

**Sosiaaliasiamiesten selvitys**  
**kaupunginhallitukselle**  
**2015**

Sari Herlevi & Jaana Iivonen  
23.3.2016

## SISÄLLYSLUETTELO

### Esipuhe

1.	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista .....	3
2.	Sosiaaliamiehen tehtävät .....	4
3.	Lainsäädännön muutokset vuonna 2015 .....	4
4.	Yhteydenotot vuonna 2015 .....	5
4.1	Yleistä yhteydenotoista .....	5
4.2	Sosiaalihuollon neuvonnan tarve .....	12
4.3	Tyytymättömyys palveluprosessiin ja palveluun .....	13
4.4	Tyytymättömyys viranhaltijan tekemiin päätöksiin.....	14
4.5	Tyytymättömyys kohteluun .....	15
4.6	Sosiaalihuollon palvelujen saamisen määräajat .....	15
5.	Muistutuksen asema .....	16
6.	Sosiaalisen raportoinnin näkökulma sosiaaliamiesten havaintoihin (kirjoittanut Auri Lyly) .....	17
6.1	Yleiset havainnot.....	18
6.2	Sosiaaliamiesten havaintojen tarkasteleminen sosiaalisen raportoinnin teemojen mukaan.....	19
7.	Lopuksi.....	20

## Esipuhe

Helsingin kaupungin sosiaaliasiamiehet työskentelevät sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstö- ja kehittämisselvitelyosastolla. Sosiaaliasiamiehet antavat vuosittain kunnanhallitukselle laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoitetun selvityksen. Tämä selvitys koskee vuotta 2015. Selvityksessä tuodaan esiin sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneiden asiakkaiden yhteydenottojen syitä sekä kokemuksia ja ongelmakohtia sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaaliasiamiehiin ollaan yhteydessä pääsääntöisesti silloin kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun tai tarvitsee tietoa lakien soveltamisesta sosiaalihuollon palveluissa.

Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa käynnistyi vuonna 2015 palveluiden uudistaminen, jossa lähtökohtana on asiakkaiden tarpeiden aiempaa parempi tunnistaminen ja integroitujen palveluiden nykyistä täsmällisempi kohdentaminen. Uudistamistyö on käynnistetty asiakaslähtöisesti. Lähtökohtana on asiakkaaksi tulo ja asiakkaiden erilaisten tarpeiden tunnistaminen ja tukeminen.

Vuonna 2015 astuivat voimaan monet suoraan sosiaalihuollon asiakkaan asemaan vaikuttavat lainsäädännölliset uudistukset, joita käydään enemmän läpi luvussa 3. Maaliskuussa 2015 eduskunta hyväksyi toimeentulotukilain muutokset. Muutoksen perusteella perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyvät Kelalle vuoden 2017 alusta alkaen. Kuntien vastuulla on jatkossa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen.

### 1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ([812/2000 Finlex](#)) sisältää keskeiset asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät oikeudelliset periaatteet. Sosiaalihuollon asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

## 2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Sosiaaliasiamiehen tehtävät pohjautuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tulee toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla ja tarvittaessa avustamalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaali- ja terveystieteiden virastossa on kaksi sosiaaliasiamiehen vakanssia. Sosiaaliasiamiehen tehtäviä vuonna 2015 ovat hoitaneet Sari Herlevi ja Jaana Iivonen.

Sosiaaliasiamiehiin voi ottaa yhteyttä puhelimitse, kirjeellä tai sähköpostilla. Tarvittaessa asiakkaalle on varattu aika tapaamiseen tai sosiaaliasiamies on voinut osallistua neuvotteluun palvelupisteessä tai esim. asumispalvelussa. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, henkilökunta, kuntalaiset sekä yhteistyökumppanit.

Vuonna 2015 otettiin käyttöön suojattu sähköposti, joka mahdollistaa tietoturvallisen sähköisen asioimisen sosiaaliasiamiehen kanssa. Tavoitettavuutta parannettiin lisäämällä puhelinpalveluaikaa ja yhdenmukaistamalla viikoittaiset puhelinpalveluajat potilasasiakkaiden kanssa.

Yhteistyötä ja toiminnan esittelyä on tehty vuonna 2015 Neuvontaverkoston, Stop huumeille ry:n Fattaluudan, Helsingin omaistyön neuvottelukunnan sekä oikeusministeriön edunvalvontaverkoston kanssa.

## 3. Lainsäädännön muutokset vuonna 2015

Vuonna 2015 tulivat voimaan monet sosiaalihuoltoa ja sosiaalihuollon asiakasta koskevat lainsäädännölliset uudistukset. Merkittävin lainsäädännöllinen uudistus oli sosiaalihuoltolain säätäminen. Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan pääsääntöisesti 1.4.2015 lukien. Samalla tehtiin myös lastensuojelulakiin merkittäviä muutoksia. Uusi yhdenvertaisuuslaki astui myös voimaan alkuvuodesta 2015. Laki koskee kaikkea julkista ja yksityistä toimintaa lukuun ottamatta yksityis- ja perhe-elämää ja uskonnonharjoitusta.

Uudessa sosiaalihuoltolaissa painopisteenä ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasprosessit. Lain yhtenä tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palve-

luun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Tavoitteena on yleisen sosiaalihuollon aseman korostaminen suhteessa erityispalveluihin. Perustana ovat ennaltaehkäisevä ja monialainen yhteistyö. Uutena kunnan lakisääteisenä tehtävänä on lapsen ja vanhemman tapaamisten valvonnan järjestäminen.

Menneenä vuonna säädettiin myös laki sosiaalihuollon asiakirjoista. Laissa määrätään asiakastietojen kirjaamisesta ja säilyttämisestä sosiaalihuollossa. Lain tarkoituksena on yhteistä sosiaalihuollon asiakirjojen tietosisältöjä, laatimista, säilyttämistä ja muuta käsitteilyä sosiaalihuollon palvelujen tuottamiseksi sekä edistää sosiaalihuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus kirjata asiakirjoihin ne tarpeelliset ja riittävät tiedot, joilla turvataan asiakkaan tuki, sosiaalihuollon järjestäminen, suunnittelu, toteutus ja seuranta.

Uudessa sosiaalihuoltolaissa säädettiin myös rakenteellisesta sosiaalityöstä, jolla tuotetaan asiakastyöhön perustuvaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä. Samoin tuodaan tietoa sosiaalipalveluiden ja muiden tukitoimien vaikuttavuudesta ja vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaaliasiamiehet osallistuivat sosiaalisen raportoinnin tietojen keräämisen pilotointiin ja sen tuloksista kerrotaan luvussa 6.

