



stj/OHa

13.12.2005

05-508/399

Kaupunginhallitus  
PL 1 (Pohjoisesplanadi 11-13)  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Khs dnro	2005-2242/399
Sth dnro	
Saap./Anl.	22-12-2005

Kaupunginkanslian lausuntopyyntö 19.10.2005 Dnro 2005 - 2242 / 399

29.11.2005 UUELLEEN VALMISTELTAVAKSI PALAUTETTU ASIA:  
LAUSUNTO KAUPUNGINHALLITUKSELLE SOSIAALIASIAMIEHEN  
TOIMINTAA VUONNA 2004 KOSKEVASTA SELVITYKSESTÄ

Sosv 2005-508

Sosiaalilautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiehen selvityksestä seuraavan sisältöisen lausunnon:

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain tavoitteet ovat yhdensuuntaiset sosiaaliviraston strategian kanssa.

Lain keskeisin sisältö tiivistyy seuraaviin säännöksiin:

#### 1 § Lain tarkoitus

Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

4 § Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun  
Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

5 § Asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista  
Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset.



13.12.2005

**6 § Päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä**

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.

**7 § Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma.

Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

**8 § Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen**

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**10 § Alaikäisen asiakkaan asema**

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu.

Tiivistäen lain sisällön voi todeta keskittyvän niiden toimintakäytäntöjen määrittelyyn, joiden avulla asiakkaiden ihmisarvoinen ja hyvä kohtelu luodaan ja siten edistetään sosiaalitoimen mahdollisuuksia lisätä asiakkaiden hyvinvointia. Sosiaaliviraston strategiassa omaksutun vaikuttavuustavoitteen kannalta kuvattujen toimintakäytäntöjen toteutuminen on olennaista.

**Sosiaaliasiamiehen toiminta**

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista todetaan sosiaaliasiamiehen tehtävinä olevan:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta muistutusten teossa;
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.



13.12.2005

Toisin sanoen sosiaaliasiamiehen toiminta jakautuu kahteen osaan: a) asiakkaiden avustamiseen, neuvontaan ja tiedottamiseen sekä b) asiakkaiden hyvän kohtelun ja asiakas – työntekijä –suhteen laissa tarkoitetun toteutumisen seurantaan ja edistämiseen sosiaalivirastossa.

Selvitys kunnanhallitukselle on keskeinen väline jälkimmäisen tehtävän toteuttamisessa. Jotta lain tarkoitus voisi toteutua ja sosiaalivirasto voisi parantaa toimintakäytäntöjään oman strategiansa ja lain tavoitteiden suuntaisesti, tulisi sosiaaliasiamiehen selvityksessä keskittyä mahdollisimman systemaattiseen ja analysoituun tietoon sosiaaliasiamiehen yhteyden ottaneiden asiakkaiden kokemista ongelmista. Mitä konkreettisempi ja jäsentyneempi tämä selvitys on, sitä paremmin se mahdollistaa viraston korjaavat toimenpiteet. On syytä korostaa, että laissa korostetaan nimenomaan asiakkaan aseman ja oikeuksien seurantaa eli täsmällistä tietoa siitä, mikä on ollut kertomusvuoden tosiasiallinen kehitys.

#### Selvitys sosiaaliasiamiehen toiminnasta 2004

Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiehen toiminnasta vuonna 2004 tuo esiin joitakin yleisiä tilanteita, jotka asiakkaat ovat kokeneet ongelmalliseksi pidemmän aikaa. Lisäksi se sisältää laajahkoa yhteiskuntapoliittista, yhteiskuntafilosofista ja juridista pohdintaa. Näiden lisäksi selvityksessä esitetään muutamia konkreettisia asiakaspalvelun ongelmia, joista pääosa ei kuitenkaan koske vuotta 2004 vaan vuotta 2005. Vuoden 2005 tilannetta sosiaaliasiamies on jo aikaisemmin selvittänyt sosiaalilautakunnalle 4.3.2005 lähettämässään kirjeessä. Sosiaalilautakunta merkitsi tiedoksi kokouksessaan 12.4.2005 sosiaaliasiamiehen selvityksen ja sosiaaliviraston asiasta antaman vastaselvityksen. Koska samoja vuoden 2005 asioita on näin jo kahteen otteeseen käsitelty, olisi suositeltavaa, että varsinaisessa vuotta 2005 koskevassa sosiaaliasiamiehen selvityksessä asioita käsiteltäisiin tässä lausunnossa mainitulla ja lain tarkoittamalla tavalla ja tästä eteenpäin kunkin vuoden selvityksessä keskityttäisiin nimenomaan selvitysvuoden tapahtumiin.

