



19.7.2007

07-397/399

Kaupunginhallitus

Khs dnro	2007 - 1700 / 000
Stn dnr	
Saap./Anl.	20 -07- 2007

SH/OK

Lausuntopyyntö 5.7.2007; dnro 2007-1700 / 000

LAUSUNTO SOSIAALIASIAMIES LILLI AUTIN JA MARJA-TERTTU SOPPELAN KANTELUN JOHDOSTA

Palauttaen läheteasiakirjat sekä liittäen oheen hallinto- ja kehittämissivon kehittämispalvelun sekä aikuisten palvelujen vastuualueen sosiaalisen ja taloudellisen tuen selvityksen sosiaalivirasto esittää lausuntonaan seuraavaa:

Kantelijat arvostelevat sosiaaliviraston Tehty-hankkeen tulevaisuusverstaasta 16.1.2006 laaditun raportin muuttamista kesäkuussa 2007. Lisäksi kantelun täydennyksessä on kysymys siitä, milloin sosiaaliamiesten selvitys vuodelta 2006 on toimitettu sosiaalivirastolle ja miten tästä asiasta on tiedotettu sosiaaliamiesten työntekijöille.

Tehty-hankkeen tulevaisuusverstaasraportti ei ole oikeudelliselta luonteeltaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5 §:n 2 momentissa tarkoitettu viranomaisen asiakirja. Se lienee lähinnä mainitun lain 5 §:n 4 momentissa tarkoitettu viranomaisen sisäistä työskentelyä varten laadittu asiakirja, johon julkisuuslakia ei sovelleta.

Mainitun raportin sisältämä materiaali ei perustu kokemukseräiseen verifioidussa olevaan tietoon. Raportin osan "Nykytilan kriittinen kuvaus" sisältää työseminaariin 16.1.2006 osallistuneiden työntekijöiden yksittäisiä havaintoja, kokemuksia ja uhkakuvia sekä pelkoja mm. sosiaaliviraston asiakkaan, sosiaalialan ammatillisuuden ja organisaation kohtaamisesta ongelmallisimmillaan. Kyse ei siten ollut niinkään "todellisuuden" kuvaamisesta, vaan siitä, mihin tilanne voi pahimmillaan johtaa, jos sosiaalityötä tehdään pelkästään organisaatiota varten. Kyse on tulevaisuusverstaan kriittikkivaiheen ja kehittämishaasteiden dokumentoinnista eikä tosiseikkoihin perustuvasta selvityksestä viraston nykytilasta.

Tästä osiosta sosiaaliamiehet ovat irrottaneet selvitykseensä (s. 1) mm. seuraavat virkkeet: "Asiakas on hukassa pirstaleisessa byrokratiassa ja monitasoisen- ja mutkaisen organisaation eri toimipisteissä. Hän ei löydä apua eikä tiedä kenen puoleen kääntyä." (raportin s. 7/51 ja 12/56). Sosiaaliamiehet käyttävät mm. mainittua lainausta kuvaamaan Helsingin sosiaaliviraston asiakkaan asemaa.

h:\kantelu.sas.doc\ak

Osoite

Adress

Puhelin

Telefon

Telefax

PL 7000

00099 Helsingin kaupunki

PL 7000

00099 Helsingfors stad

310 4011

310 4011

310 43717



19.7.2007

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 24 §:n 2 momentin 5 kohdan mukaan sosiaaliasiamiesten tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliviraston käsityksen mukaan sosiaalimiesten laatimilta selvitykseltä voitaneen edellyttää, että sen sisältämät tiedot asiakkaiden oikeuksista ja ongelmista perustuvat esim. sosiaaliasiamiesten havaintoihin ja kokemuksiin neuvontatyössään taikka asiakkaiden tässä yhteydessä esittämiin näkemyksiin oikeuksiensa toteutumisesta sosiaalihuollon toimeenpanossa.

Edellä viitattu lainaus ei täyttäne tätä edellytystä. Näin ollen, koska Tehty-hankkeen tulevaisuusraporttia käytettiin sosiaaliasiamiesten selvityksessä ja lehtikirjoittelussa tavalla, johon se ei sovellu ainakaan ilman lähdekritiikkiä ja jopa harhaan johtavasti, raporttia oli täydennettävä lukuohjeella. Itse tulevaisuusverstaan aineistoon ei ole koskettu eikä sitä ole muutettu. Raporttiin tehdyt muutokset tullaan päivittämään 23.7.2007

Sosiaalivirasto ei ole millään tavoin puuttunut sosiaaliasiamiesten selvityksen laatimiseen eikä siinä esitettyihin käsityksiin tai johtopäätöksiin.

Sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö Leila Palviainen ilmoitti 27.5.2007 sosiaaliasemien työntekijöille mm., että sosiaaliasiamiesten selvitys vuodelta 2006 oli annettu julkisuuteen ennen, kuin se toimitettiin sosiaalivirastolle 22.5. Sosiaaliasiamies Lilli Autti oikaisi Leila PalviAISella olleen virheellisen tiedon 31.5. lähettämällään sähköpostilla, josta ilmeni, että selvitys oli toimitettu viraston kirjaamoon 9.5. ja sosiaalijohtajan sihteerille 21.5.2007. Leila Palviainen välitti samana päivänä oikaistun tiedon sosiaaliasemien työntekijöille.

Sosiaalivirasto katsoo edellä sanotun ja liitteistä ilmenevän perusteella, että sosiaaliasiamies Lilli Autin ja Marja-Terttu Soppelan kantelu on aiheeton ja ettei sen tulisi antaa aihetta enempiin toimenpiteisiin.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Raïli Metsälä
Vs. sosiaalijohtaja

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Karri Välimäki
lakimies

LIITTEENÄ

Läheteasiakirjat
Kehittämispalvelun selvitys 18.7.2007
Sosiaalisen ja taloudellisen tuen selvitys 16.7.2007

h:\kantelu.sas.doc\ak

Osoite	Adress	Puhelin	Telefon	Telefax
PL 7000 00099 Helsingin kaupunki	PL 7000 00099 Helsingfors stad	310 4011	310 4011	310 43717

18.7.2007

18. 07. 2007

Dno 07-397/399

SELVITYS KAUPUNGINHALLITUKSELLE SOSIAALIASIAMIESTEN KANTELUN JOHDOSTA

Helsingin sosiaaliasiamiehet Lilli Autti ja Marja-Terttu Soppela ovat 12.6.2007 osoittaneet oikeuskanslerille kantelukirjoituksen, jossa on kysymys Helsingin sosiaaliviraston viranhaltijoiden toiminnasta sosiaaliasiamiesten vuotta 2006 koskevassa selvityksessä lähteenä olleeseen raporttiin liittyen. Kantelijoiden mukaan raporttia on jälkikäteen muutettu ja "manipuloitu versio antaa aiemmasta täysin poikkeavan kuvan raportista".