#### 4. Yhteydenotot vuonna 2015

##### 4.1 Yleistä yhteydenotoista

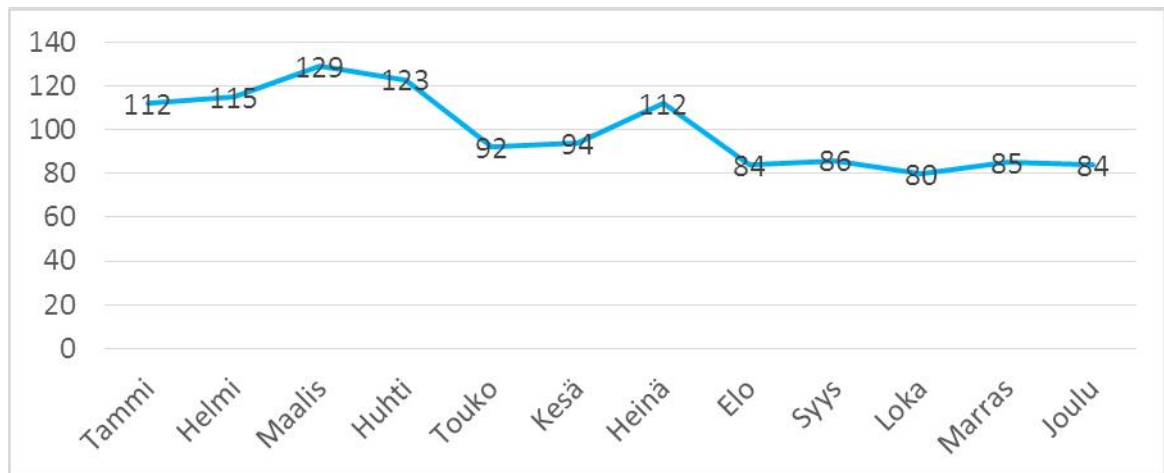
Sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten yhteinen tilastointi- ja raportointijärjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2015 alussa. Tilastointia on kehitetty yhdessä tietohallinto- ja viestintäosaston tilastointiyksikön kanssa ja se on tietokantapohjainen yhteydenottojen tilastointi- ja raportointijärjestelmä. Kyseessä ei ole henkilörekisteri eikä yhteydenottajista kerätä henkilötietoja. Yksittäisiä yhteydenottajia ei tunnista tilastosta. Yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi olla yksi puhelu, jossa asiakas saa heti vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Asiatapahtuma voi sisältää myös useita yhteydenottoja, selvitystyötä sekä tapaamisen.

Seuraavaksi esitellään yhteydenottojen määriä ja sisältöä mm. aiheittain, asiakasryhmittäin ja yhteydenottojen perusteella.

Vuonna 2015 yhteydenottoja oli yhteensä 1174. Vuonna 2014 yhteydenottoja oli 1330 ja vuonna 2013 yhteydenottoja oli 1117. Yhteydenottojen väheneminen ei johtunut siitä, että yhteydenotot tilastoitettiin uudella tavalla, vaan kuntalaisilta tuli vähemmän yhteydenottoja. Yhteydenottojen vähenemisen taustalla voi olla sosiaaliasiamiestoiminnan resurssien vaihtelu viimeisenä parina vuotena.

Kuukausittaiset yhteydenottojen määrät vaihtelivat 80 - 129 välillä. Pääsääntöisesti yhteydenotto tapahtui suomen kielellä (1162 kpl) ja vähäisissä määrin ruotsin (11 kpl) ja englannin (20 kpl) kielellä. Yhteydenotoista sosiaali- ja terveystieteiden viraston omaa toimintaa koski 1034, ostopalvelua 25 ja muuta toimintaa 88 kappaletta.

#### YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄT ERI KUUKAUSINA

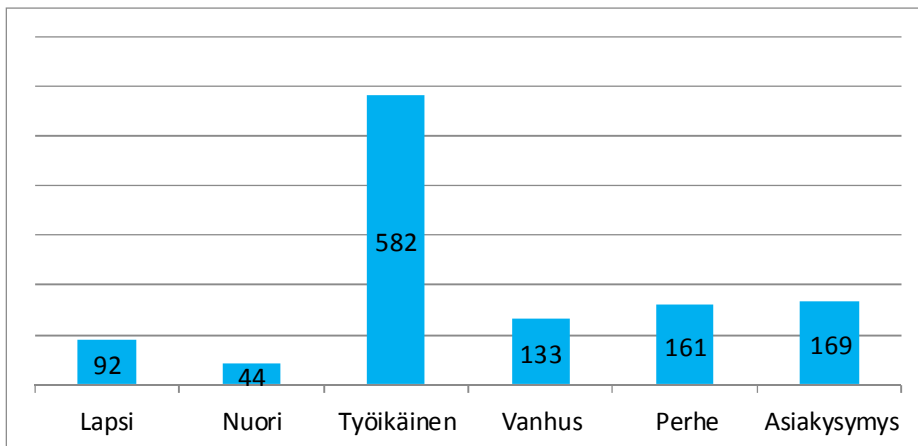


#### YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

Asiakasmaksut	13
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	38
Itsemääräämisoikeus, edunvalvonta	7
Läheisen/omaisen tiedonsaantioikeus	2
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	14
Muu	34
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	35
Määräajat	18
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	41
Palvelun piiriin pääsy, lähetteet	1
Potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily	2
Riittämätön tiedonsaanti	39
Sairaalan- ja terveydenhoidon neuvonnan tarve	1
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	276
Syrjintä	3
Tietosuojatietoturva	1
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	5
Tyytymättömyys kohteluun	61
Tyytymättömyys palveluprosessiin	231
Tyytymättömyys palveluun	209
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	137
Vahingonkorvausasiat	6
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>1174</b>

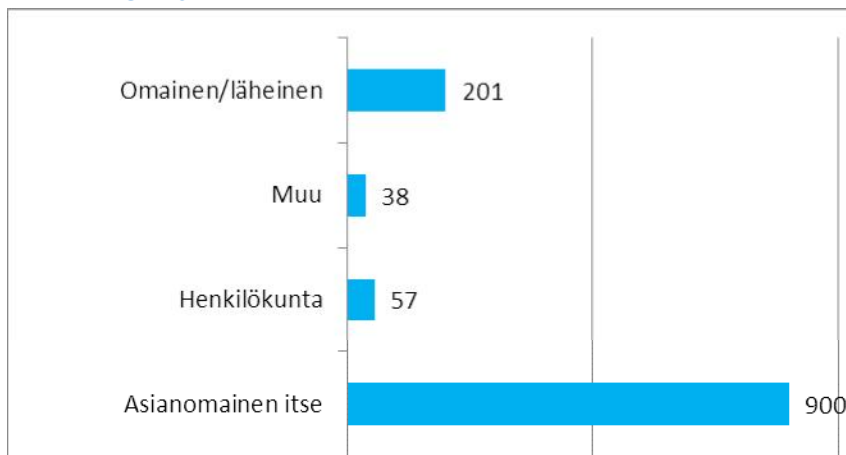
Suurin osa yhteydenotoista koski sosiaalipalvelujen neuvonnan tarvetta (24 %), tyytymättömyyttä palveluprosessiin (20 %), tyytymättömyyttä palveluun (18 %), tyytymättömyyttä viranhaltijan päätökseen (12 %) sekä kohteluun (5 %). Yhteydenottojen sisältöjä avataan tarkemmin luvuissa 4.2 - 4.5.

#### YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄT ASIAKASRYHMITÄIN



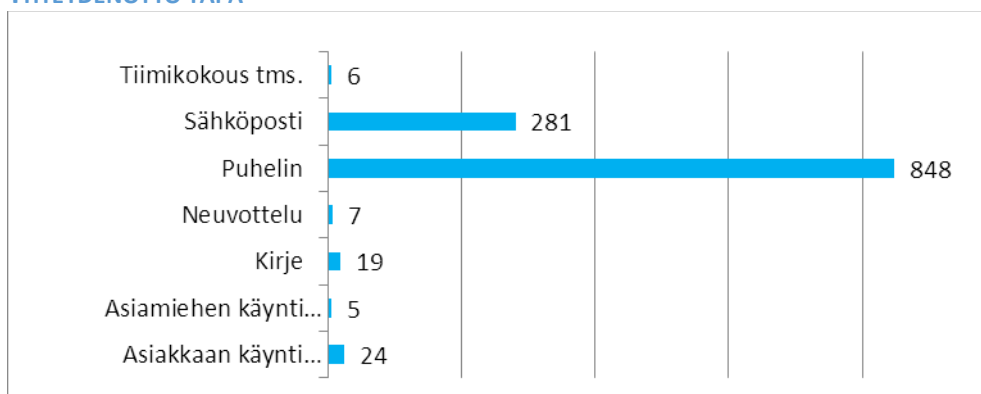
Yhteydenotoista noin puolet koski työkäisiä (49 %). Muita asiakasryhmiä oli selkeästi vähäisempi määrä. Asiakysymyksiä oli 14 %. Asiakysymykseksi yhteydenoton kohde merkitään silloin kun iällä ei ole merkitystä tai se ei ilmene yhteydenotosta.

