

Sosiaaliasiamiesten selvitys
kaupunginhallitukselle
2014

SISÄLLYSLUETTELO

Esipuhe

1.	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	3
2.	Sosiaaliasiamiehen tehtävät	3
3.	Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen Helsingissä.....	4
	Neuvonta ja ohjaus	
	Sosiaali- ja terveystieteiden viraston saama palaute	
	Toimeentulotuen sähköinen hakeminen	
	Nuoret	
	Ikääntyminen	
	Palvelun laadun poikkeamat	
4.	Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen.....	13
5.	Johtopäätökset.....	13

Esipuhe

Helsingin kaupungin sosiaaliasiamiehet työskentelevät sosiaali- ja terveystieteiden viraston henkilöstö- ja kehittämisselvitely- osastolla. Vuosittain asiamiehet antavat kunnanhallitukselle laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoitettua selvityksen. Tämä selvitys koskee vuotta 2014. Vuotta 2013 koskeva raportti on annettu elokuussa 2014.

1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ([812/2000 Finlex](#)) sisältää keskeiset asiakkaan osallistamiseen, 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 äidinkielenä ja kulttuuritaustansa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksesta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. 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 tulevat laista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tulee toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

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

Sosiaali- ja terveystieteiden virastossa on kaksi sosiaaliamiehen vakanssia. Vuonna 2014 sosiaaliamiehen tehtäviä on hoitanut Jaana Iivonen ensimmäisen puoliskon yksin. Toista vakanssia on kesästä lähtien hoitanut Satu Inkiläinen sekä Nico Vacklin. Tilanne on ollut vuoden 2014 alkupuoliskon osalta poikkeava ja rikkonaisuudesta johtuen yhteydenottojen määrästä ei ole mahdollista esittää kuin karkea yhteydenottojen taso.

Sosiaaliamiehen päivittäisenä käytännön työnä on ohjata ja neuvoa kuntalaisia, sosiaalihuollon asiakkaita, heidän omaisiaan ja muita läheisiä sekä muita yhteyttä ottavia tahoja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi amiehen lakisääteisenä tehtävänä on asiakkaan avustaminen muistutuksen teossa.

Yksinomainen suullisesti tai kirjallisesti annettava ohjaus ja neuvonta ovat tarvinneet monesti rinnalleen niiden konkretisointia, mikä on pääsääntöisesti tapahtunut asiakkaan asian eteenpäin viemisenä työntekijätahoille. Poikkeustilanteissa esimerkiksi asiakkaan rajoitteiden estäessä normaalin asioinnin, on sosiaaliamies myös avustanut muutoksenhaussa. Asiakkaan yhteydenoton syynä on lähinnä se, että joko asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi tai hän arvioi, että hän tarvitsee lisätietoa, mitkä ovat hänen oikeutensa kulloisessakin tilanteessa.

Vuonna 2014 yhteydenottoja sosiaaliamiehille oli yhteensä 1330, kun niitä edellisellä vuonna oli 1117. Vastaavasti kuten edellisinä vuosina yhteydenottoja tuli selvästi eniten koskien perhe- ja sosiaalipalvelut -osaston vastuualueita. Yhteydenottoista selvästi suurin osa koski nuorten palvelut – ja aikuissosiaalityön toimistoa ja toiseksi eniten lastensuojelun toimistoa. Huomattavasti vähemmän yhteydenottoja sosiaaliamiehille tuli koskien muita ydintoimintojen vastuualueita; yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut – osastoa ja yhteydenottojen sisältöinä olivat lähinnä vanhusien ympärivuorokautisen hoitopaikan saamiseen tai hoidon laatuun liittyviä. Vuoden jälkimmäisenä puoliskona on havaittavissa selvä yhteydenottojen vähentyminen ympärivuorokautisen hoitopaikansaamiseen, mikä saattaa merkitä esimerkiksi, että asiakkaat ovat kokeneet SAS-prosessin selkeämmäksi. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei tarkasteluvuonna juurikaan ollut.

3. Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen Helsingissä

Tietokeskuksen Helsingin tila ja kehitys 2015 mukaan helsinkiläisten määrä on lisääntynyt noin 9 000 asukkaalla joka vuosi. Seuraavan kymmenen vuoden aikana kaupungin väkiluvun ennustetaan kasvavan lähes 100 000 asukkaalla. Väestörakenne pysyy kuitenkin nuorena huolimatta ikäihmisten kasvavasta osuudesta. Työttömyys on kasvussa ja nuorten ja maahanmuuttajien asema työmarkkinoilla on hankala. Määräaikainen kokoaikatyö ja osa-aikatyö ovat yleisempiä kuin muulla kaupunkiseudulla. Pitkäaikaistyöttömyys yleistyy.

