



## SOPIMUS

Sopimus kuntakokeilujen toteuttamisesta Kuopion kaupungissa

### Sopimuksen osapuolet

Sopimuksen osapuolina ovat Kuopion kaupunki (myöhemmin kokeilukunta) sekä valtiovarainministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö ja sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

### Kokeilujen perusta

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitus päätti 29.11.2013 rakennepoliittisen ohjelman toimeenpanosta. Päätöksen mukaan kuntien velvoitteiden vähentämisen tueksi toteutetaan kuntakokeiluja vuosina 2015–2016. Kuntakokeilut toteutetaan vapaaehtoisen hakumenettelyn kautta kokeiluihin valikoituneiden kuntien kanssa.

Kuntakokeiluihin sovelletaan lakia kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämisestä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista (jäljempänä kuntakokeilulaki). Siihen saakka kun edellä mainittu laki on tullut voimaan, osapuolet soveltavat säännösten antamissa puitteissa hallituksen esitystä (117/2014) kyseiseksi laiksi.

### Sopimuksen tarkoitus

#### Osapuolten velvoitteet ja vastuut

Tällä sopimuksella osapuolet solmivat kuntakokeilulain 29 §:ssä tarkoitetun sopimuksen. Osapuolet sitoutuvat toteuttamaan kuntakokeilulain 2 luvun ja 4 luvun tarkoittamat kokeilut siten kuin laissa on säädetty ja tässä sopimuksessa osapuolten kesken jäljempänä sovittu.

### Kokeilujen rahoitus

Kokeilukunnat vastaavat niille kokeiluista aiheutuvista kustannuksista.



Kokeilukunnille voidaan maksaa avustusta kokeilutoiminnan tai hankkeiden aiheuttamiin kustannuksiin eduskunnan myöntämän määrärahan puitteissa.

Avustuksen hakuajankohdasta, avustuksen myöntämisestä ja avustuksen ehdoista päättää valtiovarainministeriö. Avustukseen sovelletaan valtionavustuslakia (688/2001).

Kokeilukunnat voivat hakea kokeiluihin myös muita julkisia tukia edellyttäen, että kunnat huolehtivat siitä, että julkiset tuet eivät ylitä Euroopan unionin tai Suomen lainsäädännössä säädettyä valtionavustuksen tai muun julkisen tuen enimmäismäärää.

## Toteutettavat kokeilut

### 1. Hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskeva kokeilu

#### Kokeilualue ja kokeilukohde:

Kuopio, hallittu palvelujen monituottajuus lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluissa, aikuisten pärjäämisen palveluissa ja mahdollisesti myös muissa palvelukokonaisuuksissa (esim. vanhusten palveluissa).

Toiminta ja johtamisen käytänteet painottuvat asiakkuuksien hallintaan ja hyvinvointi- ja terveystuloksiin. Kohderyhmän sisällä kokeilu fokuoitetuu erityisen paljon eri palveluita käyttäviin ja toisaalta henkilöihin, joiden kohdalla kevyellä tuella ja toimenpiteillä voidaan toteuttaa varhainen interventio. Aikuisten kohdalla monialaisessa yhteistyössä ovat mukana ainakin jotkut aikuissosiaalityön ja terveydenhuollon palvelut sekä TE -toimisto. Lasten ja nuorten palveluissa yhteistyöverkostossa ovat puolestaan mukana minimissään koulut / oppilaitokset, koulu- / opiskelijaterveydenhuolto sekä mielenterveyspalvelut.

#### Tavoite ja toimintamalli:

Kehittämistyössä on tarkoitus uudistaa myös palvelujen tuottamistapoja ja siirtyä hallitusti monituottajuuteen perustuvaan toimintamalliin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että mm. kolmannen sektorin toimijat tuottavat palveluja entistä enemmän erilaisten hankinta- ja kumppanuussopimusten pohjalta. Johtamisen käytänteet painottuvat asiakkuuksien hallintaan ja palvelulogistiikkaa toteutetaan pilotoiden ns. integraattorimallin mukaisesti.

Toimintamallissa muodostetaan isoja asiakasmääriä palvelevia monialaisia/moniammatillisia ja helposti saavutettavia neuvonta- ja ohjauspisteitä (ns. Front Office -palvelut), joissa on mahdollisuus myös tehdä asiakkaiden palvelutarpeen arviointia ja matalan kynnyksen ohjausta ja tukea. Ns. Back Office -palvelut muodostetaan suunnitelmallisiksi ja tavoitteellisiksi sekä moniammatillisesti tuotetuiksi palveluketjuiksi, joissa keskeistä on prosessimainen työskentelytapa.

Kuntakokeilulain mukaista monialaista toimintamallia ja organisaatorajat ylittävää työtapaa sovelletaan:

- Asiakkaiden palvelutarpeiden nopeaan tunnistamiseen ja oikea-aikaiseen palvelujen järjestämiseen.  
Tavoitteena on, että asiakkaan pääasialliset palvelutarpeet voidaan mahdollisimman pitkälle kartoittaa konsultatiivisen tiimityön avulla siinä toimipisteessä, jossa asiakkuus syntyy ilman että hänet siirretään jonnekin muualle.
- Kuntakokeilulain 2 lukua sovelletaan asiakkaan palvelusuunnitelmien tai vastaavien yhteistoiminnallisessa laatimisessa sekä sen pohjalta järjestettävissä monialaisissa palveluissa.

Uuden toimintamallin käyttöönottamiseksi toteutetaan merkittävä toimintakulttuurin muutos, jossa siirrytään palveluohjaukulttuurista vastuun ottamisen ja kumppanuuden kulttuuriin ja puretaan ns. siilojen mukaisesti rajautuneet toimintatavat ja palvelurakenteet

## 2. Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu

### A. Indikaattoriperusteinen viranomaisvalvonta

#### Kokeilualue ja kokeilukohde:

1. Kuopio: Aikuisen pärjäämisen tuen palvelukokonaisuus, johon laajimmillaan kuuluu aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki (2017 saakka), kuntoutuspalveluja, vammaisten ja kehitysvammaisten palveluja, työllistymispalveluja sekä ohjatun hyvinvoinnin ja omaehtoisen oppimisen palveluja (kansalaisopisto), kohderyhmänä pärjäämisen tukea tarvitsevat kuopiolaiset, tuottajana kunta ja ostopalvelut sekä kumppaneina kolmannen sektorin toimijat
2. Kuopio: Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, kohderyhmänä 0–17 -vuotiaat sekä heidän perheensä, tuottajana kunta sekä osin ostopalvelut ja kolmannen sektorin toimijat

#### Tavoite ja toimintamalli:

1. Kuopiossa on käynnissä aikuisten pärjäämisen tuen palvelujen uudelleenorganisointi ja asiakkuusprosessien kehittäminen. Tavoitteena on muodostaa nykyisten palvelujen rajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia sekä tukea asiakkaan itsestä huolehtimista ja omaehtoista pärjäämistä, kuntoutumista / toimintakykyisyyttä, aktiivisuutta ja osallisuutta sekä työllistymisen / työhön osallistumisen mahdollisuuksia. Laajimmillaan aikuisten palveluissa tämä merkitsee aikuissosiaalityön ja työllistymis- palvelujen, kuntoutuspalvelujen, vammaisten ja kehitysvammaisten palvelujen sekä hyvinvointipalvelujen sovittamista yhteen.

Kehittämistyössä on tarkoitus uudistaa myös palvelujen tuottamistapoja ja siirtää hallitusti monituottajuuteen perustuvaan toimintamalliin.

Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että mm. kolmannen sektorin toimijat tuottavat palveluja entistä enemmän erilaisten hankinta- ja kumppanuussopimusten pohjalta. Tämä on haasteellista palvelujen valvonnan sekä sopimus- ja resurssiohjauksen kannalta.

Kokeilun tavoitteena on hakea uudenlaisia valvonnan malleja em. kehittämistyön kohteena olevaan palvelukokonaisuuteen. Nykyisellään em. asiakkaan toimintakykyisyyttä ja kuntoutumista edistävät sosiaali-, terveys-, työllistymis- ja hyvinvointipalvelut määritellään omissa laeissaan, joissa myös määritellään niiden valvonta ja vastuukysymykset erikseen. Asiakkaalle tilanne näyttäytyy kuitenkin yhtenä palveluketjuna. Kun halutaan tehokkaasti vaikuttaa asiakkaan pärjäämistä tukevien palvelujen kehittämiseen ja asiakkaan hyvinvoinnin lisääntymiseen, tulee mahdollistaa:

- palvelujen johtaminen yhtenä kokonaisuutena
- erillisissä säädöksissä määriteltyjen vastuu- ja tietosuojakysymysten yhteensovittaminen asiakkaan eduksi
- valvonnan kehittyminen asiakaslähtöisemmäksi ja painottaa enemmän suunnitelmallisen ja tavoitteellisen asiakastyön toteutumista sekä asiakasmuutoksen todentamista

Kokeilun toteuttamiseen liittyvät keskeiset osa-alueet Kuopiossa ovat:

- normaalia laajemman palvelukokonaisuuden tiedolla johtamisen mahdollistavien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä
- suunnitelmallisen ja tavoitteellisen asiakastyön toteutumista kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja käyttöönotto (asiakas kortti)
- asiakasmuutosta kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä
- omavalvontasuunnitelmien laatiminen sekä omiin että ostopalveluihin
- palvelujen rakenteellisen kehittämisen seurantaan liittyvien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä
- resurssien käyttöä kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä

2. Kokeilun kohteena valvonnan toimintamallin kehittämiseen ovat lasten, nuorten ja lapsiperheiden tuen palvelut, joissa Kuopiossa on käynnissä uudelleenorganisointi ja prosessien kehittäminen asiakasnäkökulmasta. Kuopiossa on tavoitteena muodostaa uudenlaisia nykyiset palvelusiilojen rajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia sekä tukea asiakkaan itsestä huolehtimista ja omaehtoista pärjäämistä. Kaupungin sisäisessä kehittämishankkeessa on arvioitu Kuopion kaupungin lasten, nuorten ja perheiden palvelut, esitetty kehittämisehdotukset sekä tehokas organisaatiomalli, joka palvelisi tätä kokonaisuutta parhaiten.

Pärjäämisen tuessa mukanaolevat palvelut: äitiysneuvola, lastenneuvola, varhaiskasvatus, perheneuvola, sosiaalitoimen lapsiperhepalvelut, perusopetus, lukio, ammatillinen 2. aste, kuraattori- ja psykologipalvelut, koulu- ja opiskelu-terveydenhoito, nuorisotoimi, lasten- ja nuorten mielenterveyspalvelut, Sihti-palvelut (nuorten läheteettömät mielenterveyspalvelut), kuntoutuspalvelut (puhe-, toiminta- ja fysioterapia).

Työryhmässä on päädytty hahmottamaan lasten, nuorten ja perheiden palvelut ns. tiimimäisen organisaation kautta. Alle kouluikäisten ydintiimi muodostuisi neuvolan ja päivähoidon ympärille.

Kouluikäisten ydintiimi muodostuu koulun, nuorisotoimen ja oppilashuollon palveluiden ympärille. Nuorten ydintiimi muodostuisi eri oppilaitosten (lukiot ja 2. asteen ammatilliset oppilaitokset), nuorisotoimen ja opiskelijahuollon palveluiden ympärille. Lisäksi konsultatiiviset erityispalveluiden tiimit muodostuisivat muista palveluista, joiden piirissä lapset ja nuoret mahdollisesti ovat. Näitä ovat kaikki sosiaali- ja terveystoimen erikoispalvelut.

Pärjäämisen hankkeessa on tarkoitus työprosesseja ja moniammatillista johtamista kehittämällä pyrkiä tehostamaan erikoispalveluiden ns. konsultoivaa työtä. Ideana se, että kun varhaisen tuen palveluissa oleva asiakas saa tukea erityispalveluiden henkilöstöltä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, hän ei jatkossa tarvitse enää ns. raskaampia palveluita. Konsultoiva työote edellyttää ainakin jossakin määrin uutta monialaista lainsäädäntöä, joka mahdollistaa tiedon siirron ja asiakkaan mahdollisimman sujuvan auttamisen.

Lisäksi tarvitaan uudenlaisia vaikuttavuusmittareita ennaltaehkäiseviin palveluihin. Tarvitaan indikaattoreita, joilla voidaan seurata, onko ennaltaehkäiseviin palveluihin satsaamisella vaikutusta ns. korjaaviin palveluihin (erityisesti lastensuojelun asiakasmääriin ja erikoissairaanhoidon mielenterveyspalvelujen asiakasmääriin). Tavoitteena on kehittää indikaattoreita mittaamaan palvelujen vaikuttavuutta, jolloin valvontaa tehdään esim. hyvinvointi- ja terveystavoitteiden kautta sen sijaan, että valvotaan henkilöstömitoituksia, neliöitä ja määräaikoja. Tähän liittyen tarvitaan valtakunnallisia mittareita, joilla päästään arvioimaan palvelujen laatua ja vaikuttavuutta kaupungin sisällä sekä valtakunnallisesti, suhteessa vertailukaupunkeihin.

## B. Aluehallintovirastojen toimintatapojen kehittämiseen osallistuminen

Kokeilukohteena Itä-Suomen aluehallintoviraston ja kokeilukunnan yhteistyö, erityisesti Aikuisten pärjäämisen tuen palvelukokonaisuus ja Lasten, nuorten ja perheiden palvelut -kokonaisuus osalta.

## C. Omavalvonnan ja sen roolin kehittäminen

Omavalvonnan kehittämisen kokeilukohteena ovat Aikuisten pärjäämisen tuen palvelukokonaisuus ja Lasten, nuorten ja perheiden palvelut -kokonaisuus.

Kokeilukunta valmistelee omavalvontaohjelman ja siihen sisältyvät toiminnan toteutumista kuvaavat indikaattorit siten, että niistä tehdään täydentävä kokeilusopimus vuoden 2014 loppuun mennessä. Omavalvontaohjelmaan tulee sisällyttää:

- Kunnan omavalvontaohjelman kohde ja laajuus
- Palvelutoiminnan järjestämisen periaatteet ohjelman kohdealueella
- Asiakaslähtöiset palvelujen sisällön, laadun ja vaikuttavuuden sekä yhdenvertaisuuden seurannan indikaattorit
- Indikaattoreiden seurannassa todettujen tietojen perusteella tapahtuvan toimintaan puuttumisen periaatteet
- Omavalvontaohjelman toteutumisen raportointi ja prosessi epäkohtien korjaamiseksi

### **Indikaattorit**

Kuntien toiminnan valvontaa koskevassa kokeilussa kokeilukohteiden viranomaisvalvonnan perusteina käytetään asiakkaan saamien palveluiden tuloksellisuutta kuvaavia indikaattoreita.

