



§ 309

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaaliasiameistoinnista vuodelta 2013

HEL 2014-009347 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle sosiaaliasiameisten toimintaa vuonna 2013 koskevasta selvityksestä seuraavan esittelijän ehdotuksesta poikkeavan lausunnon:

”Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (jatkossa sosiaalihuollon asiakaslaki) asettaa kunnille velvollisuuden nimittää sosiaaliasiamies, jonka tehtävät on laissa määritelty. Helsingin kaupunki on nimittänyt näihin tehtäviin kaksi sosiaaliasiameistä.

Tämä lausunto ja sosiaaliasiameisten selvitys perustuvat sosiaali- ja terveystieteiden järjestämään sosiaalihuoltoon ja sen tuottamiin sosiaalipalveluihin vuonna 2013.

Lausunnossa on tarkasteltu sosiaaliasiameistoinnin toteutumista sosiaaliasiamehen lakisääteisten tehtävien kautta ja kuvattu selvityksessä esiin nousseet keskeiset kehittämistarpeet.

Sosiaaliasiamehen tehtäviin kuuluu seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamehen tehtävänä on myös neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakkaita lakisääteisen muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Asiakkaiden neuvonta

Yhteydenottoja sosiaaliasiameeseen oli vuonna 2013 yhteensä 1 117, joista suurin osa koski toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelun palveluista. Vanhuspalveluja koskevia yhteydenottoja tuli huomattavasti vähemmän. Näitä yhteydenottoja oli noin 10 % kaikista yhteydenotoista.

Suuri osa yhteydenotoista koski työntekijöiden tavoitettavuutta ja tämä näkyi erityisesti toimeentulotuessa. Selvityksen mukaan asiakas ei esimerkiksi puhelinaikojen ruuhkaisuudesta johtuen ollut tavoittanut työntekijää.

Työntekijöiden tavoitettavuuden ongelmaa ratkaistaan tänä vuonna keskittämällä puhelinpalveluja toimeentulotuessa. Työntekijöille on



myös korostettu, että asiakkaiden soittopyyntöihin tulee aina vastata. Lähtökohtana on, että asiakkaan yhteydenottoon tartutaan jo kun asiakas ensimmäisen kerran on yhteydessä, eikä asiakasta pyydetä soittamaan edelleen seuraavalle henkilölle.

Työntekijöiden tavoitettavuutta parannetaan myös vaihtoehtoisia asiointimuotoja kehittämällä. Toimeentulotuen sähköisessä asiointissa asiakas voi seurata oman hakemuksensa käsittelyvaiheita asiointitilillään, mikä vähentää tarvetta puhelintiedusteluihin. Myös maksatuksen keskitetystä neuvonnasta saa tiedon siitä, onko päätös tehty ja onko asiakkaan toimeentulotuki maksettu.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä korostetaan, että asiakkaan tulisi saada tarpeellinen neuvonta ja ohjaus, kun hän ensikertaa hakee toimeentulotukea. Uudet, muutoin kuin tilapäisesti toimeentulotuen tarpeessa olevat asiakkaat pyritään aina tapaamaan asiakaskäynnillä työntekijän luona, jolloin asiakkaan tilanne voidaan selvittää perusteellisesti. Sosiaali- ja terveystieteiden strategiseksi tavoitteeksi on nostettu palvelun käynnistyminen jo ensimmäisessä kohtaamispaikassa, ja asiakkaan pääsy palveluihin joustavasti.

Asiakkaiden avustaminen muistutuksen tekemisessä

Sosiaaliasiamies korostaa, että asiakkaan tekemän lakisääteisen muistutuksen antaminen on paitsi keino havaittujen epäkohtien ilmoittamiseksi ja korjaamisen vaatimiseksi, myös väline toiminnan kehittämiseksi. Muistutuksen asemaa tulisi selvityksen mukaan vahvistaa ja selkeyttää, ja erityistä huomiota kiinnittää prosessin nopeuttamiseen.

Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on käynnissä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan yhteinen tilastoinnin ja tiedonkeruujärjestelmän kehittämisprojekti, jonka tavoitteena on, että vuoden 2015 alusta lukien käytettävissä on tarkempaa tietoa muistutukseen liittyvistä ja siihen johtaneista yhteydenotoista laaturaportoinnin tueksi. Ohjeistus muistutuksen laatimiseen viedään Helsingin kaupungin Internet-sivuille.

