

## SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS - EHDOTUKSET JA NÄKÖKOHDAT

### Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2020

#### TERVEYSPALVELUT

##### TERVEYSKESKUKSET

- a) lisäresurssointia terveyskeskuspalveluihin.  
Olisi hyvä, jos palveluissa olisi myös varaa mahdollisille pitkä- tai lyhytkestoisille kriisitilanteille, kuten nyt olisi koronaepidemian aikana pitänyt olla.

##### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Terveysasematoiminnassa pidettäisiin mielellään pysyvää henkilöstölisäresurssia, jota voitaisiin käyttää helpottamaan resurssivajetta joko tämän tyyppisissä kriisitilanteissa tai pitkien loma-aikojen tai sairaspotilaiden vararesurssina. Tarvetta olisi sekä hoitohenkilökunnan että lääkäri- ja hoitajien osalta. (AM AVOSH)

- b) lääkäreillä liian tiukat aikataulut, lisää lääkäreitä.  
Monet asiakkaat ovat kertoneet, että lääkäri ei ehdi käydä asioita, esim. hoitosuunnitelmaa riittävän hyvin läpi asiakkaan kanssa. Valitetaan myös sitä, että lääkärillä on aikaa vain yhdelle vaivalle kerrallaan. Jos uutta aikaa, jolloin voi toisesta vaivasta kertoa, joutuu odottamaan kolmekin kuukautta, on se melko pitkä aika.

##### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Terveysasematoiminta on joutunut sekä säästösyistä että rekrytointihaasteista johtuen toimimaan n. 20 lääkärin vajeella. Potilaille on sekä 20 min aikoja että ns. tupla-aikoja (40 min). Potilaalle varatun ajan puitteissa edistetään potilaan terveystilannetta niin paljon kuin on mahdollista. Jos vaivoja on useita, lääkäri ei voi käyttää enempää aikaa kuin mitä sillä kerralla on potilaalle varattu, muuten lääkäri olisi koko päivän myöhässä muiden varattujen aikojen osalta. (AM AVOSH)

##### ESPOON SAIRAALA

- c) television puuttuminen huoneesta pitkäaikaishoidossa olevilta.  
Kaikki eivät jaksakaan tai pysty menemään katsomaan televisiota yhteisiin tiloihin. Yhteisen television katsojilla saattaa myös olla jokaisella eri toivomus siitä, mitä katsotaan.

##### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Sairaaloissa yleisesti on 2-6 hengen huoneita, joissa ei ole huonekohtaisia tv-vastaanottimia, vaan tv:t on sijoitettu yleisiin tiloihin. Espoon sairaalassa lähes kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita ja yleisissä tiloissa on tv-vastaanottimia. Huonekohtaisia tv-vastaanottimia ei Espoon sairaalaan ole haluttu kuin saattohoito-osastollemme. Uskomme, että ns. yksisuuntainen televisio on ratkaisuna huonompi kuin interaktiivisemmän ja aktiivisemmän mahdollistava monitoimitabletti. Kannamme huolta yksisuuntaisen television passivoivasta vaikutuksesta kuntoutumiseen. Ikääntyneiden kykyä käyttää tablettimuotoista laitetta on aliarvioitu, ja meillä on kertynyt runsaasti kokemusta hyvinkin iäkkäiden sujuvasta etäkotihoidosta. Sairaala on hankkimassa osastoille monikäyttöisiä tabletteja, joiden avulla halukkaat voivat katsoa huoneensa rauhassa televisiota, selata sähköistä sisältöä ja verkkopalveluita sekä pitää yhteyttä läheisiinsä. Seuraamme tablettien käyttöastetta ja käyttäjäkokenemuksia.

- d) hoitajia ja lääkäreitä tulisi saada lisää.

Asiakkaat valittavat, että lääkäriin ei ole helppo saada yhteyttä ja lääkäri käy liian harvoin. Samalla tavalla valitetaan myös, että hoitajat eivät ehdi tehdä niin paljon hoitotyötä kuin toivottaisiin.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Espoon sairaalan hoitaja- ja terapiahenkilöstön mitoitus on samankaltainen tai hieman parempi kuin muissa vastaavissa perusterveydenhuollon sairaaloissa pääkaupunkiseudulla. Yhden hengen huoneet synnyttävät helposti vaikutelman hoitohenkilöstön vähyydestä, hoitajat tekevät hoitotyötä yksi asiakas kerrallaan asiakkaan omassa huoneessa. Hoitotyön sujuvuuteen on kiinnitetty paljon huomiota ja hoitajilta on automatisoitu monia aiemmin heille kuuluneita tehtäviä. Lääkkeiden annosjakelu, osastofarmaseutin palvelut, hoitotarvikkeiden täyttöpalvelu ovat esimerkkejä tehtävistä, joilla on pyritty keskittämään hoitajien työtä asiakkaiden hoitoon. Lääkäreitä on osastoilla keskimäärin 1/15 sairaansijaa ja lisäksi osastoilla on kullakin apulaisylilääkäri. Mitoitusta voidaan pitää riittävänä, mikäli osa tehtävistä on täytetty erikoislääkäreillä tai kokeneilla lääkäreillä. Valitettavasti kokeneempien lääkäreiden saamisessa on haasteita, vaikka apulaisylilääkäreiden tehtävät onkin saatu osajilla miehitettyä. (AM avosh)

#### SUUN TERVEYDENHUOLTO

- e) hoitoon pääsyn pitkät jonot purettava mahdollisimman pian, edellyttääkö lisää resurssointia? Mahdollisesti palveluseteleitä?

