

**Sosiaaliasiamiesten selvitys**

**kaupunginhallitukselle**

**2016**

Sari Herlevi & Jaana Iivonen  
31.3.2017

## SISÄLLYSLUETTELO

### Johdanto

1.	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista .....	4
2.	Sosiaaliasiamiehen tehtävät .....	4
3.	Lainsäädännön muutoksista vuonna 2016 .....	5
4.	Yhteydenotot vuonna 2016.....	6
	4.1 Yleistä yhteydenotoista .....	6
	4.2 Tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen .....	14
	4.3 Sosiaalipalveluiden neuvonnan tarve.....	15
	4.4 Tyytymättömyys palveluprosessiin ja palveluun .....	16
5.	Muutoksenhakujen ja muistutusten käsittelyaika .....	17
6.	Sosiaalinen raportointi .....	19
7.	Jalkautuminen leipäjonoihin .....	21
8.	Lopuksi.....	22

## Johdanto

Helsingin kaupungin sosiaaliasiamiehet työskentelevät sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö- ja kehittämispalvelut –osastolla. Sosiaaliasiamiehet antavat vuosittain kunnanhallitukselle laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000, asiakaslaki) tarkoitettua selvityksen. Tässä vuoden 2016 selvityksessä tarkastellaan sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen syitä sekä yhteydenotoissa esille nousseita näkemyksiä ja kokemuksia sosiaalihuollon palveluiden toteutumisesta. Sosiaaliasiamieheen ollaan yhteydessä pääsääntöisesti silloin, kun sosiaalihuollon asiakas on tyytymätön saamaansa viranhaltijan päätökseen tai sosiaalihuollon palvelujen laatuun. Yhteyttä otetaan myös silloin, kun halutaan saada tietoa asiakkaan asemaan liittyvien lakien soveltamisesta.

Vuonna 2015 sosiaali- ja terveysvirastossa on käynnistynyt palveluiden uudistaminen asiakaslähtöisesti, missä lähtökohtana on ollut asiakastarpeiden aiempaa parempi tunnistaminen ja integroitujen palvelujen täsmällisempi kohdentaminen. Vuonna 2016 virastossa on jatkettu prosessien kehittämistä ydinprosessien määrittelyllä ja kokeilujen käynnistämällä. Viraston prosessikartta muodostuu asiakassegmentoinnin (huolenpitoasiakkaat, yhteistyöasiakkaat, tukiasiakkaat ja pärjäämisasiakkaat) pohjalta neljästä ydinprosessista: asiakkaaksi tulo, paljon palveluja tarvitsevien tuki, satunnaisesti palveluja tarvitsevien tuki sekä riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen. Ydinprosesseja uudistamalla tavoitteena on parantaa asiakaskokemusta sekä palveluiden saatavuutta, vaikuttavuutta ja tuottavuutta. Osana uudistamistyötä palveluiden integrointia osaltaan tukevien perhe-, terveys- ja hyvinvointi- sekä monipuolisten palvelukeskusten toimintamallien kehittämistä on virastossa jatkettu. Vuosaaren kokeilussa on luotu malli monitoimijaisesta perheen palvelutarpeen arviointimallista, jossa paljon palveluja tarvitsevien perheiden palvelutarpeet kartoitetaan alussa laajasti ja asiakassuunnitelma laaditaan eri toimijoiden yhteistyönä.

Vuonna 2016 palvelukulttuurin uudistamisessa asiakkaiden ääntä ja osallisuutta on pyritty lisäämään. Toiminnan kehittämiseksi asiakaskokemuksia on kerätty eri kanavien kautta. Yksi kanava on muun muassa sosiaaliasiamiesten vuosittainen kaupunginhallitukselle antama selvitys. Asiakaspalautteen keräämisen ja käsittelemisen käytännöt sekä keinot asiakkaiden osallisuuden varmistamiseksi on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa, joiden tekoa on jatkettu yksikötasolla. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 47 §) mukaisesti sosiaalihuollon toimintayksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Kirjallisen ja julkisesti nähtävänä pidettävän omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on ehkäistä, tunnistaa ja korjata palveluissa mahdollisesti esiintyvät epäkohdat ja riskiä aiheuttavat tilanteet. Siihen liittyy keskeisesti sosiaalihuoltolaissa säädetty henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §). Valmiit omavalvontasuunnitelmat ovat kuntalaisten nähtävillä internetissä.

## 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 sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä 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

Asiakaslakiin on lisätty sosiaaliasiamiehen kelpoisuudesta uusi säännös (24 a §), joka vastaa sisällöllisesti aiemmin kumotussa laissa säädettyä. Kelpoinen sosiaaliasiamiehen tehtävään on sosiaalityöntekijä tai henkilö, jolla on tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus.

Sosiaali- ja terveysvirastossa on kaksi sosiaaliasiamiehen vakanssia. Sosiaaliasiamiehen tehtäviä vuonna 2016 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.

### 3. Lainsäädännön muutoksista vuonna 2016

Laki (L 817/2015) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä tuli voimaan 1.3.2016. Lakia sovelletaan sekä julkista tehtävää hoitavan yhteisön että yksityisen toimijan palveluksessa oleviin sekä itsenäisinä ammatinharjoittajina toimiviin sosiaalihuollon ammattihenkilöihin. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain tarkoituksena on yhdensuuntaisesti uuden sosiaalihuoltolain ja ns. sosiaalihuollon asiakaslain kanssa edistää asiakasturvallisuutta ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Lain tavoitteeseen pyritään varmistamalla, että laissa tarkoitettulla sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys sekä mahdollisuus ammattitaitonsa ylläpitämiseen. Lain tavoitteena on myös edistää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskinäistä yhteistyötä ja asiakkaiden palvelutarpeista lähtevien tehtäväkenttien muodostumista sekä varmistaa ammattitoiminnan valvonta.

Jatkossa Valvira voi myöntää sosiaalihuollon ammattihenkilölle kolmenlaisia ammattiharjoittamiseen liittyviä oikeuksia: oikeuden toimia laillistettuna sosiaalihuollon ammattihenkilönä (sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi) oikeuden käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä (lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammasuhoitaja) tai rajoitetun ammatinharjoittamisluvan. Jos sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtäviin ei ole saatavilla koulutusedellytykset täyttäviä, ammatissa voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan myös kyseisen laillistuksen saanut ja rekisteriin merkitty henkilö, mikäli laissa säädetyt tarkemmat edellytykset täyttyvät. Sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt merkitään Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annettua lakiin tehtiin vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksen ratifiointiin edellyttämät muutokset. Suomen osalta ko. sopimus ja sen valinnainen pöytäkirja tulivat voimaan 10.6.2016, jolloin myös laki (L 381/2016) kehitysvammalakiin tehtävistä muutoksista tuli voimaan. Lakiin lisättiin uudet säännökset itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, itsenäisen suoriutumisen tukemisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämisestä. Lisäksi määrättiin rajoitustoimenpiteiden yleisistä edellytyksistä sekä kullekin rajoitustoimenpiteelle asetettavista erityisistä edellytyksistä. Myös säädettiin siitä menettelystä, jota noudatetaan rajoitustoimenpidettä koskevan päätöksen tai muun ratkaisun tekemisessä.

Lastensuojelun kiireellistä sijoitusta koskevat muutokset tulivat voimaan vuoden 2016 alusta lukien. Lastensuojelulain 38 §:n mukaan lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti, jos lapsi on välittömässä vaarassa, koska puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet vaarantavat vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi itse vaarantaa vakavasti terveytään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisen rikoksen tai muulla näihin rinnastettavalla tavalla. Kiireellinen sijoitus on turvaamistoimi, jota tulee

käyttää silloin, jos lapsi on välittömässä vaarassa siten, ettei lasta voi jättää turvallisesti kotiin eikä tilannetta voida turvata avohuollon tukitoimin.

