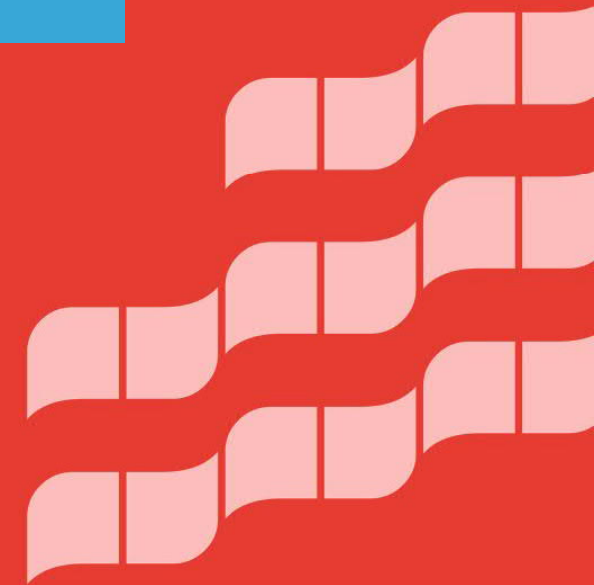


Kehittämis-
toimenpiteet
sosiaali- ja potilasasiamiesten
vuosiselvityksiin 2020

Kaupunginhallitus 12.4.2021



Hoitoon pääsy terveysasemille

Potilasasiainmiehelle on tullut yhteydenottoja hoitoon pääsyn vaikeudesta terveysasemille. Mitä kehittämistoimia on terveysasemille tehty/suunniteltu hoitoon pääsyn sujuvoittamiseksi?

- Terveysasemien lähijohdolle otettu käyttöön rakenne, jossa toimintaa kehitetään yhdessä. Uusi toimintamalli käytössä kaikilla terveysasemilla. → Asiakkaan yhteydenotto ohjautuu moniammatilliseen tiimiin. Palveluntarpeen arviointia myös sähköisesti/puhelimitse.
- Koronapuhelut keskitetty terveysten palvelujen neuvontaan, joka parantaa terveysasemien puhelinpalvelun saatavuutta.

Tamperelaisten ja orivesiläisten potilaiden psykiatrian palveluihin pääsyn turvaaminen PSHP:n palveluihin

Psykiatrian palveluista on tullut paljon yhteydenottoja potilasasiamiehelle. Mitä kehittämistoimia on tehty, että Tampereen ja Oriveden kuntalaisten psykiatrian palveluihin pääsy turvataan jatkossakin palveluiden siirryttyä PSHP:lle?

- Perusterveydenhuollon päihde- ja mielenterveystyön kehittämistyöryhmä (Tampereen kaupungin ja SHP:n edustus) kehittävät perustason toimintaa. Integraation vaikutusten seurantaan on perustettu oma työryhmä.

Miten palveluiden siirryttyä asiakkaita informoitiin/informoidaan palveluiden siirtymisestä ja hoidon jatkumisesta?

- Hoitosuhteessa olevat saavat tiedon omalta työntekijältä. Odotustiloissa tiedotteita ja tulosteita uusilla yhteystiedoilla. Kuntalaisille tieto eri tiedotusvälineiden kautta.

Hoitoon pääsy päihdepalvelut

Potilasasiamiehelle on tullut yhteydenottoja hoitoon pääsyn vaikeudesta päihdepalveluihin. Mitä kehittämistoimia on päihdepalveluihin tehty/suunniteltu hoitoon pääsyn sujuvoittamiseksi ja palveluiden takaamiseksi?

- Avohuumehoidon palvelukuvausta päivitetään → asiakkaiden alkuvaiheen kiinnittyminen hoitoon keskiössä. Kaupungin toimesta avohuumehoitoon sosiaalityöntekijä ja kokemusasiantuntija, jotka tekevät yhteistyötä asiakkaan ja henkilöstön kanssa.
- Asiakasohjauksen ja aikuissosiaalityön välistä yhteistyötä tiivistetty. Sisäisen työnjaon tavoitteena tasata työntekijäkohtaisia asiakasmääriä.

