sosiaalityön ja tuen ulkopuolelle, vaikka sitä tarvitsisivat ja itse toivoisivat. Myös sosiaaliviraston omassa raportissa todetaan, että pitkäaikaisasiakkaiden kanssa vuorovaikutus on kaikkein puutteellisinta eikä maahanmuuttajien avuntarpeita tunnisteta vielä riittävästi.

### **Toimeentulotuen alikäyttö**

Juuri ilmestyneen tutkimuksen mukaan toimeentulotuen alikäyttö on Suomessa merkittävää. Syytä toimeentulotuen hakematta jättämiseen on useita. Käyttöä vähentää muun muassa tietämättömyys järjestelmästä, riittämättömät tiedot tuen saannin ja sen myöntämisen perusteista. Hakemukseen tarvittavien tositteiden määrä tai pelko yhteiskunnan elätiksi leimautumisesta voi estää tuen hakemisen. Kun tuen hakemiseen liitetään lisäksi nöyryyttäviä piirteitä, kontrollia sekä väärinkäytösten epäilyä, tukea haetaan vähemmän. Tutkimuksen mukaan valtaosa tuen alikäyttäjistä määrittyy köyhiksi ja suurimmalla osalla heitä on myös taloudellisia vaikeuksia. Toimeentulotuen alikäyttö on siten suuri haaste kansalaisten tasavertaisuuden ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden näkökulmasta. Jotta tuki kohdistuisi heille, joille se on tarkoitettu, tuen alikäyttöä tulisikin aktiivisesti pyrkiä vähentämään eikä päinvastoin (Kuivalainen, Yhteiskuntapolitiikka 72(2007):1).

Useat näistä piirteistä ovat tuttuja myös sosiaaliviraston toimeentulotukijärjestelmän asiakkaille. Asiakkaat ovat kertoneet sosiaaliamiehille, että hakevat tarvittavan avun mieluummin kirkon diakoneilta tai leipäjonosta, koska eivät jaksakaan enää taistella "toimeentulotukimyllytystä" vastaan. Myös monet vanhusasiakkaat kokevat tuen hakemisen olevan liian raskas ja häpeällinen prosessi ja elävät mieluummin pienillä tuloillaan ja pihistellen menoistaan. Sosiaaliamiehiin yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat myös todenneet, etteivät he ole tienneet kaikista niistä etuuksista, jotka heille lain mukaan kuuluisivat.

Kirkkohallituksen helmikuussa 2007 julkaiseman Viimeisellä luukulla - tutkimuksen mukaan diakonian taloudellisen avun asiakkaita ovat useimmiten pientä eläkettä saavat ikääntyneet ihmiset, työttömät, velkaantuneet, opiskelijat, pienyrittäjät sekä matalapalkkaiset tai pätkätöitä tekevät henkilöt. Suurimmat diakonian taloudellisen avun asiakkuutta aiheuttavat syyt johtuivat viimesijaiseen sosiaaliturvaan liittyvistä tekijöistä.

Sosiaalivirastossa tulisikin nyt tarkastella ja arvioida toimeentulotuen hakemis- ja myöntämisen prosessi kokonaan uudestaan, jotta se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeita ja olisi käytännöltään toimiva. Asiakkaat tulevat myös ottaa mukaan kehittämistyöhön. Myös uusimmissa tutkimuksissa esiintyvät näkökohdat tulisi huomioida arviota tehtäessä. Samalla tulee tarkastella miten eri vastuualueiden saumaton yhteistyö hakijoiden ja perheiden toimeentulon turvaamiseksi on mahdollista. Työntekijöiden näkemykset työnsä ongelmakohdista ja kehittämistarpeista tulisi käydä avoimesti läpi, jotta toimintakulttuuria voidaan muuttaa asiakasmyönteisempään suuntaan.

Aiemmissa sosiaaliamiehiesselvityksissä on ehdotettu, että sosiaaliviraston tulisi aiempaa enemmän tiedottaa kuntalaisille niistä palveluista ja etuuksista, joihin he ovat oikeutettuja, etteivät ne jäisi hakematta tiedon puutteen vuoksi, kuten nyt näyttää osittain tapahtuvan. Sosiaaliamiehet ehdottavat edelleen Kelan -sanomat tapaista tiedotuslehteä jaettavaksi jokaiseen kotiin, jotta sosiaalivirasto tulisi kaikille kuntalaisille tutuksi kumppaniksi.

### **Sosiaaliviraston säästötoimenpiteet ja kovenevat arvot**

Toimeentulotukijärjestelmän toimivuuden parantamiseksi eduskunta ja valtioneuvosto tekivät jo vuoden 2000 lopulla ja vuoden 2001 alussa säädösmuutoksia, joiden avulla on ollut tarkoitus laajentaa ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä kunnissa, lyhentää asiakkaiden jonotusaikoja sekä tehostaa tarveharkinnan käyttöä tukea myönnettäessä. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Tämän johdosta kuntien valtionosuuksia lisättiin ja tarkoituksena on ollut, että ehkäisevään toimeentulotukeen käytettäisiin kunnissa vähintään 3,3 % varsinaisen toimeentulotuen menoista.

Tutkimusten mukaan toimeentulotuen perusosa riittää juuri ja juuri kattamaan ne kotitalouksien menot, jotka perusosalla on tarkoitus kattaa. Näin, etenkin tilanteissa, joissa toimeentulotuen tarve on lyhytaikainen. Mitä pidempään asiakas joutuu olemaan toimeentulotuen varassa, sitä niukemmaksi muodostuu hänen taloudellinen liikkumavaransa. Niukinta toimeentulotuen antaman kulutustaso on tutkimusten mukaan yksinasuvien kohdalla.



Helsingissä sai vuonna 2006 toimeentulotukea yhteensä 35 504 kotitaloutta, joissa oli yhteensä 51 571 henkilöä. Suurin osa, 77 % toimeentulotukea saaneista oli yhden hengen kotitalouksia. Toimeentulotukea pitkään, 11-12 kuukautta, saaneiden kotitalouksien määrä nousi vuonna 2006 edelliseen vuoteen verrattuna 1,9 %. Toimeentulotukea pitkään saaneiden osuus kaikista talouksista oli 28,7 %. Suurin osa toimeentulotukea saaneista henkilöistä, 37,5 % oli vuonna 2006 iältään 40–59 vuotiaita.

Helsingissä ehkäisevään toimeentulotukeen käytettiin vuonna 2006 enää 1,39 % kaikista toimeentulotukimenoista, vaikka toimeentulotukea saavien asiakkaiden taloudellinen ahdinko on lisääntynyt.

Sosiaaliviraston eri vastuualueiden työntekijät ovat kertoneet sosiaaliamiehille, ettei asiakkaan tilanteen vaatima harkinnankäyttö olisi työntekijöille enää mahdollista tai luvallista. Osa työntekijöistä tunnistaa tämän, osalle työntekijöistä tämä näyttäisi olevan selkeä tapa työskennellä asiakkaiden kanssa ja tehdä päätöksiä. Onko kyse viraston sisällä tapahtuneesta arvomuutoksesta, joka näkyy asiakkaille tehdyissä päätöksissä? Kertooko ehkäisevän toimeentulotuen vuosittainen aleneminen arvojen kovenemisesta asiakkaiden tarpeita kohtaan?

Asiakkaiden taloudellisten olosuhteiden perusteella on mahdotonta ymmärtää, että sosiaalivirastossa ehdotettiin maaliskuussa 2007 ennaltaehkäisevän toimeentulotuen lakkauttamisesta kuluvalta vuodelta. Sosiaaliviraston johdossa tehtiin talouden sopeuttamiseksi seuraava ehdotus: "Vuoden ensimmäisen ennusteen mukaan budjetoitujen määrärahojen ylitys toimeentulotuen osalta on 2 miljoonaa euroa. Sopeutukseksi esitetään ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen lakkauttamista. Ehkäisevään toimeentulotukeen on budjetoitu 2,3 miljoonaa euroa, josta on käytetty 200 000 euroa".

Sosiaaliamiehet kommentoivat heti, ettei laissa mainitun kokonaisen etuuden lakkauttaminen ole lain mukaista eikä vastaa eduskunnan tahtoa lisätä ehkäisevän tuen käyttöä erityisesti sosiaalityön välineenä. Vaikka kyseinen ehdotus yleisen hämmennyksen vuoksi varsin nopeasti tiedotettiin sähköpostin kautta "epärealistiseksi sopeutuksen johtamistoimenpiteeksi", kertonee se kuitenkin paljon siitä arvomaailmasta, jonka perusteella asiakkaita koskevia suuria päätöksiä tehdään. Sosiaaliamiesten tietoon ei tullut se, kuka tai ketkä henkilökohtaisesti olivat tämän ehdotuksen takana, ja ketkä kaikki sosiaalivirastossa olivat tätä sopeuttamistoimenpidettä kannattaneet.

Vuosittaisten säästöjen kärsijöitä ovat olleet erityisesti sosiaalihuollon asiakkaat, mutta myös entistä enemmän työntekijät, joiden mahdollisuudet hyvään ja eettisesti kestäväan sosiaalihuollon toteutukseen ovat vaikeutuneet. Työntekijät ovat tuoneet huolensa esiin myös sosiaaliamiehille. Pitkään sosiaalivirastossa työskennelleet sosiaalityöntekijät ovat kuvanneet nykyistä toimintaa arvoiltaan kovaksi ja osittain asiakkaiden vastaiseksi. Liian kireät linjaukset ja säästöpainet ovat heidän mukaansa vieneet kyvyn nähdä sosiaalityön perustehtävän tärkeys. Ihmisten auttaminen ja elinolosuhteiden parantaminen ovat sosiaalityön tärkeimpiä elementtejä ja niiden eteenpäin vieminen tulisi olla työn ensisijainen sisältö. Sosiaalityöntekijöiden mukaan virastossa toiminnalle asetetaan suuria tavoitteita, mutta niiden tekemiseen tai toteuttamiseen ei kuitenkaan anneta tarpeeksi välineitä vaan pidetään hyvänä, jos on pystytty säästämään.

Useat työntekijät myös kertoivat, että sosiaalivirastossa on olemassa tällä hetkellä eräänlainen pelon ja vaijantamisen kulttuuri. He totesivat muun muassa, etteivät joko uskalla tuoda esille näkemyksiään työn kehittämiseksi tai kokivat, ettei heidän tietoaan haluta ottaa vastaan. Useat työntekijät sanoivat olevansa lannistuneita siitä, ettei heidän näkemyksiään tai kokemuksiään nähdä tarpeellisena. Myös pelko esimiehen puhutteluun joutumisesta esti ja estää monia työntekijöitä tuomasta esille työn epäkohtia julkisesti. Myös nyt, kuten aiempina vuosina, yhteyttä ottaneet työntekijät halusivat sosiaaliamiehiltä varmuuden siitä, ettei heidän nimeään missään tilanteissa tuotaisi julki.

Tämä tuntuu erikoiselta sitä taustaa vasten, että myös sosiaaliviraston oman raportin mukaan niukat resurssit ja jatkuva muutos ovat estäneet arkityön kehittämisen. Vähäisillä resursseilla ei raportin mukaan ole mahdollisuutta toteuttaa ennaltaehkäisyä ja varhaista tukea. Muutos organisaatiossa on ollut liian nopeaa ja punainen lanka on kadonnut. Raportissa todetaan, että työntekijät uupuvat, mutta työyhteisöistä ei pidetä riittävästi huolta, vaikka yhteisöllisyys auttaisi jaksamaan. Ei tiedetä mihin tulevaisuudessa keskitytään, miten poliittinen ilmapiiri ohjaa työtä ja kuinka paljon resursseja on käytössä. Lieneekö osasyynä se, ettei tämän raportin pohjalta käyty työntekijöiden kanssa laaja avointa keskustelua viraston toiminnasta ja miten sitä pitäisi nopeasti muuttaa asiakkaiden ja myös työntekijöiden parhaaksi ja lain säätäjän tahdon mukaiseksi.

## **ASIAKKAAN ASEMAN KEHITYS SUHTEESSA ASIAKASLAKIIN**

Näiden kuuden vuoden aikana, kun laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on ollut voimassa, on lain hyvää tarkoitavista periaatteista etäännytty entistä enemmän. Asiakkaan mahdollisuudet olla osallisena itseään koskevaan päätöksentekoon ovat kaventuneet entisestään. Asiakkaan toiveet, etu ja mielipide pystytään päätöstä tehtäessä ottamaan yhä harvemmin huomioon kun asioita käsitellään pääasiallisesti kirjallisesti tai asiakkaasta etäällä olevissa asiantuntijaryhmissä. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja olosuhteet on sivuutettu helposti tasapuolisuuden vaatimuksella. Asiakkaiden kanssa tehtäviä palvelusuunnitelmia on mahdoton toteuttaa, kun asiakkailla ei ole aina oikeutta edes tavata työntekijää. Oikeaan aikaan saatavia ja asiakkaalle sopivia palveluja on vaikea saada.

