



19.04.2016

Sotep/5

## § 85

### Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana sosiaali- ja terveysvirastossa

HEL 2016-002958 T 00 01 01

#### Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi raportin sosiaalisesta raportoinnista.

#### Käsittely

Suunnittelija Auri Lyly oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä tämän asian käsittelyssä.

#### Esittelijä

vs. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Auri Lyly, suunnittelija, puhelin: 310 24638  
auri.lyly(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Sosiaalihuollon johtava asiantuntija Anna-Kaisa Tukiala ja suunnittelija Auri Lyly ovat kutsuttuina asiantuntijoina läsnä tämän asian käsittelyssä.

#### Taustaa

Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritellään, että kunnissa on tehtävä rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön keskeinen väline. Sosiaalista raportointia kehitetään sosiaali- ja terveysvirastossa 1.3.2015 – 31.12.2016 välisenä aikana. Kehittämistyössä kehitetään sosiaalisen raportoinnin tiedonkeruun menetelmää ja mallinnetaan tiedon hyödyntämistä.



Tiedon keruuta on pilotoitu syksyllä 2015 sosiaali- ja terveystieteiden perhe- ja sosiaalipalvelut –osastolla nuorten palveluissa, aikuissosiaalityössä ja lastensuojelun avohuollossa. Tiedon keruu laajenee muille osastoille vuoden 2016 aikana. Liitteenä olevassa raportissa esitellään ensimmäisen tiedon keruun kokeilun keskeisimmät teemat, johtopäätökset aineistosta ja ratkaisuehdotuksia ongelmiin sekä pohditaan tiedon hyödyntämistä käytännössä. Raportin tarkoituksena on esitellä, millaista tietoa pilotoitavalla sosiaalisen raportoinnin tiedon keruun menetelmällä on mahdollista saada, ja miten sitä on mahdollista hyödyntää.

### Tiedon hyödyntäminen käytännössä

Sosiaalisessa raportoinnissa oleellista on tiedon hyödyntäminen käytännössä. Sosiaalisen raportoinnin kautta on mahdollista havaita sellaisia kehittämiskohtia toiminnassa tai asiakkaiden palveluihin liittyvissä yhteistyöprosesseissa, joihin on sekä syytä että mahdollista tarttua. Viraston sisällä sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa on tarkoitus hyödyntää sekä toiminnan kehittämisessä että laajemmin palvelujen uudistamisessa. Työyhteisöt käyttävät sosiaalisen raportoinnin kautta tuottamaansa tietoa hyväkseen oman toimintansa kehittämisessä ja asiakasosallisuuden lisäämisessä.

Tiedon hyödyntäminen kytketään johtamisen rakenteisiin siten, että tietoa hyödynnetään myös kaupunkitasolla oman viraston lisäksi. Tiedon keruun malli on muiden toimijoiden hyödynnettävissä. Sosiaalisen raportoinnin kautta esiin tulevat aiheet ovat kaupunkitasoisia ja poikkihallinnollisia. Samalla muissa hallintokunnissa kerätään ja tuotetaan sosiaaliseen raportointiin rinnastettavaa tietoa. Yhteisiä asiakkaita koskevan tiedon käsittelemiseen tarvitaan kuntalaisia osallistavaa virastojen ja hallintokuntien välistä yhteistyötä.

Sosiaalisen raportoinnin tiedon pääasiallisena raportointikanavana toimivat sosiaali- ja terveystieteiden sosiaalisen raportoinnin internet-sivut. Siellä julkaistava tieto on kuntalaisten ja päätöksentekijöiden hyödynnettävissä, ja sivuja päivitetään sitä mukaa kun tiedon keruu etenee.

### Sosiaalisen raportoinnin keskeiset teemat

Raportissa kuvataan työntekijöiden kirjoituksista nousseita keskeisiä teemoja ja ratkaisuehdotuksia. Yleisesti ottaen työntekijät näkevät, että asiakkaita tulisi auttaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen kun ongelmat kärjistyvät. Toimintatapoja tulisi muuttaa joustavimmiksi, ja monialaista yhteistyötä tehdä entistä enemmän siten, että palvelut räätälöitäisiin yksilöllisesti. Palveluprosesseja tulisi tehostaa ja yhteistyötä lisätä niin viraston sisällä kuin muutenkin eri toimijoiden välillä.