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Suun terveydenhuollossa ei ole jonoja, vaikka hoitovelkaa on korona-aikana kertynyt. Kiireellisessä asiassa vastaanotolle on päässyt samana päivänä. Kiireettömässä asiassa hammaslääkärin tutkimukseen 3–4 kuukaudessa. Ajanvarauskirjat ovat auki 13 viikkoa (90 päivää) ja ne avataan keskitetysti viikoittain. Jos potilaalle ei löydy hänelle sopivaa kiireetöntä hoitoaikaa, avataan potilaalle oikeus sähköiseen ajanvaraukseen, josta hän voi etsiä vapaita aikoja. Olemme pilotoineet palvelusetelitoimintaa ensin syksyllä 2020 Matinkylän alueella ja vuoden 2021 alusta koko Espoossa. Palveluseteliä tarjotaan kokonaishoitopotilaille, joiden palveluntarve on vähäinen. Palveluseteli on osoittautunut kustannustehokkaaksi hoitovaihtoehdoksi ja sen asiakaspalaute on ollut hyvää. Näemme palvelusetelin ensisijaiseksi lisäkeinoksi, jolla turvaamme aikuispotilaiden pääsyn kiireettömään hoitoon. Palvelusetelin saaneiden potilaiden kiireetön hoito on toteutunut huomattavasti nopeammin kuin omana palveluna, odotusajat ovat vaihdelleet palveluntuottajan mukaan 15–60 päivää. Palveluseteli toiminnan jatkuminen edellyttää, että sosiaali- ja terveystoimintakunta hyväksyy suun terveydenhuollon palvelusetelitoiminnan osaksi koko Espoon suun terveydenhuollon palveluvalikoimaa. Toiminnalle tarvitaan myös riittävä määräraha.

#### PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSPALVELUT

- f) mielenterveysongelmiin toivottaisiin enemmän ja pitkäkestoisempia palveluita. Korona-aikana ovat mielenterveysongelmat lisääntyneet. Asiakkaiden kertoman mukaan HUS:n psykiatrian poliklinikat eivät riittävän usein pysty ottamaan vastaan kaupungin tekemiä lähetteitä. Jos HUS ei ota vastaan ja kaupungilla koetaan, että riittävää erityisosaamista ja resurssia ei ole, asiakas putoaa palveluiden väliin.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Espoon kaupungin mielenterveys- ja päihdepalvelut (myöh. mtp-palvelut) vastaa kuntalaisten perustason mielenterveys- ja päihdepalvelujen järjestämisestä. Mtp-palveluissa on tunnistettu se, että mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet koronapandemian aikana. Tämä on näkynyt palveluihin hakeutuneiden potilaiden määrän sekä vakavien mielenterveyden ongelmien kasvuna.

Peruspalveluiden vastuulle kuuluu niiden potilaiden hoito, joilla on lieviä tai keskivaikeita mielenterveyden tai päihteenkäytön ongelmia. Vaikeatasoisista mielenterveyden häiriöistä kärsivät potilaat ohjataan erikoissairaanhoidon hoitoon. Peruspalveluissa on riittävää asiantuntijuutta potilaiden hoidon tarpeen arviointiin, jokainen hoitokäynti sisältää fokuksen, käynnit ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Niin sanottuja turhia läheteitä erikoissairaanhoidon ei tehdä, vaan sinne ohjataan ne potilaat, joiden arvioidaan tarvitsevan erikoissairaanhoidon erityisosaamista. Mtp:n näkemyksen mukaan erikoissairaanhoidon pääseminen on tällä hetkellä vaikeaa, ja läheteitä palautuu peruspalveluihin, jolloin peruspalveluiden tehtäväksi jää hoitaa mielestämme erikoissairaanhoidon kuuluvia potilaita. Ongelma ei ole siten yksin peruspalveluiden ratkaistavissa, vaan siihen tarvitaan monialaista asiantuntijuutta. Lasten ja nuorten osalta samat ongelmat ovat nähtävissä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa sekä lastenpsykiatrisessa yksikössä.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto on lapselle ja nuorelle luonnollinen, matalan kynnyksen paikka avun hakemiseen. Terveystoimintajohdajia ja lääkäreitä on koulutettu koululaisten ja opiskelijoiden mielenterveysongelmien tunnistamiseen, arviointiin ja hoitoon. Entistä suurempi mielenterveysongelmista kärsivien nuorten määrä, vakavien mielenterveysongelmien lisääntyminen sekä erikoissairaanhoidon vaikea tilanne tuottaa suuren haasteen palvelun riittävyyteen.

