

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Aika 06.02.2020, klo 16:00 - 19:08

Paikka Keskusvirastotalo, Kaupunginhallituksen istuntosali, 5. krs

Käsitellyt asiat

§ 10 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

§ 11 Läsnäolo- ja puheoikeudet

§ 12 Pöytäkirjan tarkastus

§ 13 Ajankohtaiskatsaus (yhteistoiminta-alueen asia)

§ 14 Valvontakertomus sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuonna 2019 (yhteistoiminta-alueen asia)

§ 15 Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontasuunnitelma vuodelle 2020 (yhteistoiminta-alueen asia)

§ 16 Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen selvitys 2019 (yhteistoiminta-alueen asia)

§ 17 Tampereen seutukunnan potilasasiamiehen selvitys 2019 (yhteistoiminta-alueen asia)

§ 18 Selonteko sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä (yhteistoiminta-alueen asia)

§ 19 Viranhaltijoiden päätösten otto-oikeus (yhteistoiminta-alueen asia)

Lisäpykälät

§ 20 LISÄPYKÄLÄ: Vahingonkorvausvaatimuksen uudelleen käsittelypyyntö potilasvahinkolautakunnan korvaamatta jääneestä osuudesta (yhteistoiminta-alueen asia) (Salassa pidettävä)

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Saapuvilla olleet jäsenet

Loukaskorpi Johanna, puheenjohtaja, poistui 18:31
Jussila Anne-Mari, 1. varapuheenjohtaja, saapui 16:07
Ingraeus Henry
Jussila Perttu
Keränen Jyri
Koivisto Sirpa
Moilanen Raija
Moisio Jani
Rantanen Ilpo
Siuro Petri
Wigelius Ari, saapui 16:23
Eskelinen Riina-Eveliina, varajäsen
Juusola Mirja, varajäsen

Muut saapuvilla olleet

Kaunisto Kalle, hallintosihteeri, sihteeri
Caglayan Merve, kaupunginhallituksen edustaja, saapui 17:13
Aho Aada, nuorisovaltuuston edustaja
Kuosmanen Taru, esittelijä, johtaja
Tirronen Anniina, kehittämisjohtaja
Lemmetty Arto, hallintoylilääkäri
Haapala Marika, tiedotusvastaava, viestintäsuunnittelija
Haapio Tuula, hallintopäällikkö, saapui 16:03, poistui 16:11
Harju-Virtanen Hanna, projektipäällikkö, saapui 16:12, poistui 16:33
Mäenpää Jaana, valvontakoordinaattori, saapui 17:37, poistui 18:12
Helovuo Laura, sosiaaliamies, saapui 18:13, poistui 19:00
Mehtonen Taija, sosiaali- ja potilasiamies, saapui 18:13, poistui 19:00

Poissa

Alppi Ulla-Leena
Nordström Pia
Urhonen Amu

Allekirjoitukset

Johanna Loukaskorpi
Puheenjohtaja

Kalle Kaunisto
Sihteeri

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Pöytäkirjan tarkastus

Pöytäkirja on tarkastettu ja hyväksytty

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Anne-Mari Jussila, puheenjohtajana § 16-19

Ilpo Rantanen

Petri Siuro

Pöytäkirjan nähtävänäolo

Pöytäkirja asetetaan nähtäväksi kaupungin internetsivuille www.tampere.fi
11.02.2020

Kalle Kaunisto, pöytäkirjanpitäjä

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 10

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus oli

Todetaan kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

Kokouskutsussa mainitsemattoman asian ottaminen käsiteltäväksi

Lautakunta päätti puheenjohtajan esityksestä ottaa käsiteltäväksi lisäesityslistalla olevan asian "Vahingonkorvausvaatimuksen uudelleen käsittelypyyntö potilasvahinkolautakunnan korvaamatta jääneestä osuudesta".

