



14.5.2013

Sotep/15

§ 126

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto tarkastuslautakunnan vuoden 2012 arviointikertomuksesta

HEL 2013-003863 T 00 03 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa tarkastuslautakunnan arviointikertomuksen kohdista 2.6, 4.1.1, 4.1.3, 4.3.3, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3 ja 4.8.2 seuraavan, esittelijän ehdotuksen mukaiset lausunnot:

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola

Lisätiedot

Jussi Lind, talous- ja strategiapäällikkö, puhelin: 310 42246
jussi.lind(a)hel.fi
Juha Jolkkonen, osastopäällikkö, puhelin: 310 52482
juha.jolkkonen(a)hel.fi
Hannu Juvonen, osastopäällikkö, puhelin: 310 52481
hannu.juvonen(a)hel.fi
Pia Sutinen, osastopäällikkö, puhelin: 310 62401
pia.sutinen(a)hel.fi

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättäne antaa tarkastuslautakunnan arviointikertomuksen kohdista 2.6, 4.1.1, 4.1.3, 4.3.3, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3 ja 4.8.2 seuraavan, esittelijän ehdotuksen mukaiset lausunnot:

Esittelijä

Tämä asia on käsiteltävä tässä kokouksessa.

Arviointikertomuksen kohta 2.6: Johtopäätökset tavoitteiden toteutumisesta

Sosiaaliviraston sitovat tavoitteet toteutuivat vuonna 2012 yhtä tavoitetta lukuun ottamatta (omaishoidon tuen piirissä olevien määrätavoite oli 200, mutta toteuma oli 88). Terveyskeskuksen sitovista tavoitteista jäivät toteutumatta hoitoketjun toimivuutta kuvaavat odotusaikatavoitteet, kotihoidon peittävyttä sekä sijaiskäytön vähentämistä kuvaava tavoite. Terveyskeskuksen toteutumatta jääneet tavoitteet, vaikkakin ne jäivät osin toteutumatta, olivat tiiviisti yhteydessä viraston strategiaan tavoitteisiin, kuten palvelurakenteen kehittämiseen ja toiminnan taloudellisuuteen. Sosiaali- ja terveystoiminta tulee seuraavaa talousarvioesitystä laadittaessa pitämään tärkeällä sijalla sitovien tavoitteiden yhteyden kaupungin strategiaohjelmaan



Arviointikertomuksen kohta 4.1.1 tuottavuus ja työhyvinvointiohjelman säästötavoitteet

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, oli sosiaalitoimen keskeisten palvelujen tuottaminen kohdeväestöä kohden edullisempaa vuonna 2012 kuin vuonna 2011, lukuun ottamatta aikuisten palveluja. Aikuisten palveluissa olivat toisaalta mukana myös suhdanneriippuvaiset toimentulotuen menot, joihin sosiaalivirasto ei itse juurikaan voi vaikuttaa. Todettakoon, että sosiaaliviraston talouden lopullinen toteuma kuitenkin oli selvästi parempi, kuin vuoden aikana laadittujen ennusteiden pohjalta oli arvioitavissa. Sosiaali- ja terveysvirasto tulee vuoden 2014 talousarvion laadinnan yhteydessä laatimaan suunnitelman tuottavuutta edistävästä toimenpiteistä. Tuottavuutta edistävät toimenpiteet pohjautuvat ennen kaikkea viraston strategiaan vuosille 2014-2016, mikä puolestaan on kiinteässä yhteydessä kaupunkistrategiaan.

Arviointikertomuksen kohta 4.1.3 palvelutyytyväisyyden kehitys

Sosiaali- ja terveysvirasto pitää tärkeänä palvelutyytyväisyyden mittaamista. Esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehty terveyskeskuksen kaikilla osastoilla vuodesta 2004 lähtien. Kyselyjä tehtiin aluksi vuosittain ja vuodesta 2008 lähtien joka toinen vuosi. Vuoden 2010 kysely oli seurantatutkimus, jolla kartoitettiin terveyskeskuksen asiakkaiden ja potilaiden näkemyksiä terveyskeskuksen tuottamiin palveluihin kaikilla osastoilla. Kysely toteutettiin loka-marraskuussa yhteistyössä TNS Gallup Oy:n kanssa. Kysely perustui osin terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja osin terveyskeskuksen omiin lomakkeisiin, joiden sisältö vaihteli osastoittain. Vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan ulkoisten asiakkaiden näkemys terveyskeskuksen eri osastojen tuottamista palveluista on pysynyt hyvänä.