Sosiaaliviraston vuonna 2005 toteutetun organisaatiouudistuksen perusteena ja tavoitteena oli keskittämisen avulla taata asiakkaille mahdollisimman tasapuoliset palvelut. Yhdenvertaisuuden vaatimukseen sisältyvä tasapuolisuus ei kuitenkaan tarkoittane sitä, että erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten asiat käsiteltäisiin samalla tavalla, kuten nyt näyttää käyvän. Tasapuolisuuden hyvinä ja toimina vaatimuksina sen sijaan voitaisiin pitää sitä, että hyvän hallinnon periaatteet tunnetaan ja ne myös toteutuvat kaikissa toimipisteissä ja esim. toimeentulotukihakemukset tehdään viikon määräajassa, neuvonta ja ohjaus on järjestetty, henkilökohtaiseen tapaamiseen on oikeus jne.

Asiakkaiden yhteydenotoissa on tullut esille, että heidän on ollut erittäin vaikeaa suunnitella elämäänsä etukäteen, koska he eivät ole pystyneet kuukausittain ennakoimaan; millainen seuraava päätös tulee olemaan, kuka sen tekee ja milloin esim. rahat tulevat tilille. Juuri ennakoitavuus ja luottamus siihen, että asiat hoituvat, vapauttaisi ihmisen voimavaroja taloudellisen tilanteen jatkuvasta huolehtimisesta työllistymiseen, kuntoutumiseen, tervehtymiseen jne.

Omien asioiden ajaminen vaatii yhä enemmän asiantietoa, ominen oikeuksien tarkkaa tuntemista ja kirjallista taitoa, mikä rakenteellisesti syrjii erityisryhmiä. Mikäli palveluiden tarjonnassa on puutteita ja syrjiviä rakenteita, niiden vaikutukset kohdistuvat heikoimpiin asiakasryhmiin; vammaisiin, vanhuksiin, lapsiin ja valtaosin maahanmuuttajiin ja etnisiin vähemmistöihin. Esimerkiksi huonon kielitaidon omaavat ulkomaalaiset ovat joutuneet kohtuuttomiin tilanteisiin kirjallisessa etuuskäsittelyssä tai silloin, kuin heitä ei ole tapaamisella ymmärretty, mutta tulkkia ei ole varattu paikalle.

Yleensä huono hallinto ja riittämättömät resurssit palveluiden tuottamisessa synnyttävät huonoa kohtelua, jonka vakavuutta helposti halutaan vähätellä. Periaatteena kuitenkin on, että syrjintää tai kokemusta huonosta hallinnosta ei voi perustella hallinnon puutteilla, koska sitä ei voi pitää asiallisena perusteena syrjivän tilanteen syntymiselle.

Juuri ilmestyneen Sosiaalibarometrin mukaan; "Kaikkein heikoimmilla jo vuosia olleiden ihmisryhmien, kuten pitkäaikaistyöttömien, mielenterveyskuntoutujien, päihdeongelmaisten ja iäkkäiden ihmisten hyvinvoinnin arvioidaan edelleen heikentyneet. He jäävät myös muita ihmisryhmiä useammin palveluiden ulkopuolelle. Ongelmallisena nähdään myös kuntien tietoinen alibudjetointi. Pahimmillaan alibudjetointi näkyy palvelutason ja yleisen ilmapiirin heikkenemisen sekä henkilöstön työpaineiden lisääntymisenä".

### **Kaupungin ja sosiaaliviraston perustehtävät asiakkaiden parhaaksi**

Viimeisen kymmenen vuoden aikana kansalaisten tuloerot ovat kasvaneet. Sosiaaliturvanetuuksien, etenkin perusturvaetuuksien (esim. työmarkkinatuki, kansaneläke) taso ja ostovoima ovat jääneet jälkeen yleisestä palkka- ja kustannustason kehityksestä. Jos perusturvaetuudet palautettaisiin vuoden 1993 tasolle suhteessa ansioihin, niitä jouduttaisiin nostamaan noin 30 prosenttia. Viimesijaisesta, väliaikaiseksi tarkoitettusta toimeentulotuesta, on tullut muiden etuuksien paikkaaja. Suomi eroaa useimmista muista Euroopan maista kasvavan tulokuilun ja pienituloisiin kohdistuvan lisääntyvän tarveharkinnan maana

Kunnan tarkoituksena on tuottaa tarvittavia palveluja asukkailleen. Kunnan etu ei voi siten olla mikään muu kuin sen asukkaiden etu. Perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja myös turvattava niiden toteutuminen. Helsingin kaupungin valtuusto käyttää asukkaiden puolesta valtaa budjettia laadittaessa ja sen on myös tehtävä arvovalinnat siitä, mihin rahat esisijaisesti käytetään.

Stakesin asettaman "Hyvinvointivaltion rajat" – hankkeen työryhmän Oikeus – ja kohtuus raportissa todetaan; "Mitä perustavammanlaatuiset inhimilliset tarpeet ovat uhattuina ja mitä heikommat ovat yksilön omat voimavarat selvitä, sitä vahvemmat ovat yksilön oikeudet ja sitä selkeämpi on julkisen vallan velvollisuus järjestää toimeentulo ja sosiaali- ja terveystalvet". Jo nyt useat heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden perusoikeudet jäävät toteutumatta.

Sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaan ammattihenkilöstö puolustaa asiakkaiden oikeuksia ja pitää toimintansa lähtökohtana asiakkaansa etua. Henkilöstö toimii asiakkaan edun valvojana ja puolestapuhujana huolehtien erityisesti heikoimmassa asemassa olevien oikeuksien toteutumisesta. Vuosi jatkuneiden säästövaatimusten paineessa näyttää käyneen niin, että nämä periaatteet ovat jääneet taka-alalle ja sosiaaliviraston toimintaa ovat ohjanneet entistä enemmän kunnan määrittelemät taloudelliset tavoitteet eivätkä asiakkaan tarpeet.

Helsingin kaupungin talous on vuoden 2002 notkahduksen jälkeen ollut kasvussa ja varsinkin Helsingin energian tuottama voitto on tuonut kaupungin talouteen selvää ylijäämää. Vuonna 2005 kaupungin ylijäämä oli 116 miljoonaa euroa ja vuonna 2006 n. 280 miljoonaa euroa. Samaan aikaan Helsingin lainasaamiset olivat suuremmat kuin velat. Tätä taustaa vasten tuntuukin oudolta, että sosiaalilautakunnan 30.5.2006 esityslistan mukaan "sosiaalivirasto on viime vuosina joutunut sopeuttanut talouttaan kaupungin niukkeneviin voimavaroihin".

Sosiaalitoimelle budjetoidut määrärahat on vuosittain ylitetty, koska ne ovat olleet alimitoitettuja tiedossa olevaan palvelutarpeeseen nähden. Vuodelle 2007 sosiaalitoimen budjettia on kasvatettu, mutta ei riittävästi, sillä korotus ei vastaa yleisen kustannustason nousua.

Helsingin kaupunginhallituksen ja valtuuston tuleekin nyt arvioida, onko sosiaalivirasto nykyisen budjetin kautta asetettu kohtuuttomien vaatimusten eteen, jotta se voisi turvata tiedossa olevan tarpeen mukaiset palvelut kuntalaisille ja taata ammatintaitoisen henkilökunnan pysyvyyden ja saatavuuden myös jatkossa.

Sosiaaliviraston pitää olla vahva sosiaalipoliittinen toimija ja kannanottaja. Viraston johdon velvollisuutena on sosiaalialan ammattilaisina julkisestikin toimia asiakkaidensa puolestapuhujana ja heidän parhaakseen. Eettinen tietoisuus on oman ammatillisuuden selkäranka. Oleellista on erilaisten intressien ja ristiriitojen arvioiminen. Ammatillainen on vastuussa teoistaan ja valinnoistaan. Yhteiset keskustelut eettisistä kysymyksistä myös tukevat yksittäisiä työntekijöitä valintojen tekemisessä.

Uusi sosiaalijohtaja on painottanut antamisissaan haastatteluissa perehtymistään moraalifilosofiaan eli etiikkaan. Hän on todennut Helsingin sosiaalivirastolla olevan se etu, että se kiinnittyy suoraan länsimaisen arvomaailman kauneimpaan ja pysyvimpään ytimeen, etiikkaan. Tämän arvomaailman palauttaminen ja vahvistaminen sosiaaliviraston jokapäiväiseen työn peruslähtökohdaksi on asiakkaiden todellisen huomioimisen ja lainsäädännön tuntemuksen lisäksi varmasti uuden johtajan tärkein tehtävä, jotta se koituisi asiakkaiden aseman ja oikeuksien vahvistamiseksi.

## LAINSÄÄDÄNTÖ JA OIKEUSPERIAATTEET TOIMINNAN PERUSTANA

### Perustuslaki

Suomessa velvollisuus sosiaalihuollon järjestämiseen kuuluu kunnalle. Kunnat voivat melko vapaasti päättää sosiaalihuollon järjestämisestä. Kuntien harkintavallan käyttöä rajoittavat kuitenkin muun muassa perustuslaki ja ihmisoikeussopimukset sekä sosiaalihuollon lainsäädäntö. Sosiaalihoitolain 1 §:n mukaan sosiaalihuollon tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön turvallisuutta ja toimintakykyä.

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Kysymyksessä on jokaiselle kuuluva subjektiivinen oikeus. Saman pykälän mukaan julkisen vallan on myös turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Korkein hallinto-oikeus on vuonna 2000 antamassaan päätöksessä todennut, että sosiaalipalvelujen riittävyttä arvioitaessa, lähtökohtana on pidettävä sellaista palvelujen tasoa ja toiminnan asianmukaista järjestämistä, joka luo kuntalaiselle edellytykset toimia yhteisönsä täysivaltaisena jäsenenä.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvatta perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteuttaminen. Tätä voidaan pitää perustuslain supersäännöksenä, jonka perusteella jokaisen virkamiehen yleisenä velvollisuutena, niin valtion kuin kunnan palveluksessa, on perus- ja ihmisoikeuksien aktiivinen edistäminen.

### Hyvä hallinto

Asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksen kannalta on erityisen tärkeää lainsäädännön ja oikeusjärjestelmän lisäksi se, miten sosiaalihoitoa toteutetaan tosiasiallisessa hallintotoiminnassa, eli arkipäivän työssä. Hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluvat palveluperiaate, asiakasmyönteisyys, neuvonta, hyvä kielenkäyttö, käsittelyn joutuisuus ja asianmukaisuus sekä oikeus huolellisesti ja yksilöllisesti perusteltuihin päätöksiin. Kuntalaiset eivät enää ole hallintoalamaisia, vaan julkisia palveluja ja hyödykkeitä käyttäviä asiakkaita, joita on palveltava. Sosiaaliamiehet saavat tuntumaa päivittäin siihen, miten hyvää hallintoa ja oikeudellisia periaatteita toteutetaan sosiaaliviraston asiakastyössä, asiakkaille tehdyissä päätöksissä ja johtamisessa.

### Ammattietiikka ja sosiaalihuollon oikeusperiaatteet

Oikeusperiaatteet välittävät oikeusjärjestyksen yhteyksiä eettisiin arvoihin ja moraalinormeihin. Sosiaalialan henkilöstö, joka sosiaalioikeuden alalla huolehtii ensi asteen päätöksenteosta ja tosiasiallisesta toiminnasta, toimii paitsi koulutukseensa perustuvan erityisasiantuntemuksen myös ammattietiikkansa ohjaamana. Oikeusperiaatteiden välityksellä alan eettiset säännökset saavat myös oikeudellista merkitystä.

