



**Helsingin kaupunki**  
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto



# Sosiaalinen raportointi – kokemuksia asiakastiedon keruusta Helsingissä

13.10.2016

Auri Lyly



# Sosiaalinen raportointi pähkinänkuoressa

Menetelmänä systemaattinen tiedonkeruu asiakastyötä tekeviltä työntekijöiltä

- Pohjautuu asiakastyön dokumentointiin (esim. palvelutarpeen arvio) ja työntekijöiden asiantuntijuuteen

Laadullista tietoa muokataan ja täydennetään tilasto- ja tutkimustiedolla siten, että se on helposti hyödynnettävissä

- Yhteistyössä Tietokeskuksen kanssa, julkaisukanavana kaupungin [internet-sivut](#)

Sosiaalisen raportoinnin avulla tuotettua tietoa hyödynnetään päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä sekä virasto- että kaupunkitasolla

- Tieto poliittisten päättäjien käyttöön ja osaksi kaupungin strategian suunnittelua



Helsingissä asukkaita noin 620 000

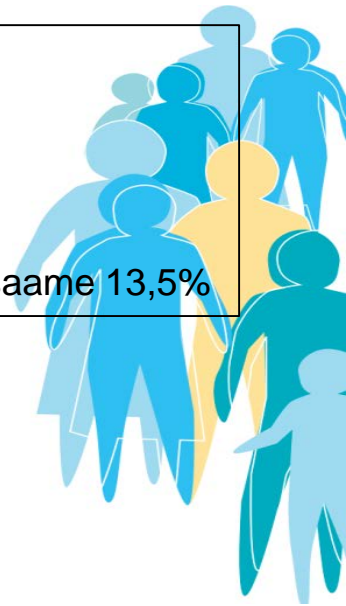
Alle 18-vuotiaita 16%

Yli 65-vuotiaita 16%

Työikäisiä 2/3

25% asuu yksin

Äidinkieli muu kuin suomi, ruotsi tai saame 13,5%



# Organisaatio 2016

## SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA

Ensimmäinen jaosto

Toinen jaosto

Kolmas jaosto

Virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

Perhe- ja sosiaali-  
palvelut

Terveys- ja  
päihdepalvelut

Sairaala-, kuntoutus-  
ja hoivapalvelut

Henkilöstö- ja kehittämisspalvelut

Talous- ja tukipalvelut

Tietohallinto- ja viestintäpalvelut

Henkilöstöä noin  
15 000, joista  
sosiaalityöntekijöitä ~700  
ja  
sosiaaliohjaajia ~550

Lastensuojelun asiakaslapsia 11 296

Toimeentulotukea saaneita henkilöitä 70 143

Lastensuojelutarpeen arviointeja noin 5000 vuodessa



## Sosiaalisen raportoinnin pilotointi syksyllä 2015

- Tiedonkeruu toteutettiin perhe- ja sosiaalipalveluissa
  - Mukana aikuissosiaalityö ja -ohjaus, nuorten sosiaalityö ja lastensuojelun avohuolto
  - Aineistona syyskuun aikana aktiivisessa asiakkuudessa olleiden asiakkaiden palvelutarpeen arviot

Työntekijä käy läpi  
omat asiakkaansa



Esiin nousevia  
ilmiöitä käsitellään  
tiimissä



Tiimi kirjoittaa  
asiakasilmiöistä  
yhteisen koosteen  
(pilotissa 25 kpl)