Perheneuvolaan pääsy

Potilasasiamiehelle on tullut joitakin yhteydenottoja hoitoon pääsyn vaikeudesta perheneuvolan palveluihin. Mitä kehittämistoimia on tehty/suunniteltu hoitoon pääsyn sujuvoittamiseksi ja palveluiden takaamiseksi?

- Kertakäyntikokeilun jatkaminen (ohjaus ja neuvonta), E-lomake yhteydenottolomakkeena, monialainen palveluohjaus perheneuvolan alkutiimin toimesta, perheneuvolan nettisivujen kehittäminen mm. matalan kynnyksen kysymys-vastauspalsta, monialaisten ja -ammatillisten hoitopolkujen kehittäminen.
- Lisävakansseina saatu kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa → lastenpsykiatrinen avohoitotyö

Monialainen yhteistyö sosiaali- ja terveystalvueluissa

Sosiaali- ja potilasasiamiehille tullut yhteydenottoja paljon palveluita käyttäviltä asiakkailta, joiden tilannetta saattaisi hyödyttää monialainen asiakassuunnitelma. Miten palveluita on tarkoitus kehittää, että sektoreiden väliset raja-aidat madaltuisivat ja sosiaalihuoltolain sekä terveydenhuoltolain henki monialaisen yhteistyön osalta toteutuisi?

- Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden hoitoa koordinoidaan terveysasematoiminnassa asiakasvastaavahoitajien kautta ja PSHP:n yhteistyöryhmä kehittää näiden asiakkaiden ohjautumista peruspalveluihin.
- Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia jalkautettu Hervannan/Linnainmaan/Tesoman terveysasemille.
- THL Pilotti 1, aikuissosiaalityö ja vammaispaalvelut yhteistoimijuuteen terveydenhuollon ja työllisyyspalveluiden kanssa. Lisäksi PirSote –hanke.
- PEPE (perheneuvola + lapsiperheiden sosiaalityö) ja NUPE (nuorisovastaanoton ja lapsiperheiden sosiaalityö) yhteisinä toimintamalleina.
- Systeeminen työote: asiakkaalle moniammatillinen systeemisellä työotteella työskentelevä verkosto.
- MONNI-hankkeessa hybridimallin kehittäminen sijaishuollossa, lapsiperheiden palveluissa ja Taysin lanu-psykiatrian yhteistyön rakenteena. → sujuvat yhteistyökäytännöt, työparityön malli ja yhteisen dokumentoinnin rakenne.

Aikuissosiaalityö

Sosiaaliasiamieheen on ottanut yhteyttä useampi paljon palveluja käyttävä kuntalainen, joka on kertonut, että heidän asiakkuutensa on päätetty mielenterveyspalveluissa, josta on ohjattu aikuissosiaalityöhön ja nyt asiakkuus on lopetettu myös aikuissosiaalityössä, koska ammattihenkilö ja asiakas ovat erimieltä tuen tarpeisiin vastaavista palveluista.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa nimeämään sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi omatyöntekijän. Omatyöntekijä tulee nimetä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä. Miten palvelua on tarkoitus kehittää?

- Kaksi sosiaalityöntekijän vakanssia täytetty 1.4.2021 alkaen. Sosiaalityöntekijät arvioivat paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluntarvetta ja kehittävät suunnitelmallista sosiaalityötä.
- Kehitetään verkostomaista työskentelyä erityisesti sote-keskusten verkostojen kanssa. Kokonaisvaltainen tuen tarpeeseen vastaaminen.

