



08.10.2012

Stj/1

## § 1114

### Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuodelta 2011

HEL 2012-005189 T 05 00 02

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi Helsingin sosiaaliasiamiesten selvityksen toiminnastaan vuodelta 2011.

#### Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja  
Laura Räty

#### Lisätiedot

Olli Hari, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36048  
olli.hari(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta 2011

#### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättäne merkitä tiedoksi Helsingin sosiaaliasiamiesten selvityksen toiminnastaan vuodelta 2011.

#### Esittelijä

Sosiaaliasiamiesten selvityksessä on tarkasteltu erityisesti sosiaalihuollon asiakkaan asemaa. Sosiaaliasiamiehet käsittelevät selvityksessään asiakkaiden oikeusturvakeinoja sekä asiakkaiden antamaa palautetta ja yhteydenottoja sosiaaliasiamiehiin. Selvityksessä todetaan mm. seuraavaa:

"Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa säätelevät niin sosiaalihuollon yleis- kuin erityislaitkin. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, asiakaslain, tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat olleet huolissaan muun muassa lastensa koulunkäyntiin liittyvistä asioista, omasta terveydestään ja hoitomahdollisuuksistaan, mahdollisuuksistaan selvitä vuokranmaksustaan sekä löytää tarvittaessa edullisempi asunto.

Asiakkaan asemaan vaikuttavat sekä sosiaaliviraston että muiden hallintokuntien toiminta. Sujuva terveydenhuolto, opetustoimi



08.10.2012

Stj/1

tarvittavine tukiopetuksineen ja kiinteistövirasto kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen mahdollistajana vaikuttavat kaikkein eniten sosiaalihuollon, etenkin toimeentulotuen saajien hyvinvointiin."

Sosiaalilautakunta toteaa lausunnossaan, että sosiaaliasiamiehillä on merkittävä rooli mahdollistaa ja edistää asiakkaiden oikeuksien käyttämistä. Asiakkaiden yhteydenotot ja niiden pohjalta mahdollisesti syntyvät muutoksenhaut, kantelut ja muistutukset antavat sosiaalivirastolle mahdollisuuden tarkastella kriittisesti palvelujen toimivuutta niiden käyttäjien näkökulmasta. Lautakunnan lausunnossa asiat on käsitelty sosiaaliasiamiesten selvityksen mukaisessa järjestyksessä.

**Esittelijä**

apulaiskaupunginjohtaja  
Laura Rätty

**Lisätiedot**

Olli Hari, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36048  
olli.hari(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta 2011

**Tiedoksi**

Sosiaalilautakunta  
Sosiaalivirasto  
Sosiaaliasiamiehet

**Päätöshistoria**

Sosiaalilautakunta 12.06.2012 § 265

Pöydälle 29.5.2012

HEL 2012-005189 T 05 00 02

**Päätös**

Sosiaalilautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten vuoden 2011 toimintaa koskevasta selvityksestä seuraavan sisältöisen lausunnon.

Tässä lausunnossa keskitytään asiakaslain tarkoittamiin ja vuotta 2011 koskeviin kysymyksiin. Asiat käsitellään lähtökohtaisesti sosiaaliasiamiesten selvityksen mukaisessa järjestyksessä. Lausunnossa ei oteta kantaa muiden virastojen toimintaa koskeviin kannanottoihin eikä yleisluontoisiin sosiaali- ja terveystalv palveluja



koskeviin näkemyksiin, jotka eivät pohjaudu sosiaaliasiamiesten asiakaspalautteeseen.

Sosiaalilautakunta pitää sosiaaliasiamiesten selvitystä rakenteeltaan harkittuna. Asiakkaiden näkökulmasta sosiaaliasiamiehillä on merkittävä rooli mahdollistaa ja edistää asiakkaiden oikeuksien käyttämistä. Asiakkaiden yhteydenotot ja niiden pohjalta mahdollisesti syntyvät muutoksenhaut, kantelut ja muistutukset antavat sosiaalivirastolle mahdollisuuden tarkastella kriittisesti palvelujen toimivuutta niiden käyttäjien näkökulmasta.

Vuonna 2011 sosiaaliasiamiehen oli otettu yhteyttä sosiaalihuoltoa koskevissa asioissa yhteensä 1 347 kertaa. Sosiaalilautakunta toivoo, että sosiaaliasiamiehet kehittävät raportointia edelleen siten, että on mahdollista seurata yhteydenottojen jakautumista tarkemmin. Koottujen tietojen tulisi olla valtakunnallisesti vertailukelpoisia, jotta niitä voitaisiin pitää lähtökohtana muun muassa tutkimus- ja kehittämistoiminnassa.