Sosiaaliasiamiehet ovat käyttäneet vuosittaisessa selvityksessään sosiaaliviraston Tehty-hankkeen tulevaisuusverstaan raporttia, joka on ollut julkisilla internet-sivuilla. Kantelijoiden mukaan "tällä hetkellä julkisilla internet-sivuilla on kuitenkin manipuloitu versio raportista, johon on jälkikäteen lisätty kokonaan uudet; Lukijalle ja Johdanto kappaleet sekä sivulle 11 Tulevaisuusverstaan I vaihe, Nykytilan kriittinen kuvaus, kokonaan uusi kappale (Kriittinen nykytilan kuvaus luo näkymän, joka osittain hyvinkin heikkoihin signaaleihin perustuvien osallistujien havaintojen ja kokemusten perusteella.....) myös sisällysluettelo on muutettu." Kantelussaan sosiaaliasiamiehet katsovat, että manipuloitu versio asettaa tietoisesti sosiaaliasiamiesten selvityksen uskottavuuden kyseenalaiseksi, koska manipuloitu versio antaa täysin aiemmasta poikkeavan kuvan raportista.

Sosiaaliasiamiehet pyytävät, että oikeuskansleri tutkii Helsingin sosiaaliviraston viranhaltijoiden toiminnan laillisuuden ja asian rikosoikeudellisen ulottuvuuden.

Sosiaaliviraston kehittämistoiminta

Sosiaalivirasto kehittää ja parantaa toimintaansa jatkuvasti. Vuonna 2007 on meneillään 25 laajaa kehittämishanketta, joita Etelä-Suomen lääninhallitus tai sosiaali- ja terveysministeriö tukee. Lisäksi kaupungin omalla rahoituksella on useita laajoja hankkeita mm. varhaisen

puuttumisen ja innovaatioiden kehittämiseksi sekä työhyvinvoinnin lisäämiseksi.

Sosiaaliviraston kehittämispalvelu toimiston tehtävänä on tukea viraston vastuualueita toiminnan ja osaamisen kehittämisessä asiakaspalvelun laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi. Viraston kehittämishankkeissa työskentelee vuosittain noin 50 projektityöntekijää, jotka toimivat hankkeissa osa- tai kokopäiväisinä määräaikaaisesti.

Tehty –hanke ja sen eteneminen

Helsingin sosiaalivirasto toteuttaa Etelä-Suomen lääninhallituksen tuella vuosina 2005 – 2007 Tehtävärakenteen ja työmallien kehittäminen sosiaalialan työssä –hanketta, josta käytetään lyhennettä Tehty-hanke. Hankkeen tavoitteena on kehittää sosiaalialan nykyistä tehtävärakennetta, eri toimijoiden välistä työnjakoa ja työmalleja vastaamaan entistä paremmin asiakaskunnan tarpeisiin. Tavoitteena on mm. selvittää, millaisiin tehtäviin tarvitaan maisterikoulutuksen saanutta sosiaalityöntekijää ja milloin sosionomin koulutus on riittävä. Hanke on valtakunnallisestikin merkittävä ja sosiaali- ja terveysministeriö on seurannut hankkeen etenemistä.

Tehty -hankkeeseen ovat alusta asti osallistuneet aktiivisesti sekä sosiaaliviraston johdon, keskijohdon että työntekijöiden ja työntekijäjärjestöjen edustajat. Hankkeessa on pyritty tietoisesti käyttämään erilaisia osallistavia työtapoja, jotta kaikki eri tahojen edustajat ovat mukana tehtävärakenteita ja työmalleja luotaessa.

Hankkeen käynnistysvaiheessa yhtenä työmuotona käytettiin 16.1.2006 tulevaisuusverstasmenetelmää, jonka avulla pyrittiin saamaan kaikki osallistujat mukaan nykytilan kriittiseen arvioon ja tulevaisuuden visiointiin. Tulevaisuusverstaan ja muun työskentelyn perusteella laadittiin hankkeen toimintasuunnitelma ja tarkennetut mitattavat tavoitteet. Hankkeen etenemistä arvioitiin väliraportissa tammikuussa 2007.

Kokonaisuudessaan hanke on edennyt erittäin hyvin ja jo nyt on luotu uusia moniammatillisia työmalleja ja tehtävänkuvauksia johdon ja työntekijöiden yhteistyönä. Hankkeesta ollaan hyvin kiinnostuneita muissa kunnissa ja sitä on käyty esittelemässä mm. Etelä-Suomen lääninhallituksen sosiaalityön neuvottelukunnalle ja pääkaupunkiseudun muille kunnille. Sosiaali- ja terveysministeriön edustaja on osallistunut

hankkeen ohjausryhmän työskentelyyn. Hankkeessa kehitetyt tehtävärakenteet ovatkin yhteneviä sosiaali- ja terveysministeriön toukokuussa 2007 julkaiseman Sosiaalihuollon henkilöstön valtakunnallisen tehtävärakennesuosituksen kanssa (sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14).

Helmikuussa 2007 Etelä-Suomen lääninhallitus myönsi Helsingin sosiaalivirastolle rahoituksen Tehty -jatkohankkeelle vuosina 2007 – 2009. Jatkohankkeessa kehitetään mm. sosiaalihuollon henkilöstön mitoitussuosituksia yhteistyössä 9 muun pilottikunnan kanssa.

Tehty –hankkeesta raportoiminen internet-sivuilla

Tehty-hanketta rahoitetaan valtionavustuksella (75% kustannuksista) ja sen tulokset kiinnostavat paitsi sosiaaliviraston omaa väkeä myös valtakunnallisesti muita sosiaalialan työnantajia ja ammattilaisia. Tästä syystä hankkeesta on päätetty mahdollisimman avoimesti tiedottaa sekä erilaisissa tilaisuuksissa että internet-sivuilla. Osoite on www.socca.fi/tehty.

Kaikki Tehty -hankkeen aineisto on sijoitettu Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA:n internet-sivuille. Näillä sivuilla erilaiset pääkaupunkiseudun kehittämishankkeet kertovat hankkeiden etenemisestä. Sivut sisältävät kaikenlaista jatkuvasti päivitettävää hankemateriaalia kuten suunnitelmia, raportteja ja muistioita erilaisista tilanteista, kalvopohjia, kalentereita, valokuvia jne. Jo sivuston sijainti ja ulkonäkö osoittavat, etteivät kyseessä ole sosiaaliviraston viralliset asiakirjat, vaan aineisto on projektin työntekijöiden tekemää dokumentointia keskeneräisestä hankkeesta. Selvityksen liitteenä 1 on esimerkkejä Tehty-hankkeen internet-sivuista.

