



Ohjauskokous, Jämsän kaupunki sosiaalihuoltolain mukaiset viranomaistehtävät

Aika	13.1.2022 klo 9.00–10.40 Teams -kokous
Läsnä	Sari Hellsten, sosiaali- ja terveysjohtaja Mai-Stiina Lampinen, vanhuspalvelujohtaja Pirkko Peltomaa, asiakasohjaaja Hanna-Leena Santaniemi, asiakasohjaaja Armi Raninen, omaishoidon asiakasohjaaja Elina Koivumäki, vanhuspalveluiden palvelupäällikkö Jämsän Terveys Oy Emmi Häyrynen, ylitarkastaja LSSAVI Jaana Aarnio, ylitarkastaja LSSAVI
Poissa	Auli Heinonen, laatu- ja palveluasiantuntija

1 Taustaa

Aluehallintoviraston osalta tehtävänä on arvioida julkisen vallan käyttöön liittyviä tehtäviä palveluntarpeen arviointiin liittyen ja sitä, missä määrin Jämsän Terveys Oy:n työntekijät voivat valmistella asioita. Kunnan organisaation sisäinen työnjako ei ole aluehallintoviraston toimivaltaan kuuluva asia.

Jämsän kaupungin osalta asiassa on tehty valvontapäätös 21.5.2021 (LSSAVI/10994/2020). Kaupungin antaman selvityksen mukaan: Jämsän kaupungille perustetaan 3–4 uutta virkaa, joissa toimivat henkilöt vastaavat jatkossa sosiaalihuoltolain mukaisesti palvelutarpeen arvioinnista, päätöksenteosta, asiakassuunnitelmien



laatimisesta sekä omatyöntekijänä toimimisesta. Lisäksi mielenterveys- ja päihdepalveluissa A-klinikalla työskentelevä sosiaalityöntekijä tekee viranhaltijoille valmistelevaa työtä, joten yksi virka perustetaan tätä tehtävää varten. Uudet virat perustetaan viimeistään 1.1.2022 alkaen. Tämän selvityksen perusteella arvioitiin, että valvonta-asian käsittely voidaan päättää. Tiivistetysti voidaan todeta, että Jämsän Terveysten työntekijät eivät voi vastata palvelutarpeen arvioinnista ja päätöksenteosta.

Jämsän kaupungin asiakasohjaajat olivat yhteydessä aluehallintovirastoon joulukuussa 2021. Hei toivoivat keskustelua ja ohjausta asiakasohjaajille kuuluvista tehtävistä sekä siitä, mistä asioista Jämsän Terveysten työntekijät voivat vastata.

Asiassa ei ole aloitettu valvontaa, vaan yhteinen keskustelu on ohjauksellinen.

2 Muutokset

Sosiaali- ja terveysjohtajan mukaan tammikuussa 2022 Jämsässä on käyty yhteistä keskustelua viranhaltijoiden tehtävänkuvista sekä resurssista. Asiakasohjaajien lisäksi rekrytoidaan gerontologinen sosiaalityöntekijä, A-klinikan sosiaalityöntekijä ja myös perheneuvolan sosiaalityöntekijän virka perustetaan. Tällä hetkellä gerontologisen sosiaalityöntekijän virassa on sijainen ja virkaan haetaan vakituista työntekijää.

Asiakasohjaajat siirtyivät kaupungin virkoihin joulukuussa 2021, poiketen hieman aikaisemmasta suunnitelmasta. Jämsän Terveydellä on ollut suuri rooli ja käytännön kautta hahmotetaan tarkemmin, mitä kaikkea viranhaltijoiden tehtävänkuviin kuuluu ja mistä tehtävistä yhtiön henkilöstö jatkossa vastaa. Käytännössä on jo havaittu, että nykyinen asiakasohjaajien määrä ei ole riittävä. Resurssia ei riitä esimerkiksi sairaalan osastolle, jossa myös tehdään palvelutarpeen arviointia.



Tällä hetkellä palvelutarpeen arvioinnista vastaa kaksi asiakasohjaajaa ja yksi omaishoidontuen asiakasohjaaja. Omaishoidontuen osalta todetaan, että pitäisi olla kaksi ohjaajaa, jotta sijaistaminen olisi sujuvaa, ja asiakasmäärä olisi kohtuullinen. Kaupungin osalta on käyty keskustelua uusien virkojen perustamisesta ja kokonaisuuden kuntoon saamisesta.