Sosiaalilautakunta yhtyy sosiaaliasiamiesten käsitykseen, jonka mukaan asiakkuuden kestoa saattaisi olla mahdollista lyhentää, mikäli tarjolla olisi riittävästi ja sopivaa kuntouttavaa hoitoa. Sosiaalilautakunta toivoo, että toteutettava sosiaali- ja terveystoimen yhdistäminen osaltaan edistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen integrointia helsinkiläisten hyvinvoinnin edistämiseksi.

Sosiaalilautakunnan näkemyksen mukaan on ymmärrettävää, että asiakkaat ovat turhautuneita muutoksenhaun käsittelyyn kuluvaan aikaan. Kaikilla asiakkailla ei myöskään ole voimavaroja muutoksenhaun tekemiseen. Toiminnassa tulisi pyrkiä siihen, että tarvetta muutoksenhakuihin, kanteluihin tai muistutuksiin on mahdollisimman vähän. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen tai kohteluun, sosiaaliasiamiehet neuvovat ja avustavat muistutusten ja muutoksenhakujen tekemisessä.

Muutoksenhakuprosessi kestää pitkään, koska eri osapuolten vastineiden pyytämiseen, käsittelyyn ja lopulta päätöksentekoon muutoksenhakujaostossa on varattava runsaasti aikaa.

Ahjon käyttöönoton alkuvaiheessa saapumiskirjaukset ruuhkautuivat. Nykyisin kirjaamo on pystynyt kirjaamaan saapuneet asiat ajantasaisena tai korkeintaan 1-2 päivän viiveellä.

#### Lasten päivähoiton vastuualue

Lasten päivähoiton asiakkaat ottivat kaikkein vähiten yhteyttä sosiaaliasiamiehiin. Lapsi- ja perhejaosto käsitteli kaikkein vähiten asiakkaiden muutoksenhakuja. Muutoksenhakuja oli käsiteltävänä vuonna 2011 kuusi.



Lasten päivähoidossa laadukas asiakaspalveluprosessi on ollut jatkuvan kehittämisen ja huolenpidon kohde. Asiakkaiden selvityspyyntöihin ja kriittisiin palautteisiin paneudutaan huolella, tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja vastataan aikataulun mukaisesti.

#### Lapsiperheiden palvelujen vastuualue

Lapsi- ja perhejaosto käsitteli vuoden 2011 aikana kahdeksaa lastensuojelua ja viittä perheoikeudellista muutoksenhakua. Jaosto muutti neljää perheoikeudellista päätöstä.

Sijaishuollossa toteutettiin 2011 asiakaskysely, johon vastasivat sijoitettuna olevat yli 12 -vuotiaat lapset ja nuoret. Annetut arvosanat palvelusta olivat keskimäärin hyviä. Kouluarvosana (perhe- ja laitossijoitettujen yhteinen) oli 8,2.

#### Yhteyttä ottaneiden vanhempien esille ottamia epäkohtia

##### 1. Vastuusosiaalityöntekijän tavoittaminen

Sosiaalilautakunta toteaa, että sosiaalivirasto pyrkii parantamaan lastensuojelun sosiaalityön asiakaspalvelua ja laatua sekä sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuutta ja pysyvyyttä pyritään kehittämään vastuualueen sisäisillä organisaatio- ja työmenetelmämuutoksilla. Vuonna 2010 perustettiin sijoituksen sosiaalityön ja nuorten jälkihuollon keskitetty yksikkö, johon siirrettiin syksyn 2010 ja kevään 2011 aikana vaihteittain lastensuojelulaitoksiin sijoitettujen asiakkaiden vastuusosiaalityö.

##### 2. Lastensuojelun asiakirjadokumentointi

Asiakasdokumentoinnin osalta lautakunta toteaa, että lastensuojelunlaki ja henkilötietolaki määrittävät lastensuojelun asiakasdokumentointia ja asianosaisten oikeutta tarkistaa kaikki asiakastietojärjestelmään kirjatut asiat. Lähtökohtana sosiaalitoimessa, kuten hallinnossa yleensä tulee olla asianmukainen dokumentointi. Asiakkaan oikeusturvan kannalta on perusteltua, että hän voi luottaa, että viranhaltija asiakassuunnitelmaa, päätöstä tai hakemusta hallinto-oikeudelle tehdessään perustaa tietonsa asianmukaisesti kirjattuun asiakasdokumentointiin.