Tehty –hankkeen tulevaisuusverstaas ja siitä raportointi

Tehty -hankkeen käynnistysvaiheessa yhtenä työmuotona käytettiin 16.1.2006 tulevaisuusverstaasmenetelmää. Menetelmä on työn kehittäjien ja kouluttajien parissa yleisesti hyvin tunnettu ja sitä on käytetty jo toistakymmentä vuotta. Menetelmää on käytetty Helsingin eri virastoissa, useissa kunnissa, oppilaitoksissa, järjestöissä ja mm. valtioneuvoston tietoyhteiskuntaohjelmaa laadittaessa. Menetelmä soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa eri intressiryhmillä on erilaisia käsityksiä ja näkemyksiä asioista.

Tehty-hankkeen tulevaisuusverstasta edelsi valmisteluvaihe, jossa työmenetelmästä kerrottiin osallistujille. Tulevaisuusverstaseminaarista laadittiin varsin tarkka yhteenveto, johon dokumentoitiin kaikki seminaarissa muistilapuille kirjoitetut yksittäiset kritiikit ja muutostoiveet, jotka seminaarin 46 osallistujaa sen eri vaiheissa tuottivat. Aineistoon on luokiteltu eri otsikoiden alle yksittäisiä lauseita, jotka eivät muodosta analyysiä, vaan ovat keskeneräisen hankkeen tausta-aineistoa.

Verstasraportin johdantona oli yhden sivun selvitys menetelmästä. Hankkeen työntekijät olettivat, että tulevaisuusverstasmenetelmä on sen verran tuttu, että lukijat ymmärtävät, että kyseessä on tulevaisuusverstaan kritiikkivaiheen ja kehittämishaasteiden dokumentointi eikä suinkaan tutkimustieto tai muu faktaperustainen selvitys sosiaaliviraston nykytilasta.

Helsingin Sanomissa oli 31.5.2007 artikkeli, jossa nostettiin esiin tulevaisuusverstasraportissa olleita otsikoita (liite 2). Artikkelissa ei kuitenkaan kerrottu käytetystä työmenetelmästä eikä siitä, että kyseessä on keskeneräisen kehittämishankkeen alkuvaiheen kritiikkien ja kehittämishaasteiden kirjaus.

Helsingin Sanomien artikkelissa annettiin myös sivuston osoite laajalle yleisölle. Tällöin syntyi oletus, että nyt aineistoon tutustuisi alan ammattilaisia laajempi joukko, joka ei ole selvillä käytetystä tulevaisuusverstasmenetelmästä. Hankkeen työntekijät katsoivatkin aiheelliseksi laajempaa lukijakuntaa ajatellen liittää raportin yhteyteen tulevaisuusverstaan työtapaa laajemmin kuvaavat osiot.

Tehty -hankkeen tulevaisuusverstasraportin yhteyteen lisättiin 7.6.2007 lukuohje ja johdanto, joissa kerrotaan edellistä versiota tarkemmin, mistä tulevaisuusverstaassa on kyse. Raportin yhteyteen lisättiin selvästi erottuvat uudet osat

- LUKIJALLE, jonka kirjoittivat hankkeen projektityöntekijät Leena Lukman ja Ritva Liukonen,
- JOHDANTO – TULEVAISUUSTYÖSKENTELY TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ, jonka kirjoitti verstaan vetäjänä toiminut kehittämiskonsultti Pirjo-Leena Malassu,
- kappale nykytilan kriittisen kuvaksen alkuun, jonka kirjoitti Pirjo-Leena Malassu.

Sisällysluetteloja muutettiin vastaavasti.

Itse tulevaisuusverstaan aineistoon ei ole lainkaan koskettu eikä sitä ole millään tavoin muutettu. Työntekijät unohtivat liittää tekstiin päivytyspäivämäärän. Tämä korjataan heti, kun se on mahdollista.

Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2006 ja Tehty –hanke

Sosiaaliasiamiehet eivät missään vaiheessa ole olleet yhteydessä Tehty –hankkeen työntekijöihin tai sosiaaliviraston kehittämispäällikköön. Sosiaaliasiamiesten selvitys vuodelta 2006 tuli sosiaaliviraston johdon tietoon 21.5.2007. Viraston johtoryhmässä raportti oli esillä viikolla 23. Kehittämispäällikkö sai raportin sähköpostilla 12.6.2007. Vasta tällöin Tehty –hankkeessa mukana oleville selvisi, että sosiaaliasiamiehet olivat käyttäneet tulevaisuusverstaasraportin aineistoa omassa selvityksessään. Myöhemmin on ilmennyt, että sosiaaliasiamiesten selvitys on ollut internetissä 24.5.2007 alkaen tutustuttavissa, mutta tieto tästä ei ollut levinnyt laajasti viraston sisällä.

Omassa selvityksessään sosiaaliasiamiehet viittaavat Tehty –hankkeen tulevaisuusverstaaseen sivuilla 1 ja 8. Hyvän lähteiden käytön periaatteisiin kuuluu, että lähteitä ei irroteta yhteyksistään, vaan kerrotaan, missä yhteydessä ja miksi aineisto on syntynyt. On valitettavaa, että sosiaaliasiamiesten selvityksessä viitataan ainoastaan hankkeen alkuvaiheen kritiikkiosaan, joka on pieni osa hankkeen dokumentoinnista, eikä lainkaan siihen huolelliseen ja erinomaiseen kehittämistyöhön, jota palvelujen parantamiseksi on Tehty –hankkeessa tehty.

Viitattaessa internet –sivuilla oleviin lähteisiin tulisi kirjoittajien yleensä huomioida, että ne eivät ole pysyviä aineistoja. Esimerkiksi Helsingin oman ammattikorkeakoulun Stadian ohjeiden mukaan internet –lähteisiin viitattaessa on huomioitava lähteiden pysyvyys. "Internet-dokumenttien sijaintipaikka (osoite eli URL) tai sisältö voi muuttua milloin hyvänsä. Lähde, johon viitataan, ei ehkä ole olemassa samanlaisena tai sitä ei enää löydy. Käytetyn lähteen päiväys, versionumero tms. on syytä ottaa talteen. Tärkeistä lähteistä on syytä ottaa paperikopiot." (Kari Lehtonen: Internet –lähteisiin viittaaminen 16.7.2007 osoitteessa <http://cs.stadia.fi/~lehtonen/intlviit.html>). Samantyyppiset ohjeistukset annetaan muidenkin korkeakoulujen ja organisaatioiden lähdeviittausoppaissa. Esimerkiksi Tehty –hankkeen päättyessä lokakuussa 2007 hankkeen aineistot siirtyvät internet-arkistoon.