#### YHTEYDENOTTAJA



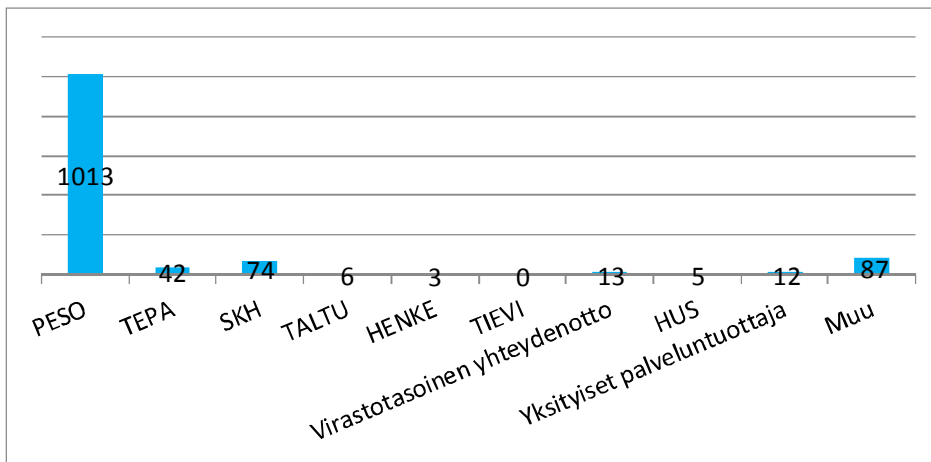
Yhteydenottaja oli useimmiten asianomainen itse (75 %). Yhteydenottajina olivat myös omainen/läheinen (17 %), henkilökuntaan kuuluva (5 %) ja muu taho (3 %).

#### YHTEYDENOTTO TAPA



Yleisin yhteydenottotapa oli puhelin (71 %) ja seuraavaksi yleisin sähköposti (23 %).

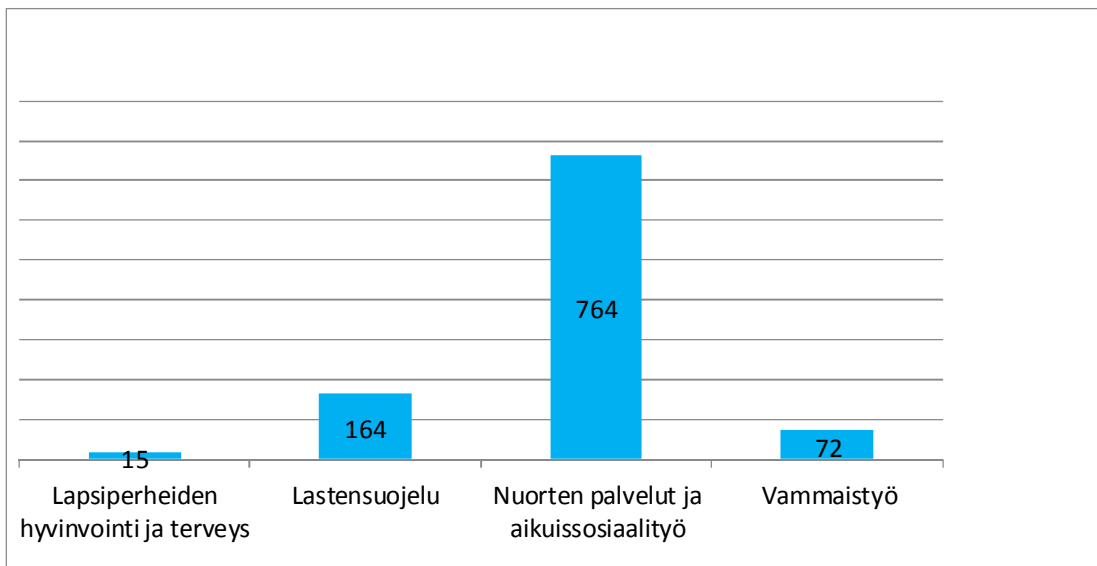
YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄT OSASTOITTAIN



Osastojen lyhenteet: PESO perhe- ja sosiaalipalvelut, TEPA terveys- ja päihdepalvelut, SKH sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut, TALTU talous- ja tukipalvelut, HENKE henkilöstö ja kehittämispalvelut

Vuoden 2013 yhteydenotoista perhe- ja sosiaalipalveluja koski 938 ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja 109 sekä terveys- ja päihdepalveluja 26 kappaletta. Vuonna 2015 perhe- ja sosiaalipalvelut -osastoa sekä terveys- ja päihdepalvelut -osastoa koskevat yhteydenotot ovat hiukan lisääntyneet ja sairaala-, ja kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastoa koskevat yhteydenotot vähentyneet verrattuna vuoteen 2013.

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTOT TOIMISTOITTAIN



Perhe- ja sosiaalipalvelut osastoa koskevista yhteydenotoista valtaosa kohdentui nuorten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön (75 %). Lastensuojelun (16 %) ja vammaistyön (7 %) osuus yhteydenotoista oli selvästi vähäisempi. Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys toimistoa koskevia yhteydenottoja tuli vain muutama ja ne koskivat mm. perheoikeudelliset asiat yksikön ajanvarauksen ruuhkaisuutta sekä kokemusta lastenvalvojan puolueellisesta toiminnasta tehtäessä lasten huolto- ja tapaamissopimuksia.



#### NUORTEN PALVELUT JA AIKUISSOSIAALITYÖN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

Asiakasmaksut	3
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	5
Itsemääräämisoikeus, edunvalvonta	1
Läheisen/omaisen tiedonsaantioikeus	1
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	8
Muu	9
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	23
Määräajat	16
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	17
Riittämätön tiedonsaanti	28
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	177
Syrjintä	3
Tietosuojatietoturva	1
Tyytymättömyys kohteluun	38
Tyytymättömyys palveluprosessiin	182
Tyytymättömyys palveluun	113
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	118
Vahingonkorvausasiat	1
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>744</b>

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön yhteydenotot koskivat mm. täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen saamista, määräaikaisten toteutumista, kohtelua, työntekijöiden tavoitettavuutta sekä tarvetta neuvontaan.

#### LASTENSUOJELUN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

Asiakasmaksut	1
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	26
Läheisen/omaisen tiedonsaantioikeus	1
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	4
Muu	2
Muutoksenhakuneuvonta ja muu neuvonta oikeusturvakeinojen käytössä	3
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	8
Riittämätön tiedonsaanti	4
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	18
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	1
Tyytymättömyys kohteluun	16
Tyytymättömyys palveluprosessiin	22
Tyytymättömyys palveluun	42
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	7
Vahingonkorvausasiat	2
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>163</b>