Sijaishuollossa olevan lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan mm. sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja joiden tulee muuttua lapsen kasvuympäristössä sekä lapsen ja perheen tuen tarve tavoitteiden saavuttamiseksi. Lapsen asiakassuunnitelmaa tulee tarkistaa säännöllisesti yhdessä lapsen ja hänen vanhempinsa kanssa ja arvioida tavoitteiden toteutumista.



Lastensuojelulaitokseen sijoitetulle lapselle laaditaan säännöllisesti myös hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa asiakassuunnitelman tavoitteita ja keinoja voidaan täsmentää.

Sosiaalivirasto pyrkii jatkuvasti parantamaan asiakasdokumentointia. Asiakastietoja, kirjauksia ja päätösten lainmukaista toteutumista seurataan säännöllisesti ja työntekijöitä koulutetaan asianmukaiseen dokumentointiin.

Sosiaalitoimen asiakkaalla on aina oikeus henkilötietolain 26 §:n mukaisesti pyytää nähtäväkseen kaikki asiakastietojärjestelmään hänestä kirjatut tiedot, ellei tietojen antaminen henkilötietolain 27 §:n mukaisesti aiheuta vakavaa vaaraa henkilön terveydelle tai hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille. Tällöin rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen todistus, jossa mainitaan ne syyt, joiden perusteella tarkistusoikeus on evätty. Lastensuojelussa tietojen antamatta jättäminen voi olla perusteltua julkisuuslain 11 §:n 2 momentin mukaan, mikäli tiedon antaminen olisi vastoin erittäin tärkeää yleistä etua tai lapsen etua taikka vastoin muuta erittäin tärkeää yksityistä etua. Tällöin asiakkaalla on oikeus saada valituskelpoinen päätös, josta ilmenevät tietojen antamatta jättämisen perusteet ja syyt.

## Lapsi ja vanhempi lastensuojelun asiakkaana

### 1. Lastensuojelun asiakkuus

Sosiaalilautakunta toteaa, että lastensuojelun asiakkaalle ilmoitetaan aina asiakkuuden alkamisesta ja asiakkaalle annetaan kaikki päätökset, lastensuojeluilmoitukset ja asiakassuunnitelmat kirjallisesti. Asiakassuunnitelma sisältää asiakastietojärjestelmään dokumentoidut muistiinpanot. Asiakkaan pyynnöstä hänelle kopioidaan myös muistiinpanot ja muut asiakastietojärjestelmään kirjatut asiakirjat.

Vuonna 2011 toteutetun asiakaskyselyn mukaan 79 % vastanneista sijoitetuista lapsista tai nuorista tiesi, kuka hänen vastuusosiaalityöntekijänsä on. Mukana kyselyssä oli myös selvitysvaiheessa arviointi- ja vastaanottolaitoksiin sijoitettuja nuoria. He muodostivat suurimman osan siitä 21 %:sta, jolle vastuusosiaalityöntekijän henkilöllisyys oli epäselvää.

### 2. Lastensuojelun työntekijöiden mitoitus ja pätevyys

Lautakunta toteaa, että keväällä 2012 lastensuojelussa keskitetään lastensuojeluilmoitusten ja lastensuojelutarpeen selvittäminen sekä suunnitelmallinen sosiaalityö avohuollon uudessa tiimirakenteessa. Lastensuojelun rakennemuutoksella selkeytetään avohuollon sosiaalityötä ja lisätään sosiaalityön hallittavuutta. Sosiaalityön hallittavuuden lisäämisellä vaikutetaan sosiaalityöntekijän



tavoitettavuuteen ja pysyvyyteen. Uuteen tiimirakenteeseen siirrytään vaiheittain vuoden 2012 aikana. Sosiaalivirastossa pyritään myös jatkuvasti lisäämään pätevän henkilöstön osuutta, kehittämään sosiaalityöntekijöiden rekrytointia sekä lisäämään työhyvinvointia ehkäisemään työntekijöiden vaihtuvuutta.

### 3. Vanhemmuuden tukeminen

Sosiaalilautakunta toteaa, että huostaanotetun lapsen vanhemmille tulee laatia huostaanoton yhteydessä vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, ellei sen laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelmaa laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa kuntoutuspalvelujen järjestämiseksi vanhemmille. Sosiaalivirastossa on laadittu vuonna 2010 pysyväisohjeistus vanhemmille tehtävästä asiakassuunnitelmasta, jonka toteutumista seurataan ja ohjeistusta täsmennetään tarvittaessa.

