



12.05.2015

Sotep/12

## Päätettävä tässä kokouksessa

### § 167

### Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten selvityksestä vuodelta 2014

HEL 2015-003738 T 05 00 02

#### Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

”Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on asetettu kunnille velvollisuus nimittää sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävät on laissa määritelty. Helsingin kaupunki on nimittänyt näihin tehtäviin kaksi sosiaaliasiamiestä.

Tämä lausunto sosiaaliasiamiestoiminnasta ja liitteenä oleva sosiaaliasiamiesten selvitys perustuvat sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskityksen järjestämään sosiaalihuoltoon ja sosiaalipalveluihin vuonna 2014.

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 ja ohjaus

Yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen oli vuonna 2014 yhteensä 1 330, joista suurin osa koski toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli koskien lastensuojelun palveluja. Vanhuspalveluja koskevia yhteydenottoja oli huomattavasti vähemmän.

Suuri osa yhteydenotoista koski työntekijöiden tavoitettavuutta. Tämä näkyi erityisesti toimeentulotuessa. Selvityksen mukaan työntekijöiden heikko tavoitettavuus on hankaloittanut asiakkaiden tukien hakuun ja muuhun asiointiin liittyvää asioiden hoitoa. Selvityksen mukaan asiakkaiden yhteydenottoihin vastaaminen vie kauan ja joissakin tapauksissa asiakkaan yhteydenottoon ei ole vastattu lainkaan.



Työntekijöiden tavoitettavuuden ongelman ratkaisemiseksi toimeentulotuessa ollaan keskittämässä etuuskäsittelyn puhelinpalveluja toukokuun lopussa 2015. Muutoksessa pidennetään päivittäistä puhelinaikaa. Vaihtoehtoisia asiointimuotoja on kehitetty ja muun muassa toimeentulotuen sähköisessä asiointissa asiakas voi seurata oman hakemuksensa käsittelyvaiheita asiointitilillään. Tämä on vähentänyt 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. Selvityksen mukaan asiakkaat ovat olleet yhteydessä sosiaaliasiamieheen osittain sen vuoksi, että heille ei ole riittävällä tavalla selvitetty heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan.

1.4.2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolain uudistus määrittelee, että kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Asiakkaan oikeuksista ja etuuksista tiedottaminen sekä palvelujen käyttöön liittyvä neuvonta ovat tärkeä osa sosiaalialan työtä. Koska neuvonta ja ohjaus voivat sisältää asiakkaan palvelujen yhteensovittamista ja monialaista yhteistyötä, ohjausta ja neuvontaa on perusteltua integroida yhä enemmän osaksi yksilökohtaista asiakastyötä.

Sosiaali- ja terveysvirastossa keskitetyn palveluneuvonnan rakenteita on uudistettu. Palveluneuvonta on osa ydintoimintaa ja neuvontatehtävää tuetaan kehittämällä yhdessä ydintoiminnan kanssa neuvontaa tukevia välineitä kansallisen INKA, innovatiiviset kaupungit, hankkeen avulla. Hankkeessa sosiaali- ja terveysviraston yhteistyötahoina ovat kaupunginkanslian tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osaston neuvonta ja vuorovaikutuspalvelut ja elinkeinopalvelut sekä Forum Virium ja valtion tekninen tutkimuskeskus VTT.

#### Asiakkaiden avustaminen muistutuksen tekemisessä

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä korostetaan, että asiakkaan tekemän lakisääteisen muistutuksen antaminen on paitsi keino havaittujen epäkohtien ilmoittamiseksi ja korjaamisen vaatimiseksi, myös väline toiminnan kehittämiseksi. Tärkeää on, että asiakkaat saavat palautetta muistutusvastausten huomioon ottamisesta käytännön työssä.

Sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminnan yhteistä tilastointia ja tiedonkeruujärjestelmää on kehitetty. Vuoden 2015 alusta lukien on



ollut käytettävissä tarkempaa tietoa muistutukseen liittyvistä ja siihen johtaneista yhteydenotoista laaturaportoinnin tueksi. Ohjeistus muistutuksen laatimiseen on viety Helsingin kaupungin ulkoisille verkkosivuille. Aikuissosiaalityössä on järjestetty muistutukseen vastaaville henkilöille koulutusta vuonna 2014. Lisäksi on luotu yhteinen vastauspohja, joka on kaikilla käytössä.