Asiakkaan oikeuksista tiedottaminen

Sosiaaliasiamiehelle tulevien suorien asiakasyhteydenottojen lisäksi asiakkaiden oikeuksista tiedotetaan mm. kaupungin Internet-sivuilla. Oikeuksista tiedottaminen monikanavaisesti edistää paitsi asiakkaiden oikeusturvaa myös asiakkaiden palvelujen saantia.

Esimerkiksi vanhuspalvelulaki velvoittaa kunnat julkaisemaan vähintään puolivuositiedot siitä, missä ajassa iäkäs henkilö voi



saada hakemansa sosiaalipalvelut. Sosiaaliasiamiehen selvityksessä on kiinnitetty huomiota näihin tietoihin. Odotusajat julkaistaan viraston Internet-sivuilla kolmesti vuodessa ja lisäksi ne saatetaan tiedoksi Helsingin kaupungin vanhusneuvostolle. Tiedottamisessa käytetään hyväksi myös mm. monipuolisia palvelukeskuksia.

Selvityksessä nousseet kehittämistarpeet

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä keskeisimmät kehittämistarpeet kohdistuivat aikuissosiaalityöhön ja toimeentulotukeen, lastensuojeluun sekä vanhuspalveluihin.

Selvityksessä kiinnitetään myös yleisesti huomiota asiakaslähtöisyyden toteutumisen haasteisiin. Sosiaali- ja terveystoimintavirastossa asiakaslähtöistä toimintaa kehitetään jatkuvasti työtapoja uudistamalla ja järjestämällä työntekijöille lisäkoulutusta vuorovaikutusosaamisen vahvistamiseksi. Asiakkaiden osallisuutta edistetään hyödyntämällä asiakkailta saatavaa kokemustietoa palvelujen kehittämiseksi, esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin. Asiakasosallisuuden lisäämiseksi on myös otettu vuonna 2013 käyttöön sähköinen asiakaspalautejärjestelmä, jonka kautta on mahdollista esittää kysymyksiä, kehittämissuhteita ja muuta palautetta. Myös asiakasraatitoimintaa on kokeiltu vuonna 2013 kahdella terveysasemalla ja sitä on tarkoitus laajentaa muihinkin toimintoihin.

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki

Vuonna 2013 toimeentulotukea sai Helsingissä 44 866 taloutta, joka oli 5,6 % (2 386 taloutta) enemmän kuin vuonna 2012. Samaan aikaan työntekijämäärä on pysynyt lähes ennallaan.

Selvityksen mukaan asiakkailta on tullut palautetta palvelupisteiden eriävistä toimintakäytännöistä. Lakisääteinen käsittelyaika ei aina toteudu asiakasmäärän kasvun takia. Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan toimeentulotuen päätöksenteossa ei aina käytetä lain sallimaan harkintaa, vaan noudatetaan automaattisesti kaupungin sisäisiä ohjeita esim. kohtuuvuokratasosta.

Toimeentulotuen etuuskäsittelyn osalta on siirrytty vuonna 2013 toimintojen kaupunkitasoiseen johtamiseen. Eroavuudet toimintakäytännöissä on saatu esiin ja työ yhdenmukaisempien käytäntöjen aikaansaamiseksi on aloitettu.

Toimeentulotuen sähköisen hakemusmenettelyn käyttöönotto alkoi vuonna 2013, ja tavoitteena on, että se on käytössä koko kaupungissa tämän vuoden lokakuun loppuun mennessä. Sähköisen asiointin kehittämisen yhteydessä on asiointin sujumista pyritty edistämään



tarkastelemalla kriittisesti tarvittavien liitteiden määrää, mikä vähentänee myös lisäselvityspyyntöjen määrää.

Toimeentulotuen käsittelyaikojen lyhentämiseksi hakemusten jonotilannetta seurataan viikoittain, ja pitkittyneisiin käsittelyaikoihin reagoidaan siirtämällä resursseja ruuhkautuneisiin toimipisteisiin. Etuuskäsittelyn resurssipulaa on korjattu myös palkkaamalla etuuskäsittelijöitä työllisyyden hoidon määrärahoilla. Etuuskäsittelijöiden lisäksi sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden panosta on jouduttu aiempaa enemmän käyttämään toimeentulotukihakemusten käsittelyyn.

Toimeentulotuen osalta työntekijöiden ohjeistuksissa korostetaan yksilöllisen harkinnan merkitystä päätöksenteossa, esimerkiksi lasten harrastusmenojen ja asumiskulujen huomioimisessa. Tämän vuoden sitovana tavoitteena on, että puolet ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta kohdennetaan lapsiperheille. Vuonna 2013 erityisesti asumisen ja vuokranmaksun ongelmat on nostettu asiakastyön keskiöön, ja ongelmiin on etsitty ennaltaehkäiseviä ratkaisuja yhdessä asiakkaiden, asumisneuvonnan ja kiinteistöviraston sekä yksityisten vuokranantajien kanssa.

