

Sosiaali- ja terveystalvelut
Asiakasohjausyksikkö
Vammaispaalvelut

TRE:5282/05.00.02/2019
7.1.2021

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Peruspaalvelut, oikeusturva ja luvat
PL 200
65101 Vaasa

Viite: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätös 25.3.2020 LSSAVI/10287/2019

Asia: Tampereen kaupungin selvitys annettuun valvontapäätökseen

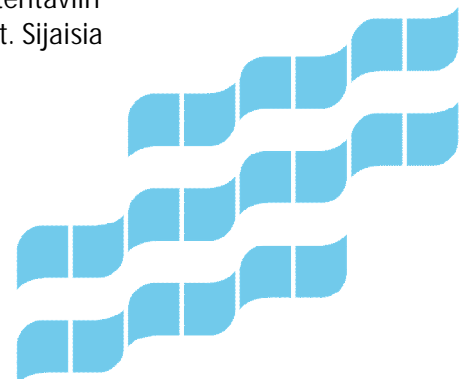
Aluehallintovirasto on antanut Tampereen kaupungille valvontapäätöksen 25.3.2020, joka sisältää määräyksen koskien vammaispaalveluiden tilannetta. Aluehallintovirasto määrää Tampereen kaupunkia vahvistamaan edelleen vammaispaalveluiden henkilöstöresurssia siten, että asiakasturvallisuus ei vaarannu ja asiakkaiden oikeus laadukkaisiin palveluihin toteutuu. Tampereen kaupungin on lisäksi saatettava kuntoon lakisääteiset palvelusuunnitelmat sekä arvioitava erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat, joiden oma työntekijäksi on nimettävä sosiaalityöntekijä. Tampereen kaupungin on tehtävä päätökset määräajassa. Selvitystä pyydettiin aluehallintovirastolle 15.12. 2020 mennessä vammaispaalveluiden tilanteesta ja tehdyistä toimenpiteistä sekä vaikuttavuudesta.

Selvitys

Tampereen kaupunki on antanut edellisen selvityksen vammaispaalveluiden tilanteesta 15.6.2020. Tämä selvitys on jatkoa edelliseen selvitykseen.

Henkilöstö, perehdytys ja työhyvinvointi

Vammaispaalvelutoimistossa on tällä hetkellä 11 sosiaalityöntekijän vakanssia, 1 vastaava sosiaalityöntekijä, 5 sosiaaliohjaajan vakanssia, 3 palvelusihteeriä ja esimiehenä johtava sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä on virkavapaalla vuoden 2021 loppuun saakka ja tehtävää hoitaa määräaikainen sijainen. Vammaispaalveluiden neljän sosiaalityöntekijän rekrytointi päättyi 15.6., jonka jälkeen kaikkiin neljään virkaan saatiin vakituiset sosiaalityöntekijät. Lisäksi yksi sosiaaliohjaajan virka saatiin täytettyä ja määräaikaisen sosiaaliohjaajan toimeja jatkettiin vuoden 2020 loppuun saakka. Rekrytointeja on pidettävä onnistuneena ja uudet työntekijät aloittivat kesän aikana siten, että viimeisin aloitti 1.9.2020 tehtävässään. Kesäsijaisia saatiin myös rekrytoitua hyvin. Syksyn aikana on irtisanoutunut yksi sosiaalityöntekijä, joka myös toimi vastaavan sosiaalityöntekijän sijaisena ja yksi sosiaaliohjaaja. Lisäksi yksi sosiaalityöntekijä siirtyi Pirsoten suunnittelijan tehtäviin vuodeksi. Sijaisten saaminen syksyille on osittain onnistunut. Sijaisia on saatu palkattua avointen virkojen ja muiden lyhyiden sijaistuksien ajaksi joko kokoaikaisina tai pienemmällä prosenttimäärillä. Palvelusihteeri on irtisanoutunut eläkesuunnitelmien vuoksi 1.1.2021 alkaen. Yksi sosiaaliohjaajan määräaikainen toimi on muutettu viraksi 1.1.2021 alkaen. Kaikille sijaiskelpoisille sosiaalityöntekijäopiskelijoille on nimetty laillistettu



Sosiaali- ja terveystalvelut
Asiakasohjausyksikkö
Vammaispaalvelut

TRE:5282/05.00.02/2019
7.1.2021

sosiaalityöntekijä, jotka esimies vahvistaa sijaiseksi tulevalle työntekijälle. Sijaisissa on myös laillistettuja sosiaalityöntekijöitä, mikä on ollut positiivinen asia.