Lastensuojelu

Sosiaaliasiamiehelle tulevissa yhteydenotoissa näkyy tyytymättömyys siihen, että lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöitä on vaikea tavoittaa. Palvelutarpeen arviointien ja asiakassuunnitelmien tekeminen saattaa kestää kohtuuttoman kauan ja osalla asiakkaista ne ovat tekemättä. Asiakirjojen saannissa on laittomia viiveitä.

Lastensuojeluperheiden aikuiset eivät saa aikuissosiaalityön palvelua.

Miten palvelua on tarkoitus kehittää?

- Tavoitettavuus: Erillisistä puhelinajoista luovuttu, puheluihin pyritään vastaamaan kolmen arkipäivän kuluessa. Asiakirjapyynnöissä tavoiteajat pääosin täyttyneet.
- Asiakassuunnitelmien kirjaamisen ja lähettämisen viiveitä pyritään purkamaan uusilla sosiaalityöntekijän vakansseilla, jotka hakuun huhtikuun 2021 aikana. Työn tehokkaampi organisointi, määrällisen kuormittavuuden vähentäminen ja tehtävien jakaminen yksiköiden sisällä.
- Aikuissosiaalityön palvelut lastensuojelussa: selvitystyö meneillään, kartoitetaan aikuisasiakkaiden aikuissosiaalityön tarvetta, sosiaalityöntekijöiden osaamistarvetta, tehtävänkuvien täsmentämistä ja tarkastellaan asiakasprosesseja sekä työnjakoa eri toimijoiden kesken. → Kuva palveluntarpeesta ja siihen liittyvistä muutostarpeista. Raportoidaan ohjausryhmälle ja sosiaalityön kehittämisryhmälle.

Epäkohtailmoitus

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Sosiaaliasiamiehelle näyttäytyy, ettei velvollisuus ole henkilöstön tiedossa ihan niin hyvin kuin pitäisi.

Miten ilmoitusvelvollisuudesta koulutetaan henkilöstöä?

- Vammaispalveluissa osana perehdytystä ja vuosittain henkilöstöpalavereissa. Tarpeen mukaan sote-lakimiehiltä koulutusta.
- Aikuissosiaalityössä käydään läpi yhteisissä kokouksissa.
- Ikissä osana omavalvontasuunnitelmaa, joka tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Erillistä koulutusta tarpeen ja lähiesihenkilön arvion mukaan.
- Lanussa käsitelty myös sosiaalityön kehittämisryhmässä, jossa tiimien edustus. Luottamusmiehet tiedottavat henkilöstöä omavalvontailmoituksen tekemisestä. Lisäksi osana perehdytystä.

Korona

Korkein hallinto-oikeus on tuoreessa vuosikirjaratkaisussaan sekä eduskunnan oikeusasiamies omassa ratkaisukäytännössään todennut vierailukieltojen sosiaalihuollon asumisyksiköihin olleen lainvastaisia. Joiltain osin ketteryys vierailukäytäntöjen muuttamisessa ja perusteluissa ei ole ollut toivotulla tasolla, eikä eroa poikkeusolojen ja normaaliolojen välillä ole kaikissa yksiköissä tehty.

Miten sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköitä on ohjeistettu?

- Vierailut ulkotiloissa ja asiakkaan huoneessa/kodissa hygieniaohjeistuksia noudattaen ja sovittava yhdessä henkilöstön kanssa. Yhteiset tilat suljettu. Vaihtoehtoisia yhteydenpitomahdollisuuksia on myös suositeltu.
- Koronatilanteessa ohjeistukset ovat tulleet Tampereen kaupungin infektio- ja torjuntayksikön hygieniahoitajalta. Infektio- ja torjuntayksikkö on välittänyt muuttuvat ohjeet säännöllisesti palveluntuottajille sekä neuvonut heitä toiminnassa.
- PSHP:n toimintaohje asukkaiden ja omaisten tapaamisten järjestämiseksi asumispalveluyksiköissä ohjenuorana, vierailijoiden määrän rajaaminen 1-3 läheiseen, josta voidaan tarvittaessa myös poiketa.