Yhteenveto

Sosiaaliasiamiehet esittävät kantelussaan, että Tehty –hankkeen tulevaisuusverstasraporttiin lisätyillä kappaleilla halutaan asettaa tietoisesti sosiaaliasiamiehen selvityksen uskottavuus kyseenalaiseksi. Kehittämispalvelun työntekijöillä ei missään tapauksessa ole tällaisia pyrkimyksiä, kuten yllä olevasta selvityksestä ilmenee.

Tehty-hankkeen tulevaisuusverstaan raportti ei ole sosiaaliviraston virallinen asiakirja, vaan keskeneräisen kehittämishankkeen yhden tilaisuuden dokumentointi. Kehittämishankkeiden aineistojen jatkuva päivittäminen on hanketoiminnassa yleinen tapa. Vasta hankkeen päättyessä raportit viimeistellään ja tulostetaan paperille.

Tehty –hankkeen yhteydessä on toimittu kehittämishankkeissa hyväksyttävän, vallitsevan käytännön mukaisesti.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Eija Bergman ✓
Kehittämispäällikkö

LIITTEET

- Liite 1 Esimerkkejä Tehty –hankkeen internet-sivuista
- Liite 2 Kopio Helsingin Sanomien artikkelista 31.5.2007 "Sosiaalivirasto arvioi jo vuosi sitten antavansa apua liian myöhään"

HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALIVIRASTON PROJEKTI
tehtävärakenteen ja työmallien kehittäminen sosiaalialan työssä

tehty

ajankohtaista

esittely

tehtäväkuvat ja toimintamallit

organisaatio

yhteystiedot

linkkejä

kysy ja kommentoi

[tehty Helsingin kaupungin sisäisessä verkossa >](#)

HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALIVIRASTO

tehty

etusivu
ajankohtaista
esittely
tehtäväkuvat ja
toimintamallit
organisaatio
yhteystiedot
linkkejä
kysy ja kommentoi

Kalenteri

				lokakuu 2007
tammikuu 2007	helmikuu 2007	maaliskuu 2007	huhtikuu 2007	toukokuu 2007
kesäkuu 2007	heinäkuu 2007	elokuu 2007	syyskuu 2007	lokakuu 2007
marraskuu 2007	joulukuu 2007			

Tehty-hankkeen käyttöönottovaihe ja Tehty2-hanke

Tulevaisuusversterasraportti 2006

Väliarvio tammikuu 2007

Tehtävän vaativuuden arviointi-Info (tva) 4.6.2007

HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALIVIRASTO

tehty

etusivu
ajankohtaista
esittely
tehtäväkuvat ja
toimintamallit
organisaatio
yhteystiedot
linkkejä
kysy ja kommentoi



Hankkeen lyhyt kuvaus

Etelä-Suomen lääninhallitus myönsi Helsingin kaupungin sosiaalivirastolle hankerahaa **Tehty-Tehtävärakenteen ja työmallien kehittäminen sosiaalialan työssä** - hankkeelle vuosille 2005-2007. Hankkeen avulla selvennetään ja mallinnetaan sosiaalialan eri ammattiryhmien tehtäväkuvia ja sosiaalialan eri toimijoiden välistä työnjakoa.

Tehty-hankkeen tavoitteena on:

1. **Toiminnan ja rakenteiden kuvaaminen sekä käsitteiden ja tehtäväkuvien määrittely**
2. **Toimintamallien kehittäminen ja käyttöönotto sekä työn sisällöllinen kehittäminen**

Lisäksi hankkeen yhteydessä kehitetään organisaation sisäisiä palveluketjuja ja moniammatillista tiimityötä. Kaikkien hankkeen tavoitteiden tausta-ajatuksena on **asiakastyön vaikuttavuuden lisääminen**.

Toimintamallien osalta hankkeessa keskitytään kysymyksiin sosiaalialan työn tiimien ja ammattiryhmien organisoitumisesta ja työnjaosta sekä toisaalta asiakasprosessin kulusta, asiakkaiden ohjautumisesta eri palveluihin sekä asiakastyön mitoituksista.

Aikuisten palvelujen vastualueen haastavuus nousee viime vuosien suurist muutoksista. Sosiaaliviraston organisaatloudistus on yhdistänyt toimipisteitä, henkilöstörakennemuutostus on tuonut työhön mukaan entistä enemmän sosiaaliohjaajia, samanaikaisesti sosiaalityöntekijöiden määrä on vähentynyt. Jako sosiaalliturvatyöhön ja muutostyöhön on aiheuttanut muutoksia työtehtäviin. Uutena haasteena on yhteistyö perhekeskusten kanssa. Työmarkkinatuen vastikkeellisuuden ja toimeentulotukilain muutokset luovat paineita aktivointitولmenpiteiden tehostamiseen. Toisaalta uudistus tuo paineita lakisääteisen toimeentulotuen tekniseen päätöksentekoon.

Nykyisellä **lapsiperheiden palvelujen vastualueella** on työskennellyt sosiaaliohjaajia (entisiä perhetyöntekijöitä) jo pitkään. Tehtäväkuvia on

määritelty paikallisesti ja on syntynyt tarvetta yhtenäisille linjauksille. Lisäksi lapsiperheisiin keskittyvän kotipalvelun osuus kokonaisuudesta kaippaa tarkennusta. Oleellista on huomioida perheet, jotka ovat samanaikaisesti aikuisten ja lapsiperheiden palvelujen vastuualueiden asiakkaita.

Perheiden kanssa tehtävää työtä kuvaavat käsitteet pitää määritellä riittävän konkreettisesti ja rajatusti sekä ennen kaikkea käytännön asiakasprosessien kautta. Keskeistä on hakea vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Millaisin työmuodoin ja menetelmin työtä tehdään organisaatiouudistuksen jälkeen perhekeskuksissa? Mikä käytännön työssä on muuttunut? Millaisin käsittein ja toimintaorientaatioin käytännön työtä voidaan kuvata ja jäsentää? Haasteena on selvittää, miten käsitteiden alle luettavaa työtä tehdään konkreettisesti.

