



28.04.2015

Sotep/13

§ 146

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten lukumäärää koskevasta toivomusponnosta

HEL 2014-013753 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle valtuutettu René Hurstin toivomusponnosta seuraavan esittelijän ehdotuksesta poikkeavan lausunnon:

”Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen ja edistämisen kannalta on oleellista, että jokainen kansalainen asuinkunnastaan riippumatta voi halutessaan saada asiantuntevan sosiaaliasiamiehen palvelua. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asettaman sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämisen työryhmän v. 2008 julkaistun selvityksen ehdotukset kohdentuvat mm. sosiaaliasiamiestoiminnan organisointiin, työn ja osaamisen kehittämiseen sekä sosiaaliasiamiestoiminnan seurannan ja valvonnan kehittämiseen. STM:n nimittämä työryhmä ehdotti selvityksessään, että sosiaaliasiamiestä kohden olisi enintään 100 000 asukasta kuntien järjestäessä sosiaaliasiamiestoimintaa.

Sosiaali- ja terveysvirasto on aloittanut sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämisen ja kiinnittänyt huomiota myös sosiaaliasiamiesresursseihin. Sosiaaliasiemiesten resurssi ei toteutunut täysimääräisesti vielä vuonna 2014, mikä asetti haasteita sosiaaliasiamiestyön toteuttamiselle, kuten sosiaaliasiemiesten raporteistakin oli havaittavissa. Poissaoloista johtuen vuonna 2013 ja 2014 oli ajoittain käytettävissä alle yksi henkilötyövuosi kyseisiin tehtäviin. Alkuvuonna 2015 resurssia on saatu vahvistettua ja sosiaaliasiemiesten lukumääräksi on vakiintunut kaksi päätoimista henkilöä. Sosiaaliasiamiestyön toteuttamisen ja kehittämisen edellytykset sekä tavoitettavuus ovat vahvistetun resurssin myötä merkittävästi parantuneet. Lisäksi sosiaaliasiemiesten ja potilasasiemiesten yhteistyötä tiivistetään heidän yhteisten asiakkaidensa palveluissa. Sosiaaliasiemiesten päätoimisuutta pidetään sosiaali- ja terveysvirastossa tärkeänä, jotta turvataan riittävä ajankäyttö asiakaslain mukaisille tehtäville ja vältetään sivutoimesta aiheutuvien rooliristiriitojen tai jääviysohjelmien syntyminen.

Sosiaaliasiamiehen tavoitettavuus on kuntalaisten kannalta ensiarvoisen tärkeää. Kuntalaisen tulee tarvitessaan saada yhteys sosiaaliasiamieheen kohtuullisessa ajassa ja asiamiehen tulee kyetä hoitamaan tiedotus- ja vaikuttamistoiminta asiakaslain tarkoittamalla tavalla. Sosiaali- ja terveysvirastossa on kiinnitetty huomiota sosiaaliasiemiesten tavoitettavuuden parantamiseen mm. laajentamalla asiemiesten asiakas-



palveluaikoja sekä tiedottamalla asiamiestoiminnasta paremmin asiakkaille. Asiamiehillä on vuoden alusta ollut käytössään tietoturvallinen sähköinen yhteydenottokanava, jonka avulla on mahdollistettu myös sähköinen asiointi. Aiemmin esimerkiksi sähköpostin avulla tapahtuva asiointi ei tietoturvasyistä ollut mahdollista. Kehitys on merkittävää, mutta koska osalle asiamiesten asiakkaista sähköinen asiointi välttämättömään ja välittömään neuvonnan, palvelun ja tiedon sekä valvonnan saamiseksi sähköisenä viestintänä ei takaa tavoitettavuutta palvelujen saamiseksi virka-aikana, sosiaaliasiamiesten tavoittamattomuus saattaa ihmiset eriarvoiseen asemaan. Sähköinen asiointi mahdollistaa asiamiehen tavoittamisen myös puhelinaikojen ja virka-aikojen ulkopuolella. Asiakasyhteydenottojen seurantaan ja tilastointiin on kehitetty asiamiesten toimesta sähköinen järjestelmä, jonka avulla yhteydenottojen kautta välittyvä tieto kuntalaisten aseman ja oikeuksien kehittymisestä saadaan tehokkaammin johdon käyttöön ja hyödynnettäväksi.

