



Salon kaupunki

Dnro 51/00.02.00.01/2018

Kaupunginvaltuuston kyselytunnin pöytäkirja 3/2018

Aika 1.10.2018 klo 18.05-18.15

Paikka Valtuustosalitalo Tammi, Salon kaupungintalo, os. Tehdaskatu 2, Salo

§ 6 Marjatta Halkilahden valtuustokysymys esteettömyysasiamiehen vakanssista

Marjatta Halkilahden kysymys kaupunginjohtajalle

Kaupunginvaltuuston kokouksessa 3.9.2018 esityslistan asiana 113 oli valtuustoaloite esteettömyysasiamiehen viran perustamisesta. Valtuuston päätökseksi tuli, että asiaan annettu selvitys merkittiin tiedoksi ja aloite loppuun käsitellyksi.

Jo kokouksessa totesin, että en ollut annettuun selvitykseen tyytyväinen. Aloitteeseen oli vastattu, mutta ei täydellisesti. Näin ollen totesin myös, että kun meillä kyselytuntimahdollisuus on, niin käytän sitä ja kysyn annetusta selvityksestä puuttuvat tiedot/kohdat seuraavassa valtuuston kokouksessa.

Lisäkysymykset (tulivat tiedoksi jo em. kokouksessa) ovat tässä:

Kysyttiinkö edes esteettömyysasiamiehen viran perustamista varten muita kuntia kimppeen? Kysyttiinkö, mikä on tilanne esim. Somerolla, Raaseporissa, Lohjalla? Miten nuo kaupungit esteettömyysasiansa hoitavat?

Ja toinen tarkennus: 3.9.2018 päätettiin, että esteettömyysasiamiehen virkaa ei Salon kaupunkiin perusteta, vaan tehtävät hoidetaan palvelualueiden muiden tehtävien ohella. Kysyn, kuka tai minkä nimikkeinen työntekijä organisaatiokaavassamme olevissa paikoissa näitä asioita hoitaa? Keneen kaupunkilainen voi esteettömyysasioissa yhteyttä ottaa, ts. kuka toimii opetuspuolella, kuka vapaa-ajan, kuka sosiaali- ja terveystoimen jne. esteettömyysasiamiehenä?

Kaupunginjohtajan vastaus:

Kuten aloitevastauksessa todettiin, asuntopoliittisen ohjelman valmistelussa otetaan myös esteettömyys huomioon yhtenä asumiseen kuuluvana asiana. Uudisrakentaminen on säädelty tarkasti, mutta korjausrakentamisen tilanne on toinen. Tällä hetkellä kuntayhteistyö suuntautuu maakuntaan eli SOTE-alueelle Varsinais-Suomeen eikä Lohjan tai Raaseporin suuntaan. Lohjan ja Raaseporin esteettömyysasioiden hoitamistapaa ei ole selvitetty. Somerolla tekninen toimi hoitaa esteettömyysasioita ja mahdollista yhteistyötä Someron kanssa selvitetään lisää. Kaupunginjohtaja on tiedustellut yhteistyömahdollisuuksia kuntajohtajien tapaamisessa. Paimio mm. ostaa palvelun Turun kaupungilta. Someron ja Lohjan kanssa voidaan selvitystä yhteistyömahdollisuuksista tehdä.

Esteettömyysasiamiehen tehtäviä ei ole millään palvelualueella määrätty oman toimen ohella hoidettavaksi tietyille viranhaltijalle. Esteettömyyskysymyksissä voi olla yhteydessä sen palvelualueen esimieheen tai muuhun vastuulliseen viranhaltijaan, jolle kysymyksessä oleva asia muutoinkin kuuluu. Asiat selvitetään tapauskohtaisesti.

§ 7 Salon vihreän valtuustoryhmän kysymys kyselytunnille omaishoidon tuen määrärahojen käyttämisestä



Vihreän valtuustoryhmän / Mira Aaltosen kysymys kaupunginjohtajalle

Omaishoitajat tekevät arvokasta ja usein raskasta työtä, jonka arvostus on jäänyt monesti puheiden tasolle. Valtuustomme on halunnut osoittaa tukeansa omaishoitajille 250 tuhannen eur lisämäärärahalta tälle vuodelle.

Haluamme nyt varmistaa, että tuki ja apu on mennyt perille. Tieto tukitoimien lisäyksestä on toivottavasti tavoittanut kaikki omaishoitajat. Onko nyt pystytty huolehtimaan siitä, että omaishoitajien lakisääteiset vapaat (72h/kk) on saatu pidettyä?

