

Tampere

Apulaispormestari, sosiaali- ja terveysterveyspalvelut
sekä sivistys- ja kulttuuripalvelut

Ote viranhaltijapäätöksestä

15.04.2021

1 (2)

§ 11

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Selvityksen antaminen Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle

TRE:1359/05.00.02/2021

Lisätietoja päätöksestä

Apulaispormestari Johanna Loukaskorpi, puh. 040 806 3691, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Palvelujohtaja Maritta Närhi, puh. 050 320 6325, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Hyväksytään liitteenä oleva selvitys Tampereen kaupungin päihde- ja mielenterveyspalvelujen toteuttamisesta.

Perustelut

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt Tampereen kaupungilta selvitystä päihde- ja mielenterveyspalvelujen valvonta-asiaan. Selvitys pitää toimitaa viimeistään 15.4.2021.

Asiatunnus: LSSAVI/929/2021.

Tiedoksi

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto/kirjaamo, sosiaali- ja terveyslautakunta/Kalle Kaunisto, Taru Kuosmanen, Maritta Närhi, Kristiina Terävä

Liitteet:

1 Selvitys_TRE 1359 2021.pdf

Allekirjoitus

Apulaispormestari Johanna Loukaskorpi

Päätös on lähetetty tiedoksi sähköpostilla 15.4.2021.

Tampere

15.04.2021

Riikka Lähteenmäki

Johdon assistentti

Tampere	Ote viranhaltijapäätöksestä	2 (2)
Apulaispormestari, sosiaali- ja terveysterveystoimet sekä sivistys- ja kulttuuripalvelut	15.04.2021	§ 11

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§ 11

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 §)

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyö

Länsi- ja Sisä -Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntö 11.2.2021

Selvitys 17.2.2021 vireille tulleen kanteluun, LSSAVI/929/2021

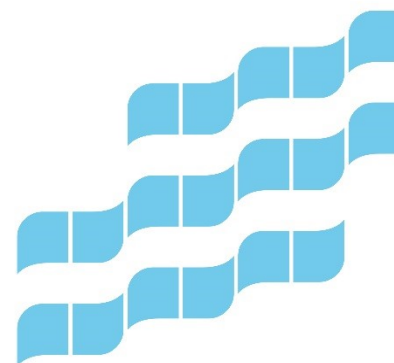
Länsi- ja Sisä - Suomen aluehallintovirastossa on vireillä kanteluasioita (LSSAVI/1331/2020, LSSAVI/16677/2019) joiden perusteella aluehallintovirasto on avannut 19.1.2021 valvonnan Tampereen kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluiden toteuttamisesta. Tampereen kaupungin tarkastusraportissa (8/2020) sekä eduskunnan oikeusasiamiehen (EOAK/877/2019) kantelussa potilaan korvaushoidon järjestämisessä on tuotu esiin epäkohtia Tampereen kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluiden toteuttamisesta.

Tampereen kaupungin selvitys 17.2.2021 vireille tulleen kanteluun, LSSAVI/929/2021

Selvitys pyydetyistä asioista:

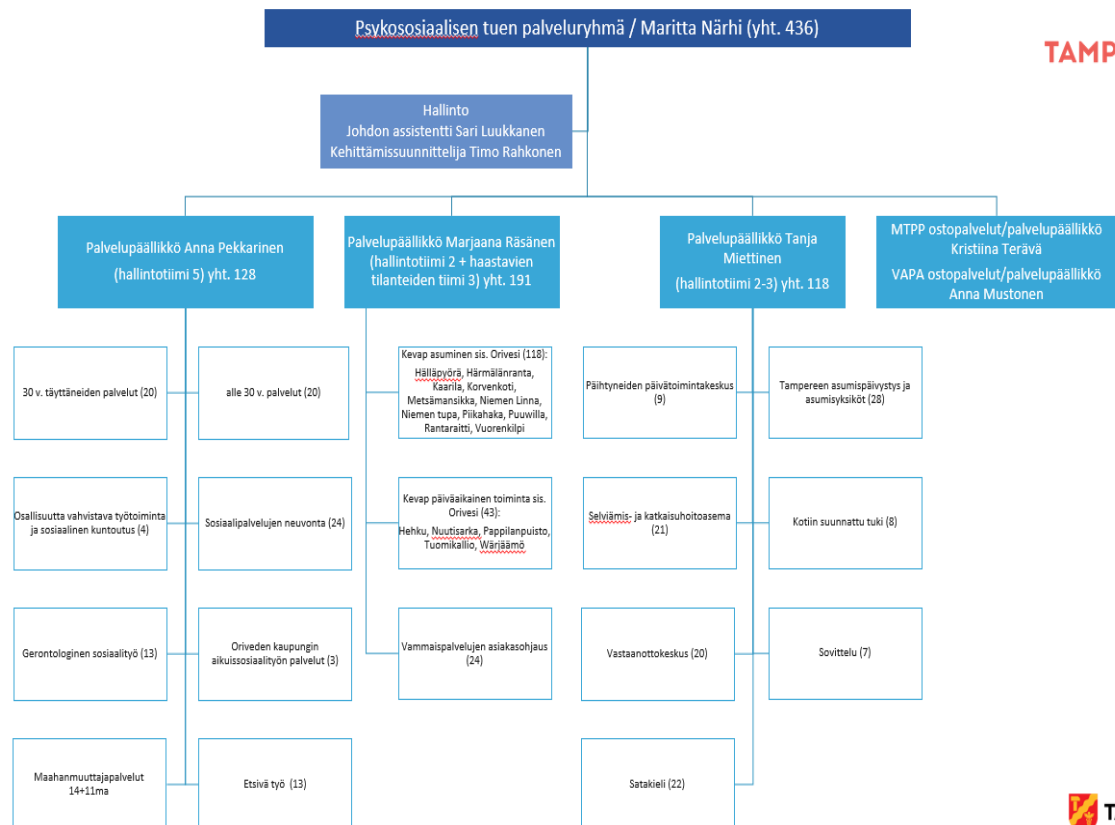
1. Tampereen kaupungin organisaatiokaavio mielenterveys- ja päihdepalveluiden toteuttamisesta.

Tampereen kaupungilla tuottaa päihde- ja mielenterveyspalveluita psykososiaalisen tuen palveluryhmän lisäksi Vastaanottopalveluiden sekä Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmät. Lisäksi ostopalvelujen käytön koordinoitua ohjaa asiakasohjausyksikkö. Erikoistason mielenterveys- ja päihdepsykiatrian palvelut siirtyivät Pirkanmaan sairaanhoitopiirille osana mielenterveys- ja päihdepalveluiden integraatiota vuoden 2021 alusta. Muut päihdepalvelut sekä perustason mielenterveyspalvelut jäivät kaupungin toiminnaksi. Suurin osa Tampereen kaupungin psykososiaalisen tuen palveluryhmän päihde- ja mielenterveyspalveluista tuotetaan ostopalveluina. Tulevan sote - keskuksen myötä perustason palveluita tullaan vahvistamaan.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

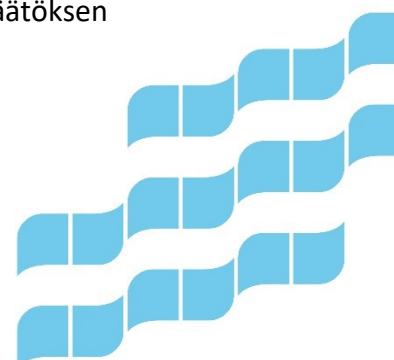
Psykososiaalisen tuen palveluryhmän organisaatiokaavio



2. Kuinka paljon on Tampereen kaupungille tullut mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta muistutuksia/ valituksia vuoden 2021 aikana ja alkuvuodesta 2021? Kuinka muistutukset ja valitukset käsitellään? Mikä on niiden käsittelyaika?

Tampereen kaupungille on tullut mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta 7 muistutusta ja 2 valitusta aikavälillä 1.1.2020-31.3.2021. Muistutukset on käsitelty Valviran antaman ohjeistuksen aikavälin sisällä.

Asiakaslain mukaiseen sosiaalihuollon muistutukseen vastaa delegointipäätöksen mukaan palvelujohtaja. Myös ostopalveluna hankitun yksikön toimintaa koskevaan muistutukseen vastaa palvelujohtaja.

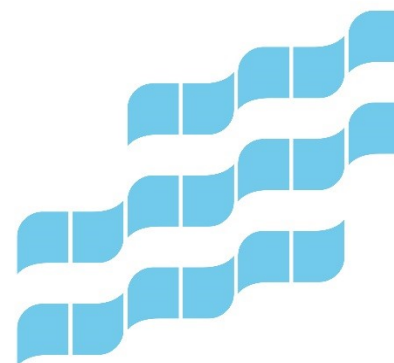


Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyöpalvelut

Potilaslain mukaiseen terveydenhuollon muistutukseen vastaa yksiköstä lääketieteellisessä vastuussa oleva ylilääkäri, myös alueensa ostopalveluita koskien. Hoitotyön osalta muistutukseen vastaa hoitotyöstä vastaava päällikkö. Muistutukseen vastaaja pyytää muistutukseen liittyviltä henkilöiltä selvitykset ja koostaa näiden pohjalta oman vastauksensa. Annettavaan vastaukseen voidaan liittää asianosaisilta pyydetty selvitykset. Moniammatillisen toiminnan osalta eli silloin kun muistutukseen vastaaminen edellyttää koko toimintaprosessin selvittämistä (sis. sosiaali- ja terveydenhuoltoa), vastauksen allekirjoittaa palvelujohtaja.