Käsittelyjärjestyksen muuttaminen

Lautakunta päätti puheenjohtajan esityksestä käsitellä pykälän 20 pykälän 12 jälkeen.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 11

Läsnäolo- ja puheoikeudet

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus oli

Myönnetään läsnäolo- ja puheoikeus tässä kokouksessa seuraavasti:

- projektipäällikkö Hanna Harju-Virtanen § 13 ajaksi
- valvontakoordinaattori Jaana Mäenpää § 14 ja 15 ajaksi
- sosiaaliasiamies Laura Helovuori sekä sosiaali- ja potilasasiamies
Taija Mehtonen § 16 ja 17 ajaksi
- hallintopäällikkö Tuula Haapio § 20 ajaksi

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 12

Pöytäkirjan tarkastus

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Päätösehdotus oli

Pöytäkirjantarkastajiksi valitaan Ilpo Rantanen ja Petri Siuro (varalle Mirja Juusola ja Sirpa Koivisto).

Perustelut

Pöytäkirja on tarkastettavana ja sähköisesti allekirjoitettavana viimeistään maanantaina 10.2.2020.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 13

Ajankohtaiskatsaus (yhteistoiminta-alueen asia)

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus oli

Merkittään tiedoksi.

Kokouskäsittely

Projektipäällikkö Hanna Harju-Virtanen oli asiantuntijana paikalla asian käsittelyn aikana.

Ari Wigelius ja kaupunginhallituksen edustaja Merve Caglayan saapuivat kokoukseen asian käsittelyn aikana.

Perustelut

Johtaja Taru Kuosmanen katsaus ajankohtaisiin asioihin:

- Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmässä tehtävän sosiaalityön kehittämisen tilannekatsaus (Hanna Harju-Virtanen)
- 10-kohdan toimenpidelistä (Taru Kuosmanen)
- Psykiatrian integraation tilannekatsaus (Arto Lemmetty)

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 14

Valvontakertomus sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuonna 2019 (yhteistoiminta-alueen asia)

TRE:799/00.01.03/2020

Valmistelija / lisätiedot:
Jaana Mäenpää

Valmistelijan yhteystiedot

Valvontakoordinaattori Jaana Mäenpää, puh. 040 800 4323, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Kalle Kaunisto, puh. 040 485 1059, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus oli

Valvontakertomus sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta ja ohjauksesta vuonna 2019 merkitään tiedoksi.

Kokouskäsitely

Valvontakoordinaattori Jaana Mäenpää oli asiantuntijana paikalla asian käsittelyn aikana.

Esittelijä korjasi liitteenä olevan valvontakertomuksen sivulta seitsemän virheellisen käyntien määrän 74 oikeaan muotoon 76. Puheenjohtaja totesi näin korjatun liitteen olevan asian käsittelyn pohjana.

Varapuheenjohtaja Anne-Mari Jussila oli poissa kokouksesta päätöksenteon aikana.

Perustelut

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy vuosittain ohjaus- ja valvontasuunnitelman, joka ohjaa Tampereen järjestämisvastuulla olevien sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontatoimintaa. Vuosisuunnitelmassa määritellään valvonnan tarkoitus ja tavoitteet, toteuttaminen ja kehittäminen.

Vuonna 2019 ohjaus- ja valvontatiimi toimi osana hyvinvointipalvelujen esikuntaa. Valvontaa toteuttivat kolme valvontakoordinaattoria ensisijaisesti psykososiaalisten ja ikäihmisten palvelujen osalta. Ikäihmisten palveluissa kaksi vanhusasiamiestä osallistui valvontaan laadun ja asiakkaan näkökulmasta.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen, vastaanottopalvelujen sekä ostettavien erikoissairaanhoidon palvelujen osalta valvontavastuu on

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

pääosin palvelulinjalla ja toteutettiin yhteistyössä ohjauksen ja valvonnan kanssa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontasuunnitelma vuosille 2018- 2020 on hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 15.3.2018. Vuoden 2018 valvontakertomus sekä vuoden 2019 valvontasuunnitelma on hyväksytty 14.2.2019.

Tässä valvontakertomuksessa kuvataan ohjaus- ja valvontatoiminnan toteutuminen sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta vuonna 2019.