Muutokset perhehoitolakiin ja lakiin omaishoidon tuesta tulivat voimaan kesällä 2016 (L 510/2016, L 511/2016). Tarkoituksena on ollut tukea kotona asumista perhehoitoa ja omaishoitoa kehittämällä kuntien kustannusten keventämiseksi. Muutokset perhehoito-laissa koskevat muun muassa perhehoitajien vähimmäispalkkion ja -vapaiden määrää, hyvinvointi- ja terveystarkastusten järjestämistä sekä perhekodissa hoidettavien lukumäärää. Jatkossa, omaishoitoa koskevaan lainsäädäntöön tehdyillä muutoksilla, jokaisella omaishoitotosopimuksen tehneellä hoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Lakiin lisätyssä uudessa määräyksessä on säädetty kunnan velvollisuudesta järjestää omaishoitajuutta tukevia palveluja: Jatkossa kunnan tulee tarvittaessa järjestää omaishoitajalle valmennusta ja koulutusta sekä hyvinvointi- ja terveystarkastuksia sekä hyvinvointia tukevia sosiaali- ja terveystalvaeluja. Kyseisten palveluiden määrä ja sisältö kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tarvittaessa kunta voi huolehtia valmennuksen ja koulutuksen aikaisesta sijaishoidosta. Valmennusta koskevaa säännöstä sovelletaan kuitenkin vasta 1.1.2018 alkaen.

Myös isyyslakia uudistettiin vuonna 2016 ja uuden isyyslain myötä selvissä tapauksissa, esimerkiksi avoparin asuessa yhdessä, isyys voidaan tunnustaa jo neuvolassa. Uudistetun lain tavoitteena on ollut edistää lapsen oikeutta ja etua tietää alkuperänsä. Äidin oikeudesta vastustaa lapsen isän selvittämistä on luovuttu ja itseään isänä pitävän miehen kanne-oikeutta on laajennettu. Vuonna 2016 varhaiskasvatuslakiin tehdyin muutoksin (L 108/2016) on rajattu lapsen varhaiskasvatusoikeutta, jota kuitenkin Helsingissä ei ole toteutettu. Myöskään lapsiryhmien kokoja ei ole kasvatettu.

Vuoden 2016 alusta voimaantulleella, sekä julkisia että yksityisiä toimijoita koskevalla, sosiaalihuoltolain säännöksellä (48 §) sosiaalihuollon henkilöstöä edustavan toimijan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tavoitteena on turvata erityisesti haavoittuvammissa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa tulee selvittää, millä tavoin henkilökuntaa on ilmoitusvelvollisuuden käytöstä ohjeistettu.

## 4. Yhteydenotot vuonna 2016

### 4.1 Yleistä yhteydenotoista

Sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten yhteistä tilastointi- ja raportointijärjestelmää on kehitetty yhdessä tietohallinto- ja viestintäosaston tilastointiyksikön kanssa. Tilastointijärjestelmä on otettu käyttöön vuoden 2015 alussa. Tilastointijärjestelmä 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 tai asiatapahtuma voi sisältää myös useita yhteydenottoja, selvitystyötä sekä tapaamisen.

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

Vuonna 2016 yhteydenottoja oli yhteensä 897. Yhteydenottojen määrä väheni 24 % verrattuna vuoteen 2015 jolloin niitä oli 1174 kappaletta.

#### YHTEYDENOTOT VUOSINA 2013 - 2016



Kuukausittaiset yhteydenottojen määrät vaihtelivat 44- 95 välillä (vuonna 2015 vaihtelu 80 - 129 välillä). Pääsääntöisesti yhteydenotto tapahtui suomen kielellä (881 kpl) ja vähäisissä määrin ruotsin (1 kpl) ja englannin (46 kpl) kielellä. Englannin kielisten yhteydenottojen määrä on kaksinkertaistunut verrattuna vuoteen 2015.

#### YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄT ERI KUUKAUSINA 2016

Yhteydenotoista sosiaali- ja terveysviraston omaa toimintaa koski 763, muuta toimintaa 41, ostopalvelua 21, palveluseteliä 6. Vuoden 2015 vastaavat luvut olivat: oma toiminta 1034, ostopalvelu 25 ja muu toiminta 88 kappaletta.

#### YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

Asiakasmaksut	17
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	36
Itsemääräämisoikeus, edunvalvonta	2
Kiitos	1
Läheisen/omaisen tiedonsaantioikeus	4
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	41
Muu	24
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	33
Määräajat	14
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	23
Palvelun piiriin pääsy, lähetteet	6
Potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily	2
Riittämätön tiedonsaanti	20
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	187
Syrjintä	1
Tietosuoja/tietoturva	9
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	7
Tyytymättömyys kohteluun	112
Tyytymättömyys palveluprosessiin	161
Tyytymättömyys palveluun	145
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	227
Vahingonkorvausasiat	7

<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>1079</b>
------------------------	-------------

Suurin osa yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä viranhaltijan päätökseen (21 %), sosiaalipalveluiden neuvonnan tarvetta (17 %), tyytymättömyyttä palveluprosessiin (15 %), tyytymättömyyttä palveluun (13 %) sekä tyytymättömyyttä kohteluun (10 %).

Vuoteen 2015 verrattuna yhteydenotoissa ei ole tapahtunut suurta muutosta, vaikkakin kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat kaksinkertaistuneet. Vuonna 2015 yhteydenotot koskivat sosiaalipalvelujen neuvonnan tarvetta (24 %), tyytymättömyyttä palveluprosessiin (20 %), tyytymättömyyttä palveluun (18 %), tyytymättömyyttä viranhaltijan päätökseen (12 %) sekä kohteluun (5 %).

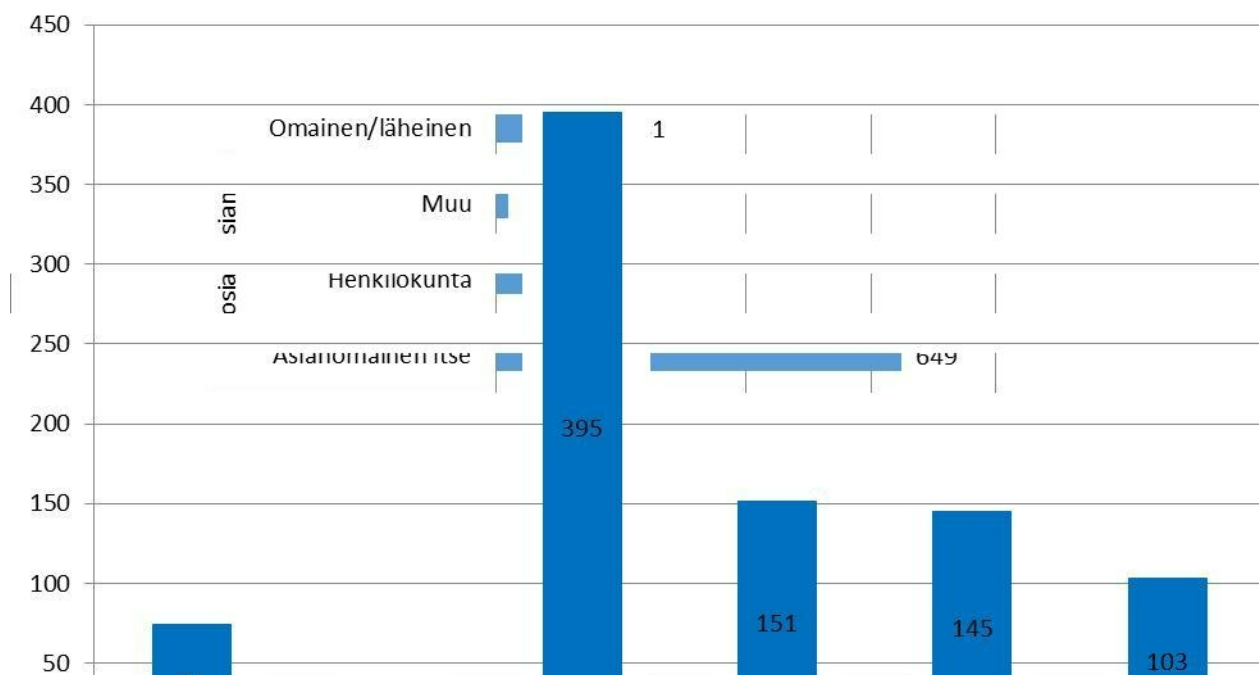
Edellisten vuosien tapaan suurin osa sosiaaliamiehille tulleista yhteydenotoista on koskenut toimeentulotukea ja lastensuojelua. Yhteydenottojen sisällöt ovat myös olleet samansuuntaisia kuin aikaisempina vuosina. Yhteydenottojen sisältöjä avataan tarkemmin luvuissa 4.2 – 4.5.



## YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄT ASIAKASRYHMITÄIN

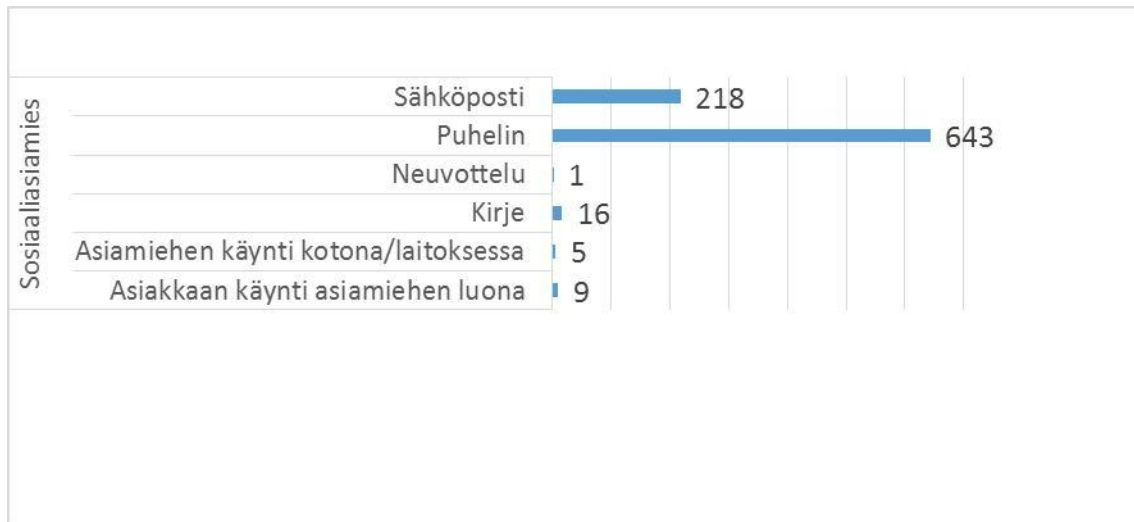
Yhteydenotoista lähes puolet koski työikäisiä (44 %). Vanhuksia asia koski 17 %, perheitä 16 % ja asiakysymyksiä oli 12 %. Lasten osuus oli 8 % ja nuorten 3 %. Asiakysymykseksi yhteydenoton kohde merkitään silloin kun iällä ei ole merkitystä tai se ei ilmene yhteydenotosta. Yhteydenottojen jakautumisessa eri ryhmien kesken ei ole havaittavissa muutoksia verrattuna aikaisempiin vuosiin.

## YHTEYDENOTTAJA



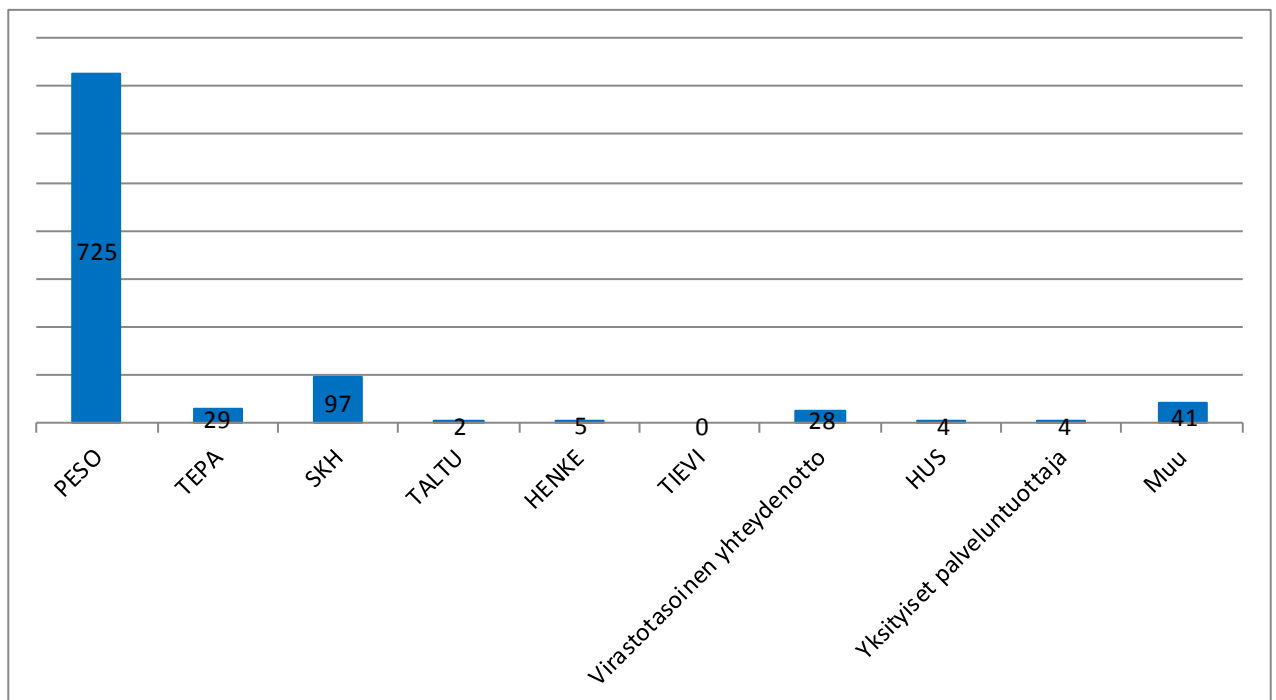
Yleisimmin yhteydenottajana toimi asianomainen itse, 72 % yhteydenotoista. Muut vastaavat luvut olivat: omainen tai läheinen 20 %, henkilökunta 5 % ja muu 2 %. Edelliseen vuoteen verrattuna määrät ovat samansuuntaisia. Yhteydenottajista uusia ennestään tuntemattomia asiakkaita oli 81 prosenttia ja 19 prosenttia otti yhteyttä uudestaan. Uudestaan yhteyttä ottaneet asiakkaat saattoivat palata asiaan samassa asiassa tai uuden asian tiimoilta.