Miten myönnettyjä määrärahoja on käytetty ja saadaanko rahoilla tuettua omaishoitajien jaksamista?

Kaupunginjohtajan vastaus:

Alle 65 –omaishoidontuki

Vuodelle 2018 on osoitettu määräraha omaishoitajien työn tukemiseksi. Omaishoitajia on lähestytty oheisella kirjeellä, jossa kuvataan hyvinvointia ja jaksamista tukevia palveluja syksyllä 2018. Tässä vaiheessa tiedämme, että kukaan omaishoitajista ei ilmoittautunut halukkaaksi osallistua työnohjaukseen, joten se jouduttiin perumaan ja siihen varattu määräraha jäi käyttämättä. Muiden omaishoitoa tukevien palveluiden osalta ilmoittautumisia on tullut, mutta tilaa on edelleen hyvin. Lisäksi omaishoitajia on lähestytty sähköpostilla, mikäli hoitajat ovat ilmoittaneet sähköpostinsa ryhmäjakeluun.

Keväästä 2018 alkaen uudet omaishoidontuen hakemukset ovat ohjautuneet uudelle sosiaaliohjaajalle. Tämä työnjako on mahdollistanut sen, että asiakassuunnitelmia on pystytty päivittämään paremmin. Asiakassuunnitelmien päivittämisen yhteydessä käydään omaishoitajan kanssa keskustelua vapaapäivien järjestämistavasta. Vapaiden järjestämistapaa koskevat toiveet vaihtelevat. Vapaiden järjestämisestä tulee olla yhteydessä omaishoidon sosiaaliohjaajaan, mikäli ilmenee tarvetta tai tarve muuttuu. Näitä yhteydenottoja on ollut suhteellisen vähän.

Omaishoitajista noin kaksi kolmasosaa käyttää myönnettyjä vapaapäiviä. Sen sijaan yksi kolmasosa ei vapaita käytä, joten se on heidän oma tahtotila ja valinta. Tämä on yleinen ilmiö ja koskee erityisesti alle 65-vuotiaita omaishoidettavia. Sosiaalipalveluiden tiedossa oleviin omaishoidon vapaiden järjestämiseen on pystytty vastaamaan. COPE hyvinvointikyselyn avulla voidaan arvioida omaishoitajien jaksamista ja tyytyväisyyttä palveluihin. Kysely toteutetaan joka toinen vuosi yhdessä terveydenhuollon kanssa. On valitettavaa, että vastausprosentti jää 40 prosentin tasolle. Tekemistämme asiakaspalautekyselyistä ei ole aiempina vuosina tullut esiin sellaista palautetta, että palvelumme olisi riittämätöntä. Toivomme saavamme omaishoitajayhdistyksen tekemästä kyselystä palautetta, jota voimme kohdentaa palveluamme paremmin.

Perhehoito on monelle lapsiperheelle mieluinen tapa järjestää omaishoitajan vapaapäivät. Tähän tarpeeseen on vastattu osallistumalla jo useiden vuosien ajan Varsinais-Suomen ikäihmisten ja kehitysvammaisten perhehoitoyksikön toimintaan, mutta toivottavaa määrää perhehoitajia ei ole löytynyt. Keväästä 2018 alkaen vammaispalvelun ohjaaja on nimetty vastuuhenkilöksi perhehoidon kehittämiseksi. Tavoitteena on, että Salon kaupunki pystyisi hankkimaan lisää lyhytaikaisia perhehoitajia. Suuri osa omaishoitajista käyttää vapaapäivien järjestämiseen sijaishoitajaa, joka tulee usein omaishoidettavan lähipiiristä.

Tilapäishoitoyksikkö Elmeri palvelee erityisesti alaikäisiä kehitysvammaisia omaishoidettavia. Elmerissä on 7 hoitopaikkaa, jota ei voi ylittää yöpyvien asiakkaiden osalta. Lisäksi tilapäishoidon järjestelyssä on huomioitava, millaisia asiakkaita hoidossa