Viraston sisäisillä viranhaltijatason soveltamisohjeilla on merkitystä yhdenvertaisuusperiaatteen noudattamisessa. Nämä ohjeet tulee saattaa yleisön helposti saataville tietoverkkoon

Toimeentulotuen käytäntöjen yhdenmukaistamiseksi on tänä vuonna perustettu asiantuntijaryhmä, jonka tehtävänä on uudistaa ja päivittää sisäiset toimeentulotukea koskevat linjaukset ja ohjeistus kuluvan vuoden aikana.

Lastensuojelu

Vuonna 2013 lastensuojeluilmoituksia tehtiin 14 194 (7 %:n kasvu v. 2012 verrattuna) ja lastensuojelun 0-17 -vuotiaita asiakkaita oli 9828 (4 %:n kasvu v. 2012 verrattuna).

Sosiaaliamiehen selvityksessä nousi huoli, toteutuuko sijaishuolto aina lapsen tarpeiden mukaisesti. Lasten sijaishuoltoa toteutetaan vastuusosiaalityöntekijän, lapsen, huoltajien ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvien henkilöiden kanssa, yhteisesti laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti.

Lastensuojelulain mukaisesti sijaishuollossa olevalla lapsella tulee olla mahdollisuus tavata säännöllisesti vastuusosiaalityöntekijää kahden kesken. Lapsen ja vastuusosiaalityöntekijän kahdenkeskisestä



tapaamisesta on ohjeistettu lastensuojelussa ja kahdenkeskisten tapaamisten toteutumista seurataan säännöllisesti.

Sosiaalityöntekijä valvoo sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen toteutumista. Sosiaalityöntekijä toteuttaa valvontaa ja seurantaa tapaamalla lasta ja järjestämällä säännöllisesti lapsen asioita koskevia neuvotteluja, joissa myös lapsen vanhemmat ovat läsnä. Lastensuojelun asiakasohjausyksikkö valvoo keskitetysti ostopalvelujen lainmukaisuutta ja laatua ja kilpailutuksen kriteerien toteutumista.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat saattaneet kokea, että molemminpuolista luottamussuhdetta ei ole syntynyt ja asiakkaat ovat kokeneet olevansa ikään kuin alisteisessa asemassa. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelutyössä on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Tämä saattaa tuoda asiakastyöhön paineita, koska lapsen edun ja lapsen vanhempien edun välillä voi olla ristiriita, ja yhteisymmärrystä voidaan joutua hakemaan pitkäänkin. Luottamuksen rakentuminen voi olla vaikeaa ja näissä tilanteissa perheen kanssa työskentely haastaa sosiaalityöntekijän osaamista ja vuorovaikutustaitoja. Luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamista voivat vaikeuttaa myös lastensuojelutyöhön kuuluvan tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnäolo. Nämä seikat tekevät lastensuojelutyöstä erittäin vaativaa sekä asiakkaille että työntekijöille. Lastensuojelussa painotetaan asiakkaiden kuulemista, itsemääräämisoikeutta sekä arvostavaa ja asianmukaista vuorovaikutusta. Lastensuojelun henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta asiakkaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseen.

Selvityksessä tuotiin myös esiin työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyviä haasteita. Lastensuojelussa haasteena on pätevien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi ja työntekijöiden vaihtuvuus. Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstöhankintayksikkö on kehittänyt pätevän henkilöstön rekrytointia yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen on pyritty vaikuttamaan myös keskittämällä lastensuojelun asiakasprosessin vaiheet omiksi kokonaisuuksiksi. Nykyisellä työnjaolla ja työn organisoinnilla taataan sekä osaaminen erityistä osaamista vaativassa lastensuojelutyössä että työn hallittavuus. Työnjaolla halutaan varmistaa lastensuojelutyön laatu kaikissa asiakasprosessin vaiheissa. Työntekijän vaihtuessa asiakkuus vaihdetaan saattaen ja varmistetaan näin asiakkaan osallisuus ja oikea tiedonkulku.