Mikäli muistutus selvästi koskee useampaa toimialuetta, kirjaamo toimittaa muistutuksen asianosaisille tahoille. Jos vastausta tehdessä huomataan muistutuksen koskevan myös muita toimialueita, joille Selman mukaan muistutusta ei ole lähetetty, tulee muistutukseen vastaavan palvelujohtaja tai yksikön sihteerin lähettää muistutus myös toiselle toimialueelle vastattavaksi. Muistutusvastaus lähetetään asiakkaalle vasta, kun kaikkien toimialojen vastaukset on saatu.

Muistutus tulee käsitellä ilman aiheetonta viivettä. Valvira on ohjauksessaan todennut kohtuullisena aikana pidettävän 1–4 viikkoa. Myös eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan kohtuullinen aika on pääsääntöisesti noin kuukauden tai 1–2 kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa selvitystyötä. Kohtuullisuutta tulisi tämän ohella arvioida suhteessa hallintolain 23 §:n sääntelyyn asian viivytyksettömästä käsittelystä.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet



3. Jos on saatavilla potilasasiamiehen / sosiaaliasiamiehen tilastoja, niin kuinka paljon on tullut kyseisten palvelujen laatuun ja saatavuuteen liittyviä yhteydenottoja vuoden 2020 aikana?

Tampere-Orivesi-yhteistoiminta-aluetta koskevat yhteydenotot vuonna 2020, sosiaaliasiamies: kaikkiaan sosiaaliasiamiehellä on ollut vuoden 2020 aikana yhteensä 943 asiatapahtumaa. Tämä luku sisältää kaikki asiamiehen asiatapahtumat riippumatta asian luonteesta.

Sosiaaliasiamieheen on oltu yhteydessä päihdepalveluihin liittyen 13 eri asiassa. Mielen terveystalvetuihin liittyen on oltu yhteydessä 2 asiassa. Sosiaaliasiamies on neuvonut asiakkaita heidän kysymyksissään, välillä selviteltyt ja sovitellut asiakkaiden asioita ja osassa ohjeistanut tekemään muistutuksen.

Aikuissosiaalityön 71 asiaa sisältää myös päihde- ja mielen terveystalvetuihin liittyvää asiaa. Sosiaaliasiamieheen on ottanut yhteyttä useampi paljon palveluja käyttävä kuntalainen, joka on kertonut, että heidän asiakkuutensa on päätetty mielen terveystalvetuissa, josta on ohjattu aikuissosiaalityöhön ja nyt asiakkuus on lopetettu myös aikuissosiaalityössä. Sosiaaliasiamiehen selvitellessä ilmiötä on selvinnyt, että



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

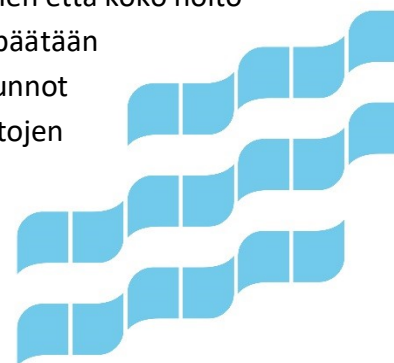
ammattihenkilö ja asiakas ovat olleet erimielitä tuen tarpeisiin vastaavista palveluista. Aikuisosiaalityössä on tunnistettu haaste ja lähdetty kehittämään perinteisen muutossosiaalityön rinnalle huolta pitävää sosiaalityötä. Sillä pyritään säilyttämään yhteys myös kaikista haavoittuvimmassa asemassa oleviin kuntalaisiin, vaikka asiakas ei pystyisi tavoitteelliseen työhön tilanteensa parantamiseksi. Moni näistä asiakkaista hyötyisi mielenterveys ja/ tai päihdepalveluista.

Aikuisosiaalityössä, mielenterveys- ja päihdepalveluissa korostuvat asiakkaan lähiomaisten yhteydenotot. Sosiaaliamies ei voi kuitenkaan ilman valtakirjaa tai asiakkaan suullisesti antamaa suostumusta lähteä selvittämään asiaa. Käytäntönä on olla suoraan asiakkaaseen yhteydessä, mutta valitettavan usein varsinainen asiakas ei vastaa tai koe tilannettaan samalla tavalla kuin omainen.

Tampere-Orivesi-yhteistoiminta-aluetta koskevat yhteydenotot vuonna 2020, potilasiamies: kaikkiaan potilasiamiehellä oli vuoden 2020 aikana Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella yhteensä 1340 asiatapahtumaa. Tämä luku pitää sisällään kaikki asiamiehen asiatapahtumat riippumatta asian luonteesta.

Potilasiamiehen on oltu yhteydessä 26 päihdehuoltoon liittyvässä asiassa Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella. Yhteydenotot ovat koskeneet mm. tyytymättömyyttä määrättyyn lääkitykseen ja niiden uusimiseen sekä korvaushoidon toteuttamista tai toimintatapoja sen osalta. Jonkin verran tuotiin esiin tyytymättömyyttä kohteluun palveluissa. Potilasiamiehelle kerrottiin myös vaikeuksista hoitoon pääsystä esim. laitoshoidon tai muiden palveluiden osalta. Potilasiamies on lähinnä neuvonut päihdehuollon asiakkaita heidän kysymyksissään ja osassa on ohjeistettu mm. kirjallisessa valittamisessa esim. muistutuksessa.

Potilasiamiehen on oltu yhteydessä 123 psykiatriaan liittyvässä asiassa Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella. Psykiatriasta otettiin potilasiamiehen toiseksi eniten yhteyttä terveysaseman palveluiden jälkeen. Potilasiamiehelle on kerrottu tyytymättömyydestä, miten mielenterveyspalveluihin ei ole päästy tai siihen että koko hoito on psykiatrianpalveluissa päätetty. Asiakkaat ovat kokeneet, etteivät ylipäättään pääse enää hoitoon. Lausuntojen saamisessa on ollut viiveitä tai lausunnot eivät ole vastanneet potilaan omaa näkemystä tilanteestaan. Lausuntojen



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyöt

viiveet ovat vaikuttaneet moniin asioihin esim. toimeentuloon. Myös kohtelu on välillä koettu huonoksi palveluissa. Potilasasiamies on neuvonut asiakkaita heidän kysymyksissään, välillä selvitelty ja sovitellut asiakkaiden asioita ja osassa ohjeistanut mm. kirjallisessa valittamisessa esim. muistutuksen osalta.

Asiamiehille tulevat yhteydenotot eivät valitettavasti anna kokonaiskuvaa mielenterveys- ja päihdepalveluiden tilasta, koska asiakaskunta ei ole tyypillisesti sellaista, että ottaisi yhteyttä asiamieheen.

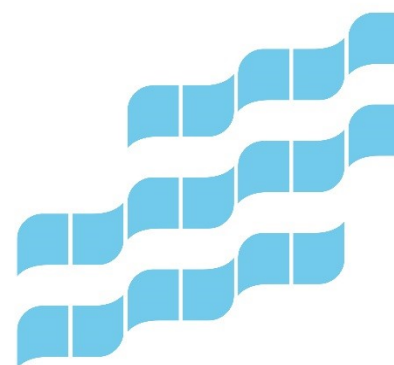
4. Kuka vastaa mielenterveys- ja päihdepalveluiden valvonnasta? Onko valvontaa kehitetty viime aikoina?

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden valvonnasta vastaa 1.1.2016 perustettu, 1.1.2019 Avopalveluiden Hankintatiimin hallintokuntaan siirtynyt ohjaus- ja valvontaryhmä. Psykososiaalisen tuen ohjaus- ja valvontaa suoritetaan tällä hetkellä kahden (2) valvontakoordinaattorin työpanoksella.

Covid-19-pandemiasta huolimatta psykososiaalisen tuen ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin vuonna 2020 yhteensä 94 kpl, suunnitellusta 118 ohjaustapahtumasta. Osa ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin Covid- 19:n vuoksi Teams –palaverina ja asiakirjapainotteisesti.

Ohjauksen ja valvonnan näkökulmasta psykososiaalisen tuen ostettavat ja oman tuotannon palvelut ovat laadukkaita ja lainsäädäntöä, suosituksia ja sopimuksia noudatetaan.