Sosiaalivirasto on toteuttanut palvelun laatua mittaavia asiakaskyselyjä jo pitkään ja kehittänyt asiakastiedon keruun menetelmiä, mm. verkossa annettavan välittömän palautteen menetelmiä. Tärkeä osa asiakastyytyväisyyden kehittämistä ovat myös asiakkaan osallisuutta lisäävät asiakasraadit ja kokemusasiantuntijatoiminta.

Vertailevan tiedon ja asiakasnäkemyksen muutosten todentamiseksi joitakin kyselyjä on toistettu säännöllisesti. Ensimmäinen oli toimeentulotukikysely vuodesta 1994 lähtien (toistettu joka toinen vuosi). Sen jälkeen on käynnistynyt mm. pääkaupunkiseudun yhteinen päivähoitokysely.

Vuonna 2008 yhtenäistettiin sosiaaliviraston asiakaskyselykäytäntöjä. Keskitetysti toteutettiin vastualueiden tilauksen mukaan 6-8 laajaa asiakaskyselyä vuosittain, jotka liittyivät viraston strategiaan painopistealueisiin. Osa näistä toistettiin joka toinen vuosi esim.



vanhusten palvelukeskuskysely. Näiden lisäksi palveluissa on itse toteutettu kyselyjä satunnaisesti. Kyselyjä on vuosina 2009–2011 raportoitu asiakastilinpäätöksen muodossa.

Vuoden 2013 alussa toimintansa aloittaneen sosiaali- ja terveysviraston yhtenä keskeisimpänä tavoitteena on palvelukulttuurin uudistaminen. Sosiaali- ja terveysvirasto nojaa Helsingin kaupungin arvoihin. Strategiaohjelman toteuttaminen näkyy sosiaali- ja terveysviraston uudessa strategiassa mm. siten että tavoitteena on , että asiakaspalvelu käynnistyy ensimmäisessä kohtaamispaikassa, asiakas- ja potilas arvioidaan hoitosuunnitelmaa varten vain kerran ja että asiakkaan valinnanmahdollisuuksia pyritään aktiivisesti edistämään

Arviointikertomuksen kohta 4.3.1 Vanhempien tukeminen lasten ja nuorten hyvinvoinnissa

Lastensuojelulaki velvoittaa sosiaalityöntekijää aina kartoittamaan lapsen lähiverkoston ja lapsen läheisten mahdollisuuden tukea lasta sekä hänen vanhempiaan arjessa. Lapsen läheisverkoston kartoittamisessa voidaan käyttää erilaisia haastattelumenetelmiä, verkostoneuvotteluja tai läheisneuvonpitoa. Lastensuojeluasiakkuuden varhaisessa vaiheessa, esim. lastensuojelutarpeen selvittämisessä tarkoituksenmukainen tapa on usein lapsen ja perheen haastattelu läheisverkoston osallistumisesta perheen arkeen tai verkostoneuvottelu perheen ja läheisverkoston kanssa.

Lastensuojelun sosiaalityön tavoitteena on tukea lasta ja vahvistaa lapsen vanhempia hoito- ja kasvatustehtävässään, jossa läheisneuvonpitoa voidaan käyttää perheen selviytymistä vahvistavana menetelmänä. Läheisneuvonpidon tarkoitus on yhdistää ja vahvistaa lapsen tai perheen läheisverkostoa ja lisätä luottamusta omiin ja yhteisiin voimavaroihin. Kokemukset läheisneuvonpidosta ovat olleet pääosin hyviä ja perheet ovat kokeneet läheisneuvonpidossa voimaantumisen tunteita, tulleensa kuulluksi ja saavansa arvostusta osakseen.

Lastensuojelun läheisneuvonpito on vakiinnuttanut paikkansa ja on levinnyt uusiin lastensuojelun toimipisteisiin.

