



06.06.2016

Stj/1

## § 578

### Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuodelta 2015

HEL 2016-003615 T 05 00 02

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi selvityksen Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuodelta 2015.

#### Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja  
Ritva Viljanen

#### Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Sosiaaliasiamiesten selvitys vuodelta 2015

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Sosiaaliasiamiesten selvityksessä vuodelta 2015 on tarkasteltu erityisesti sosiaalihuollon asiakkaan asemaa, asiakkaiden oikeusturvakeinoja sekä asiakkaiden antamaa palautetta ja yhteydenottoja sosiaaliasiemihiin. Vuonna 2015 sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa oli kaksi päätömistä sosiaaliasiemiestä.

Liitteenä oleva selvitys vuodelta 2015 ja sen johdosta pyydyt päätöshistoriaan sisältyvät sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen lausunnot käsittelevät mm. aikuissosiaalityöhön ja toimeentulotukeen, lastensuojeluun, vammaispalveluihin, vanhuspalveluihin sekä asiakaspalveluun, palautteisiin ja sosiaaliasiemiestyön kehittämiseen liittyviä kysymyksiä.

Sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten yhteinen tilastointi- ja raportointijärjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2015 alussa. Yhteydenottoja tilastoitettiin 1 174 kappaletta, edellisenä vuonna niitä oli 1 330. Eniten yhteydenottoja tuli perhe- ja sosiaalipalvelujen osaston



06.06.2016

Stj/1

vastuualueeseen liittyen. Yhteydenotoista suurin osa koski nuorten palveluja, aikuissosiaalityötä ja lastensuojelua ja niissä käsiteltiin täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen saamista, määräaikojen toteutumista, kohtelua, työntekijöiden tavoitettavuutta ja neuvonnan tarvetta.

Esittelijä toteaa, että uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) tuli suurimmalta osaltaan voimaan vuonna 2015. Laki painottaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiesten selvityksessä esille tullee epäkohtiin pyritään vastaamaan sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen asiakaslähtöisellä uudistamisella.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja  
Ritva Viljanen

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaaliasiamiesten selvitys vuodelta 2015

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Sosiaali- ja terveyslautakunta  
Varhaiskasvatuslautakunta  
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto  
Varhaiskasvatusvirasto  
Sosiaaliasiamiemiehet

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 17.05.2016 § 116

HEL 2016-003615 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi seuraavan lausunnon kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten toimintaa vuonna 2015 koskevasta selvityksestä:

Postiosoite

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



06.06.2016

Stj/1

”Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on asetettu kunnille velvollisuus nimittää sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävät on laissa määritelty. Helsingin kaupunki on nimittänyt näihin tehtäviin kaksi sosiaaliasiamiestä.

Tämä lausunto sosiaaliasiamiestoiminnasta ja liitteenä oleva sosiaaliasiamiesten selvitys perustuvat sosiaali- ja terveystieteiden tutkimukseen ja sosiaalihuoltoon ja sosiaalipalveluihin vuonna 2015.

## Muistutukset

Lakimuutokset ovat vahvistaneet muistutuksen asemaa ensisijaisena keinona kanteluun nähden, mikä edistää asiakkaan oikeusturvaa sosiaalihuollon toimintayksiköissä.

Muistutus on asiakkaan tärkeä oikeusturvakeino. Esimiesten koulutuksissa ja perehdytyksissä tämä asia tuodaan esille. Muistutuksiin liittyvää ohjeistusta esimiehille on myös päivitetty.

Asiakkaille muistutuksen tekemistä helpotetaan ja tehdään mahdolliseksi myös muilla kuin kotimaisilla kielillä asioiville. Sähköisestä muistutuslomakkeesta tehdään helposti löydettävä ja suomen sekä ruotsinkielen lisäksi se on saatavilla myös englanniksi. Vuoden 2016 alusta lukien virastoon saapuvat muistutukset ja kantelut myös tilastoidaan.

## Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä sekä lastensuojelussa suurin osa yhteydenotoista liittyi neuvonnan tarpeeseen.

Vuonna 2015 toimeentulotuen puhelinpalvelu keskitettiin kahteen neuvontanumeroon. Samalla puhelinaikoja pidennettiin. Sosiaalialan ammattilaisen neuvontaa saa heidän puhelintuntiaikoinaan.