Sosiaalihuollossa merkitykselliset oikeusperiaatteet voidaan ryhmitellä seuraavasti:

1. Laajentavan tulkinnan kieltö, kun päätetään tahdosta riippumattomista toimenpiteistä tai etuuksien saajien valvonnasta. Toimenpiteitä valtuuttavia säännöksiä on siten tulkittava ahtaasti.
2. Hakijalle myönteisen tulkinnan ensisijaisuus etuuspäätöksissä. Yksilöllisissä etuuspäätöksissä on epäselvissä ja tulkinnanvaraisissa tilanteissa omaksuttava ensisijaisesti hakijan kannalta myönteinen vaihtoehto.
3. Tarveperiaate, ohjaa päätöksentekoa etuuksia myönnettäessä. Kunnan yleinen velvollisuus järjestää asukkailleen laissa tarkoitettuja palveluja on sidottu kunnassa esiintyvään tarpeeseen.
4. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden takaaminen kuuluu sosiaalihuollon asiakaslain keskeisiin tavoitteisiin.
5. Asiakkaan integriteetin kunnioittaminen pitää sisällään vaatimuksen asiakkaiden ihmisarvon, kulttuuritaustan, persoonallisuuden ja yksityisyyden kunnioittamisesta.
6. Yleisten sosiaalipalveluiden ensisijaisuus. Esimerkiksi vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaan niiden tarkoittamat palvelut ovat toissijaisia. Palveluja annetaan näiden lakien mukaan niille henkilöille, jotka eivät saa riittäviä ja sopia palveluja muun lain nojalla.
7. Asiakkaiden omatoimisuuden edistäminen. Sosiaalihuoltoa on toteuttava ensisijaisesti sellaisin toimintamuodoin, jotka mahdollistavat itsenäisen asumisen sekä luovat taloudelliset ja muut edellytykset selviytyä omatoimisesti päivittäisistä toiminnoista.
8. Osallistumisperiaate nojautuu perustuslain 14 §, jonka mukaan julkisen vallan on edistettävä yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon.
9. Luottamuksellisuus perustuu asiakkaiden yksityisyyden suojaan ja on siksi sosiaalioikeuden tärkeimpiä periaatteita. Asiakassuhteen luottamuksellisuus on myös sosiaalihuollon tavoitteiden toteutumisen edellytys (Tuori, Julkisoikeuden perusteet).

### **Sosiaalihuollon asiakaslaki**

Sosiaalihuollon asiakaslaki säädettiin edistämään asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain tavoitteena on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta siten, että asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihuoltoa järjestettäessä. Asiakslain mukaan asiakkaalle tulee myös laatia palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa on säännökset myös siitä, että asiakkaalle tulee selvittää hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. Selvitys on annettava riittävän ymmärrettävällä tavalla. Sosiaalihuollon henkilöstön tulee huomioida myös tilanteet, joissa sosiaalihuollon henkilöstä ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi.

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 vahvistaa ja edistää sosiaalihuollon asiakkaan asemaa kunnassa.

### **Sosiaaliasiamies**

Asiakkaan oikeusturvan edistämiseksi katsottiin tarpeelliseksi, että asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa kääntyä häntä oikeusturva-asioissa neuvovan puolueettoman henkilön, sosiaaliasiamiehen puoleen. Asiakaslain valmisteluvaiheessa eduskunta korosti sitä, että sosiaaliasiamiehen tulee olla mahdollisimman itsenäinen ja riippumaton työnantajastaan. Tällä sosiaaliasiamiehen asemalla haluttiin edelleen varmistaa asiakkaan oikeusturvaa.

Sosiaaliasiamiehen tulee tehtävissään katsoa ja arvioida asioita mahdollisimman puolueettomasti ja riippumattomasti, aina kuitenkin asiakkaan näkökulmasta.

Asiakaslain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- \* neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- \* avustaa asiakasta 23 § 1 momentissa tarkoitetun muistutuksen teossa;
- \* tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- \* toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi;
- \* seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakaslaista laatiman oppaan mukaan sosiaaliasiamies voi selvityksessään puuttua yleisellä tasolla niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita hän on työssään havainnut. Sosiaaliasiamies voi kiinnittää huomiota muun muassa siihen, miten määrärahoja on varattu tai suunnattu kunnan sosiaalipalveluihin, miten sosiaalipalveluja on kunnassa järjestetty tai millä tavoin sosiaalihuoltoa ja sen laatua kunnassa voitaisiin kehittää (Sosiaali- ja terveysministeriö: Oppaita 2001:1).

## ASIAKASYHTEYDENOTOT JA MUISTUTUKSET VUONNA 2006

### Yhteydenotot

Vuoden 2006 aikana sosiaaliasiamiehiin otettiin yhteyttä 1252 kertaa. Yhteydenotoista 1041 koski suoraan sosiaaliviraston omaa toimintaa. Toimeentulotukea koskevat kysymykset pysyivät tänäkin vuonna yhteydenottojen suurimpana syynä, niiden osuus kaikista yhteydenotoista oli 55 %. Lapsiperheiden, vanhusten ja vammaisten palveluiden osalta yhteydenottoja oli yhteensä 28 %, asioiden jakautuessa suhteellisen tasaisesti näiden kolmen alueen kesken. Päivähoidon vastuualueelta tuli vuoden aikana vain muutama yhteydenotto. Loput 17 % yhteydenotoista koskivat Kelan palveluja, terveydenhoitoa, työvoimatoimistoa, asuntoasioita, holhoustoimea, oikeusapua, velkaantumista ja ulosottoa sekä elämän suuria kriisejä.

Terveydenhuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa korostuivat asiakasmaksuihin ja maksukattoon liittyvät kysymykset. Kelaa koskevissa yhteydenotoissa nousivat esille erilaiset etuuksien hylkäämistilanteet, joissa yhteydenottaja tai hänen perheensä joutui taloudellisesti tai muuten vaikeaan tilanteeseen. Läheisen kuolema tai muu kriisitilanne sai aikaan yhteydenottoja sosiaaliasiamiehiin riippumatta siitä, oliko yhteydenottaja asioinut aiemmin sosiaalivirastossa. Kaikissa näissä tapauksissa selvitettiin myös asiakkaiden mahdollista oikeutta sosiaaliviraston tai järjestöjen tarjoamiin palveluihin sekä annettiin tarvittavat yhteystiedot. Sosiaaliasiamiehiin otettiin yhteyttä myös Helsingin ulkopuolelta. Näissä tilanteissa yhteydenottajille annettiin perusneuvontaa sekä ohjattiin selvittämään tilanne tarkemmin oman kunnan sosiaaliasiamiehen kanssa.

Tavallisimmin yhteydenottoja oli asiakas itse, mutta myös asiakkaan sukulainen, läheinen tai hänen asioitaan hoitava työntekijä ottivat yhteyttä. Vuoden 2006 ja alkuvuoden 2007 aikana asiakkaiden tilanteissa mukana olevien työntekijöiden yhteydenotot ovat lisääntyneet. Yhteyttä otetaan yhä useammin myös oman viraston sisältä.

TAULUKKO 1: Asiakkaiden yhteydenotot 2001 – 2006

Vuosi	Määrä
2001	1026
2002	1191
2003	1326
2004	1331
2005	1370
2006	1252

Yhteydenottojen määrän pieni lasku edelliseen vuoteen verrattuna (118) johtuu siitä, että asiakkaiden puhumisen tarve elämäntilanteestaan on vienyt aiempaa enemmän aikaa jo ensimmäisen puhelinkeskustelun aikana puhelinajalla. Tästä syystä kaikki sosiaaliasiamiehiä tavoitelleet asiakkaat eivät ole saaneet yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Vuonna 2006 varatulla ajalla tavattiin 59 asiakasta. Tapaamisten aikana asiakasta useimmiten neuvottiin ja autettiin muistutusten, valitusten ja kanteluiden tekemisessä.



Asioiden selvittämien vaatii vuosi vuodelta enemmän aikaa. Asiakkailta on usein selvitettävänä monia asioita heidän ottaessaan lopulta yhteyttä sosiaaliamiehiin. Sosiaaliamiehet käyvät läpi asiakkaille tehtyjä päätöksiä, niihin liittyviä muita asiakirjoja sekä ottavat yhteyttä asiakkaan asioissa työskenteleviin sosiaaliviraston työntekijöihin. Sosiaaliamiehet selvittävät usein asiakkaiden tilanteita niin Kelan kuin muidenkin sosiaaliviraston ulkopuolisten tahojen kanssa. Päivittäistä työtä on myös sosiaalihuoltoon liittyvien lakien ja niistä annettujen erilaisten ohjeiden tulkinta yksittäisen asiakkaan tilanteessa. Kriiseissä ja vaikeissa tilanteissa yhteyttä ottavien asiakkaiden määrä on lisääntynyt.

Toisen sosiaaliamiehen yhteydenotoista (474) katsottiin tarkemmin yhteydenottojen jakaantuminen alueittain vastuualueiden sisällä. Aikuisten palveluiden vastuualueella sosiaalisen ja taloudellisen tuen (sosiaaliturvatyö ja muutossosiaalityö) yhteydenotoista eteläiseltä alueelta tuli 31,7%:ia, pohjoiselta alueelta 15,6%:ia, läntiseltä alueelta 9,9%:ia ja itäiseltä alueelta 35,4%:ia. Tarkkaa asiointialuetta ei voitu selvittää 7,4%:n kohdalla.

Kaikkiaan aikuispalveluiden vastuualueen yhteydenotoista liittyi sosiaalisen ja taloudellisen tuen toimintaan 81,8 %:ia. Sosiaalisen kuntoutukseen alueelta (Asunnottomien palvelut, A-klinikat ja Kuntoutuskeskukset) yhteydenottoja tuli 6,4%:ia. Vammaistyöhön kuului aikuispalveluiden yhteydenotoista 11,1 %:ia. Kolme yhteydenottoa tuli Ruotsinkielisten palveluiden tai Työvoiman palvelukeskuksen alueelta.

Lapsiperheiden palveluiden vastuualueella olevista yhteydenotoista oli selkeästi jaettavissa alueilla toimiviin perhekeskuksiin 58,3%:ia, joista kaikkia ei voitu sijoittaa suoraan tiettyihin perhekeskuksiin, koska riittäviä tietoja ollut käytävissä. Perheoikeudellisiin asioihin liittyi 20,8 %:ia lapsiperheiden vastuualueella kuuluvista yhteydenotoista. Loput yhteydenotoista kuuluivat sijaishuoltoon (10,4%) tai yleisen tason tiedusteluihin esim. oheishuoltajuudesta. Vanhusten palveluiden vastuualueella yhteydenotot jakaantuivat tässä tarkemmassa selvittelyssä 61,3%:ia Sosiaali- ja lähityön alueelle ja loput vanhainkoti- ja palveluasumiseen.

Näistä yhteydenotoista katsottiin myös se, millä tavoin yhteyttä ottaneen asiakkaan asioissa työskenneltiin. Kaikista yhteydenotoista perusneuvontaa tehtiin 40,9%:n kohdalla. Tarkempaa neuvontaa sähköpostitse tai välittämällä lyhyehkö viesti asiakkaan asioissa työskentelevälle työntekijälle tehtiin 29,3%:n kohdalla. Paljon selvittämistyötä vaadittiin 29,7%:n kohdalla. Asiakkaiden tarvitsema työskentely jakaantui vastuualueilla siten, että aikuispalveluiden vastuualueella perusneuvontaa annettiin 28,9%:lle, tarkemmin perehdyttiin 25,8%:n kohdalla ja paljon selvittämistyötä tehtiin 45,1%:n kohdalla. Lapsiperheiden palveluiden vastuualueella perusneuvontaa annettiin 31,9%:lle, tarkemmin perehdyttiin 57,5%:n kohdalla ja paljon selvittämistyötä tehtiin 10,6%:n kohdalla. Vanhusten palveluiden vastuualueella perus- tai tarkemmalla neuvonnalla työskenneltiin 89,4%:n kohdalla.

Aineistossa korostui erityisesti aikuispalveluiden asiakkaiden ongelmien ja tilanteiden paljon selvittämistä vaatineiden osuus, joita oli yhteensä 45,1 % yhteydenotoista.

## Muistutukset

Asiakaslaki toi asiakkaalle mahdollisuuden tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tarkoituksena on olla asiakkaalle helppo, joustava ja nopea tapa esittää mielipiteensä henkilölle, jolla on tarvittaessa todelliset mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen korjaamiseen. Asiakkaan tulee aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta tulee käydä ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muutoin tarkoitukseen hoitaa. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei kuitenkaan saa hakea muutosta valittamalla. Muistutukseen vastaamisesta on sosiaalivirastossa tehty oma pysyväisohjeensa.

Muistutusten määrä on vaihdellut viiden ensimmäisen vuoden aikana 25:stä 55:een. Vuonna 2006 muistutusten määrä yli kaksinkertaistui edelliseen vuoteen verrattuna, ja niitä tehtiin 131 kappaletta. Sosiaaliasiamiehiin yhteyttä ottaneet asiakkaat toivat säännöllisesti esille sitä, etteivät he uskalla tehdä muistutusta, koska pelkäävät sen vaikuttavan työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen ja tätä kautta myös asiakkaalle tehtäviin päätöksiin.

