



19.06.2017

Asia/19

§ 692

Selvitys sosiaaliamiesten toiminnasta vuodelta 2016

HEL 2017-003986 T 05 00 02

Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi selvityksen Helsingin sosiaaliamiesten toiminnasta vuodelta 2016.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaaliamiesten selvitys vuodelta 2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliamies. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvomisen ja avustamisen lisäksi asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen. Sosiaaliamies antaa kunnanhallitukselle vuosittain selvityksen sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä.

Vuonna 2016 sosiaali- ja terveystieteiden osastossa oli kaksi päätoimista sosiaaliamiestä. Sosiaaliamiesten selvityksessä vuodelta 2016 on tarkasteltu erityisesti sosiaalihuollon asiakkaan asemaa, asiakkaiden oikeusturvakeinoja sekä asiakkaiden antamaa palautetta ja yhteydenottoja sosiaaliamiehiin.

Liitteenä oleva selvitys vuodelta 2016 ja sen johdosta pyydetyt päätöshistoriaan sisältyvät sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan sekä varhaiskasvatustieteiden lautakunnan lausunnot käsittelevät mm. aikuissosiaalityöhön ja toimeentulotukeen, lastensuojeluun, vammaispalveluihin, vanhuspalveluihin.



hin sekä asiakaspalveluun, palautteisiin ja sosiaaliasiamiestyön kehittämiseen liittyviä kysymyksiä.

Sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten yhteinen tilastointi- ja raportointijärjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2015 alussa. Vuonna 2016 yhteydenottoja tilastoitiin 897 kappaletta, edellisenä vuonna niitä oli 1 174. Eniten yhteydenottoja tuli perhe- ja sosiaalipalvelujen osaston vastuualueeseen liittyen. Yhteydenotoista suurin osa koski nuorten palveluja, aikuissosiaalityötä ja lastensuojelua ja niissä käsiteltiin täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen saamista, määräaikojen toteutumista, kohtelua ja neuvonnan tarvetta.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiesten selvityksessä esille tullessiin epäkohtiin pyritään vastaamaan sosiaali- ja terveystalouden asiakaslähtöisellä uudistamisella.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaaliasiamiesten selvitys vuodelta 2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Sosiaali- ja terveyslautakunta
Sosiaaliasiamiehet

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.05.2017 § 146

HEL 2017-003986 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi seuraavan lausunnon kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten toimintaa vuonna 2016 koskevasta selvityksestä:



"Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) 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 järjestämään sosiaalihuoltoon ja sosiaalihuollossa annettuihin sosiaalipalveluihin vuonna 2016. Selvityksessä tarkastellaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja niiden toteutumista helsinkiläisessä sosiaalihuollossa vuonna 2016.

Päätöksenteko ja dokumentointi

Suurin osa sosiaaliasiamiesten yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä viranhaltijan päätökseen. Yhteydenotot liittyivät useimmiten asiakkaan tyytymättömyyteen saamaansa viranhaltijan kielteiseen päätökseen tai saamaansa palveluun tai palveluprosessiin. Toimeentulotuesta yhteydenotot ovat koskeneet tyytymättömyyttä etenkin päätöksiin täydentävästä tai ennaltaehkäisevästä toimeentulotulotuesta. Osa yhteydenotoista käsitteli viranhaltijan päätöksen tekemättä jättämistä ja oikaisuvaatimusmahdollisuuden toteutumattomuutta.

Sosiaalihuollon päätöksenteossa ilmeni puutteita sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten päätösten tekemisessä vuonna 2016. Etelä-Suomen aluehallintovirasto 15.3.2016 kirjeessään kiinnitti huomiota hyvään hallintokäytäntöön sosiaalihuollon päätöksenteossa. Kirjeessä korostettiin, että päätöksen tekeminen on erityisen tärkeää, jos asiakkaalle ei myönnetä hänen hakemaansa palvelua tai se myönnetään vain osittain.

Vaikka päätökset olisi tullut tehdä sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakaslain perusteella, päätöksiä ei ole tehty kaikista sosiaalihuollon asiakkaan palvelua koskevista vaatimuksista, yhteydenotoista ja hakemuksista. Tämän vuoksi virastossa käynnistettiin korjaavat toimenpiteet asiakkaiden yhteydenottoihin ja hakemuksiin sosiaalihuollon palveluja koskevissa asioissa. Puutteita on esiintynyt erityisesti kotiin annettavien palveluiden järjestämistä tai niiden määrän lisäämistä koskevassa päätöksenteossa, joista ei ole annettu kirjallista muutoksenhakukelpoista päätöstä.

