



§ 161

**Sosiaalilautakunnan lausunto tarkastuslautakunnalle
arviointikertomuksesta vuodelta 2011**

HEL 2012-005554 T 00 03 00

Päätös

Sosiaalilautakunta päätti antaa tarkastuslautakunnalle

vuoden 2011 arviointikertomuksen kohdista 1.6, 2.5, 4.3.1, 4.6.1, 4.6.2
ja 4.6.3. seuraavan sisältöisen lausunnon.

1.6 Tilintarkastuksen johdosta annettujen suositusten edellyttämät toimenpiteet

Sosiaalivirasto on kehittänyt systemaattisen menettelytavan tarkastusraporttien käsittelyä, niiden edellyttämien toimien koordinoitua ja seuranta varten. Tilintarkastajan väliraporteista laaditaan seuranta-asiakirja, johon kootaan sosiaaliviraston huomioidut sen toimintaan liittyvistä tarkastushavainnoista, korjaustoimenpiteiden vastuutaho, korjausten suorittamisen aikataulu ja suoritettujen korjausten seurantatiedot. Myös sisäisen tarkastuksen raporttien käsittely ja koordinoituprosessi on määritelty.

Sosiaalivirastolla on käytössään suuri määrä kaupunkiyhteisiä tietojärjestelmiä, joiden ylläpito ja kehittäminen edellyttävät tiivistä yhteistyötä ohjelmistotuottajien, laitevalmistajien sekä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston kanssa. Sosiaalivirasto kannattaa talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston roolin vahvistamista tietotekniikan kehittämisessä, ohjauksessa ja koordinoimisessa. Sosiaaliviraston hyvät vaikutusmahdollisuudet tulee kuitenkin varmistaa kaupunkiyhteisiä ratkaisuja kehitettäessä, jotta sen toiminnan volyymi ja erityispiirteet otetaan huomioon.

2.5 Johtopäätöksiä sitovien tavoitteiden asettamisesta

Sosiaalivirastossa sitovien tavoitteiden määrittelyn lähtökohtana ovat talousarvioehdotusta laadittaessa tehtävät strategiset valinnat. Sosiaalilautakunta esittää sitovat tavoitteet kaupunginvaltuuston vahvistettavaksi talousarvioletyksen yhteydessä.

Tilastoinnin asiantuntijat varmentavat sitovien tavoitteiden toteutumista todentavien tietojen saatavuuden. Toiminnallisten ja tilastotietojen koordinoivien yksiköiden välisellä vuoropuhelulla pyritään varmentamaan asiakastilanteissa syntyvien tietojen tarkkuutta.

Sosiaalivirasto on edelläkävijä matriisilaskentamalliin perustuvan tuottavuuden mittaamisessa. Toimivan mallin kehittäminen vaatii



lukuisten toimintojen erityspiirteiden mallintamista. Mitattavien palvelujen ja toimintojen sisältöjä sekä mittareita täsmennetään jatkuvasti kehittämistyön edetessä.

4.3.1 Lasten ja nuorten yksinäisyyden ja syrjäytymisen ehkäisy

Sosiaalilautakunta toteaa, että Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman (LASU) kaudella 2009–2012 nuoriso-, liikunta- ja kulttuuritoimi ovat lisänneet merkittävästi lasten ja nuorten ennaltaehkäisevää toimintaa erityisesti sosioekonomisesti heikommille alueille. Toiminta on rahoitettu kaupunginhallituksen LASU -hankkeelle myöntämällä erillismäärärahalla.

Toimintakauden 2013–2016 valmistelu on aloitettu. Kyseisten hallintokuntien tavoitteena on jatkaa vapaa-ajan toimintojen osalta aloitettua kehittämistyötä. Tavoitteena on muun muassa parantaa syrjäytymisvaarassa olevien lasten palveluohjausta sekä vahvistaa edelleen hallintokuntien keskinäistä yhteistyötä toiminnan toteuttamisessa, esimerkiksi 3-6 -luokkalaisten iltapäivien ja loma-aikojen toimintaa lisäämällä.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laadintavellisuus perustuu lastensuojelulakiin. Vuosien 2013–2016 toimintakauden valmistelun yhteydessä on varauduttu jatkamaan Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman kaupunkitasoista koordinaatiota uudessa sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa.