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä tarkoituksena on vuonna 2017 aloittaa keskitetty sosiaalineuvonta. Jatkossa tämä palvelu tulee olemaan osa terveys- ja hyvinvointikeskusten yhteistä neuvontapalvelua.

Lastensuojelutyötä on pyritty kehittämään siten, että asiakas ensisijaisesti tavoittaisi oman vastuutyöntekijänsä. Monimutkaisissa ja erityisissä elämäntilanteissa olevien lastensuojeluasiakkaiden puheluiden ohjaaminen yleisiin päivystys- ja neuvontanumeroihin ei ole tarkoituksenmukaista. Päivystyksellisiä lastensuojeluasioita varten on olemassa erilliset päivystysnumerot mm. virka-aikaisessa sosiaalipäivystyksessä, lastensuojelutarpeen arvioinnissa ja perhehoidossa. Virka-ajan ulkopuolella päivystää sosiaali- ja kriisipäivystys.



## Asiakkaiden palveluprosessit ja työntekijöiden tavoitettavuus

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä yhteydenotot koskivat mm. täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen saamista ja työntekijöiden tavoitettavuutta. Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön henkilöstön työajasta suuri osa on mennyt toimeentulotukipäätösten tekemiseen, eikä asiakkaita ole pystytty tapaamaan riittävästi. Toimeentulotuen käsittelyn vähentyessä vuonna 2017 asiakkaiden tapaamisiin ja yhteiseen työskentelyyn jää enemmän aikaa. Tarkoituksena on tavata asiakkaita yhä enemmän myös muualla kuin toimistossa.

Psykiatria- ja päihdepalvelujen asiakkaiden yhteydenottojen määrä oli erittäin vähäinen ja yhteydenotot koskivat asumispalvelujen järjestämistä. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee tapauskohtaisesti ja palvelut pyritään järjestämään yksilöllisesti. Asumispalvelujen kehittämistyötä jatketaan kattavamman palveluvalikon tarjoamiseksi.

Lastensuojelussa ovat nousseet esille mm. rajoituspäätösten tekeminen omaisille, yhteistyö vanhempien ja muiden läheisten kanssa lapsen sijaishuollon aikana sekä tilanteet, joissa lapsi tai nuori on karkuteillä sijaishuollosta.

Huostaanotettujen ja sijoitettujen lasten, nuorten ja perheiden tilanteet ovat erityisen monimutkaisia ja vaativia. Lapsen ja nuoren tilanne saattaa edellyttää mm. asiakkaan toiveen vastaisten yhteydenpidon tai liikumisvapauden rajoittamispäätösten tekemistä. Sijaishuollosta karkuteillä olevan nuorten etsiminen ja huoli nuoren tilanteesta kuormittavat sekä läheisiä, lastenkotia että viranomaisia. Helsingissä nuoren sijoituspaikka valitaan asiakasohjaustyöryhmän perusteellisen selvityksen perusteella, jotta sijaishuoltopaikka vastaisi nuoren tarpeita.

Lastensuojelussa lapsi on asiakas ja usein työntekijöiden vaihtamispyynnöt ovat aikuisten tekemiä. Näissä tilanteissa joudutaan punnitsemaan, onko tarkoituksenmukaista vaihtaa lasta tuntevaa työntekijää.

Vammaispalveluissa neuvonnan tarpeen lisäksi yhteydenotot koskivat useimmiten tyytymättömyyttä palveluprosessiin.

Vammaistyössä tullaan kiinnittämään jatkossa erityistä huomiota asiakkaille lähteviin tiedotteisiin. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa tiedot ja ohjeet siten, että hänellä on tosiasialliset mahdollisuudet ymmärtää niiden sisältö. Jatkossa vammaistyössä käytetään aina mahdollisuuksien mukaan asiakasedustajan tai edustajien näkemystä ohjeita tai tiedotteita valmisteltaessa.

Vammaisten sosiaalityössä tullaan myös kiinnittämään erityistä huomiota sosiaaliohjaajien osaamiseen, ajantasaiseen tietämykseen sekä



06.06.2016

Stj/1

neuvonta- ja ohjausveloitteeseen liittyen palvelujen hakemiseen ja käyttöön.