Sosiaali- ja terveystoimen rakenneuudistus mahdollistaa myös yhteistyön tiivistämisen ja uusien yhteisten työmenetelmien kehittämisen päihde- ja mielenterveyspalvelujen kanssa vanhempien kuntoutumiseksi. Rakenneuudistuksen tavoitteena on myös lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen selkeyttäminen ja hoitovastuiden määrittäminen.

Sosiaalilautakunta pitää tärkeänä, että sijaishuollossa olevien lasten vanhemmille järjestetään tarvittavat kuntoutuspalvelut vanhemmuuden tukemiseksi ja perheen yhdistämisen mahdollistamiseksi.

### Aikuisten palvelujen vastuualue

Ensimmäinen aikuispalvelujen muutoksenhakujaosto käsitteli viime vuonna 629 toimeentulotukea koskevaa muutoksenhakua. Jaosto muutti 133 viranhaltijan päätöstä, joka on 18,5 % muutoksenhaun alaisista päätöksistä. Toinen aikuispalvelujen muutoksenhakujaosto muutti 151:stä vammaispalvelua koskevasta päätöksestä 16 viranhaltijan päätöstä. Alle 65-vuotiaiden omaishoidontukea koskevia muutoksenhakuja jaosto käsitteli 11, joista se kumosi kaksi.

### Toimeentulotuen asiakkaiden yhteydenotot

#### 1. Hakemusten käsittelyajat

Sosiaalilautakunta toteaa, että vuonna 2011 Helsingin sosiaalivirastoon saapui yhteensä 237 672 toimeentulotuen hakemusta. Keskimääräinen käsittelyaika oli neljä työpäivää ja kiireellisesti käsiteltiin joka kolmas hakemus. Kirjallisista hakemuksista käsiteltiin 83 % lakiin kirjatussa seitsemän työpäivän käsittelyajassa.



Vuonna 2011 toimeentulotukea sai 41 575 taloutta. Näissä talouksissa oli yhteensä 59 953 henkilöä. Sosiaalivirasto myönsi ehkäisevää toimeentulotukea 4,6 milj. euroa, jossa on kasvua edelliseen vuoteen verrattuna 26 prosenttia. Lisäksi täydentävään toimeentulotukeen käytettiin 10,3 milj. euroa, joka oli 1,5 milj. euroa enemmän kuin vuonna 2010. Kaikista talouksista 19 093 taloutta eli 46 prosenttia sai täydentävää toimeentulotukea ja 6 433 taloutta eli 16 prosenttia sai ehkäisevää toimeentulotukea. Erityisesti täydentävä toimeentulotuki on tarkoitettu sellaisille henkilöille ja perheille, joilla on erityinen tarve tai olosuhde tai jotka ovat saaneet toimeentulotukea pitkäaikaisesti.

Sosiaalilautakunta toteaa, että vuoden 2011 lopussa toimeentulotuen päätöksenteossa oli keskimääräistä enemmän viivästyksiä. Tämän taustalla olivat väestökisteritietojen hakujärjestelmän uudistuksesta aiheutuvat häiriöt asiakastietojärjestelmään sekä tietojärjestelmän päivittäminen lainsäädäntöuudistusten ja toiminnan organisoimnin vaatimiin muutoksiin. Tietojärjestelmiin liittyviin muutoksiin varautumisesta huolimatta asiakaspalveluun aiheutui tilapäisiä häiriöitä.

## 2. Pyydettyjen lisäselvitysten tarpeellisuus

Lautakunta korostaa, että viranomaisen on kehotettava hakijaa täydentämään hakemusta määräjassa, mikäli toimeentulotuen hakemus on puutteellinen. Täydennyspyyntö lähetetään kirjallisesti, jotta ei synny epäselvyyksiä, millainen täydennys hakijan tulee toimittaa ja mihin mennessä. Jokainen lisäselvityspyyntö arvioidaan aina tapauskohtaisesti ja se tehdään vain silloin, kun päätöksenteko muutoin ei ole mahdollinen.

### Toimeentulotuen hakijoita erilaisissa tilanteissa

#### 1. Mahdollisuus asioida henkilökohtaisesti

Lautakunta painottaa, että toimeentulotukilain mukaan asiakkaalla on mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalialan ammattilaisen kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt.