4.6.1 Huostaanotot

Sosiaalilautakunta toteaa, että vuonna 2012 kotipalvelua on lisätty sekä omana toimintana että palvelusetelillä tuotettuna palveluna. Kotipalvelu on todettu erittäin hyväksi avohuollon tukitoimeksi. Lapsiperheiden varhainen tuki ja kotipalvelu ovat vuonna 2011 uusineet esitteensä. Palvelujen Internet-sivuja pidetään ajan tasalla ja muitakin tiedotuskäytäntöjä kehitetään.

Päihdeongelmallisille lapsiperheille avattiin vuonna 2010 päivämuotoista perhekuntoutusta antava avokuntoutusyksikkö, jonka perheet ovat hyvin löytäneet. Lastensuojelu tekee myös yhteistyötä aikuisille palveluja antavien tahojen kanssa. Vuoden 2013 alusta toteutettava sosiaali- ja terveystoimen uudistus antaa yhteistyölle entistä paremmat mahdollisuudet.

Sosiaaliviraston sitovana tavoitteena on ollut sijaishuollon perhehoidon määrän lisääminen. Vuoden 2012 alusta perhehoito on ollut laitoshoidon nähden ensisijainen ja jokaisen sijoituksen yhteydessä selvitetään perhehoidon mahdollisuus. Perhehoidon määrää on onnistuttu lisäämään. Tämän vuoksi sijaisperheisiin sijoittuu



hoidollisesti haastavampia lapsia. Sijaisperheille tarjottavaa tukea lisätään, jotta perheet jaksaisivat hoitaa lapsia, ja jotta perheitä saataisiin myös jatkuvasti rekrytoitua lisää. Sosiaalivirasto ryhtyy myös aktiivisesti tarjoamaan lastensuojelulain antamaa mahdollisuutta hoitaa lasta läheisverkostossa ilman huostaanottoa, mikäli löydetään sopiva läheishuoltaja.

Sosiaalivirasto vakiinnutti vuonna 2010 läheisneuvonpidon lastensuojelun työtavaksi. Läheisneuvonpitojen määrä on ollut koko ajan kasvussa ja työmuotoa kehitetään yhteistyössä palvelun käyttäjien kanssa.

Sosiaaliviraston lastensuojelussa on noin 170 sosiaalityöntekijää, jotka työskentelevät vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja työssä pysymistä tuetaan tarjoamalla kaikille mahdollisuus ryhmätyönohjaukseen sekä jatkuvalla työn kehittämisellä. Lastensuojelun rakennemuutoksilla selkeytetään avohuollon sosiaalityötä ja lisätään sosiaalityön hallittavuutta. Vuoden 2012 aikana otetaan käyttöön sosiaalityön avohuollon uusi tiimirakenne, joka tukee lastensuojelutarpeen selvittämisen ja sosiaalityön suunnitelmallisuutta. Sosiaalityön hallittavuuden lisäämisellä pyritään myös vaikuttamaan sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuteen ja pysyvyyteen.

4.6.2 Toimeentulotuki

Sosiaalivirasto ottaa toimeentulotuen budjetoinnissa huomioon palvelun tarpeesta saatavilla olevat tiedot ja tilastolliset ennusteet. Taloustilanteen nopeiden muutoksien vaikutusten, mm. työttömyyden kehitys ja sosiaalitoimen asiakasmäärän kasvu, ennakointi on entistä haastavampaa samalla, kun kaupungin rahoituspohjan kaventuminen asettaa vaatimuksia sosiaaliviraston budjettitasapainon ylläpidolle.

Vuonna 2011 laadittiin ja hyväksyttiin sosiaaliasemien toiminnan kehittämissuunnitelma, jonka toteutus aloitettiin 1.1.2012. Sosiaaliasemat lakkautettiin ja perustettiin sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja toimistojen palvelujen yksiköt. Uudelleenorganisoinnilla arvioidaan edistettävän nykyistä yhdenmukaisempien palvelujen saamista eri kaupunginosissa sekä työntekijäresurssien nykyistä tasapuolisempaa ja joustavampaa käyttöä kaupungin sisällä asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti.

