



3.10.2006

06-471/399

Sh/OKK

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

Khs dnro	2006 - 1785 / 399
Stn dnro	
Saap./Anl.	06 -10- 2006

Hallintokeskuksen lausuntopyyntö 11.8.2006 Dnro 2006 - 1785 / 399

LAUSUNTO KAUPUNGINHALLITUKSELLE SOSIAALIASIAMIESTEN
TOIMINTAA VUONNA 2005 KOSKEVASTA SELVITYKSESTÄ

Sosv 2006-471

Sosiaalilautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten selvityksestä seuraavan sisältöisen lausunnon:

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

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.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Asiakaslaissa 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.

Postiosoite
PL 7000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
00530 HELSINKI

Puhelin
+358 9 310 4011

Faksi
+358 9 310 43717

Y-tunnus
0201256-6

sosiaalivirasto@hel.fi

www.hel.fi/sosv



3.10.2006

Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta 2005

Sosiaaliasiamiesten vuotta 2005 koskevan selvityksen mukaan siinä ei arvioida sektoreittain tai vastuualueittain asiakkaiden tilannetta aikaisempien vuosien tapaan, vaan asiakasyhteydenottoja on tarkasteltu asioinnin ja asiakkuuden näkökulmasta. Valtaosa yhteydenottajista oli vuonna 2005 toimeentulotuen asiakkaita. Vaikka selvityksessä useita kohtia on tarkasteltu toimeentulotuessa asioivan asiakkaan näkökulmasta, on siinä pyritty kiinnittämään huomiota myös vastuualueiden yhteisiin pulmakohtiin.

Yhteydenottojen painottuminen toimeentulotukeen selittyy paitsi sillä, että palveluissa on kehittämistarpeita, myös toimeentulotuen asiakkaiden määrällä. Yksittäisenä sosiaalitoimen palvelumuotona toimeentulotuen asiakkuudessa on ylivoimaisesti eniten asiakkaita. Vuonna 2005 näitä talouksia oli 36 792 ja henkilöitä 54 090. Esim. päiväkodeissa lapsimäärä oli 17 879, vammaispalvelujen henkilökohtaisten palvelujen saajia (tulkki, kuljetuspalvelu, kuntoutus, sopeutumisvalmennus, saattajapalvelu tms.) oli 12 307 ja vanhusten laitospalvelujen saajia 3 904.

Lisäksi voidaan todeta, että toimeentulotuen päätöksiä tehtiin Helsingissä vuonna 2005 yhteensä 200 154. Näistä oli kielteisiä 21 236 eli 10,6 %. Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuesta tehtyjen vertailutietojen mukaan Helsingissä tehtiin kielteisiä päätöksiä toiseksi vähiten (vähiten tehtiin Vantaalla, 9,9 % ja eniten Oulussa 18,8 %). Muutoksenhakuja oli ensimmäisessä aikuisjaostossa vuonna 2005 käsiteltävänä 937, mikä on 0,5 % kaikista toimeentulotuen päätöksistä ja 4,4 % kaikista kielteisistä päätöksistä. Näistä ensimmäinen aikuisjaosto pysytti 903 eli 96 %. Muutoksenhakujen määrässä ei tapahtunut muutosta vuoteen 2004 verrattuna.

Muistutukset

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja asiakkaiden tekemät muistutukset ovat pysyneet suurin piirtein edellisten vuosien tasolla.

Vuonna 2005 asiakkaat ottivat sosiaaliasiamiehiin yhteyttä 1370 kertaa, edellisenä vuonna 1331 ja 1326 kertaa vuonna 2003.

Asiakkaiden tekemiä muistutuksia oli 46 kappaletta vuonna 2005 kun edellisenä vuonna niitä tehtiin 25 ja vuonna 2003 yhteensä 55 kappaletta.