Ohjaus- ja valvonta keskustelujen ansiosta palveluntuottajat alkoivat ohjauksen jälkeen välittömästi korjaamaan tarkastuksissa havaittuja epäkohtia yhdessä sovittuja jatkotoimenpiteitä.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

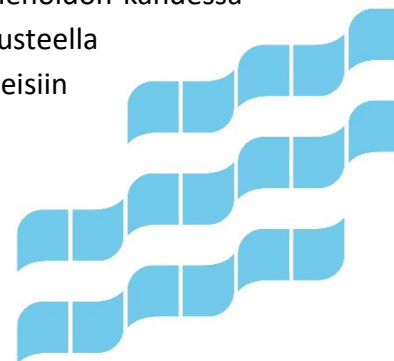
Päihde- ja mielenterveys yksiköiden ohjaus- ja valvontakäynnit 2020

Päihde- ja mielenterveyspalvelut	suunnitellut	toteutuneet
Huumehoidon palvelukokonaisuus	2	2
Päihdekuntoutus sisältäen laitoshoidon	2	1
Tehostettu palveluasuminen	10	8
Palveluasuminen	8	4
Tuettu asuminen tukiasunnossa	15	13
Tuettu asuminen/ kotiin annettavat palvelut	5	3
Päivätoiminta	1	2
Psykogeriatrinen sairaanhoito	-	-
Yhteensä	44	33

Päihde- ja mielenterveyspalveluihin tehtiin 2020 yhteensä 33 valvontakäyntiä, joista 28 asumisen palveluihin. Ympäri vuorokautisiin asumispalveluihin tehtiin 12 käyntiä. Lisäksi kaksi ohjaus- ja valvontakäyntiä tehtiin huume hoidon palvelukokonaisuuteen ja kaksi käyntiä päivätoimintaan ja kriisikeskukseen.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa vaikutelmaksi jäi, että yksiköissä kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja asiakkaiden osallisuutta tuetaan. Huume hoidon toteutumista tarkasteltiin vuoden aikana laaja-alaisesti korvaus- hoitoyksiköiden sekä asumis- ja päivätoiminnan yksiköiden osalta.

Sosiaali- ja terveystalutakunnan tekemän, huume hoitoa koskevan ponnien pohjalta suoritettiin ohjaus- ja valvontakäyntien lisäksi asiakashaastattelut huume hoidon kahdessa korvaus- hoitoyksikössä. Ohjauksen- ja valvonnan ja haastattelujen perusteella todettiin, että aiemmin asiakastytyväisyyskyselyssä ilmenneisiin haasteisiin on pyritty vastaamaan toimintaa kehittämällä.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Kehittäminen

Yksikköihin tehdyillä ohjaus- ja valvontakäynneillä pyrittiin haastattelemaan vastuuhenkilöstön lisäksi henkilöstöä ja jos tilanne salli kuultiin asiakkaita. Työntekijöiden näkemykset tuovat paljon lisäarvoa valvontaan ja heillä on myös paljon kehittämisajatuksia. Henkilöstön haastatteluissa tulivat esiin työn arvot ja eettisyys sekä asiakaslähtöinen ajattelu. Yhdessä pohdittiin mm. sitä, mitä hyvä elämä on päihde- ja mielenterveysasiakkaille ja miten se mahdollistetaan heille. Vuorovaikutteisen ja läpinäkyvän ohjaus- ja valvontatoiminnan tavoitteena on kehittää entistä asiakaslähtöisempiä, yksilöllisempiä ja vaikuttavampia palveluita. Toiminnassa pyritään vahvistamaan kumppanuusajattelua ja kehittämistä tehdään yhdessä palveluntuottajien kanssa.

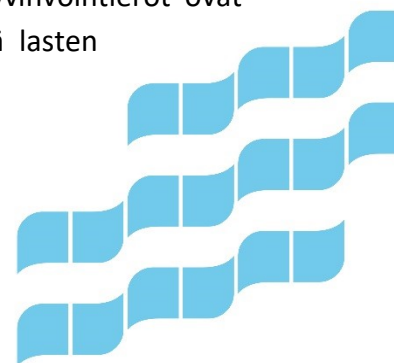
Päihdepalvet

5. Miten Tampereen kaupungilla seurataan ja arvioidaan päihdepalvetuiden tarvetta? Päihdepalvetuiden laatusuosituksissa (STM: n opas 2002:3) on ohjattu kuntia päihdetilanteen kartoittamiseksi.

Palvelutarpeen arvioimiseksi väestötasolla voidaan käyttää monenlaisia taustatietoja. Pyrimme yhdistämään tietoja palveluiden käytöstä, alkoholin myynnistä, ongelmakäytöstä, päihteiden käytön lieveilmiöistä, sosiaalisesta huono-osaisuudesta sekä mielenterveysongelmista. THL:n ATH-kysely (aikuisten terveys-, hyvinvointi ja palvelututkimus) kerää alueellista tietoa mm. päivittäin tupakoivien osuudesta, alkoholia liikaa käyttävien määrästä, aikuisten kannabiksen käytöstä, alkoholia humalahakuisesti käyttävien osuudesta tai rahapelaamisen ongelmaksi kokeneiden osuudesta väestöstä.

Tampereen kaupungin hyvinvointikertomukseen on myös kerätty laajasti erilaisia kuntalaisten hyvinvointiin vaikuttavia mittareita. Parhaillaan on valmistumassa hyvinvointikertomus 2017-2020.

Kouluterveyskysely tuottaa erilaista tietoa nuorten päihteiden käytöstä. Kaupungin strategiassa on seurattaviksi osa-alueiksi nostettu: alueiden väliset hyvinvointierot ovat kaventuneet, mittareina mm. köyhyys, koulutustaso, työttömyys sekä lasten hyvinvoinnin alueellinen tarkastelu.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Lisäksi seurataan kaupunkitasolla useita mittareita, jotka liittyvät huono-osaisuuteen: asunnottomuutta, toimeentulotukea saavien määrää, pientuloisuusastetta, alle 30-vuotiaiden osuutta mielenterveyspalveluiden käyttäjistä, depressiolääkkeistä korvausta saaneet 16-24-vuotiaat, sairastavuusindeksi, itsensä yksinäiseksi tuntevat yli 75-vuotiaat, kaupunkiturvallisuuteen liittyvät mittarit jne.

Kuuden suurimman kunnan vertailut ja tilastot auttavat hahmottamaan palvelujärjestelmää valtakunnan tasolla. Myös THL:n julkaisemat jätevesitutkimukset indikoivat huumeiden käytön yleisyyttä. Poliisilta saamme tietoja huumausainerikoksista ja rattijuopumuksista. Palvelujen kysyntä, mahdolliset jonot, erikoissairaanhoidon käyttö, yhteiskunnalliset muutokset ja mm. koronan vaikutuksia palveluiden kysyntään pyritään arvioimaan monella eri sektorilla.

6. Mitä Tampereen kaupungin avohoidon päihdepalvet sisältävät? Millaiset jonotusajat ovat kaupungin omiin avohoidon päihdepalveluihin?

Tampereen kaupungin päihdepalveluiden avo- ja laitoshoidon palvet on kilpailutettu vuonna 2019. Avohoidon ja katkaisu- ja vieroitushoidon palveluntuottajat aloittivat 1.1.2020 ja laitoshoidon palveluntuottajat 4.4.2020. Kilpailutuksessa pyrittiin hakemaan mahdollisimman erilaisiin asiakkaan riippuvuusongelmiin palveluita.

Tampereen kaupungin avopäihdepalveluiden ostopalveluihin kuuluvat:

- Yksilömuotoinen
- Ryhmämuotoinen
- Kokopäiväinen
- Verkkomuotoinen

Tuotteisiin liitetyt riippuvuudet ovat lääke-, alkoholi-, huume- ja opioidiriippuvuuksien hoito. Näihin ostopalveluihin voidaan ohjata sekä asiakasohjauksen että vastaanottopalveluiden kautta. Tällä tavoin saadaan asiakkaiden palveluntarpeeseen vastattua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakkaan hakeuduttua terveysasemalle.

Avohoidon päihdepalvet koostuvat terveysasemilla tapahtuvasta työstä, Selviämis- ja katkaisuhoidon toiminnasta sekä sosiaalityön ohjauksesta.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

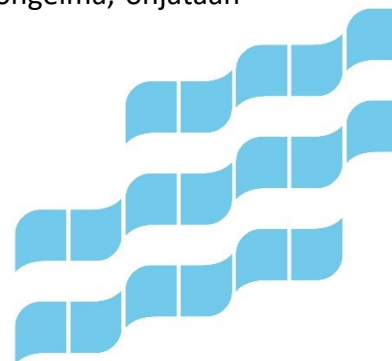
Terveystalvet arvioidaan pähdesairauden vakavuutta ja hoidon tarpeen kiireellisyttä sekä suunnitellaan hoitoa. Hoidontarpeen arviointiin osallistuvat vastaanottotyötä tekevät hoitotyön ammattilaiset sekä lääkärit. Arvioinnin perusteella hoitoa voidaan toteuttaa terveystalvet em. ammattilaiden tai mielenterveystalvet vastaanotolla.. Terveystalvet on mahdollista saada hoidon tarpeen arvio arkipäivinä. Hoidon suunnittelukäynnelle on jonoa.

Hoito on mahdollista alkaa myös selviämisen - ja katkaisuhoidon jaksolla. Selviämishoidon hoitoa akuutissa päihtymistalvet olevaa asiakasta ja ohjaa motivoituneet katkaisuhoidon hoitoon. Tähän palveluun ei ole jonoa. Katkaisuhoidon hoitoa voidaan ohjata jatkohoidon selvittämistä varten terveystalvet.

Pähdeongelmaisia kehoitetaan ensisijaisesti hakemaan apua perustalvet kuten sosiaalitilvet, terveystalvet tai työ- ja opiskelijaterveystalvet. Perustalvet lisäksi päihdehoitoon voi hakeutua avohuumeoidon yksiköihin Jeesiin (A-klinikka Oy) ja Breikkiin (Helsingin Diakonissalvet Hoiva Oy). Päihdepalvet ovat matalan kynnyksen talvet, joihin voi hakeutua maksutta ja ilman lähetettä keskustelemaan elämäntalvet. Ostotalvet hankittavat Jeesin ja Breikin talvet koostuvat huumeiden käyttäjien psykososiaalisesta tuesta, suonensisäisten huumeiden käyttäjien terveystalvet, korvaushoidosta ja asiakkaiden yhteisöllisestä toiminnasta.

