

Sosiaaliasiamiehen toiminnan tilastoja vuonna 2015

Palvelun tuottaja	2013	2014	2015
Kunnan palvelu	541	423	452
Kuntayhtymän sosiaalipalvelu	3	0	3
Yksityinen kunnan ostopalveluna	20	28	22
Yksityinen sosiaalipalvelu	6	2	2
Muu (mm. Kelan, Työvoimahallinto)	64	54	63

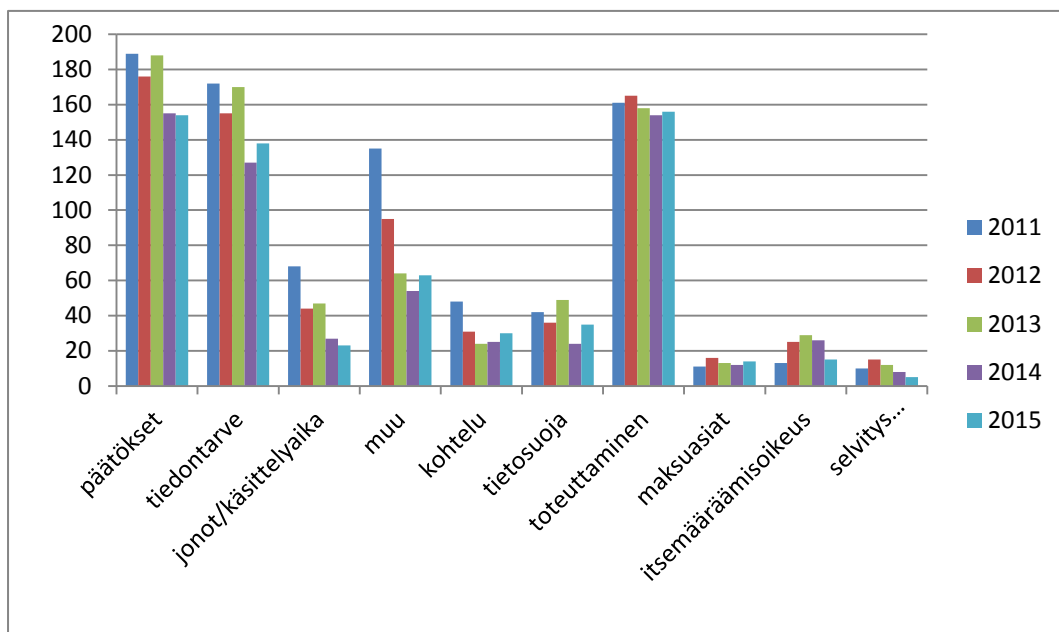
Turun sosiaaliasiamiehen asiakkaiden yhteydenottojen pääasiallinen syy 2008–2015

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sosiaalihuollon päätökset	202	189	237	189	176	188	155	154
Tiedontarve sosiaalihuol- lost	182	159	156	172	155	170	127	138
Jonot, käsittelyaika, työn- tekijän tapaaminen	88	108	60	68	44	47	27	23
Kohtelu	68	54	31	48	31	24	25	30
Palvelun toteuttaminen	249	195	161	161	165	158	154	156
Tietojen tarkistaminen, korjaus, ym.	39	28	28	42	36	49	24	35
Itsemääräämisoikeus		24	37	13	25	29	26	15
Selvitys toimenpidevaiht- toehdoista			19	10	15	12	8	5
Maksuasiat	20	16	21	11	16	13	12	14
Muu syy (mm. Kelan, työ- voimahallinnon palvelut)	145	114	147	138	95	64	54	63

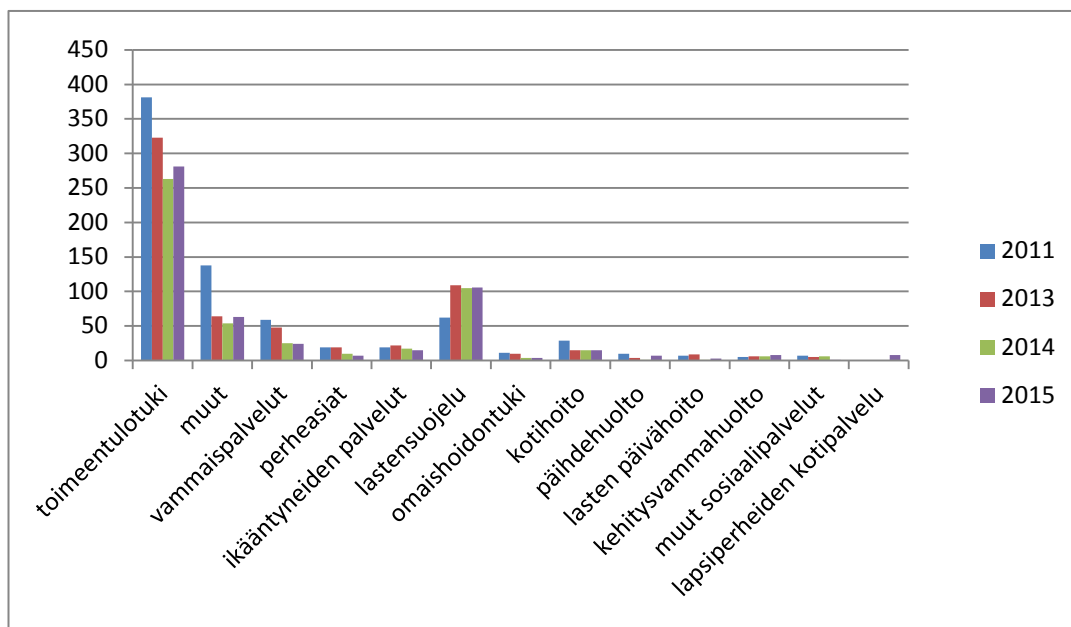
Yhteydenottojen määrä palveluittain 2008–2015