Toiminnan kehittämissuunnitelmaan sisältyy myös neuvontapalvelujen kehittäminen. Suunnitelman mukaisesti sosiaalipalvelujen yleisneuvonta siirtyi 1.1.2012 alkaen S-infon vastuulle. S-info on edelleen kehittänyt asiakaslähtöisiä palveluja vuoden 2012 aikana mm. S-infon online-palvelun ja Facebook -sivustot. Toimistopalvelujen yksikkö aloitti 1.1.2012 maksatuksen keskitetyn puhelinneuvonnan,



joka palvelee jokaisena työpäivänä klo 8.15 - 16.00. Sosiaaliasemilla huomattava osa puheluista koski toimeentulotuen maksua ja täytöntöönpanoa. Nämä uudet palvelut ovat mahdollistaneet sen, että ennen kaikkea sosiaaliohjauksessa ja sosiaalityössä on mahdollisuus lisätä asiakastapaamisia.

Sosiaalivirastossa on käynnissä Toimeentulotuen sähköisen asiainnin –hanke, joka toteutuessaan mahdollistaa asiakkaalle uusia kanavia saada palveluja ja neuvoja toimeentulotuesta yleisesti ja omasta asiakkuudesta. Sosiaalivirasto pitää tärkeänä, että uusia teknisiä asiakaspalveluratkaisuja otetaan käyttöön harkitusti. Takaisinsoittojärjestelmä on käytössä Espoon sosiaalitoimessa. Espoon sosiaalitoimen kokemuksia takaisinsoittojärjestelmän toimivuudesta on syytä arvioida ennen kuin vastaava järjestelmä otetaan käyttöön Helsingin sosiaalivirastossa.

Sosiaalivirasto kehittää toimeentulotuen päätösten perusteluja selkeiksi. Niin sanottuun tapauskohtaiseen harkintaan perustuvassa toimeentulotuen päätöksessä perustelu kirjataan sekä myönteisessä että kielteisessä päätöksessä. Työntekijöitä tuetaan tässä tehtävässä täydennyskoulutuksella.

Sosiaalilautakunta katsoo, että toimeentulotuen näkökulmasta pitkäaikainen toimeentulotukiasiakkuus ei suoranaisesti ole riski lapsen huostaanotolle. Huostaanoton perusteet ovat muut kuin perheen taloudelliset tekijät. Pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaneiden yksinhuoltajien syrjäytymisen estämiseksi hallitus kohdensi 1.1.2012 alkaen yksinhuoltajien perusosiin korotuksen. Yksinhuoltajan perusosa nousi 1.1.2012 alkaen indeksikorotuksella (3,8 %), hallitusohjelman yleisellä korotuksella (6,0 %) ja tämän lisäksi yksinhuoltajien perusosan korotuksella (10 %). Näiden korotusten myötä yksinhuoltajan ja lapsen tai lasten perusosat ovat yhteensä vähintään 115 euroa (netto) korkeampi kuin vuonna 2011. Mikäli yksinhuoltaja on pitkään toimeentulotuen saajana, täydentävää toimeentulotukea myönnetään yksilölliset tarpeet huomioon ottaen erityisiin tarpeisiin ja olosuhteisiin.

Sosiaalilautakunta toteaa, että sosiaalialan henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on kirjattu lakiin (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005), ja että laissa edellytettyjä kelpoisuusvaatimuksia noudetaan henkilöstön rekrytoinnissa.

4.6.3 Sosiaaliviraston ostamien asiakaspalvelujen laadunvalvonta

Sosiaaliviraston tavoitteena on vuonna 2012 käynnistää ostopalvelujen riskienhallintaan, laadun seurantaan ja dokumentointiin liittyvän systemaattisen prosessin kehittäminen. Seurantaprosessin



kehittäminen ja aikataulutus kytkeytyy sosiaali- ja terveystoimen yhdistymiseen vuoden 2013 alussa.