# Aineistosta esiin nousseet teemat



Palveluprosessien sujuvuus

Asumisen kalleus

Velkaantuminen  
ja  
talousvaikeudet

Huolto- ja  
tapaamis-  
riidat

Osattomuus

Ylisukupolvinen  
huono-osaisuus

Lastensuojelu-  
perheiden  
aikuisten kanssa  
työskentely



## Asumisen kalleus

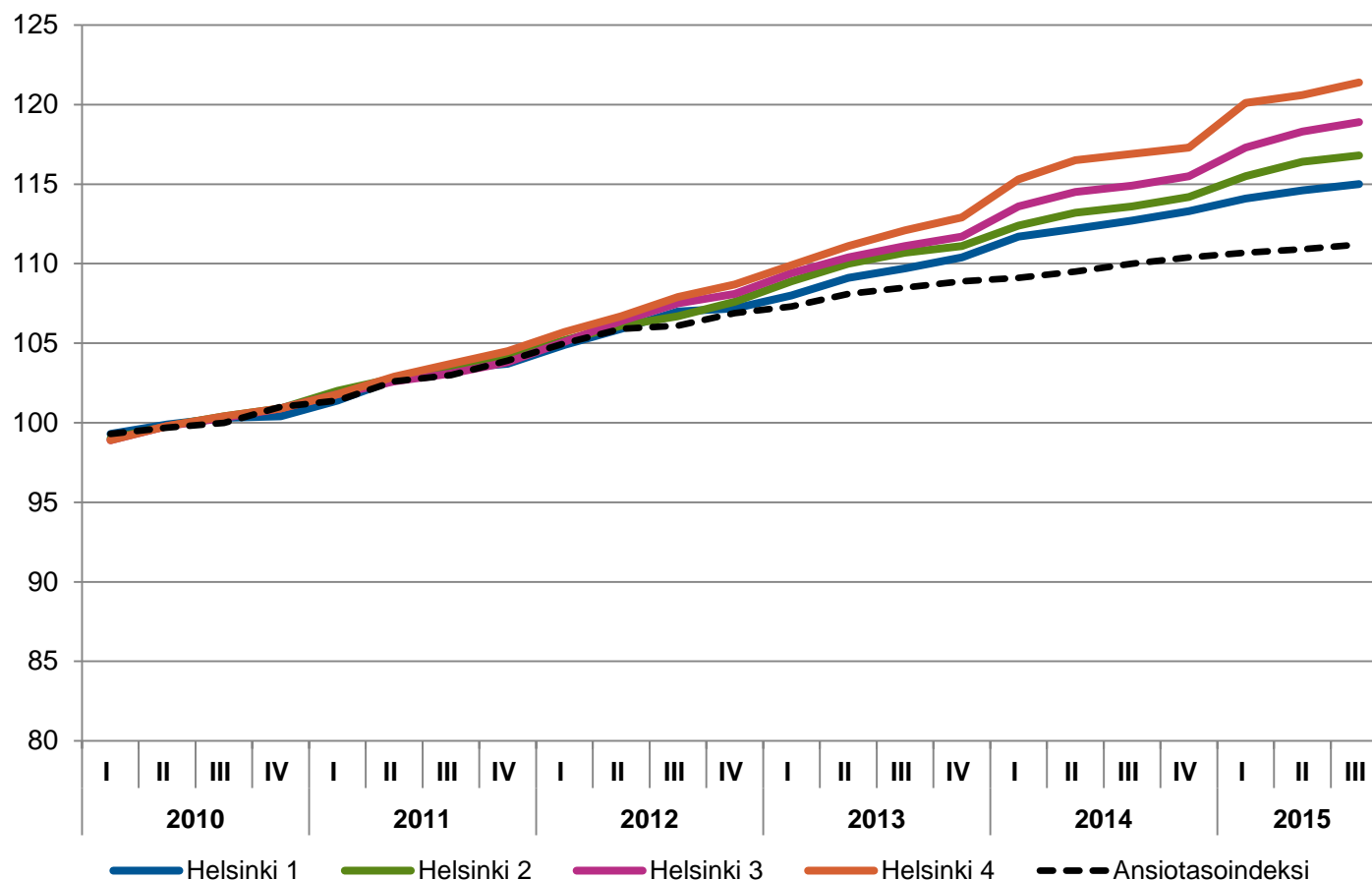
- ”Asumiseen liittyvät kysymykset ja haasteet näkyvät aineistossa selkeästi. Asumisen kalleus on yhteydessä nuorten velkaantumiseen, asumisen ongelmiin ja asunnottomuuteen. Mainitut ongelmat puolestaan altistavat nuoria mielenterveys- ja päihdeongelmille sekä hankaloittavat työnhakua, työssäkäyntiä ja opiskelua.” (nuorten sosiaalityö)





# Vuokra-asuntojen vuokraindexi (2010=100)

Lähde: Tilastokeskus, Tietokeskuksen laskelmia



Asuntojen vuokrat ovat kasvaneet kovemmin kuin ansiotasoindexi. Kovinta kasvu on ollut edullisimmalla kalleusalueella 4.