Lastenpsykiatrisessa yksikössä on kehitetty sisääntuloa konsultaatioiden kautta, jotta palveluihin ohjautuminen tapahtuisi mahdollisimman sujuvasti, oikeaan aikaan ja paikkaan ja asiakkaiden läheteilyä paikasta toiseen vältyttäisiin. Lastenpsykiatrisessa yksikössä konsultaatioiden määrä on kasvussa. Kasvussa näkyy perustason palvelujen puute ja HUS:n tilanne erikoissairaanhoidon kysynnän kasvaessa.

Peruspalveluissa tulisi lisätä hoitoon pääsyn oikea-aikaisuutta ja mm. digipalveluja, jolloin ei tarvitsisi niin paljoa pitkäkestoisia palveluja. Samaan aikaan tulee kehittää monialaista ennaltaehkäisevää työtä. Nykyisillä resursseilla ja palvelujen saatavuudella ei pystytä aina vastaamaan peruspalveluihin hakeutuneiden potilaiden tarpeisiin riittävän nopeasti. Palvelujen saatavuutta tulee kehittää mm. palveluja keskittämällä.

## **SOSIAALIPALVELUT**

### **TOIMEENTULOTUKI**

- g) yhteyden saaminen työntekijään tulisi helpottua.

Monet asiakkaat ovat kertoneet, että yhteyden saaminen oman työntekijään, joka on vastuussa heille tehtävästä päätöksestä, on vaikeaa. Tieto kulkee välikäsien kautta.

### **Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Yhteydenottoa vastaavaan työntekijään on pyritty parantamaan aikuissosiaalityön tiimirakenteen uudistamisen 1.3.2021 yhteydessä. Takaisinsoittojärjestelmän kautta asiakas saa ensisijaisesti yhteyden kyseisen ikä-/aluetiimin työntekijään. Jos asia ei ratkea ensipuhelussa, välitetään puhelu oma-

työntekijän takaisinsoittonumeroon. Mikäli asiakkuus jatkuu ja on pitkäaikaisempi asiakkaalle annetaan työntekijän suora kännykkänumero. Kiireellisissä tilanteissa asiakkaat saavat yhteyden ensiartioitiimin takaisinsoittonumeron kautta.

## LASTENSUOJELU

- h) yhteyden saaminen työntekijään tulisi helpottua.  
Monet asiakkaat kertovat, että yhteyden saaminen oman työntekijään, joka on vastuussa heille tehtävästä päätöksestä, on vaikeaa. Tieto kulkee välikäsiin kautta tai yhteyttä ei saa lainkaan.

### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Lastensuojelussa työntekijöiden vaihtuvuus on yksi asia, mikä haastaa tavoitettavuutta. Asiakasmäärät ovat lastensuojelussa laskeneet, joten se vaikuttaa myös tavoitettavuuteen jatkossa. Soittopyyntö on mahdollista jättää keskuksen kautta. Kiireellisissä tilanteissa on mahdollista olla yhteydessä alueen päivystykseen.

- i) ulkomaalaisille asiakkaille lisätietoa netissä/ tai esitteitä/ tai kirjallista materiaalia lastensuojelun työskentelytavoista, mahdollisesti myös tietoa asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista käännettynä kielelle, jota he riittävän hyvin ymmärtäisivät lastensuojelun työskentelytavat.

### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Asiakkaille suunnattujen materiaalien tarve eri kielillä on tunnistettu. Nettisivu-uudistuksen yhteydessä kaikki nettisivuilla oleva materiaali tulee olemaan suomen ja ruotsin lisäksi myös englanniksi. Nettisivuilla oleva lastensuojelu.info on lastensuojelusta yleisesti perustietoa tarjoava sivusto, jossa tietoa on saatavilla useilla eri kielillä. Sivustoa ylläpitää Lastensuojelun Keskusliitto. Parhaillaan ollaan käännättämässä asiakasmateriaalia eri kielille.

## VAMMAISPALVELUT

- o henkilökohtaisille avustajille enemmän koulutusta, valvontaa, tukea ja arvostusta

### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Henkilökohtaisena avustajana voi työskennellä ilman koulutusta, sillä avustajan työhön ei ole muodollisia pätevyys- ja koulutusvaatimuksia. Henkilökohtainen avustaja on kuitenkin suojattu tutkintotutkimike. Tämä tarkoittaa, että ainoastaan virallisen koulutuksen käyneet voivat kertoa olevansa koulutukseltaan henkilökohtaisia avustajia. 1.8.2021 henkilökohtaisen avustajan tutkinto tulee siirtymään puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinnosta osaksi vammaisalan ammattitutkintoa, joka on täysin uusi tutkinto. Koulutuksesta vastaavat siis oppilaitokset.