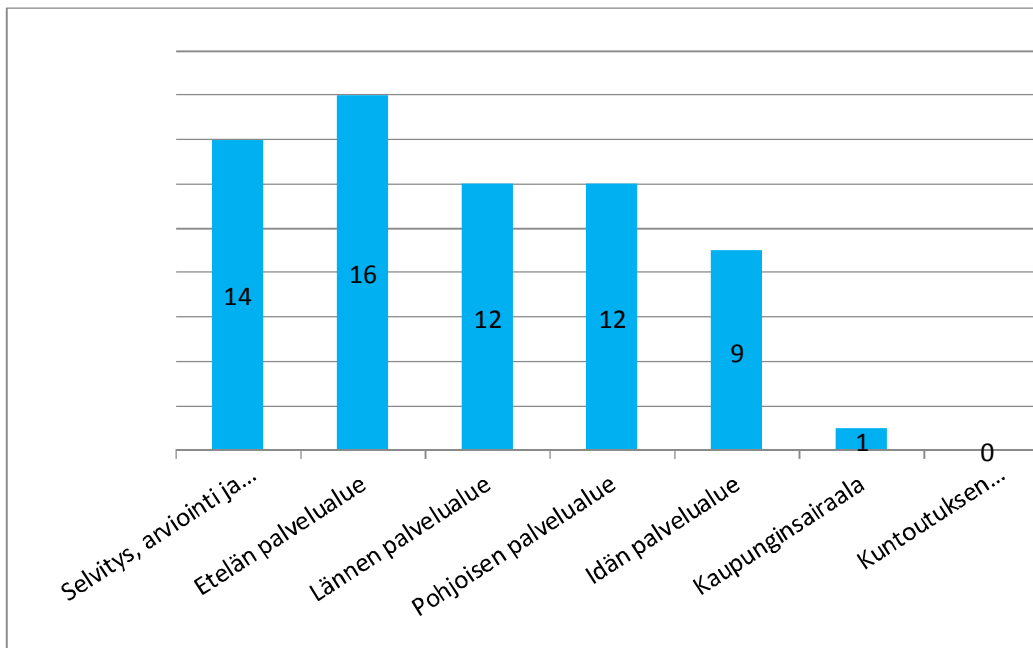
Lastensuojelussa ovat nousseet esille rajoituspäätösten tekeminen omaisille, jälkihuollon kysymykset, ongelmat työntekijöiden tavoitettavuudessa, yhteistyö vanhempien ja muiden läheisten kanssa lapsen sijaishuollon aikana sekä tilanteet joissa lapsi tai nuori on karkuteillä sijaishuollosta. Yhteydenottoja tuli myös dokumentoinnista ja erityisesti asiakirjojen saamisen vaikeudesta. Lastensuojelun asiakkailta on yhä enenevässä määrin tullut yhteydenottoja tietosuojaan liittyen. Asiakkaat ovat yhteydenotoissa tiedustelleet tietojensa käsittelemisestä, kirjaamisesta ja luovuttamisesta.

#### VAMMAISTYÖN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

Asiakasmaksut	1
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	2
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	1
Muu	2
Muutoksenhakuneuvonta ja muu neuvonta oikeusturvakeinojen käytössä	1
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	5
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	6
Riittämätön tiedonsaanti	2
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	12
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	1
Tyytymättömyys kohteluun	1
Tyytymättömyys palveluprosessiin	9
Tyytymättömyys palveluun	14
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	6
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>63</b>

Vammaistyön yhteydenotot koskivat henkilökohtaista apua, kuljetuspalveluita, asunnon muutostöitä, vammaiselle sopivan asunnon löytymisen haasteita sekä sopivan hoitopaikan löytämistä kehitysvammaisille sekä kehitysvammalain mukaista erityishuolto-ohjelmaa, palvelusuunnitelmaa ja sen laadintaa.

SAIRAALA-, KUNTOUTUS JA HOIVAPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTOT TOIMISTOITTAIN



SAIRAALA-, KUNTOUTUS-, JA HOIVAPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTTOJEN AIHEET

Asiakasmaksut	4
Määräajat	1
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	2
Riittämätön tiedonsaanti	2
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	22
Tyytymättömyys kohteluun	4
Tyytymättömyys palveluprosessiin	3
Tyytymättömyys palveluun	13
Tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen	3
Vahingonkorvausasiat	1
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>55</b>

Sairaala-, kuntoutus-, ja hoivapalvelut -osaston yhteydenotot koskivat mm. pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoitopaikan saamista, asunnon ja kotihoidon saamista putkiremontin ajalle, epäilyjä kaltoinkohtelusta laitoksessa tai kotona, kotihoidon riittävyttä voinnin romahtaessa ja kotiuttamistilanteissa. Kysyttävää oli myös omaisten oikeudesta osallistua hoitoon, hoitoneuvotteluihin liittyvistä käytännöistä ja asiakirjapyyntöistä.

---

TERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTOT TOIMISTOITTAIN

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka	20
Päivystys	1
Psykiatria- ja päihdepalvelut	20
Suun terveydenhuolto	3
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>44</b>

TERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

Asiakasmaksut	1
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	3
Itsemääräämisoikeus, edunvalvonta	1
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	1
Muu	2
Potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily	1
Riittämätön tiedonsaanti	2
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	4
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	2
Tyytymättömyys palveluprosessiin	2
Tyytymättömyys palveluun	6
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	1
Vahingonkorvausasiat	2
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>28</b>

Terveys- ja päihdehuollon yhteydenotot koskivat useimmiten päihdehuollon asumista, tukiasumista tai terveysaseman palveluja.

#### 4.2 Sosiaalihuollon neuvonnan tarve

Suurin osa sosiaaliamiehille tulleista yhteydenotoista on edellisten vuosien tapaan koskenut toimeentulotukea ja lastensuojelua, joissa kummassakin sosiaalihuollon palveluissa yhteydenottojen aiheet olivat pitkälti samankaltaisia.

Toimeentulotuessa ja lastensuojelussa yhteydenotot ovat koskeneet ylivoimaisesti eniten sosiaalihuollon neuvonnan tarvetta ja tyytymättömyyttä palveluun sekä palveluprosesseihin. Seuraavaksi yleisin yhteydenottojen aihe on ollut tyytymättömyys viranhaltijan tekemiin päätöksiin koskien erityisesti toimeentulotuen päätöksiä ja useimmiten täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea.

Hyvään hallintoon kuuluvan neuvontavelvollisuuden mukaan viranomaisen on annettava toimivaltansa rajoissa tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin kohtuullisessa ajassa. Asiakaslain mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Lisäksi asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus saada selvitystä toimen-

pidevaihtoehtoista, jotta asiakas voisi itse osallistua ja vaikuttaa asiansa käsittelemiseen. Tämä on myös mainittu uudessa sosiaalihuoltolaissa keskeisenä periaatteena.

Yhteyttä ottaneilla asiakkailla oli monesti tarve saada tietää sosiaalihuollon palvelujen tarkemmasta sisällöstä ja myöntämisen edellytyksistä. Myös asioiden vireille laittamiseen ja päätöksentekoon liittyvät kysymykset olivat esillä. Asiakkailla oli tarvetta yleiseen tietoon sosiaalipalveluista ja siihen, miten kaupunki on mahdollisesti ohjeistanut asiassa. Neuvonnan osalta asiakkaat kokivat yhä enemmän jääneensä vaille riittävää tietoa ja neuvontaa niistä reagoitikeinoista ja toimenpidevaihtoehtoista, joita heillä olisi käytettävissä.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus oma-aloitteisesti selvittää asiakkaalle palvelujärjestelmään sisältyvät erilaiset vaihtoehdot sekä erityisesti se, minkälaisilla edellytyksillä asiakas on oikeutettu saamaan erilaisia palveluita. Selvitettäväksi tulevat tällöin myös ne eri vaihtoehtoiset palvelut ja tukitoimet, joihin asiakkaalla on mahdollisesti oikeus. Selvitys on lisäksi annettava siten, että asiakas kykenee riittävästi ymmärtämään annetun selvityksen sisällön ja sen merkityksen.