Tampereen kaupungin tuottamat palvelut ja yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien palvelujen lakisääteisyys ja laadun toteutuminen edellyttävät valvontaa. Valvonnan ja riskienhallinnan avulla varmistetaan, että toimintaa järjestetään päätösten ja sopimusten mukaisesti. Sosiaali- ja terveyslautakunnan toimialaan kuuluvaa palvelutuotantoa valvotaan ohjaus- ja valvontasuunnitelman mukaisesti, ennakkoivan valvonnan, sopimusvalvonnan, sopimuseurannan, suunnitelmallisen valvonnan, ennalta ilmoittamattomien käyntien sekä omavalvonnan keinoin.

Vuoden 2019 aikana ohjaus- ja valvontakäynnit tehtiin osittain ennalta ilmoittamatta sosiaali- ja terveyslautakunnan (14.2.2019) esittämän toivomusponsiesityksen ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston ohjauskirjeen mukaisesti. Painopiste-kohteiden valinnassa oli sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä.

Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin vuoden 2019 aikana 260 kpl, joista 109 toteutettiin ennalta ilmoittamatta. Käynneillä tarkasteltiin kokonaisvaltaisesti palvelun osa-alueita mm. henkilöstömitoitusta suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen, toiminnan johtamista ja organisointia, lääkehoidon kokonaisuutta sekä asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Käynneillä haastateltiin henkilöstöä sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaita ja omaisia. Palveluntuottajilta edellytettiin havaittujen epäkohtien korjaamista ja tarvittaessa toimintaa valvottiin tehostetusti, mikä tarkoitti, että yksiköön tehtiin useampi käynti tai pyydettiin kirjallisia lisäselvityksiä. Valvontakäyntien lisäksi palveluntuottajille annettiin korjauskehotuksia ja ohjausta yhteistyötapaamisilla, puhelimitse sekä sähköpostilla.

Lastensuojelun yksiköitä ohjattiin tarkastuskäynneillä lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisessa, henkilöstön riittävyteen ja osaamiseen liittyvissä asioissa, turvallisen lääkehoidon sekä sopimuksen ehtojen noudattamisessa.

Tiedoksi

Riikka Haahtela/Avi, Saija Kujansuu/Avi, sisäinen tarkastus, Jaana Mäenpää, Mari Patronen, Maria Päivänen, Eeva Torppa-Saarinen, Maritta Närhi, Kaisa Taimi, Arto Lemmetty

Liitteet

1 Liite Sotela 6.2.2020_valvontakertomus 2019, päivitetty 6.2.2020

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 15

Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontasuunnitelma vuodelle 2020 (yhteistoiminta-alueen asia)

TRE:798/00.01.02/2020

Valmistelija / lisätiedot:
Jaana Mäenpää

Valmistelijan yhteystiedot

Valvontakoordinaattori Jaana Mäenpää, puh. 040 800 4323, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Kalle Kaunisto, puh. 040 485 1059, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Lisäksi hyväksyttiin toivomusponssi:

"Lautakunta edellyttää, että palveluiden saatavuus sekä sujuvien ja katkeamattomien hoitoketjujen toteutuminen varmistetaan. Lautakunta edellyttää myös, että huumehoitojen valvontakäyntejä lisätään."

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus oli

Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontasuunnitelma vuodeksi 2020 hyväksytään.

Kokouskäsitely

Valvontakoordinaattori Jaana Mäenpää oli asiantuntijana paikalla asian käsittelyn aikana.

Perttu Jussila teki seuraavan toivomusponssiesityksen: "Lautakunta edellyttää, että palveluiden saatavuus sekä sujuvien ja katkeamattomien hoitoketjujen toteutuminen varmistetaan. Lautakunta edellyttää myös, että huumehoitojen valvontakäyntejä lisätään." Ilpo Rantanen kannatti Jussilan esitystä. Toivomusponssiesitys hyväksyttiin yksimielisesti.

Perustelut

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy vuosittain vuosikohtaisen valvontasuunnitelman, joka ohjaa Tampereen kaupungin järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontatoimintaa. Vuosisuunnitelmassa määritellään valvonnan tarkoitus ja tavoitteet, toteuttaminen ja kehittäminen.