Kuntakokeilulain 12 §:n nojalla aluehallintovirasto soveltaa valvontakokeilun kohdealueella ensisijaisesti tässä sopimuksessa määriteltyjä toiminnan tuloksellisuutta osoittavia indikaattoreita.

Kokeiluhankkeessa kokeiluja seurataan ja sen tuloksia arvioidaan lisäksi kunkin kokeilukohteen osalta asiakkaan saamien palvelujen tuloksellisuutta kuvaavien indikaattoreiden sekä toiminnan taloudellisuutta ja tuottavuutta kuvaavien tunnuslukujen avulla.

Edellä mainituista kokeiluja koskevista indikaattoreista sovitaan osapuolten kesken ennen kuntakokeilulain voimaantuloa. Indikaattoreita koskeva sopimus otetaan tämän sopimuksen liitteeksi.

### **Kokeilujen seuranta ja raportointi**

Kokeilukunnat raportoivat indikaattoreiden toteutumisesta valtiovarainministeriölle kaksi kertaa vuodessa erikseen tarkemmin ilmoitettavina määräaikoina. Valtiovarainministeriö toimittaa tiedot edelleen muille ministeriöille ja kokeilussa mukana oleville tahoille.

Kokeilukunnat laativat kokeilujen toteutumisesta vuosittain raportin erillisen ohjeen mukaisesti.

Kokeilukunnat sitoutuvat luovuttamaan myöhemmin valittavalle kokeilujen riippumatonta arviointia suorittavalle taholle sen tarvitsemat arvioinnin hankintasopimuksessa sovittavat tiedot.

### **Viestintä**

Viestintä kokeiluhankkeesta tapahtuu pääsääntöisesti sähköpostitse kuntien nimeämien yhteyshenkilöiden ja kokeiluhankkeen projektipäällikön ja projektiassistentin välillä.

Kokeilukuntien käytettävissä kokeilun aikana on valtion yhteisen viestintä-ratkaisun (Vyvi) työtila- ja ryhmäpalvelussa kuntakokeiluille avattu työtila (<https://vyvi-some3.vy-verkko.fi/vm/kuntakokeilut/SitePages/Kotisivu>).

Kokeilukunnat kuvaavat hankkeen Innokylän verkkopalvelussa viimeistään kevään 2015 aikana sekä vievät myöhemmin Innokylään hankkeessa kehitetyt hyvät käytännöt ([www.innokyla.fi](http://www.innokyla.fi)).

### **Kokeilujen toteuttaminen**

Osapuolet sitoutuvat toteuttamaan tämän sopimuksen huolellisesti ja ammattitaidolla. Tämän sopimuksen osapuolina olevat ministeriöt sitoutuvat ohjaamaan hallinnonalansa virastoja ja laitoksia niin, että niiden toiminta vastaa kuntakokeilulain ja tämän sopimuksen tarkoitusta.

Valtiovarainministeriö on kokeilujen toteuttamista varten asettanut kokeiluhankkeen, jonka koordinaatioryhmässä ovat edustettuna sopimuksen allekirjoittaneet ministeriöt ja Suomen Kuntaliitto sekä kokeilujen toteuttamiseen osallistuvat valtion virastot.

### **Sopimuksen voimassaolo ja muuttaminen**

Tämä sopimus tulee voimaan sinä päivänä, kun hallituksen esitykseen laiksi kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista sisältyvä laki tulee voimaan.

Kokeilujen täytäntöönpanon valmistelun osalta sopimuksen velvoitteet tulevat kuitenkin voimaan sopimusosapuolten allekirjoitettua sopimuksen.

Sopimus on voimassa kuntakokeilulain voimassaoloajan. Sopimukseen perustuvat toteutettuja kokeiluja koskevat velvoitteet, kuten kokeilujen tulosten raportointi, on kuitenkin toteutettava sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

Mikäli eduskunta säätää lain muuttaa hallituksen esitykseen sisältyvää lakiesitystä tähän sopimukseen sisältyviin kuntakokeiluihin vaikuttavalla tavalla, kokeilukunnilla on oikeus tältä osin irtisanoa sopimus ja luopua kokeilusta.

Tätä sopimusta voidaan kokeiluaikana täydentää tai muuttaa kokeilulain puitteissa kaikkien osapuolten suostumuksin.

### **Erimielisyydet**

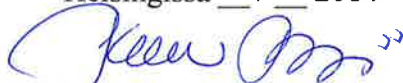
Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet ratkaistaan osapuolten välisin neuvotteluin. Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

### **Allekirjoitukset**

Tätä sopimusta on allekirjoitettu neljä (4) samasanaista kappaletta, yksi jokaiselle osapuolelle.

**Valtiovarainministeriö**

Helsingissä \_\_ / \_\_ 2014

Paula Risikko  
liikenne- ja kuntaministeriSilja Hiironniemi  
ylijohtaja**Opetus- ja kulttuuriministeriö**

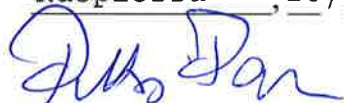
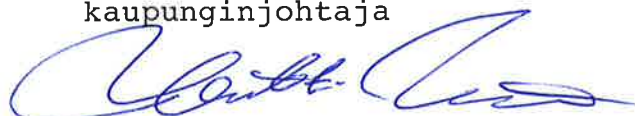
Helsingissä \_\_ / \_\_ 2014

Krista Kiuru  
opetus- ja viestintäministeriAnita Lehikoinen  
kansliapäällikkö**Sosiaali- ja terveysministeriö**

Helsingissä \_\_ / \_\_ 2014

Susanna Nuovinen  
peruspalveluministeriPäivi Sillanaukee  
kansliapäällikkö**Kuopion kaupunki**

Kuopiossa \_\_, 20/10 2014

Petteri Paronen  
kaupunginjohtajaHeikki Vienola  
kaupunginsihteeri

**Jakelu**

Valtiovarainministeriö  
Opetus- ja kulttuuriministeriö  
Sosiaali- ja terveysministeriö  
Kuopion kaupunki