Asiakasohjaajat tuovat esille, että muutosvaiheessa työ on ollut haastavaa, koska työkuorma kasvoi liian suureksi. Yhteydenottoja tuli useasta paikasta ja tehtävänkuvat olivat vielä epäselviä. Tällä hetkellä on kuitenkin yhteinen näkemys siitä, mikä kuuluu viranhaltijoille ja mitkä tehtävät Jämsän Terveyden työntekijöille.

Sairaalassa toiminta on niin hektistä, että jopa samana päivänä pitää tehdä palvelutarpeen arviointia, jotta asiakas voi esim. kotiutua. Tältä osin nousee esille, että voiko Jämsän Terveyden työntekijä tällä hetkellä antamaan ohjausta esimerkiksi siltä osin, että asiakkaalle tilataan turvapuhelin, jos asiakasohjaaja ei ehdi tilannetta arvioimaan.

Turvapuhelimen voi toimia hyvänä esimerkkinä siitä, mikä voi olla palveluntuottajan tehtävä ja mikä on julkisen vallan käyttöä. Tulee erottaa palvelun järjestäminen ja palvelun toteuttaminen. Järjestämisestä on turvapuhelimen tarpeen arviointi ja päätöksenteko. Jämsän terveyden työntekijä voi havaita palvelutarpeen, josta on yhteydessä viranhaltijaan. Jos asiakkaan toimintakyvyn arvion on osastolla tehnyt ammattihenkilö Jämsän Terveydeltä, ei ole välttämätöntä, että viranhaltija tapaa vielä erikseen asiakasta. Tärkeää on, että asia on luotettavasti selvitetty.

Esille tulee, että asiakkaalle täytyy laatia sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakassuunnitelma, tai vanhuspalvelulain mukaisesti palvelusuunnitelma, joka korvaa asiakassuunnitelman. On tärkeää, että selkiytetään sitä, miten asiakasprosessi toteutetaan, jos asiakkaalla on vain tukipalvelun tarve tai jos on suurempi palvelutarve.



Esimerkkinä: hyvinvointitorille tulee yhteydenotto, jonka mukaan asiakas tarvitsee turvapuhelimen, mutta hänellä ei ole aikaisempaa asiakkuutta. Voiko Jämsän Terveiden työntekijä tehdä palvelutarpeen arvioinnin? Lähtökohta on, että asiakas pitäisi hyvinvointitorilta ohjata hakemaan sosiaalipalvelua, koska palvelun myöntää kunta, mikäli asiakas on siihen oikeutettu. Jos asiakas tulee palvelutorille, ja todetaan että on tarvetta turvapuhelimelle, voi Jämsän Terveiden työntekijä esimerkiksi lomakkeelle koota tiedot ja tehdä sen avulla ns. lähetteen kuntaan, jos asiakas antaa suostumuksensa.

Tällä hetkellä on kaksi asiakasohjaajaa, jotka vastaavat myös tukipalvelujen myöntämisestä. Palvelutori on toiminut asiakkaiden alkukartoituspaikkana ja sitä kautta on voitu ohjata asiakkaita palvelujen piiriin. Tärkeää on, että hyvinvointitorin henkilöstöllä on ymmärrys siitä, missä tilanteessa kunta voi myöntää palveluja. Osin asiakkaita voi ohjata hakemaan myös yksityisesti tarvitsemiaan palveluja, jos on selkeää, että heillä ei ole vielä sellaista palvelutarvetta, joka oikeuttaa kunnallisten sosiaalipalvelujen saamiseen.

Keskustelussa nousee esille, että alkukartoituksen tekemiseen voisi olla valmis lomake hyvinvointitorilla, joka käydään läpi asiakkaan kanssa. Tähän voi ns. pysäyttää ne asiakkaat, jotka eivät selkeästi täytä palvelujen myöntämiskriteerejä. Tärkeää on, että asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus hakea kunnan palveluja ja saada niistä valituskelpoinen päätös. Lomaketta voidaan kuitenkin hyödyntää osana kunnan viranhaltijoiden tekemään palvelutarpeen arviointia.