Nuorten päihdepalvet Nuppon pääsevät 13-25 vuotiaat nuoret avoimena päivystystalvet ilman lähetettä ja ajan voi varata myös puhelimitse kyseisenä ajankohtana tai sähköpostitse.

Täysi-ikäisten 18-25 vuotiaiden osalta Nuppo talvet huumeiden - tai lääkeaineiden käytön aiheuttamista ongelmista ja kun käyttö ei pääasiassa suonensisäistä. Terveystalvet hoidetaan alkoholi- ja toiminnallisia riippuvuuksia. Nuppon tuetaan päihdehoitoon keskustelukäynnin ja tarvittaessa tehdään yhdessä kaupungin asiakasohjauksen sekä aikuissosiaalityön kanssa suunnitelmaa laitoshoidon ja -vieritshoidon tarpeesta. Nuppon toimii osa-aikainen lääkäri. Yksikön tarjoama hoito on perustalvet ja potilaat, joilla on yhtäaikaista erikoissairaanhoitoon mielenterveystalvet, ohjataan lähtökohteisesti erikoissairaanhoitoon.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Ala-ikäisten osalta Nuppo palvelee 13-17 vuotiaita kaikkien riippuvuusongelmien osalta ja lääkäri-tuki nuorille tulee tarvittaessa Nuorisovastaanoton mielenterveyspalveluiden Valo-työryhmästä. Osa ala-ikäisistä potilaista tulee myös lähete-jonon kautta, mutta lähetettä myöskään ala-ikäiset eivät tarvitse Nuppoon. Täysi-ikäisten osalta Nuppoon on vuoden 2021 puolella saanut ajan pääsääntöisesti 1-2 viikon aikana yhteydenotosta. Jonoa ei ole.

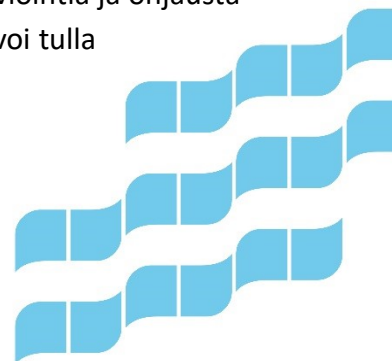
Perhetukikeskus Päiväperho on erikoistunut päihteiden tuomiin ongelmiin. Päiväperho tarjoaa monipuolista tukea, hoitoa ja kuntoutusta syntyville ja syntyneille lapsille perheineen. Työskentelyllä tuetaan vanhempien ja lasten hyvinvointia sekä lasten kasvua ja kehitystä.

Päiväperhoon voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse tai tulemalla käymään. Ajanvarausta ei tarvita. Yhteydenoton perusteella tarjotaan mahdollisuus hakeutua tarpeenmukaisen hoidon ja tuen piiriin. Palvelu on maksutonta. Päiväperhon neuvola tarjoaa tukea ja tietoa perheille erityisesti silloin, kun vanhemmuuden haasteena on päihteiden käyttö. Neuvolassa raskaudenseuranta suunnitellaan yksilöllisesti tarpeen mukaan.

Päihteettömyyden tueksi tarjotaan huumesuoloja ja puhallutuksia, päihdekeskusteluja ja ryhmätoimintaa. Raskausaikana tuetaan luomaan suhdetta syntyvään lapseen. Lastenneuvolassa seurataan lapsen kehitystä ja tuetaan kehityksen edistymistä. Neuvolassa on oma psykologi ja fysioterapeutti.

Kuntalainen voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen tehdäkseen lastensuojelu-ilmoituksen tai tarvitsee kiireellistä apua ja neuvontaa lastensuojeluun muuhun sosiaalityöhön, perhekriiseihin, perheväkivaltaan, elämänhallintaan tai asumiseen, mielenterveyteen tai päihteisiin liittyvissä asioissa. Sosiaali - ja kriisipäivystys palvelee ympäri vuorokauden (24 h). Sosiaali - ja kriisipäivystykseen saa yhteyden myös soittamalla yleiseen hätänumeroon 112.

Tampereen kaupungilta Pirkanmaan sairaanhoitopiirille siirtynyt matalan kynnyksen palvelu ensiohjauspoliklinikka Ensio auttaa nuoria ja aikuisia, jotka tarvitsevat arviointia ja ohjausta mielenterveyteen ja/tai päihteiden käyttöön liittyvissä asioissa. Ensioon voi tulla ilman lähetettä ja ajanvarausta sairaanhoitajan vastaanotolle.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Ensiohjauspoliklinikka Ensio auttaa niit1 13–64 -vuotiaita, jotka tarvitsevat arviointia ja ohjausta mielenterveyteen ja/tai p1ihteiden k1ytt11n liittyviss1 asioissa. Palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti sellaisille ihmisille, joilla ei ole entuudestaan hoito- tai asiakassuhdetta esimerkiksi aikuissosiaality1ss1, opiskeluterveydenhuollossa, ty1terveydess1 tai muissa terveydenhuollon palveluissa. Ensioon voi menn1 ilman l1hetett1 ja ajanvarausta mielenterveys- tai p1ihdeongelman takia arkisin.

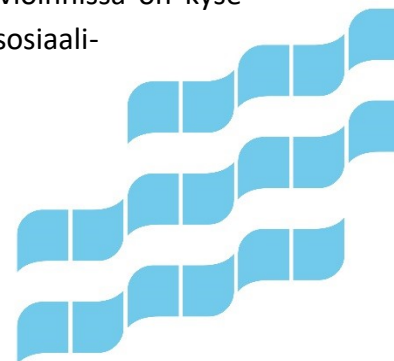
7. Kuinka Tampereen kaupunki arvioi selvityksen antamishetkell1 p1ihdehuollon avo-, laitos- ja asumispalveluiden riitt1vyytt1?

P1ihdepalveluiden avopalveluiden uudet palveluntuottajat ovat aloittaneet vuonna 2020. Korona vaikuttaa poikkeustilanteessa esimerkiksi ryhm1toimintojen k1ynnistymiseen. Laitospalveluissa tilanne vaihtelee muun muassa palveluntuottajista riippuen. Joihinkin paikkoihin on jonoa enemm1n ja joihinkin p11see nopeammin. Samoja tuottajia ja paikkoja k1ytt11 useampi kunta.

Asiakasohjauksen n1k1kulmasta asumispalveluihin p11see hyvin. Tukiasumisessa on jonoa hieman enemm1n. Asiakasm11r1t ovat kasvaneet vuosien aikana. Palveluntuottajia on kilpailutettu riitt1v1sti, mutta tuottajat tuottavat palvelua my1s muihin kuntiin. Osa palveluista sijaitsee muualla kuin Tampereella, joka my1s vaikuttaa asiakkaan ratkaisuun palvelun vastaanottamisen suhteen. Osalle asiakkaista t1m1 on hyv1 asia, mutta osa asiakkaista kielt1ytyy palvelusta t1m1n vuoksi.

8. Miss1 tilanteessa p1ihdepalveluiden asiakkaalle tehd1n sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja kuka siit1 vastaa? Koulutus?

Kun asiakkaalla on tarve sosiaalihuoltolain tarkoittamille p1ihdepalveluille, palvelutarpeen arviointi tehd1n riitt1v1ss1 laajuudessa. Tilanteissa, joissa asiakkaalla on erityisi1 vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvet, vastaa palvelutarpeen arvioinnista sosiaality1ntekij1. Muissa tilanteissa palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaaliyhjaaja, jotka saavat harjoittaa sosionomin ammattia. Koska palvelutarpeen arvioinnissa on kyse julkisen vallan k1ytt1misest1, ovat palvelutarpeen arviointeja tekev1t sosiaality1ntekij1t ja sosiaaliyhjaajat virkasuhteisia.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyöpalvelut

9. Missä tilanteessa em. asiakkaalle laaditaan sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma? Kuka vastaa sen tekemisestä, koulutus?

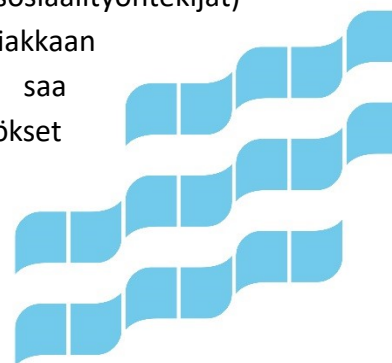
Asiakassuunnitelma laaditaan silloin, kun palvelutarpeen arvioinnilla ja palvelutarpeen arvioinnin kautta järjestettävillä palveluilla ei pystytä ratkaisemaan asiakkaan tilannetta. Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden osalta sosiaalityöntekijä, ja muissa tilanteissa sosiaaliohjaaja. Koulutus on yksilöity edellä.

10. Kuka vastaa sosiaalihuoltolain mukaisista palvelupäätösten teosta sosiaalihuollon päihdekuntoutuksen ja asumispalveluiden osalta? Koulutus?

Päihdekuntoutuksesta ja asumispalveluista päättäminen on delegoitu Tampereen kaupungilla sosiaalityöntekijälle. Siten päätökset antavat henkilöt, joilla on oikeus harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia.