Huomattava osa sosiaaliasiamiesten saamista yhteydenotoista koskee asiakkaiden mahdollisuutta tavoittaa sosiaalityöntekijöitä asioidensa hoitamiseksi. Asiakkaan oikeuksien toteuttamiseksi perusteltua onkin kohdentaa sosiaalihuollon resurssia asiakastyöhön ja asiakkaiden kohtaamiseen, jolloin asiakkaan saaman palvelun kehittyminen ennaltaehkäisee myös tarvetta jälkikäteen tapahtuvaan yhteydenottoon sosiaaliamieheen. Resurssien kohdentaminen perustyöhön vähentää siten myös sosiaaliasiamiesten asiakasyhteydenottoja ja vapauttaa resursseja muuhun työhön.

Kehittämällä sosiaali- ja terveystieteiden palveluja kohti matalankynnyksen asiointia ja lisäämällä asiakkaiden osallisuutta palveluissa, vaikutaan osaltaan siihen, että asiakkaat löytävät muita vaikuttamisen kanavia sosiaaliasiamiesten lisäksi. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on käynnistetty rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin kehittämistyö, jota toteutetaan yhteistyössä potilas- ja sosiaaliasiamiestiimin kanssa.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista takaa asiakkaalle oikeuden sosiaaliamiehen palveluihin. Kunnan on nimettävä sosiaaliamies, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi sosiaaliamiehen



tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Laadukas sosiaaliasiamiestoiminta ja riittävä sosiaaliasiamiesten määrä, joka on sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän mukaan yksi sosiaaliasiamies 100 000 asukasta kohti, varmistaa asiakkaille mahdollisuuden saada tarvitsemaansa tietoa ja ohjausta saatavilla olevista palveluista ja auttaa saavuttamaan paremmin palvelut.”

Käsittely

1. vastaehdotus:

Rene Hursti: 4) poistetaan lause : kehitys on merkittävää..... saatetaan muotoon: Kehitys on merkittävää, mutta koska osalle asiamiesten asiakkaista sähköinen asiointi välttämättömään ja välittömän neuvonnan, palvelun ja tiedon sekä valvonnan saamiseksi sähköisenä viestintänä ei takaa tavoitettavuutta palvelujen saamiseksi virka-aikana, sosiaaliasiamiesten tavoittamattomuus saattaa ihmiset eriarvoiseen asemaan.

Kannattajat: Anna Vuorjoki

2. vastaehdotus:

Rene Hursti: kohta (8) kuulumaan: Laadukas sosiaaliasiamiestoiminta ja riittävä sosiaaliasiamiesten määrä, joka on Stm:n työryhmän mukaan yksi sosiaaliasiamies 100 000 asukasta kohti, varmistaa asiakkaille mahdollisuuden saada tarvitsemaansa tietoa ja ohjausta saatavilla olevista palveluista ja auttaa saavuttamaan paremmin palvelut .

Kannattajat: Anna Vuorjoki

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös syntyi seuraavien äänestysten tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

EI-ehdotus: 4) poistetaan lause : kehitys on merkittävää..... saatetaan muotoon: Kehitys on merkittävää, mutta koska osalle asiamiesten asiakkaista sähköinen asiointi välttämättömään ja välittömän neuvonnan, palvelun ja tiedon sekä valvonnan saamiseksi sähköisenä viestintänä ei takaa tavoitettavuutta palvelujen saamiseksi virka-aikana, sosiaaliasiamiesten tavoittamattomuus saattaa ihmiset eriarvoiseen asemaan.

