

Selvitys kuntien aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palvelujen verkkosivujen sisällöstä



Pirkanmaan alueen kunnat
sekä Huittinen ja Riihimäki (yhteensä 24 kuntaa)

Tekijä Pirkko Jokinen, tietoassistentti, Pikassos
Ohjaus Sirpa Karjalainen, hankekoordinaattori, Pikassos

21.2.2019

Sisällys:

Selvityksen tavoite ja tarkoitus	3
Yleisiä hyvien verkkosivujen ominaisuuksia	4
Esimerkkejä toimivista – käyttäjälähtöisistä verkkosivuista	5
Verkkosivuilta löydettyjä innovatiivisia ratkaisuja	6
Verkkosivuilla kehitettävää –käyttäjän näkökulma	7
Aikuissosiaalityön palvelujen saavutettavuus ja tavoitettavuus	9

Selvityksen tavoite ja tarkoitus

- Selvityksen tavoitteena on tuottaa käyttäjälähtöistä tietoa kunnille verkkosivujen kehittämisen tueksi.
- Tarkoituksena on verkkosivujen tarkastelun kautta selvittää:
 - Millaisia tietoja aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palveluista on saatavilla kuntalaisten ja yhteistyökumppanien näkökulmasta katsottuna?
 - Tiedot palveluista ja niiden sisällöistä
 - Kuntalaisten ohjaus ja neuvonta
 - Verkkosivujen tietojen ulkoasu ja selkeys
 - Miten tiedot aikuissosiaalityöstä ja toimeentulotuen palveluista ovat löydettävissä?
 - Palvelujen saavutettavuus ja työntekijöiden tavoitettavuus
 - Miten matalan kynnyksen –periaate näyttäytyy verkkopalvelujen kautta?
- Tiedot kerättiin kuntien avoimilta verkkosivuilta vuoden 2019 alun tilanteen mukaisesti.
- Tiedot jaoteltiin taulukkoon: palvelut/nettipolku, sosiaalitoimi, aikuissosiaalityö, perustoimeentulotuki, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä huomiot. Diasarja pohjautuu taulukosta tehtyyn koosteeseen.

Yleisiä hyvien verkkosivujen ominaisuuksia

- Tiedot aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palveluista löytyvät helposti:
 - Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteystiedot ja puhelinajat
 - Yhteystiedot ja ohjeet henkilökohtaista asiointia sekä ajanvarausta varten
 - Tiedot aikuissosiaalityön päivystyksestä virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella.
- Sosiaalityön ja aikuissosiaalityön palvelujen sisältöjä avataan ja niistä kerrotaan tarkemmin:
 - Sisällöistä heijastuu palvelumyönteisyys, aktiivisuus ja kehittävä ote
 - Matalan kynnyksen palveluperiaatetta kuvaavia ilmaisuja:
 - *"Voit hakea...."*
 - *"Voit varata ajan sosiaalityöntekijälle..."*
 - *"Aikuissosiaalityöntekijän puoleen voit kääntyä, kun..."*
 - *"Aikuissosiaalityöntekijä auttaa silloin, kun..."*
 - *"Ota rohkeasti yhteyttä..."*
 - *"Kun tulet tänne, sinua on vastassa sosiaalialan ammattilainen..."*
- Digipalveluja on vaihtoehtoisesti saatavilla.
- Täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta löytyy ajantasaisia tietoja, hakemuslomake ja ohjaus tuen hakemiseen.
- Perustoimeentulotuesta löytyy yleistä ajantasaista tietoa sekä linkki ja ohjaus Kelan palveluihin.



Esimerkkejä toimivista - käyttäjälähtöisistä verkkosivuista

- Lempäälän verkkosivut ovat helposti lähestyttävät ja selkeät: <https://www.lempaala.fi/sosiaali-ja-terveys/>
- Nokian verkkosivuilta heijastuu aktiivisuus ja sivuilla esitellään monipuolisesti työikäisten palveluja: <https://www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/>
- Laajoista palvelumahdollisuuksista huolimatta Tampereen verkkosivut ovat suhteellisen selkeät: <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut.html>
- Toimivia verkkosivuja löytyy myös Hämeenkyröstä, Juupajoelta, Parkanosta, Kangasalta ja Pirkkalasta, esim. <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/> <https://www.pirkkala.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/>
- Sastamalan sivuilta heijastuu sosiaalityön kehittävä työote ja sieltä löytyy aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma: https://www.sotesi.fi/sotesi/liitetiedostot/editori_materiaali//29229.pdf?name=taata
- Hyvin ohjeistettu toimeentulotuen perusteita ja hakemista esim. Ylöjärvi, Virrat, Sastamala, Tampere, Pirkkala, Juupajoki, Kangasala, esim. <http://www.virrat.fi/terveys-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut/aikuisten-sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/>
- Hyvin ohjeistettu täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemisen verkkoasiointi; hyvät ohjeet Pirkkalassa: <https://www.pirkkala.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/toimeentuloturva/verkkoasiointi-toimeentulotuessa/>