**Tiedoksi**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto  
Itä-Suomen aluehallintovirasto





**Kuopion kaupunki**

Perusturvan ja terveydenhuolto  
Aikuissosiaalityön palvelut

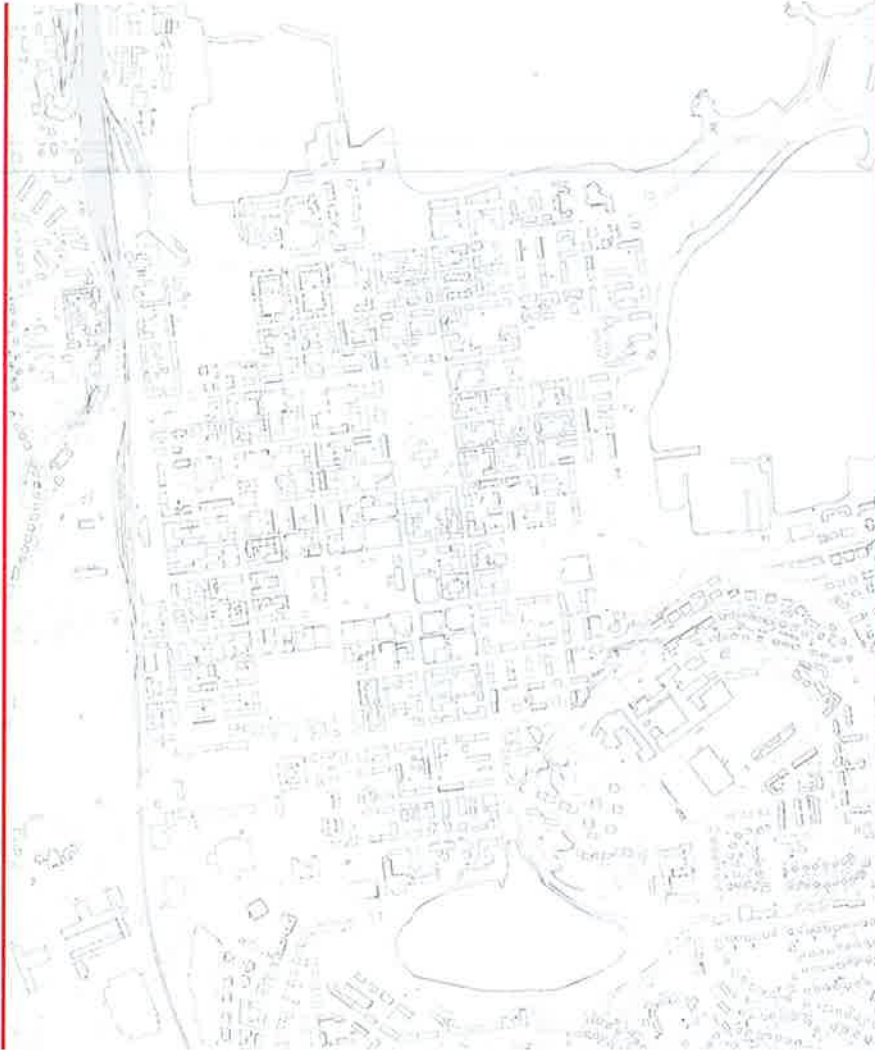
15.12.2014

Julkinen

**Omaavunvontaohjelma**

1 (13)

**KUOPIO**



# OMAVUNVONTAOHJELMA 2015-2016 / Aikuiset

## Sisällys

Johdanto omaavunvontaohjelman laatimiseen.....	2
1 Omaavunvontaohjelman kohde ja laajuus.....	3
2 Palvelujen järjestämisen periaatteet ohjelman kohdealueella.....	4
2.1 Aikuissosiaalityön alku- ja neuvontapalvelut.....	4
2.2 Erityisryhmien asumispalvelut.....	5
3 Palvelujen tuloksellisuuden seurannan indikaattorit omaavunvontaohjelman kohdealueella.....	9
3.1 Aikuissosiaalityön alku- ja neuvontapalvelujen seuranta ja valvonta.....	9
3.2 Erityisryhmien asumispalvelujen seuranta ja valvonta.....	9
4 Toimintaan puuttuminen.....	10
5 Omaavunvontaohjelman toteutumisen raportointi kunnassa.....	11
6 Prosessi epäkohtien korjaamiseksi.....	12
Liitteet.....	13

**Postiosoite**  
**Käyntiosoite**

PL 227 | 70101 Kuopio  
Sätraalakatku 2

**Puhelin** 017 182 111

[www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi)  
[etuunmi.sukunimi\(at\)kuopio.fi](mailto:etuunmi.sukunimi(at)kuopio.fi)

## Johdanto omaavontaohjelman laatimiseen

Kuopion kaupunki on hakeutunut mukaan valtiovarainministeriön kuntakokeiluun, jossa kehitetään kuntien toimintaa liittyvää valvontaa. Tavoitteena on valvonnan kehittyminen asiakaslähtöisemmäksi ja painottaa siinä enemmän suunnitelmallisen ja tavoitteellisen asiakastyön toteutumista sekä asiakasmuutoksen todentamista. Valvontamallien kokeilun toteuttamiseen liittyvät keskeiset osa-alueet Kuopiossa ovat:

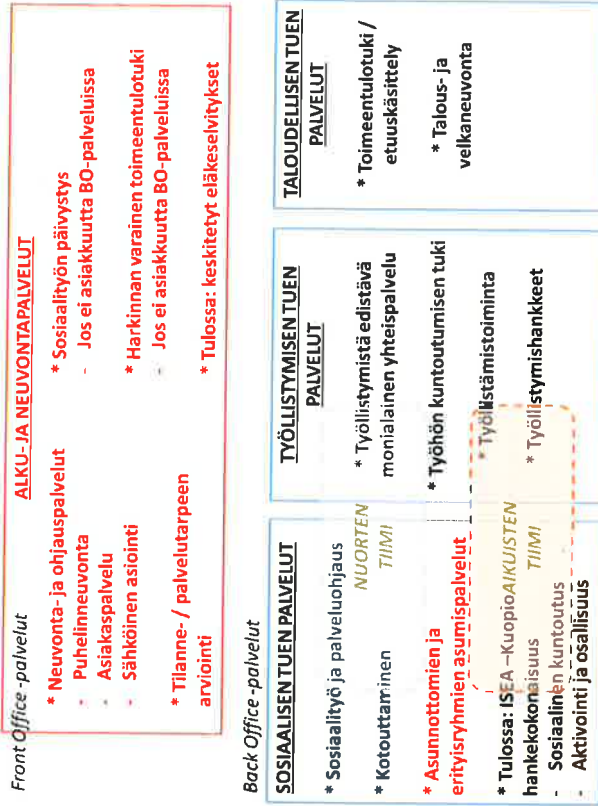
- suunnitelmallisen ja tavoitteellisen asiakastyön toteutumista kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja käyttöönotto (asiakaskortti)
- asiakasmuutosta kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä
- omaavontaojelman laatiminen sekä omiin että ostopalveluihin
- palvelujen rakenteellisen kehittämisen seurantaan liittyvien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä
- resurssien käyttöä kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä

Kuntakokeilujen omaavontaojelman liittyvän ohjeistuksen mukaan omaavonnan kehittäminen osallistuva kokeilukunnan tulee laatia kokeilun kohteena olevasta toiminnasta ja palveluista omaavontaohjelman. Ohjelmassa määritellään, miten kohteeksi valittujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuminen ja laatu sekä palveluja käyttävien henkilöiden yhdenvertaisuus varmistetaan. Omaavontaojelmassa todetaan lisäksi, miten palvelujen toteutumista, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omaavontaojelmasta ja sen toteutumisen raportoinnista sovitaan kokeilukuntien kanssa kokeilusopimuksessa. Kokeilusopimukseseen sisällytetyssä omaavontaojelmassa määriteltyjen palvelujen osalta kunnan valvonta kokeiluajana toteutetaan ensisijaisesti omaavonnan toteutumisen valvontana. Kokeilun aikana kunta seuraa lisäksi ko. palvelujen kustannusten, taloudellisuuden ja tuottavuuden kehitystä.

## 1 Omaavontaohjelman kohde ja laajuus

Omaavontaohjelman kohteena olevat palvelut kuuluvat Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueelle aikuissosiaalityön palvelujen avainprosessiin. Aikuissosiaalityön palvelujen avainprosessi on kuvattu alla kaaviossa 1. Omaavontaojelmiaan kuuluvat palvelut on merkitty kaavioon punaisella.