Toiminnassa olisi kiinnitettävä entistä enemmän huomioita asiakkaan oikeuteen saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista. Sosiaalihuollon asiakkailla saattaa olla monesti samanlaisia ja erilaatuisia toiminnan rajoitteita, jotka hankaloittavat asiointia. Tämän vuoksi on tärkeää, että selvitys olisi saatavilla siten, että asiakas riittävästi ymmärtäisi selvityksen sisällön ja merkityksen. On ollut tilanteita, joissa asiakkaalle ei ole riittävällä tavalla selvitetty heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan tai niistä ei ole tapaamisissa ollut lainkaan puhetta. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle jää epäselviä kysymyksiä tai vasta myöhemmin asiakkaalle herää kysymys, millaisiin palveluihin hänellä on oikeus tai olisi saattanut olla oikeus.

Yhteydenottoja tuli entistä enemmän dokumentointiin ja tietosuojaan liittyen. Asiakkaille tulisi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kertoa mihin ja mitä tietoja dokumentoidaan sekä kertoa henkilötietolain mukaisista oikeuksista tietojen tarkistamiseen ja korjaamiseen. Suositeltavaa olisi, että tietosuojaan liittyvää ohjeistusta ja lomakkeita olisi saatavilla helposti viraston internetsivuilta.

Sosiaalipalveluiden neuvonnan tarve on saattanut olla yhteydenoton ainoa syy. Monesti se on liittynyt siihen, että asiakkaalla on tyytymättömyyttä palveluprosessia tai palvelua kohtaan.

#### 4.3 Tyytymättömyys palveluprosessiin ja palveluun

Suurin tyytymättömyys palveluprosesseissa ja palvelussa on liittynyt työntekijöiden heikkoon tavoitettavuuteen. Erityisesti se on koskenut toimeentulotukea ja lastensuojelua.

Työntekijän heikko tavoitettavuus vaikeuttaa asiakkaiden tukien ja palveluiden hakuun ja maksatukseen ja muuhun asiointiin liittyvien asioiden hoitoa. Kiireellisten asioiden hoito vaikeutuu ja työntekijän arvio sen määrittämiseksi, onko asia kiireellinen. Tilannetta vaikeuttavat myös katkokset työntekijöiden vaihtuvuuden ja poissaolojen johdosta. Entistä

useammin on ilmennyt, ettei asiakas ole tietoinen siitä, kuka on hänen vastuutyöntekijänsä.

Puhelinajat ovat asiakkaiden ilmoittaman mukaan olleet ruuhkautuneita, ja asiakkaat ovat esittäneet toiveita esimerkiksi pidemmistä puhelinajoista. Asiakkaiden mukaan yhteydenottoopyyntöihin ei vastata lainkaan tai vastaaminen on vienyt kohtuuttoman pitkän aikaa. Tämä koskee kaikkia sosiaalihuollon sektoreita.

#### 4.4 Tyytymättömyys viranhaltijan tekemiin päätöksiin

Sosiaaliamiehen on oltu yhteydessä usein silloin, kun asiakas on ollut tyytymätön viranhaltijan tekemään päätökseen. Monesti toimeentulotuessa tyytymättömyys on kohdentunut kielteiseen tai osittain kielteiseen päätökseen tai työntekijän harkinnan puitteissa tekemiin ratkaisuihin. Päätösten huolellinen perusteleminen olisi erityisen tärkeää niille asiakkaille, joiden tulot ja sitä kautta oikeus toimeentulotukeen vaihtelevat. Toimeentulotuen myöntämisen perusteet –ohje, joka on julkaistu asiakkaille keväällä viraston internet-sivuilla, tuo läpinäkyvyyttä toimeentulotuen myöntämiseen.

Eniten yhteydenottoja on tullut harkinnan osalta koskien kohtuuvuokratkäytäntöjä. Asunnottomuus, asunnottomuuden uhka ja kohtuuhintaisen asunnon saamisen vaikeudet tulevat yhteydenotoissa toistuvasti esiin.

Toimeentulotuessa ja lastensuojelussa on ollut tilanteita, joissa asiakas ei ole saanut päätöstä. Kriisiasumiseen pääsyn kriteerien tulisi olla avoimia ja kaikille asiakkaille tulisi tehdä kielteinen päätös, jos kriisiasumista ei myönnetä. Asiakkaalle on esim. suullisesti kerrottu, etteivät kriteerit kriisiasumiseen täyty, mutta valituskelpoista päätöstä ei ole tehty pyynnöistä huolimatta. Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalveluiden järjestämisestä.

Viranhaltijan päätösten tulee olla selkeästi laadittuja ja perusteltuja. Tärkeätä olisi, että asiakas tietäisi, mitä viranomaisen on juuri hänen asiassaan päättänyt. Päätöksissä tulisi ottaa kanta asiakkaan esittämiin vaatimuksiin kaikinensa. Kun asiakkaan asia on päätöksessä perusteltu, asiakkaan on helpompi arvioida ja punnita myös muutoksenhaun tarvetta. Samalla myös asiakkaan luottamus viranhaltijan toiminnan puolueettomuuteen lisääntyy. Hyvin perustellut päätökset ovat omiaan myös vähentämään muutoksenhaun tarvetta.

Päätösten perusteluissa olisi tuotava ilmi, mitkä seikat ovat vaikuttaneet ratkaisuun ja mikä merkitys niille on annettu. Asiakkaan tulisi löytää sovellettavat säännökset jokaisesta päätöksestä. Perusteluvollisuudella on keskeinen merkitys asiakkaan oikeusturvan kannalta varsinkin hylkäävien päätösten ollessa kyseessä. Lisäselvityspyynnöt tulisi olla tarkkaan yksilöity, jotta asiakas yksiselitteisesti tietäisi, mitä asiakaspapereita hänen edellytetään toimittavan. Havaittavissa on, että yhä useammin lisäselvityspyynnöt ovat yksilöidymmin ja selkeämmin laadittuja, mutta päätösten perustelemiseen tulee jatkossa kiinnittää huomiota.

Viranhaltijan päätökset luovat asiakkaan tilanteessa jatkumon ja toteuttavat asiakkaan kanssa tehtävää suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä. Viranhaltijan päätöksistä

sekä asiakkaiden kertomasta on havaittavissa, että asiakkaiden kokonaistilanteiden kartoittaminen ja sitä kautta suunnitelmallinen työskentely saattaa pirstaloitua. Tällöin asiakkaan kokonaistilanne jää jäsentymättä. Myös eri tahoilla tehdyt monet asiakassuunnitelmat hankaloittavat asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista.

#### 4.5 Tyytymättömyys kohteluun

Asiakaslain ja sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Hyvän kohtelun toteuttaminen edellyttää asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua.

Aikaisempiin vuosiin verrattuna yhteydenotoissa on ollut entistä useammin esillä se, että asiakkaat ovat kokeneet saamansa kohtelun huonoksi. Asiakkaat ovat kokeneet esimerkiksi, että heihin suhtaudutaan alentavasti, he eivät tule aidosti kuulluiksi tai heidän sanomisensa sivuutetaan tai vähätellään, eikä heidän eriäviä mielipiteitään ole tullut kirjatuksi ylös. Huono kohtelu on ilmennyt joko sanallisesti asiakkaalle suoraan tai epäsuorasti esimerkiksi ilmein ja elein.

Toimeentulotuesta ja lastensuojelussa kohteluun on liittynyt monesti toive työntekijän vaihtamisesta. Sosiaalihuollon työntekijän vaihtamisen entistä joustavampi mahdollistuminen olisi hyvä ottaa keskusteluun. Toimeentulotuen asiakkailla on saattanut olla myös toive päästä sosiaalityön asiakkaaksi tai jatkaa sosiaalityön asiakkaana, mikä ei ole toteutunut.