on yhtä aikaa, että kaikkien asiakkaiden turvallisuus ja hyvä hoito voidaan taata. Elmerin palveluista on linjattu, että perheet voivat käyttää yhden viikonlopun kuukaudessa, jotta kaikkien käyttäjäperheiden tasapuolinen kohtelu toteutuu. Perheiden tarpeet kohdistuvat erityisesti viikonloppuihin, mutta viikolla on usein tilaa. Lakisääteisen työvuorosuunnittelun takia tieto vapaiden tarpeesta on ilmoitettava hyvissä ajoin ja etukäteen suunnitteleminen voi luoda haasteita perheille. Elmeriä käyttää keskimäärin tällä hetkellä 25 omaishoitajaa. Jos soittaa suoraan Elmeriin ja toivoo tilapäishoitoa esim. 2 viikkoa ennen tarvitsemaansa aikaa ja viikonloppuun, on todennäköistä, että toivetta ei voida toteuttaa. Ellei Elmeristä löydy ratkaisua tilapäishoitoon, omaishoidon sosiaaliohjaajan kanssa haetaan muita ratkaisuja. Tilapäishoitoon on suunniteltu sähköistä varausjärjestelmää, mutta se ei ole vielä toteutunut.

Monessa muussa kunnassa hoitoajat annetaan perheille vuodeksi etukäteen ja omaishoitaja järjestää vapaansa saatujen hoitoaikojen mukaan ja vain yksi vapaa/vuosi pyritään järjestämään perheiden toivomusten mukaan. Salossa omaishoitajille on annettu hyvin suuri valinnanvapaus vapaan pitämiselle ja kuukauden etukäteisvarausaikaakin pidetään kohtuuttomana. Jotta palvelu voitaisiin tuottaa taloudellisesti järkevästi ja hoidettaville asiakkaille laadukkaana ja turvallisena, olisi välttämätöntä saada osa vapaista määritellyistä Tilapäishoitoyksiköistä käsin. Tällä hetkellä tilapäishoitoyksikkö Elmerin asiakkaiden hoito on pystytty järjestämään noin 95% vanhempien ja omaisten toiveiden mukaisesti. Osa perheistä on jo nyt antanut hoitopäivien suunnitteluvastuun tilapäishoitoyksikköön niiden kuukausien osalta, kun perheelle ei ole toivetta hoidon ajankohdan suhteen. Näin ollaan pystytty järjeistämään ja tasoittamaan asiakkaiden jakautumista (esim. kaverukset samana viikonloppuna hoidossa, saman kaltaiset asiakkaat yhtä aikaa hoidossa = voidaan helpommin suunnitella ja järjestää sopivaa ja mielekästä toimintaa).

Palveluseteli ei ole vielä käytössä alle 65-vuotiaiden omaishoidon vapaissa, mutta sitä suunnitellaan käyttöön otettavaksi vuonna 2019.

Yli 65-vuotiaiden omaishoidontuen lisämääräraha on käytetty toisen omaishoidon tukihenkilön palkkaamiseen sekä omaishoidontuen palkkioihin. Taloushallinnon raporttiohjelman mukaan omaishoitoon varatut määrärahat tulevat käytetyksi kyseisiin tarkoituksiin vuoden 2018 aikana.

Pertti Vallittu esitti lisäkysymyksenä, onko tarjottu laajasti omaishoitajille vapaapäiväpalvelua esim. viikonloppuina ja onko tarpeeksi paneuduttu omaishoitajien hyvinvointiin. Kaupunginjohtaja vastasi, että palveluja on tarjottu laajasti ja että annettuja selvityksiä ei ole aihetta epäillä. Tulevista palautteista ollaan aidosti kiinnostuneita, jotta saadaan tietoa omaishoitajien hyvinvoinnista. henkilöstö on tietoinen asiakkaiden tilanteista.

Simo Paassillan lisäkysymykseen, kuinka paljon hyödynnetään vanhusneuvoston kokemusosaamista, ei ollut tässä yhteydessä vastausta.

Mikko Lundén kysyi lisäkysymyksenä, tuleeko kaupunginvaltuuston omaishoitoa varten myöntämä 250 000 euron määräraha käytetyksi. Kaupunginjohtaja vastasi myöntävästi.

§ 8 Salon vihreän valtuustoryhmän kysymys palauteprosessista

Vihreän valtuustoryhmän / Mira Aaltosen kysymys kaupunginjohtajalle

Salon strategiassa on sitouduttu jatkuvan parantamisen periaatteisiin, sekä määritelty, että Salo on joka päivä parempi.

Yksi arvoistamme on asiakaslähtöisyys.



Kaupungin tulee siis kuunnella asiakasta eli kuntalaista ja tehdä sen perusteella toimintaansa korjaavia toimenpiteitä.