Sosiaaliasiamiehen 1331 asiakaskontaktia tarjoaisivat analysoituna, empiirisenä aineistona merkittävän pohjan sosiaaliviraston toimintakäytäntöjen seurannalle ja kehittämiselle. Vuoden 2004 selvityksessä ei näitä edellytyksiä juurikaan ole.

Sosiaaliasiamies viittaa selvityksessään ennaltaehkäisevän ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen merkitykseen köyhyyden poistamisessa ja toteaa, että niiden käyttöä on koko ajan vähennetty. Todellisuudessa harkinnanvaraisen toimeentulotuen käytöstä ei ole olemassa tietoa,



13.12.2005

koska sitä ei tilastoida erikseen, vaan harkinta tapahtuu ja perustellaan kussakin toimeentulotukipäätöksessä erikseen. Vuoden 2006 alusta luki-  
en harkinnanvarainen toimeentulotuki tilastoidaan erikseen.

Myönnetty ehkäisevän toimeentulotuen määrä on vaihdellut vuosittain runsaasti ja vuonna 2004 sitä myönnettiin 2,0 miljoonaa euroa eli sama määrä kuin vuonna 2000. Edellisestä vuodesta ehkäisevän toimeentulotuen määrä laski 0,5 miljoonaa euroa. Ehkäisevän toimeentulotuen suhteellinen osuus varsinaisesta toimeentulotuesta oli Helsingissä vuonna 2003 2,9 % ja vuonna 2004 2,4 % kun se viisikkokunnissa oli kumpanakin vuonna 2,3 %. Ehkäisevän toimeentulotuen osuus varsinaisesta on Helsingissä alempi kuin Tampereella samalla, kun se on selvästi suurempi kuin Espoossa, Vantaalla tai Turussa. Ehkäisevän toimeentulotuen määrää ei siis ole Helsingissä jatkuvasti vähennetty, ja sen taso on viiden suurimman kaupungin keskiarvossa.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä kiinnitetään huomio vuoden 2005 pidentyneisiin toimeentulotuen käsittelyaikoihin. Vuonna 2004 toimeentulotuen keskimääräiset yksikkökohtaiset käsittelyajat pysyivät hyvin tasaisesti noin viikossa vaikka pisimmät yksikkökohtaiset keskimääräiset käsittelyajat olivat liian pitkiä eli kaksi viikkoa. Vuonna 2005 toimeentulotuen käsittelyajoissa tapahtui selkeä huonontuminen. Maaliskuussa käsittelyaika oli yhdessä yksikössä kuukausi ja kahdessa yksikössä kolme viikkoa. Juuri tällöin organisaatiomuutoksen mukanaan tuomien toimipaikkamuutosten ja muiden käytännön järjestelyjen toteuttaminen oli kiihkeimmillään. Kuitenkin uusi organisaatio ja keskitetty sosiaaliasemien johtaminen mahdollisti syntyneen ongelman ratkaisemisen. Resurssisirroilla ja tehostuneella käsittelyaikojen seurannalla päästiin nykytilanteeseen, joka on parempi kuin edellisen vuoden tilanne.

Sosiaaliasiamies viittaa asiakkaiden kokemuksiin kolmesta ongelmasta aikuissosiaalityössä:

1. toimeentulotuen kirjallisen hakemisen monimutkaisuuteen
2. siihen, että toimeentulotuesta ei saa tavata sosiaalityöntekijää pyynnöstä huolimatta
3. siihen, että sosiaalityöntekijän tavatessaan asiakas ei saa sosiaalisessa muutostyössä puhua raha-asioistaan.

Lopuksi sosiaaliasiamies päätyy toteamukseen, että "keinotekoinen rahan ja muun elämän erottelu ei ole mahdollista, varsinkaan, jos rahaa ei ole tarpeeksi ja sen riittämättömyys aiheuttaa jokapäiväisen huolen ja ahdistuksen".



