

Tampella

Toimenpiteet sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksissä 2021 esitettyihin huomioihin

Kaupunginhallitus 4.4.2022

Lastensuojelu ja aikuissosiaalityö

Joka neljäs sosiaaliasiamiehelle tuleva yhteydenotto koskee lastensuojelun avohuoltoa tai sijaishuoltoa. Sosiaaliasiamies on ilmaissut huoltaan vanhemmuutta tukevien suunnitelmien puutteesta ja aikuissosiaalityön puutteesta asiakasvanhemmille, etenkin talousosaamisen tukemiseen liittyen. Vanhempien oma raha-asioiden hoitamisen puutteellisuus voi vaikuttaa lasten vastaavien taitojen kehittymiseen negatiivisesti.

Mitä toimenpiteitä on tehty/suunniteltu vastaamaan puutteisiin?

Toimenpiteet 1/2

- Vanhempien aikuissosiaalityön tarpeen selvittämiseksi vuonna 2020 käynnistetty selvitystyö valmistui kesällä 2021. Selvityksellä kartoitettiin aikuissosiaalityön tarve perhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa, ja muodostettiin käsitys muutoksista, jotka tarvitaan riittävän palvelun tuottamiseksi. Lisäksi kartoitettiin asiakasprosessi, toimijoiden välinen työnjako ja sosiaalityöntekijöiden osaamistarpeet. Tavoitteena oli löytää kestäviä ratkaisuja lapsiperheiden aikuissosiaalityön tarpeeseen sekä täsmentää sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtäväkuvia.
- Lapsiperheiden aikuissosiaalityön palvelu on tarkoitettu perheellisille aikuisille, joilla on suunnitelmallisen sosiaalityön ja -ohjauksen tarve, ja joiden perheellä ei vielä ole nimettyä työntekijää toisaalla sosiaalipalveluissa. Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakasperheiden aikuisten kohdalla oikeus saada aikuissosiaalityön palveluita ei ole kaikilta osin toteutunut nykyisessä tavassa järjestää palvelut samasta yksiköstä, jossa lapsella on asiakkuus. Lisäksi on tunnistettu aikuissosiaalityön olevan erityisala, joka vaatii erityisosaamista, joka on erilaista kuin lastensuojelussa työskentelevien asiantuntijoiden osaaminen. Tähän sisältyy myös aikuissosiaalityöhön kuuluva talousosaaminen.
- Kaupunginvaltuusto on päätöksellään 15.11.2021 § 198 hyväksynyt vuoden 2022 talousarvion, jossa lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toiminnan yksi keskeinen muutos on vahvistaa lastensuojelun aikuissosiaalityötä. Muutoksen toteuttamiseen saatiin 100 000 euron määräraha kolmen sosiaaliohjaajan viran perustamiseksi. Virat on perustettu sosiaali- ja terveyslautakunnassa helmikuussa 2022, ja rekrytointi on alkanut 9.3.2022.

Toimenpiteet 2/2

- Sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaiset palveluntarpeen arvioinnit ja asiakkaiden omatyöntekijänä toimiminen aikuisasiakkaille, hallintopäätökset asiakkaan tuen tarpeen mukaisista sosiaalipalveluista ja arvion tekeminen työskentelyn etenemistä ja asetettujen tavoitteiden toteutumista yhdessä asiakkaan kanssa. Työtä tehdään monialaisesti, yhteistyökumppaneina aikuissosiaalityön palveluverkosto ja lapsen sosiaalityöntekijä.
- Koska resurssi on tarpeeseen nähden niukka, toimintamalli pyritään suunnittelemaan mahdollisimman hyvin. Alkuun sosiaaliohjaajien tueksi ja perehdyttämiseksi sekä toimintamallin luomiseksi on siirretty kehittäjäsosiaalityöntekijä, jolla on vankka aikuissosiaalityön kokemus ja ammattitaito. Lisäksi suunnitteluun osallistuvat johtavat sosiaalityöntekijät ja palvelupäälliköt. Uutta työmuotoa kehitetään huomioiden asiakasturvallisuuden toteutuminen prosessin kaikissa vaiheissa sekä se, että asiakkaan prosessi on koko ajan sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden vastuulla.
- Tampereella toimii matalan kynnyksen talousneuvola viikoittain eri hyvinvointikeskuksissa. Talousneuvolassa on tavoitettavissa aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja, talous- ja velkaneuvonta, ulosottoviranomainen ja Kela. Talousneuvolassa on myös avointa asumisneuvontaa. Lisäksi aikuissosiaalityön saavutettavuutta on vahvistettu, ja avointa sosiaaliohjausta ja -neuvontaa on alettu tarjoamaan viidessä eri toimipisteessä neljänä päivänä viikossa. Nämä toimipisteet palvelevat kaikkia sosiaalipalvelujen tarpeessa olevia. Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuutta vahvistetaan toiminnallisen kehittämisen keinoin. Sosiaalipalveluiden välistä yhteistyötä kehitetään ja sujuvoitetaan lapsiperheet huomioiden osana Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskusohjelman kehittämistyötä.