Lisätietoa hankkeesta

- [Toimintasuunnitelma](#)
- [Esittelykalvot](#)
- [Väliarvio tammikuu 2007](#)
- [Käyttöönottovaihe ja Tehty2-hanke](#)

Tuloksia

- [Käsittemäärittelyt ja tehtäväkuvat](#)

HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALIVIRASTO

tehty

etusivu
ajankohtaista
esittely
tehtäväkuvat ja
toimintamallit
organisaatio
yhteystiedot
linkkejä
kysy ja kommentoi

Ohjausryhmä



Hankkeen ohjausryhmä

Hankkeen ohjausryhmään kuuluvat Helsingin sosiaalivirastosta:

Helinä Hulkkonen,

aikuispalvelujohtaja (jaettu puheenjohtajuus), puh. 0500 610 039

Raili Metsälä,

perhepalvelujohtaja (jaettu puheenjohtajuus), puh. 050 553 9661

Leila Palviainen,

sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö, puh. 09-310 58283

Sisko Lounatvuori,

perhekeskustolminnan päällikkö, puh. 050 592 1216

Eija Bergman,

kehittämispäällikkö, puh. 050 414 1720

Tarja Kivekäs,

vanhusten sosiaali- ja lähtyön päällikkö, puh. 09-310 44450

Jaana Myhrberg,

vammaisten sosiaalityön päällikkö, puh. 050 3481 313

Kalle Pesonen,

johtava kehittämiskonsultti, puh. 09-310 62404

Irma Maikkula,

johtava kehittämiskonsultti, puh. 09-310 43050

Heidi Hällman,

Heikki Waris -instituutin esimies, puh. 09-310 61721

Hilkka Ropponen,

henkilöstön edustaja, puh. 09-310 43721

Ritva Liukonen,

kehittävä sosiaalityöntekijä, puh. 050 573 5928

Leena Lukman,

kehittävä sosiaalityöntekijä, puh. 050 575 1903

Marja-Riitta Kilponen,

kehittämiskonsultti (sihteeri), puh. 050 327 3106

ulkopuolisena asiantuntijana:

Pirjo Sarvimäki,

ylitarkastaja, sosiaali- ja terveysministeriö, puh. 09-160 73136



Hankkeen ohjausryhmän jäseniä

*takana vas.: Heidi Hällman, Marja-Riitta Kilponen, Tarja Kivekäs, Leena Lukman
Jaana Myhrberg*

*edessä vas.: Janne Typpi, Kalle Pesonen, Sisko Lounatvuori, Helinä Hulkkonen
kuvasta puuttuvat: Raili Metsälä, Leila Palviainen, Eija Bergman, Irma Maikkula,
Hilkka Ropponen, Ritva Liukonen ja Pirjo Sarvimäki*

Ohjausryhmän tehtävänä on hankkeen tavoitteiden määrittely viraston strategisten päämäärien ja linjausten mukaisesti vastuualueiden toteuttamissuunnitelmien linjaaminen ja yhteensovittaminen hankkeen toteutuksen ohjaus, seuranta ja arviointi. Ohjausryhmän tehtävänä on myös tehdä päätösesityksiä sosiaaliviraston johtoryhmälle.

Aikuisten palvelujen vastuualueen projektiryhmään kuuluvat:

Leila Palviainen,

sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö (puheenjohtaja), puh. 310 58283

Tuula Kuusisto,

läntisen sosiaaliaseman päällikkö, puh. 310 41147

Kerttu Nurmi,

eteläisen sosiaaliaseman päällikkö, puh. 310 43167

Maaretta Pukkio,

itäisen sosiaaliaseman päällikkö, puh. 310 69615

Janne Typpi,

pohjoisen sosiaaliaseman päällikkö, puh. 050 402 2834

Sari Karisto

maahanmuuttajapalveluiden päällikkö, puh. 050 402 0255

Eeva Liukko,

johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren toimipiste, puh. 310 62893

Marja Salminen

sosiaalityöntekijä, Kallion toimipiste, puh. 310 43913

Johanna Rinne,

sosiaaliohjaaja, Haagan toimipiste, puh. 310 41318

Juha Suvanto,

sosiaaliohjaaja, asunnottomien sosiaalipalvelut, puh. 050 347 1020

Anne Myllys,

etuuskäsittelijä, Malmin toimipiste, puh. 310 58227

Anne Qvist,

kehittämiskonsultti, johtamisen ja toiminnan tuki, puh. 050 434 5978

Leena Sund

Leena Sund,

henkilöstöasiantuntija, henkilöstöhallinto, puh. 310 41381

Leena Lukman,

kehittävä sosiaalityöntekijä, puh. 050 575 1903

Ritva Liukonen,

kehittävä sosiaalityöntekijä (sihteeri), puh. 050 573 5928



Aikuisten palvelujen vastualueen projektiryhmän jäseniä

takana vas.: Leena Sund, Sari Karisto, Janne Typpi, Eeva Liukko, Kerttu Nurmi, Tuula Kuusisto

edessä vas.: Leila Palviainen, Kirsi Brummer, Anne Qvist, Anne Myllys, Johanna Rinne

kuvasta puuttuvat: Maaretta Pukkio, Juha Suvanto ja Ritva Liukonen

Lapsiperheiden palvelujen vastualueen projektiryhmään kuuluvat:

Sisko Lounatvuori,

perhekeskustoiminnan päällikkö (puheenjohtaja), puh. 050 592 1216

Marjut Marjanen,

läntisen perhekeskuksen päällikkö, puh. 050 568 0661

Anita Tirkkonen,

pohjoisen perhekeskuksen päällikkö, puh. 050 380 9697

Riitta Vartio,

itäisen perhekeskuksen päällikkö, puh. 050 320 9593

Sonja Mattila,

eteläisen perhekeskuksen päällikkö, puh. 050 538 6641

Kirsti Niemi,

johtava sosiaalityöntekijä, pohjoinen perhekeskus, puh. 050 528 7813

Tarja Laitinen

sosiaalityöntekijä, läntinen perhekeskus, puh. 310 41312

Teija Silvonen,

sosiaaliohjaaja, itäinen perhekeskus, puh. 050 560 2620

Aija Iwendorff,

kotipalveluohjaaja, eteläinen perhekeskus, puh. 050 376 1942

Mia Asikainen,

kodinohjaaja, läntinen perhekeskus, puh. 050 324 6439

Terhi Leino,

jälkihuoltotarkastaja, lasten sijaishuolto, puh. 050 465 8180

Ulla Väisänen,

kehittämiskonsultti, johtamisen ja toiminnan tuki, puh. 050 347 6057

kehittämiskonsultti, kehittämisspalvelu, puh. 050 469 6080

Pirkko Turpeinen,

kehittämiskonsultti, kehittämisspalvelu, puh. 050 469 6080

Kaija Salomaa,

henkilöstösasiantuntija, henkilöstöhallinto, puh. 09-310 43506

Ritva Liukonen,

kehittävä sosiaalityöntekijä, puh. 050 573 5928

Annina Myllärniemi,

tutkijasosiaalityöntekijä, puh. 050 323 5431

Leena Lukman,

kehittävä sosiaalityöntekijä (sihteeri), puh. 050 575 1903



Lapsiperheiden palvelujen vastualueen projektiryhmän jäseniä takana vas.: Pirkko Turpeinen, Mia Asikainen, Leena Lukman, Aija Iwendoff, Kaija Salomaa, Riitta Vartio, Marjut Marjanen, Ulla Väisänen edessä vas.: Teija Silvonen ja Sisko Lounatvuori. Kuvasta puuttuvat: Anita Tirkkonen, Sonja Mattila, Kirsti Niemi, Jaana Pyysiäinen, Terhi Leino ja Janne Typpi.