#### YHTEYDENOTTO TAPA



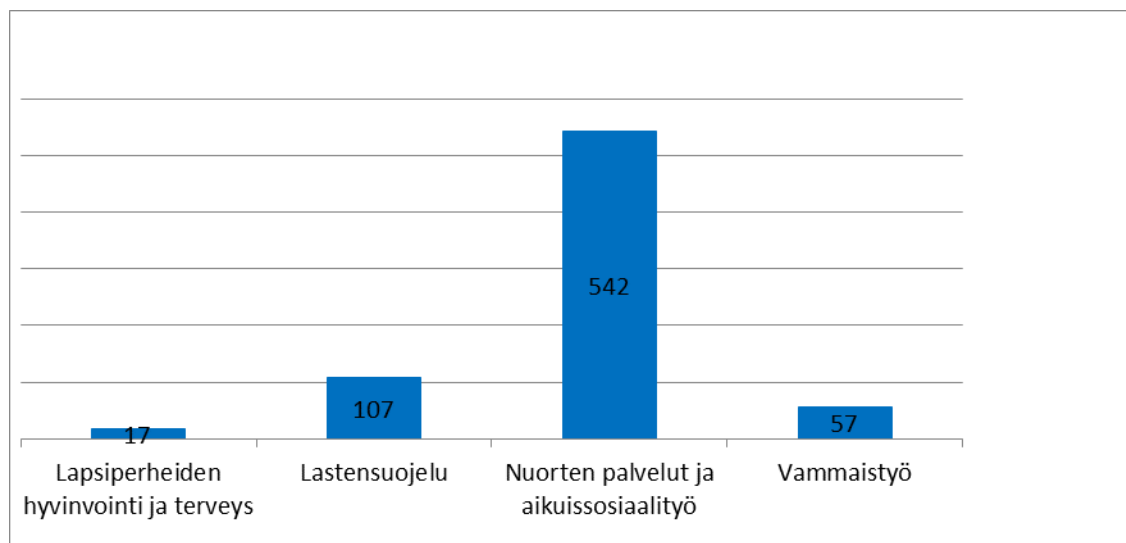
Yleisin yhteydenottotapa oli puhelin (72 %) ja seuraavaksi yleisin sähköposti (24 %).

#### 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, TIEVI tietohallinto- ja viestintäpalvelut.

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTOT TOIMISTOITTAIN



Perhe- ja sosiaalipalvelut osastoa koskevista yhteydenotoista valtaosa kohdentui nuorten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön (75 %). Lastensuojelun (15 %) ja vammaistyön (8 %) osuus yhteydenotoista oli selvästi vähäisempi. Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys toimistoa koskevia yhteydenottoja tuli muutama ja ne koskivat perheneuvolaa ja perheoikeudelliset asiat yksikön palveluita.

Perhe- ja sosiaalipalvelut osaston yhteydenotot laskivat määrällisesti 29 %. Perhe- ja sosiaalipalvelut osastoa koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2015 yhteensä 1014.

NUORTEN PALVELUT JA AIKUISSOSIAALITYÖN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

	4
Asiakasmaksut	2
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	3
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	5
Muu	4
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	10
Määräajat	9
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	3
Riittämätön tiedonsaanti	4
Saira- ja terveydenhoidon neuvonnan tarve	1
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	121
Tietosuoja/tietoturva	3
Tyytymättömyys kohteluun	32
Tyytymättömyys palveluprosessiin	92
Tyytymättömyys palveluun	56
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	186
Vahingonkorvausasiat	1
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>536</b>

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön yhteydenotot koskivat mm. täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen saamista, määräaikojen toteutumista, kohtelua sekä tarvetta neuvontaan. Tavoitettavuutta koskevat yhteydenotot vähenivät.

#### LASTENSUOJELUN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

	1
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	11
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	9
Muu	1
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	1
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	4
Riittämätön tiedonsaanti	4
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	10
Tyytymättömyys kohteluun	11
Tyytymättömyys palveluprosessiin	24
Tyytymättömyys palveluun	21
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	5
Vahingonkorvausasiat	2
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>104</b>

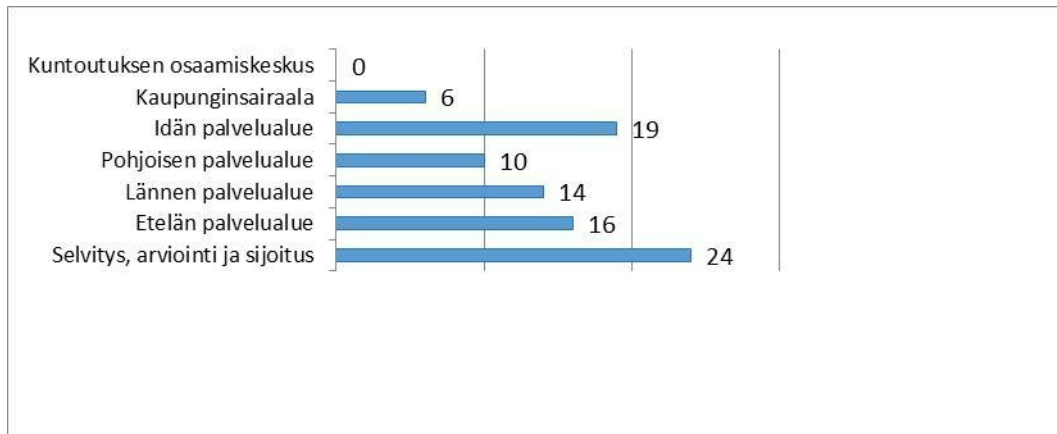
Lastensuojelun yhteydenotot koskivat neuvonnan tarvetta liittyen kiireelliseen sijoitukseen, huostaanottoon, sijaishuoltoon sekä jälkihuoltoon. Monesti kysyttiin yhteydenpidon rajoittamispäätöksen tekemisestä tai tekemättä jättämisestä sekä lapsen oikeudesta tavata läheisiään huostaanoton aikana.

#### VAMMAISTYÖN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

	1
Muu	1
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	6
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	3
Riittämätön tiedonsaanti	2
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	3
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	1
Tyytymättömyys kohteluun	1
Tyytymättömyys palveluprosessiin	8
Tyytymättömyys palveluun	13
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	9
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>48</b>

Vammaistyön yhteydenotot koskivat eniten kuljetuspalvelua ja siinä erityisesti tyytymättömyyttä siihen, että irrotus Matkapalvelukeskuksesta on poistettu. Muut yhteydenotot koskivat lähinnä henkilökohtaisen avun saamista.

#### SAIRAALA-, KUNTOUTUS JA HOIVAPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTOT TOIMISTOITTAIN



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

Sairaala-, kuntoutus-, ja hoivapalvelut osasto	3
Asiakasmaksut	5
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	2
Itsemääräämisoikeus, edunvalvonta	1
Läheisen/omaisen tiedonsaantioikeus	1
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	3
Muu	3
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	2
Määräajat	1
Palvelun piiriin pääsy, lähetteet	2
Potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily	1
Riittämätön tiedonsaanti	3
Sairaala- ja terveydenhoidon neuvonnan tarve	1
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	24
Tietosuoja/tietoturva	1
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	3
Tyytymättömyys kohteluun	2
Tyytymättömyys palveluprosessiin	9
Tyytymättömyys palveluun	15
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	4
Vahingonkorvausasiat	2
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>88</b>

Sairaala-, kuntoutus-, ja hoivapalvelut -osaston yhteydenotot koskivat ympärivuorokautiseen hoitoon pääsemistä tai hoitopaikan vaihtamista, kotihoitoa tai omaishoidontukea. Ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyä pidettiin liian vaikeana ja omaiset olivat usein huolissaan paikkaa hakevasta omaisesta. Omaishoidontuessa yhteyttä otettiin mm. tapauksissa, missä omaishoidontukea oltiin lakkauttamassa.

#### TERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTOT TOIMISTOITTAIN

Psykiatria- ja päihdepalvelut	16
Suun terveydenhuolto	2
Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka	7
Terveys- ja päihdepalvelut osasto	33
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>58</b>

#### TERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT -OSASTON YHTEYDENOTTOJEN AIHEET JA MÄÄRÄT

Asiakasmaksut	3
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	1
Palvelun piiriin pääsy, lähetteet	2
Riittämätön tiedonsaanti	2
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	2
Tyytymättömyys kohteluun	3
Tyytymättömyys palveluprosessiin	1
Tyytymättömyys palveluun	7
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>21</b>

Terveys- ja päihdepalveluita koskevat yhteydenotot liittyivät mm. tuettuun asumiseen sekä päihdehuollon asumispalveluihin pääsyyn.

#### 4.2 Tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen

Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu asiakkaalle tehtävään kirjalliseen ja muutoksenhakukelpoiseen päätökseen, joten useimmiten sosiaaliasiamieheen ollaan yhteydessä, kun yhteydenottaja on tyytymätön saamaansa viranhaltijan kokonaan tai osittain kielteiseen päätökseen tai saamaansa palveluun tai palveluprosessiin. Yhteyttä on saatettu ottaa myös silloin, kun asiakas on jäänyt miettimään viranhaltijan päätöksen tekemättä jäämistä ja oikaisuvaatimusmahdollisuuden toteutumattomuutta. Tällaisia tilanteita on ollut esimerkiksi: lastensuojelun yhteydenpidon rajoittamisessa, kriisimajoitusta haettaessa tai iäkkään henkilön kotipalvelun järjestämisessä, kun palvelun tarvetta ei ole arvioitu olevan tai se on muuttunut.

Toimeentulotuessa yhteydenotot ovat koskeneet tyytymättömyyttä viranhaltijan tekemiin päätöksiin, erityisesti täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotulotukea. Eniten harkinnanvaraisen toimeentulotuessa osalta on otettu yhteyttä koskien asumismenojen huomioimista ja niiden kohtuullistamista. Asiakkaat ovat halunneet tietää tarkemmin toimeentulotuen myöntämisen perusteista ja myös siitä, miten sosiaaliasiamies arvioi asiakaspäätökseen kirjattuja perusteluja sekä oikaisuvaatimuksen menestymisen mahdollisuutta. Muutoksenhaun neuvontaa annetaan paljon ja tarvittaessa asiamies on ohjannut asia-

kasta muutoksenhakujen pitkittyneen käsittelyn vuoksi ottamaan suoraan yhteyttä päätöksentekijään asian itseoikaisemiseksi tai uudelleen arvioimiseksi.

Viranhaltijan kielteisestä päätöksestä yhteyttä ottaneet ovat saattaneet jäädä miettimään päätöksen vähäisiä perusteluja ja sitä, miksi viranhaltija on kulloiseenkin ratkaisuun päättänyt: esimerkiksi sitä, miksi täydentävän toimeentulotuen myöntämisen edellytyksenä oleva erityinen tarve tai olosuhde ole heidän kohdallaan täyttynyt. Välillä asiakas on jäänyt miettimään, miksi hänen vaatimuksiaan ei ole käsitelty kaikkienensa, vaan osittain. Viranhaltijan päätösten tulee olla selkeästi laadittuja ja perusteltuja. Päätösten perusteluissa tulisi tuoda ilmi, mitkä seikat ovat vaikuttaneet ratkaisuun ja mikä merkitys niille on annettu. Perusteltu päätös lisää asiakkaan luottamusta viranomaistoiminnan puolueettomuuteen ja antaa paremmat edellytykset arvioida oikaisuvaatimuksen tarpeellisuutta.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on 15.3.2016 kirjeessään kiinnittänyt sosiaalihuollossa toimivien huomiota hyvään hallintokäytäntöön sosiaalihuollon päätöksenteossa. Kirjeessä on korostettu, että päätöksen tekeminen on erityisen tärkeää, jos asiakkaalle ei myönnetä hänen hakemaansa palvelua tai se myönnetään vain osittain.

#### 4.3 Sosiaalipalveluiden neuvonnan tarve

Yhteyttä ottaneille on ollut tarve saada tietoa sosiaalihuollon palveluista, palveluille asetetuista laatuvaatimuksista, palveluiden myöntämisen edellytyksistä ja niiden maksullisuudesta. Lastensuojelusta kysytään dokumentoinnista, asiakirjamerkintöjen korjaamisesta ja asiakirjojen saamisesta. Kysymyksiä esitetään siitä, kenellä on oikeus saada asiakastietoja ja millä perusteilla sekä vaaditaanko asiakirjojen luovuttamisen muille tahoille asiakkaan suostumus. Yhteyttä otetaan myös tilanteissa, joissa asiakkaalla on epäily siitä, että asiakastietoja on katsonut joku ilman, että se olisi liittynyt työtehtäviin. Toimeentulotukiasioissa neuvonta on koskenut esimerkiksi opiskelijan oikeutta toimeentulotukeen, kriisiasunnon saamisen edellytyksiä ja ulkomaalaisen oikeutta saada toimeentulotukea.

Aiemmin mainitussa Etelä-Suomen aluehallintoviraston kirjeessä 15.3.2016 on tuotu esille, että henkilön ottaessa yhteyttä sosiaaliviranomaiseen tärkeätä on, että hänelle annetaan aktiivisesti tietoa ja selvitystä tarjolla olevista palveluista ja vaihtoehtoista. Selvitys ja menettelyä koskeva neuvonta tulee antaa siten, että asiakas sen riittävästi ymmärtää.

Yleisesti asiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa on ollut esillä, etteivät asiakkaat tiedä, miten he voisivat kulloisessakin tilanteessa toimia. Asiakkaat ovat jääneet miettimään, mitä vaihtoehtoja heillä on käytettävissä ja mitkä niiden mahdolliset vaikutukset ovat. Yhteydenottajat kertovat, etteivät ole saaneet neuvoa omista oikeuksistaan asiassa tai eivät ole saaneet sitä riittävästi ja ymmärrettävästi. Erityisesti lastensuojelun asiakkaat ovat yhteydenotoissaan ilmaisseet, etteivät he tiedä, miten asiat seuraavaksi etenevät ja mitä mahdollisuuksia asiantiloissa on, ja mitä oikeuksia heillä asiassaan on. Toimeentulotuen osalta välitystiliasiakkaan asema ja perusosan alentamisen menettely ovat muun muassa olleet esillä. Asiakaslain mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada selvitystä toimenpidevaiht-

toehdoista, jotta asiakas voisi itse osallistua ja vaikuttaa asiansa käsittelemiseen, mikä on tullut kirjatuksi myös uuteen sosiaalihuoltolakiin.

#### 4.4 Tyytymättömyys palveluprosessiin ja palveluun

Toimeentulotuen asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä lisäselvitysten pyytämiseen. Asiakkaiden kertoman mukaan on pyydetty tositteita, jotka on jo esitetty tai pyydetty tositteet eivät ole olleet tarpeellisia. Yhteydenottojen mukaan toimitettuja papereita hakemuksiin liittyen katoaa ja niitä joudutaan hankkimaan ja esittämään uudelleen.

Työntekijöitä kohtaan sekä lastensuojelussa että toimeentulotuessa tunnetaan epäluottamusta. Lastensuojelussa voidaan työntekijät kokea puolueellisiksi, esimerkiksi toisen vanhemman puolelle asettuviksi. Moni yhteydenottoja kysyy, miten voisi saada vaihdettua työntekijää, sillä yhteistyö koetaan vaikeaksi ja toimimattomaksi.

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä yhä useammin tilanteissa, joissa asunnossa on homeongelma eikä asuminen voi jatkua, mutta uuttakaan asuntoa ei ole löytynyt. Välitystili-asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä tapaan, jolla varoja välitetään tai välitystiliä ei koeta lainkaan tarpeelliseksi.