Valvonnan painopisteitä asetettaessa on otettu huomioon Valviran ja Aluehallintoviraston mukaiset painopisteet sekä Tampereen kaupungin valvonnassa esiin nousseet riskitekijät. Riskiarvioinnin perusteella

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

valvontakohteiksi on valittu ne kohteet, joiden asiakas- ja potilasturvallisuusriskit arvioidaan suuremmiksi. Valvottavien yksiköiden valintaan vaikuttavat palautteet kuntalaisilta ja asiamiehiltä, muistutukset ja kantelut sekä omavalvonta.

Tampereen kaupungin organisaatiomuutoksen myötä 1.1.2020 sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjaus- ja valvontaryhmä siirtyi osaksi hankintatiimiä.

Tampereen kaupungin eri toimijoiden suorittamat valvontakäynnit ovat osa kaupungin valvontajärjestelmää. Painopiste on ennakoivassa ja vuorovaikutteisessa valvonnassa ja ohjauksessa, jonka tavoitteena on lisätä valvonnan vaikuttavuutta ja läpinäkyvyyttä. Ohjaus- ja valvontatoiminnan tavoitteena on toimia ennakoivasti ja reagoida nopeasti palvelutoiminnassa havaittuihin poikkeamiin silloin, jos palvelusopimuksissa sovitut palvelut eivät toteudu ja aiheuttavat asiakkaalle ongelmia. Laatupoikkeamien ilmetessä palveluntuottajalle annetaan mahdollisuus tilanteen korjaamiseen.

Ohjauksessa ja valvonnassa tullaan painottamaan palveluntuottajan kanssa tehtävää yhteistä kehittämistä ja kumppanuutta. Valvonnan painopisteen siirtämistä ennakoiviin menetelmiin jatketaan ja asiakaskeskeisyyttä vahvistetaan.

Tarvittaessa tehdään myös ennalta ilmoittamattomia ohjaus- ja valvontakäyntejä.

Vuonna 2019 toteutettujen valvontakäyntien perusteella sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksessa ja valvonnassa painotetaan vuonna 2020 henkilöstömitoituksia suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen, lääkehoitoon ja siihen liittyviin toimintaprosesseihin sekä asiakkaan kuulemiseen ja itsemääräämisoikeuteen.

Toiminnan perusasioiden tarkastelun lisäksi ohjauksessa ja valvonnassa tullaan huomioimaan asiakkaiden hyvän elämän sisällöllinen ulottuvuus.

Vuonna 2020 yhteistyötä kehitetään palveluntuottajien, oman organisaation sekä muiden viranomaisten välillä. Tiivis yhteistyö ja säännölliset ohjaustapaamiset valvontaviranomaisten kanssa ovat tärkeitä ohjauksen- ja valvontatoiminnan sekä tiedonvälityksen kehittämiseksi.

Tiedoksi

Riikka Haahtela/Avi, Saija Kujansuu/Avi, sisäinen tarkastus, Jaana Mäenpää, Mari Patronen, Maria Päivänen, Eeva Torppa-Saarinen, Maritta Närhi, Kaisa Taimi, Arto Lemmetty

Liitteet

1 Liite Sotela 6.2.2020_valvontasuunnitelma 2020

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 16

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen selvitys 2019 (yhteistoiminta-alueen asia)

TRE:136/00.01.03/2020

Valmistelija / lisätiedot:
Laura Helovuori

Valmistelijan yhteystiedot

Sosiaaliasiamies Laura Helovuori, puhelin 040 8004187, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Kalle Kaunisto, puh. 040 485 1059, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus oli

Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alueen sosiaaliasiamiehen selvitys
vuodelta 2019 merkitään tiedoksi.

Kaupunginhallitukselle annetaan selvitys siitä, mihin
mahdollisiin toimenpiteisiin selvityksessä esiintuotujen epäkohtien
poistamiseksi ryhdytään.

Kokouskäsitely

Sosiaaliasiamies Laura Helovuori sekä sosiaali- ja potilasasiamies Taija
Mehtonen olivat asiantuntijoina paikalla asian käsittelyn aikana.