Keskeiset sosiaalityön asiakkaiden tilanteisiin ja asiakkuuden syihin liittyvät ilmiöt ovat seuraavat:

#### Asumisen kalleus

Asumisen kalleus vaikuttaa sosiaalityön asiakkaiden elämään mm. siten, että korkeat asumismenot saattavat olla ainoa syy toimeentulotuen tarpeeseen. Ilmiö ei koske pelkästään huono-osaisimpia vaan myös pieni- ja keskituloisia helsinkiläisiä. Suuret asumiskulut saattavat aiheuttaa velkaantumista ja maksuhäiriömerkintöjä. Liian kalliissa asunnossa asuvat helsinkiläiset ovat köyhyysloukussa kun suuri osa käytettävissä olevista rahoista menee asumiseen. Suuret asumiskustannukset voivat osaltaan toimia työelämään ja koulutukseen hakeutumisen esteenä. Maahanmuuttajien asunnottomuus hidastaa kotoutumista. Kohtuuhintaisten asuntojen puute vaikuttaa siihen, että kriisimajoitusratkaisuja tarvitaan enemmän. Erityisesti tarvetta on nuorilla ja helsinkiläisillä, joilla ei ole muita sosiaalisia ongelmia.

#### Talousvaikeudet, velkaantuminen

Talousvaikeuksien taustalla on usein esimerkiksi työttömyys, sairastuminen tai muu toimeentuloa heikentävä elämäntilanne. Tulojen epä säännöllisyys ja ennakoimattomuus hankaloittavat asiakkaiden talouden hallintaa. Vaikeudet hallita taloutta ovat yleisiä erityisesti nuorten kohdalla. Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön asiakkailla velkaantuminen on yleinen ongelma. Useat ylivelkaantuneet asiakkaat käyvät töissä ja saavat palkkaa, eivätkä tule sillä toimeen. Luottotietojen menettäminen vaikeuttaa tilannetta pitkäaikaisesti. Pitkäaikaisesti toimeentulotuen varassa elävät ihmiset ja perheet ovat vähävaraisia ja köyhiä. Heidän taloudellinen liikkumavaransa on olematon, ja pitkään jatkuessaan tilanne aiheuttaa näköalattomuutta ja osattomuutta. Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki ovat keskeisiä työvälineitä asiakkaiden tilanteiden parantamisessa.

#### Osattomuus

Osattomuus näkyy sosiaalityön asiakkaiden elämässä siten, että yksinäisyys ja sosiaalisten kontaktien puute kuormittavat asiakkaita yleisesti. Pitkään jatkuessaan tilanne saattaa johtaa aloite- ja toimintakyvyn alenemiseen ja elinpiirin kapeutumiseen. Arjen tukiverkoston puuttuminen koskettaa erityisesti muualta muuttaneita nuoria ja aikuisia, lapsiperheitä ja maahanmuuttajia. Osattomuus ja sivussa oleminen johtaa mielekkyyden puuttumiseen ja näköalattomuuteen. Vaikutusmahdollisuudet omaan elämään ja omaan ympäristöön koetaan vähäisiksi. Osattomuus koskettaa erityisesti maahanmuuttajia. Verkoston ja sosiaalisten kontaktien puute on riskitekijä, joka aiheuttaa kuormittumista ja palvelujen tarvetta. Työmarkkinoiden sulkeutuminen ja työmarkkinoiden



vaativuus huonontavat osallistumismahdollisuuksia. Vahvuutena on se, että Helsingissä on hyvät mahdollisuudet osallisuuden lisäämiseen ja paljon eri toimijoita jotka työskentelevät osattomuuden poistamiseksi.

#### Ylisukupolvinen huono-osaisuus

Sosiaalisten ja taloudellisten ongelmien ylisukupolvisuus, niiden siirtyminen seuraavalle sukupolvelle, näkyy sosiaalityössä kouluttautumattomuutena tai matalana koulutustasona, näköalattomuutena sekä päihde- ja mielenterveysongelmina. Osalla lastensuojelutaustan omaavilla vanhemmilla on puutteita vanhemmuudessaan.

#### Lastensuojeluperheiden aikuisten tukeminen

Lastensuojeluperheiden aikuiset tarvitsevat enemmän tukea aikuisuuteen ja elämänhallintaan kuin mitä nyt pystytään tarjoamaan. Työnjako palvelujen järjestämisessä esimerkiksi aikuissosiaalityön ja lastensuojelun välillä on epäselvä. Maahanmuuttajaperheiden aikuisten tuen tarve johtuu usein siitä, että heillä on heikot taidot selviytyä suomalaisessa yhteiskunnassa. Tämä johtuu usein puutteellisesta kotoutumisesta, heikosta kielitaidosta, ja joskus luku- ja kirjoitustaidon puuttumisesta.

#### Huolto- ja tapaamisriidat

Huolto- ja tapaamisriidat kuormittavat lastensuojelua, mutta työntekijöillä ei ole keinoja auttaa perheitä; lastensuojelulla ei ole toimivaltaa ratkaista riitoja, vaan ne kuuluvat oikeuden ratkaistavaksi. Työntekijät ovat huolissaan lasten tilanteista. Riitatilanteissa työnjako eri toimijoiden välillä on epäselvä, ja asiakkaita pallorellaan toimipisteestä toiseen.