Muutoksenhauista sosiaaliamiehen selvityksessä todetaan, että käsittelyaika on saatu laskelmaan 9 kuukauden käsittelyajasta yhteen kuukauteen. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että hänellä on mahdollisuus saada asiansa käsiteltäväksi ilman kohtuutonta viivytystä. Käsittelyaikoja seurataan aktiivisesti, jotta mahdollisiin poikkeuksellisiin muutoksenhakujen määriin voidaan reagoida ajoissa.

#### Asiakkaan oikeuksista tiedottaminen

Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi myös eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliamiehelle tulevien suorien asiakasyhteydenottojen lisäksi asiakkaiden oikeuksista tiedotetaan mm. kaupungin verkkosivuilla. Oikeuksista tiedottaminen monikanavaisesti edistää paitsi asiakkaiden oikeusturvaa myös asiakkaiden oikea-aikaista palvelujen saantia.

Vanhuspalvelulaki velvoittaa kunnat julkaisemaan vähintään puolivuositain tiedot siitä, missä ajassa iäkäs henkilö voi saada hakemansa sosiaalipalvelut. Sosiaali- ja terveystoimi julkaisee nämä tiedot kolme kertaa vuodessa verkkosivuillaan. Lisäksi nämä tiedot annetaan tiedoksi Helsingin kaupungin vanhusneuvostolle.

Toimeentulotuen myöntämisperusteet on julkaistu Helsingin kaupungin internet-sivuilla. Myös sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista kuntalaisille viedään lisätietoa sosiaali- ja terveystoimen verkkosivuille kevään 2015 aikana.

#### Selvityksessä nousseet kehittämistarpeet

Sosiaaliamiehen selvityksessä keskeisimmät kehittämistarpeet kohdistuivat toimeentulotukeen, aikuissosiaalityöhön ja lastensuojeluun. Lisäksi selvityksessä tuodaan erityisenä haasteena esiin sosiaalihuollon palvelujen saamisen määräajat. Selvityksessä kiinnitetään myös yleisesti huomiota asiakaslähtöisyyden toteutumisen ja vuorovaikutuksellisen asiakastyön haasteisiin sekä asiakastyön dokumentointiin.



Sosiaali- ja terveystoimistossa asiakaslähtöistä toimintaa kehitetään jatkuvasti työtapoja uudistamalla ja järjestämällä työntekijöille lisäkoulutusta vuorovaikutusosaamisen vahvistamiseksi. Asiakkaiden osallisuutta edistetään hyödyntämällä asiakkailta saatavaa kokemustietoa palvelujen kehittämiseksi. Asiakasosallisuuden edistämiseksi tehdään kaikilla osastoilla suunnitelmallista työtä tämän vuoden aikana. Suunnitelmien tueksi on kehitetty strategian mukaisia menetelmiä, kuten lisätty edelleen asiakasraateja, asiakaskuulemisia, uusia palautejärjestelmiä ja otettu kokemusasiantuntijoita mukaan työskentelyyn.

Asiakastyön dokumentointiin tullaan järjestämään koulutusta henkilöstölle. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista on tullut voimaan 1.4.15. Lain mukaan sosiaalihuollon asiakastyötä tekevien on kirjattava ja tallennettava asiakastiedot asiakasasiakirjoihin yhteneväisesti. Asiakkaasta ei saa kirjata muita kuin palvelutehtävän ja siihen liittyvien lakisääteisten tehtävien kannalta tarpeellisia tietoja.

#### Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki

Vuonna 2014 toimeentulotukea sai Helsingissä 48 070 taloutta, joka oli 7,1 % (3 204 taloutta) enemmän kuin vuonna 2013.

Selvityksen mukaan asiakkailta on tullut palautetta palvelupisteiden eriävistä toimintakäytännöistä ja palvelutason laadullisesta vaihtelusta. Lakisääteinen käsittelyaika ei ole aina toteutunut asiakasmäärän kasvun takia. Sosiaaliasiamiesten selvityksen mukaan toimeentulotuen päätöksenteossa on havaittavissa kaupungin sisäisten ohjeistuksien mahdollistamaa soveltamislinjauksien eroja eri alueilla. Tämä konkretisoituu työntekijän käyttäessä yksilökohtaista harkintaa päätöksenteossa, esimerkiksi kohtuullisten vuokratukustannusten soveltamisen kohdalla.