Espoon vammaispalvelut on pilotoinut vuonna 2020 vammaisille, henkilökohtaisen avustajan työnantajille tarkoitettua koulutusta ([linkki uutiseen pilotista](#)). Koulutuksen tavoitteena oli antaa taitoja johtajuuteen ja toimivaan yhteispeliin avustajan kanssa. Syksyllä vammaispalvelut käynnistää yhteistyötä myös eläkevakuuttaja Varman kanssa avustajien työkyvyn ja työssäjaksamisen kehittämiseksi.

## HOIVAKODIT

- j) enemmän työntekijöitä hoivakoteihin – kilpailutuksessa hoivakodissa resurssointia tulisi korostaa. Mitoitus voisi hyvin olla reilumpikin kuin lakisääteinen niukka mitoitus. Hoivakodeissa asuvien omaiset viestittävät, että heidän tulkintansa mukaan työntekijöitä ei hoivakodissa ole niin paljon, että vanhukselle voitaisiin taata riittävän hyvä hoito.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Espoon kaupungin hoivakodeissa ja ostopalveluhoivakodeissa on ollut vaatimuksena 0,6 henkilöstömitoitus vuoden 2020 alusta. Henkilöstömitoitus on 1.10.2020 alkaen ollut lakisääteistä, niin että vähimmäismitoitus on 1.10.2020: 0,55, 1.1.2021: 0,6 ja 1.4.2023: 0,7. Espoo pyrkii nostamaan hoivakotien henkilöstömitoitusta asteittain 0,7:ään 1.4.2023 mennessä.

- k) hoivakotiin pääsyn kriteerien tulisi madaltua.  
Vaikkakin 'koti on vanhukselle paras paikka', useampi vanhus haluaisi asumaan hoivakotiin tai jonkin muotoiseen tuetun asumisen yksikköön, kuin mitä niihin asumaan otetaan.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Kriteerejä tarkastellaan ja yhdenmukaistetaan osana Länsi-Uudenmaan kuntien yhteistyötä.

- hoivakotien työntekijöille lisää kielikoulutusta, auttaisiko mahdollisuus osallistua Espoon kaupungin järjestämään suomen kielen koulutukseen?  
Monet hoivakodissa asuvien omaiset ovat valitelleet joidenkin hoivakotien työntekijöiden huonoa suomen kielen taitoa. Huonon kielitaidon omaavien hoitajien antaman hoidon laadusta ei kuitenkaan ole valitettu.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Työntekijöiltä edellytetään riittävää suomen kielen osaamista, ja esimiehet arvioivat työntekijöiden kielitaidon rekrytointien yhteydessä. palveluntuottajilla on kielikoulutuksia henkilökunnalleen. Henkilökunnan kielitaitoa arvioidaan valvontakäynneillä, myös saatujen palautteiden perusteella selvitetään kielitaidon riittävyys. Valvontakäyntien perusteella yksiköiden henkilökunnan kielitaito on todettu riittäväksi. Palautetta henkilökunnan kielitaidosta tulee vain pienestä määrästä yksiköstä, ja tällöin palveluntuottajan kanssa kielitaitovaatimusten täyttymistä on varmistettu. Espoon konsernihallinnon kanssa ollaan selvittämässä mahdollista käännössovellusta henkilökunnan ja asukkaiden välisen viestintään kääntämiseen kieleltä toiselle. (EK)

#### KOTIHOITO

- l) kuinka kontrolloidaan se, että vanhus varmasti saa luvatus palvelun, jos sitä ei omaisten taholta kontrolloida eikä hän itse pysty sitä kontrolloimaan?  
Eräs omainen oli asentanut valvontakameran kotihoitoa saaneen vanhuksen kotiin ja hänen kertomansa mukaan luvatus hoidosta toteutettiin vain melko pieni osa.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Tänä syksynä aloitetaan projekti, jossa toiminnan ohjausjärjestelmän käyttöä laajennetaan mikä mahdollistaa käytikirjausten tarkemman seurannan.

#### YHTEISTÄ KAIKILLE PALVELUILLE

- m) tulkkauksen laatu heikentynyt aiemmasta, tulkkipalveluiden kilpailutuksessa tulisi huomioida ennen kaikkea tulkkauksen laatu ja taso. Se parantaisi asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaa.

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Toimialalla asia on tunnistettu. Kaikkien osapuolten kannalta laadun varmistaminen on ensiarvoisen tärkeää. Toimiala pyrkii omalta osaltaan edesauttamaan sekä tulkkipalveluiden saatavuutta että sen laatua.

- n) lähes kaikkien edellä tuotujen ongelmien taustalta löytyy liiallinen kiire, joka usein johtuu liian vähäisestä määrästä työntekijöitä. Mikäli kaikkiin asiakaskohtaamisiin saataisiin enemmän aikaa käyttöön, se todennäköisesti edellyttäisi lisää työntekijöitä.