Sosiaalivirasto edellyttää sopimustuottajilta lakisääteistä omavalvontasuunnitelmaa. Valviran määräysten mukaisesti omavalvontasuunnitelmien tulee olla valmiit viimeistään 1.9.2012. Kilpailutuksissa edellytetään jatkossa, että omavalvontasuunnitelma tulee esittää ennen sopimuksen allekirjoittamista. Muilta palveluntuottajilta se vaaditaan esitettäväksi vuosineuvottelujen yhteydessä.

Sosiaalilautakunta toteaa sosiaaliseen kuntoutuksen laadunvalvonnan osalta, että ostopalvelujen laatua on seurattu säännöllisesti mm. järjestämällä yhteistyökokouksia palveluntuottajien kanssa. Lisäksi on seurattu ostopalveluista saatua asiakaspalautetta. Havaitut kehittämiskohteet ovat yleensä korjaantuneet neuvottelemalla. Sosiaalinen kuntoutus on määritellyt laatuksiteerit aina ostopalvelujensa kilpailutuksessa.

Sosiaalilautakunta toteaa vammaisten palvelujen valvontaan liittyen, että tulevat asiakaspalvelujen kilpailutukset toteutetaan palvelun laatua ja yhteistyötä korostavalla Tuke-fin mallin mukaisella innovatiivisella menetelmällä, joka jo itsessään haastaa palvelun tuottajat kiinnittämään entistäkin paremmin huomiota palvelujen laatuun. Menetelmään liittyy palvelun tuottajien tapaamisia ja yhteistä palvelun suunnittelua. Laadun valvontaohjelma sisällytetään palvelukuvauksiin ja palvelun tuottamisesta tehtäviin sopimuksiin.

Vammaisten henkilöiden yksilöllisten tarpeiden suuri kirjo asettaa edelleen suuria haasteita niin palvelujen hankkimiselle kuin palvelujen valvonnallekin. Palvelujen laatuvaatimukset perustuvat mm. STM:n julkaisemaan vammaisten asumispalvelujen laatusuosituksiin, kehitysvamma-alan neuvottelukunnan asumisen laatusuosituksiin sekä Valviran äskettäin julkaisemiin valvontaohjelmiin. Ostopalvelujen valvonnan tehostaminen kuuluu tärkeänä osana tekeillä olevaan palveluverkkosuunnitelmaan.

Sosiaalilautakunta tarkentaa ruotsinkielisen sosiaalipalvelun osalta, että ostopalvelujen osuus palveluista on suurin kehitysvammahuollon, vanhuspalvelujen ja vammaispalvelujen osalla. Lisäksi ostetaan vähäisessä määrin muita perheiden palveluja. Muut ruotsinkieliset palvelut ovat sosiaaliviraston omaa toimintaa.

Vammais- ja vanhuspalvelut tekevät yhteistyötä hyvien kokemusten vaihtamiseksi palveluasumisen ostopalvelujen laadunvalvonnasta. Sosiaalisen kuntoutuksen ja ruotsinkielisen sosiaalipalvelun tavoitteena on varmistaa riittävät valvontaresurssit.



Käsittely

Merkittiin, että esittelijä lisäsi lausuntoehdotuksensa 4.3.1 Lasten ja nuorten yksinäisyyden ja syrjäytymisen ehkäisy –nimisen luvun toisen, sanoilla ”Toimintakauden 2013-2016 valmistelu” alkavan kappaleen viimeisen virkkeen loppuun tekstin: ”esimerkiksi 3-6 -luokkalaisten iltapäivien ja loma-aikojen toimintaa lisäämällä”.

Merkittiin edelleen, että esittelijä lisäsi lausuntoehdotuksensa 4.6.1 Huostaanotot –nimisen luvun kolmannen, sanoilla ”Sosiaaliviraston sitovana tavoitteena on ollut” alkavan kappaleen viimeisen virkkeen loppuun tekstin: ”mikäli löydetään sopiva läheishuoltaja”.

