



## § 405

### Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuodelta 2017

HEL 2018-004157 T 05 00 02

#### Päätös

Kaupunginhallitus merkitsi tiedoksi selvityksen Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuodelta 2017.

#### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

#### Lisätiedot

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

#### Liitteet

1 Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta kaupunginhallitukselle vuodelta 2017

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvomisen ja avustamisen lisäksi asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen. Sosiaaliasiamies antaa kunnanhallitukselle vuosittain selvityksen sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä.

Vuodelta 2017 annetussa selvityksessä on tarkasteltu erityisesti sosiaalihuollon asiakkaan asemaa, asiakkaiden oikeusturvakeinoja sekä asiakkaiden antamaa palautetta ja yhteydenottoja sosiaaliasiamiehiin.

Liitteenä oleva selvitys ja sen johdosta pyydetty päätöshistoriaan sisältyvä sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto käsittelevät mm. aikuissofiaalityöhön ja toimeentulotukeen, lastensuojeluun, vammaispalveluihin, vanhuspalveluihin sekä asiakaspalveluun, palautteisiin ja sosiaaliasiamiestyön kehittämiseen liittyviä kysymyksiä.



## Yhteydenottojen määrät ja syyt

Vuonna 2017 Helsingin sosiaaliamiehiin otettiin yhteyttä 853 kertaa. Yhteydenottojen määrä vuonna 2016 oli 897. Yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve. Seuraavaksi yleisimmät syyt olivat tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen, tyytymättömyys palveluun ja tyytymättömyys palveluprosessiin. Viranhaltijan päätöksiä ja palveluprosessin toimivuutta koskevat yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta.

Suurin osa yhteydenotoista koski perhe- ja sosiaalipalveluja. Näistä yhteydenotoista yli puolet koski nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä. Nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot kuitenkin vähenivät merkittävästi edellisestä vuodesta. Lastensuojelua sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuodesta. Myös vammaistyöstä sekä psykiatria- ja päihdepalveluista otettiin hieman aiempaa useammin yhteyttä.

Uutena ilmiönä oli Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen sekä Kelan ja kunnan väliseen yhteistyöhön liittyvät tiedustelut. Toimeentulotukiasiakkaat kokivat kuormittavaksi toimeentulotuen hajautetun käsittelyn Kelan ja sosiaalitoimen kesken, minkä lisäksi Kelan toimeentulotukipäätökset näyttäytyivät usein virheellisinä ja aiheuttivat vaikeuksia erityisesti terveydenhoitomenojen kanssa.

Lastensuojelun asiakkaiden yhteydenotot kohdistuivat työntekijöiden tavoitettavuuteen, tiedonsaantiin, dokumentoinnin laatuun sekä vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevat yhteydenotot painottuivat ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn vaikeuteen ja huoleen iäkkään omaisen kotona selviytymisestä. Vammaispalveluihin kohdistuvissa yhteydenotoissa kysyttiin henkilökohtaisen avun myöntämisestä ja järjestämistavasta, kuljetuspalveluista sekä muuttuneista omaishoidon tuen kriteereistä. Psykiatria- ja päihdepalvelujen asiakkaiden yhteydenotot kohdistuivat tukiasunnon saamiseen ja asunnon kuntoon liittyviin asioihin sekä päihdehoitoon pääsemiseen.

## Muistutukset ja kantelut

Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin vuonna 2017 yhteensä 548 muistutusta, kantelua ja viranomaisen selvityspyyntöä, mikä oli hieman vähemmän kuin edellisenä vuonna. Muistutukset ja kantelut kohdentuivat valtaosin terveys- ja päihdepalveluihin. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevat muistutukset ja kantelut lisääntyivät selvästi edellisvuodesta, kun taas perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdistuneet muistutukset ja kantelut vähenivät.



04.06.2018

Asia/19

Etelä-Suomen aluehallintovirasto määräsi huhtikuussa 2017 sosiaali- ja terveystoimialan ryhtymään pitkittyneiden muutoksenhakujen käsittely-aikojen vuoksi toimenpiteisiin, joilla varmistetaan oikaisuvaatimusten viivytyksetön käsittely. Maaliskuussa 2018 muutoksenhakujen keskimääräinen käsittelyaika oli 55,5 vuorokautta, mikä on lyhyempi kuin eduskunnan oikeusasiamiehen valvontakäytännössä todettu kolme kuukautta.