Vuonna 2011 kirjalliseen hakemukseen perustuvia toimeentulotukipäätöksiä oli 74 % ja loput 26 % hakemuksista otettiin vastaan tapaamalla asiakas.

#### 2. Henkilökunnan kyky kohdata asiakkaat

Sosiaalilautakunta toteaa, että vuoden 2011 aikana laadittiin kehittämissuunnitelma sosiaalialan toiminnan parantamiseksi. Tämän suunnitelman keskeisenä tavoitteena ovat yhdenmukaiset palvelut asiakkaille kaupungin eri osissa ja työntekijäresurssien käyttö



kaupungin sisällä asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti. Sosiaalityön tavoitteena on lisäksi sosiaalinen raportointi. Näiden tavoitteiden toteutumisessa sosiaaliasiamiesten laatima selvitys on merkittävä tietolähde. Yhteistyötä sosiaaliasiamiesten kanssa on mahdollista kehittää työntekijöiden yhteisissä täydennyskoulutuksissa tai hyödyntämällä sosiaaliasiamiesten raporttia.

Sosiaaliasemien palvelua koskevassa asiakaskyselyssä 2011 asiakkaat antoivat hyviä arvosanoja palvelulle. Yleinen kouluarvosana oli 8,3.

### Välitystiliasiakkaat

#### 1. Asiakkaiden epätietoisuus omaan käyttöön tulevasta rahasta

Sosiaalilautakunta toteaa, että vuonna 2011 välityksessä olivat 1 462 helsinkiläisen etuudet, mikä on 3,5 % suhteutettuna toimeentulotuen saajatalouksiin. Välitystiliasiakkaista osa saa toimeentulotukea, osa ei. Uusia välitystiliasiakkuuksia oli 176. Välitystilien kokonaismäärä pysyi lähes samana kuin vuonna 2010.

Asiakkaiden tarve keskustella tilin hoitoon ja elämäntilanteeseensa liittyvistä asioista on suuri. Vuonna 2011 asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä puhelinkeskusteluja oli 5 346 ja asiakkaat kävivät henkilökohtaisesti toimipisteissä 2 051 kertaa. Asiakaspalvelusta vastaa valtaosin kunkin asiakkaan oma toimistosihiteeri, jonka valvonnassa välitysvarat ovat. Toimistosihiteeri välittää huolenaiheista tarvittaessa tietoa sosiaaliohjaajalle. Asiakkaiden henkilökohtaista sosiaaliohjausta ja päätösten laatua koskeva kehittäminen on aloitettu vuonna 2012 sosiaaliohjauksen yksikössä, jonne välitystiliasiakkuuksien hoito on keskitetty.

Toistaiseksi välitystililit hoidetaan manuaalisesti. Asiakas saa pyynnöstä tiliä koskevan tositteen, joka on kopio välitystilikortista, asiakastietojärjestelmästä tulostettu lista maksutapahtumista tai muunlainen selvitys välitystilin tapahtumista. Vuonna 2010 sosiaaliviraston tietohallinnossa aloitettiin kehitystyö, jonka tavoitteena on saada välitystilille tulleista etuuksista ja suoritetuista maksutapahtumista asiakkaalle annettava selkeä, pankin tiliotteen kaltainen kuukausittainen selvitys.

### Asunnottomuus

#### 1. Vuokravelkojen ja asunnottomuuden ehkäisy

Sosiaalilautakunta toteaa, että aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen yhtenä tavoitteena on henkilön tai perheen asumisen turvaaminen. Sosiaalityön palvelujen lisäksi muina keinoina ovat asumisneuvojan





palvelujen tarjoaminen, toimeentulotuen myöntäminen asumisen turvaamiseksi ja äärimmäisissä tilanteissa kiireellisen tilapäisen asumisen turvaaminen.

Asumisneuvoja on tällä hetkellä yhteensä 13. Vuosina 2010 - 2011 sosiaaliviraston ja kiinteistöviraston asumisneuvojat kohtasivat yli 9 000 asukasta erilaisissa asumiseen liittyvissä ongelmissa. Maksusuunnitelma vuokravelkojen hoitamiseksi saatiin aikaan 3 687 kertaa. Tämän lisäksi 148 häättöä peruttiin. Aasukkaat hyötyivät muutoinkin asumisneuvojan jalkautuvasta palveluohjauksesta ja koordinoivasta verkostotyöstä.