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä myös edistää asiakkaiden osallisuutta. Asiakkaiden kohtaaminen ja kohtelu on ensi arvoisen tärkeätä, sillä se luo ja rakentaa perustan asiakkaan ja työntekijän/työntekijöiden kohtaamiselle ja asioiden työstämiselle ja ylipäätään sosiaalityön ja sosiaalityön tuloksellisuudelle ja vaikuttavuudelle.

#### 4.6 Sosiaalihuollon palvelujen saamisen määrääjät

Sosiaalihuollon palvelujen saamisen määrääjät on määritelty sosiaalihuoltolaissa, laissa vammaisuuden perusteella järjestettävissä palveluista ja tukitoimista, toimeentulotukilaisissa sekä lastensuojelulaissa. Määräaikoja ovat ikääntyneen väestön sosiaalipalveluiden odotusajat, vanhusten palvelujen tarpeen arviointi, vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittäminen, lastensuojelun selvityksen tekeminen, toimeentulotukipäätöksen tekeminen sekä toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

Strategiset toimintamittarit väliraportin 1.3.2016 mukaan vuonna 2015 lastensuojeluilmoitusten käsittely seitsemässä päivässä toteutui 99,4-prosenttisesti. Lastensuojelutarpeen selvityksien tekeminen kolmessa kuukaudessa toteutui 99,2-prosenttisesti. Vammaispalvelulain mukaiset hakemukset käsiteltiin kolmessa kuukaudessa 95-prosenttisesti.

Toimeentulotukilain mukaan hakijalla on oikeus saada päätös hakemukseensa säädetyssä seitsemän arkipäivän määräajassa, ellei hakemus ole puutteellinen. Hakemuksen käsittelyaika voi ylittää seitsemän päivän määräajan vain, jos hakemus on puutteellinen. Tällöinkin päätös on annettava seitsemän arkipäivän kuluessa siitä kun lisäselvitys on toimitettu tai kun lisäselvitykselle annettu määräaika on päättynyt. Toimeentulotuen määräaikaisten toteutumattomuus on edelleen ollut ongelma.

Yhteydenottoja toimeentulotuen määräaikaisten ylittymisestä tuli erityisesti vuoden alussa. Sosiaali- ja terveysturvaston tilastoportaalin mukaan 83 % toimeentulotuen kirjallisista hakemuksista käsiteltiin seitsemässä arkipäivässä. Kaikista hakemuksista seitsemän arkipäivän käsittelyaika saavutettiin 80-prosenttisesti. Kaikkien hakemusten käsittely 15 arkipäivässä toteutui 93-prosenttisesti.

#### TOIMEENTULOTUEN HAKEMUKSET JA NIIDEN KÄSITTELYAJAT KOKO KAUPUNKI VUOSI 2015

	Joulukuun aikana	Vuoden alusta
Kaikki hakemukset yhteensä	24844	289197
Keskimääräinen käsittelyaika	4	4
Käsitelty kiireellisesti	9113	95140
Käsitelty kiireellisesti %-osuus	32 %	28 %
Käsitelty 7 arkipäivässä	24504	267349
Käsitelty 7 arkipäivässä %-osuus	87 %	80 %
Käsitelty 15 arkipäivässä	26640	309845
Käsitelty 15 arkipäivässä %-osuus	95 %	93 %

(Tilastoportaali, toimeentulotuen hakemukset ja niiden käsittelyajat 7.1.2016)

#### 5. Muistutuksen asema

Muistutuksen ensisijaista asemaa vahvistettiin vuoden 2015 alusta voimaan tulleilla lakimuutoksilla. Tavoitteena on ollut vahvistaa muistutuksen asemaa ensisijaisena keinona kanteluun nähden ja edistää asiakkaan oikeusturvaa sosiaalihuollon toimintayksiköissä ja yksiköiden omia toimintamahdollisuuksia, kun asiakas on tyytymätön yksikön toimintaan. Pyrkimyksenä on ollut parantaa oikeusturvan saamista siten, että kanteluasiat tulisivat entistä nopeammin käsitellyiksi siinä toimintayksikössä, joka voi asiaan välittömimmin vaikuttaa.

Muistutusmenettely ja siitä saatava palaute on osa sosiaalihuollon laadun ja asianmukaisuuden varmistamista ja myös toiminnan kehittämistä. Muistutus toimii osana omavalvontaa, jolla osaltaan varmistetaan palvelujen hyvä laatu ja lainmukaisuus. Omavalvontasuunnitelmien kautta asiakkaille osaltaan syntyy käsitys siitä, mitä hänellä on oikeus odottaa sosiaalihuollon palveluilta.



Asiakkaiden yhteydenottojen ja selvitetyn perusteella muistutuksiin vastaaminen on aina-kin jossain tapauksissa ylittänyt laillisuusvalvojan kohtuullisena pidetyn ajan eli yli 1-2 kuu-kauden aikarajan.

Muistutusmenettelystä entistä paremman toimivuuden takaamisesta olisi suositeltavaa, että muistutuslomakkeet olisivat helposti löydettävissä sähköisesti ja lomakkeita ja tietoa muistutuksesta olisi mahdollista saada suomen ja ruotsin kielen lisäksi myös englannin kie-llellä. Asian osalta on ryhdytty kehittämistoimenpiteisiin. Vuoden 2016 alusta lukien sosiaa-li- ja terveysvirastolla on käytössä tilastointimenetelmä, jolla virastolle saapuneet muistu-tukset ja kantelut tilastoidaan. Jatkossa sosiaaliasiamiesten on mahdollista saada tilastoin-timenetelmän tuottamaa tietoa muistutusten ja kanteluiden määrästä vuosittaiseen selvi-tykseensä.

## 6. Sosiaalisen raportoinnin näkökulma sosiaaliasiamiesten havaintoihin (kirjoittanut Auri Ly-ly)

Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määritellään, että kunnissa on tehtävä rakenteel-lista sosiaalityötä. Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön keskeinen väli-ine. Lain mukaan rakenteellisen sosiaalityön tarkoituksena on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Sen tehtävänä on tuottaa sellaista asiakastyöhön perustuvaa tietoa, joka kos-kee sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeita ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä sekä sosiaali-palvelujen ja muiden tukitoimien vaikuttavuutta ja vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Li-säksi rakenteellisessa sosiaalityössä on kyse asiakkaana olevien huono-osaisten ryhmien asianajosta sekä toimimisesta yhteiskunnallisten rakenteiden muuttamiseksi (Pohjola et.al, 2014). Tietoa tulee hyödyntää kun kehitetään sosiaali- ja muita hyvinvointipalveluja sekä kun tehdään niitä koskevia päätöksiä. Sosiaalinen raportointi tekee näkyväksi sosiaalihuol-lon asiakkaiden ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia ja niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskun-taan.

Sosiaalihuoltolain myötä sosiaali- ja terveysvirastossa halutaan, että sosiaalisesta rapor-toinnista tulee osa asiakastyöntekijöiden perustyötä, ja että tiedon kerääminen ja tuotta-minen on systemaattista. Halutaan, että tiedon hyödyntäminen kytketään johtamisen ra-kenteisiin, ja että sitä hyödynnetään myös kaupunkitasolla oman viraston lisäksi. Tämän varmistamiseksi sosiaali- ja terveysvirasto panostaa sosiaalisen raportoinnin kehittämiseen ja jalkauttamiseen. Kehittämistyö tapahtuu 1.3.2015 – 31.12.2016 välisenä aikana. Tiedon keruuta on pilotoitu syksyllä 2015 sosiaali- ja terveysviraston perhe- ja sosiaalipalvelut – osastolla nuorten palveluissa, sosiaalisessa ja taloudellisessa tuessa ja lastensuojelun avo-huollossa. Tiedon keruu laajenee muille osastoille vuoden 2016 aikana.