3.10.2006

Muistutusmenettely vaikuttaa myös viraston työntekijöiden näkökulmasta turhan muodolliselta tavalta hoitaa asiakkaan kokemuksen mukaisesti epätyytyttäviä palvelutilanteita. Useimmissa tapauksissa henkilökohtainen tapaaminen ja tällöin asian perusteellinen ja monipuolinen käsittely johtaa sekä asiakkaan että työntekijän kannalta parempaan lopputulokseen.

Asiakkaana sosiaalihuollossa

Toimeentulotuen kirjallista hakumenettelyä on kehitetty 1990-luvulta alkaen. Se on ollut strateginen linjaus ja mahdollisuus saada sosiaalityön tarpeessa oleville asiakkaille tilaisuus henkilökohtaiseen kohtaamiseen sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa. Kirjallinen hakemusmenettely on nykyisin vakiintunutta toimintaa. Esim. vuonna 2005 päätöksistä oli tehty kirjallisen hakemuksen perusteella 73 %. Kirjallinen hakemus on dokumentti, joka varmentaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden oikeusturvaa ja yhdenmukaistaa kuntalaisten asioiden käsittelyä ja päätöksentekoa. Asiakkaille turvataan apua hakemuksen täyttämässä. Jokaisessa sosiaaliaseman toimipisteessä on varattu noin kahden tunnin palveluaika, jona aikana ilman ajanvarausta etuuskäsittelyn työntekijä tai muu vastaava asiaa osaava työntekijä auttaa hakemusten täytössä. Suomen tai ruotsin kieltä heikommin osaavien palveluissa käytetään tulkkia ja lisäksi toimeentulotuen esitteitä on käännetty eri kielille.

Vuoden 2005 alusta sosiaalivirastossa toteutetun organisaatiomuutoksen johdosta aikaisemmin seitsemän sosiaalikeskuksen ja 24 sosiaalipalvelutoimiston sijaan toimeentulotukiasiat keskitettiin aikuisten palveluihin sosiaalisen ja taloudellisen tuen toimiston alaiselle neljälle sosiaaliasemalle, joissa on yhteensä yhdeksän toimipistettä.

Organisaatiouudistuksen kanssa samanaikaisesti aikuissosiaalityössä toteutettiin henkilöstö- ja tehtävärakennemuutos. Tämä merkitsi toimeentulotuen asiakkaiden kanssa tehtävän työn jakaantumista sosiaaliturvatyöhön ja sosiaaliseen muutostyöhön. Henkilöstörakennemuutos taas edellytti, että 30 prosenttia sosiaalityöntekijöiden vakansseista muutettiin sosiaaliohjaajan vakansseiksi.

Kun viraston johtoryhmässä vuoden 2004 loppupuolella hyväksyttiin sosiaalityön jako sosiaaliturvatyöhön ja sosiaaliseen muutostyöhön, näitä käsitteitä ei määriteltä, vaan niiden työstäminen jätettiin käytännön työn ohessa muokattavaksi.

Uusien työkäytäntöjen rakentaminen sekä henkilöstö- ja tehtävärakenteen muutos yhdessä organisaatiouudistuksen kanssa eivät toteutu-



3.10.2006

neet kitkatta, vaan aiheuttivat kiistatta asiakastyöhön viiveitä ja muita palveluja heikentäviä tilanteita. Ensimmäisenä tämä ilmeni toimeentulokiasioiden ruuhkautumisena, millä on ollut myös heijastusvaikutukset sosiaalisen muutostyön kehittämismahdollisuuksiin.

Jo vuoden 2005 aikana sosiaaliasemilla huomattiin sosiaaliasiamiestenkin selvityksessään esiin tuomat epäkohdat. Niiden lieventämiseksi ja poistamiseksi on tehty vuodesta 2005 alkaen tilannetta parantavia toimenpiteitä sekä selvitystyötä ja suunnitelmia. Muutossosiaalityöstä siirrettiin kriittisimmissä toimipisteissä jo vuoden 2005 aikana resurssija sosiaaliturvatyöhön. Tällä kohennettiin toimeentulotuen käsittelyaika ja työntekijöiden tavoitettavuutta. Uusien asiakkaiden vastaanotto toiminta organisoitiin kaikissa toimipisteissä siten että uudet asiakkaat ovat saaneet ajan sosiaalityöntekijälle – yleensä viikon sisällä.