Puheenjohtaja Johanna Loukaskorpi poistui kokouksesta asian käsittelyn
aikana. Varapuheenjohtaja Anne-Mari Jussila siirtyi puheenjohtajaksi.

Perustelut

Sosiaaliasiamiehillä on lainmukainen velvollisuus antaa vuosittain
toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan
aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Sosiaaliasiamiehen selvitys
käsitellään vuosittain kaupunginhallituksen lisäksi sosiaali- ja
terveyslautakunnassa. Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet
palvelevat Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan,
Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven kuntia.
Sosiaaliasiamiehen asiantuntijoina oli vuoden 2019 aikana koko toiminta-
alueella yhteensä 955, joista 627 koski Tamperetta ja 21 Orivettä.

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä eniten lastensuojeluun liittyvissä
asioissa. Seuraavaksi suurimmat yhteydenoton aiheet ovat kunnan
harkinnanvarainen toimeentulotuki ja vammaispalvelu. Seutukunnassa on
viime vuosina saatu vähennettyä lastensuojelun ja lapsiperheiden
sosiaalityön asiakkaiden määriä työntekijää kohti. Samalla kun kunnassa

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

on keskitytty näiden palveluiden parantamiseen, ovat aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut jääneet kunnissa vähemmälle huomiolle. Aikuissosiaalityön asiakaskunta on muuttumassa ja asiakkaiden tilanteet ovat yhä monimutkaisempia ja haastavampia. Kaikki aikuissosiaalityön mielenterveyspalveluita tarvitsevat asiakkaat eivät saa kunnissa mielenterveyspalveluita. Tampereella aikuissosiaalityöntekijällä on asiakuudessa paljon asiakkaita. Lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön aikuisten kanssa tehtävä aikuissosiaalityö on myös tärkeä kuntien tehtävä, jota usein hoidetaan lasten asiakuuden ohessa. Tämä johtaa siihen, että lasten asiat hoidetaan palveluista, mutta aikuisten asioihin ei välttämättä ehditä kunnolla perehtymään. Vammaispalveluiden asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä mm. päätöksiin, henkilökohtaisen avun toimivuuteen sekä oikaisuvaatimusten käsittelyaikoihin. Käsittelyajoissa ongelmia vuonna 2019 oli erityisesti Tampereella. Oikaisuvaatimus päätöstä jouduttiin odottamaan useampia kuukausia.

Kunnat ovat viime vuosina panostaneet valvontasuunnitelmiin ja siten suunnitelmalliseen valvontaan. Tästä huolimatta eduskunnan oikeusasiamies on vuonna 2019 antanut monta kanteluratkaisua, joissa tuodaan esiin valvontaan liittyviä epäkohtia. Merkittävänä asiana ratkaisussa on ollut lapsiin ja nuoriin kohdistetut rajoitustoimenpiteet lastensuojeluyksiköissä ja kuntien lastensuojelun yksiköihin kohdistama valvonta. Useat Suomen kunnat saivat vuonna 2019 huomautuksia mm. siitä, että lastensuojelun valvontaa oli laiminlyöty, vaikka osassa tapauksista lapset ja nuoret itse olivat tehneet ilmoituksia yksiköistä kuntiin. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanteluratkaisujen mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on oltava perillä lapsen asioista, tavattava lasta riittävän usein ja tiedettävä, mitä sijoitetulle lapselle tai nuorelle kuuluu. Sen lisäksi, että kunnan tulisi kohdistaa lastensuojelun yksikköön valvontaa, tulee myös lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä olla hyvin perillä lapsen tilanteesta.

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella on kasvatus- ja perheneuvolan palveluissa kolmen kuukauden rajan ylityksiä, jonka kuluessa palvelu tulisi saada.

Ikäihmisten asumispalvelujen osalta tulisi kirkastaa menettely asumispalveluissa tapahtuneisiin vahinkoihin, jotka eivät tule korvattavaksi potilasvahinkolain kautta.

