

Utlåtande om Östra Nylands välfärdsområdes utkast till servicestrategi

STST 06.11.2023 § 297
866/00.04.01/2023

Beredning

Direktören för centralen för bildning och välfärd Kirsi Kinnunen

Enligt 11 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) ska välfärdsområdet för planeringen och styrningen av sin ekonomi och sin verksamhet som en del av sin välfärdsområdesstrategi utarbeta en servicestrategi för social- och hälsovården. Planen ska vara offentlig. I servicestrategin beslutar välfärdsområdet om de långsiktiga målen för den social- och hälsovård som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar. I strategin sätter välfärdsområdet dessutom upp mål för hur social- och hälsovårdstjänsterna tillhandahålls med beaktande av behoven hos invånarna i välfärdsområdet, de lokala förhållandena, tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt kostnadsnyttoeffektiviteten. (välfärdsområdesstyrelsen för Östra Nylands välfärdsområde 17.8.2023 § 201)

Beredningen av servicestrategi för Östra Nylands välfärdsområde pågår. Lovisa stad har getts tid att uttala sig om ärendet innan välfärdsområdesstyrelsens sammanträde i november 2023.

I sammandraget av servicestrategin 2023–2026 för Östra Nylands välfärdsområde 16.8.2023 konstateras följande:

Det viktigaste innehållet i utkastet till servicestrategi för Östra Nylands välfärdsområde har sammandragits i tre utvecklingsspetsar och deras delmål. Utvecklingsspetsarna för social- och hälsovården i Östra Nyland är

1. behövlig snabb och okomplicerad tillgänglighet till korrekt tjänst och att ärendet sköts
2. en regionalt enhetlig och verksamhetsmässigt integrerad serviceproduktion
3. en tillräcklig, kunnande och välmående personal som förstärker serviceproduktionen och en hållbar ledning.

Utvecklingsspetsarnas viktigaste mål är

1. snabb och okomplicerad tillgänglighet till korrekt tjänst i enlighet med behovet och att ärendet sköts:
 - 1.1 jämlik och snabb servicetillgänglighet inom hela välfärdsområdet
 - 1.2 fungerande och effektiv rådgivning och kundhandledning
 - 1.3 tjänster som är producerade kundorienterat
 - 1.4 tjänster som är tillgängligt kommunicerade och beskrivna
 - 1.5 i serviceutbudet förstärks förebyggande, rehabilitering och självservice
2. Regionalt enhetlig och verksamhetsmässigt integrerad serviceproduktion:
 - 2.1 mångsidigt servicenätverk som motsvarar servicebehovet
 - 2.2 klara och enhetliga processer och verksamhets sätt inom serviceproduktionen
 - 2.3 kostnadseffektiva sätt att producera tjänster genom att utnyttja olika produktionssätt

- 2.4 gemensamma informationsgrunder och ledarskap med information
- 2.5 smidigt samarbete med sammanslutningen HUS, kommunerna, företagen och tredje sektorn
3. tillräcklig, kunnande och välmående personal som förstärker serviceproduktionen och en hållbar ledning:
 - 3.1 personalstruktur och resursallokering som stöder serviceproduktionen
 - 3.2 högklassigt ledarskap i kärnan av serviceproduktionen
 - 3.3 understödande och mångsidiga arbets sätt vid ordnandet av tjänster
 - 3.4 att utveckla personalens kunnande så att det stöder tjänsternas kvalitet.

I servicestrategin beskrivs utöver utvecklingsspetsarna och målen dessutom deras anslutning till produktiviteten och sålunda att de binder sig till välfärdsområdets produktivetsprogram. Produktivetsprogrammet är ett dokument som är separat från servicestrategin. Dessutom beskrivs det i servicestrategin hur servicestrategin verkställs och en tidtabell för genomförande enligt mål, hur utfallet av servicestrategin uppföljs och hur man utvärderar hur servicestrategin lyckats.

Bilaga nr 3:

- Protokollsutdrag – Välfärdsområdesstyrelsen – 17.8.2023, klockan 18.00
- Bilagesammandrag 16.8.2023 Utkast för välfärdsområdesstyrelsen av Östra Nylands välfärdsområdes servicestrategi
- Begäran om utlåtande, Östra Nylands välfärdsområdes servicestrategi

Föredragning

Stadsdirektör Jan D. Oker-Blom

Förslag

Stadsstyrelsen beslutar ge följande utlåtande om utkastet av Östra Nylands välfärdsområdes servicestrategi:

Servicestrategin innefattar de väsentliga sakerna och utvecklingsspetsarna är väl utvalda. Lovisa stad förutsätter att alla kommuner bemöts jämställt. Jämställt och likvärdigt bemötande bör även innefatta information och kommunikation. Det har funnits rum för utveckling bland annat i upprättandet av avtalstidtabeller och informeringen av dem.