Nyt työn alla olevat kehittämistoimenpiteet keskittyvät toisaalta sosiaaliturvatyön vahvistamiseen ja toisaalta sosiaalityön kirkastamiseen. Sosiaaliturvatyö vastaa huolenpitoon liittyvistä tehtävistä ja toimeentulotuesta, ja se nähdään entistä enemmän sosiaaliohjaajavetoisena toimintana. Sosiaaliturvatyötä pyritään vahvistamaan siten, että toimeentulotukipäätökset varsinaisen toimeentulotuen osalta kaikissa toimipisteissä tehdään viikossa ja asiakkailla olisi mahdollisuus halutessaan tavata sosiaaliohjaaja. Asiakkuuksien jako tapahtuu alueperiaatteella, jolloin aluetuntemus ja yhteydenpito alueen kumppaneihin paranee.

Sosiaalityö vastaa vastaanotto- ja arviointityöstä sekä muutostyöstä. Sen erityisenä kohderyhmänä ovat uudet asiakkaat, joiden palvelut turvataan vastaanottiimin tai muutoin uusien asiakkaiden vastaanotosta nimettyjen työntekijöiden toimesta, sekä nuoret alle 25-vuotiaat, työllistävän sosiaalityön asiakkaat, maahanmuuttaja-asiakkaat sekä muut akuutit ja kriisityön sekä palveluntarpeen arvioinnin asiakkaat.

Sosiaalivirasto on organisoitu elämänkaaren mukaan. Vain toimeentulokiasiat kaikkien vastuualueiden osalta hoidetaan sosiaaliasemilla. Yli 65-vuotiaiden osalta vanhusten sosiaali- ja lähityö vastaa sosiaalityön tarpeesta ja sosiaaliasemat toimeentulotuesta. Tämä edellyttää selkeyttä ja asiakaskohtaisia sopimuksia työnjaossa ja mahdollisesti hyvinkin kiinteää yhteistyötä vanhusten sosiaali- ja lähityön sekä sosiaaliasemien työntekijöiden kesken. Tavoite on, ja osin jo käytäntökin, että vanhuspuolen työntekijät osallistuvat soveltuvin osin toimeentulotukeen liittyvään selvitystyöhön ja tarvittaessa asiakkaan elämäntilanteen edellyttämään harkintaan. Näistä syistä sosiaaliturvatyön työntekijät ovat tehneet kotikäyntejä vanhusten luokse vähän. Vastaava tilanne on yhteistyökäytännössä perhekeskusten kanssa.



3.10.2006

Todettakoon kuitenkin, että suurissa asiakasmäärissä on joskus niin vaikeita asiakastilanteita, että asiakkaan ja työntekijän on mahdotonta löytää yhteisymmärryksessä ratkaisua asiakkaan elämäntilanteeseen.

Kohtuuvuokran ylittymisestä kohtuuton elämäntilanne

Toimeentulotuen lainsäädännössä todetaan kunnan tehtäväksi määrittellä toimeentulotuessa huomioon otettavat kohtuulliset asumismenot paikkakunnalla vallitsevan vuokratason mukaan.

Viimeisin asumiskustannuksia määrittelevä sosiaalivirastonpysyväisohje on annettu 7.6.2006. Ohjeistus antaa peruseriaatteet, joista on mahdollista harkintaan perustuen erityisistä syistä poiketa. Näin käytännössä tapahtuukin, joskaan nämä myönteiset ratkaisut eivät tule sosiaaliasiamiesten tietoon, vaan ne tilanteet, joissa asiakkaan ja työntekijän välillä ei ole päästy yhteisymmärrykseen.