Tällä hetkellä hyvinvointitorin henkilöstö on kirjannut Lifecareen tekstin ja laittanut viestin asiakasohjaajille asiasta. Päätökset palvelujen myöntämisestä on tehty Jämsän Terveiden työntekijöiden toimesta.

Palvelutarpeen arvioinnista pitäisi aina antaa yhteenveto asiakkaalle. Vähintään sen tulisi jatkossa näkyä Kanta -palvelussa. Asiakkaan tulisi aina tietää, että hänelle on tehty palvelutarpeen arviointi ja



mikä on sen lopputulos mm. palvelujen myöntämisen osalta. Niiltä osin on myös tehtävä tarvittaessa kielteinen päätös.

Päätöksentekoprosessia on vielä ns. harjoittelun alla asiakasohjaajilla. Hyvä muistaa, että asiakasta tulee kuulla päätöksenteon yhteydessä ja päätöksiin tulee kirjata myös asiakkaan/lailisen edustajan näkemys. Asiakkaalla on oikeus valittaa päätöksistään.

Sosiaalihuollon kantaan täytyy jatkossa tulla kaikki sosiaalihuoltolain perusteella myönnettyt palvelut, eli SHL 14 §:n mukaiset palvelut. Kotipalvelu ja kotihoito on nimetty sosiaalihuollon palveluiksi. Kotisairaanhoido on erikseen terveydenhuollon palveluna. Tällä hetkellä päätökset on tehty Lifecaressa, koska se on Jämsän Terveyden käytössä. Jatkossa niiden tulee olla SosiaaliEffican puolella. Aluksi oli käsitys, että kotihoidon päätöksiä ei voida tehdä SosiaaliEfficassa, joten osin tästä syystä päätökset tehdään vielä Lifecaressa. Tämä liittyy myös laskutusjärjestelmään, kotihoidon maksupäätökset tehdään tällä hetkellä Lifecaressa.

Omaishoidontuen asiakasohjaajalla on asiakkaita noin 150. Kuhmoinen siirtyi vuoden alusta Kuhmoisten alueen asiakasohjaajalle. Asiakkaita oli noin 20. Omaishoidontuen osalta työn sisältö ei ole muuttunut virkasuhteen muutoksen myötä. KantaEfficassa on ollut ainoa muutos, joka tulee opetella. Todetaan, että lomat tai äkilliset poissaolot ovat haastavia, koska työt kasaantuvat ja toiset asiakasohjaajat ehtivät vain hoitaa akuutteja asioita puhelimitse. Asiakasmäärä on suuri yhdelle asiakasohjaajalle, koska omaishoidon tuen ohjaaja toimii myös sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä. Omatyöntekijän tehtävänä on tuntee ja tietää asiakkaat. Vähintään vuosittain tulee tehdä kattavampi kartoitus ja päivittää asiakassuunnitelmaa/palvelusuunnitelmaa. Asiakkaissa voi olla niitä, joiden omaishoitajien toimintakyky on heikentynyt ja toisaalta niitä, joilla ei ole enää oikeutta omaishoidon tukeen.

Aluehallintoviraston osalta voidaan todeta, että harvassa ovat ne kunnat, joissa omatyöntekijä olisi järjestetty kuten lainsäädäntö on



edellyttänyt. Kaikkialla ikääntyneiden määrä kasvaa, toisaalta työntekijöiden määrä ei ole kasvanut samassa suhteessa. Hallituksen esitykset vanhuspalvelulain ja sosiaalihuoltolain muuttamisesta on annettu eduskunnalle joulukuussa 2021, ja valiokuntakäsittely toteutunee kevään 2022 aikana. Lakiluonnoksissa on esitetty muutoksia kotihoidon palveluihin ja kotihoidon järjestämiseen liittyen, mutta muutokset eivät suoraan liity palvelutarpeen arviointiin. Enemmän siihen, mikä on kotihoidon asiakkaiden osalta asiakkuuden aikana tapahtuvaa palvelutarpeen arviointia.