Vaikka yhteydenotot tavoitettavuuteen liittyen ovat vähentyneet verrattuna aikaisempiin vuosiin, tuodaan yhteydenotoissa kuitenkin edelleen esiin tyytymättömyys siihen, ettei asiakkaiden tiedusteluihin tai yhteydenottopyyntöihin vastata.

#### 5 Tyytymättömyys kohteluun

Verrattuna vuoteen 2015 aiempaa useammin yhteydenotto on koskenut koettua tyytymättömyyttä saatuun kohteluun, mikä on ilmennyt ennen kaikkea toimeentulotuki- ja lastensuojeluasioissa. Kokemus kohtelusta syntyy asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa, jossa kumpikin osapuoli on osallinen. Asiakaskohtaamiset ovat monesti entistä haasteellisempia, koska asiakkaan ongelmat ovat monesti pitkittyneet ja kasaantuneet ja ilmenevät eri tavoin. Asiakkaalla saattaa olla lisäksi muuta asioinnin vaikeutta, kuten sairauksia ja vammoja tai muistamattomuutta. Asiakkaalla saattaa olla myös erityisiä vaikeuksia ilmaista itseään ja tehdä viestinsä ymmärrettäväksi, esimerkiksi yhteisen kielen puuttumisen vuoksi.

Yhteydenotoissa asiakkaat ovat kertoneet työntekijöiden tiuskimisesta, äänen korottamisesta, epäasianmukaisista ja asenteellisista lausumista ja kokemuksesta työntekijän asettumisesta ns. asiakkaan yläpuolelle. Asiakkaalle on myös saattanut syntyä kokemus siitä, että häntä ei aidosti kuulla tai hänen sanomisiansi sivuutetaan tai vähätellään. Lisäksi yhteydenotoissa on kerrottu ilmeisesti ja elein viestitetystä asenteellisyydestä. Erityisesti lastensuojelun työ perustuu lapsen ja muiden asianosaisten kanssa tehtävään monesti pitkäkestoiseen vuorovaikutukselliseen työskentelyyn. Lastensuojelussa yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat saattaneet usein kokea, että molemminpuolista luottamussuhdetta ei ole syntynyt ja asiakkaat ovat kuvailleen olevansa alisteisessa asemassa.



Osassa yhteydenotoissa on tullut esille, että asiakkaat ovat olleet kohtelun osalta yhteydessä esimieheen, mutta kokeneet siten, että tämä on hiljaisesti asettunut työntekijän puolelle, eikä asiaa ole objektiivisesti ollut mahdollista käsitellä. Asiakkaat ovat jääneet miettimään, meneekö heidän antamansa palaute lainkaan eteenpäin ja miten sitä mahdollisesti työyhteisössä käsitellään tai ollaan kykeneviä käsittelemään. Osa asiakkaista on kokenut ja ilmaissut, ettei asiassa hyödytä esimerkiksi muistutuksella reagointi, koska ollaan tilanteessa jossa on ns. sana sanaa vastaan tai esimerkiksi sanaton asenteellisuus, jonka todentaminen ei ole mahdollista. Osa asiakkaista on jäänyt miettimään myös sitä, mitä mahdollisia kielteisiä seuraamuksia muistutuksen teolla on jatkotyöskentelyyn mahdollisesti saman työntekijän kanssa. Huonoimmassa tapauksessa asiakkaan ja työntekijän yhteistyön solmut ovat saattaneet johtaa asioiden hoidon monimutkaistumisiin ja uudelleen järjestämisiin esimerkiksi peruuntuneisiin tapaamisiin.

Kokemus huonosta kohtelusta johtaa monesti toiveeseen työntekijän vaihdoksesta. Asiakkaat ovat monesti tiedustelleet, onko heillä oikeus vaihtaa työntekijää ja millä edellytyksin. Toisaalla sosiaaliamies on saanut myös myönteistä palautetta yhteydenotoissa siitä, kuinka asiakas kokee, että ns. työskentely työntekijän kanssa sujuu hyvin; työntekijä kuuntelee asiakasta ja pyrkii auttamaan ja tukemaan.

Henkilöstöresurssin riittämättömyys ja vaihtuvuus ovat tulleet aika ajoin esille asiakkaiden ja henkilöstön esiintuomana. Esimerkiksi lastensuojelussa lapsen ja perheen luottamuksellisen ja toimivan asiakassuhteen rakentuminen vaikeutuu, jos työntekijällä ei ole jäänyt aikaresurssia lapsen ja perheen kohtaamisille. Seurauksena on monesti työntekijän kuormittuminen. Edellytyksenä hyvälle sosiaalihuollon palveluiden toteutumiselle on ammattitaitoinen, riittävä ja mahdollisimman pysyvä henkilökunta, jolla on valmius ja asenne asiakaslähtöiseen työskentelyyn tilanteessa, jossa asiakasongelmat ovat monesti yhä monitahoisempia ja haastavampia. Vaativaa, kuormittavaa ja muuttuvaa asiakastyötä tekevillä sosiaalihuollon työntekijöille on tärkeätä mahdollisuus säännölliseen työnohjaukseen ja koulutukseen.

Palveluprosesseihin liittyvät solmukohdat vaikuttavat myös siihen, miten asiakkaat ovat kokeneet kohtelunsa. Kokemuksena on saattanut olla, ettei asiakkaalla ole oikeuksia, eikä mikään taho ota asioista vastuuta, koska mitään suoranaisia sanktioseurauksia ei voi syntyä. Asiamieheen on oltu yhteydessä, kun pyynnöistä huolimatta asiakkaalle ei ole syytä tai toisesta järjestynyt henkilökohtaista tapaamisaikaa, tai asiakkaaseen ei ole otettu pyyntöjen johdosta yhteyttä.

## 5. Muutoksenhakujen ja muistutusten käsittelyaika

Sosiaalihuollon palvelujen saamisen määräajat on määritelty sosiaalihuoltolaissa, laissa vammaisuuden perusteella järjestettävissä palveluista ja tukitoimista, toimeentulotukilaissa 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.

Vuonna 2016 yhteydenotot koskien toimeentulotuen käsittelyn määräaikoja vähenivät. Sen sijaan yhä useammassa yhteydenotossa tuotiin esiin muutoksenhakujen käsittelyaikojen pitkittyminen. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies edellyttänyt, että oikaisuvaatimukset on käsiteltävä kolmen kuukauden kuluessa niiden saapumisesta. Helsingissä jaostossa käsiteltävien asioiden valmistelu alkoi ruuhkautua vuoden 2016 kesällä. Syys-lokakuussa 2016 kaikkien oikaisuvaatimusasioiden keskimääräinen käsittelyaika oli 5,3 kuukautta. (Sosiaali- ja terveyslautakunnan esityslista 28.2.2017, 17§)

Muistutusneuvontaa annetaan yhä enemmän. Sosiaaliasiamiehet ovat tehneet yhteistyössä potilasasiamiesten kanssa lyhyen asiakasohjeen muistutusmenettelystä. Ohje on saatavissa kaupungin internetsivuilta. Asiakkaiden yhteydenotoissa tuodaan esiin kuitenkin se, että muistutuksiin vastaaminen ei toteudu kohtuullisena 1 – 2 kk aikana. Sosiaaliasiamiehet esittävät, että muistutusten ja kanteluiden tilastoinnissa seurattaisiin jatkossa myös muistutuksen vastauksen antamiseen kulunutta aikaa.