Asiakkaan mahdollisuudet selvittää vuokrastaan ovat parantuneet 1.9.2006 voimaan tulleen lakimuutoksen johdosta. Muutos poisti asumiskustannusten 7 prosentin omavastuuosuuden.

Ehkäisevä toimeentulotuki

Sosiaaliasiamiesten näkemys siitä, että ehkäisevän ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen vähentymiseen on vaikuttanut organisaatiomuutoksen mukanaan tuoma yhdenmukaisuuden lisääntyminen, vastaa vastuualueen käsitystä asiasta. Tässä korostuu, ei pelkästään eri sosiaaliasemien välisten käytäntöjen tasapuolistuminen, vaan myös se, että harkintapäätökset tehdään keskitetysti aikuisten palvelujen vastuualueella aikaisemman aluesosiaalityön, vanhustenhuollon ja lastensuojelun sijaan. Sen sijaan määrärahasyistä ei ole annettu ohjeistusta ehkäisevän toimeentulotuen tiukemmista myöntämisperusteista.

Myös siinä sosiaaliasiamiesten arvio tukee vastuualueen käsitystä, että ehkäisevän ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämiseen on vaikuttanut vähentävästi vaikeus päästä esittämään asiaansa sosiaalialan ammattilaiselle.

Pysyväisohjeisiin erityishuomio asiakkaan ja päätöksentekijän näkökulmasta

Pysyväisohjeet päivitetään säännöllisin välein. Esim. toimeentulotukeen liittyen viimeisimmät tarkistukset on tehty toimeentulotukena huomioitavista asumismenoista, terveydenhoitomenoista, opiskelijoiden avustamisesta sekä toimeentulotuen kohtuullisuusarvioinnista. Yleisoh-



3.10.2006

je, jossa otetaan kantaa esim. sosiaaliasiamiesten mainitsemiin tulojen huomioimiseen, normin alentamiseen ja työttömyysturvan laskemistaan, on valmistumassa. Kaikki pysy-ohjeet on tarkoitus tarkistaa.

Toisaalta on perusteltua, että pysyväisohjeet antavat mahdollisuuden myös tapauskohtaiseen harkintaan. Asiakkaiden kaikkia elämäntilanteita ei voida ohjeistaa.

Käsittelyajat

Toimeentulotuen käsittelyaikoja on seurattu viikoittain vuoden 2005 alusta lukien. Käsittelyajat lyhenivät yleisesti ottaen kesän 2005 jälkeen. Loppuvuonna yhden toimipisteen käsittelyaika oli pysyväisluonteisesti yli kaksi viikkoa. Tällä hetkellä keskimääräinen käsittelyaika on 6,3 päivää. Viimeisimmän kuukauden aikana vain kahdella toimipisteellä käsittelyaika oli yli 10 päivää yhden viikon ajan. Käytännössä 10 päivää voidaan tulkita viikon mittaiseksi, koska sosiaaliasemien nykyisessä tilastointitavassa ovat viikonlopun päivät mukana ja saapumispäivä on laskettu mukaan käsittelypäiviin.

Käsittelyajat eivät toisaalta anna täyttä kuvaa asiakkaiden saamasta palvelusta. Tarvittaessa kiireelliset hakemukset hoidetaan välittömästi.

Vammaispalvelut

Sosiaaliasiamies on vuoden 2005 selvityksessään pääsääntöisesti käsitellyt vuoden 2006 alkuvuonna ilmenneitä ongelmia.

Helsingin kaupungin sosiaalilautakunta 21.6.2005 päätti Helsingin matkapalvelukeskuksen palvelujen ja Helsingin matkapalvelun liikennöinnin palvelujen hankinnasta sopimuskaudeksi 1.1.2006 – 31.12.2008. Hankinta toteutettiin liikenne- ja viestintäministeriön suositusten mukaisella menettelyllä, jossa asiakaskuljetusten yhdistely- ja välityspalvelu (matkapalvelukeskus) hankittiin omana kokonaisuutenaan ja palveluun liittyvä liikennöinti omanaan.