13.12.2005

Aikuissosiaalityön tehtävärakennemuutosta on toteutettu sosiaalivirastossa eri vaiheissa. Ensimmäisessä vaiheessa toimeentulotuessa siirryttiin etuuskäsittelijöiden suorittamaan kirjallisten hakemusten käsittelyyn. Vuoden 2005 alusta on selkeämmin pyritty eriyttämään sosiaaliturvatyö ja sosiaalinen muutostyö. Sosiaaliasiamiehen selvityksestä ei käy ilmi, mitä ajanjaksoa kritiikki koskee. Lisäksi näin yleisellä tasolla esitetyt toteamukset eivät voi auttaa sosiaalivirastoa parantamaan toimintaansa. Ensinnäkin tulisi tietää, mikä kirjallisessa toimeentulotuen hakemisessa aiheuttaa monimutkaisuuden kokemuksen, vaikka kaikille asiakkaille on tarjolla henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta asiassa. Toiseksi on selvää, että jotkut taloudelliset ja elämäntilanteeseen liittyvät asiat ovat niin monimutkaisia, että toimeentulotukiasian selvittäminen henkilökohtaisesti on tehokkaampaa ja järkevämpää kuin sen selvittäminen kirjallisesti. Juuri tästä syystä sosiaalivirastossa on voimakkaasti panostettu uusien asiakkaiden henkilökohtaiseen tapaamiseen. Lisäksi sosiaaliturvatyön työmenetelmiin luonnollisesti kuuluu henkilökohtainen kontakti, joka ei taas ollut etuuskäsittelyn työmenetelmä, koska siinä varta vasten käsiteltiin kirjallisia hakemuksia. Koska sosiaaliturvatyö ja sosiaalinen muutostyö kuitenkin vasta hakevat toimivia työmenetelmiä, olisi äärimmäisen tärkeää saada yksityiskohtaista tietoa asiakkaiden kokemista tilanteista. Sosiaaliasiamiehen selvityksessä ongelma on esitetty niin yleisellä tasolla, että on vaikea päätellä, mikä varsinainen ongelma on. Onko ongelmana mahdollisuus henkilökohtaiseen kontaktiin ylipäättään vai mahdollisuus tavata nimenomaan sosiaalityöntekijä. Myös kolmannen kohdan yksityiskohtaisempi selvitys olisi tarpeen. Tarve sosiaaliseen muutostyöhön todettiin sosiaalivirastossa nimenomaan siksi, että osalle asiakkaista intensiivinenkin toimintatapa toimeentulotukiasioiden ympärillä ei edistä heidän hyvinvointiaan ja toimintakykyään, vaan tuloksena on pitkäaikaista huonosuutusta ja toimeentulotukiasiakkuutta. Sosiaalisen muutostyön lähtökohtana on asiakkaan koko elämäntilanne, johon luonnollisesti kuuluu henkilön tai perheen taloudellinen tilanne eli raha-asiat. Siksi sosiaaliasiamiehen selvityksessä toteamus, että raha-asioista ei saa puhua, jää epäselväksi. On täysin eri asia käsitellä toisaalta asiakkaan taloudellista tilannetta ja toisaalta käsitellä yksittäistä toimeentulotukihakemusta. Jos toteamus viittaa jälkimmäiseen eli, että sosiaalisessa muutostyössä ei käsitellä yksittäisiä toimeentulotukihakemuksia, ovat asiat juuri niin kuin on tarkoituskin, koska sosiaaliturvatyössä käsitellään kyseiset hakemukset. Jos taas se viittaa edelliseen, merkitsee tämä selkeää ongelmaa sosiaalisen muutostyön toteutuksessa. Tehtävärakennemuutos sosiaaliturvatyöhön ja sosiaaliseen muutostyöhön on vasta alkutaipaleellaan ja sen toteuttamisessa on paljon parantamisen varaa. Yleisen tason ongelmien kuvaaminen ei anna riittävästi edelly-



13.12.2005

tyksiä arvioida sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain tavoitteen toteutumista.

Sosiaaliasiamies kiinnittää huomion asiakkaiden kokemaan työntekijöiden heikkoon tavoitettavuuteen. Tämä on selkeä ongelma, johon on kiinnitetty useissa yhteyksissä huomiota ilman, että asiassa olisi tapahtunut kuitenkaan selkeää parannusta. Tämän takia maaliskuussa 2005 perustettiin sosiaaliviraston tavoitettavuus- ja asiakaspalveluprojekti, jonka tavoitteena on tehdä ehdotus sosiaaliviraston yhtenäisestä puhelinpalvelumallista ja hyvän asiakaspalvelun periaatteista. Projektissa on nykytilan kartoituksen jälkeen yhdenmukaistettu työntekijöiden puhelinpalveluaikoja vastuualueittain, samoin on täsmennetty puhelintavoitettavuutta siten, että kaikille palveluille löytyy selkeät yhteydenotonumerot, joiden kautta tavoitetaan kunkin yksikön antamat palvelut pääasiassa koko virka-ajan. Projektissa laaditaan ehdotukset palvelujen tavoitettavuuden parantamisesta, neuvonnan kokonaispalvelujen järjestämisestä ja sosiaaliviraston yhtenäisistä avohuollon toimipisteiden asiakaspalveluajoista. Ehdotuksia käsitellään sosiaaliviraston johtoryhmässä joulukuussa 2005.