Suomen yleinen heikko taloudellinen tilanne on vaikuttanut asiakkaan asemaan myös Helsingissä. Taloudellinen tilanne ja työttömyyden kasvu on lisännyt toimeentulotuen saajia 2411 henkilöllä edellisestä vuodesta. (Sosiaali- ja terveystieteiden viraston tilinpäätös 2014) Helsingiläisistä neljä viidestä kotitaloudesta on yhden tai kahden asukkaan kotitalouksia. Yksinhuoltajien osuus on suuri. Hyvinvointierot lisääntyvät niin eri väestöryhmien kuin kaupun-

ginosien välillä. Reilu kymmenesosa helsinkiläisistä kotitalouksista saa toimeentulotukea. Erityistä huolta on syytä kantaa lapsiperheiden tilanteesta. ([Tietokeskus](#) Helsingin tila ja kehitys 2015)

Neuvonta ja ohjaus

Hallintolain takaamien yleisten hallinto-oikeudellisten periaatteiden lisäksi hyvään hallintoon kuuluvat myös muun muassa palveluperiaate ja viranomaisen neuvontavelvoite. Palveluperiaatteen (HL 7 §) mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnon asiakas saa asianmukaisesti palveluja ja viranomainen pystyy suorittamaan tehtävänsä tuloksellisesti. Lähtökohtana tulee olla asiakasnäkökulma ja palvelun asianmukaisuuden on katsottu merkitsevän, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa tulisi järjestää mahdollisimman joustavasti ja palvelumyönteiseksi.

Palveluperiaatteen konkreettisena ilmentymänä on pidetty muun muassa neuvontavelvollisuutta, joka on kirjattu hallintolain 8 §:ään. Sen mukaan viranomaisen on annettava toimivaltansa rajoissa asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hyvään hallintoon kuuluva palveluperiaatteen edellyttää, että viranomaiselle lähetettyihin asiallisiin yhteydenottoopyyntöihin ja kirjeisiin vastataan kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaiden yhteydenotoissa, varsinkin toimeentulotukiasiakkaiden yhteydenotoissa, tulee alinomaan esille, että työntekijöiden tavoitettavuus on hankalaa ja yhteydenottoihin vastaaminen vie pitkän aikaa, taikka yhteydenottoihin ei asiakas saa lainkaan vastausta. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuudet hankaloittavat usein tilanteita.

Työntekijöiden heikko tavoitettavuus hankaloittaa merkittävästi asiakkaiden tukien ja palveluiden hakuun ja maksatukseen ja muuhun asiointiin liittyvien asioiden hoitoa ja viranomaisen antaman neuvonnan ja ohjauksen lakiin kirjattua toteutumista. Kohtuuttomuutta saattaa entisestään pahentaa asiakkaan yksilölliset asiointin hankaluudet. Katkokset palvelussa työntekijöiden vaihtuvuuden ja poissaolojen johdosta entisestään vaikeuttavat osaltaan tilannetta. Asiakas on huonoimmassa tapauksessa ohjautunut työntekijätaholta toiselle ilman, että asiakas olisi saanut oikea-aikaisesti ohjausta ja neuvontaa asioissansa. Sosiaalihuollon ja sosiaaliturvan kenttä on laaja, mutta on perusteltua odottaa, että sosiaalilyön ammattilainen ottaa tarvittaessa vastuun asiakkaan edelleen ohjaamisesta ns. oikeaan osoitteeseen. Muutoin asiakas huonoimmassa tapauksessa jää ilman tarpeellisia etuuksia ja palveluita tai asian eteneminen viivästyy kohtuuttomasti.

Entistä enemmän on kiinnitettävä huomioita asiakaslain 5 §:n asianmukaiseen toteutumiseen ja siinä todettuun viranomaisen erityiseen selvittämisvelvollisuuteen. Asiakkaat ovat usein olleet yhteydessä sosiaaliammattilaisiin siksi, ettei heille ole riittävällä tavalla selvitetty heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan tai niistä ei ole tapaamisissa ollut lainkaan puhetta.