Kaavio 1. Aikuissosiaalityön palvelujen avainprosessi

Kuopion valvonnan toimintamallien kehittämistä koskevassa kuntakokeilusopimuksessa kokeilukohteeksi on määritelty aikuisosiaalityön parjaamisen tuen palvelukokonaisuus, johon laajimmillaan kuuluu aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki (2017 saakka) kuntoutuspalveluja, vammaisten ja kehitysvammaisten palveluja, työllistymispalveluja sekä ohjattua hyvinvoinnin ja omaehtoisen oppimisen palveluja (kansalaisopisto). Näissä palveluissa tuottajina toimivat sekä kunta, yksityiset palvelujen tuottajat että kolmannen sektorin toimijat.



## Kuopion kaupunki

Perusturvan ja terveydenhuolto  
Aikuissosiaalityön palvelut

## Omaavontaohjelman

4 (13)

15.12.2014

Julkinen

Indikaattoriarvioajassa 16.9.2014 kuitenkin todettiin, että Kuopion tulee rajata pilotointikohteita merkittävästi. Näin ollen Kuopiossa uudenaikaisia valvonnan malleja haetaan ja omaavontaohjelman laaditaan aikuisten pärjäämisen tuen alueelta kohdennettuihin.

- A. Aikuissosiaalityön alku- ja neuvontapalveluihin (ns. Front Office –palvelut) sisältäen
- taloudellisen ja sosiaalisen tuen järjestämiseen liittyvän neuvonnan ja ohjauksen
  - asiakkaiden tilannekarttoituksen
  - sosiaalityön päivätyksen
  - harkinnan varainen toimeentulotuki asiakkaille, joilla ei ole asiakkuutta Back Office -palveluissa
- B. Erityisryhmien (mielenterveys- ja päihdeasiakkaat) asumispalveluihin sisältäen
- omat tuetut asumisyhteisöt
  - omama toimintana tuotetun kotiin annettavan tuen
  - ostopalveluina hankittavat palvelut
  - asiakasohjaukseen ja asiakasvirtojen koordinoituihin liittyvät tehtävät
  - palvelujen järjestämiseen liittyvät viranomaistehtävät

## 2 Palvelujen järjestämisen periaatteet ohjelman kohdealueella

### 2.1 Aikuissosiaalityön alku- ja neuvontapalvelut

Aikuissosiaalityön alku- ja neuvontapalvelut koostuvat neljästä alla kuvattua palvelukokonaisuudesta. Alku- ja neuvontapalveluiden palvelukokonaisuuden toimivuus vaikuttaa keskeisesti koko aikuissosiaalityön ja työllistymisen tuen palveluihin.

*Taloudellisen ja sosiaalisen tuen järjestämiseen liittyvä neuvonta sekä ohjaus sisältää aulavahvistariipalvelun, välittömän asiakasneuvonnan ja lähettipalvelun. Palvelu tuotetaan omama toimintana ja palvelussa työskentelee 2 aulavahvistaria, 3 etuuskesittelijää ja 2 henkilöä lähtien/postinikäsiteltyyn ja arkistointiin tehtävissä. Palvelun tarkoituksena on antaa asiakkaille tarvittava ohjeistus tai mikäli se ei ole välittömästi mahdollista, huolehtia asiakkaan asian ohjaamisesta eteenpäin tilanteen mukaan. Keskeisenä sidosryhmänä toimivat alkupalveluiden sosiaalityöntekijät.*

Aulavahvistarien tehtävänä on vastaanottaa aikuissosiaalityön palveluihin saapuvat henkilöt ja neuvota asiakasta kuinka toimia seuraavaksi, antaa asiakkaille heille osoitetut kirjeet ja tarvittaessa päätöksin liittyvät maksusitoumukset, huolehtia odotustilan turvallisuudesta ja ennaltaehkäistä mahdollisia vaaratilanteita.

Etuuskesittelijät vastaavat välittömästi asiakasneuvonnasta, mitä tarjotaan puhelimenä arkisin klo 9-11, vuoronumeroasointina arkisin klo 12-14 ja sähköisesti käytössä olevan asiantuntijapostin välityksellä. Etuuskesittelijöiden työnkuvaan kuuluu myös aikuissosiaalityön verkkosivujen päivitys ja sähköisten toimeentulokihakemusten aktivointi. Puhelinpalvelussa on käytössä nispä- takaisinoitojärjestelmä ja pyrkimyksenä on vastata asiakkaiden yhteydenottoihin saman päivän aikana.



## Kuopion kaupunki

Perusturvan ja terveydenhuolto  
Aikuissosiaalityön palvelut

## Omaavontaohjelman

5 (13)

15.12.2014

Julkinen

*Sosiaalityön päivätyksessä liittyy kiinteästi välittömästi annettavaan asiakasneuvontaan. Sen tarkoituksena on vastata asiakkaiden akuutteihin sosiaalisiin tai taloudellisiin tuen tarpeisiin. Sosiaalityön päivätyksen palvelun tuen johtaja aina myös asiakkaiden sosiaalityön tilannekartoitukseen joko henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän luona tai puhelimitse. Tällä pyritään ennaltaehkäisemään sosiaalityön päivätyksen tarve jatkossa ja ohjaamaan asiakas palvelutarpeen mukaisesti palveluun.*

Sosiaalityön päivätyksenä tuotetaan myös viranomaisverkostolle tarkoitettua puhelinneuvontaa/konsultaatiota virka-aikana. Palvelu tuotetaan omama palveluna ja se on yksi neljästä alkupalveluiden sosiaalityöntekijöille kuuluvista tehtävistä.

*Asiakkaiden aikuissosiaalityön ja työllistymispalveluiden tilannekartoituksen tarkoituksena on selvittää uusien toimeentulotukiasiakkaiden sekä muiden kunnan vastuulla olevien pitkäaikaistyöttömien palvelutarve ja ohjata sekä aktivoita asiakkaita. Lisäksi tilannekartoitusta tehdään niille toimeentulotuen saajille, kenen kokonaistilanne näyttäytyy epäselvältä ja kenellä ei ole vielä asiakkuutta aikuissosiaalityön back office palveluissa tai työllistymisen palveluissa.*

Tilannekartoituksesta vastaa alkupalveluiden sosiaalityöntekijät. Tilannekartoitusta tehdään sekä henkilökohtaisilla asiointiajoilla että puhelimitse ja sen tuloksena asiakas siirtyy tarvittaessa palvelutarpeen mukaiseen palveluun. Tilannekartoituksen tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sen tuloksena syntynyt jatkosuunnitelma dokumentoidaan käyttöjärjestelmään. Keskeisenä sidosryhmänä toimivat nuorten ja aikuisten sosiaalisen tuen back office palvelut, aikuissosiaalityön työllistymisen palvelut ja terveyspalvelut.

Edellä kuvattujen palvelujen lisäksi aikuissosiaalityön alku- ja neuvontapalveluihin kuuluu *harkinnanvaraisen toimeentulotukihakemusten käsittely niiden henkilöiden osalta kenellä ei ole asiakkuutta aikuissosiaalityön back office palveluissa. Palvelun kiinteänä sidosryhmänä toimivat taloudellisen tukemisen palvelut (etuuskäsittely) ja palvelun toteutukseen vastaa alkupalveluiden sosiaalityöntekijät. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen ylläpitämisen prosessiin liittyy kokonaisuutena niin ikään asiakkaiden tilannekartoitus. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen pääperiaatteena on ennaltaehkäistä asiakkaiden syrjäytymistä ja edesauttaa työllistymistä tai kuntoutumista.*

### 2.2 Erityisryhmien asumispalvelut

Erityisryhmien asumispalveluiden kohderyhmän muodostavat mielenterveys- ja päihdekuuntajat. Kohderyhmälle tarjottavat palvelut ovat kotiin annettava tuki, tuettu asuminen, palveluasuminen sekä tehostettu palveluasuminen. Tällä helkellä Kuopion kaupunki käyttää ulkopuolisia palveluntuottajia noin 80 %:ssa tarvittavasta määrästä ja hoitaa loput omama tuotantona. Lähitulevaisuuden tavoitteena on kasvattaa omama tuotantoa huomattavasti.