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Toimialan ensisijainen tavoite palvelun turvaamiseksi on huolehtia rekrytoinnista siten, että kaikki vakanssit ovat täytettyinä.

- o) vastineet muistutukseen tulisi lähettää myös sosiaali- ja potilasasiamiehelle, jos asiakas on sen kohdannut ruksannut, jossa antaa luvan lähettää vastineen myös sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Tämä tuntuu monelta taholta unohtuneen tai jääneen huomaamatta.

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Asiaan kiinnitetään jatkossa parempaa huomiota.

## VAMMAISASIAMIEHEN SELVITYS - EHDOTUKSET JA NÄKÖKOHDAT

### Vammaisasiaamiehen selvitys 2020

#### **Terveyspalvelut**

1. Kuntoutuksen ja apuvälineiden saatavuuden parantaminen
  - o Maksuttomat hoitotarvikkeiden, apuvälineiden ja kuntoutuksen saatavuuden parantaminen ja siten mahdollisuus elää mahdollisimman tavallista elämää vammasta huolimatta.

#### **Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksessa noudatetaan valtakunnallisia apuvälineiden luovutusperusteita, jotka löytyvät STM:n sivuilta ( <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162395> ). Espoo ostaa apuvälinepalvelun HUS apuvälinekeskukselta.

Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisessä pyrimme noudattamaan HYKS Erva –alueen yhteisiä kriteereitä (Kuntoutuksen järjestäminen HYKS Erva –alueella, HYKS Ervan kuntoutuksen alatyöryhmä 2018).

Sekä kuntoutuksen että apuvälineiden saatavuuden lisääminen ja laajemmat palvelut edellyttäisivät mittavaa lisäresursointia. Pyrimme takaamaan parhaan mahdollisen, oikeudenmukaisen ja tasapuolisen palvelutason nykyresursseilla kaupungin Take-tavoitteiden mukaisesti. Avokuntoutuksen resursointi Espoossa on huomattavasti muita kuntia vaatimattomampaa, mutta toiminta on resursseihin nähden tehokasta ja sekä asiakastyytyväisyytemme että henkilökunnan työtyytyväisyys ovat erinomaisia.

2. Ohjeistuksen laadintaan avoimuuden lisääminen
  - o Ohjeistuksesta ja linjauspäätöksistä asiakkaille läpinäkyvää: asiakkaille tieto, mikä taho päättää ja missä tilanteessa päätös on tehty.

#### **Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Espoon kaupunki tiedottaa ohjeistuksistaan ja päätöksistään mm. verkkosivuillaan. Asiakkaat saavat omissa asioissaan päätöksen, josta käyvät ilmi päätöksen yksilölliset perustelut, mihin lakiin ja ohjeeseen päätös perustuu sekä kuka päätöksen on tehnyt ja miten siihen haetaan tarvittaessa muutosta.

Terveydenhuollon päätökset ovat ns. hoitopäätöksiä, joihin ei voi hakea muutosta, eikä virallisia valituskelpoisia päätöksiä tehdä. Terveydenhuollon hoitopäätökset perustuvat aina asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja ne perustellaan lääketieteellisesti ja hoidollisesti. Mikäli asiakas kokee hoidon virheelliseksi tai vääräksi tai epäilee hoitovirhettä, on hänellä mahdollisuus tehdä ilmoitus potilasvahingosta, muistutus yksikön esimiehelle tai kantelu valvoville viranomaisille.

3. Monialainen yhteistyön lisääminen, henkilöstön vammaisosaamista lisätään koulutuksella ja lääkäreiden vastaanottoajan pidentäminen tarvittaessa
  - o Terveyspalveluissa terveysongelma voi jäädä vamman vuoksi huomaamatta/tutkimatta.

#### **Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Uudenmaan alueen kuntien edustajat käynnistivät viime vuonna selvityksen kehitysvammaisten hoitopolkujen ja hoidon porrastuksen määrittämiseksi. Tehtävään nimettiin alueen kuntien ja kuntayhtymien (Espoo, Helsinki, Karviainen, Kauniainen, Kirkkonummi, Kerava, Keusote, Porvoo,

Sipoo, Vantaa), HUSin, Eteva kuntayhtymän ja Kärkulla samkommunin edustajista koostuva johtoryhmä. Tavoitteena on tehdä sujuvat ja tarpeen mukaiset hoitopolut yhdessä kaikkien asianosaisten kanssa. Hoidon ja osaamisen saatavuus tulevaisuudessa ovat projektin keskeisiä tavoitteita. Hanke jatkuu syksyllä ja linkittyy vahvasti sote-uudistukseen ja kehitysvammaisten erityishuoltopiirien yhdistymiseen hyvinvointialueisiin. Terveystieteiden toimijoiden osaamisen kehittäminen on osa hankkeen tavoitteita.

