

Vuoden 2020 arviointikertomus / Perusturvalautakunnan vastaukset

Tarkastuslautakunta on havainnut lasten pahoinvoinnilla ja kouluväkivallan lisääntymisellä olevan todennäköisen yhteyden. **Tarkastuslautakunta pyytää perusturvalta ja sivistystoimelta yhteistä selvitystä, mitä hallintokuntien välisiä aiheeseen liittyviä toimenpiteitä on tehty ja millaisiin toimiin olisi tarvetta?**

Vastaus:

Pahoinvoinnin haasteet erilaisine lieveilmiöineen on tiedostettu sekä perusturvan että sivistystoimen vastuualueella. Tämän osion vastausta on koottu yhdessä sivistysjohtajan kanssa. Vuoden 2021 alussa perustettiin sivistystoimen ja perusturvan johdon kesken kokoontuva ”läpimurto”-työryhmä. Ennen kaikkea työryhmän tavoitteena on yhteistyön ja toisen työn ymmärryksen lisäämiseen. Työryhmässä on keskusteltu haastavista asiakastilanteista ja etsitty niihin ratkaisuja sekä sovittu yhteisistä toimintamalleista. Myös työtehtävien avaaminen on lisännyt molemminpuolista ymmärrystä ja kunnioitusta. Erityisesti on keskusteltu työnjaosta haastavissa rajapintatilanteissa. Työryhmä kokoontuu säännöllisesti ja aihekokonaisuuden mukaan palaveriin on kutsuttu eri alojen asiantuntijoita. Työryhmän kokoonkutsujana toimii sivistysjohtaja.

Syksyllä 2020 koottiin myös monialainen työryhmä miettimään ratkaisuja oppilas- ja opiskeluhuollon kuormituksen vähentämiseksi. Työryhmässä nostettiin esiin mielenterveystyön tarpeen lisäys opiskelijahuoltoon. Työryhmän aloitteen pohjalta mielenterveysosaamista tullaan vahvistamaan kesken talousarviovuoden. Syyslukukauden 2021 alussa opiskeluterveydenhuollon tiimi tulee vahvistamaan psykiatrisen sairaanhoitajan toimella. Pilotointi on mahdollista toteuttaa perintörahoilla. Toiminnan tavoitteena on psykiatrisen sairaanhoitajan vakanssin vakinaistaminen talousarviovuonna 2022. Lisäksi ala- ja yläkoululle on pilotoitu psykiatriset sairaanhoitajat mielenterveystyötä vahvistamaan ja elokuussa 2021 on aloittanut turvallisuus- ja kouluväkivallan ehkäisyn asiantuntijatehtävissä kouluvalmentaja. Toimenpiteitä on suunniteltu yhteistyössä sivistystoimen kanssa.

Perhekeskustoiminta on alkanut elokuussa 2021 fyysisissä tiloissa virtuaalisen perhekeskustoiminnan tilalta. Perhekeskuksen toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, mitä toteutetaan yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimen sekä sivistystoimen kanssa. Järjestötoiminta on osa perhekeskustyötä. Perhekeskustoiminta on ennaltaehkäisevää toimintaa, jonka tavoitteena on matalalla kynnyksellä asioihin puuttuminen ja sitä kautta myös pahoinvoinnin vähentäminen. Hallintokuntien välistä yhteistyötä on tiivistetty huomattavasti syksystä 2020 alkaen ja yhteistyön syventämistä jatketaan edelleen.

Tarkastuslautakunta kysyy, onko perusturvan toimenkuvia päivitetty vuonna 2020 koronakriisin takia, ovatko normaaliresurssit riittäneet kotikäynteihin ja onko kerätty vanhuksilta palautetta muutoksen vuoksi?

Vastaus:

Toimenkuvien päivitys jäi osin tekemättä koronakriisin takia, mutta tehtävänkuvat on päivitetty kevään 2021 aikana järjestelyerien ja henkilökohtaisten lisien jaon yhteydessä.

Vuoden 2020 aikana oli pulaa henkilöstöresursseista, eikä normaaliresurssit riittäneet kaikkiin kotikäynteihin. Lisähenkilöstöä ei myöskään ollut riittävästi saatavilla. Tosin työtehtävien priorisointi ja toimintojen alasajo tietyistä toiminnoista vapautti henkilöstöä myös kotikäynteihin. Henkilöstöpulaa aiheuttaa/aiheutti myös se, että flunssaoireiden takia tuli jäädä töistä pois matalalla kynnyksellä. Tarvittavat hoitosuunnitelman mukaiset kotikäynnit pyrittiin kuitenkin toteuttamaan. Keväällä 2020 aloitetut ”mitä kuuluu?” soitot ikäihmisille saivat hyvää palautetta. Systemaattista kirjallista palautetta koronakriisin aiheuttamista muutoksista ei ole ikäihmisiltä kerätty.