#### Asiakaspalautteet ja sosiaaliasiamiesten tieto sosiaalisen raportoinnin osana

Sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa on hyödynnetty tarkasteltaessa sähköisen palautejärjestelmän kautta tulleiden asiakaspalautteiden ja sosiaaliasiamiesten asiakkaiden yhteydenottojen sisältöjä.

Palautteita käsittelevät työntekijät valikoivat sosiaalista raportointia varten palautteista sellaiset, jotka liittyvät palvelujärjestelmän ongelmiin ja erityisesti palvelujen piiriin pääsemiseen. Palautteiden perusteella palveluihin pääseminen voi estyä kokonaan esimerkiksi alkuarvioinnin perusteella, jolloin asiakas ei arvioijan näkemyksen mukaan täytä hoidon tai palvelun kriteerejä. Esteenä on myös se, että vapaita aikoja ei ole, tai niitä on vasta pitkän ajan päästä. On myös tilanteita, joissa asiakkaat eivät saa lainkaan yhteyttä palvelemaan tahoon tai joissa asiakasta ohjataan toistuvasti paikasta toiseen.

Myös sosiaaliasiamiesten asiakkaiden yhteydenottoja on tarkasteltu sosiaalisen raportoinnin näkökulmasta. Sosiaalisessa raportoinnissa esiin



tulleet teemat näkyivät myös asiamiehiin kohdistuneissa yhteydenotoissa erityisesti kalliisiin asumiskustannuksiin ja talousvaikeuksiin liittyen.

Asiamiesten yhteydenotoissa ja asiakaspalautteissa näkyy se, että asiakkaille tarjotut palvelut eivät vastaa koettuja tarpeita. Asiakkaat eivät koe tulleen kuulluksi vaan ennemminkin olleensa epäammattimaisen ja/tai mielivaltaisen kohtelun kohteena. Osa huonoon ja epäoikeudenmukaiseen kohteluun liittyvistä yhteydenotoista ovat sellaisia, jotka olisivat ehkäistävissä suhteellisen helposti. Asiakaskokemuksen kehittämiskohdat ja ratkaisut löytyvät niin sosiaalisen raportoinnin aineistosta, asiamiesten yhteydenotoista ja asiakaspalautteista. Keskeistä asiakkaiden kannalta olisi se, että he kokisivat tulleen kuulluksi ja että heidät ja heidän huolensa otettaisiin vakavasti. Asiakkaat eivät useinkaan valita hoidon tai palvelun laadusta sinänsä, vaan huonosta kohtelusta. Palautteiden kautta tulleista kiitoksista välittyä asiakkaiden kokemus kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta, heidän tilanteensa huomioimisesta ja ystävällisestä ja ammattitaitoisesta kohtelusta. Työntekijät ovat kohdelleet asiakkaita arvostavasti, yksilöllisesti ja joustavasti. Vaikka työntekijöillä olisi kiire, se ei välity asiakkaalle. Työntekijät tulkitsevat sääntöjä ja käytäntöjä joustavasti, asiakkaan etua ajatellen. Kuten asiakkaatkin toteavat, kysymys ei ole suurista ja kallista asioista, vaan pienistä mutta erittäin tärkeistä.

#### Sosiaalinen raportointi ja ruotsin kielellä tuotetut palvelut

Sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa hyödynnetään myös ruotsin kielellä tuotettuja palveluja kehitettäessä. Vuoden 2015 pilottiin sisältyivät myös ruotsinkieliset palvelut. Erityisesti ruotsinkielisiin asiakkaisiin liittyviä havaintoja ei noussut esiin. Tietoa kerätään parhaillaan ruotsinkielisestä vammaistyöstä ja sosiaali- ja lähityöstä, ja kerätty tieto raportoidaan vuoden loppupuolella. Nyt julkaistun raportin tuloksia hyödynnetään Mathilda Wrede –instituutin käytäntötutkimuksessa, jossa kehitetään nuorille suunnattuja palveluja yhdessä nuorten kanssa.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Sosiaalinen raportointi edistää asiakkaiden osallisuutta. Sosiaalisen raportoinnin tuottaman tiedon pohjalta tehdyt toimenpiteet auttavat terveys- ja hyvinvointierojen kaventamisessa.

#### Esittelijä

vs. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Auri Lyly, suunnittelija, puhelin: 310 24638  
auri.lyly(a)hel.fi



19.04.2016

Sotep/5

---

## Liitteet

1 Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Tiedoksi

Sosiaalisen raportoinnin ohjausryhmä