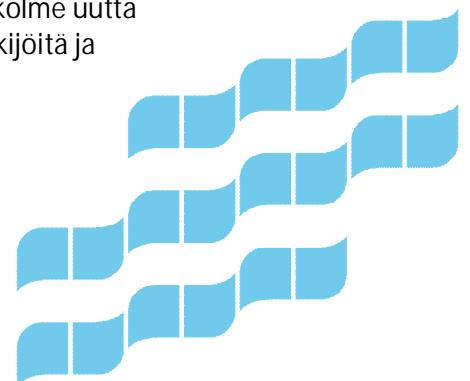
Rekrytoinnissa on tällä hetkellä kaksi määräaikaista vuoden sijaisuutta, yksi vakituinen sosiaalityöntekijän virka sekä kaksi sosiaaliohjaajan virkaa ja yksi palvelusihteerin toimi. Kaikkiin tehtäviin on ollut kiinnostusta. Käytössä on edelleen vinkkauspalkkio ja harkinnan mukaan rekrytointilisä. Henkilökunnan palkitsemisen välineenä on tilanpalkkio esimiehen myöntämänä hyvästä onnistumisesta. Tämän lisäksi käytössä ovat kertapalkkiot, henkilökohtainen lisä sekä muita Tampereen kaupungin työntekijöille osoittamia etuja. Hakuilmoituksia on muotoiltu yhteistyössä rekrytoinnin kanssa.

Työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu edelleen omassa tiimissä, mentorisosiaalityöntekijän tuella sekä vastaavan ja johtavan sosiaalityöntekijän toimesta. Mentorina toimiva kokenut sosiaalityöntekijä pitää työntekijöille klinikoita kahtena päivänä viikossa, jolloin uudet sekä vanhat työntekijät saavat konkreettista tukea päätöksentekoprosessiin. Palaute mentoroinnista on positiivista ja sitä pidetään tärkeänä toimintana. Perehdytystä tukevat sähköinen perehdytyskäsikirja, josta saa työhön ja palveluihin liittyvää yksityiskohtaista tietoa. Työntekijöiden saatavilla on ohjeistus Effic-aasiakastietojärjestelmän käyttöön sekä erilaisia päätösmalleja palveluista ja tukitoimista.

Vammaispaalveluissa on ryhdytty kehittämään tarpeita vastaavaa sisäistä koulutusta. Esimerkiksi syksyn aikana on järjestetty kaksi Tampereen kaupungin lakimiehen pitämää koulutusta vammaispaalvelulaista ja kehitysvammalaista. Koulutuksia tullaan järjestämään edelleen keväällä eri aihepiireistä, kuten kotikuntalain mukaisista muutoista, kuljetuspaalveluista, palveluasumisesta omaan kotiin. Työntekijät ovat kokeneet nämä erittäin hyväksi ja tarpeellisiksi. Esimiehen viikkotiimeissä on jatkettu keväällä aloitettua hyvää käytäntöä työntekijöiden oman osaamisen jakamisesta muiden käyttöön. Aiheina ovat olleet esimerkiksi vammaisten seksuaalisuuteen liittyvä koulutuspaaketti, arkistointiohjeiden kertaus sekä henkilökohtaisen avun paalvelun muutokset. Esimiestiimin ensi kevään ohjelmaan liitetään edelleen koulutuksellista tietoa erilaisista asioista, joista päätetään yhdessä työyhteisön kanssa. Työntekijöitä kannustetaan avoimeen keskusteluun, millä tuetaan työhyvinvointia ja hyvää työilmapiiriä.

Työn henkinen kuormittavuus on edelleen suuri. Työnohjaus on kaikille mahdollinen ja sitä on edelleen käytetty. Sosiaalityöntekijöiden työhön on vaikuttanut positiivisesti sosiaaliohjaajien toimien muuttamiset viroiksi, jolloin päätösvastuuta on voitu jakaa ja samalla saada sosiaaliohjaaja - sosiaalityöntekijä- työparityöstä hyviä kokemuksia. Huoliviesteihin vastaaminen on ollut erityisesti sosiaaliohjaajien ominta työaluetta ja osaamista.