TAULUKKO 2: Asiakkaiden tekemät muistutukset

Vuosi	Määrä
2001	33
2002	46
2003	55
2004	25
2005	46
2006	131

Muistutuksia tehtiin vuonna 2006 aikuisten palveluiden vastuualueella 66 (20/2005). Vastaavasti lapsiperheiden vastuualueella muistutuksia tehtiin 8 vuonna 2006 (11/2005). Vanhusten vastuualueella muistutusten määrä oli 38 vuonna 2006 (15/2005). Päivähoidon osalta muistutuksia ei saatu arvioitavaksi vuonna 2005, mutta vuonna 2006 niiden määrä oli 19. Aikuisten palveluiden vastuualueella tehtyjen muistutusten määrä kolminkertaistui, vanhusten vastuualueella määrä kaksinkertaistui 2005 -2006 välisenä aikana.

Aikuispalveluiden vastuualueen muistutukset ovat edellisen vuosien tapaan liittyneet monenlaisiin tilanteisiin ja asioihin, pääasiallisesti kuitenkin toimeentulotukeen ja sitä hakevien asiakkaiden kokemuksiin. Sosiaaliasiamiehet katsoivat tarkemmin läpi aikuispalveluiden vastuualueella tehdyt toimeentulotukeen liittyvät muistutukset. Niistä voitiin nostaa esille seuraavat osa-alueet:

1) Tehtyjen toimeentulotukipäätösten oikeellisuus ja luotettavuus sekä niiden ymmärtäminen 2) Toimeentulotuen hakemisprosessi ja siihen liittyvät ongelmakohdat, kuten käsittelyajat, kirjallinen hakemuskäytäntö, annetut ohjeet, työntekijöiden tavoittaminen ja tapaamismahdollisuudet 3) Erilaiset vuorovaikutustilanteet asiakkaiden ja työntekijöiden välillä.

Vanhustenhuoltoon liittyvien muistutusten osalta oli nyt jo käytettävissä pelkistetty yhteenvedo muistutusten määristä ja sisältöalueista. Pelkistetyistä yhteenvedoista ulkopuolinen arvioitsija ei kuitenkaan pysty näkemään riittävän hyvin asiakkaan kertomaa tilannetta, siihen annettua vastausta tai niiden perusteella tarkennettuja tai muutettuja toimintakäytäntöjä eikä siten tavoittamaan sosiaaliviraston asiakkaan asemaa eri vastuualueilla. Lasten päivähoiton vastuualueella aloitettiin vuonna 2007 tarkempaa yhteenvedoa tehdyistä muistutuksista.

### **Muistutukset asiakaspalautteen välineenä**

Muistutuksista ilmenee, millaisista asioista sosiaalihuollon asiakkaat antavat palautetta ja millaisia vastauksia heille annetaan. Läpikäytyjen muistutusten perusteella ilmeni, että yleensä asiakkaiden tekemiin muistutuksiin on vastattu asiaa selvittäen ja asiakkaan tilannetta arvioiden. Jotkut vastaukset olivat kuitenkin annettu yleisellä tasolla syventymättä tarkemmin muistutuksessa kerrottuihin konkreettisiin asioihin tai tilanteisiin.

Eriyistä huomiota vaatinee myös asiakkaiden esiin nostamat pulmat ja ongelmat erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Parissa annetussa muistutusvastauksessa ei kommentoitu työntekijän tyylyttä, jonka asiakas oli tuonut esille. Muistutuksen vastaanottajan ja kyseisen toimipaikan esimiesten vastuulle jääkin aina sen selvittäminen, milloin työntekijän tai kyseisen toimipaikan tavat toimia tai puhua asiakkaalle eivät enää täytä hyvän asiakastyön vaatimuksia (puhumisen tavat, äänensävyt, neuvonnan tapa jne.) ja millaisissa tilanteissa työntekijät tarvitsevat lisätukea työssään.

Toinen pohdittava asia on, saadaanko muistutusten kautta kerättyä tietoa yksittäisten asiakkaiden tai asiakasryhmien kohdalla korjausta vaativista tilanteista tai asioista, kuten asiakaslaki edellyttää. Muistutusvastauksissa otettiin ajoittain hyvin kantaa korjattaviin kohtiin esim. palvelutalossa asuneen vanhuksen riittämättömään hoitoon ja vanhukselle järjestettyjen palveluiden määrään. Toimeentulotukiasioissa selkeimmin pohdittavaksi tulee, osataanko asiakkailta tullut palaute ongelmallisista työkäytännöistä ja asiointitavoista ottaa virastossa oikeasti arvioitavaksi.

Toimeentulotuen asiakkaiden kertomat asiat liittyivät mm. kirjalliseen asiointitapaan ja asiakkaan mahdollisuuteen tavata työntekijäänsä. Vastauksissa todettiin aika yksioikoisesti kirjallisen hakemusmenettelyn olevan vallitseva työtapa. Yhdessä annetussa vastauksessa asiakkaalle oli annettu monimutkainen selitys henkilökohtaisen tapaamismahdollisuuden perusteista. Hänellä tuli vastauksen antajan mukaan olla akuutti kriisi tai palvelutarpeen arviointi, jolloin työntekijä tekisi päätöksensä tapaamisajan järjestämisestä.

Edellisestä sosiaaliasiamiesselvityksestä kaupunginhallitukselle annetussa sosiaalilautakunnan lausunnossa todettiin muistutusten olevan työntekijöiden näkökulmasta turhan muodollinen tapa hoitaa asiakkaan kokemia epätydyttäviä palvelutilanteita. Lausunnossa katsottiin asiakkaan ja työntekijän henkilökohtaisen tapaamisen ja tapaamisessa käytävän perusteellisen ja monipuolisen keskustelun johtavan muistutusta varmemmin sekä asiakkaan että työntekijän kannalta parempaan lopputulokseen. Joissain tilanteissa näin varmasti onkin. Mutta voi olla myös sellaisia asiointitilanteita, jotka eivät enää ole täyttäneet hyvän palvelun tai kohtelun kriteereitä, eivätkä ne silloin voi jäädä yksittäisen työntekijän tai yhden toimiston arvioitavaksi ja hoidettavaksi.

Usein asiakkaat ovat myös ilmaisseet pelkonsa siitä, että he voisivat jäädä näissä asioiden selvittämistä varten järjestetyissä tapaamisissa alisteiseen asemaan viranhaltioihin nähden ja ovat siksi halunneet tehdä kirjallisen muistutuksen. Nykyinen työskentelymalli ja asiakkaiden vaikeudet tavoittaa työntekijöitensä vaikeuttavat myös asioiden kahdenkeskistä selvittämistä.

Jatkossa on tarpeellista, että sosiaaliasiamiehet saavat käyttöönsä tulevaa selvitystä varten vastuualueittaisen yhteenvedon tehdyistä muistutuksista, niiden sisältöalueista sekä millaisiin tilanteisiin tai toimintakäytäntöjen muutoksiin tehdyt muistutukset ovat antaneet aihetta, joko yksittäisen asiakkaan tilanteessa tai laajemmin. Sosiaaliasiamiesten tulisi saada käyttöönsä myös enemmän reaaliajassa ne asiakkaiden muistutukset, joihin asiakas on kirjannut luvan antaa se myös sosiaaliasiamiesten tietoon.

## IV

### YHTEYDENOTTOJEN ESIIN NOSTAMIA ASIOITA

#### TOIMEENTULOTUKI

##### Toimeentulotuen asiakkaat ”toimeentulotukimyllyn” pyörytyksessä

Asiakkaiden kertoman perusteella asiointi toimeentulotuessa on aikaa vievä ja raskas prosessi kuukauden, parin välein. Niin asiakkaat kuin heidän asioidensa työskentelevät yhteistyötahotkin ovat kuvanneet asiakkaiden asiointia myllytys-termillä, jossa asiakkaat ovat tulleet enemmän ja vähemmän nujerretuiksi. Toimeentulotuen asiakkaiden asioiden käsittelytapa ja virastossa valitut useita työntekijöitä vaativat työ- ja toimintamallit näyttävät asiakkaille vaikeina eivätkä siten tarjoa asiakkaille riittävän hyvää sosiaalityötä. Yhteyttä ottaneet asiakkaat toivat 2006 esille toistuvasti seuraavia asioita:

- \* työntekijöiden tavoittaminen on vaikeaa tai heitä ei tavoiteta lainkaan
- \* asiakkaat eivät pääse tapaamaan henkilökohtaisesti työntekijää vaikka haluaisivat
- \* asiakkaan jättämiin soittopyyntöihin ei vastata
- \* puhelinvastaajan tiedot eivät ole ajan tasalla
- \* asiakkaisiin ei oteta yhteyttä puhelimitse asioiden selvittämiseksi
- \* puhelinlinjalla jonottaminen ja työntekijöiden tavoittamisyritykset nostavat puhelinkuluja
- \* asiakkaiden toimittamia papereita katoaa käsittelyn aikana
- \*asiakasta kehoitetaan toimittamaan toimistoon samoja papereita yhä uudestaan ja uudestaan
- \* tieto ei kulje toimiston sisällä työntekijöiden kesken
- \* asiakkaalta tarkistettuja tietoja ei kirjata muistiin
- \* asiakasta pallorellaan paikasta tai työntekijältä toiselle
- \* asiakkaita pyydetään toimittamaan erilaisia kirjallisia lausuntoja hakemuksensa tueksi
- \*asiakasta ei tunneta eikä hänen tilannettaan tai erityisiä tarpeitaan
- \*akuuteissakin tilanteissa avun saanti voi viedä kohtuuttomasti aikaa ja on ollut ajoittain epävarmaa
- \*asiakkaiden tilannetta ei käsitellä tarpeeksi kokonaisvaltaisesti
- \*asiakkaita ei neuvota tarpeeksi, eivätkä he tiedä palveluista tai etuuksista
- \*asiakkaat kertoivat saaneensa tönkyä ja huonoa kohtelua mm. puhelin lyöty kiinni
- \*päätökset vaikeaselkoisia samoin laskelmat, joita kukaan ei ole asiakkaille selventämässä
- \*päätöksissä ei käsitellä kaikkia asiakkaan esittämiä asioita
- \*selviä virheitä laskemissa ei korjata, toisinaan ei edes monen yhteydenoton jälkeen
- \*kielteisen päätöksen jälkeen kukaan ei auta miten asiakkaan ongelma saataisiin ratkaistua
- \*sosiaalityön ja tuen puute
- \*hakemuksen hidas käsittely
- \*toimeentulotukena myönnetty laskut maksettu myöhässä, vaikka asiakas toimittanut ne ajoissa
- \*toimiston kautta myöhässä maksettujen laskujen korot jäävät usein asiakkaiden maksettavaksi
- \*toimeentulotuen hidas maksatus tilille
- \*harkinnanvaraisen ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen vähäinen käyttö
- \*asiakkaiden vaikea kertoa tilanteestaan kirjallisessa hakemuksessa
- \*kielitaidottomat asiakkaat eivät ymmärrä suomenkielisten päätösten sisältöä
- \*työntekijät eivät ymmärrä aina asiakkaiden kieltä eivät asiakkaat työntekijöitä, tulkki puuttuu
- \*sairastuneiden tai vuosilomalla olevien työntekijöiden tilalla ei ole sijaisia

## Mitä toimeentulotuen päätökset ja laskelmat tuovat esille asiakkaiden tilanteista

Asiakkaat pyytävät usein sosiaaliasiamiehiä arvioimaan heille tehtyjen toimeentulotukipäätösten ja niiden taustalla olevien laskelmien oikeellisuutta. Asiakkaat haluavat myös varmistuksen siitä, onko heidän elämäntilanteensa ja erityiset tarpeensa huomioitu riittävästi tehdyissä päätöksissä. Sosiaaliasiamiehet katsovat päätöksiä arvioidessaan asiakkaille tehdyt päätökset laskelmineen aina pidemmältä ajalta, yleensä vuoden jopa kahden vuoden ajalta taaksepäin. Arvioinnin taustalla on aina sosiaalihuollon lainsäädäntö, siitä annetut soveltamisohjeet, vallitseva oikeuskäytäntö sekä hyvän hallinnon periaatteet.

*Toimeentulotukipäätöksistä ja niihin sisältyvistä laskelmista nousee esille asiakkaiden tilanteisiin perehtymättömyys.* Asiakkaalle tehty päätös ja laskelma oli tehty yksioikoisesti huomioimatta mm. sitä, millainen taloudellinen ja muu kokonaistilanne asiakkaalla oli aikaisemmin ollut tai oli parhaillaan. Tehdyssä laskelmassa oli huomioitu asiakkaan saamat tulot täysimääräisesti, muttei oltu tarkasteltu sitä, kuinka pitkään asiakas oli esimerkiksi ollut ilman tuloja ennen laskelmassa nyt huomioitua tuloa tai etuutta. Laskelmat olivat välillä myös hyvin kaukana asiakkaiden todellisesta tilanteesta, jolloin tuloina oli huomioitu useamman kuukauden ajan sellaisia summia, joita asiakkaalla ei ollut enää pitkiin aikoihin ollut tosiasiallisesti käytettävissä.