Tiedoksi

Kaupunginhallitus, Taru Kuosmanen, Mari Patronen, Maria Päivänen, Tuija Peurala/Orivesi, Maritta Närhi, Anniina Tirronen, Tuula Haapio, Taija Mehtonen, Laura Helovuo, Kaisa Taimi

Liitteet

1 Sotela 6.2.2020 Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen selvitys 2019

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 17

Tampereen seutukunnan potilasasiamiehen selvitys 2019 (yhteistoiminta-alueen asia)

TRE:135/00.01.03/2020

Valmistelija / lisätiedot:
Arja Laukka

Valmistelijan yhteystiedot

Potilasasiamies Arja Laukka, puh 050 5272 949, sosiaali- ja potilasasiamies Taija Mehtonen, puh. 040 800 4186, etunimi. sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Kalle Kaunisto, puh. 040 485 1059, etunimi. sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus oli

Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alueen potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2019 merkitään tiedoksi.

Kaupunginhallitukselle annetaan selvitys siitä, mihin mahdollisiin toimenpiteisiin selvityksessä esiintuotujen epäkohtien poistamiseksi ryhdytään.

Kokouskäsitely

Sosiaaliasiamies Laura Helovuo sekä sosiaali- ja potilasasiamies Taija Mehtonen olivat asiantuntijoina paikalla asian käsittelyn aikana.

Perustelut

Terveystieteiden toimintayksiköllä tulee olla nimettynä potilasasiamies. Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueen omilla terveystieteiden toimintayksiköillä on kaksi potilasasiamiestä. Potilasasiamiehet palvelevat kaupungin terveystieteiden toimintayksiköissä asioivia asiakkaita sekä yksityisten palveluntuottajien asiakkaita siltä osin, kun kaupunki ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta terveystietopalveluita.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiamiehen raportti käsitellään vuosittain sosiaali- ja terveyslautakunnassa ja kaupunginhallituksessa.

Potilasasiamieheen oltiin yhteydessä 1348 kertaa vuonna 2019 koko toimialueella. Yhteydenotoista 956 koski Tamperetta ja 34 Orivettä.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Potilasasiamies on vuonna 2019 erotellut tilastoiduista yhteydenotoista lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät asiat. Terveysasemiin liittyneistä potilasasiamiehen yhteydenotoista noin 15 prosenttia koski lääkkeen määräämiseen liittyvää tyytymättömyyttä. Potilasasiamiehellä ei kuitenkaan ole keinoja sovittaa reseptejä koskevilla kiistoilla, koska lääkäri tekee näihin liittyvät hoitopäätökset.

Terveysasemien toimintaa kehitetään etenkin sähköisiä palveluita hyödyntämällä. Käytännön ohjausta näiden palveluiden käyttöön kuntalaisille tulisi järjestää esim. infotilaisuuksissa. Muutos sujuisi paremmin, mikäli palveluita käyttävät ja henkilöstö kokisi hyötyvänsä uudistuksesta ja sitoutuisi tekemään parhaansa uudistuksessa. Onnistuessaan muutos tuo paremman yhteydensaannin terveysasemalle ja nopeamman avun terveysongelmiin, tyytymättömyys kohdistuu nyt juuri näihin hoitoon pääsyn viiveisiin.

Suun terveydenhuollossa hoitoon pääsyyn liittyvä tyytymättömyys on vähentynyt selvästi.

Tyytymättömyyttä on koettu sähköisten palveluiden toiminnassa, ne koetaan kankeaksi ja aikoja ei juurikaan ole järjestelmässä varattavissa. Etenkin suuhygienistin palveluaikoja on kaivattu omahoidon tueksi lisää ja tiheämmällä käyntivälillä.

Psykiatria- ja päihdepalveluissa tyytymättömyyttä on ollut hoitoon pääsyssä. Uusien potilaiden kohdalla on etenkin psykiatrikontaktien vähäisyys huolettanut. Osa kokee hoitajakson liian lyhyenä ja on tyytymätön hoidon siirtymisestä terveysasemalle. Erilaiset lausunnot ja todistukset taloudellisten etuuksien hakemiseen työllistävät psykiatreja hyvin paljon, joten kirjalliset työt vievät aikaa potilaan kohtaamiselta kasvotusten. Lausunnoissa on myös usein valitettavia viiveitä, jolloin potilaan etuudet katkeavat. Myös aikuissosiaalityö on kuormittunut psykiatrisen hoidon piiristä siirtyneistä asiakkaista.

