



28.04.2015

Sotep/13

13

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten lukumäärää koskevasta toivomusponnosta

HEL 2014-013753 T 00 00 03

Lausuntoehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta antaa kaupunginhallitukselle valtuutettu René Hurstin toivomusponnosta seuraavan 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 sosiaaliasiamestojen kehittämisen työryhmän v. 2008 julkaistun selvityksen ehdotukset kohdentuvat mm. sosiaaliasiamestojen organisointiin, työn ja osaamisen kehittämiseen sekä sosiaaliasiamestojen seurannan ja valvonnan kehittämiseen. STM:n nimittämä työryhmä ehdotti selvityksessään, että sosiaaliasiamesta kohden olisi enintään 100 000 asukasta kuntien järjestäessä sosiaaliasiamestojen toimintaa.

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

Sosiaaliasiamestojen tavoitettavuus on kuntalaisten kannalta ensiarvoisen tärkeää. Kuntalaisen tulee tarvitessaan saada yhteys sosiaaliasiamestojen kohtuullisessa ajassa ja asiamestojen tulee kyetä hoitamaan tiedotus- ja vaikuttamistoiminta asiakaslain tarkoittamalla tavalla. Sosiaali- ja terveysvirastossa on kiinnitetty huomiota



sosiaaliasiamiesten tavoitettavuuden parantamiseen mm. laajentamalla asiamiesten asiakaspalveluaikoja sekä tiedottamalla asiameistoiminnasta 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 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 sosiaaliasiamieheen. 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, vaikutetaan osaltaan siihen, että asiakkaat löytävät muita vaikuttamisen kanavia sosiaaliasiamiesten lisäksi. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisestä 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 sosiaaliasiamestiimin 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



28.04.2015

Sotep/13

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 lukumäärän 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