Vad gäller genomförandet av servicestrategin är det väsentligt att betona intressegrupps- och gränsytearbete. Ansvarspersonerna ska utses i tid för olika uppgifter och arbetsgrupper. I verkställandet av strategin ska man beakta att samarbetsstrukturerna mellan kommunen och välfärdsområdet ännu är ofullbordade. Vad gäller verkställigheten ska man först garantera att samarbetsstrukturerna existerar.

I fråga om de tre sammanfattade utvecklingsspetsarna för målen i kapitel 3 i servicestrategin – Spetsar och mål för ordnandet av tjänster – vill Lovisa stad ge följande utlåtande:

Första utvecklingsspetsen: Kunden i tjänstens centrum

Det är viktigt att observera att välfärdsområdets representanter ofta vädjat till förseningen av verkställandet av servicestrategin i ett ärende där man konstaterat att man inte ännu fått en representant för välfärdsområdet i alla intressentgrupps- och gränsytearbetsgrupper. Detta torde för sin del ha

inverkat skadligt på de tjänster som staden erbjuder och ökat ovissheten bland stadens personal och därmed även den psykosociala belastningen för att inte tala om barn och unga.

Lovisa stads styrgrupp för elevvård var redan i början av vintern 2023 orolig över avsaknaden av representanter för välfärdsområdet i styrgruppen för elevvård. Läget blev bättre hösten 2023 vad gäller styrgruppen för elevvård, men fortfarande saknas representant för välfärdsområdet i multiprofessionella handlednings- och servicenätverket för unga. Till exempel ur aspekten av ansvarsområdet utbildning är de centralaste samarbetsaktörerna inom välfärdsområdet elevvårdstjänsterna, tjänster för funktionsnedsatta, socialtjänsterna och barnskyddstjänsterna.

Andra utvecklingsspetsen: Högklassiga, jämlika och tillgängliga tjänster
Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt tillgängligheten och utbudet av tjänster som erbjuds i Lovisa, i och med att det inte har funnits tillgängligt tillräckligt med arbetare som ansvarar för social- och hälso-tjänster. Till exempel skolornas elevantal bör beaktas i planer och tjänster som berör elevvården.

Man bör dessutom vara medveten att det även inom utbildningstjänsterna finns barn och unga och deras vårdnadshavare som det inte är möjligt att nå med digitala tjänster. De som är i speciellt sårbar situation ska beaktas bättre än för närvarande. Vad gäller digitala social- och hälso-tjänster bör välfärdsområdet erbjuda tillräckligt och tillgängligt diståtd för invånare av olika åldrar. Det är viktigt att även säkerställa flerkanalers kundbetjåning per telefon eller ansikte mot ansikte för dem som inte använder digitala tjänster.

I mötena för Lovisa stads styrgrupp för elevvård har oron över följande flera gånger tagits upp:

- oro över korrekt indelning och tillräcklighet av skolkuratorsresursen
- oro över tillräckligheten av bland annat skolkuratorers och skolpsykologers deltagande i multiprofessionella grupper
- oro över förmågan att sköta Östra Nylands välfärdsområdes lagstadgade uppgifter i och med att arbetarresursen är otillräcklig i området, problemet med tillgänglighet av personal inverkar också på kommunernas personals orkande
- oro över att elevvården ska bevaras som nårtjänst och att man tillräckligt svarar på servicebehovet.

Dessutom är det allt skål att utnyttja existerande nätverk effektivt även med anledning av kommunikationen och behovet om informering. Det skulle vara viktigt att utnyttja dessa nätverk (till exempel nätverket för välfärdscoordinatorer och multiprofessionella handlednings- och servicenätverket för unga) så att välfärdsområdet skulle aktiveras som aktör.

Tredje utvecklingsspetsen: En kunnande personal som mår bra och som är en möjliggörare av serviceproduktion

Välfärdsområdes personalrekryteringar ska riktas i synnerhet till patient- och kundarbetet.

Det är synnerligen viktigt att på ett bra sätt planera och förutse personalresursen.

Lovisa stad begår dessutom att följande beaktas:

Servicestrategiutkastets kapitel 5.2 Verkställande, uppföljning och utvärdering av strategin

Det är all orsak att servicestrategin innefattar följande:

Kommunens tjänsteinnehavare ska regelbundet få uppgifter om innehåll som framkommit av uppföljningen och utvärderingen av strategin.

Till mätaren bör tilläggas regelbundna belåtenhetsenkäter riktade till kommunernas tjänsteinnehavare om välfärdstjänsterna.

Paragrafen justeras omedelbart.

Behandling

Lotte-Marie Stenman och Otto Andersson anmälde jäv (grund: samfundsjäv) och avlägsnade sig från mötesrummet för den tid som ärendet behandlades.

Beslut

Beslut enligt förslaget.

Paragrafen justerades omedelbart.

Lotte-Marie Stenman och Otto Andersson var frånvarande från mötesrummet för den tid som ärendet behandlades klockan 19.27–19.30.