*Asiakkaiden kanssa tehtiin usein hyvin etäältä tapahtuvaa työtä kirjallisen hakemuksen ja siitä tehdyn päätöksen kautta.* Päätöksentekijänä saattoi olla niin etuuskäsittelijä tai sosiaaliohjaaja tai sosiaaliohjaaja tai sosiaaliohjaaja, mutta asiakasta ei välttämättä tavattu suurissa ongelmatilanteissa. Päätöksissä käytiin ajoittain keskustelua asiakkaan kanssa asioista, jotka olisi voitu tarkistaa suoraan asiakkaalta esimerkiksi puhelimitse. Nyt tieto tarvittavista lisäselvityksistä saavuttaa asiakkaan vasta päätöksen kautta, johon kuluu turhaa aikaa. Päätöksissä oli myös erilaisissa asioissa annettua kirjallista neuvontaa tai ohjeistusta, joskus jopa kontrollinsävyistä luettavaa, esimerkiksi asiakkaiden hakemien työpaikkojen tarkistamisesta seuraavalla tapaamiskerralla työnantajalta.

*Asiakkaille tehdyissä takautuvissa laskelmissa hyväksyttävänä menoina oli huomioitu menot tiukasti tulkiten tai jopa selvittämättä jättäen.* Asiakkaan saamat tulot oli huomioitu täysimääräisenä mutta menot tiukasti tulkiten; ääritilanteissa seurauksena oli se, että tehdyn laskelman perusteella taloudellinen tilanne oli jopa tiukempi kuin toimeentulotuen asiakkaalla olisi toimeentulotukinormien mukaan kuulunut olla. Muita ongelmallisia tilanteita olivat mm. asiakkaiden muuttuneet elämäntilanteet, sairastumiset, perheen hajoamiset, kuolemantapaukset tai muu elämässä tapahtuva kriisitilanne.

*Asiakkailla on usein elämässään myös sairautta tai vammaisuutta joka aiheuttaa monenlaisia välttämättömiä lisäkuluja.* Aina näitä erityistilanteita ei joko tunnistettu tai niitä ei jostain muusta syystä nähty mahdolliseksi huomioida. Eettisesti hyvää sosiaalihuoltoa ei edusta se, että esim. sosiaaliasiamiehen piti neuvoa sairaalassa olevaa vakavasti sairasta henkilöä tekemään muutoksenhaku tehdystä päätöksestä, kun asiaa ei katsottu tarpeelliseksi käsitellä toimistossa uudestaan asiakkaan vaikeasta tilanteesta huolimatta.

*Asiakkaiden tilanteisiin perehtymättömyys näkyi myös siinä, kuinka asiakkaita ohjattiin eteenpäin ja miten heidän kanssaan työskenneltiin. Asiakas ohjattiin Kelaan useamman kerran samassa asiassa, selvittämättä sitä, miksei asian hoitaminen ollut aiemmin onnistunut tai kuinka asiakas olisi päässyt eteenpäin tässä asiassa. Edellinen työntekijä oli ehkä jo selvittänytkin asiaa, mutta työntekijän vaihtuessa samaa asiaa alettiin hoitaa uudelleen samalla perusneuvonnalla, jota oli tehty jo aiemmin.*

*Asiakkaille annettu neuvonta saattoi olla aika ajoin myös riittämätöntä, eikä aina edes sopivaa asiakkaan todelliseen tilanteeseen. Vaikeassa akuutissa taloustilanteessa asiakas oli ohjattu Talous- ja velkaneuvontayksikköön, jossa ei ratkaista akuuttia kriisitilannetta. Huomiota kiinnitti myös toimintatapa, että asiakkaita voitiin ohjata vaikeassa ja raskaissa elämäntilanteessa suoraan kirjalliseen hakemusmenettelyyn tai jopa päättää työskentely kielteisen toimeentulotukipäätöksen myötä.*

*Uusien asiakkaiden kohdalla jo ensimmäiseen toimeentulotukipäätökseen saattoi sisältyä tilanteen mutkistuminen. Asiakas oli ollut taloudellisesti tiukoilla pitkään ja oli saanut tilanteessaan rahaa sukulaisiltaan ja tuttaviltaan maksujensa maksamiseen ja peruselämiseen. Kun nämä "tulot" huomioitiin laskelmassa täysimääräisesti tuloina, ja tältä pohjalta laskelmaan syntyvä teoreettinen ylijäämä siirrettiin tuloiksi vielä seuraavillekin kuukausille, tehdyllä päätöksellä vahvistettiin entisestään asiakkaan taloudellista selviytymättömyyttä. Joskus tehty päätös näyttäytyi askeleena kohti ulosottoa ja sitä kautta varmempaa toimeentulotukiasiakkuutta.*

*Asiakkaille tehtävät toimeentulotukipäätökset ja niihin sisältyvät laskelmat ovat ajoittain hyvinkin vaativia ja haasteellisia työtehtäviä. Arvioiduissa päätöksissä tuli esille, ettei laskelmia oltu aina tehty riittävän huolellisesti eikä arvioitu tehdyn laskelma-ajankohdan sisällä sitä, miten esimerkiksi työttömän sairastuminen ja sitä kautta etuuksien sekä niiden maksupäivien muuttuminen merkitsi asiakkaalle. Asiakas saattoi joutua myös tilanteeseen, että hänen oli toimitettava uusia tietoja tai korjattava virheitä useampaan kertaan ennen kuin hän sai oikein tehdyn toimeentulotukipäätöksen laskelmineen.*

*Esille tuli myös tilanteita, joissa toimeentulotukipäätöksen saaminen oli ollut hidasta, epävarmaa ja vei kohtuuttoman pitkän ajan. Sosiaaliviraston tilastojen mukaan, vuonna 2006 toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa ei vielä kaikkien sosiaaliasemien kohdalla päästy tavoitteelliseen viikon käsittelyaikaan. Erot eri toimipisteiden käsittelyaika-ajan osalta vaihtelivat vuoden sisällä kahdesta vuorokaudesta yli kahteen viikkoon.*

*Asiakkaille tehtäviin päätöksiin tulee kiinnittää lisähuomiota, jotta kaikille asiakkaille voitaisiin taata riittävän hyvä päätöksenteko. Sosiaaliasiamiehet näkevät esimerkkejä monista hyvistä päätöksistä ja työkäytännöistä, mutta niiden saaminen ei saisi koskaan olla sattumanvaraista tai kiinni hyvästä tuurista. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja päätöksentekijöiden koulutustason madaltaminen eivät voi olla vaikuttamatta asiakkaille tehtäviin päätöksiin.*

## Asiakkaille asetetut vaatimukset ja toimeentulotuen harkinnanvaraisuus

Toimeentulotuen asiakkaat olivat voineet olla pitkiä aikoja vain kirjallisen hakemusmenettelyn tai toimistotyöntekijätasoisien etuuskäsittelypäätokeenteon asiakkaina. Päätösten perusteella voidaan havainnoida 1) millaiset vaatimukset nykyinen toiminta- ja työtapa asettaa asiakkaiden tekemille hakemuksille ja 2) missä määrin päätöksissä käytetään harkintaa ja mikä harkintaan vaikuttaa.

Asiakkaalle tulevana vaatimuksena nousee yhä voimakkaammin esille, että asiakkaan tulisi olla hyväkuntoinen ja voimissaan saadakseen aikaiseksi riittävän hyvä toimeentulotukihakemus. Asiakkaiden tulisi hallita sosiaalihuollon lainsäädäntö soveltamisohjeineen saadakseen heille kuuluvat etuudet. Lisäksi asiakkaan tulisi itse osata hakea harkinnanvaraista toimeentulotukea sekä esittää sille riittävät perustelut. Asiakkaan tulisi osata tunnistaa myös se, milloin tehdyssä päätöksessä on selkeitä perusteita viedä asiaa eteenpäin muutoksenhakumenettelyn avulla.

Toimeentulotuen avulla turvataan vähintään perustuslaissa tarkoitettu välttämätön toimeentulo sekä edistetään henkilön tai perheen itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotukilaki antaa mahdollisuuden joustavasti harkiten ottaa huomioon henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvia toimeentulon turvaamiseksi ja itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi katsottuja menoja. Henkilön tai perheen erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan lain mukaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä erityisiä tarpeita.

Päätöksenteossa käytettävän harkinnanvaraisuuden mahdollisuus tulee esille myös henkilöstölle annetuissa pysyväis-ohjeissa. Esimerkiksi toimeentulotuen yleisohjeessa todetaan ohjeiden ja oppaiden olevan suosituksenomaisia ja niiden tarkoitus on olla yksilökohtaisen harkinnan apuna. Myös lasten tapaamisiin ja sijoituksiin liittyvässä taloudellisten päätösten pysyväisohjeessa tuodaan esille harkinnanvaraisuus ja lapsen ja perheen tilanteen yksilöllinen huomiointi lopullista päätöstä tehtäessä.

Viraston pysyväisohjeita tulkitaan usein liian tiukasti, eivätkä työntekijät näe mahdollisuutta poiketa niistä. Näitä ehdottomuuksia näkyi muun muassa asiakkaiden vuokramenojen kohtuullistamiseen liittyvässä päätöksissä. Vuokra oli kohtuullistettu tilanteissa, joissa kohtuuvuokran ylittävä vuokraosuus oli ollut pieni ja asiakkaalle oli suositeltu muuttoa edullisempaan asuntoon. Asiakkaiden elämäntilanteissa olevia seikkoja ei myöskään aina nähty mahdolliseksi huomioida tehdyssä päätöksessä esim. lasten sijoittamisen ja puolisoiden erilleen muuttamisen aiheuttamissa tilanteissa, vaikka soveltamisohjeissa näihinkin annetaan mahdollisuus.

Osa henkilöstölle annetuista soveltamisohjeista myös ohjaa kohtuuttomiin päätöksiin (esim. käyttövaran huomiointi kaikille laitos- tai hoitopäiville) ja johtaa pahimmillaan asiakkaan hyvin vaikeisiin tilanteisiin. Osa ohjeista taas ohjaa tiukkoihin asiakkaiden tilanteita huomioimattomiin päätöksiin (lasten tapaamiskustannusten huomiointi ruokarahannormin mukaan).



Osa ohjeista ei myöskään ollut päätöksentekijöille "eläviä" (esim. etuuskäsittelyohjeistus normiylityksen huomiointin osalta, asumisen omavastuunosuuden poistomahdollisuus ennen 1.9.06) tai niistä poimittiin vain osa lakia ja lain henkeä "kapeuttaen" (esim. toimeentulotukea ei myönnetä koskaan takautuvasti).

Henkilöstölle annetut pysyväisohjeet tulisikin katsoa tarkemmin erityisesti asiakkaan ja myös päätöksentekijän näkökulmasta, jotta ohjeistukset toimisivat paremmin lainsäädännön toteuttajana ja päätöksenteon tukena.

### **Millaista tietoa sosiaaliviraston toimeentulotuen asiakaskyselyt ovat antaneet**

Sosiaalivirastossa kartoitettiin keväällä 2006 toimeentulotuen asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Sama kysely on tehty joka toinen vuosi ja nyt oli seitsemäs kerta. Vastausprosentti oli koko tämän kyselyn historian alhaisin 21, vuonna 2002 vastausprosentti oli 24 ja vuonna 1994 peräti 48 prosenttia. Kyselystä saatujen ennakkotietojen mukaan toimeentulotuessa asioivien asiakkaiden tilanne on kehittynyt organisaatiomuutoksen jälkeen kielteiseen suuntaan.

Vastaajien keskuudessa kielteisimmät kokemukset tulivat esille seuraavissa asioissa;

- 1) Hakulomakkeen täyttäminen koettiin vaikeaksi eikä tiedetty, mistä sen täyttöön saisi apua.
- 2) Puolet vastaajista ilmoitti, että tavoittaa työntekijän puhelimitse harvoin tai ei koskaan, vuonna 2004 työntekijän tavoittamisvaikeuksista kertoi reilu kolmannes (31,7%) vastanneista.
- 3) Päätösten saamisen nopeuteen oltiin tyytymättömiä samoin kuin päätösten selkeyteen ja niiden oikeudenmukaisuuteen.
- 4) Lähes puolet (45,3 %) ilmoitti, ettei ollut asioinut sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luona viimeisen vuoden aikana kertakaan, vuonna 2004 luku oli 19,2 % ja vuonna 2002 vain 10 %.
- 5) Vastaajista 39 % ilmoitti, että olisi halunnut tavata sosiaalityöntekijän tai tapaamisia ei ollut asiakkaan mielestä riittävästi. Vastanneiden tyytymättömyys oli lisääntynyt myös siihen, kuinka paljon asiakkaan asioiden käsittelylle oli varattu aikaa.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä tuli esille myös, että asiakkaiden kanssa tehtävät suunnitelmat olivat vähentyneet. Ne, joiden kanssa suunnitelma oli laadittu, pitivät sitä myös useimmiten tarpeellisena. Suurin osa asiakkaista myös arvosti sitä, että suunnitelma heidän kohdallaan oli olemassa.