## Työntekijöiden ratkaisuehdotukset - Asuminen

### Kaupunkitaso

- Vuokrien säännöstelyllä varmistettaisiin se, että vuokrataso olisi kohtuullinen
- Pieniä, kohtuuhintaisia asuntoja tulisi rakentaa tarvetta vastaavasti
- Nuorille voisi olla oma kiintiö Stadin asunnoilta
- Monimuotoiseen asumiseen tulisi kannustaa (kimppakämpät, yhteisöllinen asuminen, alivuokraus)
- Asuinalueille tulisi rakentaa sekä vuokra- että omistusasuntoja, ja ne tulee suunnitella eri ikä- ja asukasryhmät huomioiden

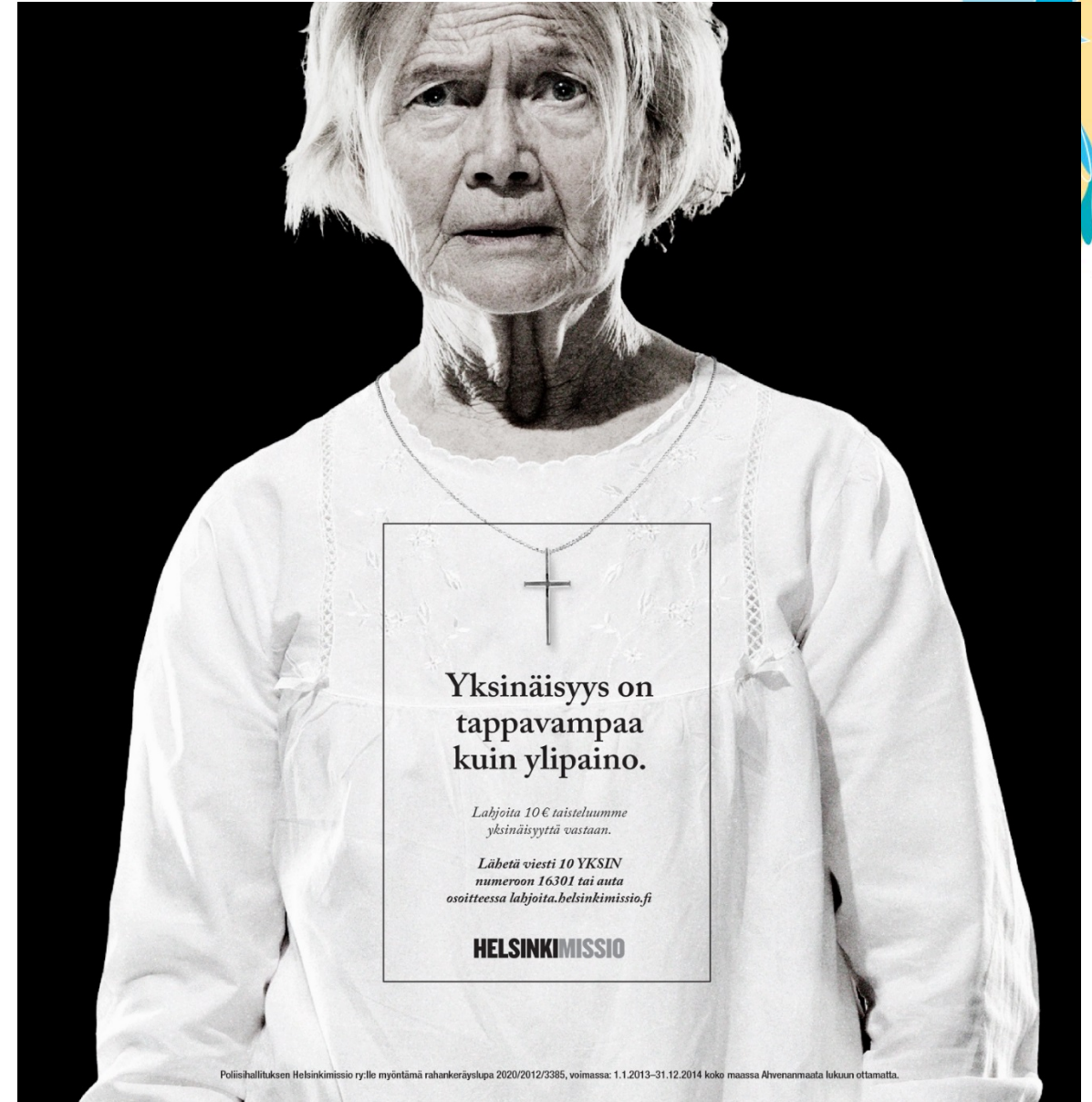
### Sosiaali- ja terveydenhuolto

- Asumisneuvontaa tulisi lisätä niin nuorille kuin muillekin ryhmille
- Kriisimajoituspaikkoja pitäisi olla tarjolla enemmän erityisesti nuorille, mutta ylipäänsä henkilöille joilla ei ole muita sosiaalisia ongelmia kuin asunnon puute. Erityisesti tarvitaan päihteettömiä tilapäis- ja kriisimajoituspaikkoja.



## Osattomuus

- ”Sosiaalityöntekijä saattaa olla asiakkaan ainoa aikuinen tuki, jolloin asiakastapaamisiin ja keskusteluun tarvittaisiin enemmän aikaa kuin mitä siihen nyt on.” (nuorten sosiaalityö)
- ”Yksinäisyyteen puuttuminen koetaan sosiaalityössä haasteellisena.” (nuorten sosiaalityö)