#### Sosiaalihuollon asiakkaiden aseman kehittyminen

Sosiaaliasiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella erityisesti toimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden asema näyttää heikentyneen edellisvuodesta. Myös muiden sosiaalihuollon asiakkaiden lisääntyneet yhteydenotot viittaavat siihen, että palvelujärjestelmä ja asiakkaiden tarpeet eivät kohtaa toisiaan riittävästi. Sosiaaliasiamiesten saamat yhteydenotot vahvistavat vuoden 2017 sosiaalisessa raportoinnissa tehtyjä havaintoja siitä, että asumiseen ja toimeentuloon liittyvät kysymykset sekä palvelujärjestelmän pirstaleisuus aiheuttavat vaikeuksia erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmaisten kohdalla.

#### Palvelujen kehittäminen

Sosiaalihuoltolaki (130/2014) painottaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiesten selvityksessä esille tullessiin epäkohtiin pyritään vastaamaan sosiaali- ja terveystoimien asiakaslähtöisellä uudistamisella.

Sosiaali- ja terveystoimien lautakunta on antamassaan lausunnossa yksimielisesti suositellut sosiaaliasiamiesten selvityksessä tehtyjen johtopäätösten ottamista palvelujen kehittämisen osaksi. Tämä koskee erityisesti toimeentulotukeen liittyvää päätöksentekoa ja tuen hakemisen kynnyksen madaltamista, kotihoidon palvelujen riittävyttä ja ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn helpottamista sekä lastensuojelun neuvonnan ja ohjaamisen vahvistamista.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

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

#### Liitteet

1 Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta kaupunginhallitukselle vuodelta 2017

#### Muutoksenhaku

Postiosoite  
PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite  
Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki PL 1  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin  
+358 9 310 1641  
Faksi  
+358 9 655 783

Y-tunnus  
0201256-6

Tilinro  
FI0680001200062637  
Alv.nro  
FI02012566



04.06.2018

Asia/19

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Tiedoksi

Sosiaali- ja terveyslautakunta  
Sosiaali- ja potilasasiamiehet

## Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 08.05.2018 § 132

HEL 2018-004157 T 05 00 02

### Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan, esittelijän ehdotuksesta poikkeavan, lausunnon sosiaaliasiamiesten selvityksestä vuodelta 2017:

"Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) on asetettu kunnille velvollisuus nimittää sosiaaliasiamies. Sosiaali- ja terveystoimialalla on vuonna 2017 toiminut kaksi sosiaaliasiamiestä. Sosiaaliasiamiehet seuraavat sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antavat siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

Vuonna 2017 Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminta yhdennettiin niin, että asiamiehet palvelevat sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiakkaita. Sosiaaliasiamiehet ovat jatkaneet jalkautuvaa työtä ja olleet tavattavissa muun muassa Myllypuron ja Hurstin leipäjo-noissa noin kerran kuukaudessa.

Vuotta 2017 koskevassa sosiaaliasiamiesten selvityksessä (liite 1) tarkastellaan sosiaaliasiamiehille tulleiden yhteydenottojen määriä ja aiheita, tuodaan esille havaintoja palvelujen toimivuudesta sekä kuvataan sosiaaliasiamiestoimintaa. Lisäksi selvitykseen sisältyy tietoa sosiaali- ja terveystoimeen tulleista muistutuksista ja kanteluista. Vuoden 2018 asiamiestoiminnasta tullaan laatimaan yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeva selvitys.

### Yhteydenottojen määrät ja syyt

Vuonna 2017 Helsingin sosiaaliasiamiehiin otettiin yhteyttä 853 kertaa 1088 asiasta. Yhteydenottojen määrä laski jonkin verran edellisvuodesta. Yleisin syy yhteydenottoon oli sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve. Seuraavaksi yleisimmät syyt olivat tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen, tyytymättömyys palveluun ja tyytymättömyys palve-



luprosessiin. Viranhaltijan päätöksiä ja palveluprosessin toimivuutta koskevat yhteydenotot kuitenkin vähenivät edellisestä vuodesta.