Sosiaali- ja terveysvirastossa on otettu käyttöön muistutusten ja kanteluiden tilastointi. Tilastoinnin mukaan perhe- ja sosiaalipalveluita koskevia muistutuksia ja/tai kanteluita tehtiin 165 kpl, terveys- ja päihdepalvelut osastoa koskevia 336 kpl ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut osastoa koskevia 72 kpl. Tilastoinnin mukaan perhe- ja sosiaalipalvelut osastoa koskevat muistutuksien ja kanteluiden tekijä oli useimmiten asianomainen itse (118 kpl) ja kyseessä oli tyytymättömyys palveluun (42 kpl) sekä tyytymättömyys kohteluun (27 kpl). Viranomaisen selvityspyyntöjä oli perhe- ja sosiaalipalvelut osastoa koskien yhteensä 41 kpl joista 22 oli aluehallintovirastosta, 15 eduskunnan oikeusasiamieheltä sekä yksittäisiä selvitys pyyntöjä mm. oikeuskanslerilta ja tietosuojavaltuutetulta.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut osastoa koskevissa muistutuksissa ja kanteluissa tekijä oli 54 tapauksessa omainen ja vain 9 tapauksessa asianomainen itse. Viranomaisen selvityspyyntöjä oli aluehallintovirastosta 9 ja Valvirasta ja muualta yhteensä 4 kappaletta. Muistutuksen tai kantelun aiheena oli tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen 38 prosentissa ja 11 prosentissa asia koski dokumentointia/asiakirjoja/lausuntoja/todistuksia.

#### PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT OSASTOA KOSKEVAT MUISTUTUKSET JA KANTELUT

	Lukumäärä
Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys	5
Lastensuojelu	74
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö	81
Vammaistyö	5
<b>Yhteensä</b>	<b>165</b>

**SAIRAALA-, KUNTOUTUS- JA HOIVAPALVELUT OSASTOA KOSKEVAT MUISTUTUKSET JA KANTELUT**

	Lukumäärä
Selvitys, arviointi ja sijoitus	16
Etelän palvelualue	12
Idän palvelualue	4
Pohjoisen palvelualue	9
Kaupunginsairaala	27
Kuntoutuksen osaamiskeskus	4
<b>Yhteensä</b>	<b>72</b>

## 6. Sosiaalinen raportointi

Sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014, 7 §) on säädetty kunnissa tehtävästä rakenteellisesta sosiaalityöstä ja sen sisällöstä. Rakenteellisella sosiaalityöllä on lain mukaan huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Yksi rakenteellisen sosiaalityön väline on sosiaalinen raportointi. Raportoinnilla, joka pohjautuu asiakasdokumentointiin, tuotetaan tietoa asiakastarpeista ja niiden yhteiskunnallista yhteyksistä sekä tietoa palvelujen vaikuttavuudesta ja vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin.

Vuoden 2015 sosiaaliasiamiesten selvitys sisälsi Auri Lylyn tekstin koskien sosiaalisen raportoinnin näkökulmaa asiamiesten havaintoihin. Tiedon keräämistä pilotointiin syksyllä 2015 perhe- ja sosiaalipalvelut-osastolla nuorten palveluissa, sosiaalisessa ja taloudellisessa tuessa sekä lastensuojelun avohuollossa, josta on laadittu raportti ”Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana, esimerkkeinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu”, tutkimuksia ja raportteja 2/2016. Raportissa on todettu lain asettaman tavoitteen mukaisesti, että sosiaalisesta raportoinnista saatava tieto kytketään johtamisen rakenteisiin virasto- ja kaupunkitasolla. Sosiaali- ja terveysvirastossa tarkoituksena on tiedon hyödyntäminen sekä viraston toiminnan kehittämisessä että palvelujen uudistamisessa.

Raportointiaineiston mukaan asiakkaiden hyvinvointiin ja palvelujen tarpeeseen vaikuttavina keskeisinä teemoina olivat Helsingin kalliit asumiskustannukset, talousvaikeudet ja velkaantuminen, osattomuus, ylisukupolvinen huono-osaisuus, lastensuojeluperheiden aikuisten tuen tarve ja huolto- ja tapaamisriidat. Lyly kirjoitti havainnoistaan sosiaaliasiamiesten vuoden 2015 yhteydenottojen sisällöistä, minkä lisäksi hän tarkasteli asiamiehille tulleita yhteydenottoja sosiaalisessa raportoinnissa esille nousseiden teemojen mukaisesti. Sosiaalisen raportoinnin kehittämistyö on ollut käynnissä maaliskuusta 2015 alkaen vuoden 2016 loppuun. Vuoden 2015 raportoinnin jälkeen tiedon raportointi on laajentunut vuonna 2016

seuraaville tahoille: vammaistyö, Ohjaamo, asumisneuvonta, ikääntyneiden sosiaali- ja lähi-työ, SAS -toimisto sekä työkykyselvitys.

Vuonna 2016 eri osastojen tuottamissa sosiaalityön ammattilaisten raporteissa on noussut esille osaksi samoja havaittuja ilmiöitä, joita myös sosiaaliamies yhteydenotoissaan on kohdannut joko asiakkaan kertomana tai asiakastilanteista ilmenevinä. Seuraavassa nostetaan esille raporttien keskeistä sisältöä.

Vammaistyön raportissa on tuotu esille muun muassa vammaisten sosiaalityössä verkostotyön korostuminen, palvelujärjestelmän mutkikkuus erityisesti erityistarpeisen asiakkaan kohdalla, erityislasten vanhempien uupuminen ja taloudelliset ongelmat, jotka saattavat johtaa tarjotun tuen esimerkiksi lyhytaikashoidon käyttämättä jättöön. Raportissa on tuotu esille myös kotihoidon sisällön kehittäminen vastaamaan vammaistyön asiakkaiden tarpeita, avun tarpeeseen kodinhoidollisissa toiminnoissa ja kodin ulkopuolisessa asioinnissa. Esiin on tuotu myös ns. väliin putoavat asiakkaat, joilla ei ole kehitysvammaa, eivätkä he ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaiden saamat palvelut tulisi saada entistä laajemmin peruspalvelujen piiristä, todetaan raportissa. Tarvetta on kehittää ja vahvistaa peruspalveluja ja monialaista yhteistyötä siten, että peruspalvelut ovat joustavammin vammaisten asiakkaiden käytössä, esimerkiksi räätälöitynä sosiaalisena kuntoutuksena. Asiakasdokumentoinnin tulisi olla selkeää.

Työkykyselvityksen asiakkaita koskevassa raportissa on tuotu esille eri tahoilla hoidettujen asiakastietojen kokonaisvaltaisuuden ja jatkuvuuden puutteellisuus, mikä on jättänyt asiakkaat ajalehtimaan, ja myös asiakassiirrot tulisi tehdä saattaen. Asiakkaista moni todetaan sosiaalihuoltolain määrittämiksi erityistä tukea tarvitseviksi asiakkaaksi. Ohjaamon raportissa kiinnitetään huomiota puutteellisuuteen matalan kynnyksen mielenterveyspalveluissa, jotka olisivat nuorille suunnattuja ja tarpeita vastaavia.