Vanhuspalvelut



Vanhuspalveluissa painopistettä on siirretty laitoshoidosta kohti palveluasumista, mikä noudattaa myös kansallisen ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen linjausta. Työtä on kohdennettu ennalta ehkäiseviin ja kotona asumista tukeviin palveluihin sekä vanhuspalvelulain edellyttämiin muihin toimenpiteisiin. Vuonna 2013 kotona asuvien yli 75-vuotiaiden osuus on noussut 91 prosenttiin. Palveluasumisen peittävyys on noussut 6 prosenttiin ja laitoshoidon laskenut 2,9 prosenttiin (3,7 % vuonna 2012).

Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan ympärivuorokautisen hoitopaikan hakemiseen liittyvän SAS-työryhmän hoitotasoratkaisut perusteluineen ovat olleet paikoittain epäselviä omaisille. SAS-toiminnalla (= Selvitys, Arviointi, Sijoitus) pyritään turvaamaan tasa-arvoisesti kullekin vanhusasiakkaalle hänen tarpeitaan vastaava ympärivuorokautinen hoitopaikka. Asiakkaan objektiivisen hoitotarpeen arvioinnin ja tarvittavien palvelujen kohdentamiseksi perustettu SAS-asiiantuntijaryhmä varmistaa, että Helsingin ympärivuorokautisen hoidon paikan saavat ne, jotka sitä eniten tarvitsevat.

Vuonna 2014 on käynnistetty SAS-prosessin kehittämishanke selvitys- arviointi- ja sijoitus -toimistossa asiakasläpinäkyvyyden ja sidosryhmäyhteistyön kehittämiseksi sekä asiakkaan tarpeiden huomioimiseksi arvioinnissa. Sijoituspäätöstekstien selkiyttämällä ja päätösten perustelujen kehittämällä pyritään myös vähentämään omaisten huolta ja epätietoisuutta.

Vanhustyössä on tunnistettu eriäviä näkemyksiä asiakkaan hoidosta ammattihenkilöstön ja asiakkaan omaisten välillä, ja osin asiakkaan ja hänen omaisten välillä. Vanhuspalveluissa eri toiminta-alueille kohdistuu yhteydenottoja, joissa asiakkaan omaisen on huolissaan asiakkaan saamasta palvelusta. Haastaviksi nämä tilanteet muodostuvat mikäli asiakkaan ja omaisen toiveet ja tarpeet ovat eriäviä. Vaikka näissä tilanteissa sosiaalihuollon ammattilaisen tulee priorisoida asiakkaan etu, voidaan omaisten kokemaan huoleen puuttua omaisten kanssa tehtävän työn ja vuoropuhelun kehittämällä. Keskeistä näissä tilanteissa on turvata asiakkaan saaman palvelun laatu ja vastata yksilöllisiin tarpeisiin.

Omaisten yhteydenottoja on tullut myös vanhusasiakkaiden monipuoliseen kuntoutukseen liittyen. Kotihoidossa on lisätty vuoden 2013 alusta lukien terapiahenkilökunnan osuutta (fysioterapia ja toimintaterapia), jotta kotona asuminen olisi mahdollista. Monipuolisten palvelukeskusten yhteydessä olevien arviointi- ja kuntoutusyksiköiden tehtävänä on tukea asiakkaan kuntoutumista ja toimintakykyä, jotta kotona asuminen mahdollistuisi edelleen. Kaikissa



ympäri vuorokautisen hoivan yksiköissä kuntoutumista edistävä toiminta on keskeistä.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä tulee esiin yhteydenottajien huoli riittävän laadukkaan hoidon ja hoivan toteutumisesta vanhusten ympärivuorokautisessa hoidossa, erityisesti yksityisten ostopalvelujen osalta. Omaisille huolta on aiheuttanut esimerkiksi vanhuksen ulkoilun toteutuminen.

Ympäri vuorokautisen hoivan ostaminen perustuu sopimukseen, jossa on täsmällisesti ja yksityiskohtaisesti määritetty ostettavan palvelun laatu. Lakisääteisissä omavalvontasuunnitelmissa yksiköissä on tunnistettu eroja siinä, miten suunnitelmat ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä, ja asiasta vastuussa oleva SAS-toimisto tulee ottamaan asian esille palveluntuottajien kanssa."

Käsittely

Vastaehdotus:

Hannu Tuominen: Esitän kappaleen (22) jälkeen lisättäväksi kappaletta

"Viraston sisäisillä viranhaltijatason soveltamisohjeilla on merkitystä yhdenvertaisuusperiaatteen noudattamisessa. Nämä ohjeet tulee saattaa yleisön helposti saataville tietoverkkoon."