Projektiryhmien tehtäviä ovat

- Toimia linkkinä kentän ja johdon välissä
- Tehdä ohjausryhmälle linjauseesityksiä käsitelmäritelmistä, tehtäväkuvista, prosessikuvauksista ym. Tehty-hankkeen konkreettisista tuloksista. Tavoitteena on toimintayhtenäisyyden lisääminen vastualueen sisällä.
- Perehtyä erilaisiin toimintamalleihin, työkäytäntöihin, raportteihin, tilastoihin. Vaihtaa kokemuksia ja arvioida malleja ja käytäntöjä
- Ylläpitää yhteyttä sosiaaliviraston hallinto- ja kehittämiskeskukseen (henkilöstöhallinto, tietopalvelu, tilastointi, tietojärjestelmien kehittäminen)
- Ylläpitää keskusteluyhteyttä sosiaaliviraston ulkopuolisiin tahoihin (muut kunnat, oppilaitokset, ministeriö jne)
- Tunnistaa uudistustarpeita ja välittää tietoa
- Selvittää koulutustarpeita ja valmistella koulutusohjelmia

Projektiryhmien jäsenten tehtävä on ylläpitää tiedonkulkua omaan toimipisteeseensä ja edustamaansa työntekijäryhmään eli toimia näiden viiter ryhmien "tulkkina". Varsinainen valmisteluvastuu projektiryhmässä on Tehty-hankkeen työntekijöillä.

HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALIVIRASTO

tehty

etusivu
 ajankohtaista
 esittely
 tehtäväkuvat ja toimintamallit
 - **kuvaaminen ja määrittely**
 - kehittäminen ja käyttöönotto
 organisaatio
 yhteystiedot
 linkkejä
 kysy ja kommentoi

Toiminnan ja rakenteiden
 kuvaaminen sekä käsitteiden
 ja tehtäväkuvien
 määrittely

Aikuisten palveluiden vastuualue AIVA AIVAn toimintasuunnitelma

Tulokset

**Linjaukset aikuisten palvelujen
 tehtäväkuvaukseksi ja tiimimalliksi (pdf)**
 kevät 2007

Sosiaaliasemafoorumin materiaali
 kevät 2007

Käsitelmärittelyt

Tehtäväkuvat

- Ehdotus etuuskäsittelijän tehtäväkuvaksi (doc)
- Ehdotus 1 sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaksi (doc)
- Ehdotus 2 sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaksi (doc)
- Sosiaalityöntekijä
- Johtava sosiaalityöntekijä
- Erityissosiaalityöntekijä (yleiskuvaus, doc)
 johtoryhmän päätöksellä valmistunut tehtävän vaatavuuden arviointi
 6.6.2006

Lapsiperheiden palvelu LAVAn toiminta

Tulokset

Tiivistelmä määrittelyistä (word)

Tehtävärakenteet ja tiimi (ppt)

Käsitelmärittelyt

- Ennaltaehkäisevä
- Varhainen tuki (w)
- Varhaisen tuen rahtävät ja asiakk
- Lastensuojelu (wo)

Tehtäväkuvat

- Varhaisen tuen es
- Varhainen tuen so
- Varhaisen tuen ko (ehdotus, ppt)
- Lastensuojelun es
- Lastensuojelun so
- Lastensuojelun so ppt)
- Lastensuojelun ko (ehdotus ppt)

HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALIVIRASTO

tehty

etusivu

ajankohtaista

esittely

tehtäväkuvat ja toimintamallit

- kuvaaminen ja määrittely- **kehittäminen ja käyttöönotto**

organisaatio

yhteystiedot

linkkejä

kysy ja kommentoi

Toimintamallien
kehittäminen
ja käyttöönotto sekä
työn sisällöllinen
kehittäminen

Sosiaaliasematyön kehittäminen

Hankkeessa on kehitetty sosiaaliasemamallia eli toimeentulotuen ja aikuisten kanssa tehtävän sosiaalialan työn kokonaisuutta. Tiimimallin perustana on yhteisvastuullinen tiimi. Tiimissä kaikki sosiaaliaseman ammattilaiset – sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja etuuskäsittelijät - toimivat rinnakkain.

Tiimimalliin sisältyy alustavia suosituksia myös mitoituspohjaksi kaikille ammattiryhmille. Suosituksia tullaan arvioimaan osana koko uudistetun tehtävärakenteen arviointia tulevaisuudessa.

Tutustu rakenteellisiin uudistuksiin ja määrittelytyöhön

Samanaikaisesti työtä on pyritty kehittämään työtä myös sisällöllisesti. Työntekijöiden ammatillista osaamista ja identiteettiä on vahvistettu ammattiryhmäkohtaisilla koulutuksilla.

Heikki Waris -instituutissa toiminut Anna-Kaisa Koskinen on Tehty-hankkeen rinnalla tutkinut sosiaalista muutostyötä osana aikuissosiaalityön työkäytäntöä. Hankkeen raportissa on mm. sanallistettu muutostyön prosessia sekä menetelmiä.

Lapsiperheiden kehittäminen

Perhekeskusten kehittämisen ja lapsiperheiden erilaisten luokittelun peruskäsitteet ennaltaehkäisevätyö, varlastensuojelu

Lastensuojelun tiimimallit moniammatillisiksi: sosiaaliohjaajat työskentelevät kotipalvelutyössä. Työnkuvat on määritelty. Kotipalvelutyö on kohdenvarhaiseen tukeen ja sosiaaliohjaajan

Tutustu rakenteellisiin uudistuksiin ja määrittelytyöhön

Tavoitteena on, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnjako tasapainottuu. Työntekijät työskentelevät jatkossa pitempään ja laajemmin koko kaikilla lastensuojelun alueilla. Linjauksen mukaan toimivat jatkossa yhä enenevästi sosiaalityöntekijöiden työaluetuella. alkuarviointi on määritelty sosiaaliohjaajan työnkuvaksi.

Perhetyön toimintamallien kuvaus Heikki Waris -instituutissa hankkeessa. Samalla kuv

KAUPUNKI

Sosiaalivirasto arvioi jo vuosi sitten antavansa apua liian myöhään

► Oma raportti vuodelta 2006 on sosiaaliamiestä arrottomampi

Kimmo Oksanen
HELSINGIN SANOMAT

► Ongelmat, joita Helsingin sosiaaliamiehen viikko siten julkisuuteen tullut kritiikki toi esiin Helsingin sosiaaliviraston toiminnasta, ovat virasto järjesti jo runsas vuosi sitten seminaarin, jossa se arvioi itseään paikoin jopa arrottomammin kuin sosiaaliamiehen kovasanainen raportti.