Katki erityisryhmien asumispalvelut tähtäävät asiakkaan kuntoutumiseen. Palveluiden piiriin hakeudutaan Eräpin asumishakemuksella, jonka jälkeen asiakas tavataan ja hänelle tehdään palvelusuunnitelma. Heti kun asiakkaalle löytyy tarvetta vastaava asumisratkaisu, siir-  
tää hän sinne etukäteen suunnitteluksi ajaksi.

Postiosoite  
Käyntiosoite

PL 227 | 70101 Kuopio  
Sairaalaakatu 2

Puhelin

017 182 111

www.kuopio.fi  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Postiosoite  
Käyntiosoite

PL 227 | 70101 Kuopio  
Sairaalaakatu 2

Puhelin

017 182 111

www.kuopio.fi  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Asiakkuuden kriteerit vaihtelevat asumispalveluiden osilta siten, että kaikkien vähiten ulkopuolista tukea tarvitsevat sijoitetaan pääsääntöisesti kotiin annettavan tuen piiriin ja kaikkien vaikeimmin hoidettavat tehostetun palveluasumisen piiriin. Palvelua valitessa käytetään arvioinnin perustana asiakaskorttia, mahdollisesti käytettävissä olevia hoitoraportteja, asiakastapaamisella saatuja tietoja ja toiveita sekä palveluntuottajien tarjolla olevia palveluita. Asiakaskortin avulla arvioidaan asiakkaan arjessa selviytymistä ja toimintakykyisyyttä. Palvelut valitaan aina asiakkaan palvelutarpeen perusteella, ja sijoitus päätös tehdään sen mukaan, missä asiakkaan palvelutarpeen tyydyttäminen onnistuu palvelusunnitelman mukaisesti. Valintapäätökseen vaikuttavat myös asiakkaan omat toiveet ja asumisyksikön sijainti. Erytysasumispalveluissa järjestetään viikoittain sijoituspalaveri, jossa päätetään lopullisesti asiakkaan siirtymisestä haetun asumispalvelun piiriin.

*Kotiin annettavassa tuessa* asiakas asuu normaalisti omassa kodissaan, mutta saa sinne ulkopuolista apua tarvitsemansa määrän. Tuki on pääsääntöisesti tilapäistä, mutta voi tarvittaessa olla pitkäaikaisakin. Asiakas on kuitenkin toimintakyvyttään omatoiminen ja kykenevä itsenäiseen asumiseen.

*Tuettussa asumisessa* asiakas asuu palveluntuottajan omistamassa asunnossa, jossa vuokrahintaan kuuluu sovittu määrä palveluntuottajan tarjoamia tukitunteja. Tuki kohdistuu pääsääntöisesti itsenäisen asumisen tukemiseen, mutta voi sisältää myös elämäntilanteiden tukemista. Asiakkuuksien kesto voi vaihdella muutamasta kuukaudesta useisiin vuosiin.

*Palveluasumisessa* asiakas asuu palveluntuottajan omistamassa asumisyksikössä, jossa hänellä on oma huone. Palvelusopimukseen kuuluvat lisäksi ylläpito, hoiva sekä ruoka. Asiakkaiden oma toimintakyky on selvästi heikentynyt, jonka vuoksi he tarvitsevat säännöllisesti ulkopuolista apua päivittäisissä toiminnoissaan. Palveluasumisessa tarjottua tukea on pääsääntöisesti tarjolla aamusta iltaan, mutta ei öisin. Asiakkuuksien kesto on yleensä vuosia.

*Tehostettu palveluasuminen* poikkeaa palveluasumisesta lähinnä siinä, että siinä hoivaa on tarjolla ympärivuorokautisesti. Lisäksi palvelun piiriin tulevat kaikkien raskaimmin hoidettavat asiakkaat, jotka eivät pärjaisi palveluasumisessa. Asiakkuuksien kesto on useita vuosia ja asukkaat ovat lähtään pääosin vanhoja.

Erytysasumispalveluilla on omana toimintana kaksi tuettua asumisyksikköä: Kotilo ja Mäntykoti. *Kotilo* tarjoaa tuettua asumista haastavista päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville asunnottomille aikuisille naisille. Yksikkö on seitsemänpaikkainen ja tarjoaa kokonaisvaltaista asumisen ja elämisen tukea virka-ajalla oman työntekijän (ohjaajan) toimesta. Keskimääräinen asumisaika yksikössä on noin kuusi kuukautta.

*Mäntykoti* on 12-paikkainen asumispalveluyksikkö Maaningalla, joka tarjoaa pitkäaikaista tuettua asumista täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille. Yksikössä työskentelee kaksi lähihoitajaa kahdessa vuorossa, mutta yöajan asukkaat ovat yksin omissa asunnoissaan. Tarvittaessa tukea on saatavissa yöaikaan ulkopuolelta.

Erytysryhmien asumispalveluissa on henkilöstöä yhteensä 10 työntekijän verran. Näistä kolme työskentelee yksikössä osa-aikaisena. Henkilöstöön kuuluvat

- palveluesimies (osa-aikainen)
- kolme sosiaalityöntekijää (2 osa-aikaisia)
- neljä kuntoutusohjaajaa
- yksi toimistos sihteeri
- kaksi lähihoitajaa (Mäntykoti, Maaninka).

Kokonaisluennon kuuluvien ostopalvelujen hankinta perustuu hankintalain mukaiseen kilpailutukseen, joka on tehty vuonna 2010. Hankintasopimukset on tehty ajalle 1.3.2011–31.12.2014. Lisäksi sopimuksiin on varattu optiovuodet 1+1. Perusturva- ja terveyslautakunta on tehnyt päätöksen, että optiovuodet käytetään, joten hankintasopimukset ovat voimassa vuoden 2016 loppuun saakka.

Erytysryhmien asumispalveluissa on 11/2014 tilanteen mukaan 475 asiakas, joista ostopalveluissa on yhteensä 375 asiakasta. Kaupungin omat asumisyhteisöt, tukiasunnot ja niiden asiakasmäärät on alla esitetty taulukossa 1. Yksityisten palveluntuottajien tai kolmannen sektorin palveluntuottajien ja asiakasmäärät ovat puolestaan sivulla 7 taulukossa 2. Näiden lisäksi yksi asiakas on perhehoitossa ja kaupungin oman asumisen tuen piirissä on 80 henkilöä.