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Toimeentulotuki	371	439	398	381	316	323	263	281
Vammaispalvelut (sis. sosiaalihoitolain mukaisen kuljetuspalvelun, kasvatus- ja per- heneuvolan palvelut)	62	51	32 7	59 7	50 4	48	25	24
Kehitysvammahuolto	4	4	5	5	1	6	6	8
Isyys-, huolto ja tapaamisasiat, elä- tuspäpu	34	19	28	19	17	19	10	7
Ikääntyneiden palvelut	22	10	13	12	17	22	17	15
Lastensuojelu	52	42	52	62	99	109	105	106
Omaishoidon tuki	7	4	7	11	11	10	4	4
Kotihoito	76	54	43	29	28	15	15	15
Päihdehuolto	8	12	18	10	11	4	1	7
Lasten päivähoito	8	6	10	7	1	9	1	3
Lapsiperheiden kotipalvelu								8
Muut sosiaalipalvelut (monitahoiset asiat)	22	10	10	7	2	5	6	1
Muut (mm. kelan, työvoimahallinnon ym. palvelut)	123	119	147	138	95	64	54	63
Yhteensä	789	770	770	747	652	634	507	542

Yhteydenottojen syyt 2011-2015

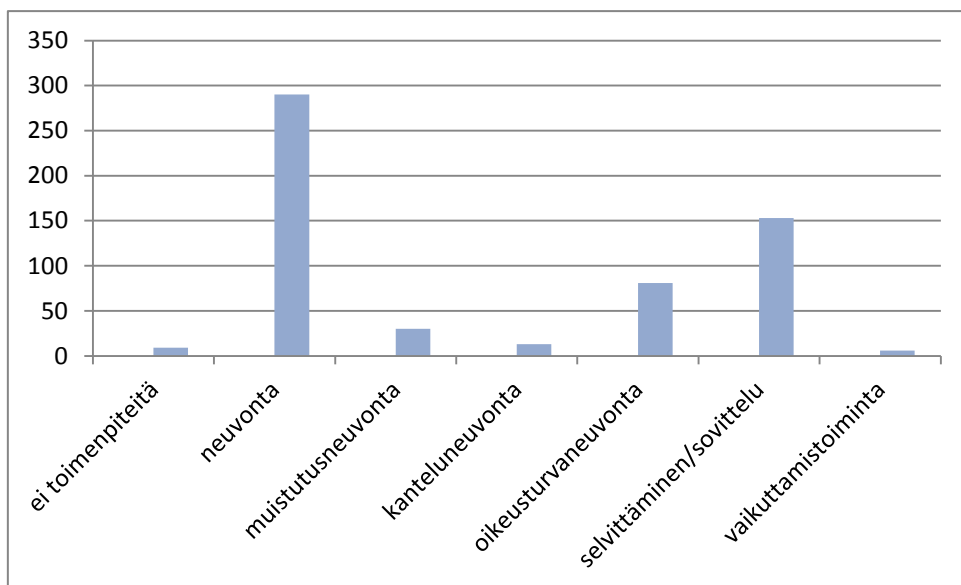


Yhteydenotot palveluittain 2011-2015



Sosiaaliamiehen toimenpiteet on tilastoinnissa eritelty neuvontaan, muistutus- ja kante-
luneuvontaan, oikeusturvaneuvontaan, asian selvittämiseen ja sovitteluun sekä vaikutta-
mistoimintaan.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet asiakkaiden asioissa v. 2015


Muutoksenhaku

Vuosina 2011–2015 muutoksenhakuja tehtiin Turun hyvinvointitoimialalla seuraavasti (tiedot on kerätty Turun kaupungin Joutsen-järjestelmästä, luvuissa saattaa olla epätarkkuuksia).