Sosiaaliviraston tammikuussa 2006 pitämässä tulevaisuusvertaustilaisuudessa oli mukana viittensikymmentä viraston työntekijää. Seminaarin loppuraportissa käsiteltiin viraston toimintaa kriittisesti muun muassa asiakkaan näkökulmasta katsoen.

Jo raportin otsikottasolla käy ilmi, että virasto painii asiakassuhteissaan vakavien ongelmien kanssa.

Otsikoita olivat "asiakasprosessi on pilkottu ja oma työntekijä puuttuu", "asiakkaan ja

monet toimeentulotuen asiakkaat valittivat, etteivät enää saa kerrotuksi kokonaisvaltaisesti tilanteestaan kenellekään, koska vain nuorilla ja kokonaan tulottomilla on mahdollisuus tavata sosiaaliryöntekijää henkilökohtaisesti. Muut käyvät viraston kanssa kirjeenvaihtoa ja hukkuvat selvityksiin ja pyydetyihin lisäselvityksiin.

Sanan toteaa viraston oma henkilökohtainen raporttiansa: "Asiakas on hukassa pirustelussa byrokraattisessa ja monitasoisessa ja -mutkaisen organisaation eri toimipisteissä", asiakas on nappula, jota siirrellään järjestelmän lähtökohdista käsin", ja "asiakkaasta on tulossa jälleen objekti - kyykytys on lisääntynyt esimerkiksi kirjallisten hakemusten täyttö- ja jättöpisteissä, joissa ei ole edes indintiteidin kunnatoista".

Autti kertoi valinneensa

oman raporttinsa tyyliä jaksiksi kovasanaisuuden ja suorapuheisuuden, koska "samoista ongelmista on puhuttu jo pitkään, mutta mikään ei ole muuttunut".

Sekä Autin että sosiaaliviraston raportti ovat jälkikäikkuja vuoden 2005 organisaatiomuutoksesta, jolloin toimiala järjestettiin maantieteellisten piirien sijaan vastuualueittain. Tavaltaan asiakaslähtöinen toimintamalli muuttui organisaatiolähtöiseksi. Monet asiakkaalta oma tuttu sosiaaliryöntekijä katsoi byrokraattiuumeeni. Toin päin sosiaaliryöntekijät menettivät "asiakkaansa" sinne jonnekin."

► Sosiaaliviraston tulevaisuusvertaan raportti on luettavissa internetosoitteessa www.soc-ca.fi/tehty/jaineistoja/Verstaaraportti.doc

Mutta sitten sosiaalivirastosta tultiin vastaan ja kerrottiin, että häätö voidaan perua. "Sanoivat, että korkeammalta taholta on otettu yhteyttä",

Pentin häätö peruttiin

halusi koko summan kerralla. Pentti häädettiin kodistaan. Häätöpäivä oli tiistai 29. toukokuuta.

Kimmo Oksanen
HELSINGIN SANOMAT

► Vuosaarelainen Pentti saa pitää kotinsa. Häätö peruttiin,

VERKOSSA SANOTTUA

► Ihmisiä kohdellaan sosiaaliviraston puolesta kuin kiusallista roskaa." *Jum*

► Toimeentulotuen hakemisesta tehdään tarkoituksellisesti monimutkaista ja itse käynnistä sosiaaliryöntekijän luona niin nöyryyttävä kokemus, että saadaan varmistettua, että tämä asiakas ei enää toista kertaa vaivaudu samaan rumbaan." *Onk*

► Olen tavannut monta maahanmuuttajaa, jotka ovat tyytymättömiä sosiaalitoimiston toimintaan. Palvelu on ollut hyvin ystävällistä ja maahanmuuttajat ovat saaneet kallekseen tarvitsemansa tuen myös taloudellisesti." *Ter*

► Työskentelen itse Helsingin sosiaalivirastossa sosiaaliryöntekijänä. Odotan mielenkiinnolla pääseväni lukemaan sosiaaliamiehen raportin kokonaisuudessaan. Uutisessa



16.7.2007

17. 07. 2007

Dno 07-397/399

Apulaisoikeuskansleri
Snellmaninkatu 1 A
PL 20 00023 VALTIONEUVOSTO

Apulaisoikeuskansleri on pyytänyt selvitystä sosiaaliasiamies Lilli Autin 14.6.2007 toimittamasta lisämateriaalista Helsingin sosiaaliasiamiesten 12.6.2007 jättämään kanteluun. Lisämateriaalissa on kysymys muun muassa sosiaaliasiamiesten selvityksen lähettämisestä sosiaalivirastolle.

Lilli Autti viittaa lisämateriaalissaan siihen, että allekirjoittanut (sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö Leila Palviainen) on työntekijöille lähettämässään sähköpostissa todennut median saaneen sosiaaliasiamiesten raportin käyttöönsä ennen sosiaalivirastoa. Kyseisessä sähköpostissa hän oikaisee nämä tiedot. Sosiaaliasiamiesten selvitys oli annettu sosiaalijohtaja Paavo Voutilaisen sihteerille maanantai-aamulla 21.5.2007 kirjallisessa muodossa ja samana päivänä klo 12.31 suunnittelupäällikkö Tuula Vesaselle sähköisessä muodossa.

Tiistaina 22.5.2007 iltapäivällä minulle välitettiin Helsingin Sanomista soittopyyntö, jossa pyydettiin kannanottoa sosiaaliasiamiesten selvityksestä. Siinä vaiheessa minulla ei ollut tiedossa eikä käytettävissä sosiaaliasiamiesten selvitystä. Lähestyin tuolloin sosiaaliasiamies Lilli Auttia henkilökohtaisesti ja pyysin saada selvityksen. Autti toimitti sen minulle välittömästi.

31.5.2007 klo 17.11 Lilli Autti lähetti minulle sähköpostia, jossa hän pyysi minua vielä samana päivänä lähettämään työntekijöilleni korjausviestin koskien sosiaaliasiamiesten selvityksen toimittamisajankohtaa sosiaalivirastolle. Vaikka sähköposti tuli virka-ajan jälkeen, lähetin vielä samana iltana klo 17.40 korjaustiedon työntekijöille samalla jakelulla kuin aikaisemman heille osoittamani viestin. Autin pyynnöstä myös hän sai samanaikaisesti tiedokseen lähettämäni korjauksen. Asia ilmenee oheisesta sähköpostiviestistä.

Muutoin Lilli Autin kantelun lisämateriaalista ei ilmene yksilöidysti, mistä allekirjoittanut voisi antaa lisäselvitystä.