11. Kanteluasian yhteydessä saadun selvityksen mukaan päihdehuollon laituskuntoutuspäätökset tehdään sosiaalihuoltolain 45§ :n mukaisessa määräajassa. Tilastoja ei kuitenkaan toimitettu. Mitä määräaikaa tässä tarkoitetaan? Ko. pykälässä ei ole määritelty päätöksenteon määräaikaa. Selvityksessä korostetaan, että hoitoja aloitetaan ilman kirjallista päätöstä. kuinka tämä toteutetaan? Mistä asiakas tietää, mitä palvelua hänelle on myönnetty, jos kirjallista päätöstä ei ole tehty?

Kun asiakkaan tilanne on kiireellinen, hoitajakso voidaan aloittaa ja kirjallinen viranhaltijapäätös antaa hoitajakson aloittamisen jälkeen. Tämä käytännössä tarkoittaa, että asiakkaan tilanteen turvaamiseksi asiakas saa suullisen päätöksen, joka laaditaan kirjallisesti heti kun mahdollista hallintolain 44 § toisen momentin tarkoittamalla tavalla. Suullisessa päätöksessä kiinnitetään erityistä huomiota hyvän kielenkäytön vaatimukseen ja mahdollisiin oikeusturvatakeisiin. Asiakkaalle selostetaan selkeästi ja yksiselitteisesti päätöksen sisältö niin, että asiakas todella ymmärtää asian lopputuloksen ja sen merkityksen oman oikeusasemansa näkökulmasta. Asiakkaiden omatyöntekijät (sosiaalityöntekijät) koordinoivat hoitajaksojen aloittamista ja esimerkiksi sopivat yhdessä asiakkaan kanssa hoidon aloittamisesta ja sinne siirtymisestä. Asiakas saa omatyöntekijältään tiedon hoidon aloittamisesta. Viranhaltijapäätökset



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyöt

annetaan kirjallisesti, mutta tarkoituksenmukaisena ei voida pitää, että asiakkaan päihdehoitojakson aloittaminen pitkittyisi sen vuoksi, että asiakas odottaa kirjallisen viranhaltijapäätöksen saamista tiedoksi. Tällä ratkaisulla tavoitellaan asiakkaan edun toteutumista. Pääsääntö kuitenkin on, että asiakas saa viranhaltijapäätöksen ennen hoidon aloittamista

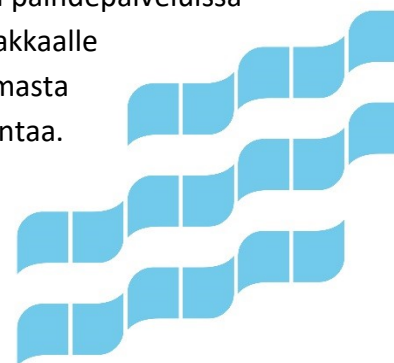
12. Kun asiakkaalle on tehty kirjallinen, myönteinen päätös päihdehuollon laitoskuntoutukseen, miten kauan keskimäärin on kestänyt päätöksen täytäntöönpano vuoden 2020 aikana?

Tampereen kaupunki ostaa useammilta palveluntuottajilta päihdehuollon laitoskuntoutusta. Hankinnan tarkoituksena on turvata asiakkaiden päihdehoidon tarpeisiin vastaavien palveluiden saatavuus. Toimeenpano riippuu asiakkaan kokonaistilanteesta ja tuen ja hoidon tarpeisiin vastaavan päihdehoidon laitoskuntoutusta tarjoavan palveluntuottajan paikkatilanteesta. Joissakin tilanteissa on perusteltua, että asiakas menee esimerkiksi kahden viikon vieroitushoitajaksoille ennen varsinaista laitoskuntoutusta, mistä asiakas siirtyy suoraan laitoskuntoutusjaksolle. Tällöin perusteltua on aloittaa hoitajakso vieroituksella, jolloin laitoshoitajakso voi alkaa vasta parin viikon kuluttua kirjallisen päätöksen antamisesta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että asiakkaalle ei tarjota lainkaan palvelua, vaan asiakas saa tuen ja hoidon tarpeeseen vastaavaa hoitoa ennen laitoskuntoutusta. Toisaalta osa asiakkaista tarvitsee aikaa järjestellä tilanteitaan ja asioitaan (vaikkapa opiskelu, työ), jotta laitoskuntoutusjakson aloittaminen on mahdollista.

Päätösten toimeenpanoon liittyvästä ajallisesta kehiksestä ei ole saatavilla tilastomuotoista tietoa, mutta päätökset toimeenpannaan ilman aiheetonta viivytyksiä kunkin asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioon ottaen.

13. Missä tilanteessa lääkäri tekee päätöksen ja maksusitoumuksen päihdehuollon laitoskuntoutukseen? Mitä laitoskuntoutusta lääkärin tekemät päätökset koskevat?

Vastaus oleva vastaus koskee integraation jälkeistä tilannetta perustason päihdepalveluissa vastaanotto toiminnassa. Lääkäri voi ehdottaa laitoskuntoutusta asiakkaalle sellaisessa tilanteessa, jossa on oletettavaa, että irtiotto asiakkaan omasta arjesta on tarpeen tai tarvitaan esim. rajatumpaa elämää ja valvontaa.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Tavanomaisin tilanne on korvaushoidossa olevan asiakkaan hoidon tiivistäminen tai kuntoutusjakso ennen neuropsykologisia tutkimuksia.

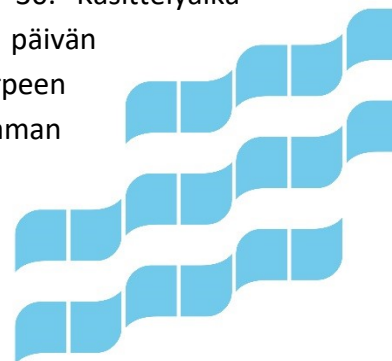
14. Kuinka monelle asiakkaalle myönnettiin päihdekuntoutusta lääkärin läheteellä ja kuinka monelle asiakkaalle sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna vuoden 2020 aikana?

Lääkärin läheteellä vähäisiä määriä, mutta ohjauksia on tehty terveysasemilta asiakasohjaukseen. Näitä ei löydy tilastoista. Arvio on 5-10 asiakasta. Vuonna 2020 aloitettiin peruspalveluiden vahvistaminen lisäämällä päihdepalveluiden osaamista terveysasemilla. Laitoskuntoutukseen voidaan ohjata myös asiakasohjauksen ja vastaanottopalveluiden lisäksi avohuumehoidon yksiköistä. Laitoskuntoutukseen ohjauksia oli vuonna 2020 182 ja vieroitushoitoon laitoksessa ohjattiin 248 asiakasta.

15. Kuinka monta asiakasta oli korvaushoidossa vuoden 2020 aikana? Mikä on Tampereen kaupungin näkemys korvaushoittoon pääsystä? Pääsevätkö kaikki asiakkaat korvaushoittoon, mikäli heillä on siihen tarve ja edellytykset sen toteuttamiselle täyttyvät? Kauanko asiakas joutuu keskimäärin odottamaan korvaushoittoon pääsyä?

Opioidiriippuvaisten korvaushoidossa (STM 33/2008) oli vuonna 2020 yhteensä 454 asiakasta, joista tamperelaisia oli 449 ja oriveteläisiä 5 eri henkilöä. Korvaushoittoa toteutettiin ostopalveluina A-klinikka Oy:n Huumehoidon avopalveluissa ("Jeesi") ja Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n päihdepalveluyksikkö Breikissä (tamperelaisia yhteensä 332 henkilöä ja oriveteläisiä 3 henkilöä) ja Tampereen kaupungin Perhetukikeskus Päiväperhossa (14 tamperelaista henkilöä) sekä Tampereella ja Orivedellä vastaanotto-toiminnan yhdeksällä terveysasemalla (134 tamperelaista henkilöä ja 2 oriveteläistä henkilöä).

Korvaushoidon piiriin pääsevät kaikki opioidiriippuvaiset aikuiset henkilöt, joilla edellytykset opioidikorvaushoidon aloittamiseen täyttyvät. Hoidon tarpeen arvioinnit toteutettiin vuonna 2020 Tampereen kaupungin Mielenterveys- ja päihdepalveluiden Päihdekeskuksessa. Korvaushoittoarviointeja tehtiin vuonna 2020 yhteensä 30. Käsittelyaika läheteen saapumisesta päätöspäivämäärään vaihteli yhdeksän ja 124 päivän välillä. Keskimääräinen käsittelyaika oli 46 päivää. Kiireellisen hoidontarpeen arvioinnit (mm. raskaana olevat) tehtiin nopeutetulla menettelyllä muutaman



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

vuorokauden kuluessa tiedoksi saannista. Kiireelliset päätökset tehtiin joko Päihdekeskuksessa tai TAYSin päihdepsykiatrialla.

Riippuvuusdiagnostiikan (opioidi - riippuvuus, ICD-10) lisäksi korvaushoidon arvioinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaan aiempiin päihdehoitajaksoihin sekä todennetaan opioidi -vieroitushoito -yrityksen epäonnistuminen. Korvaushoidon aloittamiskriteerien täyttymisen arvioi Päihdekeskuksen erikoislääkäri.