Lastensuojelu ja valvonta

Sosiaaliamies on ilmaissut huoltaan lastensuojelun sijaishuollon yleisestä valvonnasta, ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän mahdollisuudesta valvoa asiakaslapsensa edun toteutumista ja asiakasturvallisuutta.

Mitä toimenpiteitä on tehty/suunnitteilla valvonnan parantamiseksi?

Toimenpiteet

- Sijaishuollon sosiaalityöntekijät käyvät säännöllisesti sijaishuoltopaikoissa. Lisäksi käyntejä tehdään akuuteissa tarpeissa sen lisäksi, mitä on ennalta asiakassuunnitelmanneuvotteluissa sovittu. Käynnit ovat yksi valvonnan keino, jolla on mahdollisuus valvoa sijaishuoltopaikan toimintaa sekä lapsen hoidon ja kasvatuksen periaatteita. Sijaishuoltopaikassa käydessään sosiaalityöntekijä tapaa lasta myös kahden kesken ilman sijaishuoltopaikan vanhempaa tai edustajaa, jotta lapsi voi kertoa luottamuksellisesti omasta tilanteestaan ja kokemuksistaan.
- Lastensuojelun sijaishuollon valvonnasta on valmistunut Lastensuojelun asiakasohjaus Luotsissa [käsikirja](#) keväällä 2021. Käsikirjassa selvennetään valvontaa eri sijaishuollon muodoissa, eri valvonnan muotoja sekä keskeisimpänä eri toimijoiden roolia ja työnjakoa valvonnassa. Käsikirja sisältää myös muistilistan lapsikohtaisen valvonnan tueksi.
- Valvonnan käsikirjan julkaisemiseen liittyen on myös järjestetty koulutuksia sijaishuollon sosiaalityöntekijöille Tampereella ja Luotsi-alueeseen kuuluvissa Pirkanmaan kunnissa kevään 2021 aikana.
- Lastensuojelulaitosten ennakkollisen ja suunnitelmallisen valvonnan käynnit lisääntyivät vuoden 2021 aikana.



Yhteyden saaminen terveysasemaan

Potilasasiamiehen saaman palautteen mukaan hoitotakuun mukainen puhelimitse tapahtuva yhteyden saaminen terveysasemaan on toisinaan jäänyt toteutumatta tai jonotusaika puhelimesta on koettu kohtuuttoman pitkäksi.

Mitä toimenpiteitä on tehty/suunniteltu hoitotakuun mukaisen menettelyn takaamiseksi?