Korjaavat toimenpiteet ovat pääosin toteutuneet kevään 2017 aikana. Toimenpiteiden tavoitteena on ollut tehostaa asiakkaiden tiedonsaantia heidän tarvitsemistaan sosiaalihuollon palveluista sekä palveluita koskevasta päätöksenteosta. Sosiaalihuollon päätöksentekoa varten on annettu keväällä 2017 pysyväisohje "Kotihoidossa tehtävät päätökset". Sosiaalihuollon käytössä olevaan lomakkeeseen "Ikääntyneiden palve-



lutarpeen arviointi” on tehty tarpeelliset muutokset helpottamaan asiakkaan tiedonsaantia ja päätöksentekoa yksilöhuoltoa koskevissa asioissa. Virastossa on järjestetty koulutusta sosiaalihuoltolain mukaisista päätöksistä kotihoidossa maaliskuussa 2017.

Vuonna 2016 on myös käynnistetty valtakunnallisen Kansa-koulu -hankkeen myötä kaupungin työntekijöiden kouluttaminen määrämuotoiseen kirjaamiseen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) mukaisesti. Koulutuksissa käsitellään kirjaamisen peruseriaatteiden lisäksi asiakaslähtöistä ja osallistavaa kirjaamista sekä tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä kysymyksiä. Koulutuksiin osallistuvat kaikki sosiaalihuollon kirjauksia tekevät ammattilaiset.

Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve oli toiseksi merkittävin yhteydenottojen aihe. Tarve neuvonnalle liittyi tiedon saamiseen sosiaalihuollon palveluista, palveluille asetettuihin laatuvaatimukseen sekä palveluiden myöntämisen edellytyksiin ja niiden maksullisuuteen. Toimeentulotuen liittyen kysyttiin etenkin opiskelijan ja ulkomaalaisten oikeuksista saada toimeentulotukea sekä kriisiasunnon saamisen edellytyksistä. Lastensuojelun osalta yhteydenotot koskivat dokumentointia sekä asiakirjojen korjaamista, saamista ja lukuoikeuksia.

Sosiaali- ja terveystieteiden virastossa on kehitetty systemaattisesti neuvontarakenteita. Nuorten neuvontapiste Ohjaamo aloitti toimintansa vuoden 2015 lopussa ja ikääntyneille suunnattu Seniori-info talvella 2016. Toimeentulotuen puhelinneuvontaa laajennettiin ja neuvonta keskitettiin kahteen neuvontanumeroon vuonna 2015. Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä vuonna 2017 aloitettiin keskitetty sosiaalineuvonta. Neuvontaa annetaan lisäksi muun muassa talous- ja velkaneuvonnassa, lastenvalvojien neuvonnassa, asumisneuvonnassa ja maahanmuuttotoyksikössä. Kaupunkitasoisessa neuvontapisteessä Virka-infossa opastetaan kaupungin palvelujen lisäksi erityisesti maahanmuuttoon liittyvissä kysymyksissä.

Asiakkaiden kohtelu ja palveluprosessit

Asiakkaan kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä kaksinkertaistui vuoteen 2015 verrattuna. Yhteydenotot liittyivät etenkin toimeentulotuki- ja lastensuojeluasioihin. Palveluprosessien osalta yhteydenotot käsitelivät toimeentulotukipäätösten lisäselvityksiä sekä kokemusta epäluottamuksesta toimeentulotuen ja lastensuojelun työntekijöitä kohtaan. Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat työntekijöiden epäasianmukaista käytöstä sekä asiakkaiden kokemusta heidän sivuuttamisestaan ja vähättelystä.



Toimivat asiakasprosessit sekä asiakaskokemuksen parantaminen ovat palvelujen uudistamisen keskeisiä tavoitteita. Palveluja uudistetaan kaikissa toiminnoissa uusien toimintamallien ja johtamismallin suunnittelun avulla. Johtamismallin toimeenpanossa panostetaan muuan muassa osaamisen johtamiseen, osallisuuteen ja valmentavaan esimiestyöhön. Lähiesimiehet koulutetaan uuden johtamismallin käyttöön. Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on järjestetty työntekijöille koulutusta asiakaspalvelutaidoista, asiakaskokemuksesta ja osallisuuden edistämisestä. Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen on pitkäkestoinen työkentelytavoite, ja niihin liittyviä koulutuksia tullaan jatkamaan.

Vuoden 2017 alusta perustoimeentulotuen myöntäminen on siirtynyt Kelaan. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen on edelleen kuntien vastuulla. Toimeentulotuen asiakasprosessien kehittämiseksi on perustettu pääkaupunkiseudun kuntien ja Kelan yhteinen kehittämissuunnitelma. Kehittämisen tavoitteena on saada asiakasprosessit mahdollisimman sujuviksi sekä parantaa asiakaskokemusta.