Tampereen kaupungin vuoden 2021 talousarvioon saatiin kolme uutta virkaa vammaispaalveluihin. Viroista kaksi on sosiaalityöntekijöitä ja yksi sosiaaliohjaaja. Uusien virkojen rekrytointi käynnistyy tammikuussa. Uusista vakansseista sosiaaliohjaaja-sijoittuu lasten ja nuorten tiimiin, sosiaalityöntekijöistä toinen sijoittuu asumisen tiimiin, jossa kehitysvammalain 42 § mukaiseen päätöksentekoon tarvitaan lisäresurssi. Toinen sosiaalityöntekijä jakaantuu palvelutarpeen arvioinnin ja 25 vuotta täyttäneiden kotitiimin kesken



Sosiaali- ja terveystalvelut
Asiakasohjausyksikkö
Vammaispaalvelut

TRE:5282/05.00.02/2019
7.1.2021

erilaisilla työjärjestelyillä.

Työntekijöiden vaihtuvuudesta huolimatta työyhteisön ilmapiiri on hyvä. Syyskuun alussa tehty työntekijäkokemuskyselyn QWL-tulos on edellistä kyselyä selkeästi vielä parempi. Työntekijöiden kesken valittiin keskeisiksi kehittämisen kohteiksi työprosessien kehittäminen, innovatiivisuuden hyödyntäminen sekä osaamisen lisääminen työtehtävien kehittämiseen. Tuottavuuspilotointi on koettu edelleen hyväksi tavaksi kehittää toimintaa. Perehdytyskäsikirjaa on työstetty loppuun näissä tuottavuuspilotointiin liittyvissä tilaisuuksissa. Ajatuksena on ollut se, että hyvän perehdytyksen kautta lisätään osaamista ja sitä kautta asiakastyöhön tarvittavia välineitä. Tavoitteena on myös asiakaskokemuksen parantaminen. QWL-kyselyssä tuotiin esille työn kuormittavuus ja isot työntekijäkohtaiset asiakasmäärät. Toisaalta työstä ja työyhteisöstä pidetään erityisen paljon. Myös juuri saadut Kunta10-tulokset ovat olleet vammaispaalveluiden osalta hyvät ja vahvistavat työntekijäkokemuskyselyn antamaa tulosta hyvästä työilmapiiristä ja johtamisesta.

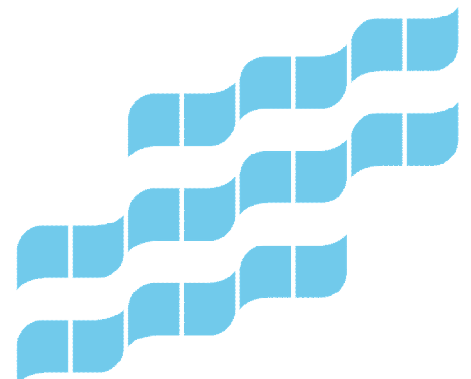
Vammaispaalvelutoimisto siirtyy 1.1.2021 osaksi Psykososiaalisen tuen paalveluryhmää. Muutoksen myötä on mahdollista tiivistää yhteistyötä aikuissosiaalityön sekä kaupungin oman vammaispaalvelun kanssa. Tavoitteena on vahvistaa sosiaalityön monipuolista osaamista, järjestää yhteisiä koulutuksia ja parantaa keskinäistä viestintää yhteisten asiakkaiden kanssa. Lisäksi siirtyminen mahdollistaa sijaisjärjestelyiden suunnittelua äkillisissä tilanteissa, kun osaamista voidaan yhteisesti kehittää. Organisaatiomuutoksessa saadaan synergiaetua myös kaupungin oman kehitysvammahuollon asumis-, päivä- ja työtoimintayksiköiden kanssa. Tulevan muutoksen vaikutuksia ei voida vielä arvioida. Yhteistyö jatkuu edelleen Asiakasohjausyksikön eri yksiköiden kesken. Esimerkiksi Pirkanmaan maakunnallisen henkilökohtaisen avun yksikön ja kotihoidon asiakasohjauksen kanssa. Vammaispaalveluista siirtyy sosiaalityöntekijän 50 % työpanos Asumisen asiakasohjausyksikköön vammaispaalvelulain ja kehitysvammalain mukaisten asumispaalvelujen koordinoinnin osalta. Tarkoituksena on saada erityisryhmien asumispaalveluiden yhteiseen koordinointiin lisäosaamista.