Koko vastaajakunnan näkemys toimeentulotuen yleisestä laadusta oli laskenut. Kouluarvosanalla mitattuna huonoimman arvosanan (4-5) antoi 28,3 % asiakkaista, vuonna 2004 vain 14,1 % Ylimmän arvosanan (9-10) antoi nyt 21,9 % vuonna 2004 33,8 %. Yleiskeskiarvo oli 7,1 kun se vuonna 2004 oli 7,7.

Kyselyn mukaan sosiaalityön kysyntä vastaajakunnassa oli kasvanut, vastaanotolle oli vaikea päästä, asioiden käsittelyyn varattu aika oli lyhentynyt, luottamuksellisuuden kokemukset keskusteluissa olivat vähentyneet.

Asiakkaiden palvelusta antama yleisarvosana korreloi eli oli parempi silloin, kun toimeentulotukipäätökset koettiin oikeudenmukaisiksi ja kun sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja oli antanut asiakkaalle palvelu- ja keskusteluaikaa, päätöksen saaminen oli ollut nopeaa ja sosiaaliturvaetuuksien hakemiseen oli saatu apua ja tehdyt toimeentulotukipäätökset olivat olleet selkeitä.

Kyselyn tulokset vastaavat hyvin asiakkailta saatua palautetta, joka tuotiin esille jo edellisessä sosiaaliasiamiesten vuotta 2005 koskevassa selvityksessä.

### **Hyvien toimintatapojen eteneminen päätöksentekoon**

Suuressa virastossa asioiden valmistelu ja niiden käytäntöön tuominen voi usein kestää kohtuuttoman kauan asiakkaiden näkökulmasta eikä välttämättä aina etene yksittäiselle asiakkaalle tehtävään päätökseen saakka. Virastossa on vuodesta 2005 kokoontunut useamman kerran vuodessa sosiaaliturvatyön johtavien sosiaalityöntekijöiden, lakimiesten ja jaostovalmistelijoiden kahdenkymmenen hengen ryhmä. Tämä ryhmä on käsitellyt toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä tulkintakysymyksiä ja päätynt virastossa noudatettaviin linjauksiin kyseisissä asioissa. Kokouksissa on käsitelty ja linjattu useita hyviä ja tarpeellisia asioita mm. toimeentulotuen ehdollisuus, miten rahalahjat ja työmatkakulut tulee huomioida, miten päätökset tulee valmistella jne. Vielä vuoden 2006 aikana ja alkuvuodesta 2007 nämä hyvät linjaukset eivät ole siirtyneet laajasti käytännön työhön ja asiakkaiden päätöksiin. Myöskään sosiaaliviraston toimeentulotuen yleisohjetta ei ole päivitetty kyseisillä linjauksilla. Mikäli syynä on ollut mahdollisen toimeentulotukilain eduskuntakäsittelyn odottaminen syksyllä 2006 tai sosiaali- ja terveysministeriön toimeentulotukilain soveltamisoppaan uusiminen, olisi nämä asiakkaan asemaa parantavat linjaukset voitu ohjeistaa joutuisasti viraston kirjeellä henkilöstölle noudatettaviksi. Näinhän toimitaan myös silloin, kun kysymys on taloudellisen sopeuttamisen linjauksista.

### **VAMMAISPALVELUT**

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun ongelmat, jotka alkoivat jo vuonna 2002, eivät ole hellittäneet vielääkään. Niin asiakkaat kuin vammaisjärjestöjen edustajat ottivat yhteyttä vuonna 2006 sosiaaliasiamiisiin. Vuoden 2006 alussa apulaisoikeuskansleri Jaakko Jonkka totesi, että Etelä-Suomen lääninhallituksen on perusteltua valvonta ja ohjausvelvollisuutensa mukaisesti pyrkiä varmistamaan, että vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskeva järjestelmä toimii Helsingissä myös käytännössä lain edellyttämällä tavalla. Keväällä 2006 sosiaaliasiamiehet valmistelivat Näkövammaisten keskusliiton toiveesta helpon palautelulomakkeen lääninhallitukselle toimitettavaksi niistä epäkohdista, joita kuljetuspalvelun asiakkaat olivat kohdanneet kuljetuspalvelun asiakkaina.

Etelä-Suomen lääninhallitus antoi 14.9.2006 päätöksen asiassa. Päätöksen mukaan suurimassa osassa palautteita kritisoitiin kuljetuksen liian pitkää odotusaikaa ja matkojen kestoa. Myös matkojen tilaamiseen liittyvät ongelmat tulivat asiakaspalautteista esille. Tyytymättömiä oltiin myös matkojen yhdistelyyn.

Lääninhallitus totesi kuljetuspalvelun toteuttamisessa olleen lukuisia vakavia ongelmia, joita ei oltu toistaiseksi onnistuttu poistamaan. Lääninhallituksen näkemyksen mukaan Helsingin sosiaaliviraston tuli pikaisesti arvioida koko kuljetuspalveluprosessi ja selvittää, missä järjestelmän suurimmat ongelmakohdat olisivat sekä poistaa pikimmiten esiintyvät puutteet. Yksityiskohtaisemmin lääninhallitus kiinnitti huomiota mm. yhdisteltyjen matkojen määrään, työ- ja opiskelumatkoihin. Lisäksi lääninhallitus kiinnitti huomiota toimintatarkkuuteen liittyvien sanktioiden käyttöönoton pitkään siirtymäaikaan, joka tapahtui vasta kymmenen kuukautta toiminnan alkamisesta.

Lääninhallitus pyysi Helsingin sosiaalivirastoa antamaan 28.2.2007 mennessä selvityksen siitä, miten kuljetuspalvelujen järjestämisessä havaittuja epäkohtia oli saatu vähentymään ja poistettua. Samalla lääninhallitus lähetti asiakkaiden lähettämät palautteet sosiaalivirastolle vastattavaksi ja asianmukaisesti huomioon otettavaksi.

Kuljetuspalvelua käyttävien asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamiehiin vuonna 2006 ja edelleen alkuvuonna 2007 ovat koskeneet samoja ongelmatilanteita kuin aiemminkin. Kuljetuspalvelun kohtuuttomat odotusajat ja yhdisteltyjen matkojen pitkät ajomatkat herättivät tyytymättömyyttä. Vaikeavammaisen joutuu usein menemään tilaisuuksiin, joihin haluaa osallistua, kohtuuttoman aikaisin varmistukseksi ajoissa. Sama hankaluus tuli esille myös tilaisuudesta poistuttaessa, eli asiakas saattaa joutua lähtemään kesken tilaisuudesta tai jäämään sinne odottelemaan muiden osallistujien jo poistuttua. Asiakkaat kertovat myös joutuvansa soittamaan aiemmin sovitun kuljetuksen perään useamman kerran, koska alkujaan sovittu auto oli jäänyt tulematta. Asiakkaat ovat myös kertoneet, kuinka uupuneita he ovat palautteen antamiseen epäonnistuneista kuljetuksista.

Asiakkaat ovat olleet myös epätietoisia siitä, tilastoituuko heidän puhelimitse antamansa palaute ja miten palaute todellisuudessa käsitellään. Myös se on ihmetyttänyt asiakkaita, että ilmoittaessaan esim. kolmesta epäonnistuneesta matkasta, se on kirjattu vain yhdeksi palautteeksi, koska jokaisesta toimimattomasta matkasta tulisi antaa jälkeensä oma erillinen palaute.

Kuljetuspalvelun asiakkaita on arveluttanut myös se, että joutuessaan soittamaan uuden auton saapumattoman auton tilalle, aiemmat soitot kellonaikoineen pyyhkiytyisivät pois ja vain viimeisin soittoaika jäisi tiedostoihin. Mikäli näin on, ei auton todellinen odotusaika kirjaudu järjestelmään oikein, eikä järjestelmän toimivuudesta annettava palaute ole totuudenmukainen. Etelä-Suomen lääninhallituksessa oltiin myös tietoisia näistä tilastointiin liittyvistä seikoista, kun sosiaaliasiamiehet ottivat asiassa yhteyttä lääninhallitukseen. On myös huomioitava, että kuljetustuen asiakkaat joutuvat maksamaan jokaisesta matkastaan normaalin joukkoliikennemaksun 2,20 euroa lisäksi puhelinkulut auton tilaamisesta sekä paikalle saapumattomien autojen uusintatilaamisista kuten myös puhelimitse jälkeensä annetuista palautteista.

Lääninhallituksesta todettiin yksittäisten asiakkaiden ottavan edelleen sinne yhteyttä näissä samoissa asioissa. Lisäksi Invalidiliitto ry ja Näkövammaisten Keskusliitto ry ovat toimittaneet lääninhallitukselle yhteisesti tekemänsä kirjeen ja vetoituksen kuljetuspalvelun saamiseksi asianmukaisesti järjestetyksi. Liitot ovat tuoneet esille, että useat kuljetustukeen oikeutetut henkilöt ovat jättäneet matkojansa tekemättä niistä aiheutuneiden hankaluuksien vuoksi ja jääneet kotiin. Toiset ovat käyttäneet arkipäivän asioiden hoitoon tavallista taksia ja maksaneet kulut itse.

Liitot ovat olleet erityisen huolissaan siitä, ettei vammaispalvelulain ja perustuslain mukainen liikkumisvapaus näin toteudu ja etteivät vammaiset henkilöt pysty enää osallistumaan yhteiskuntaan sen täysivaltaisen kansalaisina.

Lääninhallituksen ilmoituksen mukaan Helsingin sosiaalivirasto on antanut pyydetyn selvityksen maaliskuun vaihteessa 2007, jonka perusteella asiaa lähdetään käymään läpi yhteisissä kokouksissa ratkaisun saamiseksi asiaan ja kuljetuspalvelun toimivuuden parantamiseksi.

Edellisessä selvityksessä tuotiin esille asiakkaiden 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, kysyttäisiin haastattelun avulla, mistä tämä johtuu. Ilmeisesti tällaista tukimusta ei ainakaan vielä ole aloitettu, mutta asiakasnäkökulman syventäminen tältä osin olisi varmasti tarpeen palvelun parantamiseksi. Sosiaalilautakunnalle sosiaaliasiamiesselvityksestä annetussa lausunnossa kuljetuspalvelun asiakkaille tehtävä kysely näyttäytyi tutkimusjoukon, ja osin käytettävän menetelmän osalta rajaavana ja ongelmallisena.

Ennen kuin uusia mahdollisia järjestelyjä kuljetuspalvelun osalta tehdään nykyisten sopimusten umpeutuessa, olisi tärkeää selvittää perusteellisesti se, mitkä ovat olleet nykyisen kuljetuspalvelun todelliset kustannukset entiseen (yhdistelemättömään aikaan) verrattuna. Tarkastelun tulisi sisältää suoritettujen matkojen lisäksi myös matkojen yhdistämistä varten rakennetun organisaation ja sen työntekijöiden kustannukset. Tärkeää olisi huomioida myös asiakkaiden pitkien odotusaikojen takia menettämien muiden palvelujen ja etujen aiheuttamat kustannukset. Asiakkaat ovat pohtineet tätä kustannuskysymystä usein yhteydenotoissaan suhteessa saamaansa palveluun.

Vuonna 2006 nousi esille aivan uusi asia vammaispalveluissa. Asiakas oli muuttanut Helsingin sisällä alueelta toiselle. Hänelle oli ilmoitettu, että aiemmat päätökset lopetetaan, ja hänen tulisi hakea kaikki palvelut uudestaan uudelta asuinalueeltaan. Vammaispalvelusta oli annettu asiakkaalle uudet hakemukset täytettäväksi. Asia tuli myös sosiaaliasiamiehen tietoon Näkövammaisten keskusliiton kautta, koska aiemmin tällaista ei ollut tapahtunut ja sieltä haluttiin tarkempaa tietoa siitä, oliko sosiaaliviraston ohjeistus tältä osin muuttunut. Asiassa oltiin yhteydessä vammaispalvelupäällikköön useammaltakin taholta, ja asiakkaan tilanteessa katsottiin toimitun väärin ja kysymyksessä olleen yksittäistapauksen. Myöhemmin selvisi että myös toiselle asiakkaalle oli käynyt samalla tavalla, ja jälleen nyt vuoden 2007 alussa asia nousi uudelleen esille. Tilanne kannattanee nyt heti tarkistaa sekä ohjeistuksen että käytännön toiminnan osalta kyseisellä sektorilla, etteivät asiakkaat joudu kohtuuttomiin tilanteisiin muuttaessaan Helsingissä alueelta toiselle.