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, omaehtoisesti. Liian monesti on ollut kyse siitä, että ymmärtääkö asiakas itse tiedustella oikeuksiaan ja vaihtoehtojaan; jos asiakas ei

ole oma-aloitteisesti ymmärtänyt asiaa tiedustella, siitä ei ole myöskään asiakkaalle mitään välttämättä mainittu. Sosiaalihuollon henkilöstöllä oma aloitteinen velvollisuus selvittää asiakkaalle palvelujärjestelmäänsä sisältyvät erilaiset vaihtoehdot sekä erityisesti se, min-kälaisilla edellytyksillä asiakas on oikeutettu saamaan erilaisia palveluita. Selvitettäväksi tu-levat tällöin myös ne eri vaihtoehtoiset palvelut ja tukitoimet, joihin asiakkaalla on mahdol-lisesti oikeus. Selvitys on lisäksi annettava siten, että asiakas kykenee riittävästi ymmärtä-mään annetun selvityksen sisällön ja sen merkityksen. On korostettu, että nimenomaan neuvontavelvollisuuden toteutuminen on erityisen tärkeää toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla, koska kyse on asiakkaan oikeusturvan kannalta merkityksellisen viimesijaisen etuuden turvaamisesta.

Helsingin kaupunki on uudistanut omia hel.fi internetsivujaan vuoden 2014 aikana. Sosiaali- ja terveysviraston internetsivut ovat olleen muutostyön aikana osittain sekavat. Tietoa kun-talaisille on ollut sekä vanhoilla että uusilla sivuilla. Erityisesti toimeentulotuen hakijoiden on vaikea internetsivujen kautta löytää oman vastuutyöntekijänsä yhteystietoja. Kehittä-mällä internetsivuja informatiivisimmiksi ja helppokäyttöisemmäksi saadaan osa kuntalai-sista omatoimisesti löytämään etsimänsä tieto.

Sosiaali- ja terveysviraston keskitetty sosiaali- ja terveystalouden neuvonta lakkautettiin 23.12.2014. Terveystalouden neuvontaa saa jatkossakin ympäri vuorokauden, mutta sosiaalipalve-luissa neuvontaa annetaan alueellisista palvelupisteistä rajattuna aikana. Esimerkiksi toi-meentulotuen hakemiseen liittyvää neuvontaa saa työntekijöiden puhelintunnilla arkisin klo 9 - 10. Toimeentulotuen maksatukseen liittyvää neuvontaa saa arkisin klo 8.15 - 16.00, mutta numero on ruuhkainen. Sosiaalipalveluja hakeva helsinkiläinen on siis eriarvoisessa asemassa kuin terveystalouden palveluja käyttävä.

Sosiaalihuollon palvelujen saamisen määräajat

Sosiaalihuollon palvelujen saamisen määräajat on määritelty sosiaalihuoltolaissa, laissa vammaisuuden perusteella järjestettävissä palveluista ja tukitoimista, toimeentulotukilais-sa sekä lastensuojelulaissa.

Ikääntyneen väestön sosiaalipalveluiden odotusajat

Vanhustalovelvollisuuslaki velvoittaa kunnat julkaisemaan tiedot siitä, missä ajassa iäkäs henkilö voi saada hakemansa sosiaalipalvelut. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouden palveluista § 26: Odotusaikojen julkaiseminen). Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto julkaisee tiedot kolme kertaa vuodessa internetsivuilla. Lisäksi tiedot annetaan tiedoksi Helsingin kaupungin vanhusneuvostolle.

Vanhusten palvelujen tarpeen arviointi

Arviointi on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta 75 vuotta täyt-täneelle henkilölle ja Kelan eläkkeensaajan erityishoitotuen saajalle. Arviointi edellyttää asiakkaan tapaamista.

Vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittäminen

Palvelutarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Arviointi edellyttää asiakkaan tapaamista. Palvelusuunnitelma on laadittava viivytyksettä ja palveluja koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen tekemisestä.

Lastensuojelun selvityksen tekeminen

Työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen kiireellinen lastensuojelun tarve saatuaan tietää mahdollisesti lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Muissa tilanteissa sosiaalityöntekijä päättää seitsemän vuorokauden kuluessa, onko ilmoituksen perusteella syytä tehdä selvitys lapsen lastensuojelun tarpeesta. Selvitys on tehtävä viimeistään 3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta.

Toimeentulotukipäätöksen tekeminen

Toimeentulotukea koskeva päätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen jättämisestä. Kiireellinen päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa

Toimeentulotukea hakevan on päästävä keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hän on sitä pyytänyt. Keskustelu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa voidaan tehdä myös puhelimitse. Työntekijä arvioi tarvitseeko asiakkaalle varata aikaa vai voidaanko asiakkaan tilanne arvioida puhelimitse.

