



§ 116

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten selvityksestä vuonna 2015

HEL 2016-003615 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi seuraavan lausunnon kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten toimintaa vuonna 2015 koskevasta selvityksestä:

”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 terveysviraston järjestämään sosiaalihuoltoon ja sosiaalipalveluihin vuonna 2015.

Muistutukset

Lakimuutokset ovat vahvistaneet muistutuksen asemaa ensisijaisena keinona kanteluun nähden, mikä edistää asiakkaan oikeusturvaa sosiaalihuollon toimintayksiköissä.

Muistutus on asiakkaan tärkeä oikeusturvakeino. Esimiesten koulutuksissa ja perehdytyksissä tämä asia tuodaan esille. Muistutuksiin liittyvää ohjeistusta esimiehille on myös päivitetty.

Asiakkaille muistutuksen tekemistä helpotetaan ja tehdään mahdolliseksi myös muilla kuin kotimaisilla kielillä asioiville. Sähköisestä muistutuslomakkeesta tehdään helposti löydettävä ja suomen sekä ruotsinkielen lisäksi se on saatavilla myös englanniksi. Vuoden 2016 alusta lukien virastoon saapuvat muistutukset ja kantelut myös tilastoidaan.

Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä sekä lastensuojelussa suurin osa yhteydenotoista liittyi neuvonnan tarpeeseen.

Vuonna 2015 toimeentulotuen puhelinpalvelu keskitettiin kahteen neuvontanumeroon. Samalla puhelinaikoja pidennettiin. Sosiaalialan ammattilaisen neuvontaa saa heidän puhelintuntiaikoinaan.

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä tarkoituksena on vuonna 2017 aloittaa keskitetty sosiaalineuvonta. Jatkossa tämä palvelu tulee



olemaan osa terveys- ja hyvinvointikeskusten yhteistä neuvontapalvelua.

Lastensuojelutyötä on pyritty kehittämään siten, että asiakas ensisijaisesti tavoittaisi oman vastuutyöntekijänsä. Monimutkaisissa ja erityisissä elämäntilanteissa olevien lastensuojeluasiakkaiden puheluiden ohjaaminen yleisiin päivystys- ja neuvontanumeroihin ei ole tarkoituksenmukaista. Päivystyksellisiä lastensuojeluasioita varten on olemassa erilliset päivystysnumerot mm. virka-aikaisessa sosiaalipäivystyksessä, lastensuojelutarpeen arvioinnissa ja perhehoidossa. Virka-ajan ulkopuolella päivystää sosiaali- ja kriisipäivystys.

Asiakkaiden palveluprosessit ja työntekijöiden tavoitettavuus

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä yhteydenotot koskivat mm. täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen saamista ja työntekijöiden tavoitettavuutta. Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön henkilöstön työajasta suuri osa on mennyt toimeentulotukipäätösten tekemiseen, eikä asiakkaita ole pystytty tapaamaan riittävästi. Toimeentulotuen käsittelyn vähentyessä vuonna 2017 asiakkaiden tapaamisiin ja yhteiseen työskentelyyn jää enemmän aikaa. Tarkoituksena on tavata asiakkaita yhä enemmän myös muualla kuin toimistossa.

Psykiatria- ja päihdepalvelujen asiakkaiden yhteydenottojen määrä oli erittäin vähäinen ja yhteydenotot koskivat asumispalvelujen järjestämistä. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee tapauskohtaisesti ja palvelut pyritään järjestämään yksilöllisesti. Asumispalvelujen kehittämistyötä jatketaan kattavamman palveluvalikon tarjoamiseksi.

Lastensuojelussa ovat nousseet esille mm. rajoituspäätösten tekeminen omaisille, yhteistyö vanhempien ja muiden läheisten kanssa lapsen sijaishuollon aikana sekä tilanteet, joissa lapsi tai nuori on karkuteillä sijaishuollosta.

Huostaanotettujen ja sijoitettujen lasten, nuorten ja perheiden tilanteet ovat erityisen monimutkaisia ja vaativia. Lapsen ja nuoren tilanne saattaa edellyttää mm. asiakkaan toiveen vastaisten yhteydenpidon tai liikkumisvapauden rajoittamispäätösten tekemistä. Sijaishuollosta karkuteillä olevan nuorten etsiminen ja huoli nuoren tilanteesta kuormittavat sekä läheisiä, lastenkotia että viranomaisia. Helsingissä nuoren sijoituspaikka valitaan asiakasohjaustyöryhmän perusteellisen selvityksen perusteella, jotta sijaishuoltopaikka vastaisi nuoren tarpeita.

Lastensuojelussa lapsi on asiakas ja usein työntekijöiden vaihtamispyynnöt ovat aikuisten tekemiä. Näissä tilanteissa joudutaan punnitsemaan, onko tarkoituksenmukaista vaihtaa lasta tuntevaa työntekijää.