4. Laaditaan neuropsykiatriset hoitopolut
  - o Laaditaan neuropsykiatriset hoitopolut vastaavasti kuin kehitysvammaisten hoitopolut

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Perhe- ja sosiaalipalvelut järjesti yhteistyössä sivistystoimen kanssa viime vuonna autismin kirjon palvelupolku työpajoja, joissa hahmoteltiin autismin kirjon lasten, nuorten ja perheiden palvelutarpeita sekä mahdollisia ratkaisuja tarpeisiin. Pajojen vetämisestä vastasi Autismsäätiö. Työpajojen tuloksia on tarkoitus hyödyntää osana Perhekeskus-hanketta sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman työtä. Lisäksi Länsi-Uudenmaan sote-hankkeessa on valmisteilla neopsy-kuntoutuksen palvelupolku.

5. Mielenterveyspalvelujen saatavuuden parantaminen vammaisille henkilöille ja jalkautuvat mielenterveyspalvelut
  - o Vammaisten henkilöiden mielenterveyspalvelujen tarpeen parempi tunnistaminen ja jalkautuvat mielenterveyspalvelut, jos vastaanotolle tuleminen on ylivoimaista. Nykyisin siinä tilanteessa asiakas kirjataan ulos palveluista.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa: Juha-Pekka

Kehitysvammaisten hoitopolut hankkeessa on kehitetty myös psykiatrisen tuen saamisen hoitopolkua. Hanketyö jatkuu vuoden 2022 loppuun asti.

6. Terveyspalvelujen esteettömyyden ja saavutettavuuden parantaminen
  - o Vammaisneuvosto on koontanut esteettömyyden ja saavutettavuuden parannustarpeita

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Terveyspalveluissa kiinnitetään huomiota palveluiden esteettömyyteen ja saavutettavuuteen. Parannustarpeita on käyty läpi palvelualueittain ja havaittuja ongelmakohtia pyritään ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti.

### Vammaispalvelut

1. Vammaispalvelujen palveluprosessin parantaminen:
  - o Kaikki asiakkaat saavuttavan tiedottamisen lisääminen. Paperilla tiedottamista tarvitaan enemmän, koska vammaispalvelujen merkitys asiakkaille on hyvin keskeinen.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Vammaispalvelut on viime vuosina laatinut useita oppaita, joita jaetaan asiakkaille mm. palvelupäätösten yhteydessä (opas omaishoitajalle, asumisen opas, opas henkilökohtaisen avun työntekijälle ja palvelusetelikäyttäjälle). Uusia oppaita suunnitellaan havaittujen tarpeiden mukaisesti. Vammaispalvelut tiedottaa muutoksista kirjeitse asiakkaita, joita muutos koskee.



- o Neuvonnan parantaminen kokonaisvaltaisesti palvelujen eri vaihtoehtoista ja vaikutuksista sekä asiakkaan oikeuksista. Toimivalla neuvonnalla vahvistetaan luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen sekä avoimen tiedon lisääminen koetaan vammaispalveluissa tärkeäksi. Vammaispalvelujen neuvontapuhelin palvelee arkisin klo 9-11 ja klo 12-14. Neuvontapuhelimen puhelumääriä ja palvelua seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Neuvontaa ja ohjausta antavat myös sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät osana asiakastyötä. Sosiaaliohjaajat ovat järjestäneet myös infoja mm. 2. asteen opiskelijoille sekä lasten omaishoitajille. Vammaispalvelut on myös suunnitellut jalkautuvaa neuvontaa eri puolille Espoota. Parhaillaan käynnissä on myös verkkosivu-uudistus.

- o Palvelujen saatavuuden parantaminen ja palveluiden suunnittelu ja räätälöinti yhdessä asiakkaan kanssa.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Vammaispalvelut kehittää palvelujen saatavuutta sekä yhteistyössä ostopalvelutuottajien kanssa että omaa palvelutuotantoa kehittämällä. Tällä hetkellä etenkin vaikeavammaisten palveluasumista sekä lyhytaikaista hoitoa on heikosti saatavilla Espoon tai koko Uudenmaan alueella. Näiden palvelujen lisäämisen valmistelu on käynnissä. Palvelujen suunnittelu tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

- o Työntekijä varmistaa palvelun toteutumisen käytännössä päätöksen mukaisesti.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Sosiaalihuoltolain mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Lähtökohtaisesti jokaiselle asiakkaalle on järjestetty palvelu (esim. valittu palveluntuottaja) päätöksentekohetkellä. Vammaispalvelut aikoo kehittää palvelujen käynnistymisen käytäntöjä ja lisätä vuoropuhelua asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa, jotta palvelut käynnistyisivät mahdollisimman sujuvasti.