Helsingin matkapalvelukeskus on kokonaisuutena arvioiden toiminut vuoden vaihteesta alkaen kohtuullisesti. Toiminnassa on kuitenkin ollut puutteita varsinkin vuoden ensimmäisten viikkojen aikana. Elokuussa 2006 järjestelmän kautta välitetyistä matkoista 95,86 % oli ajoissa. Suurin osa (2,81 %) myöhässä olleista kyydeistä on poikennut sovitusta 11 - 20 minuuttia. Yli 20 minuuttia myöhässä olevia matkoja oli 1,33 %.



3.10.2006

Kunnalla on vammaispalvelulain (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 370/1987) puitteissa oikeus järjestää vaikeavammaisten kuljetuspalvelu harkitsemallaan, tarkoituksenmukaisella tavalla, esimerkiksi taksikuljetuksina, kutsutaksikuljetuksina, palvelulinjoja hyväksikäyttäen tai yhdistelykeskusten avulla. Edellytyksenä on, ettei valittu (valitut) kuljetuspalvelujen järjestämistapa kavenna tai estä vaikeavammaisen kuljetuspalveluun oikeutetun henkilön subjektiivista oikeutta palvelun saamiseen. Kuljetuspalvelujen järjestämisessä on lisäksi riittävässä määrin otettava huomioon vammaisen henkilön yksilölliset tarpeet liikkumiseen sekä yksilölliset sairaudesta tai vammasta aiheutuvat rajoitukset liikkumisessa.

Koska kunnalla on oikeus päättää järjestämistavasta esimerkiksi hankkimalla palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta, ei vaikeavammaisella henkilöllä ole ehdotonta oikeutta vaatia kuljetuspalvelujen järjestämistä haluamallaan tavalla. Edelleen kunnalla on vammaispalvelulain ja muun lainsäädännön puitteissa ja hengessä oikeus päättää myös vaikeavammaisten kuljetuspalvelua koskevista palvelusäännöistä. Aikaisemmin mainituissa rajoissa Helsingin matkapalvelua voidaan pitää tavanomaiselle julkiselle joukkoliikenteelle rinnasteisena järjestelmänä, jolloin myös kuljetuspalvelun palvelusäännöt voivat sopivilta osin olla samantyyppisiä julkisen joukkoliikenteen palvelusääntöjen kanssa.

Asiakasprofiili ja asiakaspalaute

Sosiaaliviraston kuljetuspalvelun asiakasprofiilista annetaan palveluntuottajan tiedoksi asiakkaiden kuljetusten järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot. Asiakas saa palveluprofiilinsa tarkistettavaksi pyytämällä siitä kopion oman alueensa vammaisten sosiaalityön toimipisteestä. Viranhaltija voi perustellusta syystä merkitä kävelevälle asiakkaalle asiakasprofiiliin henkilöautovaatimuksen, mikäli asiakkaan vamma tai sairaus sitä edellyttää. Mikäli asiakas katsoo, ettei asiakasprofiiliin merkitty ajoneuvotieto vastaa hänen palveluntarvettaan, hän tekee asiasta hakemuksen oman alueensa vammaisten sosiaalityön toimipisteeseen. Viranhaltija tekee asiasta päätöksen, johon on mahdollista tehdä oikaisu.

Operaattori pitää yllä Helsingin matkapalvelukeskusta varten asiakaspalautetietokantaa, johon taltioidaan kaikki saatu asiakaspalaute. Palautteisiin vastaa sosiaalivirasto, joka pyytää tarvittavat selvitykset operaattorilta ja liikennöitsijöiltä. Kaikkiin palautteisiin vastataan.



3.10.2006

Selvitykset

Sosiaalivirasto on kuljetuspalvelun asiakaspaneelin toivomuksesta selvittämässä niiden asiakkaiden lukumäärää, jotka eivät ole lainkaan vuoden 2006 aikana käyttäneet kuljetuspalveluja. Samassa yhteydessä selvitetään mahdollisuuksien mukaan, mistä matkojen mahdollinen käyttämättä jättäminen johtuu.