Esittelijä

sosiaalijohtaja
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Jukka-Pekka Sorjonen, kehittämiskonsultti, puhelin: 310 69888
jukka-pekka.sorjonen(a)hel.fi

Liitteet

1 [Arviointikertomus 2011](#)

Otteet

Ote

Tarkastuslautakunta

Otteen liitteet

Päätösehdotus

Sosiaalilautakunta päättäneen antaa tarkastuslautakunnalle

vuoden 2011 arviointikertomuksen kohdista 1.6, 2.5, 4.3.1, 4.6.1, 4.6.2 ja 4.6.3. seuraavan sisältöisen lausunnon.

1.6 Tilintarkastuksen johdosta annettujen suositusten edellyttämät toimenpiteet

Sosiaalivirasto on kehittänyt systemaattisen menettelytavan tarkastusraporttien käsittelyä, niiden edellyttämien toimien koordinoitua ja seuranta varten. Tilintarkastajan väliraporteista laaditaan seuranta-asiakirja, johon kootaan sosiaaliviraston huomiot sen toimintaan liittyvistä tarkastushavainnoista, korjaustoimenpiteiden vastuutaho, korjausten suorittamisen aikataulu ja suoritettujen korjausten seurantatiedot. Myös sisäisen tarkastuksen raporttien käsittely ja koordinoitiprosessi on määritelty.

Sosiaalivirastolla on käytössään suuri määrä kaupunkiyhteisiä tietojärjestelmiä, joiden ylläpito ja kehittäminen edellyttävät tiivistä yhteistyötä ohjelmistotuottajien, laitevalmistajien sekä talous- ja



suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston kanssa. Sosiaalivirasto kannattaa talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston roolin vahvistamista tietotekniikan kehittämisessä, ohjauksessa ja koordinoimisessa. Sosiaaliviraston hyvät vaikutusmahdollisuudet tulee kuitenkin varmistaa kaupunkiyhteisiä ratkaisuja kehitettäessä, jotta sen toiminnan volyymi ja erityispiirteet otetaan huomioon.

2.5 Johtopäätöksiä sitovien tavoitteiden asettamisesta

Sosiaalivirastossa sitovien tavoitteiden määrittelyn lähtökohtana ovat talousarvioehdotusta laadittaessa tehtävät strategiset valinnat. Sosiaalilautakunta esittää sitovat tavoitteet kaupunginvaltuuston vahvistettavaksi talousarvioletyksen yhteydessä.

Tilastoinnin asiantuntijat varmentavat sitovien tavoitteiden toteutumista todentavien tietojen saatavuuden. Toiminnallisten ja tilastotietojen koordinoivien yksiköiden välisellä vuoropuhelulla pyritään varmentamaan asiakastilanteissa syntyvien tietojen tarkkuutta.

Sosiaalivirasto on edelläkävijä matriisilaskentamalliin perustuvan tuottavuuden mittaamisessa. Toimivan mallin kehittäminen vaatii lukuisten toimintojen erityispiirteiden mallintamista. Mitattavien palvelujen ja toimintojen sisältöjä sekä mittareita täsmennetään jatkuvasti kehittämistyön edetessä.

4.3.1 Lasten ja nuorten yksinäisyyden ja syrjäytymisen ehkäisy

Sosiaalilautakunta toteaa, että Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman (LASU) kaudella 2009–2012 nuoriso-, liikunta- ja kulttuuritoimi ovat lisänneet merkittävästi lasten ja nuorten ennaltaehkäisevää toimintaa erityisesti sosioekonomisesti heikommille alueille. Toiminta on rahoitettu kaupunginhallituksen LASU -hankkeelle myöntämällä erillismäärärahalla.

Toimintakauden 2013–2016 valmistelu on aloitettu. Kyseisten hallintokuntien tavoitteena on jatkaa vapaa-ajan toimintojen osalta aloitettua kehittämistyötä. Tavoitteena on muun muassa parantaa syrjäytymisvaarassa olevien lasten palveluohjausta sekä vahvistaa edelleen hallintokuntien keskinäistä yhteistyötä toiminnan toteuttamisessa.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laadintavarmistaminen perustuu lastensuojelulakiin. Vuosien 2013–2016 toimintakauden valmistelun yhteydessä on varauduttu jatkamaan Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman kaupunkitasoista koordinaatiota uudessa sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa.