## Osattomuus – tilasto- ja tutkimusfaktaa

- Kolme neljäsosaa (76 %) helsinkiläisistä ATH-kyselyn vastaajista oli melko tai erittäin tyytyväisiä ihmissuhteisiinsa ja 11 prosenttia oli melko tai erittäin tyytymättömiä näihin suhteisiin. Eniten ihmissuhteisiin tyytymättömiä olivat yksinhuoltajat (19 %), mutta myös yksinasuvat (15 %) olivat keskimääräistä tyytymättömämpiä.
- 20 vuotta täyttäneistä helsinkiläisistä 11 prosenttia tunsi itsensä yksinäiseksi. Yksinäisyys oli yleisempää kuin koko maassa keskimäärin (9 %), Espoossa (8 %) tai Vantaalla (9 %).
- Lukuvuoden 2011–2012 aikana Helsingin ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijoista 10,5 prosenttia keskeytti opintonsa kokonaan. Koko maassa kokonaan opintonsa keskeyttäneiden osuus oli vähäisempi; 7,8 prosenttia.
- Vuoden 2013 lopussa 16–29-vuotiaita nuoria, jotka olivat koulutuksen ja työelämän ulkopuolella, oli 8 700 eli 6,7 prosenttia vastaavan ikäisestä väestöstä.



## Työntekijöiden ratkaisuehdotukset - Osattomuus

### Kaupunkitaso

- Työelämään ja koulutukseen pitäisi pystyä osallistumaan joustavammin
- Kaupunkilaisten vaikutusmahdollisuuksia pitäisi vahvistaa (oman asuinympäristönsä suhteen, päätöksenteon suhteen)
- Kaupunkilaisille tulisi olla tarjolla erilaisia matalan kynnyksen tiloja, jotka mahdollistaisivat yhteisen tekemisen ja sosiaalisten suhteiden luomisen