Lastensuojelun sosiaalityöhön tullaan antamaan ohjeistus selvittää läheisneuvonpidon käyttömahdollisuudet ja tarkoituksenmukaisuus asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä. Ohjeistuksella pyritään lisäämään sosiaalityöntekijöiden tietoisuutta läheisneuvonpidon mahdollisuudesta sekä turvaamaan asiakkaiden yhdenvertaisuus menetelmän saatavuuden osalta.



Arviointikertomuksen kohta 4.3.3 Määräaikaisten palvelussuhteiden käyttö opetus-, sosiaali- ja terveystoimessa

Tarkastuslautakunnan kokonaisarvio sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen määräaikaisten palvelussuhteiden käytöstä on pääosin myönteinen. Tarkastuslautakunta toteaa, että virastojen on kuitenkin jatkuvasti syytä kiinnittää huomiota siihen, ettei samoille henkilöille kerry toistuvia sijaisuuksia, ellei kyse ole työntekijän omasta tahdosta tai siitä, ettei hänellä ole tehtävään vaadittua kelpoisuutta, minkä vuoksi häntä ei voida vakinaistaa.

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksessa ja esimieskoulutuksessa on korostettu sitä, että palvelussuhteen määräaikaisuudelle tulee olla työ sopimuslain tai kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain mukainen peruste. Jatkossa ohjeistuksessa ja esimieskoulutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että työn projektiluontoisuus ei ole määräaikaisuuden laillinen peruste silloin, kun kysymyksessä on lainsäädännön edellyttämä tavanomainen tehtävä. Ohjeistusta tarkistetaan tarkastuslautakunnan esittämällä tavalla eli arvioitaessa sijaisuutta määräaikaisuuden laillisena perusteena on otettava huomioon yksittäisen sijaisuuden lisäksi kokonaistilanne eli se, onko työvoiman tarve pysyvä.

Arviointikertomuksen kohta 4.6.1 HUSin ja Helsingin hoito- ja palveluketjuyhteistyö

Vuoden 2010 aikana toteutettu mittava sairaala- ja vanhuspalvelujen rakennemuutos aiheutti häiriöitä hoitoketjujen sujuvuuteen. Sekä ympärivuorokautisen hoidon paikkoja että akuuttisairaaloiden ostopalvelupaikkoja vähennettiin samaan aikaan.

Viime vuosina on keskitytty prosessien kehittämiseen ja palvelujen järjestämiseen olemassa olevilla voimavaroilla. Suursuon sairaala on muunnettu pitkäaikaissairaalaan kuuttihoitoa ja kuntoutusta tarjoavaksi 180-paikkaiseksi yksiköksi, jonka potilasvaihtuvuus on lisääntynyt lähes nelinkertaiseksi. Suursuon sairaalassa tuotettiin 1026 hoitojaksoa vuonna 2012, kun hoitojaksojen määrä vuonna 2010 oli vain 285.

Kotihoidon peittävyttä on lisätty, ja ympärivuorokautisen hoidon rakennetta on muutettu palveluasumisvoittoiseksi. HUS:in ja Helsingin kaupungin välisen hoitoketjun sujuvuus alkoi parantua merkittävästi jo vuoden 2012 aikana. Kaupunginsairaalan osastojen potilasvaihto lisääntyi, kun sairaalassa jopa vuosia palveluasumispaikkaa odottaneille alle 65-vuotiaille monisairaille potilaille hankittiin uusia palveluasumispaikkoja. HUS lisäsi samaan aikaan kuntoutuspaikkojen ostopalveluja ohjaamalla pääsääntöisesti ortopedisia potilaita esimerkiksi Oulunkylän kuntoutussairaalaan, Ortoniin ja Kaunialan sotavammassairaalaan, jonne ohjattiin myös neurologisia potilaita. HUS:in ja Helsingin



kaupungin välinen keskimääräinen somaattisen hoidon siirtoviive oli toukokuusta 2012 vuoden loppuun enää keskimäärin 2,1 vrk, mutta ruuhkautunut alkuvuosi nosti koko vuoden 2012 keskimääräisen siirtoviiveen 4 päivään. Vuoden 2013 huhtikuun loppuun mennessä keskimääräinen siirtoviive on ollut vain 2,9 vuorokautta, kun se samaan aikaan vuonna 2012 oli 6,1 vuorokautta.