Sosiaaliamiehen näkemys määräaikojen toteutumisesta

Sosiaaliamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella määräajat palvelun saamiselle toteutuvat pääsääntöisesti vanhuspalveluissa, vammaispalveluissa ja lastensuojelussa. Toimeentulotukipäätöksen tekeminen lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä sen sijaan ei toteudu. Toimeentulotukilain mukaan hakijalla on oikeus saada päätös hakemukseensa säädetyssä seitsemän arkipäivän määräajassa, ellei hakemus ole puutteellinen. Puutteelliseen hakemukseen päätös on annettava seitsemän arkipäivän kuluessa siitä kun lisäselvitys on toimitettu tai kun lisäselvitykselle annettu määräaika on päättynyt.

Sosiaali- ja terveystoimiston tilastoportaalin mukaan kaikkien toimeentulotuen hakemusten seitsemän arkipäivän käsittelyaika toteutui vaihdellen 70 % - 81 % välillä eri kuukausina.

Sosiaaliamiehille on viikoittain tullut yhteydenottoja joissa asiakas on saattanut joutua odottamaan päätöksen tekoa ja täytäntöönpanoa jopa viikkoja. Laissa on asetettu toimeentulotukihakemuksen käsittelyajoille määräajat, jotka ovat ehdottomia, ja joita tulee noudattaa. Viivästynyttä käsittelyä ei ole oikeuskäytännön mukaan voitu perustella viranomaisen toiminnan hankaluuksilla.

Viimesijaisen etuuden varassa elävälle toimeentulotuen asiakkaalle tilanne on kohtuuton jos asiakkaalle itselleen kertyy kustannuksia siitä, että hän yrittää selvittää hakemuksensa käsittelyn tilaa monesti useammankin yhteydenoton ja yrityksen kautta siinä onnistumatta

ja asiakas ei saa itsestä riippumattomista syistä syntyneitä kiireellisesti toimeentulotukiasi-
aansa asianmukaisesti käsittelyyn. Erityisesti sosiaalihuollon asiakkaat tarvitsevat vankkaa
ja oikea-aikaista ja selkeää ohjausta ja neuvontaa.

Sosiaali- ja terveystoimiston saama palaute

Sosiaali- ja terveystoimisto on mukana kaupunkiyhteisessä palautejärjestelmässä jossa kun-
talaisten antama palaute ja niihin annetut vastaukset tallentuvat samaan paikkaan. Vuonna
2014 palautejärjestelmän kautta palautteita annettiin sosiaali- ja terveystoimistolle 5709
kappaletta. Alla oleviin taulukoihin on koottu osastokohtaiset palautemäärät sekä muuta-
mia eniten palautteita saaneita palvelun sisältöjä. Eniten palautetta annettiin perhe- ja so-
siaalipalvelut osastolle. Palvelun osatekijöistä palautetta annettiin eniten palvelun saata-
vuuteen ja toteutukseen liittyen sekä henkilökunnan toimintaan liittyen.

Palautteet osastoittain:

Osasto	lukumäärä
Perhe- ja sosiaalipalvelut	822
Terveystoimisto- ja päihdepalvelut	760
Sairaala-, kuntoutus-, hoivapalvelut	214
Tietohallinto- ja viestintäpalvelut	68
Talous- ja tukipalvelut	13
Henkilöstö- ja kehittämispalvelut	15

Palautteet palvelun osatekijöittäin ja luokittain:

Palvelun osatekijä	idea	kiitos	kysymys	moite	muu	yhteensä
Henkilökunnan toiminta	15	217	80	532	127	971
Palvelun saavutettavuus ja toteutus	44	62	311	422	296	1155
Palvelusta tiedottaminen	10	2	23	50	30	115
Terveystoimiston sähköinen asiointi	5	-	30	31	171	237
Suun terveystoimisto	10	38	104	158	104	414

Toimeentulotuen sähköinen hakeminen

Helsingissä otettiin käyttöön toimeentulotuen sähköinen hakeminen. Helsingiläinen voi lä-
hettää toimeentulotuen hakemuksen liitteineen sähköisesti ja seurata hakemuksensa käsit-
telyn tilaa kaupungin asiointipalvelusta. Päätöksen asiakas saa postitse. Sähköinen hakemi-
nen otettiin Helsingissä käyttöön asteittain siten, että lokakuusta lähtien se oli mahdollista

koko Helsingissä. Sähköisten hakemusten määrä kaikista toimeentulotuen hakemuksista käyttöönottovuotena oli 3 % (8411 kpl).