Henkilökohtaisen avustajan, kodin muutostöiden sekä vaatekulujen että kodinkoneiden korvaamisen osalta kysyttiin neuvoa ja avustettiin oikaisuvaatimusten teossa. Myös tämän sektorin osalta työntekijät toivat esiin liian kovat säästövaatimukset ja tiukan käytännön, jonka mukaan sosiaalityöntekijän päätökset tulee hyväksyttävä johtajan kautta. Työntekijöiden vaihtuvuutta on alkanut esiintyä myös täällä sektorilla.

## LASTENSUOJELU

Lastensuojeluun liittyvät kysymykset koskettivat seuraavia osa-alueita:

- \* lapsiperheiden vuokrat
- \* avohuollon tukitoimet
- \* huostaanoton merkitys vanhempien oikeuteen päättää lapsensa asioista
- \* lapsen sijoituspaikan muutos
- \* rajoittamistoimenpiteet sijaishuollossa ja avohuollon tukitoimissa
- \* huostaanoton purkaminen
- \* vanhemmilta perittävät maksut sijaishuollon korvaamiseksi
- \* jälkihuolto ja sen toteuttaminen
- \* itsenäistymisvarat
- \* vaihtuvat työntekijät
- \* työntekijöiden vaikea tavoittaminen
- \* työntekijöiden puute
- \* epäpätevät työntekijät

Lastensuojelun asiakkaana olevien perheiden taloudellisen tuen myöntäminen on delegoitu sosiaaliturvayön työntekijöille. Lastensuojelun työntekijät ovat ajoittain todenneet, ettei perheiden tarpeita huomioida riittävästi sosiaaliturvayön puolella, koska perheiden elämäntilanteita ei tunneta riittävästi. Jälkihuollossa olevien nuorten kohdalla asiointi raha-asioissa eri työntekijän kuin oman lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa, on ollut hankalaa ja kankeaa. Nuorten mahdollisia erityistarpeita, kuten ei myöskään heidän tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa itsenäisen talouden hoitamisessa, ole pystytty ottamaan huomioon riittävästi. Esille nousi myös se, että nuoret jätettäisiin myös lastensuojelun puolelta yksin sijaishuollon päättymisen jälkeen. Sosiaaliamiehiltä on kysytty siitä, mitä jälkihuolto pitää sisällään.

Myös lastensuojelulaitosten työntekijät ovat olleet huolestuneita siitä, huomioidaanko ja millä tavalla nuorille varattuja itsenäistymisvaroja toimeentulotukipäätöksissä. Koska itsenäistymisvaroista ja niiden suuruudesta, käytöstä ja suhteesta toimeentulotukeen on ollut epätietoisuutta, on viraston pysyväsohjeessa 3.0.3/19.3.2007; Huostassa ja jälkihuollossa olevien lasten itsenäistymisvarat, käsitelty näitä asioita.

Lapsiperheen häätö mullistaa perheen tilanteen pitkäksi aikaa niissä tapauksissa, joissa perhe ei saa vuokrattua uutta asuntoa ja heidät joudutaan sijoittamaan ns. kriisimajoitukseen. Jos häätö on tapahtunut maksamattomien vuokrien takia, on perheen usein äärimmäisen vaikea saada vuokrattua uutta asuntoa. Kriisimajoituksen tilapäisyys voi aiheuttaa lapsille myös pitkiä koulumatkoja ja vaikeuksia ystävyyssuhteiden ylläpitämisessä. Kriisimajoitus on myös kustannuksiltaan erittäin kallista sosiaalivirastolle kaupungin vuokra-asuntojen kuukausivuokriin nähden. Sosiaaliviraston ja kiinteistöviraston välillä tulisikin miettiä, miten häädettyjen perheiden asuminen voitaisiin näissä tapauksissa järjestää joustavammin ja kohtuullisemmin kustannuksin. Samalla tulisi miettiä sitä, miten niiden perheiden asuminen turvataan, joiden vuokra-asunnon saamisen esteenä ovat entiset, maksamattomat rästivuokrat.

Välillä on tullut esille myös erilaisen tuetun asumisen järjestämisen tarve ennen siirtymistä varsinaiseen vuokra-asumiseen. Vuoden 2006 aikana viisi asukasneuvojaa aloitti työnsä kaupungin kiinteistöissä eri puolilla Helsinkiä. Heidän tarkoituksenaan on jo ennalta puuttua asumisessa esiintyviin ongelmiin ja estää myös vuokratästäntien syntymistä ja häätöjä.

Nuoret ovat itse ottaneet yhteyttä ja kysyneet millä perusteilla ja miten pitkäksi aikaa heidän ulkona liikkumistaan ja yhteydenpitoaan omaisiin ja kavereihin voidaan rajoittaa avohuollossa tai laitoshoidossa. Nuorten yhteydenottoihin on varmasti vaikuttanut se, että lastensuojelulain kokonaisuudistuksesta on puhuttu paljon julkisuudessa, kuten myös lastensuojelun uudistetuista rajoittamistoimenpiteistä, jotka astuivat voimaan marraskuun alussa.

Lasten vanhemmat ovat halunneet edelleen yhteydenottojensa aikana käydä läpi niitä tilanteita, jotka ovat johtaneet huostaanottoon. He ovat tuoneet esille sen, että olisivat tarvinneet ja usein myös pyytäneet avohuollon tukitoimia avukseen, kun olivat kokeneet voimavarojensa olevan lopussa, mutta apua ei tullut ajoissa tai sitä ei oltu saanut riittävästi. Vanhemmille perustettiin vuoden 2006 aikana ensimmäinen vertaistukiryhmä Voikukka, joka täyttyi nopeasti.

Erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat olleet huolissaan siitä, ettei heidän aikansa ja käytettävissä olevat avohuollon tukitoimet riitä perheiden kanssa tehtävään ennaltaehkäisevään työhön. He ovat todenneet, ettei vanhemmille annettava keskusteluapua riitä kovin pitkälle, ellei lapsia ja perheitä pystytä ohjaamaan heidän tarvitsemiensa erityispalveluiden piiriin. Työntekijät toivat erityisesti esille perheneuvoloiden ja lasten psykiatrian ruuhkautumisen ja niihin olleet pitkät jonotusajat. Työntekijät ovat kertoneet myös siitä, ettei ole realistista lähteä laskemaan huostaanottojen määrää ennen kuin riittävät tukimuodot perheille ovat olemassa. Heidän mukaansa vastaanottokeskuksia on liian vähän, koska usein kiireellinen huostaanotto ei voi odottaa, ja joissakin tapauksissa laitossijoitukset ovat lapsen etua ajatellen ainoa ratkaisu.

Sosiaaliviraston tietojen mukaan sekä aikuistyössä että perhepalveluiden alueella epäpätevien sosiaalityöntekijöiden määrä oli vuoden 2006 lopussa yli 30 %. Työntekijät ovatkin oikeutetusti olleet huolissaan, mistä saadaan riittävä määrä päteviä työntekijöitä vastaamaan uuden lastensuojelulain vaatimiin velvoitteisiin vuoden 2008 alussa. Uudessa lastensuojelulaissa painotetaan lastensuojelun alkukartoitusta, tilannearviota, aktiivista sijoitetun lapsen tapaamista jne. jotka kaikki vaativat toteutuakseen ammattitaitoisia lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä.

Vuoden 2006 lapsiperheen vastuualueen kokousmuistioissa painottuu kerta toisensa jälkeen talouden sopeuttamisvaatimukset ja niiden tarkka seuranta. On pitänyt säästää palveluiden ostoista, materiaalikuluista, vuokramenoista sekä loppuvuodesta myös palkoista, joten uusia täyttölupia ei enää myönnetty. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden katsottiin olevan osasyynä siihen, ettei lastensuojelun alkuarvioinnin sitovaan tavoitteeseen oltu elokuun lopulla päästy.

## **VANHUSTENHUOLTO**

Vanhusten ja heidän omaistensa yhteydenotoissa nousi esille huoli omasta tai vanhempien selviytymisestä yksi kotona iän karttuessa ja toimintakyvyn heiketessä. Haluttiin selvittää mahdollisuuksia saada kotipalvelua, päästä asumaan palvelutaloon tai vanhainkotiin. Myös palvelujen hinta ja niiden määräytymisperusteet kiinnostivat yhteydenottajia.

lääkäiden ihmisten kanssa keskusteltaessa tuli selvästi ilmi heidän yksinäisyytensä ja turvattomuutensa. Ystäväpiiri on voinut harventua, lapset asuvat toisella paikkakunnalla tai eivät ehdi käymään tai heitä ei ole. Vanhukset usein toteavat, että he tuntevat "sekoavansa" koska eivät voi puhua kenenkään kanssa tai eivät pääse ulos asunnostaan. He kertoivat kokevansa sanojen ja puhekyvyn häviävän, kun katsovat vain passiivisesti televisiota. Usein vanhukset ovatkin alakuloisia ja itku on ollut herkässä myös puhelinkeskustelun aikana.

### **Mitä vanhukset toivoivat kotona asumisen tukemiseksi ja elämänlaatunsa parantamiseksi**

Selkeä toive on, että vanhanaikainen kotipalvelu saataisiin takaisin. Asiakkaat toivovat, että heidän luonaan kävisi sama tuttu henkilö, jonka kanssa voisi yhdessä miettiä mitä kullakin kotikäyntikerralla tehdään, mennäänkö ulos, siivotaanko, laitetaanko ruokaa, keskustellaanko jne. Tämä sen vuoksi, että vanhukset totesivat toimintakykynsä ja sen myötä mielialansa vaihtelevan, eivätkä siksi haluaisi tarkasti etukäteen lukkoon lyötyjä tehtäviä.

Tärkein hyvän kotipalvelun peruselementti vanhusten mielestä on kuitenkin kiireettömyys. He kertoivat haluavansa kokea, että he ovat tärkeitä ja kotipalvelun käynti on todella varattu heitä varten. Monikaan sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneista asiakkaista ei pitänyt omalla kohdallaan hyvänä ideana sitä, että heidät haettaisiin yhteisiin tilaisuuksiin tai harrastuksiin kimppakyydillä. He pelkäsivät väsyvänsä kesken kaiken ja siksi näihin tilaisuuksiin ei haluttu omasta kodista kovin herkästi lähteä. Vanhusten mielestä se, että voi odottaa kotipalvelun työntekijää ja tietää toisen tulevan ajallaan, auttaa jaksamaan elämässä eteenpäin.

Nykyinen kotihoito kiireineen, kauppakassi ja ateriapalveluineen ei vanhusten mielestä ole hyvä järjestelmä, koska palvelut ovat kalliita, työntekijöitä on useita ja he vaihtuvat usein. Esim. kauppakassipalvelu maksaa joka kerralta asiakkaalle 5,20 euroa. Lisäksi asiakkaiden mielestä tuotteet ovat kalliita, valinnanvara ei ole tarpeeksi ja toimitetut tavarat eivät vastaa aina tilattuja tuotteita. Myös laskuissa on ollut epäselvyyksiä. Parempana järjestelynä pidettiin sitä, että lähikaupan kanssa oli tehty sopimus tavaroiden toimittamisesta asiakkaille. Palvelu olivat joustavampia ja asiakkaiden ostokset tulivat halvemmiksi, koska he pääsivät osallisiksi kaupan tarjouksista, jotka nyt puuttuvat kokonaan.

Myös vanhustenhuollon työntekijöiden näkemyksen mukaan hyvin toimivalla kotipalvelulla voitaisiin tukea vanhusten kotona asumista ja heidän selviytymistään arkipäivä askareista. Moni palvelua tarvitseva vanhus jää nyt tätä tukea vaille ja työntekijöiden mukaan he ovat joutuneet vain hyväksymään kyseisen asian, koska he eivät saa pyytämäänsä palvelua. Työntekijät toivat esille myös huolestuneisuutensa siitä, että lyhytaikaisten hoitopaikkojen määrää on vähennetty. Pienentyneet resurssit on suunnattu ensisijaisesti omaishoitajien lakisääteisten vapaidensa järjestämiseksi. On kuitenkin muistettava että suurin osa omaisista ja läheisistä hoitaa omaisiaan olematta virallisesti omaishoitajia. Molempien ryhmien työpanoksella on suuri hoidollinen, mutta myös taloudellinen merkitys kunnalle ja siksi heidän jaksamiseensa tukemiseksi tulee hoidettaville olla käytettävissä riittävästi lyhytaikaispaikkoja. Myös vanhusten akuuteista kriisipaikoista on ilmennyt pulaa.