On huomattavaa, että hoitoketjut kuormittuvat aina alkuvuodesta muun muassa infektioiden aiheuttaman sairastuvuuden takia. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa neurologinen kuntoutus ja traumakuntoutus on keskitetty Kuntoutuksen osaamiskeskukseen, mikä edesauttaa jatkossa näiden potilasryhmien sujuvien hoitoketjujen rakentamista HUS:in ja Helsingin välillä. Kaupunginsairaala keskittyy geriatriseen akuuttihoitoon ja kuntoutukseen, ja tuottaa lääkäripalvelut palvelualueille. Prosesseja ja palvelurakennetta kehitetään tiiviissä yhteistyössä Haartmanin ja Malmi/Marian päivystysyksiköiden, HUS:in, SAS-toimiston ja palvelualueiden kanssa. Tavoitteena on rakentaa toimintamalli, jossa palvelutarpeen arviointiin erikoistunut SAS-toimisto tekee arvion nykyistä aikaisemmassa vaiheessa kuntoutus- ja hoitoprosessia, jolloin tarvittaviin toimintakykyä parantaviin ja kotona asumista edistäviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä viiveettä. Monisairaiden alle 65-vuotiaiden SAS-prosessin yhdistyminen iäkkäiden SAS-prosessiin on jo selkeyttänyt tämän asiakasryhmän arviointiprosessia ja nopeuttanut ympärivuorokautisen hoidon saatavuutta, ja myös hoitopaikkoja on profiloitu heidän tarpeisiinsa soveltuviksi. Alle 65-vuotiaiden keskimääräinen ympärivuorokautisen hoidon odotusaika kaupunginsairaalassa oli tammi-maaliskuussa 2013 enää 124 vuorokautta, kun se samaan aikaan vuonna 2012 oli vielä 256 vuorokautta.

Arviointikertomuksen kohta 4.6.2 Terveyskeskuksen yksityisiltä ostamien asiakaspalvelujen laadun valvonta

Päävastuu sopimuksen toteutumisesta sekä tuottajien ja palvelun laadun seurannasta on niillä sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksella, jolle palvelu hankitaan. Toiminnalliset yksiköt voivat seurata palvelun laatua ja sopimuksen toteutumista toiminnassaan, mitä hankinta- ja kilpailutus –yksikön ei ole mahdollista tehdä. Hankinta- ja kilpailutus –yksikkö on kuitenkin osavastuussa, sillä hankintapäällikön toimenkuvaan on kirjattu, että hän seuraa ja kehittää hankittujen palvelujen laatua yhteistyössä viraston toiminnallisten yksiköiden kanssa.

Työnjako toiminnallisten yksiköiden ja hankinta- ja kilpailutus -yksikön kanssa tullaan sopimaan.



Hankintapäällikkö tulee tekemään johtoryhmälle esityksen viraston reklamaatiokäytännöstä.

Arviointikertomuksen kohta 4.6.3 Sosiaaliamiehen työtilanne ja resurssit

Tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa todetaan, että suurimmat sosiaaliamiehiä työllistävät palvelut ovat toimeentulotuki ja lastensuojelu. Toimeentulotuen asiakasprosessia kehitetään jatkuvasti. Tavoitteena on, että sosiaalityöntekijä tapaa uudet toimeentulotuen hakijat asiakaskäynnillä. Hän tekee tilanearvion asiakkaan tilanteesta, ensimmäisen toimeentulotukipäätöksen ja ohjeet asiakkaan jatkoasioinnille etuuskäsittelyyn. Pitkäaikaisasiakkaiden osalta pääasiassa sosiaaliohjaajat antavat sosiaalialan ammatillisen tuen. Sekä sosiaalityöntekijät että sosiaaliohjaajat tekevät verkostotyötä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Koko kaupungin tasolla yhtenäisiä toimeentulotuen myöntämiskäytäntöjä ohjataan pysyväis- ja muulla ohjeistuksella.