Tarkastuslautakunta totesi, että perusturvan henkilöstön työkuormaan ja työhyvinvointiin, työsuojeluun, esimiestyöskentelyyn sekä resurssien kohdentamiseen en edelleen kiinnitettävä huomiota. Perusturvalautakunta yhtyy tarkastuslautakunnan lausuntoon. Koronakriisistä huolimatta on kiinnitetty huomiota esimiestyöskentelyyn ja järjestetty säännöllisesti esimiehen iltapäiviä sekä mahdollistettu lean-koulutukseen osallistuminen. Koko henkilöstön työhyvinvointia on pyritty edistämään mm. yksiköiden virkistys-/kehittämissiltapäivien avulla. Myös resursseja on kohdennettu sinne, missä on eniten tarvetta.

Tarkastuslautakunta pyytää perusturvakeskusta selvittämään, millä tavalla vammaispalveluissa toteutetaan 1) asiakkaiden tiedonsaanti heille kuuluvista palveluista, 2) henkilöstön koulutus ja ohjeistus asiakaspalvelutilanteisiin, 3) henkilöstön tuki haastavissa tilanteissa ja 4) palvelutarvearviointien säännönmukaisuus?

Vastaus:

Valtaosa asiakkaista on tyytyväisiä vammaispalveluihin. Palveluissa on aina myös tyytymättömiä asiakkaita, joilla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai valittaa saamastaan päätöksestä. Valitettavaa on, että tyytymättömät asiakkaat eivät ole käyttäneet oikeuttaan valittaa päätöksestä. Päätökset perustellaan asiakkaalle jo asiakastilanteessa ja perustelut löytyvät aina päätöksestä. Havaittavissa on ollut, että aina ymmärrys päätöksentekoon liittyvistä perusteista ei aukene asiakkaalle. Vammaispalveluissa annetaan ohjausta ja neuvontaa myös päätöksenteon jälkeen, jolloin päätöksentekijä kertoo päätöksen perusteista vielä uudestaan. Väärinkäsityksiä voi syntyä, kun päätös ei ole asiakkaalle mieleinen. Kaikki päätökset tehdään lainmukaisesti.

Lähtökohtana sosiaalipalveluiden järjestämisessä ovat kaikille tarkoitettut yleiset palvelut. Tarvittaessa näitä palveluja täydennetään erityislainsäädännön, kuten vammaispalvelulain ja kehitysvammalain nojalla. Vammaispalvelut ovat erityislainsäädännön alaista toimintaa, mikä tarkoittaa sitä, että ensisijaisesti palvelut tulee järjestää aina sosiaalihuoltolain nojalla ja peruspalveluiden turvin.

Vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointi tulee tehdä säännöllisesti, jotta palvelut ovat yhdenvertaisia ja ajan tasalla. Tämä voi tarkoittaa, että palvelun tarve on lisääntynyt, pysynyt samana tai palveluja ei enää tarvita muuttuneen toimintakyvyn tai terveydentilan perusteella.

Millä tavalla vammaispalveluissa toteutetaan

1) asiakkaiden tiedonsaanti heille kuuluvista palveluista:

Palveluohjausta annetaan monien eri kanavien kautta kuten asiakastilanteissa ja puhelimesta, sähköpostitse ja tekstiviestillä. Lisäksi perusturvakeskuksen nettisivuilta löytyy tietoa vammaispalveluista. Soittoaika vammaispalveluihin on joka päivä klo 9.00 - 10.00 neuvonnan kautta.

2) henkilöstön koulutus ja ohjeistus asiakaspalvelutilanteisiin:

Henkilöstö on sosiaalihuollon ammattilaisia ja kuuluvat Valviran ammattihenkilörekisteri Terhikkiin. Asiakkaiden kohtaaminen ja palveleminen kuuluvat ammattikoulutukseen. Lisäksi henkilöstö osallistuu säännöllisesti lakisääteiseen täydennyskoulutukseen, mihin sisältyy myös asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta.

3) henkilöstöntuki haastavissa tilanteissa:

Esimiehen ja tiimin tuki on apuna haastavissa tilanteissa. Tarvittaessa työterveyshuoltoa käytetään vaikean tilanteen purussa, käytössä on myös työnohjaus.

4) palvelutarvearviointien säännönmukaisuus:

Vuonna 2020 on tehty 89 palvelusuunnitelmaa. Palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti ja asiakkaan tarpeen mukaan. Vammaispalveluissa on kiinnitetty huomiota uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin. Nykyiset resurssit mahdollistavat sen, että uudet asiakkaat tavataan henkilökohtaisesti. Mitään palvelua ei enää myönnetä tapaamatta asiakasta ja arvioimatta asiakkaan kokonaistilannetta.