Sosiaalilautakunnan näkemyksen mukaan sosiaalivirasto on asumisneuvonnan avulla pystynyt tehokkaasti ennaltaehkäisemään häättöjä ja sitä kautta asunnottomuutta. Vuokravelat ovat usein hoidettavissa olevia asumissosiaalisia ongelmia. Niiden ratkaiseminen kuitenkin vaatii poikkihallinnollista viranomaisyhteistyötä. Asumisneuvojat tekevät jalkautuvaa sosiaalityötä ja koordinoivat tarvittavan viranomaisverkoston, jotta asiakas saa tukea mahdollisemman varhaisessa vaiheessa taloudellisiin ja psykososiaalisiin ongelmiin.

Vuokravelkaongelmia on ratkottu sosiaaliviraston vastuulla olevissa asunnoissa siten, että vuokraustoiminnan ja sosiaalitoimen välinen tiedonkulku on saatu toimimaan vakiintuneella tavalla. Tämäkään ei kuitenkaan estä niiden asiakkaiden häättöjä, jotka eivät useista yhteydenottopyynnöistä huolimatta ota yhteyttä niin sosiaali- kuin vuokraustoimeenkaan.

Sosiaalivirasto myönsi vuonna 2011 2,3 milj. euroa toimeentulotukea maksattomiin asumismenoihin. Kun henkilön tai perheen asumisen tukemiseen käytetään toimeentulotukea, asiakkaan kanssa laaditaan suunnitelma vuokran maksun turvaamiseksi tulevaisuudessa joko tekemällä suoraveloitussopimus pankin kanssa, välittämällä asiakkaan etuuksia sosiaalilautakunnalle tai asiakas ohjataan edunvalvontaan.

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet eivät kaikissa tilanteissa kuitenkaan pysty turvaamaan henkilön tai perheen asumista. Tällöin sosiaalivirasto tukee asiakasta tilapäisen majoituksen löytämisessä. Sosiaalivirasto on kehittänyt palveluta myös tilapäismajoituksessa olevien henkilöiden ja perheiden pysyväisluontoisen asumisratkaisun löytämisen tueksi. Tällaisissa tilanteissa sosiaaliohjaaja auttaa asiakasta asunnon hakemisessa.

1. SAS-arviota pyytäneiden asunnottomien asiakkaiden lukumäärä



Asumisen tuki koordinoi alle 65-vuotiaiden moniongelmaisten, mielenterveysasiakkaiden ja asunnottomien asumispalveluita. Jokaisella erityisryhmällä on oma SAS-toiminta.

Sosiaalilautakunta toteaa, että asunnottomien asiakkaiden SAS-toiminnassa käsiteltiin vuonna 2011 yhteensä 1 451 hakemusta ja heistä sijoittui vuoden 2011 aikana 432 tuetun tai tehostetun tuetun asumisen tai palveluasumisen yksikköön, 32 järjestön pienasuntoihin, 80 sosiaaliviraston soluasuntoihin ja 249 sosiaaliviraston pienasuntoihin.

Asiakkaiden SAS-päätöksistä annetaan ilmoitus asuntoa hakeneen työntekijälle, joka puolestaan ilmoittaa asiasta asiakkaalle. Muutoshakuperusteinen päätös on tehty niissä tapauksissa, joissa asiakas on sitä pyytänyt.

Sosiaaliviraston tilapäismajoituspaikat ovat pääosin Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa. Erityistilanteissa käytetään huoneistoja vuokraavia yrityksiä. Sosiaaliviraston tavoitteena on etsiä asunnottomille pysyviä, vuokrasopimukseen perustuvia asumisratkaisuja. Asuntolapaikat ovat vähentyneet 200 paikkaan ja niiden määrä vähenee edelleen. Hietaniemenkadun palvelukeskus on pääosin kyennyt majoittamaan yösijaa hakeneet. Marraskuussa Hietaniemenkadun palvelukeskus ruuhkautui, minkä vuoksi joulukuun alussa otettiin tilapäismajoituksen käyttöön lisätila Munkkisaassa. Tilannetta on helpottanut ja tulee helpottamaan uudet pitkäaikaisasunnottomille valmistuvat yksiköt.

#### Vammaisten sosiaalityö

Toinen aikuispalvelujen muutoksenhakujaosto käsitteli viime vuonna 151 vammaispalvelua koskevaa asiaa ja muutti 16 viranhaltijan päätöstä.