Vammaispalveluissa neuvonnan tarpeen lisäksi yhteydenotot koskivat useimmiten tyytymättömyyttä palveluprosessiin.

Vammaistyössä tullaan kiinnittämään jatkossa erityistä huomiota asiakkaille lähteviin tiedotteisiin. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa tiedot ja ohjeet siten, että hänellä on tosiasialliset mahdollisuudet ymmärtää niiden sisältö. Jatkossa vammaistyössä käytetään aina mahdollisuuksien mukaan asiakasedustajan tai edustajien näkemystä ohjeita tai tiedotteita valmisteltaessa.

Vammaisten sosiaalityössä tullaan myös kiinnittämään erityistä huomiota sosiaaliohjaajien osaamiseen, ajantasaiseen tietämykseen sekä neuvonta- ja ohjausvelvoitteeseen liittyen palvelujen hakemiseen ja käyttöön.

Ikäntyneiden palveluihin liittyvät yhteydenotot koskivat neuvonnan tarpeen lisäksi lähinnä tyytymättömyyttä palveluun mm. seuraavissa asioissa: pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoitopaikan saamista, epäilyjä kaltoinkohtelusta laitoksessa tai kotona, kotihoidon riittävyttä voinnin romahtaessa ja kotiuttamistilanteissa.

Ikäntyneen henkilön kotiutuessa sairaalasta kartoitetaan asiakkaan palvelutarve ja selvitetään hoidon ja muun auttamisen ja tukipalvelujen tarve. Kotiuttamistilanteisiin vastataan moniammatillisella tiimillä, joka ottaa vastaan uudet asiakkaat sairaalasta seitsemänä päivänä viikossa ja käynnit toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan. Kotihoidossa asiakkaiden hoidon tarve on lisääntynyt ja käyntejä on resurssien puitteissa lisätty.

Kaltoinkohtelua epäiltäessä selvitetään ja käynnistetään tarvittavat toimenpiteet voimassa olevan ohjeen mukaan. Vuoden 2015 aikana kaltoinkohtelusta on järjestetty kohdennettua koulutusta sosiaali- ja lähi-työn henkilöstölle.

Päätöksenteko ja dokumentointi

Dokumentointiin, päätöksentekoon ja asiakirjojen luovuttamiseen on kiinnitetty jo usean vuoden ajan huomiota ja sitä on tuettu ohjeistamalla. Päätökset tulee perustella ja kirjallinen päätös on tehtävä aina asiakkaan näin pyytäessä. Perusteluvelvollisuudella on keskeinen merkitys asiakkaan oikeusturvan kannalta.

Sosiaalihuollon asiakirjoista säädetyn lain tarkoituksena on yhtenäistää sosiaalihuollon asiakirjojen laatimista, tietosisältöjä sekä käsittelyä. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus kirjata asiakkaan auttamisen kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Henkilöstölle suunnattua dokumentointiin liittyvää koulutusta järjestetään säännöllisesti. Valtakunnalli-



sen Kansa-koulu -hankkeen kautta kaupungin työntekijöitä tullaan kouluttamaan määrämuotoiseen kirjaamiseen uuden sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) mukaisesti.

Asiakkaiden kohtaaminen

Palveluissa painotetaan asiakkaiden kuulemistä, itsemääräämisoikeutta sekä arvostavaa ja asianmukaista vuorovaikutusta. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta asiakkaiden kohtaamiseen, vuorovaikutustaitojen sekä luottamuksellisen asiakassuhteen kehittämiseen.

Työntekijöiden vaihtuvuus voi olla keskeinen este luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymiselle. Työntekijän vaihtuessa asiakkuus pyritään siirtämään varmistaen asiakkaan osallisuuden ja oikean tiedonkulun toteutuminen. Etenkin lastensuojelussa luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumista voi vaikeuttaa myös lastensuojelutyöhön kuuluva tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnäolo.

Määräajat

Toimeentulotuen käsittelyssä ei ole kaikilta osin pysytty määräajoissa. Etuuskäsittelyn resurssipulaa on korjattu lisäämällä tilapäisiä etuuskäsittelyn vakansseja vuoden 2016 loppuun asti. Uuden toimeentulotukilain myötä vastuu perustoimeentulotuesta siirtyy Kelaan vuoden 2017 alusta. Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen jää edelleen sosiaali- ja terveystieteiden vastuulle.

Sosiaalinen raportointi

Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/014) säädetään rakenteellisesta sosiaalityöstä, jonka tarkoitus on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Yksi väline on sosiaalinen raportointi, jota sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on kehitetty nuorten palveluissa, aikuissosiaalityössä sekä lastensuojelun avohuollossa. Sosiaalisen raportoinnin avulla sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeita ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä tehdään näkyväksi ja saadaan tietoa sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien vaikuttavuudesta ja vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalisen raportoinnin tiedon keruuseen osallistuivat syksyn 2015 aikana myös sosiaaliamiehet.