Kotipalvelunohjaajat

Sosiaalitoimen organisaatiouudistuksen johdosta 1.1.2005 alkaen kuljetuspalveluihin siirtyi kotipalveluista yhdeksän sosiaaliohjaajan vakanssia. Tässä yhteydessä laadituissa sosiaaliohjaajan tehtäväkuvauksissa keskeiseksi tehtäväalueeksi määriteltiin sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelutarpeiden arviointi ja päätöksenteko. Tehtävän edellyttämäksi koulutukseksi määriteltiin sosionomi (amk) tai ammattikorkeakoulututkintoa edeltänyt sosiaalialan opistoasteen tutkinto.

Aikaisemmin mainitulla tavalla määritelty tehtäväkuva antaa viranhaltijalle hyvät edellytykset perehtyä laajasti vaikeavammaisten liikkumiseen liittyvään problematiikkaan, muun muassa kotikäyntien kautta.

Toiminnan yleinen arviointi

Sosiaaliasiamiesten selvityksen erittäin vakava kritiikki sosiaaliviraston toimintaa kohtaan kohdistuu havaintoihin työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamattomuudesta. Tämä on kolmesta syystä erityisen vakava ja huomionarvoinen havainto. Sosiaaliviraston strategia perustuu näemykseen, jossa toiminnan vaikuttavuus rakentuu asiakkaan kohtaamisen ja hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisen tilanearvioinnin ja yhdessä tehdyn palvelusuunnitelman varaan. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoitus on turvata tämä sama oikeus. Sosiaalialan ja sosiaalityön ammatti-eettinen normisto nojaa tälle samalle perustalle.

Sosiaaliviraston toiminnan tuloksellisuuden, vaikuttavuuden ja laadun kannalta merkitsee vakavaa epäonnistumista, mikäli liian moni sosiaalihuollon asiakkaista jää liian yksin, ajoittain hyvinkin vaikeissa elämäntilanteissa.

Jatkossa olisi tarpeen selvittää, kuinka suuri osa asiakastyön resursseista kohdistuu välittömiin asiakaskontakteihin ja kuinka edistetään asiakaslain varta vasten tähän asiaan tarjoaman välineen käyttöä: hoi-



3.10.2006

to- ja palvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisen kohtaamisen ja tilannearvioinnin.

Sosiaaliasiamiesten lausunnosta voi saada sellaisen kuvan, että kohtaamattomuus selittyisi pääasiassa kahdella asialla: kirjallisella toimeentulotukimenettelyllä ja toimeentulotukietuuksien päätösoikeuden rajaamisella pois tietyiltä ammattiryhmiltä.

Tässä vaiheessa ei ole mahdollista luotettavasti todeta, mikä näiden asioiden rooli on asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukseen. On syytä kuitenkin todeta, että molemmat toimenpiteet tehtiin osittain juuri siitä syystä, että asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja elämäntilanteen selvittäminen tulisi paremmin mahdolliseksi.

Sosiaalivirastossa siirryttiin kirjalliseen hakemuskäytäntöön eräissä suhteellisen yksinkertaisissa ja pitkälle normitetuissa sosiaaliturva etuuksissa juuri siitä syystä, että henkilökunnalla jäisi aikaa asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Kokemus osoitti varsin selkeästi, että jos asiakkaan ja työntekijän yhteinen aika kuluu suhteellisen yksinkertaisten laskutoimitusten tekemiseen tai moninaisten kuittien laskemiseen, asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne jää selvittämättä ja varsinainen kohtaaminen tapahtumatta.

On kaikkien edun mukaista, että erilaisten sosiaaliturvaetuuksien hakeminen ja käsittely on mahdollisimman vaivatonta, tehokasta ja luotettavaa. Näin sekä asiakkaiden että työntekijöiden aikaa ja voimavaroja voidaan kohdistaa varsinaisiin hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviin toimiin.