Salon kaupungin sivuilta löytyy palautelomake ja siellä on mahdollista jättää kirjallinen palaute omalla nimellä varustettuna, ja kysymykseen on luvattu vastaus kahdessa viikossa. Osa kuntalaisten palautteista tulee varmasti puhelimitse.

Millainen on Salon kaupungin palautteen käsittelyprosessi?
Saavatko kysyjät vastauksen määräajassa, miten sitä seurataan?

Miten kysymykset jakautuvat palvelualueittain?
Kenelle, koska ja miten tulleista palautteista raportoidaan?

Minkälaisia muutoksia toimintaan on tehty annetun kuntalaispalautteen perusteella?

Olisiko mahdollista, että valtuutetut voisivat nähdä annettuja palautteita ja vastauksia?

Kaupunginjohtajan vastaus:

Kaupungille on mahdollista antaa palautetta useita eri kanavia käyttäen. Seuraavassa on selvitys sosiaalisen median kanavien ja kotisivuilla olevan palautelomakkeen käytöstä.

Some-kanavat

Kehittämispalveluissa/ viestinnässä vastataan Salon kaupungin sosiaalisen median kautta tulleisiin asiakaspalautteisiin. Osa palautteista lähetetään kanavan julkiseen seinään/ feediin, osa palautteista lähetetään yksityisviestinä inboxiin. Palautteita tulee Facebookin, Twitterin sekä Instagramin kautta.

Palautteisiin vastataan nopeasti kaikissa edellä mainituissa sosiaalisen median kanavissa, myös virka-ajan ulkopuolella. Vastausprosenttimme Facebookissa on 100 %, asiakas saa vastauksen kolmen tunnin sisällä. Vastausprosentti on esillä kaikkien nähtävillä julkisessa Facebookissamme.

Viestintäpalvelut ei arkistoi yksityisviestinä lähetettyjä asiakaspalautteita, vaan ne poistetaan järjestelmästä. Julkiselle seinälle lähetetyt kysymykset ja niihin annetut vastaukset ovat sosiaalisen median kanavissa pysyvästi (ellei asiakas itse sitä halua poistaa).

Verkkosivuilla oleva palautelomake

Kaupungin verkkosivuilla olevan palautelomakkeen kautta tulevat palautteet lähetetään kirjaamon sähköpostiin. Kirjaamon henkilökunta lukee palautteet ja välittää ne palvelualueille, joiden substanssiin kyseinen asia kuuluu. Palautteita säilytetään kirjaamon sähköpostissa yksi vuosi vastaanottopäivämäärästä lukien lukuun ottamatta salassa pidettäviä tietoja sisältäviä viestejä. Lisäksi viestit säilyvät kaupungin verkkosivujen julkaisualustalla 3 kuukautta, jonka jälkeen ne poistetaan. Palautteita ei tilastoida eikä seurata keskitetysti.

Palautteista suurin osa koskee sosiaali- ja terveyspalveluja ja ovat salassa pidettäviä. Ne välitetään turvapostilla oikealle vastaanottajalle ja poistetaan kirjaamon sähköpostista, kun vastaanottaja on noutanut viestin turvapostista. Salassa pidettäviä tietoja sisältävien palautteiden lisäksi eniten palautteita tulee koskien katuja ja teitä (vuoden aikana 142 kpl), liikennepalveluja (50), liikuntapalveluja (47), verkkosivuja ja viestintää (24) sekä asumista ja rakentamista (20). Myös muu aihe –otsikolla tulleet palautteet (59) ovat melkein poikkeuksetta tarkoitettu kaupunkikehityspalveluille tai kaupunginpuutarhurille.



Palautelomakkeessa kysytään haluaako palautteen lähettäjä vastauksen ja saako palautteen julkaista nimettömänä. Jonkin verran ihmiset lähettävät asioita vain tiedoksi viranhaltijoille vastausta pyytämättä. Palautteita ei ole julkaistu millään alustalla eikä jaettu eteenpäin tiedoksi.

Palautteet ovat luonteeltaan yksityisten henkilöiden kannanottoja, joita ei käsitellä virallisina julkisuuslain mukaisina asiakirjoina. Ei ole tarkoituksenmukaista jakaa palautteita luottamushenkilöille ainakaan ilman palautteen antajan suostumusta.

Juhani Nummentalo
Puheenjohtaja

Irma Nieminen
Pöytäkirjanpitäjä