Kannattajat: Anna Vuorjoki ja Laura Nordström

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus (jäsen Hannu Tuomisen vastaehdotus): Esitän kappaleen (22) jälkeen lisättäväksi kappaletta "Viraston sisäisillä viranhaltijatason soveltamisohjeilla on merkitystä yhdenvertaisuusperiaatteen noudattamisessa. Nämä ohjeet tulee saattaa yleisön helposti saataville tietoverkkoon."

Jaa-äännet: 4

Sirpa Asko-Seljavaara, Rene Hursti, Seija Muurinen, Markku Vuorinen

Ei-äännet: 7

Gunvor Brettschneider, Joonas Leppänen, Jouko Malinen, Laura Nordström, Hannu Tuominen, Tuomas Tuure, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 2

Maija Anttila, Tuomas Nurmela



Poissa: 0

Esittelijä

vs. virastopäällikkö
Hannu Juvonen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuodelta 2013

Lausuntoehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättäne antaa kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten toimintaa vuonna 2013 koskevasta selvityksestä seuraavan lausunnon:

”Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (jatkossa sosiaalihuollon asiakaslaki) asettaa kunnille velvollisuuden nimittää sosiaaliasiamies, jonka tehtävät on laissa määritelty. Helsingin kaupunki on nimittänyt näihin tehtäviin kaksi sosiaaliasiamiestä.

Tämä lausunto ja sosiaaliasiamiesten selvitys perustuvat sosiaali- ja terveystieteiden järjestämään sosiaalihuoltoon ja sen tuottamiin sosiaalipalveluihin vuonna 2013.

Lausunnossa on tarkasteltu sosiaaliasiamiestoiminnan toteutumista sosiaaliasiamiehen lakisääteisten tehtävien kautta ja kuvattu selvityksessä esiin nousseet keskeiset kehittämistarpeet.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on myös neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakkaita lakisääteisen muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Asiakkaiden neuvonta

Yhteydenottoja sosiaaliasiamiehen oli vuonna 2013 yhteensä 1 117, joista suurin osa koski toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelun palveluista. Vanhuspalveluja koskevia yhteydenottoja tuli huomattavasti vähemmän. Näitä yhteydenottoja oli noin 10 % kaikista yhteydenotoista.



Suuri osa yhteydenotoista koski työntekijöiden tavoitettavuutta ja tämä näkyi erityisesti toimeentulotuessa. Selvityksen mukaan asiakas ei esimerkiksi puhelinaikojen ruuhkaisuudesta johtuen ollut tavoittanut työntekijää.

Työntekijöiden tavoitettavuuden ongelmaa ratkaistaan tänä vuonna keskittämällä puhelinpalveluja toimeentulotuessa. Työntekijöille on myös korostettu, että asiakkaiden soittopyyntöihin tulee aina vastata. Lähtökohtana on, että asiakkaan yhteydenottoon tartutaan jo kun asiakas ensimmäisen kerran on yhteydessä, eikä asiakasta pyydetä soittamaan edelleen seuraavalle henkilölle.

Työntekijöiden tavoitettavuutta parannetaan myös vaihtoehtoisia asiointimuotoja kehittämällä. Toimeentulotuen sähköisessä asiointissa asiakas voi seurata oman hakemuksensa käsittelyvaiheita asiointitilillään, mikä vähentää tarvetta puhelintiedusteluihin. Myös maksatuksen keskitetystä neuvonnasta saa tiedon siitä, onko päätös tehty ja onko asiakkaan toimeentulotuki maksettu.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä korostetaan, että asiakkaan tulisi saada tarpeellinen neuvonta ja ohjaus, kun hän ensikertaa hakee toimeentulotukea. Uudet, muutoin kuin tilapäisesti toimeentulotuen tarpeessa olevat asiakkaat pyritään aina tapaamaan asiakaskäynnillä työntekijän luona, jolloin asiakkaan tilanne voidaan selvittää perusteellisesti. Sosiaali- ja terveystieteiden strategiseksi tavoitteeksi on nostettu palvelun käynnistyminen jo ensimmäisessä kohtaamispaikassa, ja asiakkaan pääsy palveluihin joustavasti.

Asiakkaiden avustaminen muistutuksen tekemisessä

Sosiaaliasiamies korostaa, että asiakkaan tekemän lakisääteisen muistutuksen antaminen on paitsi keino havaittujen epäkohtien ilmoittamiseksi ja korjaamisen vaatimiseksi, myös väline toiminnan kehittämiseksi. Muistutuksen asemaa tulisi selvityksen mukaan vahvistaa ja selkeyttää, ja erityistä huomiota kiinnittää prosessin nopeuttamiseen.

Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on käynnissä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan yhteinen tilastointi ja tiedonkeruujärjestelmän kehittämisprojekti, jonka tavoitteena on, että vuoden 2015 alusta lukien käytettävissä on tarkempaa tietoa muistutukseen liittyvistä ja siihen johtaneista yhteydenotoista laaturaportoinnin tueksi. Ohjeistus muistutuksen laatimiseen viedään Helsingin kaupungin Internet-sivuille.

Asiakkaan oikeuksista tiedottaminen



Sosiaaliasiamiehelle tulevien suorien asiakasyhteydenottojen lisäksi asiakkaiden oikeuksista tiedotetaan mm. kaupungin Internet-sivuilla. Oikeuksista tiedottaminen monikanavaisesti edistää paitsi asiakkaiden oikeusturvaa myös asiakkaiden palvelujen saantia.

Esimerkiksi vanhuspalvelulaki velvoittaa kunnat julkaisemaan vähintään puolivuositain tiedot siitä, missä ajassa iäkäs henkilö voi saada hakemansa sosiaalipalvelut. Sosiaaliasiamiehen selvityksessä on kiinnitetty huomiota näihin tietoihin. Odotusajat julkaistaan viraston Internet-sivuilla kolmesti vuodessa ja lisäksi ne saatetaan tiedoksi Helsingin kaupungin vanhusneuvostolle. Tiedottamisessa käytetään hyväksi myös mm. monipuolisia palvelukeskuksia.

Selvityksessä nousseet kehittämistarpeet

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä keskeisimmät kehittämistarpeet kohdistuivat aikuissosiaalityöhön ja toimeentulotukeen, lastensuojeluun sekä vanhuspalveluihin.

Selvityksessä kiinnitetään myös yleisesti huomiota asiakaslähtöisyyden toteutumisen haasteisiin. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksissa asiakaslähtöistä toimintaa kehitetään jatkuvasti työtapoja uudistamalla ja järjestämällä työntekijöille lisäkoulutusta vuorovaikutusosaamisen vahvistamiseksi. Asiakkaiden osallisuutta edistetään hyödyntämällä asiakkailta saatavaa kokemustietoa palvelujen kehittämiseksi, esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin. Asiakasosallisuuden lisäämiseksi on myös otettu vuonna 2013 käyttöön sähköinen asiakaspalautejärjestelmä, jonka kautta on mahdollista esittää kysymyksiä, kehittämissuhteita ja muuta palautetta. Myös asiakasraatitoimintaa on kokeiltu vuonna 2013 kahdella terveystieteiden yksiköllä ja sitä on tarkoitus laajentaa muihinkin toimintoihin.

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki

Vuonna 2013 toimeentulotukea sai Helsingissä 44 866 taloutta, joka oli 5,6 % (2 386 taloutta) enemmän kuin vuonna 2012. Samaan aikaan työntekijämäärä on pysynyt lähes ennallaan.

Selvityksen mukaan asiakkailta on tullut palautetta palvelupisteiden eriävistä toimintakäytännöistä. Lakisääteinen käsittelyaika ei aina toteudu asiakasmäärän kasvun takia. Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan toimeentulotuen päätöksenteossa ei aina käytetä lain sallimaan harkintaa, vaan noudatetaan automaattisesti kaupungin sisäisiä ohjeita esim. kohtuuvuokratasosta.

Toimeentulotuen etuuskäsittelyn osalta on siirrytty vuonna 2013 toimintojen kaupunkitasoiseen johtamiseen. Eroavuudet



toimintakäytännöissä on saatu esiin ja työ yhdenmukaisempien käytäntöjen aikaansaamiseksi on aloitettu.

Toimeentulotuen sähköisen hakemusmenettelyn käyttöönotto alkoi vuonna 2013, ja tavoitteena on, että se on käytössä koko kaupungissa tämän vuoden loppuun mennessä. Sähköisen asiointin kehittämisen yhteydessä on asiointin sujumista pyritty edistämään tarkastelemalla kriittisesti tarvittavien liitteiden määrää, mikä vähentänee myös lisäselvityspyyntöjen määrää.

Toimeentulotuen käsittelyaikojen lyhentämiseksi hakemusten jonotilannetta seurataan viikoittain, ja pitkittyneisiin käsittelyaikoihin reagoidaan siirtämällä resursseja ruuhkautuneisiin toimipisteisiin. Etuuskäsittelyn resurssipulaa on korjattu myös palkkaamalla etuuskäsittelijöitä työllisyyden hoidon määrärahoilla. Etuuskäsittelijöiden lisäksi sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden panosta on jouduttu aiempaa enemmän käyttämään toimeentulotukihakemusten käsittelyyn.