Tiedoksi

Kaupunginhallitus, Taru Kuosmanen, Mari Patronen, Maria Päivänen, Tuija Peurala/Orivesi, Maritta Närhi, Anniina Tirronen, Tuula Haapio, Taija Mehtonen, Laura Helovuori, Eeva Torppa-Saarinen

Liitteet

1 Sotela 6.2.2020 Potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2019

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 18

Selonteko sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä (yhteistoiminta-alueen asia)

TRE:649/00.05.01/2020

Valmistelija / lisätiedot:
Tuula Haapio

Valmistelijan yhteystiedot

Hallintopäällikkö Tuula Haapio, puh. 050 547 6111, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Kalle Kaunisto, puh 040 485 1059, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus oli

Selonteko sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä merkitään tiedoksi.

Perustelut

Hallintosäännön 85 §:n mukaan lautakunnat vastaavat tehtäväalueensa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta. Lautakunnat raportoivat kaupunginhallitukselle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä.

Sisäinen valvonta varmistaa organisaation tavoitteiden saavuttamista ja toiminnan laillisuutta. Riskienhallinnalla tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan tavoitteiden saavuttamista uhkaavia tekijöitä.

Kaupunginhallitus antaa toimintakertomuksessaan selonteon riskienhallinnan tilanteesta. Selonteon laatimiseksi lautakunta antaa selonteon omasta toiminnastaan. Selonteko pohjautuu sisäisen tarkastuksen mallin mukaiseen palveluryhmän itsearviointiin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatavoista. Arviointi ja selonteko käsitellään lista-asiana lautakunnan kokouksessa. Ne ovat myös erillisinä liitteinä osana avo- ja asumispalvelujen vuoden 2019 tilinpäätöstä.

Tilinpäätösarvioinnin pohjalta hallinto- ja johtamiskulttuuriin ei ole huomautettavaa kuin sen osalta, että palveluvelvoitteiden täysimittainen täyttäminen on haasteellista vuosisuunnitelmassa pysymiseksi, mikä rajoittaa jossain määrin kasvaviin asiakastarpeisiin vastaamista ja muodostaa myös ison paineen työhyvinvoinnille.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Sote-palvelujen toimintaympäristöanalyysin pohjalta tehty riskiprofiili on osana palvelu- ja vuosisuunnitelmaa ja raportointi sen vuosikellon mukaisesti. Riskienhallinta on saanut selkeän pohjan toimeenpanolle. Linjaorganisaation vastuitten kuvaaminen vaatii vielä perehdyttämistä ja väkivallan uhan osalta täsmäkoulutusten jatkamista ja ohjeistusten päivittämistä. Tärkeää on myös puhelinoperaattorin kilpailuttamiseen aktiivisesti osallistuminen ja nykyisen operaattorin ongelmista oppiminen.

Palvelualueen laaja-alaisuus ja toimintakulttuurien erilaisuus on tullut näkyväksi ja yhdenmukaisia toimintamalleja on haettu aktiivisesti. Valvontatoiminta on kuitenkin hyvällä tasolla. Ohjauksen ja valvonnan sijoittuminen osaksi kehittämisen, hallinnon ja asiakasohjauksen yksikköä varmistaa toiminnan kehittämisen.

Viestinnän ja raportoinnin nykytilan ja kehittämistarpeitten kokonaisarviona on, että se on pääsääntöisesti hyvällä tasolla. Toiminnan raportointijärjestelmissä on kehitettävää. Tiedolla johtamisen koulutukseen on lisätarvetta.