Sähköinen hakeminen lisää asiakkaan valinnanmahdollisuuksia asioimiseen ja toivottavasti nopeuttaa jatkossa hakemusten käsittelyä ja lisää osaltaan käsittelynmäärääjassa pysymistä. Asiakkaiden näkökulmasta sähköisen hakemisen käyttöönotto lisäsi valinnan mahdollisuutta. Niiden asiakkaiden osalta jotka pystyvät sähköisesti asioimaan hakeminen helpottuu ensimmäisen hakemuksen jälkeen. Neuvontaa sähköiseen hakemiseen sai omalta palvelupisteeltä. Erityisesti liitteiden lähettäminen tuotti asiakkaille ongelmia. Perustoimeentulotuen myöntämisen ja maksamisen siirtyminen Kelaan vuoden 2017 alussa vaikuttaa myös sähköisen hakemisen kehittämiseen. Tieto Kelasiirrosta saatiin kevättalvella 2014.

Nuoret

Helsingissä nuoret alle 25-vuotiaat asiakkaat ovat sosiaalityöntekijöiden palveluiden piirissä. Työtilanne nuorten sosiaalityöntekijöillä on kuitenkin sosiaaliamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella sellainen, että sosiaalityöntekijöiden aika menee toimeentulotuen päätösten tekemiseen eikä aikaa voi riittävästi käyttää sosiaalityöhön.

Marraskuussa 2014 julkaistiin nuorten hyvinvointikertomus, jonka mukaan ylisukupolvinen toimeentulotukiasiakkuus näkyy nuorten sosiaalityössä. Palvelujärjestelmä koetaan liian sekavaksi ja oikeaa palvelua on jatkuvasti etsittävä. Palvelujen saaminen voi edellyttää monimutkaisia käytäntöjä, dokumentteja ja selvityksiä, eivätkä kaikki nuoret osaa varautua niiden hankkimiseen. Hienoa on, että sosiaali- ja terveysvirasto on mukana perustamassa nuorisoihankeskuksen, opetusviraston, maahanmuuttaja- ja työllisyyspalveluiden kanssa palvelupistettä joka tarjoaa palveluja Helsingissä oleville nuorille ja nuorille aikuisille nuorten elämän eri kysymyksissä. (<http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi>)

Ikääntyminen

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn turvaamisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012) tuli voimaan 1.7.2013. Laaja-alainen laki käsittelee iäkkään henkilön palveluntarpeisiin vastaamista, palvelujen laatua toimintayksiköissä ja kunnan velvoitteita palveluiden järjestämisessä. Helsingissä valmisteltiin vuonna 2014 Stadin ikäohjelmaa, joka on vanhuspalvelulain mukainen toimeenpanosuunnitelma. Stadin ikäohjelman valmisteluun on osallistunut kaupungin virastoja ja liikelaitoksia, järjestöjä, Helsingin vanhusneuvosto ja palvelukeskusten asiakasneuvostoja. Lisäksi on järjestetty kuntalaismielipiteiden kartoittamiseksi myös asukastilaisuuksia. Stadin ikäohjelman toimenpiteillä pyritään parantamaan ikääntyneiden mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen, vaikuttamiseen ja tiedon saantiin. Tavoitteena on myös kohentaa ikääntyneiden asumista ja lisätä kotona asumisen mahdollisuuksia sekä lisätä ikääntyneiden mahdollisuuksia liikkumiseen, liikuntaan ja arkiaktiivisuuteen. Muistihäiriöistä ja -sairauksista kärsiville pyritään turvaamaan mahdollisimman hyvä elämänlaatu muun muassa kehittämällä entisestään sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäjälähtöisiksi. (Stadin ikäohjelma)

Ikääntyneitä koskevissa yhteydenotoissa oli esillä keskeisesti huoli siitä, toteutuuko ympärivuorokautisessa vanhuksen hoidossa riittävän laadukas hoiva ja hoito, jossa ennen kaikkea vanhuksen yksilöllistä toimintakykyä pyritään ylläpitämään. Erityisesti ostopalveluiden laatu mietittytti yhteydenottajia; jos kunta hankkii palveluita yksityiseltä palvelujen tuottajalta, sen on varmistettava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Muun muassa vanhuspalvelulain 19 § mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien palveluiden on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa (STM julkaisuja 2013:11) hyvälaatuinen palvelu todetaan olevan a) vaikuttavaa ja turvallista, b) asiakaslähtöistä ja asiakkaan tarpeisiin vastaavaa ja c) hyvin koordinoitua.

Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista (6 §) on säännös omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadinnasta ja seurannasta. Yksityisen tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma, mutta jossain määrin se näyttää jääneen asiakaskunnalle tuntemattomaksi, koska suunnitelman julkinen esilläolo on saattanut olla toteutunut vaihdellen. Tarkoituksena on ollut se, että julkisen nähtävänä pidon myötä muun muassa asiakkaat ja heidän omaistensa on mahdollista osaltaan pitää silmällä omavalvonnan toteutumista.

Sosiaaliamiehen huoli kohdistuu niihin ikäihmisiin, joilla ei ole rinnallaan omaisia tai muita läheisiä, ja jotka eivät ole kykeneviä itse enää valvomaan omien oikeuksiensa toteutumista. Näissä tilanteissa erityisesti kaikin puolin laadukkailla palveluilla turvataan iäkkään henkilön oikeuksien toteutuminen.

Palvelun laadun poikkeamat

Asiamiehen näkökulmasta huolestuttava piirre kuntalasten yhdenvertaisen ja tasapuolisen palvelun takaamiseksi on palvelutason monesti merkittäväkin laadullinen vaihtelu, mikä ilmenee esimerkiksi toimintatapojen ja -käytäntöjen alueellisena ja työntekijätasoisena vaihtelevuutena erityisesti toimeentulotukiasioissa, mutta myös esimerkiksi lastensuojelussa. Asiamiehelle on näyttäytynyt eri tasoin ja kaupungin sisäisten ohjeistuksien mahdollistaman soveltamislinjauksin ns. tiukkuuksin toteutettua sosiaalihuollon toimintaa ja asiakaspalvelua, mikä monesti konkretisoituu työntekijän suorittaessa yksilökohtaista harkintaa päätöksenteossa.

Päätösten huolellinen perustelevuus linjaa työntekijän toteuttamaa yksilöllistä harkintaa ja mahdollistaa sitä kautta asiakkaiden mahdollisimman tasavertaisen kohtelun. Erityisesti työntekijän harkinnan merkitys on tullut selkeästi esille ns. kohtuuvuokrakäytäntöjen merkittävässäkin linjausten vaihtelevuudessa, jolloin päätöksen perustelevuus riittävällä tasolla varmistaa asiakkaiden tasavertaisen ja yhtäläisen kohtelun kaikkialla kunnassa.

Vuorovaikutuksellinen asiakastyö

Asiakaslain (4 §) mukaan asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asenne asiakasta kohtaan on ratkaiseva ja vaikuttaa ratkaisevasti asiakas-

työn sujuvuuteen ja asiakkaan kokemaan; asia joka ei ole sidoksissa lähtökohtaisesti käytävissä olevaan työntekijäresurssiin.

Asiakkailla saattaa olla erilaisia ja eri syistä johtuvia toimintarajoitteita, jotka hankaloittavat asiointia ja asiakkaiden kohtaamiselle tulisi olla riittävästi tunneälyä, jotta asiakas saisi heti ensimmäisellä kerralla toimivan alun asioinnilleen. Varsinkin toimeentulotuen ja lastensuojelun asiakkaat ottivat monissa yhteydenotoissa esille toiveen työntekijänsä vaihtamiseksi. Asiakkaan valinnanvapauden kannalta olisi suositeltavaa, että asiakkaalla olisi mahdollista vastaavan suuntaisesti, kuten terveydenhuolloissa, tietyin aikarajoituksin vaihtaa työntekijää/toimipistettään.

Lastensuojelutyötä ovat saattaneet rasittaa tiuhaan tapahtuneet työntekijöiden muutokset, jolloin asiakassuhteen luominen vie jälleen uuden aikansa ja vuorovaikutussuhteen luominen aloitetaan alusta. On perusteltua, että työntekijän vaihdoksen tulee olla erittäin harkittua, mutta kun kyse tiiviissä vuorovaikutuksessa suoritettavasti sosiaalihuollon työstä voisi työntekijän vaihdoksen mahdollistuminen joustavammin johtaa tuloksellisempaan toimintaan myös taloudellisessa mielessä. Työntekijän vaihtaminen tulisi tietyissä tarkkaan perustelluissa tilanteissa olla entistä joustavampi, viimesijainen vaihtoehto ja toteutettavissa oleva, mikäli muilla ratkaisuilla ei ole asiassa mahdollista päästä asiakaslähtöisesti eteenpäin. Yhteyttä ottaneet lastensuojelun asiakkaat ovat monesti kokeneet, että molemminpuolista luottamussuhdetta ei ole syntynyt, eikä sen myötä vastavuoroisuuden kokemusta. Erityisesti lastensuojelun työ perustuu lapsen ja muiden asianosaisten kanssa tehtävään pitkäkestoiseen ja vuorovaikutukselliseen työskentelyyn. Asiakkaat ovat kokeneet, ettei heitä aidosti kuulla ja työntekijän työskentelyote on ylhäältä alaspäin suuntautuva, viranomaislähtöinen.