Paalvelusuunnitelmat

Paalvelusuunnitelmia tehtiin aikavälillä 1-11/2019 yhteensä 568 kappaletta ja vastaavasti 1-11/2020 on tehty 522 kappaletta sekä keväällä käyttöön otetun paalvelutarpeen arvioinnin THL:n rakenteisen lomakkeen mukaisia arvioita 58 kappaletta. Paalvelusuunnitelmien ja paalvelutarpeen arviointeihin vaikutti koronaepidemiatilanne erityisesti maaliskuusta kesäkuuhun, jolloin asiakkaiden taholta peruttiin sovittuja tapaamisia. Kesän ja syksyn aikana on palattu lähes normaaliin tilanteeseen. Vammaispaalvelutoimistossa ei ole ollut koronaepidemian vuoksi rajoituksia asiakastyössä, vaan kaikille on tarjottu mahdollisuutta tapaamisiin ja kotikäynteihin.

Omatyöntekijä

Vammaispaalvelutoimistossa työskennellään neljässä asiakastyötä tekevässä tiimissä, joiden tehtäviä on kuvattu 15.6. selvityksessä. Tiimin sisällä vastataan siitä, että kyseisen tiimin asiakkaat saavat paalvelut ja tukitoimet. Tiimin vastuulla olevilla asiakkailla on



Sosiaali- ja terveystalvelut
Asiakasohjausyksikkö
Vammaispaalvelut

TRE:5282/05.00.02/2019
7.1.2021

lähtökohtaisesti aina yhteystenkilö vammaispaalvelutoimistossa, johon hän voi olla yhteydessä joko suoraan tai palvelupuhelimen välityksellä.

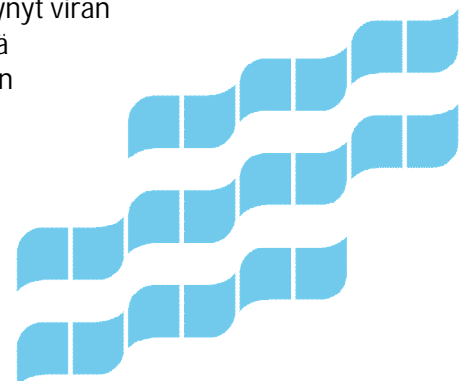
Vammaispaalveluissa tehdyn omatyöntekijäpaalvelun kartoituksen perusteella on omatyöntekijyyttä lähdetty kehittämään erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla. Aihetta on työstetty tiimeittäin. Jokainen tiimi on osaltaan tarkentanut käytäntöjä asiakastyössä. Työpanosta kohdennetaan kyseessä oleiviin asiakasryhmiin. Omatyöntekijän tarve kirjataan Effica-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi on sovittu aikuissosiaalityön kanssa, että omatyöntekijäpaalvelua kehitetään yhteistyössä heidän kanssaan. THL:n rakenteiset lomakkeet on koettu hyväksi välineiksi asiakastyössä ja omatyöntekijätarpeen arvioinnissa.