1. Ristiriita asiakkaan kokeman vammaisuuden ja viranhaltijan päätöksessä arvioiman toimintakyvyn välillä

Lautakunta toteaa, että vammaispalvelulain nojalla myönnetään kuljetuspalveluja vain vaikeavammaisille henkilöille. Vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Kuljetuspalvelun tarpeen arviointi perustuu asiakkaan elämäntilanteen, elinympäristön ja hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuvan toimintarajoitteen kartoittamiseen. Päätöksenteon tueksi tarvitaan lääkärintodistus, josta tulee ilmetä vamma ja/tai sairaus, joka rajoittaa hakijan liikkumismahdollisuuksia ja vähentää hänen mahdollisuuksiaan



käyttää liikkumisessaan julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuutonta haittaa. Tämän lisäksi päätöksentekijän kotikäynnillä tekemät havainnot ja selvitykset asiakkaan elämäntilanteesta ovat oleellisia. Arvioinnissa pyydetään tarvittaessa fysioterapeutin konsultaatiolausunto. Tällöin fysioterapeutti tekee hakijan kanssa koematkan julkisilla joukkoliikennevälineillä. Arvioinnissa voidaan käyttää tukena myös alueen moniammatillista työryhmää, johon voivat kuulua kuljetuspalvelun sosiaaliohjaajien ja johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi terveyskeskuksen lääkäri.

Pelkästään ikääntymisestä johtuvat toimintarajoitteet eivät ole vaikeavammaisuutta, eikä riittävä syy vammaispuolustuksen mukaisen kuljetuspalvelun myöntämiselle. Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustuki on kohdistettu ikääntyneille henkilöille, joilla on ikääntymiseen liittyvää toimintakyvyn heikkenemistä. Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustuki on määrärahasidonnainen ja harkinnanvarainen etuus, jossa on sosiaalilautakunnan päättämä tulo raja.

#### Vanhusten palvelujen vastuualue

Vanhusten palvelujen muutoksenhakujaostossa käsiteltiin vuonna 2011 yhteensä 30 palveluasumispaikkaa koskevaa muutoksenhakua. Jaosto muutti seitsemää viranhaltijan päätöstä. Lisäksi jaosto kumosi 12 omaishoidon tukea koskevasta päätöksestä kaksi, yhdeksästä asiakasmaksua koskevasta päätöksestä yhden ja neljästä palvelusetelipäätöksestä yhden.

1. Vanhustenhuollon sijoitusprosessin vaikeaselkoisuus mm. tilanteissa, jossa omaiset ovat huolissaan vanhuksen turvallisuudesta ja toistuvista sairaalakäynneistä

Sosiaalilautakunta toteaa, että vanhuksen turvallisuuden varmistaminen on yksi ikäihmisten hoidon järjestämisen peruslähtökohdista. Sosiaaliviraston on kuitenkin yksilön turvallisuuden lisäksi varmistettava, että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu, eikä hänen elämänsä puututa enempää kuin on aivan välttämätöntä.

Toistuvat sairaalakäynnit liittyvät usein vanhuksen perus-sairausten hoitoon. Tämä tarve jatkuu edelleen, vaikka vanhukselle osoitettaisiin hoitopaikka esimerkiksi palvelutalosta. Sairaalakäynnit eivät siksi ole täysin vältettävissä. Jos toistuvasti sairaalaan joutuminen johtuu yleisestä toimintakyvyn laskusta, tilanne arvioidaan SAS-menettelyn avulla.

Omainen ei voi toimia hoitopaikka-asiassa hakijana, ellei hän ole henkilön virallinen edunvalvoja. Vain asiakas itse voi toimia hakijana. Mikäli asiakas ei terveydentilansa vuoksi pysty toimimaan hakijana, asia voidaan saattaa vireille viranomaisen aloitteesta.



Kotihoidonohjaaja voi olla aloitteellinen asiakkaan hoitopaikka-asiassa. Asian varsinainen vireillepano on kuitenkin SAP- ryhmän tehtävä. Kotihoidon SAP- ryhmässä mukana olevista hoitotyön asiantuntemusta edustaa asiakkaan vastuuhoidtaja.

Hoitotasoratkaisun vaihtoehdot ovat koti, ympärivuorokautinen hoito tai jatkokuntoutus. SAS-sijoittaja määrittelee viime kädessä ympärivuorokautisen hoidon tason eli sen, sijoittuuko asiakas palveluasumiseen vai laitoshoitoon. Pitkäaikaishoitoa sairaalassa ei Helsingissä enää järjestetä, vaan asuminen järjestetään nyt kodinomaisemmin.