Sijaishuoltopaikan toteuttaman hoidon ja kasvatuksen toteutumisen kannalta ratkaisevaa on, että lapsella on riittävän usein mahdollisuus tavata omaa sosiaalityöntekijäänsä, jonka kanssa lapsi voi huolistansa keskustella. Vastuusosiaalityöntekijän tehtävänä on valvoa, että lapsen hoito ja huolenpito toteutuu suunnitellusti. Mikäli tapaamisia ei ole riittävästi, eikä työntekijällä ole käytännössä itsellään resurssia riittäviin tapaamisiin, valvonta ei tätä kautta voi täysipainoisesti toimia. Sijaishuoltopaikan on myös osaltaan valvottava palvelujensa laatua, että sijoituksen ajan kaikkien palvelu vastaa lapsen tarpeisiin.

Muistutukset

Sosiaaliamiehen perustyötä on neuvoa myös muistutuksiin, kanteluihin ja muutoksenhakuihin liittyvissä asioissa. Asiakslain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tarkoituksena on saada nopeasti asiakkaan epäasianmukaiseksi kokemansa kohtelu tai palvelun oikeudenmukaiseksi kokema tilanne tai kohtelu asianomaisen toimipisteen käsiteltäväksi. Kun asiakkaan muistutus on valmisteltu asiaan perehtyen ja perustellen, asiakkaan on myös helpompi arvioida asian mahdollista eteenpäin saattamista. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on osaltaan toimia välineenä toiminnan kehittämiseksi; ensisijainen keino havaitsemiensa epäkohtien ilmoittamiseksi ja korjaamisen vaatimiseksi. Tärkeätä on myös, että asiakkaat saavat palautetta ylipäättään muistutusvastausten huomioimisesta ja huomioon ottamisesta käytännön työssä.

Eduskunnan oikeusasiamies pyysi vuonna 2014 selvityksen sosiaalihuollon päätösten muutoksenhakujen käsittelyajoista. Muutoksenhakujen käsittelyaika saatiin laskelmaan 9 kuukauden käsittelyajasta yhteen kuukauteen. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että hänellä on mahdollisuus saada asiansa käsiteltäväksi ilman kohtuutonta viivytystä. Käsittelyaikoja aiotaan jatkossa seurata aktiivisesti, jotta mahdollisiin poikkeuksellisiin muutoksenhakujen määriin voidaan reagoida ajoissa.

Palvelutarve, dokumentointi ja palvelusuunnitelma

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta tai jollei suunnitelman teko ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon sosiaalihuollon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja niiden toteuttamiseen.

Vuorovaikutuksellisen asiakastilanne antaa parhaan mahdollisuuden asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseen. Kun jo alun perin palvelutarve tulee hyvin arvioiduksi ja asiakkaan suunnitelman kirjatuksi tämä säästää myös jatkossa resursseja asiakastyössä. Laadukkaasti tehty palvelusuunnitelma palvelee myös parhaiten jatkotyöskentelyä, vaikka työntekijä vaihtuisikin matkan varrella.

Sosiaalihuollon asiakkaiden yhteydenotoissa tai asiakkaan tilanteen arvioinnissa nousi usein esille palvelusuunnitelman puuttuminen, sen pitkällinen viivästyminen tai sen päivittämisen toteutumattomuus sekä laadullinen epätasaisuus. Palvelusuunnitelman keskenräisyys ei saa muodostaa estettä käsitellä mahdollinen asiakkaan kiireellinen palvelu tai tukitoimi. Palvelusuunnitelma on myös laadittava ilman aiheetonta viivästystä. Yhteyttä otaneet ovat kokeneet laadintaprosessin ohjautuvan työntekijävetoisesti, eikä asiakas ole ollut ainakaan riittävällä tavalla ollut osallisena suunnitelman laadinnassa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hänelle tai tarvittaessa hänen omaiselleen on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Ongelmana on myös se, miten auttaa asiakasta kokonaisvaltaisesti, kun asiakkaalla saattaa olla useampia hoito- ja palvelusuunnitelmia, mutta suunnitelmia laaditaan ja tehdään eriytyneesti, eikä asiakkaan kokonaisvaltainen avun tarve välttämättä toteudu.