Henkilökohtaisen avun yksikön vaikutus vammaispaalvelujen sosiaalityöhön

Pirkanmaalla 1.1.2020 aloittaneen maakunnallisen henkilökohtaisen avun yksikön toimintaa pidetään tärkeänä. Keskitetty henkilökohtaisen avun työnantajien neuvonta ja ohjaus on helpottanut vammaispaalvelujen sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihojaajien arjen työtä. Yksikössä pystytään ratkaisemaan työnantajuuteen liittyviä haasteita sekä antamaan ruohonjuuritason ohjausta ja neuvontaa niin työnantajille kuin heidän avustajilleen. Tämä on vapauttanut vammaispaalveluissa työaika muille työtehtäville. Kaikki henkilökohtaisen avun palveluun liittyvä neuvonta- ja ohjaustyö on siirtymässä 1.1.2021 alkaen kokonaan Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikköön. Henkilökohtaisen avun yksikkö on syksyn aikana kilpailuttanut henkilökohtaisen avun ostopaalvelun ja jatkossa vastaa hankintaan liittyvästä palveluntuottajien kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Lisäksi on laadittu yhteinen koko Pirkanmaata koskeva palvelusetelin sääntökirja. Yksikkö vastaa palvelusetelituottajien kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Paalveluiden arviointi ja päätöksenteko sekä niihin liittyvät muutokset hoidetaan edelleen vammaispaalveluissa. Yhteistyö yksikön ja vammaispaalvelujen välillä on tiivistä, ja neuvonnan lisääntymisellä toivotaan hyvää vaikuttavuutta asiakkaille sekä keventämään vammaispaalvelujen työtekijöiden tehtäviä.

Määräajoissa pysyminen

Vammaispaalvelujen määräajoissa ei ole edelleenkään pysytty, mutta niissä on havaittavissa parantumista (liite 2), etenkin Oriveden osalta. Suurimmat hakemusmäärät ovat kuljetuspaalveluissa sekä henkilökohtaisen avun palvelussa. Päätöksiä on kesän ja syksyn aikana tehty samalla henkilöstömäärällä, mikä on aluehallintoviraston tiedossa. Syksy on ollut edelleen uusien työntekijöiden perehtymisen aikaa, ja päätöksenteko ei voi olla vielä täysin hallinnassa, millä on vaikutusta asioiden käsittelyaikoihin. Vammaispaalvelulain ja kehitysvammalain soveltaminen ei tapahdu hetkessä ja se vaatii kaikilta työyhteisön jäseniltä pitkäjänteistä työskentelyä. Sosiaalihojaajien päätösdelegointi on lisääntynyt viran myötä ja he ovat kokeneet sen hyväksi, joskin se vaatii vielä opettelua. Määräaikaseurannan taulukoissa on hakemusten käsittelyajat palveluittain. Prosenttiluku voi näyttää isolta, mutta kyse voi olla lukumäärältään pienistä hakemusmääristä. Taulukossa on lukuja VA yhteydenotto-merkinnällä. Nämä eivät tarkoita vammaispaalveluissa yhteydenoton käsittelyaika, vaan



Sosiaali- ja terveystalvelut
Asiakasohjausyksikkö
Vammaispaalvelut

TRE:5282/05.00.02/2019
7.1.2021

kyse on järjestelmään tehdystä virheellisestä merkinnästä, jolloin itse päätettävää palvelua ei saada näkyville. Efficatietojärjestelmä vammaispaalveluiden osalta vaatii paljon muistamista ja erilaisia toimenpiteitä, jolloin inhimillisiä virheitä voi tapahtua. Näissä on opastettu työntekijöitä, mutta edelleen virheellisiä merkintöjä on tapahtunut. Työntekijöitä on myös muistutettu järjestelmään liittyvistä prosesseista, joilla on merkitystä määräaikaaseurantaan. Esimerkiksi lisäselvitysten pyynnön ajaksi tulee prosessi merkitä keskeytyneeksi järjestelmään ja taas avata selvitysten saapuessa. Vammaispaalveluiden asiat vaativat erityisen paljon selvittelytyötä, jolloin vaativissa tilanteissa voi määräaika ylittyä. Järjestelmästä ei saa eriteltyä päätöksenteon viivästysten syytä.

Oikaisuvaatimuksia on tullut 78 kappaletta ajalla 1-11/2020, joista 21 on itseoikaistu ja 8 on käsittelemättä. Vastaava luku vuonna 2019 oli 140 kappaletta, joista 40 itseoikaistiin/peruuntui. Vuoden 2020 aikana on jaostokäsittely vaihdellut 1-4 kuukautta. Sosiaali- ja terveystalveluiden yksilöasiain jaosto kokoontuu noin kerran kuukaudessa, mikä tuo viivettä joskus myös käsittelyaikoihin. Oikaisuja Aluehallintovirastolle on 1-11/2020 ollut 6 kappaletta ja vastaavana aikana vuonna 2019 oli 7 kappaletta. Hallinto-oikeuden vastineita on ajalla 1-11/2020 ollut 17 ja vastaavana aikana vuonna 2019 oli 13 kappaletta.