Perheneuvolatoiminnan osalta sosiaaliasiamies kiinnittää huomion yhden yksittäisen perheneuvolan pitkiin jonoihin. Sosiaalilautakunnan kaupunginhallitukselle 20.9.2005 antamassa samaa asiaa koskevassa lausunnossa todetaan, että asian korjaamiseksi on ryhdytty tarvittaviin toimenpiteisiin, joista tärkein on lisähenkilökunnan rekrytointi.

Vanhusten esittämä tyytymättömyys siihen, että he ikänsä vuoksi eivät saa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja, on tullut esiin myös asiakkaiden muutostenhakujen yhteydessä. Sosiaaliviraston omaksuma tulkinta vaikeavammaisuuden määrittelyssä perustuu vammaispalvelulain valmistelu- ja esitöihin, joiden mukaan vaikeavammaisuuden arvioinnissa toimintarajoituksia tulee verrata saman ikäryhmän toimintakykyyn yleisesti. Tämän vuoksi ikäihmisten kuljetuspalvelu on ensisijaisesti käsitelty sosiaalihuoltolain perusteella.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä kiinnittää huomiota vanhusten laitoshoidon jonoihin. Tässä yhteydessä selvityksessä viitataan sosiaalilautakunnan tekemään ratkaisuun. Tosiasiassa tämän syksyyn 2005 liittyvän tilapäisen ratkaisun akuuttisairaalassa olevien jonojen purkamiseksi tekivät sosiaaliviraston ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen virastopäälliköt lautakuntien puheenjohtajien ja kummankin viraston asiantuntijajohdon kanssa käydyn neuvottelun perusteella.



13.12.2005

Ainoana päihdehuoltoon koskevana asiana sosiaaliasiamiehen selvityksessä nostetaan esiin päihdehuollon ympärivuorokautisten asumispalvelujen käyttövarojen koskevan ohjeen puuttuminen. Selvityksessä ei tuoda esiin, millaisia ongelmia kyseisen ohjeen puuttuminen on aikaansaanut, vaan viitataan sosiaaliasiamiehen selvitykseen vuodelta 2003. Tässä selvityksessä taas viitataan päihdehuollon asumispalvelujen käyttäjien kokemaan eriarvoiseen kohteluun suhteessa vanhuspalvelujen asumispalvelujen käyttäjiin. Käyttövaroissa on kysymys toisaalta asiakasmaksulain soveltamisesta, jolloin määritellään, kuinka suuri on palvelun asiakasmaksu ja kuinka suuri osa asiakkaan tuloista jää hänen omaan käyttöön. Toisaalta käyttövarat koskevat asiakkaiden vähimmäistoimeentuloturvaa eli kysymystä, kuinka paljon vailla tuloja oleva henkilö on oikeutettu saamaan toimeentulotukea esim. ympärivuorokautisessa asumispalvelussa. Sosiaaliasiamiehen selvityksen perusteella sosiaalivirastossa on syytä viipymättä selvittää päihdehuollon ympärivuorokautisten asumispalvelujen käyttövarojen koskevan ohjeen tarve ja tarvittaessa laadittava asiaa koskeva ohje.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä puututaan myös muuhun yksittäisen oikeusnormin tulkintaan tai ohjeen soveltamiseen. Sosiaaliasiamies sijoittuu sosiaaliviraston organisaatiossa keskitettyihin lakimiespalveluihin, jossa sijaitsee myös keskitetty jaostovalmistelu. Tämä uuden organisaation mukanaan tuoma yksikkö antaa mahdollisuuden puuttua tehokkaasti sekä viranhaltijoiden päätöksenteon ohjeistukseen että päätösten laadun parantamiseen. Sosiaaliasiamiehen asiakaskontaktissaan havaitsemat puutteet ohjeistuksessa tai niiden soveltamisessa tulisi olla tärkeä osa normaalia ohjeistuksen uudistamisprosessia.