Toimeentulotuen käsittelyn yhdenmukaistamiseksi toimeentulotuen myöntämiskäytännöt on koottu ja uudistettu ohjeeksi, joka hyväksyttiin helmikuussa 2015. Ohjeeseen on koottu ja päivitetty kaikki toimeentulotuen myöntämistä koskevat ohjeet ja toimintakäytännöt. Samalla korotettiin myös huomioon otettavia kohtuuvuokria 1.2.2015 alkaen. Myös toimeentulotuen prosessia, toimintatapoja ja työnjakoa on yhtenäistetty vuoden 2015 alusta lukien. Yhteisiä linjauksensuunnitelmia käsitellään säännöllisesti toimeentulotuen asiantuntijaryhmässä.

Toimeentulotuen sähköinen asiointi on saatu käyttöön koko kaupungin alueella lokakuussa 2014. Samalla uudistettiin myös hakemukset vastaanottava asiakastietojärjestelmä. Maaliskuussa 2015 sähköisiä hakemuksia vastaanotettiin 3 406, joka on 14 % kaikista hakemuksista.



Osa asiakkaista on toimeentulotuen asiakaskyselyissä toivonut sähköisen asioinnin mahdollisuutta nykypäivään kuuluvana palveluna.

Etuuskäsittelyn resurssipulaa on korjattu lisäämällä tilapäisiä etuuskäsittelyn vakansseja vuoden 2016 loppuun asti, jolloin perustoimeentulotuen käsittely siirtyy Kelalle. Marraskuusta 2014 alkaen on täytetty 13 tilapäistä etuuskäsittelyn vakanssia. Tänä vuonna täytetään vielä 15 etuuskäsittelijän vakanssia ja yksi johtavan sosiaalityöntekijän vakanssi. Näiden uusien vakanssien kohdalla rekrytointi on käynnissä. Saapuvien toimeentulotukihakemusten kirjaamiseen ja tallentamiseen työllistetään palkkatuella henkilöitä annettujen kiintiöiden puitteissa.

### Lastensuojelu

Vuonna 2014 lastensuojeluilmoituksia tehtiin 13 317 (6,2 %:n vähennys vuoteen 2013 verrattuna) ja lastensuojelun 0-17 -vuotiaita asiakkaita oli 9870 (vuonna 2013 asiakkaiden määrä oli 9828).

Sosiaaliasiamiehen selvityksessä nousi huoli sijaishuollossa olevan lapsen mahdollisuuksista tavata omaa sosiaalityöntekijäänsä riittävän usein. Selvityksen mukaan lapsen hoidon ja huolenpidon suunnitelmallisen toteutumisen valvonta ei voi täysipainoisesti toteutua, mikäli vastuusosiaalityöntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata sijaishuollossa olevia lapsia.

Lastensuojelulain mukaisesti sijaishuollossa olevalla lapsella tulee olla mahdollisuus tavata säännöllisesti vastuusosiaalityöntekijää kahden kesken. Lastensuojelussa on annettu ohje lapsen ja vastuusosiaalityöntekijän kahdenkeskisestä tapaamisesta. Tapaamisten toteutumista seurataan säännöllisesti. Lasten sijaishuoltoa toteutetaan vastuusosiaalityöntekijän, lapsen, huoltajien ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvien henkilöiden kanssa, yhteisesti laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelma tarkistetaan säännöllisesti.

Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan osa asiakkaista on saattanut kokea, että molemminpuolista luottamussuhdetta ei ole lastensuojelussa syntynyt. Selvityksen mukaan työntekijöiden vaihtuvuus on keskeinen este vuorovaikutussuhteen syntymiselle. Asiamiehille tulleissa yhteydenotoissa on tullut esiin joidenkin asiakkaiden kokemus siitä, ettei heitä ole aidosti kuultu ja työskentely on ollut viranomaislähtöistä.

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 asettaa vaatimuksia sosiaalityöntekijän osaamiselle ja vuorovaikutustaidoille. 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. Työntekijän vaihtuessa asiakkuus siirretään varmistaen asiakkaan osallisuuden ja oikean tiedonkulun toteutuminen.