4.6.1 Huostaanotot



Sosiaalilautakunta toteaa, että vuonna 2012 kotipalvelua on lisätty sekä omana toimintana että palvelusetelillä tuotettuna palveluna. Kotipalvelu on todettu erittäin hyväksi avohuollon tukitoimeksi. Lapsiperheiden varhainen tuki ja kotipalvelu ovat vuonna 2011 uusineet esitteensä. Palvelujen Internet-sivuja pidetään ajan tasalla ja muitakin tiedotuskäytäntöjä kehitetään.

Päihdeongelmallisille lapsiperheille avattiin vuonna 2010 päivämuotoista perhekuntoutusta antava avokuntoutusyksikkö, jonka perheet ovat hyvin löytäneet. Lastensuojelu tekee myös yhteistyötä aikuisille palveluja antavien tahojen kanssa. Vuoden 2013 alusta toteutettava sosiaali- ja terveystoimen uudistus antaa yhteistyölle entistä paremmat mahdollisuudet.

Sosiaaliviraston sitovana tavoitteena on ollut sijaishuollon perhehoidon määrän lisääminen. Vuoden 2012 alusta perhehoito on ollut laitoshoidon nähdessä ensisijainen ja jokaisen sijoituksen yhteydessä selvitetään perhehoidon mahdollisuus. Perhehoidon määrää on onnistuttu lisäämään. Tämän vuoksi sijaisperheisiin sijoittuu hoidollisesti haastavampia lapsia. Sijaisperheille tarjottavaa tukea lisätään, jotta perheet jaksaisivat hoitaa lapsia, ja jotta perheitä saataisiin myös jatkuvasti rekrytoitua lisää. Sosiaalivirasto ryhtyy myös aktiivisesti tarjoamaan lastensuojelulain antamaa mahdollisuutta hoitaa lasta läheisverkostossa ilman huostaanottoa.

Sosiaalivirasto vakiinnutti vuonna 2010 läheisneuvonpidon lastensuojelun työtavaksi. Läheisneuvonpitojen määrä on ollut koko ajan kasvussa ja työmuotoa kehitetään yhteistyössä palvelun käyttäjien kanssa.

Sosiaaliviraston lastensuojelussa on noin 170 sosiaalityöntekijää, jotka työskentelevät vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja työssä pysymistä tuetaan tarjoamalla kaikille mahdollisuus ryhmätyönohjaukseen sekä jatkuvalla työn kehittämisellä. Lastensuojelun rakennemuutoksilla selkeytetään avohuollon sosiaalityötä ja lisätään sosiaalityön hallittavuutta. Vuoden 2012 aikana otetaan käyttöön sosiaalityön avohuollon uusi tiimirakenne, joka tukee lastensuojelutarpeen selvittämisen ja sosiaalityön suunnitelmallisuutta. Sosiaalityön hallittavuuden lisäämisellä pyritään myös vaikuttamaan sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuteen ja pysyvyyteen.

4.6.2 Toimeentulotuki

Sosiaalivirasto ottaa toimeentulotuen budjetoinnissa huomioon palvelun tarpeesta saatavilla olevat tiedot ja tilastolliset ennusteet. Taloustilanteen nopeiden muutoksien vaikutusten, mm. työttömyyden kehitys ja sosiaalitoimen asiakasmäärän kasvu, ennakointi on entistä



haastavampaa samalla, kun kaupungin rahoituspohjan kaventuminen asettaa vaatimuksia sosiaaliviraston budjettitasapainon ylläpidolle.

Vuonna 2011 laadittiin ja hyväksyttiin sosiaaliasemien toiminnan kehittämissuunnitelma, jonka toteutus aloitettiin 1.1.2012. Sosiaaliasemat lakkautettiin ja perustettiin sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja toimistojen palvelujen yksiköt. Uudelleenorganisoinnilla arvioidaan edistettävän nykyistä yhdenmukaisempien palvelujen saamista eri kaupunginosissa sekä työntekijäresurssien nykyistä tasapuolisempaa ja joustavampaa käyttöä kaupungin sisällä asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti.