Ikäntyneiden palveluihin liittyvät yhteydenotot koskivat neuvonnan tarpeen lisäksi lähinnä tyytymättömyyttä palveluun mm. seuraavissa asioissa: pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoitopaikan saamista, epäilyjä kaltoinkohtelusta laitoksessa tai kotona, kotihoidon riittävyttä voinnin romahtaessa ja kotiuttamistilanteissa.

Ikäntyneen henkilön kotiutuessa sairaalasta kartoitetaan asiakkaan palvelutarve ja selvitetään hoidon ja muun auttamisen ja tukipalvelujen tarve. Kotiuttamistilanteisiin vastataan moniammatillisella tiimillä, joka ottaa vastaan uudet asiakkaat sairaalasta seitsemänä päivänä viikossa ja käynnit toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan. Kotihoidossa asiakkaiden hoidon tarve on lisääntynyt ja käyntejä on resurssien puitteissa lisätty.

Kaltoinkohtelua epäiltäessä selvitetään ja käynnistetään tarvittavat toimenpiteet voimassa olevan ohjeen mukaan. Vuoden 2015 aikana kaltoinkohtelusta on järjestetty kohdennettua koulutusta sosiaali- ja lähi-työn henkilöstölle.

#### Päätöksenteko ja dokumentointi

Dokumentointiin, päätöksentekoon ja asiakirjojen luovuttamiseen on kiinnitetty jo usean vuoden ajan huomiota ja sitä on tuettu ohjeistamalla. Päätökset tulee perustella ja kirjallinen päätös on tehtävä aina asiakkaan näin pyytäessä. Perusteluvollisuudella on keskeinen merkitys asiakkaan oikeusturvan kannalta.

Sosiaalihuollon asiakirjoista säädetyn lain tarkoituksena on yhtenäistää sosiaalihuollon asiakirjojen laatimista, tietosisältöjä sekä käsittelyä. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus kirjata asiakkaan auttamisen kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Henkilöstölle suunnattua dokumentointiin liittyvää koulutusta järjestetään säännöllisesti. Valtakunnallisen Kansa-koulu -hankkeen kautta kaupungin työntekijöitä tullaan kouluttamaan määrämuotoiseen kirjaamiseen uuden sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) mukaisesti.

#### Asiakkaiden kohtaaminen

Palveluissa painotetaan asiakkaiden kuulemistä, itsemääräämisoikeutta sekä arvostavaa ja asianmukaista vuorovaikutusta. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta asiakkaiden kohtaamiseen, vuorovaikutustaitojen sekä luottamuksellisen asiakassuhteen kehittämiseen.



Työntekijöiden vaihtuvuus voi olla keskeinen este luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntyemiselle. Työntekijän vaihtuessa asiakkuus pyritään siirtämään varmistaen asiakkaan osallisuuden ja oikean tiedonkulun toteutuminen. Etenkin lastensuojelussa luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumista voi vaikeuttaa myös lastensuojelutyöhön kuuluva tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnäolo.

#### Määräajat

Toimeentulotuen käsittelyssä ei ole kaikilta osin pysytty määräajoissa. Etuuskäsittelyn resurssipulaa on korjattu lisäämällä tilapäisiä etuuskäsittelyn vakansseja vuoden 2016 loppuun asti. Uuden toimeentulotukilain myötä vastuu perustoimeentulotuesta siirtyy Kelaan vuoden 2017 alusta. Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen jää edelleen sosiaali- ja terveystieteiden vastuulle.

#### Sosiaalinen raportointi

Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/014) säädetään rakenteellisesta sosiaalityöstä, jonka tarkoitus on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Yksi väline on sosiaalinen raportointi, jota sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on kehitetty nuorten palveluissa, aikuissosiaalityössä sekä lastensuojelun avohuollossa. Sosiaalisen raportoinnin avulla sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeita ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä tehdään näkyväksi ja saadaan tietoa sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien vaikuttavuudesta ja vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalisen raportoinnin tiedon keruuseen osallistuivat syksyn 2015 aikana myös sosiaaliamiehet.