Toimeentulotuen osalta työntekijöiden ohjeistuksissa korostetaan yksilöllisen harkinnan merkitystä päätöksenteossa, esimerkiksi lasten harrastusmenojen ja asumiskulujen huomioimisessa. Tämän vuoden sitovana tavoitteena on, että puolet ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta kohdennetaan lapsiperheille. Vuonna 2013 erityisesti asumisen ja vuokranmaksun ongelmat on nostettu asiakastyön keskiöön, ja ongelmiin on etsitty ennaltaehkäiseviä ratkaisuja yhdessä asiakkaiden, asumisneuvonnan ja kiinteistöviraston sekä yksityisten vuokranantajien kanssa.

Toimeentulotuen käytäntöjen yhdenmukaistamiseksi on tänä vuonna perustettu asiantuntijaryhmä, jonka tehtävänä on uudistaa ja päivittää sisäiset toimeentulotukea koskevat linjaukset ja ohjeistus kuluvaan vuoteen aikana.

Lastensuojelu

Vuonna 2013 lastensuojeluilmoituksia tehtiin 14 194 (7 %:n kasvu v. 2012 verrattuna) ja lastensuojelun 0-17 -vuotiaita asiakkaita oli 9828 (4 %:n kasvu v. 2012 verrattuna).

Sosiaaliamiehen selvityksessä nousi huoli, toteutuuko sijaishuolto aina lapsen tarpeiden mukaisesti. Lasten sijaishuoltoa toteutetaan vastuusosiaalityöntekijän, lapsen, huoltajien ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvien henkilöiden kanssa, yhteisesti laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti.



Lastensuojelulain mukaisesti sijaishuollossa olevalla lapsella tulee olla mahdollisuus tavata säännöllisesti vastuusosiaalityöntekijää kahden kesken. Lapsen ja vastuusosiaalityöntekijän kahdenkeskisestä tapaamisesta on ohjeistettu lastensuojelussa ja kahdenkeskisten tapaamisten toteutumista seurataan säännöllisesti.

Sosiaalityöntekijä valvoo sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen toteutumista. Sosiaalityöntekijä toteuttaa valvontaa ja seurantaa tapaamalla lasta ja järjestämällä säännöllisesti lapsen asioita koskevia neuvotteluja, joissa myös lapsen vanhemmat ovat läsnä. Lastensuojelun asiakasohjausyksikkö valvoo keskitetysti ostopalvelujen lainmukaisuutta ja laatua ja kilpailutuksen kriteerien toteutumista.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat saattaneet kokea, että molemminpuolista luottamussuhdetta ei ole syntynyt ja asiakkaat ovat kokeneet olevansa ikään kuin alisteisessa asemassa. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelutyössä on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Tämä saattaa tuoda asiakastyöhön paineita, koska lapsen edun ja lapsen vanhempien edun välillä voi olla ristiriita, ja yhteisymmärrystä voidaan joutua hakemaan pitkäänkin. Luottamuksen rakentuminen voi olla vaikeaa ja näissä tilanteissa perheen kanssa työskentely haastaa sosiaalityöntekijän osaamista ja vuorovaikutustaitoja. Luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamista voivat vaikeuttaa myös lastensuojelutyöhön kuuluvan tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnäolo. Nämä seikat tekevät lastensuojelutyöstä erittäin vaativaa sekä asiakkaille että työntekijöille. Lastensuojelussa painotetaan asiakkaiden kuulemista, itsemääräämisoikeutta sekä arvostavaa ja asianmukaista vuorovaikutusta. Lastensuojelun henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta asiakkaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseen.

Selvityksessä tuotiin myös esiin työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyviä haasteita. Lastensuojelussa haasteena on pätevien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi ja työntekijöiden vaihtuvuus. Sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstöhankintayksikkö on kehittänyt pätevän henkilöstön rekrytointia yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen on pyritty vaikuttamaan myös keskittämällä lastensuojelun asiakasprosessin vaiheet omiksi kokonaisuuksiksi. Nykyisellä työnjaolla ja työn organisoinnilla taataan sekä osaaminen erityistä osaamista vaativassa lastensuojelutyössä että työn hallittavuus. Työnjaolla halutaan varmistaa lastensuojelutyön laatu kaikissa asiakasprosessin vaiheissa. Työntekijän vaihtuessa asiakkuus vaihdetaan saattaen ja varmistetaan näin asiakkaan osallisuus ja oikea tiedonkulku.