Asumisneuvonnan asiakkaita koskevassa raportissa on otettu esille, että asiakkaat ovat entistä heikompia toimintakyvyltään eikä heillä ole riittävästi tukea kotona asumiseen. Myös SAS-toimiston raportissa on otettu esille palveluiden kohtaamattomuus iäkkäiden kotona asumisen mahdollistumiseksi mahdollisimman pitkään, kotiin vietävien palveluiden tulisi pystyä toimimaan entistä joustavammin. Asumiseen kasaantuvat monet ongelmat, kuten luottotiedottomuus, ylivelkaantuneisuus ja päihde- ja mielenterveysongelmat nostetaan esille asumisneuvonnan raportissa. Laajassa asiointiverkossa asiointi vaatisi tukea muun muassa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla. Laitospaikkojen vähentymisen seurauksena asumisen ongelmat korostuvat, koska entistä huonokuntoisempia ja muistisairaita vanhuksia asuu kotona. Välillä palveluja ei ole saatu tuotua riittävästi asiakkaiden käytettäväksi suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Esimerkiksi asunnonvaihdot esteettömiin asuntoihin ovat hankalia, koska asuntojen saatavuus ja vaihtuvuus on heikkoa. Puolestaan avohoito on puutteellista nykyisin resurssein ja rakentein, eikä se pysty vastaamaan kasvavaan tarpeeseen todetaan raportoinnissa; jalkautuvalle terveyspalvelulle olisi tarvetta. Mielenterveys- ja päihdeasukkailla asumisterveydellisten asioiden hoito on pitkälinen prosessi ja toimintakykyisyyden puuttuessa ongelmien hoito entisestään vaikeutuu. Syrjäytyneille nuorille tai syrjäytymisvaarassa oleville tulisi olla saatavilla helpommin väliaikaista majoitusta ja asumisen tukea ja seurantaa asumisen sujumiseksi. Tärkeätä oli asiakkaalle vastuuhenkilön nimeäminen kaupunkitasolla, joka koordinoisi palvelut, palvelujen tarjonnan selkiyttäminen

ja tekemisen asiakkaalle helpommin saavutettaviksi. Moniammatillisuuteen tulisi panostaa ja konsultaatiomahdollisuuksia edistää ja aikuisia väliinputoajia pyrkiä etsimään jalkautuvan työn kautta. Asumisen kalleus ja vuokratason jatkuva nousu johtavat työssäkäyvien köyhtymiseen ja velkaantumiseen.

Ikääntyneiden sosiaali- ja lähityön työntekijät toteavat raportissaan myös esimerkiksi asunnon kunnossapidon ongelmista muistisairaiden, liikuntaesteisten ja psyykkisesti oirehtivien kohdalla, mikä saattaa johtaa raivaussiivous- ja häätötilanteisiin. Samoin SAS-toimiston raportissa nostetaan esille asiakkaiden toimintaan liittyvät vaarat ja häiriötilanteet kodissa ja sen ulkopuolella, samalla kun yksinäisyys ja sosiaalisten kontaktien puute kuormittavat iäkkäitä. Heikompikuntoisten asumisen turvaamiseksi tuodaan lähityön ehdotuksena kotihoidon määrittely uudella tavalla asiakkaan huolenpidosta kokonaisvaltaisemmin vastaavaksi tai paremmin kohtaamaan esimerkiksi omaishoitoperheitä perheiden tukemisen tehostamiseksi. Omaishoitajien tukeminen on myös esillä SAS-toimiston raportoinnissa. Lähityön raportissa tuodaan esille psykiatrisen konsultaation kehittäminen alueen sosiaalityössä ja kotihoidossa, omaishoitajien jaksaminen, tilapäisasumisen tarve, laaja-alainen iäkkäiden henkilöiden sosiaalityön tarve ja mielenterveyspalveluiden kohdentaminen ja viranomaisten välisen yhteistyön esteet ja kehittämisen tarve. Palvelujen hajaantuminen ja eriytyminen hankaloittaa palveluihin hakeutumista, missä tilanteessa neuvonnan ja ohjauksen tarve korostuu.

Eri tahoilla tehdyistä raporteista nousevat esille yhteisiä teemoja, joita ovat: palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja palvelujen hajanaisuus, asiakkaiden monimuotoiset ongelmat ja eriateisten tuen tarve monesti erityisen tuen tarve, monialaisen yhteistyön tarve, esteet ja kehittäminen sekä palvelujärjestelmän kohtaamattomuus tai asiakokemus kohtaamattomuudesta suhteessa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja jalkautuvan työn tarve.

## 7. Jalkautuminen leipäjonoihin

Sosiaaliasiamies on syksyn aikana jalkautunut Myllypuron ja Hurstin leipäjonoihin molempiin kerran kuussa. Jalkautuminen on tehty yhteistyössä leipäjonon sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa. Jalkautumisten tarkoituksena on ollut tiedottaa sosiaaliasiamiestoiminnasta ja siitä missä asioissa sosiaaliasiamies voi helsinkiläisiä ohjata ja neuvoa. Sosiaaliasiamies on ollut tavattavissa ennakoon tiedotettuna aikana ja leipäjonossa käyvät ovat voineet tulla keskustelemaan asioistaan leipäjonossa tai ottaa yhteyttä muulloin.

Leipäjonossa käyvien helsinkiläisten elämäntilanteet ovat erilaisia, mutta eniten vaikuttaisi taustalla olevan asumisen kalleus ja velkaantuminen sekä köyhyys, jonka taustalla on mm. pitkittynyttä työttömyyttä, pienet eläkkeet ja vaatimaton perusturvan taso. Toimeentulotuesta on saatettu kohtuullistaa hyväksyttävän vuokran määrä, jolloin asiakkaalle jää ainoaksi mahdollisuudeksi maksaa ylimenevä osuus perusosasta, sillä edullisempaa asuntoa ei ole edes aktiivisenkaan hakijan pääkaupunkiseudulla helppoa löytää – etenkin jos on luottohäiriömerkintöjä tai maksuvaikeuksia. Velkoja ei huomioida toimeentulotuesta menona, joten niitä maksetaan vähäisistä tuloista. Rahaa jää käytettäväksi ruokaan entistä vähemmän ja moni toimeentulotuen asiakas tai toimeentulotukea saamaton helsinkiläinen joutuu hakemaan täydennystä ruokaan leipäjonosta. Tosiasiallisesti ihmiset elävät reilusti

alle minimintulon (perusosa), joka alun perinkin on mitoitettu tilapäiseksi, kattamaan vain välttämättömät vähimmäismenot esimerkiksi lyhyen työttömyysjakson aikana. Leipäjonossa on asiakkaita, joille jää pakollisten menojen jälkeen enimmillään muutama kymmenen euroa kuussa käytettäväksi ruokaan, hygieniaan ja muihin henkilökohtaisiin menoihin.

Leipäjonossa sosiaaliasiamieheltä neuvoa on kysytty mm. toimeentulotuesta ja lastensuojelusta. Kävijöitä on huolettanut myös toimeentulotuen perusosan siirtyminen Kelan maksettavaksi. Leipäjonon sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja tapaavat asiakkaita ja tarvittaessa avustavat eri viranomaisen kanssa asioimisessa olemalla tukena tapaamisilla. Asiakkailla näyttäisikin olevan tarvetta tukeen liittyen asiointiin tai kokonaistilanteen selvittelyyn. Sosiaaliasiamies jatkaa jalkautumista myös vuonna 2017.

## 8. Lopuksi

Väestön kasvun ennustetaan Helsingissä jatkuvan voimakkaasti myös tulevana vuosina tilanteessa. Helsinkiä leimaa sisäinen alueellinen sosioekonominen eriytyminen, mikä asettaa omat haasteensa palveluiden kehittämiseksi. Asiakastarpeisiin räätälöityjä erimuotoisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tarvitaan yhä lisääntyvässä määrin ja palveluiden tulisi olla entistä vaikuttavampia. Palveluiden uudistamisen suunta asiakaslähtöisesti ja asiakkaan tarpeista lähtien ja monitoimijaisesti on osaltaan takaamassa palveluiden uudenlaista järjestämistä. Asiakastilanteet ovat monesti yhä useammin pitkittyneitä sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon ammatillista osaamista vaativia. Asiamiehen selvityksissä on aiempina vuosina ollut usein esillä se, että yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat kokeneet, ettei viimesijaisesti ole tahoa, joka asiakkaan kokonaistilanteesta ottaisi niin sanotusti kopin ja asiakasasioita hoidetaan eri sektoreilla erillään. Tavoitteena on tulevaisuudessa se, että asiakkaalla olisi yksi moniammatillisesti laadittu palvelutarpeet kattava hoito- ja palvelusuunnitelma.