Hoito voidaan käynnistää heti asiakkaan saaman myönteisen korvaushoitopäätöksen jälkeen. Asiakkaat voivat valita korvaushoidon aloitusvaiheen hoidon toteutuksen joko Jeesissä tai Breikissä. Raskaana olevien hoito toteutuu Päiväperhossa.

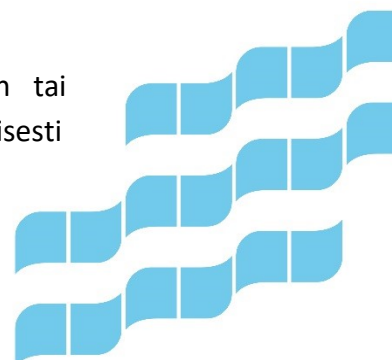
16. Kuinka monta asiakasta oli vuoden 2020 aikana sosiaalihuoltolain mukaisessa päihdekuntoutujien asumispalvelussa?

Päihdekuntoutujien asumispalveluita käytti vuoden 2020 aikana yhteensä 400 eri asiakasta. Näistä ostopalveluina tuotettujen asumispalveluina asukkaina oli 355 ja Tampereen kaupungin palvelussa asui 45 eri asiakasta. Tehostetun palveluasumisen asiakkaana oli 33 henkilöä, palveluasumisen 39 henkilöä ja tukiasumisen yksiköissä asui 286 henkilöä. Kotiin vietävää tuetun asumisen palvelua sai vuonna 2020 34 kuntoutujaa. Lisäksi päihdeasiakkaille tarjottiin kriisi- ja tilapäistä asumista kahdessa kaupungin yksikössä ja yhdessä ostopalveluyksikössä.

17. Nimetäänkö päihdepalveluissa asiakkaalle sosiaalihuoltolain 42§ : n mukainen omatyöntekijä? Erittele avohuollon-, laitos- ja asumispalvelut.

Kun päihdepalveluita myönnetään sosiaalihuoltolain nojalla, lähtökohtana on, että näille henkilöille nimetään sosiaalihuoltolain 42 §:n tarkoittama omatyöntekijä. Tämä koskee avohuoltoa, laituskuntoutusta ja asumispalveluita. Tampereen kaupungissa lähtökohtana on ollut, että kyseiset henkilöt tulkitaan erityistä tukea tarvitseviksi, minkä perusteella omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä.

Huumehoidon avopalveluiden asiakkaille nimetään aikuissosiaalityön tai lapsiperheiden sosiaalityön palveluissa omatyöntekijä tarpeen mukaisesti



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyöpalvelut

palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja yhteydessä. Muilta osin palveluprosessista vastaa avohuumehoidon sairaanhoitaja.

Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kotiin vietävän tuen (KONSTI) osalta yhteistyötä aikuissosiaalityön palveluiden kanssa on tiivistetty. Tarvittaessa Konstin asiakkaille nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä omatyöntekijä.

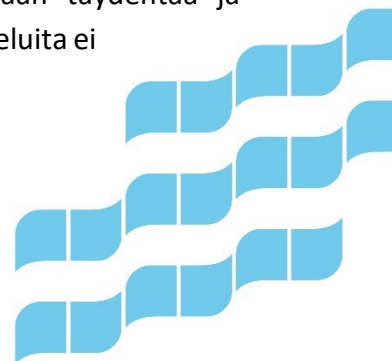
18. Kuka vastaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalihuollon päihdekuntoutuksessa ja sen jälkeen?

Niiden henkilöiden osalta, joilla ei ole kotona asuvia lapsia, palvelukokonaisuudesta vastaa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä erityisen tuen tarpeessa olevien osalta ja sosiaaliohjaaja muissa tilanteissa. Perheellisten osalta palvelukokonaisuudesta vastaavat lapsiperheiden sosiaalityön palvelut.

19. Kanteluasiassa LSSAVI/1331/2020 käsittelyn yhteydessä on käynyt ilmi, että asiakasohjauksen palvelupyynnöiden käsittelyaikoja ei pystytä seuraamaan systemaattisesti.

a. Missä tilanteessa asiakasohjaukseen tulevat yhteydenotot käsitetään palvelupyynnönä? Missä tilanteessa yhteydenotosta ei kirjata palvelupyynnönä?

Asiakasohjaukseen palvelupyynnönä tulee eri tavoin usealta taholta. Palvelupyynnönä lähetetään mm. aikuissosiaalityö, lasten, nuorten ja perheiden sosiaalityö, sairaaloiden sosiaalityöntekijät, vankiloiden sosiaalityöntekijät, palveluntuottajat yms. Palvelupyynnöt tulevat eri tavoin asiakasohjaukseen useasta lähettäjätahosta johtuen. Kaikki eivät esimerkiksi käytä samaa asiakastietojärjestelmää. Tämän vuoksi palvelupyynnönä tulee mm. salattuna sähköpostina, kirjepostina, pegasos-tietojärjestelmän kautta, Efficatietojärjestelmän kautta. Palvelupyynnönä tulee kuitenkin aina kirjallisena, vaikka reitit ovat erilaiset. Kirjallista palvelupyynnönä voi kuitenkin edeltää puhelimitse käyty konsultaatiokeskustelu asiakasohjauksen kanssa. Palvelupyynnönä voidaan täydentää ja selventää kirjallisesti tai suullisten keskusteluiden avulla. Suullisia keskusteluita ei kirjata palvelupyynnöiksi.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

b. Ketä ja millä koulutuksella työskentelee asiakasohjauksessa?

Asumisen asiakasohjauksessa työskentelee mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asioissa kaksi sosiaalityöntekijää, suunnittelija ja kaksi asiakasohjaajaa. Koulutukset on kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sairaanhoitajaa, yksi sosionomi.

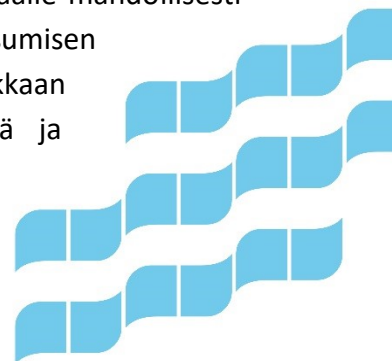
Lisäksi asumisen asiakasohjaukseen kuuluu ikäihmisten asumista hoitavat sosiaalityöntekijä ja kaksi asiakasohjaajaa sekä vammaispalveluiden asumista hoitava sosiaalityöntekijä. Koko tiimin kanssa mietitään sopivia asumispalveluita ns. rajapinta-asiakkaille eli joilla on asiakkuutta niin ikäihmisiin kuin päihdepalveluihin tai vammaispalveluihin ja mielenterveyspalveluihin. Yhdessä mietitään asiakkaalle soveltuvin palvelumuoto. Lisäksi asumisen asiakasohjauksen tiimiin kuuluu toimistosihiteeri, joka hoitaa palveluntuottajien laskutusta ja PSOP-järjestelmää sekä tiimin lähiesimiehenä toimiva vastaava asiakasohjaaja

c. Mikä on ollut asiakasohjauksen asiakasmäärä vuoden 2020 aikana?

Päihdepalveluiden laitoshoidossa oli vuonna 2020 yhteensä 182 eri asiakasta. Päihdepalveluiden asumispalveluissa oli 371 eri asiakasta ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluissa oli 1222 eri asiakasta

d. Tarkoittaako palvelupyyntö sitä, että asiakkaalle tehdään yhteydenoton seurauksena sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, koska hänellä on tarve jollekin palvelulle? Jos, missä ajassa palvelutarpeen arviointi toteutetaan?

Asiakas on palvelutarpeensa kautta ohjautunut sosiaalityöntekijälle, joko sairaalassa, vankilassa tai avopalveluiden kautta. Sosiaalityöntekijä on yhdessä asiakkaan kanssa kartoittanut ja arvioinut asiakkaan tilannetta, toimintakykyä, omia toiveita sekä palvelutarvetta. Mikäli arvioinnin tuloksena ilmenee, että asiakas hyötyisi asumispalveluista tai laitospalveluista, ja on motivoitunut kyseiseen palveluun, niin sosiaalityöntekijä tekee yhdessä asiakkaan kanssa palvelupyyntöön asumisen asiakasohjaukseen. Palvelupyyntö kuvataan asiakkaan palvelutarvetta ja esitetään arvio asiakkaalle mahdollisesti soveltuvasta asumispalveluvaihtoehdosta. Palvelupyyntö saapuu asumisen asiakasohjaukseen. Jossa työntekijä tutustuu palvelupyyntöön ja asiakkaan tarpeeseen sekä tilanteeseen. tarvittaessa pyydetään lisäselvityksiä ja



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

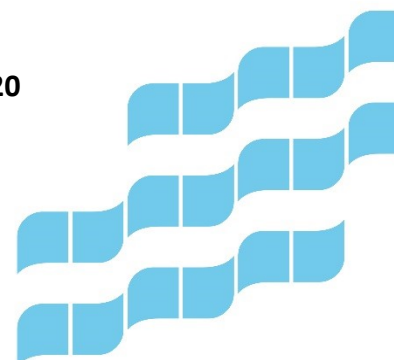
keskustellaan asiakkaan tai sosiaalityöntekijän kanssa. Selvityksen perusteella arvioidaan mikä palvelu ja palveluntuottaja parhaiten vastaa asiakkaan tarvetta. Asiakasohjauksessa on tieto käytössä olevista palveluntuottajista, heidän tuottamistaan palveluista, niiden kohderyhmistä ja tuottajien erityisosaamisesta sekä paikkatilanteesta. Näiden tietojen perusteella valikoidaan asiakkaalle soveltuvin palvelu ja tuottaja. Mikäli soveltuva palvelua ei löydy sopimus tai puitesopimustuottajien joukosta niin tehdään tarvittaessa erillinen suorahankintapäätös, jotta löydetään asiakkaalle sopiva palvelu ja tuottaja.