Toimenpiteet

- Oman toiminnan terveysasemilla ollaan siirtymässä vaiheittain takaisinsoittopalveluun. Tämä sujuvoittaa terveydenhuollon ammattilaisten työtä, kun puhelinyhteydenotot ohjautuvat terveysasemittain yhteen takaisinsoittojonoon. Asiakkaille ei myöskään koidu ylimääräisiä kustannuksia, kun he eivät jonota puhelinpalvelussa.
- Puhelinpalvelun ja laajemmin asiakkaan yhteydenottojen käsittelyn parantaminen ovat osa terveysasematoiminnan kehittämistä ja valmistautumista toimintaan hyvinvointialueella. Perusterveydenhuollossa hoidon jatkuvuus on onnistuneen toiminnan edellytys, ja sen tulisi toteutua myös puhelinpalvelussa. Tämä ei ole mahdollista nykyisen puhelinoperaattorin järjestelmillä. Jatkuvuuden turvaamiseksi tarvitaan tekninen ratkaisu, jossa asiakkaan soitto voidaan ohjata suoraan häntä hoitavalle ammattilaiselle. Vaihtoehtoisia ratkaisuja on kartoitettu ja suunnitelmat hoidon jatkuvuuden mahdollistavan järjestelmän pilotoinnille on tehty.
- Digitaalisia yhteydenottotapoja kehitetään ja tarjotaan laajemmin, jotta puhelinpalveluun kohdistuvaa kysyntäpainetta voidaan lievittää. Tällöin asiakkaat, jotka eivät voi digipalveluja käyttää, saavat yhteyden nopeammin puhelimitse.
- Puhelinpalvelun tiedolla johtamista on vahvistettu. Ylimmällä johdolla ja lähijohdolla on käytettävissään jopa reaaliaikaiset tiedot puhelinpalvelun tasosta. THL:n välittömän yhteydenaannin kriteerien täyttymistä seurataan viikoittain. Puhelinpalvelun taso on parantunut jatkuvasti määrätietoisen kehittämisen ja tilastojen aktiivisen seurannan myötä. Viikoilla 8–10/2022 kriteerien mukainen palvelutaso saavutettiin lähes jokaisella oman toiminnan terveysasemalla.

Asiakkaan mielenterveyshistoriaan liittyvät tiedot

Mitkä tiedot ja miten pitkältä ajalta ihmisen mielenterveyshistoriassa ovat oleellisia merkitä läheteisiin ja lääkärinlausuntoihin niitä tehtäessä? Potilasasiamies kehottaa pohtimaan lähete- ja lääkärilausunnoissa asiakkaan mielenterveyshistoriaan liittyvien tietojen oleellisuutta ja ajankohtaisuutta sekä siihen liittyen tarvetta mahdolliselle ohjeistukselle terveydenhuollon henkilökunnalle. HUS:lla on käytössä ohje aiheeseen liittyen. Ohjeistus tukisi läheteiden yhdenvertaisuutta ja varmistaisi, ettei aiheettoman merkinnän pelko vaikuta potilaan mielenterveydenongelmista puhumiseen terveydenhuollossa.

Mitä toimenpiteitä kehotukseen liittyen on tehty/suunniteltu?

Toimenpiteet

- Potilasasiamiehen vuosiselvityksessä noussut kehitysehdotus on käyty läpi Tampereen kaupungin ylilääkäreiden johtoryhmässä. HUS:n toimintaohjeen mukaista ohjausta avoterveydenhuollon lääkäreille mielenterveyteen ja päihdesairauksiin liittyvien asioiden kirjaamisesta erikoissairaanhoidon lähetteisiin on pohdittu.
- Keskustelussa todettiin, että mielenterveyden ja päihteiden käytön tausta on usein relevantti ja aiheellinen tieto erikoissairaanhoidon läheteissä, joissa kokonaishoitovastuu siirretään erikoissairaanhoidolle. Lisäksi katsottiin, että useat mielenterveyteen ja päihteiden käyttöön liittyvistä sairauksista ovat kansansairaustasoisia, ja niihin liittyvää stigmatisaatiota tulee edelleen vähentää. Asettamalla ne kirjauskäytännöissä eriarvoiseen asemaan esim. sydänsairauksien kanssa, niiden hoito saattaa vaarantua ja jopa korostaa näihin sairauksiin liittyvää stigmaa.
- Selvityksessäkin esitetty harkinnan käyttäminen on kuitenkin aiheellista jokaisen käyntimerkinnän kohdalla, ja potilaan sairauksien taustatietojen tulee olla aina relevantteja suhteessa lähetteen pääasialliseen syyhyn.