- o Palvelujen toteutumisen arviointi ja seuranta.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Vammaispalveluissa on tunnistettu, että palvelujen arviointi ja seuranta eivät toteudu tällä hetkellä suunnitellusti. Sosiaalityössä seurataan palveluja tällä hetkellä mm. palveluntuottajien toimittamien raporttien kautta. Tarkoituksena on lisätä myös vammaissosiaalityön asiakassuunnitelmien laadintaa ja tavoitteiden asettamista yhdessä asiakkaiden kanssa.

Palvelujen valvontaresurssin lisääminen on mahdollistanut ostopalvelujen seurannan kehittämisen uudella tavalla. Asiasta on raportoitu vuoden 2020 valvontaraportissa.

2. Sosiaalityöntekijöiden resurssien lisääminen. Asiakasosallisuuden perusta on riittävän pienet asiakasmäärät ja riittävät taloudelliset resurssit. Tarvitaan pitkäkestoisempaa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta osalle asiakkaista.

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Vammaissosiaalityön resursseja on lisätty 2018-2019 noin 30 prosenttia. Vammaissosiaalityön saatavuutta kehitetään tällä hetkellä työn käytäntöjä ja prosesseja kehittämällä. Esitystä lisäresursseista ei ole tästä syystä tehty.

3. Rakenteellisen sosiaalityön lisääminen  
Rakenteellinen sosiaalityö havainnoi ja analysoi ilmiöitä sekä kehittää toimintatapoja, jotka vaikuttavat ihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin.

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Vammaispalveluissa aletaan tehdä systemaattista sosiaalista raportointia syksyllä 2021. Sosiaalinen raportointi on yksi keskeisimmistä rakenteellisen sosiaalityön muodoista.

4. Asumispalvelujen kehittäminen YK:n vammaissopimuksen mukaan  
Asiakkaan tarpeenmukaisia asumisvaihtoehtoja tulee lisätä merkittävästi. Asiakkaan tulee saada tarvetta vastaava asumispalvelu ja halutessaan lähellä läheisverkostoa.

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Vammaispalvelut kehittää asumispalveluja Asumisen ohjelman 2016-2025 mukaisesti. Asumisen ohjelman tarkoituksena on kehittää vammaisten asumisen palvelujen ja prosessien laatua ja kustannustehokkuutta. Tämä tarkoittaa laadukasta palvelutarpeen arviointia, tarkoituksenmukaisia palveluja ja monipuolista palveluvalikoimaa. Palvelujen ja prosessien laadun ja kustannustehokkuuden edistämiseksi asumisen ohjelmalla on neljä tavoitetta:

1. Vammaisten henkilöiden asumisen tuen tarpeisiin vastataan ensisijaisesti kotiin tuotavien palveluiden avulla.
2. Asumisen palvelut ovat laadukkaita, kustannustehokkaita ja sosiaalisesti kestäviä.
3. Laitosasuminen on purettu vuoteen 2020 mennessä.
4. Asumisen asiakkaat ovat tyytyväisiä asumisen palveluihinsa.

Ohjelma on edennyt suunnitellusti kohti tavoitteitaan. Asumisvaihtoehtojen määrä on lisääntynyt Espoossa merkittävästi, mutta ei vielä riittävästi suhteessa esiintyvään tarpeeseen.

5. Henkilökohtaisen avun kehittäminen
  - a. Valvontaa lisättävä mm. ostopalvelut, palveluseteli
  - b. Sopivien avustajien saatavuutta ostopalvelulla ja palvelusetelillä lisättävä
  - c. Rekrytointiapua työantajamalliin, pitäisikö käynnistää erillinen hanke?
  - d. Omainen avustajana olisi tärkeää erityisesti pandemian aikana
  - e. Koulutusta molemminpuoliseen arvostukseen

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Palvelujen valvontaresurssin lisääminen mahdollistaa myös henkilökohtaisen avun ostopalvelun ja palvelusetelin seurannan kehittämisen uudella tavalla. Valvontaa on suunniteltu tehostettavan palvelusetelin sääntökirjan päivittämisen myötä. Palvelusetelin arvoa on esitetty

korotettavaksi. Vammaispalvelun sosiaaliohjaajat antavat neuvontaa ja ohjausta myös avustajien rekrytointiin. Vammaispalvelulain 8 d §:n mukaan henkilökohtaisena avustajana ei voi toimia vaikeavammaisen henkilön omainen tai muu läheinen henkilö, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Henkilökohtaisen avustajan tulee olla pääsääntöisesti perheen ulkopuolinen henkilö. Tällä hetkellä perustetta omaisen käytölle avustajana ei pandemiasta johtuen ole, sillä käytössä on laajasti suojava-rusteita eikä ulkopuolisten avustajien saatavuudessa ole havaittu pandemiasta johtuvaa va-jausta. Espoon vammaispalvelut on pilotoinut vuonna 2020 vammaisille, henkilökohtaisen avustajan työnantajille tarkoitettua koulutusta ([linkki uutiseen pilotista](#)). Koulutuksen tavoitteena oli antaa taitoja johtajuuteen ja toimivaan yhteispeliin avustajan kanssa. Syksyllä vammaispalvelut käynnistää yhteistyötä myös eläkevakuuttaja Varman kanssa avustajien työky- vyn ja työssäjaksamisen kehittämiseksi.