Palvelupyynnön käsittelyn nopeuteen ja siihen missä ajassa sopiva palvelu ja tuottaja löytyy vaikuttaa moni asia. Palvelupyynnön selkeys eli kuinka kattavasti palvelupyynnöstä ilmenee asiakkaan tilanne vai joudutaanko tekemään paljon lisäselvitystä asiakkaan tarpeen ja oman tahdon selvittämiseksi. Lisäksi palveluntuottajan paikkatilanne vaikuttaa. Myös asiakkaan oma toiminta vaikuttaa eli ottaako hän tarjottua paikkaa vastaan ja onko hän edes tavoitettavissa, kun paikkaa tarjotaan. Jos soveltuva palvelua ei löydy kaupungin sopimus- tai puitesopimustuottajien joukosta niin aikaa sopivan tuottajan etsimisessä kuluu enemmän.

e. Lainsäädännön näkökulmasta palvelupyynnön kirjaaminen tarkoittaa asiakkuuden alkamista. Seurataanko ja tilastoidaanko palvelupyynnöiden käsittelyaikoja ja mikä on tavoiteaika niiden käsittelemiselle? Mihin se perustuu?

Palvelupyynnot tulevat tällä hetkellä asiakasohjaukseen monen eri kanavan kautta. Tullut palvelupyynnö kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiaa lähdetään selvittämään. Tavoitteena on saada palvelupyynnö käsiteltyä mahdollisimman nopeasti, jotta asiakas pääsee palveluun silloin kun hänellä siihen tarve ja motivaatio. Tärkeää kuitenkin selvittää ja arvioida asiakkaan tarve sekä motivaatio huolellisesti, jotta löydetään asiakkaalle soveltuvin palvelu. Käsitteleyaikaan vaikuttaa kuitenkin moni asia, jotka eivät ole asiakasohjauksesta riippuvaisia. Palvelupyynnöiden käsitteleyaikoja ei seurata tällä hetkellä. Tällä hetkellä on käynnissä kehittämishanke, jossa palvelupyynnot tulevat jatkossa sähköisen kanavan kautta asiakasohjaukseen. Tämän uudistuksen myötä käsitteleyaikojen ja määrien seuraaminen on mahdollista. Sähköiset palvelupyynnot tulevat vuoden 2021 aikana.

f. Mikä on palvelupyynnöiden keskimääräinen käsitteleyaika vuoden 2020 aikana? Mikä on ollut pisin käsitteleyaika?



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Palvelupyyntöön käsittelylle ei ole asetettu yksityiskohtaisia määräaikoja, mutta sosiaalihuoltolain 45§ pykälän mukaan palvelupyyntö on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä, mutta käsittelyaika voi olla 3 kk pidempi jos asian selvittäminen vaatii erityistä selvittelyä tai asian viivästyminen on jokin muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä peruste. Tällä hetkellä palvelupyyntöjen käsittelyaika ei kyetä seuraamaan. Palvelupyyntöön käsittelyaika voi venyttää; palvelupyyntöön tekemisen jälkeen sitä ei ole heti toimitettu Tampereen kaupungille ja asiakasohjaukseen, palvelupyyntö on toimitettu väärään paikkaan, puutteelliset tiedot palvelupyyntöä, kotikuntaselvitys. Sähköisen palvelupyyntöön käyttöönoton myötä myös käsittelyaikojen seuranta mahdollistuu

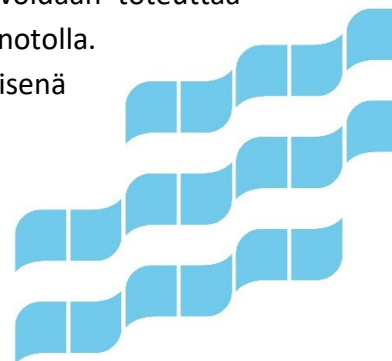
g. Em. kanteluasian käsittelyn yhteydessä on käynyt myös ilmi, että tilastoja ei ole saatavissa ilman hoitosuhdetta olevien asiakkaiden määrästä. Onko tilanne muuttunut? Tilastoidaanko niiden asiakkaiden määriä, jotka ovat tehneet palvelupyyntöä, mutta jostain syystä he eivät ole saaneet palveluja?

Ilman hoitosuhdetta olevien päihde- ja mielenterveysasiakkaiden määrästä ei ole saatavilla tilastoja. Asiakkaat saavat kuitenkin palvelupyyntöön kirjallisen valituskelpoisen vastauksen hakemastaan palvelusta, joko myönteisen tai kielteisen. Palvelupyyntöjen siirtyessä sähköiseen muotoon vuonna 2021 tulee mahdolliseksi seurata myös kielteisten palvelupäätösten määrää.

Mielenterveyspalvelut

20. Mitä Tampereen kaupungin avohoidon mielenterveyspalvelut sisältävät? Millaiset jonotusajat ovat kaupungin omiin avohoidon mielenterveyspalveluihin?

Avohoidon mielenterveyspalvelut koostuvat terveysasemilla tapahtuvasta työstä. Terveysasemilla arvioidaan psyykkisten oireiden vakavuutta ja hoidon tarpeen kiireellisyyttä sekä suunnitellaan hoitoa. Hoidon tarpeen arviointiin osallistuvat vastaanottotyötä tekevät hoitotyön ammattilaiset sekä lääkärit. Arvioinnin perusteella hoitoa voidaan toteuttaa terveysasemalla em. ammattilaisten tai mielenterveystiimien vastaanotolla. Terveysasemilla on mahdollista saada hoidon tarpeen arvio kiireellisenä arkipäivinä. Hoidon suunnittelukäynneille on jonoa 2-3 viikkoa.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

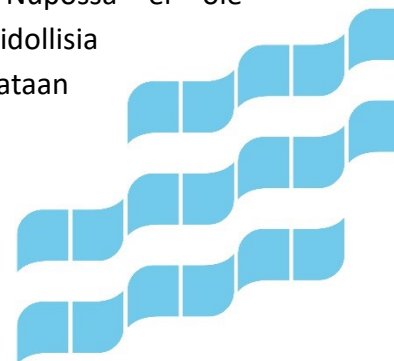
Tampereen kaupungin opiskelijaterveydenhuollossa terveydenhoitajan käynneillä kartoitetaan tilannetta kokonaisvaltaisesti, tehdään yhdessä hoitosuunnitelmaa ja arvioidaan lääkäriajan tarve. Hoitosuunnitelma voi sisältää mm. yksilö- tai ryhmähoitajakson. Keskusteluhoitajakso voi toteutua terveydenhoitajalla, psykiatrisella sairaanhoitajalla tai psykologilla.

Nuorisopäihdepoliklinikalla (Nuppo) potilailla voi olla lähtökohtaisesti ahdistusta tai masennusta siten, että oireilu liittyy lähtökohtaisesti päihteidenkäyttöön tai siitä seuranneisiin ongelmiin, mutta että ongelmat eivät ole esim. psykoosi-tasoisiksi diagnosoituja, oireilua on ilman päihteidenkäyttöäkin jatkuvasti ja henkilö saattaa päihteidenkäytöllään lievittää mielenterveysoireitaan. Yksikön tarjoama hoito on perusterveydenhuoltoa ja potilaat, joilla on yhtäaikaaisesti erikoissairaanhoitollinen mielenterveysongelma, ohjataan lähtökohtaisesti erikoissairaanhoitoon.

21. Tehdäänkö avohoidon mielenterveyspalveluasiakkaalle hoito- ja kuntoutussuunnitelma? Erittele tarvittaessa palveluittain.

Terveysasemilla on tavoitteena tehdä kaikille pitkäaikaissairautta sairastaville asiakkaan kanssa yhteisesti laadittu rakenteinen hoitosuunnitelma, mutta tämä tavoite on toteutunut vielä valitettavan huonosti. Käytännössä terveysasemilla tehdään hoidontarpeen arviointi ja sen perusteella tarvittaessa voidaan ohjata mielenterveystiimin hoitoon. Tässä ohjauksessa määritellään potilaan oireet, niiden vaikutus toimintakykyyn, toiveet keskustelutukeen ja mahdollisesti lähettäjän näkökulma siihen, millaisesta avusta potilas hyötyisi. Mielenterveystiimissä työntekijä ja potilas määrittelevät keskeisimmät ongelmat, joihin potilas haluaisi lyhyehköllä terapeuttisella jaksolla paneutua. Tämä yhteinen keskustelu kirjataan, mutta sitä ei nimetä "hoito- ja kuntoutussuunnitelmaksi". Hoidon toteutumista ja tavoitteisiin pääsyä seurataan käynneillä.