Lapsen ja perheen varhaisemman tuen varmistamiseksi yhteistyötä peruspalvelujen ja lastensuojelun kesken on kehitetty uuden sosiaalihoitolain mukaisesti. Lastensuojelun toimipisteillä on säännölliset konsultaatio- ja tapaamisajat, jotta yhteistyötahot tavoittavat lastensuojelun työntekijät. Konsultaatio voi tapahtua joko työntekijöiden kesken, mutta erityisesti niitä toivotaan toteutettavan yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Lastensuojelun konsultaatiolla ja varhaisemmalla tuella pyritään tukemaan perheitä kevyemmällä tukitoimilla.

Lastensuojelussa on haasteena kelpoisuusvaatimukset täyttävien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi ja työntekijöiden vaihtuvuus. Sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstöresurssipalvelut on tehostanut sosiaalityöntekijöiden rekrytointia. Sosiaalityöntekijöiden virkahaku järjestettiin ensimmäistä kertaa tammikuussa 2015 ja käytäntö vakiinnutetaan kerran vuodessa tapahtuvaksi. Myös Helsingin yliopiston ja muiden sosiaalityötä opettavien yliopistojen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden saamiseksi.

## Vanhuspalvelut

Vanhustyötä koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot liittyivät lähinnä vanhusten ympärivuorokautisen hoitopaikan saamiseen tai hoidon laatuun. Vuoden 2014 jälkipuolella oli selvityksen mukaan havaittavissa selkeä yhteydenottojen vähentyminen ympärivuorokautisen hoidon osalta. Tämä saattaa johtua siitä, että asiakkaat ja omaiset ovat kokeneet SAS-prosessin (= Selvitys, Arviointi, Sijoitus) selkeämmäksi.



SAS-toiminnalla 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 käynnistetyllä SAS-prosessin kehittämishankkeella on saatu hyviä tuloksia asiakasläpinäkyvyyden ja sidosryhmäyhteistyön kehittämiseksi sekä asiakkaan tarpeiden huomioimiseksi arvioinnissa. Sijoituspäätöksiä ja päätösten perusteluja on selkiytetty. Tämä vähentää omaisten huolta ja epätietoisuutta.

Vanhusten palvelujen tarpeen arviointi on vanhustalain mukaan tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta 75-vuotta täyttäneelle henkilölle ja Kelan eläkkeensaajan erityishoitotuen saajalle. Sosiaaliasiamiehen selvityksen mukaan asiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella määrääjat palvelun saamiselle pääsääntöisesti toteutuvat vanhustalain mukaisesti.

#### Sosiaaliasiamiestyön kehittäminen

Sosiaaliasiamiesten resurssi ei toteutunut täysimääräisesti vuonna 2014, mikä selvityksen mukaan asetti haasteita sosiaaliasiamiestyön toteuttamiselle. Sosiaali- ja terveystieteiden keskus on aloittanut sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämisen ja kiinnittänyt huomiota myös sosiaaliasiamiesresursseihin.

Alkuvuonna 2015 resurssia on vahvistettu ja sosiaaliasiamiesten lukumääräksi on vakiintunut kaksi päätoimista henkilöä. Sosiaaliasiamiestyön toteuttamisen ja kehittämisen edellytykset sekä tavoitettavuus ovat merkittävästi parantuneet. Lisäksi sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten yhteistyötä kehitetään tiiviimmäksi heidän yhteisten asiakkaidensa palveluissa.

Sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa on kiinnitetty huomiota sosiaaliasiamiesten 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 sähköpostin avulla tapahtuva asiointi ei tietoturvasyistä ollut mahdollista. Kehitys on merkittävää, koska sähköinen asiointi mahdollistaa asiamiehen tavoittamisen myös puhelinaikojen ja virka-aikojen ulkopuolella.



12.05.2015

Sotep/12

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."

**Esittelijä**

virastopäällikkö  
Hannu Juvonen

**Lisätiedot**

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

**Liitteet**

1 Sosiaaliasiameisten selvitys 24.3.2015

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Lausuntoehdotus**

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

**Esittelijän perustelut**

Kaupunginhallitus on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoa vuoden 2014 sosiaalimiestoiminnasta 20.5.2015 mennessä.

Asiasta on pyydetty lausuntoa myös varhaiskasvatusvirastolta.

**Esittelijä**

virastopäällikkö  
Hannu Juvonen

**Lisätiedot**

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

**Liitteet**

1 Sosiaaliasiameisten selvitys 24.3.2015