Sosiaaliasiamiesten selvityksen ajankohta

Sosiaaliasiamiesten selvityksessä ehdotetaan, että Helsingissä tulisi sopia selvät aikataulut, milloin kunnanhallitus ja sosiaalilautakunta selvityksen viimeistään haluavat, jotta sosiaaliasiamiestoiminnassa esille tulleet asiat pystyttäisiin riittävästi huomioimaan sosiaalihuollon resurssinnissa ja työn kehittämisessä.

Sosiaalilautakunta toteaa, että sosiaaliasiamiestoiminta on tärkeä palvelujärjestelmä asiakkaiden oikeuksien, asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden hyvän kohtelun seurannassa. Näin ollen selvityksen olisi hyvä valmistua samassa aikataulussa kuin muutkin edellistä vuotta koskevat arvioinnit ja selvitykset eli seuraavan vuoden maaliskuun loppuun mennessä.



3.10.2006

Sosiaalilautakunta totesi 13.12.2005 kaupunginhallitukselle lausunnoissaan sosiaaliamiehen toimintaa vuonna 2004 koskevasta selvityksestä, että sosiaalilautakunta pitää tärkeänä, että sosiaaliamiehen selvitys jatkossa sisältää sosiaaliviraston asiakkaiden kokemien tilanteiden systemaattisen analyysin ja raportoi tämän perusteella asiakkaiden saamaa palvelua erityisesti suhteessa asiakaslakiin ja sen tavoitteisiin. Sosiaaliamiesten vuoden 2005 toimintaa koskeva selvitys ei kaikilta osin vastaa sosiaalilautakunnan toivomusta vaan selvityksessä korostuu liiaksi yksittäistapausten perusteelle tehdyt yleistyksset.

Päätös syntyi äänestyksen jälkeen jäsen Siimeksen ehdottamana ja jäsen Ingervon kannattamana, että esittelijän ehdotuksesta poistettaisiin viimeinen kappale, joka kuuluu: "Sosiaalilautakunta totesi 13.12.2005 kaupunginhallitukselle lausunnoissaan sosiaaliamiehen toimintaa vuonna 2004 koskevasta selvityksestä, että sosiaalilautakunta pitää tärkeänä, että sosiaaliamiehen selvitys jatkossa sisältää sosiaaliviraston asiakkaiden kokemien tilanteiden systemaattisen analyysin ja raportoi tämän perusteella asiakkaiden saamaa palvelua erityisesti suhteessa asiakaslakiin ja sen tavoitteisiin. Sosiaaliamiesten vuoden 2005 toimintaa koskeva selvitys ei kaikilta osin vastaa sosiaalilautakunnan toivomusta vaan selvityksessä korostuu liiaksi yksittäistapausten perusteelle tehdyt yleistyksset."

Suoritettussa äänestyksessä esittelijän ehdotus voitti äänin 6-5, jolloin enemmistön muodostivat puheenjohtaja Gartz, varapuheenjohtaja Rätty, jäsenet Forsman, Huhtamäki, Sipilä ja Sutinen. Vähemmistöön Siimeksen ehdotuksen kannalle jäivät Siimeksen ja Ingervon lisäksi jäsenet Mäki ja Peltola sekä varajäsen Telaranta.

Lisätiedot:

Räihä Jarmo, johtava erityisasiantuntija, puhelin 050-345 8218

Paasio Petteri, arviointipäällikkö, puhelin 050-586 0573

Palviainen Leila, sosiaalisen ja taloudellisen tuen pääll., puhelin 310 58283

SOSIAALILAUTAKUNTA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

✓ Astrid Gartz ✓
puheenjohtaja

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Hilkka Vesterinen
pöytäkirjanpitäjä

LIITE

Lähetesiakirjat

Postiosoite
PL 7000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
00530 HELSINKI

Puhelin
+358 9 310 4011

Faksi
+358 9 310 43717

Y-tunnus
0201256-6

sosiaalivirasto@hel.fi

www.hel.fi/sosv