Nuorisopäihdepoliklinikalla Nurossa tuetaan päihteettömyyteen keskustelukäynnein ja tarvittaessa tehdään yhdessä kaupungin asiakasohjauksen sekä aikuissosiaalityön kanssa suunnitelmaa laitostuntoutuksen ja -vieroitushoidon tarpeesta. Nurossa ei ole erikoissairaanhoitollisen lääkehoitoihin lääkäriresurssia eikä lääkehoidollisia tiloja valvottuihin lääkehoitoihin, jonka takia näitä tarvitsevat potilaat ohjataan erikoissairaanhoitoon.



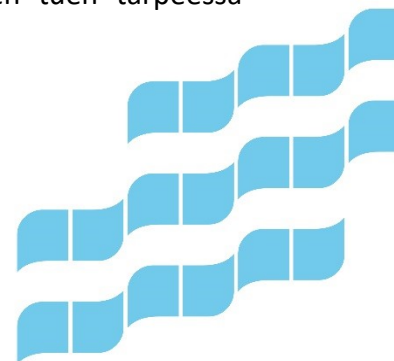
Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyöt

Psykososiaalisen tuen palveluryhmässä tuetaan sekä päihde- että mielenterveysasiakkaita arjen hallinnassa asumisen eri tukimuodoin. Päihde- ja mielenterveysasiakkaille on tarjolla vahvan arjen tueksi tehostettua palveluasumista sekä palveluasumista. Tukiasumisessa asiakas asuu palveluntuottajan yksikössä ja saa yksilöllisen suunnitelman mukaisen tuen arjen hallintaan. Tässä palvelussa aloittavat uudet palveluntuottajat 1.1.2022. Kevyimpänä asumispalveluna on tuettu asuminen, jota tarjotaan asiakkaan kotiin yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Tässä palvelussa aloittavat uudet palveluntuottajat 1.8.2021. Asumispalveluiden tarkoituksena on tukea asiakasta määräaikaisena palveluna kuntoutumaan itsenäiseen asumiseen ja arjen hallintaan. Asiakkailta voi olla ongelmana päihteet tai mielenterveys tai kaksoisdiagnoosina molemmat. Tämän vuoksi palveluntuottajien henkilökunnan koulutusvaatimuksissa ovat molemmat osaamisalueet.

Vuoden 2021 alusta Tampereen kaupungin ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin psykiatrian yhdistymishankkeen tavoitteena on turvata pirkanmaalaisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen saatavuus, laatu ja resurssit pitkälle tulevaisuuteen yhdistämällä avo- ja sairaalahoito sekä etenemällä kohti maakunnallista kokonaisuutta. Nuoriso- ja lastenpsykiatria eivät ole mukana nyt valmisteltavassa yhdistymisessä. Tavoitteena on helpottaa avohoitopainotteisten, asiakaslähtöisten palveluketjujen rakentamista yhdistämällä avo- ja sairaalahoito samaan organisaatioon, vahvistaa mielenterveys- ja päihdepalvelujen kehittämistä, monipuolistaa palvelutarjontaa ja helpottaa rekrytointeja keräämällä alan osaaminen yhteen sekä turvata Pirkanmaan mielenterveys- ja päihdepalvelujen saatavuus, laatu ja resurssit pitkälle tulevaisuuteen etenemällä kohti maakunnallista sote -yhteistyötä.

22. Missä tilanteessa mielenterveyspalveluasiakkaalle tehdään sosiaalihoitolain mukainen palvelutarpeenarviointi ja kuka siitä vastaa? Koulutus?

Sosiaalihoitolain tarkoittama palvelutarpeen arviointi tehdään aikuissosiaalityön palveluissa, kun asiakkaan tuen tarpeisiin ei voida vastata pelkästään mielenterveyspalveluiden keinoin. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteinen sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoitaja. Sosiaalityöntekijä vastaa erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista.



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Käytännössä kuitenkin mielenterveyspalveluiden asiakkaiden tuen tarpeita ja tilannetta arvioidaan myös esimerkiksi erikoissairaanhoidossa sosiaalihuollon ammattihenkilöiden toimesta. Näiden arvioiden perusteella asiakkaalle voidaan järjestää tuen tarpeisiin vastaavia palveluita, esimerkiksi mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita tai sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalinen kuntoutus sisältyy Tampereen kaupungilla aikuissosiaalityön palveluihin, missä palveluprosesseista vastaa sosiaalityöntekijä.

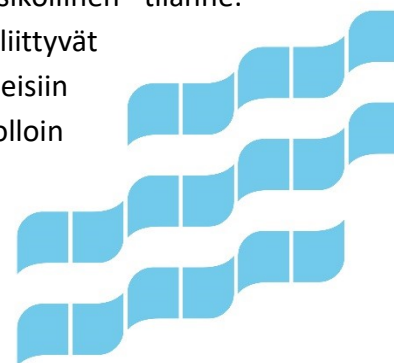
Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen osalta myös asiakasohjauksen suunnittelija, asiakasohjaaja, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijät kartoittavat asiakkaan tilanteen ja arvioivat tuen tarpeisiin vastaavan palveluntuottajan. Asiakasohjauksen henkilöstö on koulutukseltaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

23. Missä tilanteessa em. asiakkaalle laaditaan sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma? Kuka vastaa sen tekemisestä? Koulutus?

Asiakassuunnitelma laaditaan silloin, kun palvelutarpeen arvioinnilla ja palvelutarpeen arvioinnin kautta järjestettävillä palveluilla ei pystytä ratkaisemaan asiakkaan tilannetta. Asiakassuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden osalta sosiaalityöntekijä, ja muissa tilanteissa sosiaaliohjaaja.

24. Kuka vastaa ja millä koulutuksella sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelupäätösten tekemisestä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden osalta? Minkälainen on päätöksentekoprosessi? Missä ajassa päätökset tehdään ja mikä on täytäntöönpanon keskimääräinen aika ollut vuoden 2020 aikana?

Päätöksenteko on delegoitu sosiaalityöntekijälle. Mielenterveyskuntoutujien asumis- palvelusta päättää sosiaalityöntekijä. Käytännössä tämä on yleensä asiakasohjauksen sosiaalityöntekijä. Päätöksentekoprosessin kestosta ei ole saatavilla tilastollista tietoa, mutta päätökset annetaan ilman aiheetonta viivytystä ja päätökset toimeenpannaan viipymättä. Päätöksenteko- ja toimeenpanoprosessiin vaikuttaa yksiköllinen tilanne: esimerkiksi tuen tarpeisiin vastaavan asumispalveluyksikön valintaan liittyvät asiat, vaikkapa paikan saatavuus. Toisinaan asiakkaan näkemys tuen tarpeisiin vastaavasta asumisyksiköstä poikkeaa ammattihenkilön arviosta, jolloin



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystyö

prosessi saattaa kestää hieman pidempään, koska tarkoituksena on tavoitella myös asiakkaan näkökulmasta mielekästä asumisratkaisua.

25. Nimetäänkö mielenterveyspalveluissa asiakkaalle sosiaalihuoltolain 42§: n mukainen omatyöntekijä? Erittele avohuollon- ja asumispalvelut. Siltä osin kun aikuissosiaalityön palveluissa arvioidaan henkilön palvelutarve, aikuissosiaalityön palveluista nimetään omatyöntekijä palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja sen yhteydessä riippumatta mielenterveyspalvelun laadusta.

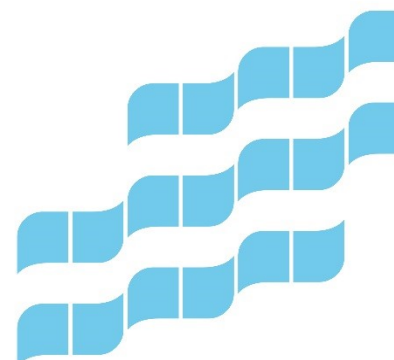
Kun aikuissosiaalityön palveluissa arvioidaan henkilön palvelutarve, aikuissosiaalityön palveluista nimetään omatyöntekijä palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja sen yhteydessä riippumatta mielenterveyspalvelun laadusta. Kuitenkaan käytännössä kaikilla mielenterveyspalveluiden asiakkailla ei ole nimettyä omatyöntekijää, mutta mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden osalta asiakasohjauksen henkilöstö, jotka ovat sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä, koordinoivat asiakkaiden palvelukokonaisuuksia.

Erikoissairaanhoidossa työskentelee myös sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, jotka vastaavat hoitosuhteessa olevien asiakkaiden palvelukokonaisuudesta. Omatyöntekijää ei siten aina näissä tilanteissa nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta vastaava työntekijä.

26. Selvityksessä voi tuoda esille myös muita asian ratkaisemisen kannalta merkityksellisiä seikkoja.

Tiedossa on, että psykiatreja valmistuu vuosittain vähemmän kuin tarve olisi, ja eläköityminen vaikeuttaa tilannetta entisestään. Siten kansallinen psykiatripula, joka näkyy myös yliopistopaikkakunnilla, haastaa osaltaan mielenterveys- ja päihdepalveluja.

Johanna Loukaskorpi
apulaispormestari



Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvet

Selvitys

25 (25)
LSSAVI/929/2021
TRE:1359/05.00.02/2021

Lisätietoja Maritta Närhi
palvelujohtaja
Psykososiaalisen tuen palvelut
+358 50 320 6325
etu.sukunimi@tampere.fi

Kristiina Terävä
palvelupäällikkö
Mielenterveys- ja päihdepalvelujen ostopalvelut
Psykososiaalisen tuen palvelut
+358444314423
etu.sukunimi@tampere.fi