Toimeentulotuen asiakkaiden kuntoutumismahdollisuuksia selvitetään monin tavoin mm. ohjaamalla heitä Työvoimanpalvelukeskus Duuriin. Työkyvyn selvitysyksikkö on laajentanut toimintaansa niin, että siellä tehdään myös nuorille aikuisille työkyky selvityksiä.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että lastensuojelussa vanhemmat tulee ottaa mukaan työskentelyyn niin, että he ymmärtävät toiminnan sisällön. Lastensuojelun palveluissa on kiinnitetty viime vuosina huomiota eri asiakasprosessivaiheiden selkiyttämiseen. Lastensuojelulain mukaan jokaiselle lapselle tulee tehdä lastensuojelutarpeen selvitys, jossa tavataan sekä lapsi että vanhemmat. Selvityksen perusteella laaditaan yhteenveto, jossa asiakkaalle tuodaan näkyväksi syntyneet johtopäätökset. Jos lastensuojelun asiakkuus jatkuu, lapselle laaditaan aina asiakassuunnitelma yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa, ja se tarkistetaan säännöllisesti. Lastensuojelun sosiaalityössä on tärkeä kiinnittää edelleen huomiota siihen, että henkisesti kuormittavassa tilanteessa asiakaslapsi ja vanhemmat kykenevät ottamaan vastaan tiedon lastensuojelun asiakkuuden syystä, työskentelyn tavoitteista sekä kriteereistä asiakkuuden päättymiselle. Läheisneuvonpito on myös yksi hyvä työmenetelmä varmistaa vanhempien ja muun läheisverkoston osallisuus prosessin eri vaiheissa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että asiakkailla tulisi olla kuhunkin asiakassuhteeseen liittyvä jatkuvasti päivittyvä tilannekuvaus, joka on kaikkien asiakasta tai hänen perhettään koskevia samaan ongelmakokonaisuuteen liittyviä päätöksiä tekevien viranomaisten käytettävissä.



Sosiaalihuollon asiakkaan tiedot ovat omat rekisterikokonaisuutensa kunkin toiminnon mukaisesti, esimerkiksi lastensuojelu on oma rekisterikokonaisuutensa ja toimeentulotuki omansa. Rekisterikokonaisuuden sisällä, esimerkiksi toimeentulotussa, käytetään tällä hetkellä tilannearvioita, suunnitelmia ja muistiinpanoja asiakkaan kokonaistilanteen arvioimiseksi. Lisäksi toimeentulotuen sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on oikeus katsella lastensuojelun rekisterikokonaisuudesta asiakastietoja yhteisistä asiakkaista. Yhtä jatkuvasti päivittyvää tilannekuvausta ei ole tällä hetkellä käytettävissä eikä se työnjaollisista syistä ole mahdollista, koska työnjako perustuu sosiaalihuoltolakiin ja sosiaalihuoltoon liittyviin erityislakeihin.

Organisaatiouudistuksen henkilöstösuunnitelmassa sosiaaliasiamiesten määräksi vahvistettiin kaksi henkilöä. Kevään 2013 aikana resursseista on ollut käytössä osa-aikaeläkkeen ja perhevapaan vuoksi 1,3 henkilötyövuotta. Vajauksen täyttämiseksi on jo käynnistetty rekrytointitoimia.

Arviointikertomuksen kohta 4.8.2 Koulutilojen kosteusvauriot

Arviointikertomuksessa kiinnitetään huomiota koulutilojen kosteusvaurioihin sekä ympäristön terveellisyyden seurannan lakisääteisiin rooleihin. Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää perusteltuna sitä, että toimintaa koordinoidaan mahdollisimman hyvin eri toimijoiden kesken. Kyse on paitsi terveyteen liittyvästä asiasta, myös taloudellisesti merkittävästä kaupunkitasoisesta ongelmasta. Sosiaali- ja terveysviraston tilahallinto ei ole millään tavoin mukana opetustoimen tiloihin liittyvissä asioissa. Kouluterveydenhuollon henkilöstö puolestaan on hoitoalan koulutuksen saanutta, joten heidän panoksensa rakennusten terveydellisten olojen järjestämisestä on rajallinen.

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola

Lisätiedot

Jussi Lind, talous- ja strategiapäällikkö, puhelin: 310 42246
jussi.lind(a)hel.fi
Juha Jolkkonen, osastopäällikkö, puhelin: 310 52482
juha.jolkkonen(a)hel.fi
Hannu Juvonen, osastopäällikkö, puhelin: 310 52481
hannu.juvonen(a)hel.fi
Pia Sutinen, osastopäällikkö, puhelin: 310 62401
pia.sutinen(a)hel.fi