Verkkosivuilta löydettyjä innovatiivisia ratkaisuja

- Virrat: asiointipisteessä sähköinen asiointi, nettipalveluiden esittely, käytön opastaminen ja ohjaus.
- Nokia: tietoa asiakasraadista ja asiakasraadin muistiot avoimesti nähtävillä, työikäisten Chat-palvelu, nuorten ohjauspalvelu AAPO.
- Kangasala ja Pälkäne: tiedot sosiaali- ja terveystoimen asiakasraadista.
- Tampere: Tietoa Osallistavan sosiaaliturvan kokeilusta (Tampere + Kangasala). Aikuissosiaalityön toimintamallin kehittäminen: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/osallistavan-sosiaaliturvan-kokeilu>
Pyydä apua-lomake: <https://palvelut2.tampere.fi/e3/lomakkeet/16769/lomake.html>
Aikuisten oikeesti -blogi aikuissosiaalityössä: <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/blogit/17gbFvEyZ.html>
- Sastamala: Asioituasi aikuissosiaalityössä voit täyttää webropol –palautekyselyn, aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma avoimesti nähtävillä.
- Akaa, Urjala ja Valkeakoski: Narikka – tukea arkeen liittyvissä asioissa matalalla kynnyksellä työikäisille.
- Ylöjärvi: löytyi aikuissosiaalityön alkukartoituslomake.
- Riihimäki: aikuissosiaalityön oma palveluesite: http://www.esitteemme.fi/riihimaen_palveluneuvonta/WebView/, mahdollisuus sähköiseen ajanvaraukseen: <https://nettivaraus5.ajas.fi/v/4.al/?lid=097df6364197>
- Ikaalinen: verkkosivuilla -Löytyykö huomautettavaa –lomake.
- Akaa: aikuissosiaalityöllä on omat Facebook-sivut.



Verkkosivuilla kehitettävää - käyttäjän näkökulma

- Tiedot kuntaliitoksista, yhteistoiminta-alueista ja mahdollisista ostopalveluista olivat hankalasti ymmärrettävissä:
 - Ohjaus palveluihin oli osittain heikkoa ja epäyhtenäistä
 - Käytännöllisintä olisi laittaa yleinen ohjaus sekä linkki palveluja järjestävän vastuukunnan tai yhtymän sivuille. Olisi varmistettava, että linkistä löytyy riittävä ja ajantasainen tieto.
- Olemassa olevia asiakas-, asiointi- tai yhteispalvelupisteitä oli osin vaikea löytää:
 - Käytännöllisintä olisi laittaa sosiaalityön sivuille linkki ja ohjaus palvelupisteiden sivuille
 - Sivuilta olisi tarpeen löytää tieto mahdollisista asiakaspäätteistä ja niiden käytön ohjauksesta.
- Sosiaali- ja aikuissosiaalityön palvelut olivat joissain kunnissa hankala löytää:
 - Osa palvelupoluista olivat pitkiä ja etsitty palvelu löytyi vasta monen klikkauksen jälkeen.
- Suositeltavaa olisi tarkistaa ainakin hakukoneen ”hakusanat”: sosiaalityö, aikuissosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalipalvelut, sosiaalinen kuntoutus, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, kuntouttava työtoiminta, toimeentulotuki, sosiaalipäivystys jne.

Verkkosivuilla kehitettävää – käyttäjän näkökulma

- Sosiaali- ja aikuissosiaalityön palvelut oli joissain kunnissa hankala löytää:
 - Osa palvelupoluista olivat pitkiä ja etsitty palvelu löytyi vasta monen klikkauksen jälkeen
 - Osassa kuntia sosiaalityöntekijälle ei ollut löydettävissä suoraa puhelinnumeroa
 - Käyntiosoitteet olivat osin vaikeasti löydettävissä
 - Aikuissosiaalityön palvelujen sisältöjen avaamisessa on vielä kehitettävää
 - Aikuissosiaalityön palvelujen näkyvyys oli osittain heikkoa.
- Aikuissosiaalityöstä ja/tai toimeentulotuen palveluista oli niukasti tietoja:
 - Palvelukuvaukset olivat osin suppeita ja kielteiseen sävyyn kuvattuja (esim. hae, täytä, katso, siirry)
 - Joistain kunnista puuttuivat myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset
 - Yleistä ohjeistusta esim. toimeentulotuen hakemisesta ei löytynyt laisinkaan
 - Joiltain osin ohjeet olivat puutteellisia, vanhentuneita tai virheellisiä.
- Noin puolet kunnista mainitsivat välitystilipalvelut verkkosivuillaan.

Aikuissosiaalityön palvelujen saavutettavuus ja tavoitettavuus

- Sosiaalialan johdon yhteystietoja oli osin monimutkaista löytää.
- Virka-aikana kaikista kunnista tavoittaa osin rajoitetun ajan henkilön, jolta saa ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluista:
 - Neuvonnan puhelinnumero, puhelinaika ja osoitetiedot löytyivät kaikista kunnista
 - Osassa kuntia toimii virka-aikana aikuissosiaalityön päivystysvastaanotto
 - Virka ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen tiedot löytyivät vaihtelevasti.
- Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien puhelinnumerot, puhelinaika, käyntiosoite ja tieto ajanvarauskäytännöstä löytyvät kaikista kunnista tai linkistä vastuukuntaan.
- Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien puhelinaika vaihtelee 2 tunnista 5 tuntiin viikossa:
 - Tavoitettavuus on osin melko vaikeaa
 - Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien nimitiedot löytyivät pääsääntöisesti verkkosivuilta.
- Sähköiset palvelut ovat kokonaisuudessaan vielä vähäisiä.
- Kynnystä sosiaalipalveluihin voitaisiin madaltaa kehittämällä verkkosivuja.