Suurin osa yhteydenotoista koski perhe- ja sosiaalipalveluja, joihin kohdentuneista yhteydenotoista yli puolet koski nuorten palveluja ja aikuis-sosiaalityötä. Nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot vähenivät kuitenkin merkittävästi edellisestä vuodesta. Lastensuojelua sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuodesta. Myös vammaistyöstä sekä psykiatria- ja päihdepalveluista otettiin hieman aiempaa useammin yhteyttä.

Uutena ilmiönä yhteydenotoissa nousivat Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen sekä Kelan ja kunnan väliseen yhteistyöhön liittyvät tiedustelut. Toimeentulokiasiakkaat kokivat kuormittavaksi toimeentulotuen hajautettuun käsittelyyn Kelan ja sosiaalitoimen kesken, minkä lisäksi Kelan toimeentulokipäätökset näyttäytyivät usein virheellisinä ja aiheuttivat vaikeuksia erityisesti terveydenhoitomenojen kanssa.

Lastensuojelun asiakkaat olivat tyytymättömiä työntekijöiden tavoitettavuuteen, tiedonsaantiin, dokumentoinnin laatuun sekä vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevat yhteydenotot painottuivat ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn vaikeuteen ja huoleen iäkkään omaisen kotona selviytymisestä. Vammaispalveluihin kohdentuvissa yhteydenotoissa kysyttiin henkilökohtaisen avun myöntämisestä ja järjestämistavasta, kuljetuspalveluista sekä muuttuneista omaishoidon tuen kriteereistä. Psykiatria- ja päihdepalveluja tarvitsevat helsinkiläiset olivat huolissaan tukiasunnon saamisesta ja asunnon kuntoon liittyvistä asioista sekä päihdehoitoon pääsemisestä.

#### Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut

Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin vuonna 2017 yhteensä 548 muistutusta, kantelua ja viranomaisen selvityspyyntöä, mikä oli hieman vähemmän kuin edellisenä vuonna. Muistutukset ja kantelut kohdentuivat valtaosin terveys- ja päihdepalveluihin. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevat muistutukset ja kantelut lisääntyivät selvästi edellisvuodesta, kun taas perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdistuneet muistutukset ja kantelut vähenivät.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto määräsi huhtikuussa 2017 sosiaali- ja terveystoimialan ryhtymään pitkittyneiden muutoksenhakujen käsittelyaikojen vuoksi toimenpiteisiin, joilla varmistetaan oikaisuvaatimusten viivytyksetön käsittely. Maaliskuussa 2018 muutoksenhakujen keskimääräinen käsittelyaika oli 55,5 vuorokautta, joka on lyhyempi kuin



eduskunnan oikeusasiamiehen valvontakäytännön mukainen kolme kuukautta.

### Sosiaalihuollon asiakkaiden aseman kehittyminen vuonna 2017

Sosiaaliasiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella erityisesti toimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden asema näyttää heikentyneen edellisvuodesta. Myös muiden sosiaalihuollon asiakkaiden lisääntyneet yhteydenotot viittaavat siihen, että palvelujärjestelmä ja asiakkaiden tarpeet eivät kohtaa toisiaan riittävästi. Sosiaaliasiamiesten saamat yhteydenotot vahvistavat vuoden 2017 sosiaalisessa raportoinnissa tehtyjä havaintoja siitä, että asumiseen ja toimeentuloon liittyvät kysymykset sekä palvelujärjestelmän pirstaleisuus aiheuttavat vaikeuksia erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmaisten kohdalla.

### Palvelujen kehittäminen

Sosiaali- ja terveystoimialalla panostetaan palvelujen uudistamiseen, jotta asiakkaat saisivat tarvitsemansa palvelut entistä joustavammin. Ensimmäinen perhekeskus avattiin Itäkeskuksessa kesäkuussa 2017 ja Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen käyttöönotto toteutui helmikuussa 2018. Lapsiperheiden palveluja on kehitetty lisäksi ottamalla käyttöön lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -palvelu koko kaupungissa. Toimeentulotukea saavien asiakkaiden aseman parantamiseksi jatketaan vuonna 2017 aloitettua yhteistyötä muiden pääkaupunkiseudun kuntien sekä Kelan kanssa.