Todettakoon kuitenkin, että työntekijöille lähettämäni viestin tarkoitus oli kannustaa heitä jaksamaan arkityössään ja sen kehittämisessä.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Leila Palviainen
sosiaalisen ja taloudellisen
tuen päällikkö

Lähtevä posti: Vast:Re:Jatko:KORJAUS

Hei Lilli!

Jälkeen päin jäin miettimään, että ymmärsinköhän minä tämän Sinun viestisi oikein. Jutellaanko jossakin välissä.

Terv. Leila

Hei Lilli!

Viesti oli minun nimissä lähetetty ja allekirjoitettu. Asia ilmenee siitä hyvin. En näe aihetta toistaa uudelleen lähettämäsi korjausta.

Terv. Leila

Autti Lilli HKI/SOSV (31.5.2007 18:04):

>Hei Leila, toivon, että teet alla olevien faktojen perusteella oman viestisi, omalla allekirjoituksellasi työntekijöille jaettavaksi, koska aiemmassa viestissäsi esitetyt asiat eivät pitäneet paikkaansa.

>

>Terveisin

>

>Lilli Autti

>sosiaaliasiamies

>

>

>

>Palviainen Leila HKI/SOSV (31.5.2007 17:40):

>>Asemapäälliköt ja Johtavat sosiaalityöntekijät!

>>(Tiedoksi Lilli Autti)

>>

>>**Pyydän asemapäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät, että annatte tämänkin viestin tiedoksi kaikille työntekijöillenne.**

>>

>>Ohessa tiedoksenne Lilli Autin korjaus.

>>

>>

>>Terv. Leila

>>

>>

>>

>>Autti Lilli HKI/SOSV (31.5.2007 17:11):

>>>Hei Leila, alla olevan perusteella toivon, että lähetät nimissäsi samalla jakelulla kuin aiemmin korjausviestin kyseisessä asiassa kaikille työntekijöille. Toivon sinun hoitavan asian jo tänään ja pyydän, että ilmoitat siitä myös minulle.

>>>

>>>Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tulee antaa vuosittain **kunnanhallitukselle** selvitys sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisesta kunnassa.

>>>

>>>Sosiaaliasiamiesten selvitys valmistui 7.5.2007. Selvitys on lähetetty sosiaaliviraston kirjaamon kautta 9.5.2007 Kaupunginhallitukselle /Olli Hari.

>>>

>>>Selvitys on toimitettu kirjallisessa muodossa sosiaalijohtaja Paavo Voutilaisen sihteerille maanantaina aamulla 21.5.2007

>>>

>>>Lilli Auttin sähköposti 22.5.2007 kello 15.30 Paavo Voutilaiselle:

>>>

>>>Hei, toin eilen selvityksen sihteerille kirjallisena, mutta ilmeisesti se ei ole tavoittanut sinua, kuulin asian juuri Leila Palviaiselta.

>>>Tässä selvitys sähköisessä muodossa.

>>>terveisin

>>>Lilli Autti

>>>sosiaaliasiamies

>>>

>>>Paavo Voutilaisen 22.5.2007 kello 19.19 lähettämä sähköposti.

>>>

>>>Moi Lilli

>>>Joo. Sihteeri ei ehtinyt toimittaa minulle raporttia, ennen kuin toimittajat alkoivat pommitella aamupäivällä. Kiitos tästä sähköisestä versiosta. Nyt voin perehtyä raporttiin ja jatkossa osaan siitä jotain sanoakin.

>>>Mukavaa viikon jatkoa

>>>Paavo

>>>Autti Lilli HKI/SOSV (22.5.2007 15:30):

>>>>Hei, toin eilen selvityksen sihteerille kirjallisena, mutta ilmeisesti se ei ole tavoittanut sinua, kuulin asian juuri Leila Palviaiselta.

>>>>Tässä selvitys sähköisessä muodossa.

>>>>

>>>>terveisin

>>>>Lilli Autti

>>>>sosiaaliasiamies

>>>>Paavo Voutilainen

>>>Sosiaalijohtaja

>>>Helsingin kaupungin sosiaalivirasto

>>>Postiosoite: PL 7000, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

>>>puh. +358 9 310 43211, fax + 358 9 310 43717,

>>>GSM +358 (0)50 2703

>>>e-mail: paavo.voutilainen@hel.fi

>>>tiimiposti: Voutilainen Paavo HKI/SOSV

>>>

>>>Tuula Vesasen sähköposti maanantaina 21.5.2007 kello 11.19

>>>Hei Lilli

>>>Lähetätkö minulle sähköisesti sosiaaliasiamiesten 2006 raportin, tarvitsen sitä sosv johtoryhmän käsittelyä varten

>>>

>>>terveisin

>>>

>>>Tuula Vesanen

>>>Suunnittelupäällikkö

>>>Sosiaalivirasto, Strategia- ja viestintäpalvelu

>>>Toinen linja 4 A, 11 krs.

>>>PL 7014 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

>>>

>>>

>>>

>>>Selvitys on lähetetty Tuula Vesaselle sähköisessä muodossa maanantaina kello 12.31.

>>>

>>>Vesanen Tuula HKI/SOSV (21.5.2007 11:19):

>>>>Hei Lilli

>>>>

>>>>Lähetätkö minulle sähköisesti sosiaaliasiamiesten 2006 raportin, tarvitsen sitä sosv johtoryhmän käsittelyä varten

>>>>

>>>>terveisin

>>>>

>>>>Tuula Vesanen

>>>>Suunnittelupäällikkö

>>>>Sosiaalivirasto, Strategia- ja viestintäpalvelu

>>>>Toinen linja 4 A, 11 krs.

>>>>PL 7014 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

>>>>

Tel. + 358 9 31043377

+358 50 5991835

Fax + 358 9 31043717

E-mail tuula.vesanen@hel.fi

Tel. + 358 9 31043377

+358 50 5991835

Fax + 358 9 31043717

E-mail tuula.vesanen@hel.fi

>>>

>>>Helsingin Sanomien uutisoinnista:

>>>

>>>Meillä on vaihtolovelvollisuus asiakkaiden asioissa, kuten hyvin tiedät.

>>>

>>>Toivon, että tämän jälkeen on selvää, että me teemme julkisen selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle ja vastaamme siitä ja siinä esille tuoduista ja kirjoitetuista asioista sekä niistä kommentteista, jotka meidän nimellämme lehdistössä esiintyy.

>>>

>>>Toimittajat tekevät työtään omalla tavallaan ja pyydän jatkossa olemaan heihin suoraan yhteydessä, mikäli koette siihen olevan tarvetta.

>>>

>>>Yhteistyöterveisin

>>>

>>>Lilli Autti

>>>sosiaaliasiamies

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>