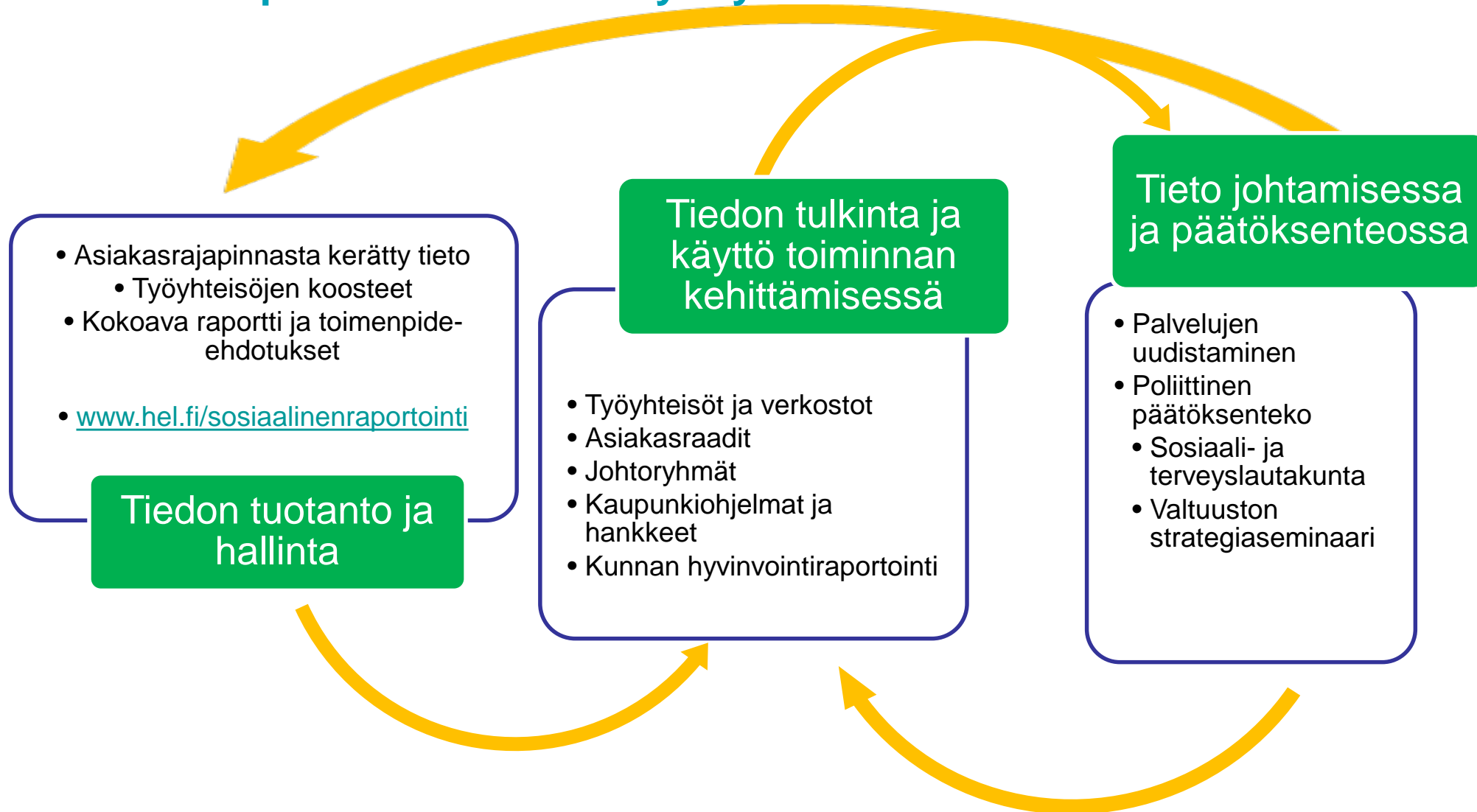
## Työntekijöiden ratkaisuehdotukset - Osattomuus

### Sosiaali- ja terveydenhuolto

- Yksinäisyys pitäisi tunnistaa ja ottaa puheeksi
- Palvelujen tulisi vahvistaa asiakkaiden osallisuutta
  - Palvelujen pitäisi mahdollistaa erilaisten yhteisöjen toimiminen
  - Palvelut voisivat toimia yhteensaattajina esimerkiksi vertaistukitoiminnalle
  - Sosiaalista kuntoutusta ja erilaista ohjattua ryhmätoimintaa pitäisi olla tarjolla enemmän ja sitä pitäisi tehdä moniammatillisessa yhteistyössä
- Järjestöyhteistyö osallisuuden lisääjänä on erittäin tärkeää ja sitä pitäisi hyödyntää.
  - Keinoina ovat mm. tukihenkilöt, vapaaehtoistyö
- Etsivän työn muotoja pitäisi lisätä ja palveluiden reunamilla olevat asiakkaat tunnistaa
  - Esimerkkinä toimeentulotuessa pelkästään kirjallisesti asioivat asiakkaat, terveyspalveluita satunnaisesti tai vain päivystysluonteisesti käyttävät asiakkaat



## Sosiaalisen raportoinnin tiedon hyödyntäminen







**Helsingin kaupunki**  
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto



# Kiitos!

[www.hel.fi/sosiaalinenraportointi](http://www.hel.fi/sosiaalinenraportointi)