Sosiaalista raportointia laajennetaan sosiaali- ja terveystieteiden osastossa vuoden 2016 aikana koskemaan myös ikääntyneiden palveluja sekä vammaispalveluja. Sosiaali- ja terveystieteiden osasto kehittää sosiaalista raportointia osana asiakastyötä samalla kun tiedon keräämistä ja tuottamista systematisoidaan. Tavoitteena on kytkeä sosiaalisen raportoinnin tuottama tieto osaksi johtamisen rakenteita ja hyödyntää sitä myös kaupungitasolla.

#### Sosiaali ja terveystieteiden palvelujen uudistaminen

Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on aloitettu sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen laaja uudistaminen, jonka keskiössä ovat asiakkaan tarpeet ja integroitujen palvelujen kohdentaminen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Perhekeskus-, terveys- ja hyvinvointikeskus- sekä monipuolinen palvelukeskus -toimintamalleja kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja palvelukäyttäjien kanssa. Kehittäminen koskee niin toimintatapoja, asiakasprosesseja kuin johtamista. Palvelujen uudistamisella pyritään palvelujen



06.06.2016

Stj/1

parempaan saatavuuteen ja asiakaskokemukseen, vaikuttaviin palveluihin sekä parempaan tuottavuuteen.

Palvelujen asiakaslähtöisellä uudistamisella pyritään vastamaan myös sosiaaliasiamiesten selvityksessä esille tulleisiin epäkohtiin. Asiakaskokemusta pyritään parantamaan huomioimalla asiakkaan toiveita paremmin ja panostamalla asiakkaiden kohtaamiseen. Erityinen huomio kohdistetaan asiakkaaksi tulon vaiheeseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. Näin palvelut kohdennetaan paremmin ja oikea-aikaisesti. Palvelujen uudistamisella turvataan myös kaikille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille palveluprosessista vastuussa oleva vastuutyöntekijä.”

Esittelijä

vs. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Anna-Kaisa Tukiala, johtava asiantuntija, puhelin: 310 46693  
anna-kaisa.tukiala(a)hel.fi

Varhaiskasvatuslautakunta 26.04.2016 § 60

HEL 2016-003615 T 05 00 02

Lausunto

Varhaiskasvatuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten selvityksestä vuodelta 2015 seuraavan lausunnon:

Sosiaali- ja terveystieteiden viraston sosiaaliasiamies vastaa tarvittaessa myös varhaiskasvatusviraston asiakasasioista. Vuonna 2015 sosiaaliasiamiehen kautta ei tullut yhtään varhaiskasvatusviraston toiminnan alaista asiakasasiaa hoidettavaksi, kuten ei tullut myöskään vuonna 2014. Varhaiskasvatusviraston asiakasasioiden osalta yhteydenottoja on aiempinakin vuosina tullut hyvin vähäisesti.

Varhaiskasvatusvirasto pitää tärkeänä kaikkea saatua asiakaspalautetta. Henkilökunta tapaa lasten vanhempia päivittäin ja keskustelelee heidän kanssaan lapsen hyvinvoinnista säännöllisesti. Varhaiskasvatuksessa on panostettu vanhempien ja henkilökunnan väliseen aktiiviseen vuorovaikutukseen.

Kaupungin asiakaspalautejärjestelmän käyttö ja varhaiskasvatusviraston palveluneuvonta puhelimitse ovat mahdollistaneet asiakaspalautteiden ja kysymysten nopean ja asianmukaisen käsittelyn. Asiakaspalautejärjestelmään saatiin vuonna 2015 yhteensä 943 palautetta. Palautteisiin vastattiin keskimäärin 3,8 vuorokaudessa, kun koko Helsingin



06.06.2016

Stj/1

---

vastaava luku oli 6,3 vuorokautta. Keskitetyssä palveluneuvonnassa vastattiin vuonna 2015 noin 2 900 asiakaspuheluun.

Esittelijä

varhaiskasvatusjohtaja  
Satu Järvenkallas

Lisätiedot

Sirkka-Liisa Ihalainen, varhaiskasvatuksen asiantuntija, puhelin: 310 42543  
sirkka-liisa.ihalainen(a)hel.fi

---

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566