Toiminnan kehittämissuunnitelmaan sisältyy myös neuvontapalvelujen kehittäminen. Suunnitelman mukaisesti sosiaalipalvelujen yleisneuvonta siirtyi 1.1.2012 alkaen S-infon vastuulle. S-info on edelleen kehittänyt asiakaslähtöisiä palveluja vuoden 2012 aikana mm. S-infon online-palvelun ja Facebook -sivustot. Toimistopalvelujen yksikkö aloitti 1.1.2012 maksatuksen keskitetyn puhelinneuvonnan, joka palvelee jokaisena työpäivänä klo 8.15 - 16.00. Sosiaaliasemilla huomattava osa puheluista koski toimeentulotuen maksua ja täytäntöönpanoa. Nämä uudet palvelut ovat mahdollistaneet sen, että ennen kaikkea sosiaaliohjauksessa ja sosiaalityössä on mahdollisuus lisätä asiakastapaamisia.

Sosiaalivirastossa on käynnissä Toimeentulotuen sähköisen asiainnin –hanke, joka toteutuessaan mahdollistaa asiakkaalle uusia kanavia saada palveluja ja neuvoja toimeentulotuesta yleisesti ja omasta asiakkuudesta. Sosiaalivirasto pitää tärkeänä, että uusia teknisiä asiakaspalveluratkaisuja otetaan käyttöön harkitusti. Takaisinsoittojärjestelmä on käytössä Espoon sosiaalitoimessa. Espoon sosiaalitoimen kokemuksia takaisinsoittojärjestelmän toimivuudesta on syytä arvioida ennen kuin vastaava järjestelmä otetaan käyttöön Helsingin sosiaalivirastossa.

Sosiaalivirasto kehittää toimeentulotuen päätösten perusteluja selkeiksi. Niin sanottuun tapauskohtaiseen harkintaan perustuvassa toimeentulotuen päätöksessä perustelu kirjataan sekä myönteisessä että kielteisessä päätöksessä. Työntekijöitä tuetaan tässä tehtävässä täydennyskoulutuksella.

Sosiaalilautakunta katsoo, että toimeentulotuen näkökulmasta pitkäaikainen toimeentulotukiasiakkuus ei suoranaisesti ole riski lapsen huostaanotolle. Huostaanoton perusteet ovat muut kuin perheen taloudelliset tekijät. Pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaneiden yksinhuoltajien syrjäytymisen estämiseksi hallitus kohdensi 1.1.2012 alkaen yksinhuoltajien perusosiin korotuksen. Yksinhuoltajan perusosa nousi 1.1.2012 alkaen indeksikorotuksella (3,8 %), hallitusohjelman



yleisellä korotuksella (6,0 %) ja tämän lisäksi yksinhuoltajien perusosan korotuksella (10 %). Näiden korotusten myötä yksinhuoltajan ja lapsen tai lasten perusosat ovat yhteensä vähintään 115 euroa (netto) korkeampi kuin vuonna 2011. Mikäli yksinhuoltaja on pitkään toimeentulotuen saajana, täydentävää toimeentulotukea myönnetään yksilölliset tarpeet huomioon ottaen erityisiin tarpeisiin ja olosuhteisiin.

Sosiaalilautakunta toteaa, että sosiaalialan henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on kirjattu lakiin (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005), ja että laissa edellytetyt kelpoisuusvaatimuksia noudetaan henkilöstön rekrytoinnissa.

4.6.3 Sosiaaliviraston ostamien asiakaspalvelujen laadunvalvonta

Sosiaaliviraston tavoitteena on vuonna 2012 käynnistää ostopalvelujen riskienhallintaan, laadun seurantaan ja dokumentointiin liittyvän systemaattisen prosessin kehittäminen. Seurantaprosessin kehittäminen ja aikataulutus kytkeytyy sosiaali- ja terveystoimen yhdistymiseen vuoden 2013 alussa.

Sosiaalivirasto edellyttää sopimustuottajilta lakisääteistä omavalvontasuunnitelmaa. Valviran määräysten mukaisesti omavalvontasuunnitelmien tulee olla valmiit viimeistään 1.9.2012. Kilpailutuksissa edellytetään jatkossa, että omavalvontasuunnitelma tulee esittää ennen sopimuksen allekirjoittamista. Muilta palveluntuottajilta se vaaditaan esitettäväksi vuosineuvottelujen yhteydessä.