6. Opetustoimen ja vammaispalvelujen yhteistyönä vammaisten oppilaiden iltapäivähoidon tarpeen mukaisen saatavuuden varmistaminen, tarvittaessa myös kotiin tuotettuna.

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Lukuvuoden 2020-2021 aikana kehitysvammaisten ja autististen lasten aamu- ja iltapäivähoidossa on ollut 257 osallistujaa ja perusopetuksen iltapäivätoiminnan piirissä 4721 oppilasta. Suomenkielisen opetustoimen palveluvalikoimassa ovat tällä hetkellä alla olevat koulupäivän ulkopuolisen ajan ryhmämuotoiset palvelut. Yksilöllisiä tai kotiin vietäviä palveluja opetustoimella ei ole tarjota.

Edellä mainittujen lisäksi Keinumäen koululla on kevätlukukaudella 2021 pilotoitu toimintaa, jossa Keinumäen sairaalakoulun 1. ja 2.-luokkalaisia oppilaita on jäänyt koulupäivän jälkeen Keinumäen koululle ”huilipaikkaan” rauhoittumaan ja välipalalle. 15.6.2021 on esitetty, että pilottia jatkettaisiin syyslomaan saakka siten, että ”huilipaikan” lisäksi pilotoitaisiin jalkautumista koulujen iltapäivätoiminnan yksiköihin. Jalkautuminen tarkoittaa, että oppilaat menevät Keinumäen koulun aikuisen saattamina perusopetuksen iltapäivätoimintayksiköihin, ja osallistuvat Keinumäen aikuisen tuella oman yksikkönsä iltapäivätoimintaan. Pilotin alustavat ”tulokset” ovat rohkaisevia. Mikäli pilotti myös jatkuu odotusten mukaisesti, ja kaupungin sisäinen rahoitus sekä sopiva henkilöstö löytyvät myös jatkossa, on toimintamallia mahdollista laajentaa koskemaan myös muita ikäryhmiä.

#### Esitykset kaikille toimialoille mukaan lukein sosiaali- ja terveystoimi

- o Espoo-tarinaa viedään vammaisille henkilöille tärkeät, sitovat linjaukset, tulostavoitteet ja mittarit, jotka laadintaan yhteistyössä vammaisten henkilöiden kanssa.
- o Kaikkiin poikkihallinnollisiin kehitysohjelmiin ja hyvinvointikertomukseen ja -suunnitelmiin viedään vammaisille henkilöille tärkeät asiat mukaan.
- o Vammaisten nuorten syrjäytymisen ehkäisy ja hyvinvointi viedään poikkihallinnolliseksi tulostavoitteeksi.
- o Työntekijöiden tietoa ja tietoisuutta vammaisten kuntalaisten oikeuksista, osallisuutta ja hyväksyvää asennetta lisätään henkilöstökoulutuksella.
- o Espoon strategiaan viedään toiminnallisen esteettömyyden linjaus ja sen toteuttamiseen tulostavoitteet.

## Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen on kunnan keskeisimpiä tehtäviä ja vastuu tästä on toimialojen yhteinen. Espoossa on kehitetty toimintaa yhdessä, yli organisaatorajojen. Valtuusto asetti vuonna 2017 neljä kehitysohjelmaa valtuustokauden haasteisiin: Hyvinvoiva Espoo, Innostava elinvoimainen Espoo, Kestävä Espoo ja Osallistuva Espoo. Ohjelmien myötä laaja joukko sekä kaupungin työntekijöitä että kumppaneita ja kuntalaisia on sitoutunut hyvällä tavalla yhteistyöhön. Valtuustokaudelle 2021-2025 on tarkoitus toteuttaa neljä poikkihallinnollista kehitysohjelmaa, joiden aiheina ovat Elinvoimainen Espoo, Hyvinvoiva Espoo, Kestävä Espoo ja Tapahtumien yhteisöllinen Espoo. Kehitysohjelmien hyötytavoitteet ja tarkemmat sisällöt hyväksyy uusi valtuusto joulukuussa 2021. Poikkihallinnollista edistämistyötä valmistellaan laajassa yhteistyössä eri asukasryhmiä ja palveluja edustavien henkilöiden kanssa. Espoo-tarinassa ja strategiassa huomioidaan niin ikään monimuotoisesti espoo-laisten asukkaiden tarpeita hyvinvoinnin, osallisuuden ja tasavertaisuuden edistämiseksi. Myös työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen ja asiakaskohtaamiseen liittyvää ohjausta ja koulutusta on tarjolla ja tähän kiinnitetään erityistä huomiota jatkossa.