Vanhuspalvelut

Vanhuspalveluissa painopistettä on siirretty laitoshoidosta kohti palveluasumista, mikä noudattaa myös kansallisen ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen linjausta. Työtä on kohdennettu ennalta ehkäiseviin ja kotona asumista tukeviin palveluihin sekä vanhuspalvelulain edellyttämiin muihin toimenpiteisiin. Vuonna 2013 kotona asuvien yli 75-vuotiaiden osuus on noussut 91 prosenttiin. Palveluasumisen peittävyys on noussut 6 prosenttiin ja laitoshoidon laskenut 2,9 prosenttiin (3,7 % vuonna 2012).

Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan ympärivuorokautisen hoitopaikan hakemiseen liittyvän SAS-työryhmän hoitotasoratkaisut perusteluineen ovat olleet paikoittain epäselviä omaisille. SAS-toiminnalla (= Selvitys, Arviointi, Sijoitus) pyritään turvaamaan tasa-arvoisesti kullekin vanhusasiakkaalle hänen tarpeitaan vastaava ympärivuorokautinen hoitopaikka. Asiakkaan objektiivisen hoitotarpeen arvioinnin ja tarvittavien palvelujen kohdentamiseksi perustettu SAS-asiantuntijaryhmä varmistaa, että Helsingin ympärivuorokautisen hoidon paikan saavat ne, jotka sitä eniten tarvitsevat.

Vuonna 2014 on käynnistetty SAS-prosessin kehittämishanke selvitys- arviointi- ja sijoitus -toimistossa asiakasläpinäkyvyyden ja sidosryhmäyhteistyön kehittämiseksi sekä asiakkaan tarpeiden huomioimiseksi arvioinnissa. Sijoituspäätöstekstien selkiyttämällä ja päätösten perustelujen kehittämällä pyritään myös vähentämään omaisten huolta ja epätietoisuutta.

Vanhustyössä on tunnistettu eriäviä näkemyksiä asiakkaan hoidosta ammattihenkilöstön ja asiakkaan omaisten välillä, ja osin asiakkaan ja hänen omaisten välillä. Vanhuspalveluissa eri toiminta-alueille kohdistuu yhteydenottoja, joissa asiakkaan omaisen on huolissaan asiakkaan saamasta palvelusta. Haastaviksi nämä tilanteet muodostuvat mikäli asiakkaan ja omaisen toiveet ja tarpeet ovat eriäviä. Vaikka näissä tilanteissa sosiaalihuollon ammattilaisen tulee priorisoida asiakkaan etu, voidaan omaisten kokemaan huoleen puuttua omaisten kanssa tehtävän työn ja vuoropuhelun kehittämällä. Keskeistä näissä tilanteissa on turvata asiakkaan saaman palvelun laatu ja vastata yksilöllisiin tarpeisiin.

Omaisten yhteydenottoja on tullut myös vanhusasiakkaiden monipuoliseen kuntoutukseen liittyen. Kotihoidossa on lisätty vuoden 2013 alusta lukien terapiahenkilökunnan osuutta (fysioterapia ja toimintaterapia), jotta kotona asuminen olisi mahdollista. Monipuolisten palvelukeskusten yhteydessä olevien arviointi- ja kuntoutusyksiköiden tehtävänä on tukea asiakkaan kuntoutumista ja toimintakykyä, jotta



kotona asuminen mahdollistuisi edelleen. Kaikissa ympärivuorokautisen hoivan yksiköissä kuntoutumista edistävä toiminta on keskeistä.

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä tulee esiin yhteydenottajien huoli riittävän laadukkaan hoidon ja hoivan toteutumisesta vanhusten ympärivuorokautisessa hoidossa, erityisesti yksityisten ostopalvelujen osalta. Omaisille huolta on aiheuttanut esimerkiksi vanhuksen ulkoilun toteutuminen.

Ympärivuorokautisen hoivan ostaminen perustuu sopimukseen, jossa on täsmällisesti ja yksityiskohtaisesti määritetty ostettavan palvelun laatu. Lakisääteisissä omavalvontasuunnitelmissa yksiköissä on tunnistettu eroja siinä, miten suunnitelmat ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä, ja asiasta vastuussa oleva SAS-toimisto tulee ottamaan asian esille palveluntuottajien kanssa."

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallitus on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoa vuoden 2013 sosiaalimiestoiminnasta 19.9.2014 mennessä.

Asiasta on pyydetty lausuntoa myös varhaiskasvatusvirastolta.

Esittelijä

vs. virastopäällikkö
Hannu Juvonen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuodelta 2013