Taulukko 1. Kaupungin omat asumisyhteisöt ja tukiasunnot

Tilanne 11/2014	Tehostettu palveluasuminen	Palveluasuminen	Tuki-asuminen	yhteensä
Kotilo			7	7
Mäntykoti		12		12
Perusturvan tukiasunnot			16	16
KPK:n ryhmäasunnot			3	3
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>38</b>

Taulukko 2. Yksityisten palveluntuottajien tai kolmannen sektorin tukiasunnot ja asumis-  
palvelut

Tilanne 11/2014	Tehostettu palvelu- asuminen	Palvelu- asuminen	Tuki- asuminen	Yhteensä
Ykköskoti	13	17	14	44
Inkilänkoti	7	15	43	65
Palvelukoti Siilinhelmi	11	14	5	30
Patakukkulan palvelukeskus		39		39
Matti ja Liisa Koti	13	13	1	27
Kieronniemen hoitokoti	14			14
Mahdollisuuksien piste		5	20	25
Riistaveden palvelukoti		11		11
Kotirinne			45	45
Sorvarinkadun palvelutalo		7	4	11
Kotiniemi	4			4
Nikkiänmäki		4	4	8
Helena koti		6		6
Karpalokoti	3		1	4
Likolahden asumisyksikkö			9	9
Hoivakoti Ilhatuuli	3		9	12
Sateenkaaritalo			9	9
Vetrea / Otsola	2			2
Lapinlahden Virkku		2	1	3
Kimppatalo	1	1		2
Muuntaja			4	4
Kuopion Nuortentalo	2			2
Sunnan Koti	2			2
Ainon koti			3	3
Pielaveden palvelukoti	1	2		3
Elima koti	1			1
Hoitokoti Grödal	1	1		2
Hoivakoti Manteli	1			1
Romilan hoitokoti	1			1
Nuorten kuntoutuspalvelu toimintoyksikkö			1	1
Liisa Jänntti		1		1
<b>Yhteensä</b>	<b>79</b>	<b>137</b>	<b>159</b>	<b>375</b>

### 3 Palvelujen tuloksellisuuden seurannan indikaattorit omaavuntoaohjelman kohdealueella

Pilottikohteena olevien palvelujen seurannassa ja valvonnassa tähdätään suunnitelmalliseen, järjestelmälliseen ja läpinäkyvään toimintaan. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa lakiin ja sopimuksiin perustuvaa palvelun laatua sekä selvittää ovaiko palvelun osatekijät ja olosuhteet asianmukaiset, laadultaan hyvät ja mahdollisten sopimusten mukaiset. Sekä omien että ostopalvelujen tulee olla koko ajan lakien ja viranomaismääräysten mukaisia. Valvonnassa toimitaan kiinteässä yhteistyössä aluehallintoviraston kanssa. Lisäksi tehdään yhteistyötä asumispalvelujen valvonnan osalta muiden kuntien sosiaaliviranomaisten kanssa.

#### 3.1 Aikuisosiaalityön alku- ja neuvontapalvelujen seuranta ja valvonta

Aikuisosiaalityön alku- ja neuvontapalvelut ovat kokonaisuudessaan kaupungin omana toimintana tuotettavia palveluja. Palveluihin sisältyy myös kiireelliseksi luokiteltavia viranomaistehtäviä. Tämän palvelukokonaisuuden valvonnassa kiinnitetään erityisesti huomiota

- palvelujen tavoitettavuuteen / saatavuuteen
- henkilöstön toimintaan ja asiakaspalvelun laatuun
- palveluissa liikkuviin asiakasvirtoihin suhteessa palvelujen toteuttamistapaan, asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin ja asioiden kiireellisyyteen
- henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen asiakasrakenteen ja palvelujen luonnon huomioiden
- dokumentoinnin laatuun ja yhdenmukaisuuteen

Alku- ja neuvontapalvelut muodostavat aikuisosiaalityön palvelujen sisälle yhden kiinteän ydintä, jonka jokaisen jäsenen tehtäviin kuuluu myös ko. palvelujen arviointi ja kehittäminen. Päävastuu omaavuntoaohjelman mukaisen valvonnan toteuttamisesta on kuitenkin alku- ja neuvontapalvelujen palveluesimiehillä. Valvonnan menetelmänä käytetään asiakaspalvelun säännöllistä havainnointia 1-2 kertaa vuodessa / työnteekijä

- tiimin itsearviointia, joka toteutetaan 2 kertaa vuodessa
- vuosittain toteutettavia asiakaskyselyjä ja/tai asiakaspalautepäiviä
- dokumentoinnin tarkastamista otantana 2 kertaa vuodessa
- indikaattorilomakkeen 1 mukaisen seurattatiedon keräämistä 3 kertaa vuodessa kaupungin osavuosikatsausten mukaisesti (hankkeeseen tarvittava lähiötietä saadaan vuoden 2015 ensimmäisen vuosineljänneksen tiedoista)

#### 3.2 Erityisryhmien asumispalvelujen seuranta ja valvonta

Erityisryhmien asumispalveluissa on tarjolla sekä kaupungin itse tuottamia että järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien tuottamia asumispalveluja. Lisäksi valvonnan kohteena on kaupungin asiakasohjaukseen ja viranomaistehtäviin liittyvät kokonaisuudet. Valvonnassa kiinnitetään erityisesti huomiota

- palvelujen saatavuuteen

- palvelujen asiakaslähtöisyyteen ja tarkoituksen mukaiseen toteuttamistapaan asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioiden
- palvelusuunnitelmien mukaisen palvelun toteuttamiseen ja palvelujen kuntouttavuuteen
- asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseen
- asiakkaiden tarvitsemien terveyden- ja sairaanhoidon toteuttamiseen
- henkilöstön riittävyteen ja osaamisen asiakasrakenteen ja palvelujen luonne huomioiden
- toimittajien soveltavuuteen ko. asiakkaille ja tuotettaville palveluille

Asumispalveluiden valvontaa suoritetaan sekä ennalta sovittuna että ilmoittamatta. Valvonnan menetelmänä käytetään

- yksiköiden/palveluntuottajien laatimia omaavontasuunnitelmia ja -raportteja
- suunnitelmia ja strukturoituja valvontakäyntejä, jotka toteutetaan kerran vuodessa
- asiakasneuvotteluja, jotka järjestetään tarvittaessa
- asiakkaiden vuosittaisia palvelutarpeen arviointoja, joissa seurataan palvelujen kuntouttavuutta
- vuosittain toteutettavia asiakastytyäisyyskyselyjä ja /tai asiakasraateja
- reaktiivisia, tarvittaessa toteutettavia valvontakäyntejä

Oman asiakasohjauksen ja viranomaistoiminnan valvonnassa käytetään lisäksi asiakaspalvelun säännöllistä havainnointia 1-2 kertaa vuodessa / lyöntekäjiä tiimin itsearviointia, joka toteutetaan minimissään kerran vuodessa

- dokumentoinnin tarkastuksia otantana 2 kertaa vuodessa

Lisäksi valvontaa toteutetaan keräämällä seurantatietoa indikaattorilomakkeen 2 mukaisesti. Ko. indikaattorilomakkeen mukaiset seurantatiedot kerätään kolme kertaa vuodessa kaupungin normaalin osavuosikatsauksen yhteydessä (hankkeeseen tarvittava lähtötilanne saadaan vuoden 2015 ensimmäisen vuosineljänneksen tiedoista).

Päivästuu omaavontaohjelman mukaisen valvonnan toteuttamisesta on erityisryhmien asumispalvelujen palveluesimiehellä, joka käyttää apunaan tarpeen mukaan muuta ko. yksikön henkilöstöä. Lisäksi valvonnassa voidaan hyödyntää yhteistyöverkostosta (esimerkiksi psykiatrian keskuksista) saatavaa apua ja osaamista.

#### 4 Toimintaan puuttuminen

Molemmissa edellä määritellyissä pilotoitkohteissa palvelutoimintaan puuttuminen edellyttää havaintoa toiminnan / palvelun laatu- ja toimintatietoa tai prosessissa tapahtuvasta virheestä tai häiriöstä. Ostopalveluissa palvelun perustilasto on kuvattu bankintasopimukseen, joita vasten palvelujen toteuttamista peilataan asiakasnäkökulmasta. Oman toiminnan arvioinnissa keskiössä ovat tehdyt palvelu- ja prosessikuvaukset sekä laissa määritellyt rajaukset.