Asiakkaiden neuvontaa ja asiakasohjausta on parannettu käynnistämällä keskitetty ikäänntyneiden palveluneuvonta Seniori-info. Seniori-Infon kautta ikäänntynyt asiakas ohjataan tarvitsemiensa palveluiden piiriin HelppiSeniorin alueellisiin asiakasohjausyksiköihin. Perheiden keskitetyn palveluneuvonnan ja asiakasohjauksen suunnittelu on aloitettu. Myös nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön sosiaalineuvontaa on kehitetty ja sosiaalineuvonnan sekä etsivän työn resursointia vahvistettu. Kaikissa palveluissa kehitetään sähköistä asiointia, joka osaltaan parantaa työntekijöiden tavoitettavuutta. Myös aikuissosiaalityön ja päihde- ja mielenterveystyön yhteistyötä ja yhteistyömuotoja kehitetään yhdessä päällekkäisyyksien ja pirstaleisuuden poistamiseksi muun muassa asunnottomien ja mielenterveysongelmaisten palveluiden osalta.

Sosiaali- ja terveystoimialan työntekijöille järjestetään koulutusta keskeisiin asiakastyön taitoihin, kuten asiakkaiden kohtaamiseen, dokumentointiin ja tietosuoja-asioihin, liittyen. Valtakunnallinen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanohanke Kansa-koulu, jossa sosiaalialan ammattilaisia koulutetaan yhtenäiseen kirjaamistapaan, jatkuu vuoden 2018 loppuun.



Sosiaali- ja terveyslautakunta suosittelee sosiaaliasiamiesten selvityksessään tekemien johtopäätöksiä ottamista osaksi palveluiden kehittämistä, erityisesti koskien toimeentulotukeen liittyvää päätöksentekoa ja tuen hakemisen kynnyksen madaltamista, ikääntyneiden kotihoidon palveluiden riittävyttä ja ympärivuorokautisen hoitoon pääsyn helpottamista sekä lastensuojelun neuvonnan ja ohjaamisen vahvistamista."

#### Käsittely

08.05.2018 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Katju Aro: "Sosiaali- ja terveyslautakunta suosittelee sosiaaliasiamiesten selvityksessään tekemien johtopäätöksiä ottamista osaksi palveluiden kehittämistä, erityisesti koskien toimeentulotukeen liittyvää päätöksentekoa ja tuen hakemisen kynnyksen madaltamista, ikääntyneiden kotihoidon palveluiden riittävyttä ja ympärivuorokautisen hoitoon pääsyn helpottamista sekä lastensuojelun neuvonnan ja ohjaamisen vahvistamista."

Kannattaja: jäsen Tapio Bergholm

1 äänestys

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Katju Aro): "Sosiaali- ja terveyslautakunta suosittelee sosiaaliasiamiesten selvityksessään tekemien johtopäätöksiä ottamista osaksi palveluiden kehittämistä, erityisesti koskien toimeentulotukeen liittyvää päätöksentekoa ja tuen hakemisen kynnyksen madaltamista, ikääntyneiden kotihoidon palveluiden riittävyttä ja ympärivuorokautisen hoitoon pääsyn helpottamista sekä lastensuojelun neuvonnan ja ohjaamisen vahvistamista."

Jaa-äännet: 0

Ei-äännet: 10

Katju Aro, Tapio Bergholm, Leo Bergman, Cecilia Ehrnrooth, Sandra Hagman, Kati Juva, Mari Rantanen, Karita Toijonen, Tuomas Tuure, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 3

Sami Heistaro, Seija Muurinen, Daniel Sazonov



04.06.2018

Asia/19

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Katju Aron vastaehdotuksen äänin 10 - 0 (tyhjää 3).

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Kaisa Pasanen, johtava erityissuunnittelija, puhelin: 310 24222  
kaisa.pasanen(a)hel.fi