Tässä kirjoituksessa tarkastellaan sosiaaliasiamiesten asiakkaiden yhteydenottoja sosiaali-sen raportoinnin näkökulmasta. Aineistona ovat sosiaaliasiamiesten asiakastilastot yhtey-denottojen sisällöistä marraskuulta 2015, ja niiden pohjalta sosiaaliasiamiesten kanssa käy-ty keskustelu. Aineistoa on käyty läpi yleisellä tasolla, ja ne havainnot esitetään tässä luvus-sa ensin. Aineistosta etsittiin lisäksi yhteneväisyyksiä syksyllä 2015 kerättyyn ja analysoi-tuun aineistoon. Sosiaalityöstä nousi tuolloin esiin muutamia keskeisiä asiakkaiden elämän-tilanteisiin vaikuttavia teemoja, jotka vaikuttavat heidän asiakkaaksi tulon syihin ja heidän

palvelujen tarpeisiinsa. Näitä olivat mm. Helsingin kalliit asumiskustannukset, asiakkaiden taloudelliset vaikeudet ja velkaantuminen, osattomuus, ylisukupolvinen huono-osaisuus sekä palvelujärjestelmään liittyvät ongelmat. Aineistojen yhteneväisyyksiä pohditaan yleisten havaintojen jälkeen.

## 6.1 Yleiset havainnot

Aineiston perusteella asiakkaat ottavat asiamiehiin yhteyttä yleensä silloin, kun he tarvitsevat neuvoja sen suhteen miten heidän kannattaisi asioissaan edetä kun he kokevat, etteivät saa tarvitsemaansa palvelua tai apua. Asiamieheen otetaan yhteyttä, kun koetaan, että avun antaminen on evätty epäoikeudenmukaisin perustein tai silloin, kun asiakas kokee tulleensa huonosti kohdelluksi. Usein nämä tilanteet liittyvät sosiaalipalveluihin ja erityisesti toimeentulotukeen. Asiamiehet neuvovat muistutuksien ja kanteluiden sekä muutoksenhakujen tekemisessä, ja toimivat tulkkina asiakkaan ja palvelun välissä. Yhteydenotot taapahtuvat yleensä tilanteessa, jossa asiakas kokee jonkun epäkohdan. Epäkohtien kautta pääsee kiinni siihen, miten palveluja voisi korjata.

Asiakkaiden yhteydenotoissa on usein kysymys siitä, että asiakas on epätietoinen siitä, miten hänen asiaansa käsitellään. Aineistossa on mainintoja tilanteista, joissa asiakas on tehnyt muistutuksen tai valituksen, mutta siihen ei ole vastattu. Asiakas on kokenut tulleensa väärin kohdelluksi ja on toiminut valitusväyliä hyödyntäen saadakseen epäkohdan korjattua, mutta ei tiedä miten tilanne etenee. Usein kysymys on myös tilanteesta, jossa asiakas ei ole tehnyt virallista muistutusta tai kantelua, mutta jossa hän haluaa asiamiehen selvittävän mitä hänen asialleen kuuluu. Aineiston perusteella näyttää siltä, että yhteydenotto asiamieheen kannattaa, ja asiakas saa asiaansa edistettyä tällä tavoin. Lastensuojeluun liittyen usein toistuvia teemoja ovat tilanteet, joissa toinen huoltaja kokee, ettei hän saa sellaisia lapseensa liittyviä tietoja, joihin hänellä olisi oikeus. Toisinaan vanhemmat kokevat lastensuojelun toimivan perusteettomasti tai väärin perustein. Vanhemmat saattavat esimerkiksi kokea, että lapsi on otettu huostaan vaikei sille olisi tarvetta, tai että lapsi on sijoitettu vääränlaiseen paikkaan. Vanhemmilla on lastensuojelun kanssa erimielisyyttä siitä, mikä lapselle olisi parasta, ja asiamieheen otetaan yhteyttä, kun sukset ovat menneet ristiin. Lastensuojeluun liittyvissä muistiinpanoissa esiintyy usein myös mainintoja huoltajuuskiistoista ja lakimiehistä.

Kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, tämä usein perehtyy asiakkaan tilanteeseen käymällä läpi asiakkaalle tehtyjä päätöksiä ja asiakkaasta tehtyjä muistiinpanoja. Usein tähän liittyy myös keskustelu asiakkaan työntekijän kanssa. Näiden perusteella muodostuu kokonaiskuva tilanteesta, jota asiamies sitten voi lähteä ”tulkkamaan” asiakkaalle. Joskus on kyse tilanteesta, jossa asiakkaan kokonaistilannetta ei ole huomioitu, eikä tätä ole kuultu. Asiakkaalla saattaa olla asiointia monella eri taholla, mutta eri tahot eivät tee yhteistyötä keskenään. Kellään työntekijällä ei ole kokonaiskäsitystä tai vastuuta asiakkaan tilanteesta. Tällöin onkin ymmärrettävää, että asiakkaalle jää asiansa käsittelystä epäselvä kuva.

Sosiaaliasiamiesten havaintojen perusteella näyttää kuitenkin myös siltä, että asiakkaita on usein tuettu jo pitkään ja varsin joustavasti. Asiakkaita on autettu yksilöllisesti ja kokonaistilanne huomioiden, esimerkiksi ehkäisevää ja/tai täydentävää toimeentulotukea käyttäen.

Yksilöllinen tukeminen ja harkinta saattaa näyttää epäoikeudenmukaisena silloin, kun asiakas on aiemmin vastaavassa tilanteessa saanut taloudellista tukea, ja tilanteen uusiutuessa näin ei enää tapahdukaan. Vastaava epäoikeudenmukaisuus näyttää esimerkiksi silloin, kun asiakkaan samankaltaisessa tilanteessa tuttava saa erilaisen päätöksen kuin asiakas.

## 6.2 Sosiaaliasiamiesten havaintojen tarkasteleminen sosiaalisen raportoinnin teemojen mukaan

### Asumiseen liittyvät ongelmat:

Asumiseen liittyvät yhteydenotot liittyvät usein vuokraan ja toimeentulotukeen. Asiakkaat hakevat tukea vuokravelkoihin, ja yhteyttä asiamieheen otetaan, kun velkoihin ei myönnettä toimeentulotukea. Sosiaalisessa raportoinnissa tuli ilmi, että useat toimeentulotuen asiakkaat asuvat ns. ylikalliissa asunnoissa. Sosiaaliasiamiesten asiakkaiden yhteydenotoissa teema näkyy siten, että asiakkaat ottavat asiamieheen yhteyttä tilanteissa, joissa vuokraa on kohtuullistettu. Tällöin kysymys on siitä, huomioidaanko toimeentulotukilaskelmassa asiakkaan todelliset asumismenot vai ns. kohtuuvuokra<sup>1</sup>. Havainnoista käy ilmi, että usein vuokramenoja ei ole kohtuullistettu heti, vaan asiakkaan kokonaistilanne on huomioitu ja kohtuullistamista on lykätty jollain tietyllä ajalla, esimerkiksi vuodella, jotta asiakas saisi asiansa järjestettyä (tulotilanteessa on odotettavissa parannusta, asiakas etsii halvempaa asuntoa tms.). Asiamieheen otetaan yhteyttä silloin, kun vuokramenoja sitten ”kohtuullistetaan” eli huomioidaan kohtuuvuokra eikä todellisia asumiskustannuksia.

Muita asumiseen liittyviä ilmiöitä asiakastilaston perusteella ovat erilaiset palveluasumiseen liittyvät epäselvyydet (paikan sopivuus asiakkaalle) sekä tilanteet, joissa asiakkaalla ei ole asuntoa, tai nykyinen asunto ei ole sopiva.