Myös työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa asiakkaiden ja työntekijöiden välisen luottamussuhteen syntyyn. Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on käynnissä lastensuojelun sosiaalityön vetovoimaisuushanke, jossa selvitetään lastensuojelun sosiaalityön vetovoima- ja kuormitustekijöitä sekä toteutetaan tarvittavat toimenpiteet niiden osalta. Hankkeen keskiössä on työntekijöiden saatavuuden ja pysyvyyden edistäminen. Vetovoimaisuushankkeen tuloksia hyödynnetään myös muiden sosiaalityön sektoreiden kehittämisessä.

Muutoksenhaku ja muistutukset

Vuonna 2016 yhteydenotot toimeentulotukipäätösten muutoksenhakujen käsittelyajoista lisääntyivät. Yhteydenotot toimeentulotuen käsittelyn määräajoista vähenivät vuoteen 2015 verrattuna. Tarve muistutusneuvonnalle sekä yhteydenotot muistutusten pitkittyneistä vastaamisajoista lisääntyivät vuonna 2016.

Yksilöhuollon muutoksenhakujen käsittelyajat pitenevät vuoden 2016 aikana muutoksenhakujen lukumäärän lisääntymisen vuoksi. Jonotilanteen purkamiseksi jaostovalmistelutiimin työnjakoa muutettiin ja jonotilannetta alettiin seurata tiiviisti. Seurannan johdosta valmistelutyössä on voitu panostaa niiden asioiden valmisteluun, jotka ovat eniten ruuhkautuneet. Tämän lisäksi valmistelutyöhön palkattiin joulukuussa 2016 ja huhtikuussa 2017 määräaikaiset työntekijät.

Edellä mainittujen toimenpiteiden johdosta muutoksenhakujen käsittelyjono on lyhentynyt vuoden 2017 aikana. Myös muutoksenhakujen määrä on vuoden 2017 alkuneljänneksellä ollut pienempi kuin vastaavana aikana vuonna 2016.



Muistutusneuvontaa on kehitetty luomalla ulkoisilla verkkosivuilla saatavilla oleva ohje muistutusmenettelystä. Lisäksi on otettu käyttöön muistutusten ja kanteluiden tilastointi.

Sosiaalinen raportointi

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 7 §) säädetään rakenteellisesta sosiaalityöstä ja sen sisällöstä. Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön väline. Sen avulla tuotetaan tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä palvelujen kehittämisen tueksi.

Sosiaaliasiamies on kohdannut yhteydenotoissaan samoja ilmiöitä, joita on tuotu vuonna 2016 valmistuneissa raporteissa esiin. Näitä ovat muun muassa palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja palvelujen hajanaisuus, asiakkaiden monimuotoiset tuen tarpeet ja palvelujärjestelmän kyky vastata niihin sekä tarve monialaiselle yhteistyölle ja jalkautuvalle työlle. Sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa on hyödynnetty palvelujen uudistamisessa. Edellä mainittuihin ongelmiin pyritään vastaamaan uudistetuilla ja asiakaslähtöisillä toimintamalleilla.

Jalkautuminen leipäjonoihin

Sosiaaliasiamiehet ovat kehittäneet toimintaansa matalan kynnyksen periaattein jalkautumalla Myllypuron ja Hurstin leipäjonoihin. Tavoitteena on ollut tiedottaa sosiaaliasiamiestoiminnasta ja sosiaaliasiamiesten tehtävistä. Jalkautuminen on toteutettu yhteistyössä leipäjonojen sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa. Leipäjonoissa tehdyt havainnot ovat samansuuntaisia sosiaalisen raportoinnin tulosten kanssa painottuen asumisen kalleuden, velkaantumisen ja köyhyyden ilmiöihin. Toimintaa jatketaan myös vuonna 2017."

Esittelijä

va. virastopäällikkö
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Nanne Isokuorti, suunnittelija, puhelin: 310 24909
nanne.isokuorti(a)hel.fi

Varhaiskasvatuslautakunta 25.04.2017 § 51

HEL 2017-003986 T 05 00 02

Lausunto

Varhaiskasvatuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten selvityksestä vuodelta 2016 seuraavan lausunnon:



Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus vastaa tarvittaessa myös varhaiskasvatusviraston asiakasasioista. Vuonna 2016 sosiaaliasiain kautta ei tullut yhtään varhaiskasvatusviraston toiminnan alaista asiakasasiaa hoidettavaksi, kuten ei tullut myöskään vuosina 2014-2015. Varhaiskasvatusviraston asiakasasioiden osalta yhteydenottoja on aiempinakin vuosina tullut hyvin vähän.

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 asiakaspalauteiden ja kysymysten nopean ja asianmukaisen käsittelyn.

Esittelijä

varhaiskasvatusjohtaja
Satu Järvenkallas

Lisätiedot

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