Sosiaalilautakunta toteaa sosiaaliseen kuntoutuksen laadunvalvonnan osalta, että ostopalvelujen laatua on seurattu säännöllisesti mm. järjestämällä yhteistyökokouksia palveluntuottajien kanssa. Lisäksi on seurattu ostopalveluista saatua asiakaspalautetta. Havaitut kehittämiskohteet ovat yleensä korjaantuneet neuvottelemalla. Sosiaalinen kuntoutus on määritellyt laatuksiteerit aina ostopalvelujensa kilpailutuksessa.

Sosiaalilautakunta toteaa vammaisten palvelujen valvontaan liittyen, että tulevat asiakaspalvelujen kilpailutukset toteutetaan palvelun laatua ja yhteistyötä korostavalla Tuke-fin mallin mukaisella innovatiivisella menetelmällä, joka jo itsessään haastaa palvelun tuottajat kiinnittämään entistäkin paremmin huomiota palvelujen laatuun. Menetelmään liittyy palvelun tuottajien tapaamisia ja yhteistä palvelun suunnittelua. Laadun valvontaohjelma sisällytetään palvelukuvauksiin ja palvelun tuottamisesta tehtäviin sopimuksiin.

Vammaisten henkilöiden yksilöllisten tarpeiden suuri kirjo asettaa edelleen suuria haasteita niin palvelujen hankkimiselle kuin palvelujen



valvonnallekin. Palvelujen laatuvaatimukset perustuvat mm. STM:n julkaisemaan vammaisten asumispalvelujen laatusuosituksiin, kehitysvamma-alan neuvottelukunnan asumisen laatusuosituksiin sekä Valviran äskettäin julkaisemiin valvontaohjelmiin. Ostopalvelujen valvonnan tehostaminen kuuluu tärkeänä osana tekeillä olevaan palveluverkkosuunnitelmaan.

Sosiaalilautakunta tarkentaa ruotsinkielisen sosiaalipalvelun osalta, että ostopalvelujen osuus palveluista on suurin kehitysvammahuollon, vanhuspalvelujen ja vammaispalvelujen osalla. Lisäksi ostetaan vähäisessä määrin muita perheiden palveluja. Muut ruotsinkieliset palvelut ovat sosiaaliviraston omaa toimintaa.

Vammais- ja vanhuspalvelut tekevät yhteistyötä hyvien kokemusten vaihtamiseksi palveluasumisen ostopalvelujen laadunvalvonnasta. Sosiaalisen kuntoutuksen ja ruotsinkielisen sosiaalipalvelun tavoitteena on varmistaa riittävät valvontaresurssit.

Esittelijä

Tarkastuslautakunta hyväksyi 18.4.2012 (§ 38) arviointikertomuksen vuodelta 2011.

Helsingin kaupungin hallinnon ja talouden tarkastussäännön 8.1 §:n mukaan tarkastuslautakunnan tulee laatia kaupunginvaltuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta arviointikertomus valtuustolle. Kertomuksesta tulee hankkia tarkastussäännön 8.2 §:n mukaisesti kaupunginhallitukselta ja muilta kaupungin toimielimiltä tarvittavat lausunnot valtuustolle toimitettaviksi.

Tarkastuslautakunta on pyytänyt lausuntopyynnöllään 20.4.2011 sosiaalilautakunnan lausuntoa 23.5.2012 mennessä kertomuksen kohdista 1.6, 2.5, 4.3.1, 4.6.1, 4.6.2 ja 4.6.3.

Tarkastuslautakunnan arviointikertomus vuodelta 2011 on esityslistan tämän asian liitteenä.

Esittelijä

sosiaalijohtaja
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Jukka-Pekka Sorjonen, kehittämiskonsultti, puhelin: 310 69888
jukka-pekka.sorjonen(a)hel.fi

Liitteet

1

[Arviointikertomus 2011](#)

Otteet



Ote
Tarkastuslautakunta

Otteen liitteet