Sosiaalista raportointia laajennetaan sosiaali- ja terveystieteiden osastossa vuoden 2016 aikana koskemaan myös ikääntyneiden palveluja sekä vammaispalveluja. Sosiaali- ja terveystieteiden osasto kehittää sosiaalista raportointia osana asiakastyötä samalla kun tiedon keräämistä ja tuottamista systematisoidaan. Tavoitteena on kytkeä sosiaalisen raportoinnin tuottama tieto osaksi johtamisen rakenteita ja hyödyntää sitä myös kaupunkitasolla.



Sosiaali ja terveystoimintaviraston palvelujen uudistaminen

Sosiaali- ja terveystoimintavirastossa on aloitettu sosiaali- ja terveystoimintaviraston palvelujen laaja uudistaminen, jonka keskiössä ovat asiakkaan tarpeet ja integroitujen palvelujen kohdentaminen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Perhekeskus-, terveys- ja hyvinvointikeskus- sekä monipuolinen palvelukeskus -toimintamalleja kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja palvelunkäyttäjien kanssa. Kehittäminen koskee niin toimintatapoja, asiakasprosesseja kuin johtamista. Palvelujen uudistamisella pyritään palvelujen parempaan saatavuuteen ja asiakaskokemukseen, vaikuttaviin palveluihin sekä parempaan tuottavuuteen.

Palvelujen asiakaslähtöisellä uudistamisella pyritään vastamaan myös sosiaaliasiamiesten selvityksessä esille tulleisiin epäkohtiin. Asiakaskokemusta pyritään parantamaan huomioimalla asiakkaan toiveita paremmin ja panostamalla asiakkaiden kohtaamiseen. Erityinen huomio kohdistetaan asiakkaaksi tulon vaiheeseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. Näin palvelut kohdennetaan paremmin ja oikea-aikaisesti. Palvelujen uudistamisella turvataan myös kaikille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille palveluprosessista vastuussa oleva vastuutyöntekijä.”

Esittelijä

vs. virastopäällikkö
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Sosiaalimiesten selvitys vuodelta 2015

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallitus on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoa vuoden 2015 sosiaalimiestoiminnasta 31.5.2016 mennessä.

Esittelijä

vs. virastopäällikkö
Juha Jolkkonen



17.05.2016

Sotep/7

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Sosiaalimiesten selvitys vuodelta 2015

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Varhaiskasvatuslautakunta 26.04.2016 § 60

HEL 2016-003615 T 05 00 02

Lausunto

Varhaiskasvatuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten selvityksestä vuodelta 2015 seuraavan lausunnon:

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus vastaa tarvittaessa myös varhaiskasvatusviraston asiakasasioista. Vuonna 2015 sosiaaliasiamiehen kautta ei tullut yhtään varhaiskasvatusviraston toiminnan alaista asiakasasiaa hoidettavaksi, kuten ei tullut myöskään vuonna 2014. Varhaiskasvatusviraston asiakasasioiden osalta yhteydenottoja on aiempinakin vuosina tullut hyvin vähäisesti.

Varhaiskasvatusvirasto pitää tärkeänä kaikkea saatua asiakaspalautetta. Henkilökunta tapaa lasten vanhempia päivittäin ja keskustelee heidän kanssaan lapsen hyvinvoinnista säännöllisesti. Varhaiskasvatuksessa on panostettu vanhempien ja henkilökunnan väliseen aktiiviseen vuorovaikutukseen.

Kaupungin asiakaspalautejärjestelmän käyttö ja varhaiskasvatusviraston palveluneuvonta puhelimitse ovat mahdollistaneet asiakaspalautteiden ja kysymysten nopean ja asianmukaisen käsittelyn. Asiakaspalautejärjestelmään saatiin vuonna 2015 yhteensä 943 palautetta. Palautteisiin vastattiin keskimäärin 3,8 vuorokaudessa, kun koko Helsingin vastaava luku oli 6,3 vuorokautta. Keskitetyssä palveluneuvonnassa vastattiin vuonna 2015 noin 2 900 asiakaspuheluun.

Esittelijä

varhaiskasvatusjohtaja
Satu Järvenkallas

Lisätiedot

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
helsinki.kirjaamo@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
http://www.hel.fi

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

800012-62637

Alv.nro

FI02012566



17.05.2016

Sotep/7

Sirkka-Liisa Ihalainen, varhaiskasvatuksen asiantuntija, puhelin: 310 42543
sirkka-liisa.ihalainen(a)hel.fi

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
helsinki.kirjaamo@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

800012-62637

Alv.nro

FI02012566