Jaa-äännet: 4

Maija Anttila, Sirpa Asko-Seljavaara, Sami Heistaro, Seija Muurinen



28.04.2015

Sotep/13

Ei-äännet: 8

Gunvor Brettschneider, Rene Hursti, Joonas Leppänen, Jouko Malinen, Laura Nordström, Marko Rosenholm, Hannu Tuominen, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 1

Markku Vuorinen

Poissa: 0

Jäsen Rene Hurstin esittämä ja jäsen Anna Vuorjoen kannattama vastaehdotus voitti esittelijän ehdotuksen äänin 8 - 4 (1 tyhjä).

2 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: kohta (8) kuulumaan: Laadukas sosiaaliasiamiestoiminta ja riittävä sosiaaliasiamiesten määrä, joka on Stm:n työryhmän mukaan yksi sosiaaliasiamies 100 000 asukasta kohti, varmistaa asiakkaille mahdollisuuden saada tarvitsemaansa tietoa ja ohjausta saatavilla olevista palveluista ja auttaa saavuttamaan paremmin palvelut .

Jaa-äännet: 4

Maija Anttila, Sirpa Asko-Seljavaara, Sami Heistaro, Seija Muurinen

Ei-äännet: 8

Gunvor Brettschneider, Rene Hursti, Joonas Leppänen, Jouko Malinen, Laura Nordström, Marko Rosenholm, Hannu Tuominen, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 1

Markku Vuorinen

Poissa: 0

Jäsen Rene Hurstin esittämä ja jäsen Anna Vuorjoen kannattama vastaehdotus voitti esittelijän ehdotuksen äänin 8 - 4 (1 tyhjä).

Esittelijä

virastopäällikkö
Hannu Juvonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus



Sosiaali- ja terveyslautakunta antaa kaupunginhallitukselle valtuutettu René Hurstin toivomuspöytäkirjasta seuraavan lausunnon:

”Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen ja edistämisen kannalta on oleellista, että jokainen kansalainen asuinkunnastaan riippumatta voi halutessaan saada asiantuntevan sosiaaliamiehen palvelua. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asettaman sosiaaliamiestoiminnan kehittämisen työryhmän v. 2008 julkaistun selvityksen ehdotukset kohdentuvat mm. sosiaaliamiestoiminnan organisointiin, työn ja osaamisen kehittämiseen sekä sosiaaliamiestoiminnan seurannan ja valvonnan kehittämiseen. STM:n nimittämä työryhmä ehdotti selvityksessään, että sosiaaliamiestä kohden olisi enintään 100 000 asukasta kuntien järjestäessä sosiaaliamiestoimintaa.

Sosiaali- ja terveysvirasto on aloittanut sosiaaliamiestoiminnan kehittämisen ja kiinnittänyt huomiota myös sosiaaliamiesresursseihin. Sosiaaliamiesten resurssi ei toteutunut täysimääräisesti vielä vuonna 2014, mikä asetti haasteita sosiaaliamiestyön toteuttamiselle, kuten sosiaaliamiesten raporteistakin oli havaittavissa. Poissaoloista johtuen vuonna 2013 ja 2014 oli ajoittain käytettävissä alle yksi henkilötyövuosi kyseisiin tehtäviin. Alkuvuonna 2015 resurssia on saatu vahvistettua ja sosiaaliamiesten lukumääräksi on vakiintunut kaksi päätoimista henkilöä. Sosiaaliamiestyön toteuttamisen ja kehittämisen edellytykset sekä tavoitettavuus ovat vahvistetun resurssin myötä merkittävästi parantuneet. Lisäksi sosiaaliamiesten ja potilasiamiesten yhteistyötä tiivistetään heidän yhteisten asiakkaidensa palveluissa. Sosiaaliamiesten päätoimisuutta pidetään sosiaali- ja terveysvirastossa tärkeänä, jotta turvataan riittävä ajankäyttö asiakaslain mukaisille tehtäville ja vältetään sivutoimesta aiheutuvien rooliristiriitojen tai jääviysohjelmien syntyminen.