### Taloudelliset ongelmat, velkaantuminen:

Aineistoin perusteella asiamiehiin otetaan yhteyttä, kun ei tiedetä millaista apua voidaan hakea. Tällöin on usein kysymys tilanteesta, jossa asiakkaalla on huoli taloudellisesta pärjäämisestään esimerkiksi sairastamisen yhteydessä tai muussa elämän kriisitilanteessa. Usein toistuva tilanne on myös se, että asiamiehiin otetaan yhteyttä silloin, kun taloudellista apua on haettu, mutta sitä ei ole myönnetty.

### Osattomuus, ylisukupolvisuus:

Suoraan ylisukupolvisuuteen tai osattomuuteen liittyvää materiaalia ei aineistosta löytynyt. Asiamiesten havainnoista käy kyllä ilmi se, että joillain asiakkailla on suuri puhumisen ja kuulluksi tuleminen tarve. Se saattaa liittyä siihen, ettei arkielämässä ole verkostoja, joille voisi asioistaan puhua. Tällaista johtopäätöstä aineistosta ei kuitenkaan voi tehdä. Asiamiesten kanssa käydyissä keskustelussa kävi kuitenkin ilmi, että ylisukupolvisuus näkyy myös asiamiesten yhteydenotoissa. Tyypillinen tilanne on sellainen, jossa perhe on saanut toimeentulotukea. Lapsen täysi-ikäistyttyä toimeentulotuen tarve jatkuu, mutta tuki määrittyy eri perusteella silloin, kun nuori siirtyy asioimaan itsenäisesti. Perhe tarvitsee neuvoja jatkoasioinnin suhteen.

---

<sup>1</sup> Vuonna 2015 Helsingin suositukset kohtuullisiksi menoiksi olivat esimerkiksi yhdeltä hengeltä 675 euroa, kahdelta hengeltä 800 euroa, kolmelta hengeltä 925 euroa ja neljältä hengeltä 1053 euroa.

### Palvelujen vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin:

Tähän teemaan tiivistyy pitkälti se, miksi asiamiehiin otetaan yhteyttä: asiakkaat ovat tyytymättömiä saamiinsa palveluihin. Tarjotut palvelut eivät vastaa koettuja tarpeita, tai palvelut evätään kokonaan. Ottamatta kantaa siihen ovatko päätökset oikeita vai väärä, on yhdistävänä teemana asiakkaan kokemus. Hän ei koe tullessaan kuulluksi vaan ennemminkin olleensa epäammattimaisen ja/tai mielivaltaisen kohtelun kohteena. Aineistosta käy ilmi, että useissa tapauksissa kyse on ns. vaativista asiakkaista, joiden kohtaaminen vaatii työntekijältä rautaista ammattitaitoa. Väistämättä on tilanteita, joissa asiakasta ei voi miellyttää, vaan joudutaan tekemään kielteisiä tai tahdonvastaisia päätöksiä. Osa huonoon ja epäoikeudenmukaiseen kohteluun liittyvistä yhteydenotoista on kuitenkin sellaisia, jotka olisivat ehkäistävissä suhteellisen helposti.

Myös työntekijät ottavat asiamiehiin yhteyttä, kun kokevat, että asiakkaat eivät saa tarvitsemiaan palveluja. He pyytävät asiamiehiltä neuvoa siitä, miten heidän kannattaisi menettellä epäkohtien korjaamiseksi.

## 7. Lopuksi

Sosiaaliamiehille tulleista yhteydenotoista nousee usein esille asiakkaiden tiedon ja neuvonnan tarve. Asiakkaat eivät tiedä, miksi asiassa on menetelty kyseisellä tavalla, mitkä heidän mahdollisuutensa ovat asiassa toimia ja mitkä heidän oikeutensa kulloisessakin tilanteessa. Vastausten puuttuminen tai niiden epämääräisyys johtaa monesti myös epäoikeudenmukaisuuden kokemukseen, tulehtuneisiin vuorovaikutussuhteisiin ja pitkittyneisiin asiaprosesseihin. Tärkeätä olisi, että sosiaalihuollon asiakas saisi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa neuvontaa ja ohjausta asiassaan riittävällä ja ymmärrettävällä tavalla ja neuvonnassa tulisi huomioiduksi erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tarpeet. Jotta asiakaslaissa ja sosiaalihuoltolaissa edellytetty asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä toimenpidevaihtoehdoista selvittäminen ja kertominen asiakkaalle kussakin tapauksessa toteutuisivat, olisi hyvä, että näiden asioiden läpikäymisestä tehtäisiin merkintä asiakasdokumentteihin.

Viranhaltijan päätösten perusteleva ja selkeä jokaisen asiakkaan kohdalla auttaa myös asiakasta ymmärtämään, miksi ratkaisu on ollut kulloisenkin kaltainen. Erityisen tärkeätä tämä on silloin, kun asiakas saa asiassaan kielteisen päätöksen. Tämä puolestaan vähentää muutoksenhakujen tarvetta. Päätösten laadullista seuranta, arviointia sekä koulutusta päätösten teosta on tärkeätä toteuttaa jatkossakin. Samoin on tärkeätä varmistaa, että asiakas saisi aina kirjallisen päätöksen sosiaalihuollon järjestämisestä.

Muistutuksia koskien laillisuusvalvojan kohtuulliseksi katsoma vastaamisaika ei ole kaikilta osin toteutunut, joten muistutuksiin kohtuulliseksi katsottavassa ajassa vastaamisen varmistaminen on tärkeätä. Samoin toimeentulotuen muutoksenhakujen käsittely ei asiakkaiden yhteydenotoissa selvittämän perusteella ole toteutunut kaikkienensa kolmessa kuukaudessa.

Monesti asiakkaiden toiminnalliset rajoitteet ovat yhä moninaisimpia, joten asiakaskoh- taamisiin ja vuorovaikutustilanteisiin on tärkeää myös jatkossa panostaa esimerkiksi kou- lutuksen keinoin. Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri on keskeinen elementti palveluiden tarpeiden kartoittamisesta lähtien, mikä osaltaan luo hyvät edellytykset toimiville ja vaikut- taville asiakkuuksille. Asiakkaiden yhteydenotoissa on ollut tasaisesti esillä toive mahdolli- suudesta työntekijän vaihtamiseen. Suositeltavaa olisi, että asiakkaalla olisi mahdollisuus työntekijän vaihtoon joustavammin ja että sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön kriteerit olisi- vat myös asiakkaiden tiedossa. Asiakkailta ei aina ole tietoa, kuka on heidän vastuutyöntekijänsä. Hyvä käytäntö olisi, että asiakas saisi ilmoituksen työntekijänsä vaihtumisesta yh- teystietoineen.

Oman haasteensa asiakkaiden kanssa tehtävälle työskentelylle tuovat uudet lainsäädännön haasteet ja siinä muun muassa monialainen yhteistyö, joka vaatii moninaista toimintakäy- täntöjen arvioimista ja uudelleen järjestämistä. Asiakkaan kokema eri sektoreiden yhteis- työn puuttumattomuus, kokonaistilanteen huomioimattomuus ja asiakkuuksien haja- naisuus korostavat monialaisen yhteistyön tärkeyttä ja kysyntää. Palveluiden uudistamis- prosessissa uudet toimintatavat ja asiakasprosessit toteuttavat ja vahvistavat monialaista yhteistyötä.

Lähteet:

[Hallintolaki](#)

[Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#)

[Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista](#)

[Laki yksityisistä sosiaalipalveluista](#)

[Lastensuojelulaki](#)

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014.

[Sosiaalihuoltolaki](#)

Strategiset toimintamittarit väliraportti 1.3.2016 intra

Tilastoportaali intra

[Toimeentulotukilaki](#)