Esille nostetaan, että isoimmalla kotihoidon alueella työskentelee Jämsän Terveys Oy:n geronomi, joka vastaa asiakkuuden aikaisesta palvelutarpeen arvioinnista. Toista geronomia ollaan rekrytoimassa. Tämä on asiakkaiden ja palvelutuotannon näkökulmasta merkityksellistä. Osaltaan geronomin työpanos voi helpottaa omatyöntekijöiden kuormitusta. Tämä on auttanut myös asiakasohjausta, koska asiantuntija tekee kartoitusta asiakkaiden tilanteesta ja on yhteydessä asiakasohjaajiin. Muuttuvassa tilanteessa virkasuhteiden osalta on toimittu siten, että jos asiakkaan tilanteessa on oleellinen muutos, otetaan heti asiakasohjaaja mukaan palvelutarpeen arviointiin. Jos asiakkaan palvelussa on vähennyksiä tai minimaalisia käyntien lisäyksiä, niistä on Jämsän Terveiden geronomi vastannut. Aluehallintovirasto ohjaa huomioimaan, että myös palveluja vähennettäessä tulee asiakasta aina kuulla ja asiassa tehdä päätös, joka on viranomaistyötä. Eli kaikista palvelujen muutoksista tulee tehdä päätökset sekä kirjata palvelutarpeen arviointi. Joissain tilanteissa se voidaan toteuttaa tiiviistikin.

Yksityisen asumispalveluyksikön valvontaan liittyen asiakaspalautteet ovat ohjautuneet Jämsän Terveiden vanhuspalveluiden palvelupäällikölle. Tältä osin todetaan, että kunnan viranhaltijoiden tulisi vastata valvonnasta. Ostopalvelusopimukset sekä niiden valvonta toteutuvat Jämsän Terveiden kautta. Asiakkaan palvelujen järjestämisvastuu on kuitenkin kunnalla. Viimeistään hyvinvointialueen valmisteluun liittyen tulee varmistua siitä, että yksityinen palveluntuottaja ei vastaa toisen yksityisen palvelujen valvonnasta, vaan vastuu on kunnan viranhaltijoilla. Samoin



ostettavien palvelujen hankinta tulee valmistella ajatellen hyvinvointialueen toimintaa jatkossa.

Vanhuspalvelujohtajan mukaan viranomaisvalvontaa on kahden tyyppistä. Jämsän Terveiden kanssa toteutetaan 3 kuukauden välein palvelusopimuksen mukaisia käyntejä. Siihen liittyen yhtenä laatumittarina on esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelmien laatiminen. Sopimusvalvontaa toteuttavat vanhuspalvelujohtaja ja Jämsän Terveys Oy:n palvelupäällikkö.

Asiakaspalautteiden pohjalta toteutettava reaktiivinen valvonta on kunnan vastuulla. Käytännössä sitä tekee laatu- ja palveluasiantuntija, joka toteuttaa kerran vuodessa myös yksikkökohtaisia suunnitelmallisia valvontakäyntejä.

Aluehallintovirasto ohjaa siltä osin, että jatkossa kaikkien asiakaspalautteiden tulisi ohjautua kunnan valvonnasta vastaavalle henkilölle.

3 Yhteenveto

Kunnan ja Jämsän Terveiden osalta tavoitteena on ollut, että asiakkaiden palveluihin tehdyt muutokset eivät vaikuta, vaan palvelut saadaan sujuvasti myönnettyä myös muutosvaiheessa. Aluehallintoviraston osalta voidaan todeta, että asiakasyhteydenottoja esim. palvelujen saatavuuteen liittyen ei ole tullut.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Jämsän kaupunki on lähtenyt suunnitellusti toteuttamaan suunnitelmaansa viranomaisille kuuluvien tehtävien siirtämisestä kunnan viranhaltijoille. Lisäksi omavalvonnallisesti on ryhdytty arvioimaan suunnitellut resurssin riittävyttä ja tältä osin lisästarve on jo tiedostettu.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan jatkossa julkisen vallan käyttöä sisältävät tehtävät ovat ainoastaan Jämsän kaupungin



viranhaltijoiden vastuulla. Ohjausasian käsittely päätetään tällä muistiolla.

Ylitarkastaja

Jaana Aarnio

Jakelu Jämsän kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi Osallistujille

Tämä asiakirja LSSAVI/20007/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/20007/2021 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Aarnio Jaana 24.01.2022 10:04