Muutoksenhaut	2011	2012	2013	2014	2015
Toimeentulotuki	425	519	401	396	403
Vanhusten palvelut (palveluasuminen, ympärivuokautinen hoito), kotihoito (maksut ja tukipalvelut) ja yli 18-vuotiaiden omaishoidontuki	56	43	ympärivuorokautinen hoito 7 kotihoito 7 omaishoidon tuki 10 yht. 24	6 9 9 yht. 24	ympärivuorokautinen hoito 1 palveluasumisen maksupäätös 5 kotihoito maksu 6 omaishoidon tuki 10 siivousseteli 1 muut 3 yht.26
Asumis- ja päihdepalvelut	17	11	1 (peruttuja 7)		1
Vammais- ja kehitysvammahuolto, -shl-kuljetuspalvelu - alle 18-vuotiaiden omaishoidontuki	73	67	66 shl-kuljetuspalv. 9 omaishoidon tuki (alle 18-v.)10 yht. 85	45 7 3 yht. 55	36 1 4 muut 2 yht. 43
Lastensuojelu	2	2	8	3	8
Yhteensä	573	642	519	479	481



Muutoksenhaun peruutuksia vuonna 2015 oli noin 170, joista lähes kaikki koskivat toimeentulotukea. Peruutusten syynä oli useimmiten se, että viranhaltijan päätös oli korjattu vaatimusten mukaisesti. Peruutukset eivät sisälly muutoksenhakujen lukumäärää koskevaan tilastoon.

Yksilöjaoston päätökseen tyytymätön voi tehdä asiasta valituksen Turun hallinto-oikeuteen. Vuodelle 2015 kaupungin tietojärjestelmään on kirjattu 57 Turun hallinto-oikeuden ratkaisua. Näistä toimeentulotukea koski 23 ja vammaispalveluita 23. Ratkaisut koskivat lisäksi omaishoidontukea, asiakasmaksuja kotihoidossa ja palveluasumisessa, sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua ja asumispalveluja sekä lyhytaikaishoitoa. Hallinto-oikeuden ratkaisuista 15 sisälsi muutoksen sosiaali- ja terveystieteiden yksilöjaoston päätökseen. Ratkaisut koskivat toimeentulotukea, vammaispalveluita, asiakasmaksuja, omaishoidontukea ja sosiaalihuoltolain mukaista palveluasumista.

Turun hallinto-oikeuden ratkaisuista voi joissakin tapauksissa valittaa tai hakea valituslupaa korkeimmalta hallinto-oikeudelta. Kaupungin tietojärjestelmään on kirjattu vuoden 2015 saapuneiksi 11 päätöstä, jotka koskivat toimeentulotukea, vammaispalveluita ja lastensuojelukustannusten korvaamista. Valitukset oli pääosin hylätty.

Hallinto-oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden päätökset, jotka koskevat lastensuojelulain mukaista kiireellistä sijoitusta, huostaanottoa ja sijaishuoltoa, eivät sisälly edellä mainittuihin päätöksiin, koska näistä ei ole saatavissa tietoa kaupungin Joutsenjärjestelmästä.

Muistutukset ja kantelut

Vuonna 2015 tehtiin sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia 37. Vuoden 2015 muistutuksista seitsemän oli asiakkaan alun perin kanteluiksi laatimia, jotka aluehallintovirasto oli lähettänyt käsiteltäviksi muistutuksina. Eräässä tapauksessa kantelu oli tehty Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan, siirretty sieltä aluehallintovirastoon ja aluehallintovirastosta hyvinvointitoimialalle. Vuonna 2014 muistutuksia tehtiin 19 ja vuonna 2013 23.

Vuoden 2015 muistutuksista 11 koski toimeentulotukea, lastensuojelua 13, vammaispalveluita kuusi ja perheasioita kaksi. Vanhusten ympäristövuorokautista hoitoa koski kaksi ja kotihoitoa kaksi muistutusta. Yksi muistutus koski sosiaalihuoltolain mukaista asumista.

Lounais-Suomen aluehallintoviraston ratkaisuja sosiaalihuoltoa koskeviin hallintokanteluihin on vuonna 2015 kirjattu kolme, jotka koskivat toimeentulotukea, kotihoitoa ja tehostetun palveluasumisyksikön toimintaa. Vireillä on mm. lastensuojelua, lapsiperheiden kotipalvelua ja kotihoitoa koskevia kanteluita.

Kaupungin asianhallintajärjestelmään on vuodelle 2015 kirjattu kahdeksan kanteluratkaisua, jotka koskivat lastensuojelua, vammaispalveluita, toimeentulotukea ja perheoikeudellisia asioita. Vireillä kanteluina on mm. toimeentulotukea, kotihoitoa ja pitkäaikaisen laitoshoidon asiakasmaksua koskevia asioita.