## 2. SAP-ryhmän ja SAS-työparin roolit

Sosiaalilautakunta toteaa, että ympärivuorokautista hoitopaikkaa voi hakea vanhus itse, hänen omaisensa tai joku vanhuksen tilanteen tunteva viranhaltija. Usein hakemuksen ympärivuorokautisesta hoitopaikasta panee vireille kotihoidon ohjaaja tilanteessa, jossa kodinhoitajat toteavat, ettei kolmekaan päivittäistä kotikäyntiä vastaa vanhuksen avun tarpeeseen. SAP (selvitys-arviointi-palveluohjaus) -ryhmä, johon kuuluvat kodinhoitaja, kotihoidon lääkäri ja sosiaalityöntekijä toteavat hakemuksessa vanhuksen tarvitsevan palvelutalo- ja vanhainkotipaikkaa. SAS-(selvitys-arviointi-sijoitus) työpari (alueen sosiaali- ja lähityön päällikkö ja akuuttisairaalan lääkäri) määrittelee hoitotasoratkaisun: koti, palvelutalo, vanhainkoti tai sairaala.

SAS-järjestelmän tehtävänä on varmistaa, että Helsingin ympärivuorokautisen hoidon paikan saavat ne, jotka sitä eniten tarvitsevat. SAS-työparit toimivat objektiivisena asiantuntijaelimenä, jonka tehtävä on valvoa kriteereiden täyttymistä, palvelun kohdentumista ja tasapuolisuutta. Tämän vuoksi on mahdollista, että asiakkaan hoitavan tiimin näkemys poikkeaa SAS-työparin näkemyksestä.

Sosiaalilautakunta haluaa painottaa, ettei RaVa- indeksiä täytetä asiakashaastattelun perusteella. RaVa- indeksin määrittely on osa asiakkaan toimintakykyä hyvin tuntevan hoitotyön ammattilaisen suorittamaa arviointia.

SAS-työpari painottaa hoitoisuuskriteerien täyttymisen lisäksi sitä, että avohoidon tukitoimet ovat olleet kattavasti käytössä ja terveydentila on selvitetty ja vakaa. Lisäksi edellytetään, että kotona hoitamisessa on jokin selkeä este, ja että kodin ulkopuolisen hoidon järjestäminen on asiakkaan tahdon ja kokonaisedun mukaista.



Hoidon ja ravitsemuksen merkitys ikäihmisten yleisen hyvinvoinnin kannalta on suuri. Niiden huomioiminen on olennaista, jotta voidaan vielä jatkaa asiakkaan hoitoa omassa kodissa.

3. Asiakkaan ja hänen omaistensa toiveiden huomioiminen sijoituspaikkaa etsittäessä sekä mahdollisuus valmistautua sijoituspaikkaan siirtymiseen

Sosiaalilautakunta toteaa, että vanhusten palvelujen vastuualueen tavoitteena on, että jokaiselle ympärivuorokautista hoitoa tarvitsevalle vanhukselle voidaan tarjota hänelle itselleen ja omaisille mieleinen hoitopaikka. Vanhusten palvelujen kehittäminen entistä paremmin asiakkaita palvelevaksi kokonaisuudeksi on meneillään olevan sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuudistuksen keskeinen tavoite. Uusi organisaatio tulee antamaan entistä paremmat mahdollisuudet tavoitteiden mukaiseen toimintaan.

Asiakkaiden toiveet pyritään ottamaan sijoituksissa huomioon. Toisinaan on tilanteita, joissa asiakkaan jonotusaika venyy kohtuuttomasti, jos sijoituspaikkatoive on kovin rajattu. Tällöin on arvioitava, minkä näkökulman huomioiminen parhaiten vastaa asiakkaan kokonaisedun toteutumista.

Hoitopaikan vapautuminen tapahtuu yleensä ns. luonnollisen poistuman kautta. Siksi paikkojen vapautumista on mahdotonta etukäteen tietää. Paikka on vapaa heti edellisen asukkaan poistuttua ja uuden asukkaan sijoitus tehdään niin pian, kuin se inhimillisistä ja käytännön syistä on mahdollista. Hoitopaikkojen tyhjänä pitämisen aika pyritään pitämään lyhyenä. Asiakkaalla on mahdollisuus valmistautua siirtoon koko jonotusajan.

29.05.2012 Pöydälle

Esittelijä

sosiaalijohtaja  
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Marjo Lindgren, johtava asiantuntija, puhelin: 310 43526  
marjo.lindgren(a)hel.fi