On tärkeää, että työntekijän ja asiakkaan näkemysten poiketessa toisistaan on lähtökohtana se, että kirjataan ylös erilaiset näkemykset. Samoin tärkeätä on, että kirjaaminen tapahtuu selkeästi, ymmärrettävästi ja objektiivisesti, siten että erilaisille tulkinnoille jäisi käytännössä mahdollisimman vähän sijaa. Myös dokumentoinnin yhteydessä olisi tärkeää kertoa avoimesti asiakkaille käytännöistä, jotka liittyvät dokumentoinnin menettelyyn sen eri vaiheissa, muun muassa siihen mitä asiakirjoja laaditaan, mitä tietoa niihin kirjataan ja miten asiakas voi halutessaan reagoida, mikäli katsoo, että kirjattua tulosta täydentää tai korjaa.

ta. Asiakastyön dokumentoinnin tapa ja sisältö on puhututtanut monesti yhteyttä ottaneita. Asiakastyön dokumentointi on keskeinen osa itse asiakastyötä, jolla myös osaltaan varmistetaan oikeusturvan toteutuminen puolin ja toisin.

4. Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen

Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen vuonna 2014 on keskittynyt sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten yhteisen tilastoinnin kehittämiseen. Tilastointia on kehitetty yhdessä tietohallinto- ja viestintäosaston tilastointiyksikön kanssa ja tilastointi otetaan käyttöön vuoden 2015 alussa. Asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa asioimiseen suojatusti otetaan käyttöön vuoden 2015 alussa turvasähköposti. Vuonna 2015 sosiaaliasiamiesten tavoitteena on lisätä tavoitettavuutta ja lisätä yhteistyötä viraston osastojen sekä muiden toimijoiden kanssa asiakkaan palvelun parantamiseksi.

5. Johtopäätökset

Tämä selvitys perustuu asiakkaiden yhteydenottoihin sosiaaliasiamieheen. Yhteydenottojen määrä on hieman kasvanut edellisestä vuodesta. Vuonna 2013 sosiaaliasiamieheen oli yhteydessä 1117 kertaa ja vuonna 2014 yhteensä 1330 kertaa. Uuden tilastointijärjestelmän käyttöönoton ansiosta jatkossa saadaan entistä tarkempaa tietoa asiakkaiden yhteydenottojen kohdentumisesta, määristä ja aihealueista. Mahdollisuuksia hyödyntää asiamiesten tilastointijärjestelmää sosiaalisessa raportoinnissa selvitetään kuluvan vuoden aikana.

Moni helsinkiläinen on tyytyväinen saamaansa palveluun ja kohteluun. Haasteena on saada kuuluviin niiden asiakkaiden ääni esim. syrjäytyneet nuoret, jotka eivät yhteyttä ota tai osaa hakea palveluita. Sosiaali- ja terveystieteiden virastossa kehitetään kokoajan asiakkaan osallistamisen muotoja. Ottamalla asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen entistä enemmän saadaan varmasti aikaan hyviä tuloksia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että asiakkaan aseman ja oikeuksien parantamiseksi tulisi turvata toimeentulotukipäätösten käsittely lain vaatimassa määräajassa. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää niiden asiakkaiden asemaan ja kohteluun joiden viimesijaisen etuuden saaminen viivästyy heistä riippumattomista syistä. Tulisi miettiä millä tavoin näiden asiakkaiden asemaa parannettaisiin.

Keskeisinä ja eri sosiaalihuollon palveluille yhteisenä havaintona voidaan todeta, että asiakkaalle annettava riittävä ja ymmärrettävä informaatio palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ennalta ehkäisee useita ongelmia, joiden vuoksi tyypillisesti ollaan sosiaaliasiamieheen yhteydessä.

Lähteet:

[Hallintolaki](#)

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

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#)

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

[Laki yksityisistä sosiaalipalveluista](#)

[Nuorten hyvinvointikertomus](#)

[Lastensuojelulaki](#)

[Sosiaalihuoltolaki](#)

Sosiaali- ja terveystoimiston tilinpäätös 2014

[Stadin ikäohjelma](#)

STM julkaisu 2013:11

[Tietokeskuksen Helsingin tila ja kehitys 2015](#)

[Toimeentulotukilaki](#)