Kokonaisarviona palvelualueen johto lausuu, että sosiaali- ja terveystieteiden sisäinen valvonta on pääosin hyvällä tasolla. Merkittäviä puutteita ei ole todettu. Kehittämistä vaativat keskeisimmät asiat ja toimenpiteet ovat:

- Toimintaympäristöanalyysin, toiminta-ajatuksen ja arvojen päivittäminen sote-palvelualueen näkökulmasta.
- Toiminnan raportointijärjestelmät ja -tavat tiedolla johtamisen näkökulmasta osana tuloksellisuusohjelmaa.
- Kokonaistyöturvallisuusajattelun kehittäminen Työturvallisuus on asennetta -kampanjan osana. Linjaorganisaation vastuisiin perehdyttämistä ja väkivallan uhan osalta täsmäkoulutusten jatkamista ja ohjeistusten päivittämistä.

Tiedoksi

Sisäinen tarkastus, Tuula Haapio

Liitteet

- 1 Liite 5_Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatavan kuvaus
- 2 Liite 6_sisäisen valvonnan selonteko_avo- ja asumispalvelut

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 19

Viranhaltijoiden päätösten otto-oikeus (yhteistoiminta-alueen asia)

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus oli

Pöytäkirjoista ilmeneviä päätöksiä ei oteta lautakunnan käsiteltäväksi.

Perustelut

Lautakunnalle on saapunut seuraavat päätöspöytäkirjat:

Palvelujohtaja, johtava ylihammaslääkäri, vastaanottopalvelut

§ 4 Option käyttäminen suun terveydenhuollon hammas- ja oikomishoidon tarveaineiden hankinnassa, Plandent Oy, 20.01.2020

§ 5 Option käyttäminen suun terveydenhuollon hammas- ja oikomishoidon tarveaineiden hankinnassa, Suomen 3 M Oy, 20.01.2020

§ 6 Option käyttäminen suun terveydenhuollon hammas- ja oikomishoidon tarveaineiden hankinnassa, Ortomat Herpola Oy, 20.01.2020

§ 7 Option käyttö suun terveydenhuollon hammas- ja oikomishoidon tarveaineiden hankinnassa, JH Hammastuote Oy, 20.01.2020

§ 8 Option käyttäminen suun terveydenhuollon hammas- ja oikomishoidon tarveaineiden hankinnassa, Hammasväline Oy, 20.01.2020

Palvelujohtaja, ikäihmisten palvelut

§ 1 Palvelujen hankinta ikäihmisille Tammenlehväkeskus Oy:ltä vuonna 2020, 15.01.2020

§ 5 Jalkojenhoitopalvelun hankinta vanhainkotihoitoon pienhankintana, 20.01.2020

§ 25 Sopimusmuutos Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n ikäihmisten Keinupuiston palveluihin, 21.01.2020

Palvelujohtaja, lasten, nuorten ja perheiden palvelut

§ 7 Familiar Oy:n tehostetun perhetyön palvelun hintojen tarkistaminen, 17.01.2020

§ 9 Sopimusmuutos lastensuojelun sijaishuollon palvelujen hankintasopimukseen, 20.01.2020

§ 12 Lastensuojelun toimeksiantosuhteisen perhehoidon palvelujen hankinta, 22.01.2020

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 20

**LISÄPYKÄLÄ: Vahingonkorvausvaatimuksen uudelleen käsittelypyyntö
potilasvahinkolautakunnan korvaamatta jääneestä osuudesta (yhteistoiminta-alueen asia)**

(Salassa pidettävä)

Julkl (621/1999) 24.1 §:n 25-kohta

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§14, §16, §17, §18

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuusto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§15, §20

Oikaisuvaatimusohje

Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Kuntien yhteisen toimielimen päätökseen saa oikaisuvaatimuksen tehdä myös sopimukseen osallinen kunta ja sen jäsen.

Oikaisuviranomainen

Oikaisua haetaan päätösotteessa mainitulta muutoksenhakuviranomaiselta.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki
Kirjaamo
Aleksis Kiven katu 14–16 C, PL 487
33101 Tampere

Oikaisun voi lähettää myös virallisen sähköisen asiointin lomakkeella <http://www.tampere.fi/asiointi/> tai sähköpostilla kirjaamo@tampere.fi

Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvasuudesta.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksisaanti

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, 3 päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Tiedoksisaantipäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.