Myös vuonna 2006 vanhustenhuollon sosiaalityöntekijät pohtivat sitä, miten vanhuksien palvelutalo- ja vanhainkotipaikkoja jakavassa SAS-ryhmässä (selvitä – arvioi - sijoita) huomioidaan sosiaalityöntekijöiden tekemä selvitys asiakkaan tilanteesta saada hoitopaikka. Eräissä keskustelussa työntekijä totesi, ettei halua leimautua liian "hyväkuntoisia vanhuksia" suosittelevaksi ja hyvän työntekijän maineen menettäväksi, jolloin "liian helpon suosituksen" jälkeen pitäisi ottaa tiukempi seula taas seuraavien esiteltävien vanhusten kohdalla.

Tähän tilanteeseen on johtanut jonojen purkamisprojekti sairaanhoidon sakkopaikoilta. Koko Helsingin alueella yksi tehtävään nimetty lääkäri päättää kiireellisyysjärjestyksestä ja siten tosiasiallisesti sen, kuka paikan saa. Työntekijöiden mukaan sairaalassa olevat potilaat ovat etusijalla ja kotoa paikkaa odottavien on lähes mahdoton päästä hoitopaikkajonoon. Pelkästään yhdeltä Helsingin alueelta joulukuussa 2006, oli 94 vanhusta jonottamassa hoitoon. Jonottajien tarkkaa määrää on vaikea laskea, koska aina ei kotona hoitopaikkaa odottavia lasketa mukaan tilastoihin.

Sosiaalihuoltolakiin lisättiin 1.3.2006 säännökset vanhusten palvelutarpeen arvioinnista. Sosiaalihuoltolain 40 a §:n mukaan kiireellisissä tilanteissa palvelujen tarve on arvioitava viipymättä. Tämä oikeus koskee kaikkia iästä riippumatta ja säännös ei muuta vallitsevaa käytäntöä mutta selkeyttää lainsäädäntöä. Ei-kiireellisissä tilanteissa kunnan on järjestettävä 80 vuotta täyttäneille sekä kansaeläkelain erityishoitotukea saaville henkilöille pääsy palvelujen tarpeen arviointiin viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenotosta.

Vanhusasiakkaiden mielestä kunnan tulisi tiedottaa enemmän palveluistaan ja myös palvelutarpeen arvioinnista. Hyvänä käytäntönä vanhusten näkökulmasta pidettiin myös sitä, että heihin otettaisiin yhteyttä, koska kaikki eivät jaksu selvittää asioita ja soittaa viranomaisille. Tärkeätä on myös se, että arvioinnin suorittamisen jälkeen palveluja myös saa tarvittavan määrän. Sosiaaliamiehet välittivät vanhusten toiveita ja näkemyksiä kirjallisesti terveysviraston kotihoito-osaston ja Helsingin yliopiston yhteiselle projektiryhmälle, jonka tarkoituksena on kehittää hyviä käytäntöjä vanhusten kotona asumisen tukemiseksi.



## SOSIAALIASIAMIESTEN MUU TOIMINTA JA RESURSSIT

Helsingissä työskentelee tällä hetkellä sosiaaliasiamiehenä osa-aikaisesti toimiva Marja-Terttu Soppela ja kokopäiväisesti toimiva Lilli Autti. Sosiaaliasiamiestoiminnan resursointi Helsingin kokoisessa, 560 000 asukkaan kaupungissa, on ollut alusta alkaen riittämätön. Sosiaaliasiamiehen asiakaslaissa määritelty tehtäväkenttä on laaja käsittäen koko sosiaalihuollon eri toiminta-alueet. Sosiaaliasiamiesten työtehtävät jakaantuvat kolmeen pääalueeseen; yksittäisten asiakkaiden auttamiseen, sosiaaliviraston toimintatapoihin ja rakenteisiin vaikuttamiseen sekä asiakkaiden asemaa edistävään yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumiseen.

Sosiaaliasiamiestoiminnan käynnistyessä tarkoituksenmukaisena resursointina nähtiin yksi sosiaaliasiamies noin 100 000 asiakasta kohden. Yksittäisten asiakkaiden ongelmien selvittämisen ja ratkaisemisen lisäksi sosiaaliasiamiehille tulisi jäädä riittävästi aikaa yhteistyöhön henkilöstön kanssa, työn kehittämiseen sekä laajempaan vaikuttamiseen sosiaalihuollon asiakkaiden aseman parantamiseksi. Näin voidaan turvata se, että myös niiden henkilöiden, jotka eivät kykene itse ottamaan yhteyttä asiamieheen, oikeudet toteutuvat palvelujen parantumisen kautta. Aikaa tulisi asiakastyön ohella jäädä siihen, että asiamiehet voi oma-aloitteisesti käydä vuosittain tietyn palvelusektorin kokonaisuuden läpi. Tällöin tulisi tarkastella asiakaslain näkökulmasta, niin ohjeistusta kuin varsinaista asiakastyötä ja päätöksentekoa. Myös asiakkaat ovat olleet yksimielisiä siitä, että kaupunkiin tarvittaisiin useampia sosiaaliasiamiehiä, koska puhelinajat ovat jatkuvasti ruuhkaisia. Jatkossa tulee harkita useamman sosiaaliasiamiehen palkkaamista

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämisen työryhmän toimikaudeksi 1.8.2005 - 31.12.2006. Työryhmän tavoitteena on turvata sosiaalihuollon asiakkaiden laadukkaaseen palveluun varmistamalla sosiaaliasiamiespalvelun saatavuus ja turvaamalla sosiaaliasiamiestoiminnan riippumattomuus. Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen on osa sosiaalialan kehittämishankkeen henkilöstöhankekokonaisuutta. Työryhmä luovuttaa työnsä sosiaali- ja terveysministeriölle keväällä 2007.

Apulaisoikeuskansleri Jaakko Jonkka näki 2.1.2007 antamassa tiedotteessaan tarvetta sosiaaliasiamiesten aseman parantamiseksi. Apulaisoikeuskansleri näki tärkeänä sen, että sosiaali- ja terveysministeriö oli asettanut 2005 työryhmän pohtimaan sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämistä. Helsingin sosiaaliasiamiehistä Lilli Autti osallistui tämän työryhmän toimintaan.

Etelä-Suomen lääninhallituksen ja sen alueella toimivien sosiaaliasiamiesten yhteisiä työkokouksia jatkettiin myös vuonna 2006. Näissä työkokouksissa käsiteltiin sosiaalihuollon ajankohtaisia asioita sosiaaliasiamiesten toiminta-alueilla. Pääkaupunkiseudun sosiaaliasiamiehet pitävät säännöllisesti yhteyttä, ja yhteisiä tapaamisia järjestetään tarvittaessa. Helsingin, Espoon ja Vantaan sosiaaliasiamiehet antoivat yhteiset kommenttinsa vuoden alussa valmisteilla olleeseen toimeentulotukilain soveltamisoppaaseen Sosiaali- ja terveysministeriön pyynnöstä. Uusittu opas ilmestyi 11.4.2007.

Sosiaaliasiamiehet ry perustettiin sosiaaliasiamiestoiminnan käynnistyessä vuonna 2001. Yhdistyksen tarkoituksena on toimia eri puolilla Suomea toimivien asiamiesten välisenä yhteydenpito- ja tukiverkoston. Sosiaaliasiamiehet ry on vakiinnuttanut asemansa sosiaalihuollon asiantuntijana. Yhdistys järjestää vuosittain 1-2 valtakunnallista koulutuspäivää sosiaaliasiamiehille ajankohtaisista asioista. Sosiaaliasiamiehet ry antoi 2006 pyydettyinä asiantuntijalausuntoina: lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistiosta, perusoikeuksien rajoittamisesta kehitysvamma palvelujen toteuttamisessa sekä oppilashuoltoon liittyvän lainsäädännön uudistamistyöryhmän muistiosta.

Kuntien jatkuva säästäminen sosiaalipalveluissa sai Sosiaaliasiamiehet ry:n vuonna 2006 vaatimaan rikoslakiin omaa, erityistä perusturvarikossäännöstä. Perusturvarikossäännöksen tarkoituksena on pystyä konkreettisesti rankaisemaan sakolla niitä kuntien määrärahoista päättäviä luottamusmiehiä ja viranhaltijoita, jotka tarkoituksellisesti varaavat liian vähän rahaa sosiaalitoimen käytettäväksi. Perustuslain 19 § ja 22 § mukaan julkiselle vallalla on velvollisuus turvata ja edistää riittävien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäminen kuntalaisilleen. Suomen köyhyyden ja syrjäytymisen vastainen verkosto EAPN-Fin, johon kuuluu 31 jäsenjärjestöä, otti vuoden 2007 toimintaohjelmaansa perusturvarikossäännöksen kehittämisen ja eteenpäin viemisen. Verkostossa pidetään tärkeänä, että kansalaisten perusturvaan kohdistuvat loukkaukset saataisiin loppumaan.

Kirkolliskokous nimesi 7.6.2006 sosiaaliasiamies Lilli Auttin Kirkon diakoniarahaston hallituksen asiantuntijajäseneksi 1.6.2006-31.5.2010 väliselle ajalle. Sosiaaliasiamiesten yhteistyö asiakkaiden aseman parantamiseksi on ollut kiinteää myös seurakuntien diakoniatyöntekijöiden ja seurakuntayhtymän yhteiskunnallisentyön työntekijöiden kanssa.

Sosiaaliasiamies Autti on käynyt vuoden aikana puhumassa asiakkaan asemasta ja oikeuksista erilaisissa seminaareissa ja oppilaitoksissa. Hän on myös antanut haastatteluja niin lehdille, radioon kuin televisioonkin asiakkaan asemasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Sosiaaliviraston henkilöstön ja sosiaaliasiamiesten välillä on suurimmaksi osaksi hyvin toimivat yhteistyösuhteet, ja tämä mahdollistaa asiakkaiden asioiden ja ongelmien esiintuomisen ja hoitamisen sujuvasti. Sosiaaliasiamiehet ovat saaneet kaikkina toimintavuosina työssä tarvittavaa tukea myös oman yksikön lakimiehiltä.

## **LOPUKSI**

Vuotta 2005 koskeva selvitys päättyi koosteeseen asiakkaiden esittämistä toiveista ja odotuksista sosiaalihuoltoon kohtaan. Koska nämä toiveet ja odotukset ovat edelleen pysyneet samanlaisina, on syytä esittää ne tässä uudelleen.

Asiakkaat toivovat: Kohtaamista, kuuntelemista, kiireettömyyttä, kunnioitusta, kokonaisvaltaista tilannearviota ja kanssakulkemista. Todellisen, asiakaslähtöisen työtavan ja toiminnan arvioinnin tulee sisältää nämä kaikki elementit, jotta asiakkaan asema vahvistuisi sosiaalihuoltoon toteutettaessa ja kehitettäessä.

## LÄHTEET:

Perustuslaki, 11.6.1999/731

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 22.9.2000/812

Sosiaalihuoltolaki, 17.9.1982/710

Asiakaspalaute –osallisuus ja arviointiosaaminen –työyhteisöjen näkemykset nykytilanteesta / Sosiaaliviraston Arviointiohjelma, selvitys 22.9.2006

Asiakkaan, sosiaalialan ammatillisuuden ja organisaation kohtaamisen haasteet, tulevaisuudenkuvat ja käytännön ratkaisut / Raportti Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Tehty-hankeen tulevaisuusverstaasta 16.1.2006  
[www.socca.fi/tehty/aineistoja/Verstasraportti.doc](http://www.socca.fi/tehty/aineistoja/Verstasraportti.doc)

Huomio perusturvaan, Nykytilan pulmia ja mahdollisia ratkaisuehdotuksia / Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2007

Julkisoikeuden perusteet / Kaarlo Tuori 2000

Sosiaalibarometri 2007 / Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2007

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet / Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11

Oikeus- ja kohtuus, Arvioita ja ehdotuksia yksityisestä ja julkisesta hyvinvointivastuusta Hyvinvointivaltion rajat -hanke / Stakes 2006

Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille / Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:11

Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys / Susan Kuivalainen / Yhteiskuntapolitiikka 72(2007):1

Viimeisellä luukulla, tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta / Suomen evankelisluterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7