Lopuksi sosiaaliasiamies nostaa esiin selvitysvuotta koskevan olennaisen kysymyksen eli organisaatiomuutosta koskevan tiedotuksen. Selvityksen mukaan informaatiota ei jaettu tarpeeksi eikä riittävän ajoissa. Lisäksi erilaiset toimipisteiden muutokset aiheuttivat asiakkaiden keskuudessa sekaannusta ja hämmennystä. Sosiaalivirastossa laadittiin systemaattinen organisaatiomuutosta koskeva tiedotussuunnitelma. Alkuvaiheessa viestinnän ensisijaisena kohteena oli henkilökunta, koska henkilökunnalla on keskeinen rooli myös asiakasviestinnässä. Henkilökunnan informointi organisaatiomuutoksesta oli koko vuoden 2004 ja alkuvuoden 2005 ajan keskeinen sisäisen viestinnän aihe. Organisaatiouudistusta varten laadittiin intranettiin erillinen oma sivustonsa, jossa oli erittäin kattavasti kaikki ajan tasalla olevat ja saatavissa olleet tiedot muutoksen eri vaiheista ja niihin liittyneistä päätöksistä. Henkilöstölehti Uuso taustoitti muutosta jokaisessa numerossaan. Johto piti henkilökunnalle lukuisia tiedotustilaisuuksia organisaatiomuutoksen eri vaiheissa.



13.12.2005

Ulkoisen viestinnän rooli taas korostui sen jälkeen, kun organisaatiomuutokseen liittyviä ratkaisuja tehtiin. Sosiaalivirasto viestitti organisaationmuutoksesta viestintävälineille tiedotustilaisuuksissa, tiedotteilla, suorilla yhteydenotoilla toimituksiin ja tiedotustapaamisilla viestintävälineiden edustajien kanssa. Viestimille lähetettiin keskeiset tiedot organisaatiomuutoksesta ja uudesta organisaatorakenteesta ja uusien vastuuhenkilöiden yhteystiedot heti, kun ne olivat saatavilla. Jokaisen vastuualueen operatiivinen johto suunnitteli ja vastuutti oman vastuualueensa tiedottamisen asiakkaille ja tiedottaminen hoidettiin osittain operatiivisena toimintana, osittain yhteistyössä viestintäyksikön kanssa (esim. ilmoituksia lehtiin, asiakaskirjeitä, mallipohjia asiakastiedotteista). Keskeisimmät asiakasesitteet uudistettiin. Projektisuunnitelma uuden keskitetyn neuvonnan perustamisesta valmistui, ja kuntalaisten "matalan kynnyksen" neuvontapiste S-info aloitti toimintansa vuonna 2005 ja sen tarjoamista palveluista tiedotettiin viestimien välityksellä.

Asiakkaiden kokemus, että tietoa organisaatiomuutoksesta ei ollut riittävästi, osoittaa sosiaaliviraston osittain epäonnistuneen tiedottamisessa. Osittain tämä johtui siitä, että organisaatiouudistuksen massiivisesta valmistelusta huolimatta osa ratkaisuista jäi tehtäväksi niin viime hetkessä, että niistä ei ollut mahdollista tiedottaa hyvissä ajoin etukäteen.

Yhteenvetona sosiaaliasiamiehen selvityksestä voidaan todeta, että sosiaaliviraston operatiivisessa johtamisessa on kiinnitetty huomio sosiaaliasiamiehen selvityksessään esiin nostamiin asioihin. Korjaavien toimenpiteiden pohjaksi olisi ollut suotavaa saada täsmällisempi ja eritellympi kuvaus näistä ongelmista ja niiden ilmenemistilanteista. Sosiaaliasiamiehen asiakaskontaktit ovat yksi keskeinen mittari toiminnan asiakaslähtöisyyden arvioinnissa ja toimenpiteiden vaikutusten seurannassa. Vuoden 2004 selvitys keskittyy kuitenkin lähinnä ongelmien nimeämiseen, ei niiden analyysiin.

#### Sosiaaliasiamiehen selvitykset kaupunginhallitukselle jatkossa

Sosiaalilautakunta toteaa, että sosiaaliasiamiestoiminta on tärkeä palautejärjestelmä asiakkaiden oikeuksien, asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden hyvän kohtelun seurannassa. Vuodelta 2004 laadittu selvitys antaa vain yleisluontoisen kuvan tavoitteiden toteutumisesta. Sosiaalivirasto on tehnyt korjaustoimia todetuilla ongelma-alueilla.

Sosiaalilautakunta pitää tärkeänä, että sosiaaliasiamiehen selvitys jatkossa sisältää sosiaaliviraston asiakkaiden kokemien tilanteiden sys-





13.12.2005

---

temaattisen analyysin ja raportoi tämän perusteella asiakkaiden saamaa palvelua erityisesti suhteessa asiakaslakiin ja sen tavoitteisiin.

Lisätiedot:

Paasio Petteri, arviointipäällikkö, puhelin 050-586 0573

SOSIAALILAUTAKUNTA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
✓ Astrid Gartz ✓  
puheenjohtaja

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Anneli Levänen  
pöytäkirjanpitäjä

LIITE

Lähetesiakirjat