Sosiaaliamiehen tavoitettavuus on kuntalaisten kannalta ensiarvoisen tärkeää. Kuntalaisen tulee tarvitessaan saada yhteys sosiaaliamieheen kohtuullisessa ajassa ja asiamiehen tulee kyetä hoitamaan tiedotus- ja vaikuttamistoiminta asiakaslain tarkoittamalla tavalla. Sosiaali- ja terveysvirastossa on kiinnitetty huomiota sosiaaliamiesten tavoitettavuuden parantamiseen mm. laajentamalla asiamiesten asiakaspalveluaikoja sekä tiedottamalla asiamiestoiminnasta paremmin asiakkaille. Asiamiehillä on vuoden alusta ollut käytössään tietoturvallinen sähköinen yhteydenottokanava, jonka avulla on mahdollistettu myös sähköinen asiointi. Aiemmin esimerkiksi sähköpostin avulla tapahtuva asiointi ei tietoturvasyistä ollut mahdollista. Kehitys on merkittävää, koska osalle asiamiesten asiakkaista sähköinen asiointi on ainoa käytössä oleva yhteydenottokanava. Sähköinen asiointi mahdollistaa asiamiehen tavoittamisen myös puhelinaikojen ja virka-aikojen ulkopuolella. Asiakasyhteydenottojen seurantaan ja tilastointiin on kehitetty asia-



miesten toimesta sähköinen järjestelmä, jonka avulla yhteydenottojen kautta välittyvä tieto kuntalaisten aseman ja oikeuksien kehittymisestä saadaan tehokkaammin johdon käyttöön ja hyödynnettäväksi.

Huomattava osa sosiaaliasiamiesten saamista yhteydenotoista koskee asiakkaiden mahdollisuutta tavoittaa sosiaalityöntekijöitä asioidensa hoitamiseksi. Asiakkaan oikeuksien toteuttamiseksi perusteltua onkin kohdentaa sosiaalihuollon resurssia asiakastyöhön ja asiakkaiden kohtaamiseen, jolloin asiakkaan saaman palvelun kehittyminen ennaltaehkäisee myös tarvetta jälkikäteen tapahtuvaan yhteydenottoon sosiaaliasiamieheen. Resurssien kohdentaminen perustyöhön vähentää siten myös sosiaaliasiamiesten asiakasyhteydenottoja ja vapauttaa resursseja muuhun työhön.

Kehittämällä sosiaali- ja terveystoiminnan palveluja kohti matalankynnyksen asiointia ja lisäämällä asiakkaiden osallisuutta palveluissa, vaikutaan osaltaan siihen, että asiakkaat löytävät muita vaikuttamisen kanavia sosiaaliasiamiesten lisäksi. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Sosiaali- ja terveystoiminnassa on käynnistetty rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin kehittämistyö, jota toteutetaan yhteistyössä potilas- ja sosiaaliasiamiesten kanssa.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista takaa asiakkaalle oikeuden sosiaaliasiamiehen palveluihin. Kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi sosiaaliasiamiehen tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Laadukas sosiaaliasiamiestoiminta varmistaa asiakkaalle mahdollisuuden saada tarvitsemaansa tietoa ja ohjausta saatavilla olevista palveluista.”

Esittelijän perustelut

Valtuutettu René Hursti on esittänyt kaupunginvaltuustolle seuraavan toivomusponnen:

”Hyväksyessään vuoden 2015 talousarvioehdotuksen kaupunginvaltuusto edellyttää, että selvitetään mahdollisuutta sosiaaliasiamiesten lu-



28.04.2015

Sotep/13

kumäärän saamiseksi STM:n asettaman, sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämisen työryhmän ehdotuksen mukaisesti.”

Esittelijä

virastopäällikkö
Hannu Juvonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Postiosoite

PL 6000
00099 Helsingin kaupunki
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite

Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin

+358 9 310 5015

Faksi

+358 9 310 42504

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F11880001200052430

Alv.nro

FI02012566