Tuottavuuspilotointi

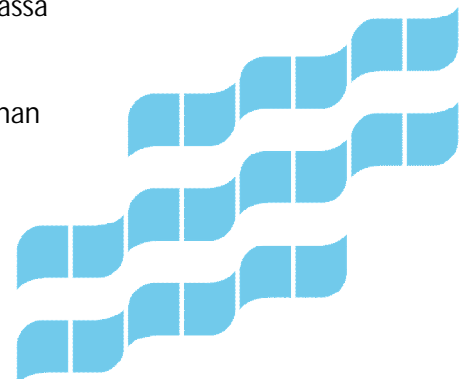
Vammaispaalvelut on mukana yhtenä kymmenestä pilotista Tampereen kaupungin tuloksellisuusohjelmassa. Pilotista on kuvattu 15.6.2020 selvityksessä. Vammaispaalveluiden työntekijät ovat pitäneet syksyllä kaksi työpajaa, joissa on tehty perehdytyskäsi kirjaa valmiiksi. Lisäksi on suunnitteilla keväälle kolme työpajaa, joissa aiheiksi on valikoitumassa Kuusikkodatan käsittely, QWL-kyselyn tavoitteiden edistäminen ja määräaika- ja prosesseihin liittyvät asiat.

Muu toiminta

Vammaispaalveluissa on saatu asiakirjojen vienti sähköisessä muodossa Efficatietojärjestelmään toimimaan hyvin. Etätyöaikana siitä on ollut erityistä hyötyä. Työntekijät ovat kokeneet tämän nopeuttavan työntekoa.

Välitystilien laskujen käsittely siirtyi sovitusti sosiaalipaalvelujen tukipaalveluihin syyskuussa, jolloin sosiaaliohjaajien työaika on vapautunut asiakastyöhön. Muutos koettiin positiivisena, mutta vaatii edelleen paljon asiakkaiden neuvontaa ja ohjausta.

Vammaispaalveluissa on jatkettu yhteistyötä ikäihmistien ja lasten ja nuorten palvelujen palveluryhmien kanssa vammaisten asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen saatavuuden parantamiseksi. Tampereella toimivan pääasiassa ikäihmisille tarkoitettujen neuvontapisteiden (Kotitori) palveluvalikoimaa suunnitellaan laajennettavan myös eri ikäisille vammaisille asiakkaille matalan kynnyksen neuvonnan osalta tulevassa hankinnassa, joka toteutetaan vuonna 2021.



Sosiaali- ja terveystyö
Asiakasohjausyksikkö
Vammaispalvelut
Lopuksi

TRE:5282/05.00.02/2019
7.1.2021

Vammaispalvelujen työntekijäkokemus on parantunut kuluvan vuoden aikana. Vuoden aikana on toteutettu onnistuneita rekrytoituja ja saatu sitä kautta vammaissosiaalityöstä kiinnostuneita ja motivoituneita työntekijöitä. Vammaispalvelut ovat erityislainsäädäntöä ja alan tuntemus vaatii erityistä perehtymistä sekä sitoutumista pitkäjänteisesti työhön. Sitoutuneisuus lisää asiakastuntemusta ja parantaa yhteistyötä niin asiakkaiden kuin yhteistyötahojen kanssa. Samalla työn laatu paranee ja vaikuttavuus määräajoissa pysymiseen lisääntyy. Edelleen työntekijäkohtaiset asiakasmäärät ovat suuret. Vuodelle 2021 saadut kolme uutta vakanssia tuovat tähän helpotusta. Muutoksia koskien Henkilökohtaisen avun yksikön roolin laajenemista, asumispalvelujen keskitettyä koordinoitua sekä siirtymistä Psykososiaalisen tuen palveluryhmään voidaan arvioida vuoden 2021 aikana.

Tampereella 14.12.2020

Kaisa Taimi
Asiakasohjauspäällikkö
Tampereen kaupunki

Liite 1: Palvelusuunnitelmat/oikaisu-tilasto/asiakasmäärät/työntekijä syyskuu 2020
Liite 2: määräaikaseuranta 1-11/2020