Alku- ja neuvontapalvelussa keskiössä on isojen asiakasmäärien palveleminen. Toimintaan puuttuminen tehdään tilanteissa, joissa

- asiakkaiden soittopyyntöihin ei pystytä vastaamaan tavoiteajassa (takaisinsoittotähtelytelmän ruuhkautuminen)

- alku- ja neuvontapalveluiden kokonaisuudesta, jokin osa-alue jää toteuttamatta (esim. tilanneseelvitys)
- asiakaspalautteen perusteella palvelut eivät vastaa tarpeeseen
- asiakasohjaus alkupalveluista eteenpäin ei toimi, vaan asiakkaat jäävät alkupalveluun, vaikka palvelutarve jatkuu
- verkoston tai asiakaspalautteen perusteella palveluita ei tavoiteta (esim. puhelinpäätöstyks)
- palvelun lopputuloksena asiakkaan kokonaistilanne jää avoimeksi (myös mahdollinen palveluista kieltäytyminen on "tulos")
- havainnoinnin tai palautteen perusteella asiakaspalvelu on tilanteeseen nähden asiantonita
- asiakasprosessiin liittyvä dokumentaatio ei vastaa annettua ohjeistusta
- herää epäily siitä, vastaako annettu palvelu asiakkaan tarpeita (esim. harkinnanvaraisen toimeentulotuen jatkuva käyttö samalle henkilölle)
- toistuvat uhka/vaaratilanteet

Erityisryhmien asumispalveluissa kysymys on pitkäkestoisista palveluprosesseista, joissa asiakkaat ovat pääsääntöisesti varsin huono-osaisia. Tämän asiakasjoukon kyyrit tai voimavarat reklamoida palvelussa olevista puutteista ovat myös usein rajalliset. Erityisryhmien asumispalveluissa toimintaan puuttumista tehdään kun

- havaitaan laatu- ja toimintatietoa
- taa sisällöllisesti sovittua esim. asumisolosuhteiden, ruuan, hoivan ja turvallisuuden suhteen.

havaitaan sopimusrikkomukset ostetun palvelun (palvelusopimuksen) suhteen. Pääasialliset sopimusrikkomukset liittyvät em. laatu- ja toimintatietoihin.

- havaitaan, että palvelu ei kunnolla vastaa asiakasta. Kuntoutumisen vastakohtana voidaan nähdä asiakkaan passiivisuutta ja laitosmuutosta ko. asumispalveluun tai -yksikköön.
- asiakkaan kunnossa tai asumisolosuhteissa tapahtuu ennalta arvaamattomat muutokset. Esimerkiksi asiakkaan kunto romahtaa äkillisesti.
- asiakas pyytää muutosta
- viranomaistehtäviä hoitamisen viivästyy tai ko. tehtäviä jää hoitamatta.
- asiakasprosessiin liittyvä dokumentaatio ei vastaa annettua ohjeistusta

#### 5 Omaavontaohjelman toteutumisen raportointi kunnassa

Omaavontaohjelman toteuttamistoimenpiteistä laaditaan raportti kolme kertaa vuodessa kaupungin normaalin osavuosiraportoinnin yhteydessä. Raportointialkautau on vuosien 2015–2016 osalta seuraava:

- tammi-huhtikuuta koskeva raportti on valmis 15.5. mennessä
- touko-elokuuta koskeva raportti on valmis 15.9. mennessä
- syys-joulukuuta koskeva raportti on valmis 15.1. mennessä

Raporttien laatimisesta ja niihin tarvittavien tietojen keräämisestä vastaa neuvonta- ja alkupalvelujen osalta palveluesimies Anne-Mari Hyvönen sekä erityisryhmien asumispalvelujen osalta palveluesimies Aki Kasinen.

Raportit käsittelevät Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueella

1. Aikuisosastoaikuisuuden ensimmäisen käsittelyn raportit ennen niiden valmistumista ko. kuuden ensimmäisessä tai toisessa palaverissa. Raportista poimitaan samalla jatkotyöstämistä tarvitsevat kohdat.
2. Esimiestiimin käsittelyn jälkeen raportit laitetään tiedoksi AVI:n yhteistyöhenkilölle sekä perusturvajohdajalle. Raporttiin liitetään tässä vaiheessa yhteenveto jatkotyöstökenttelyyn nostetuista kohteista sekä suunnitelma ko. asioiden jatkotyöstämisestä.
3. Raportit menevät tiedoksi perusturvan ja terveydenhuollon johtoryhmälle sekä perusturva- ja terveyslautakunnalle yhdessä avainprosessin osavuosikatsauksen ja sisäisen valvonnan raportin kanssa.

## 6 Prosessi epäkohtien korjaamiseksi

Pilotoitukohneiden seurannassa ja valvonnassa tulee esille kahdentasoisia korjattavia epäkohtia: Asiakasrajapintaan liittyviä ja välittömiä toimenpiteitä vaativia epäkohtia (esim. puutteet palvelun sisällössä tai asiakas tarvitsee enemmän tukea kuin mitä nykyisessä palvelussa on saatavilla) sekä pitenekeistoissa seurannassa esille nousevia mm. palvelukentteitä koskevia epäkohtia (esim. puuttuu sellainen kotiin annettava palvelu, jolla uudenlainen asiakasryhmä olisi autettavissa). Epäkohtien korjaamisen prosessi on molemmilla tasoilla kuitenkin pääpiirteissään sama ja sisältää seuraavat vaiheet

1. Suunnitelmallinen seuranta ja valvonta
2. Valvonnan kautta saatujen havaintojen tarkentaminen ja siihen liittyvä tiedonkeruu
3. Yhteistyö asiantasaisten (asiakas, omainen, IS-bankinta ja palveluntuottaja) kanssa ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen tilanteesta
4. Korjaus- ja kehittämistoimenpiteistä sopiminen
5. Sovittujen toimenpiteiden käynnistön vieni

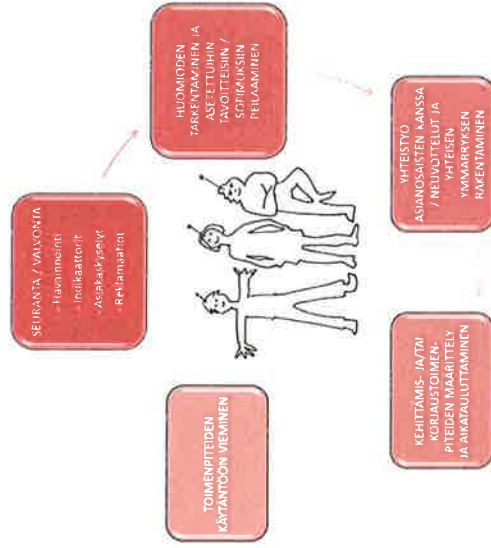
Epäkohtien korjaamisen prosessi on kuvattu seuraavalla sivulla kaaviossa 2. Prosessi on kehämäinen ja jatkuva noudattaen Kuopion kaupungin jatkuvan parantamisen periaatetta. Sekä oman että ostopalvelujen palvelutuotannon lähtökohdalla on olettamus, että palveluja kehitetään koko ajan. Kehittämistyön yhtenä tavoitteena on ehkäistä epäkohtien syntyminen.

Epäkohtien esille nostamisessa vastuu on palvelun tilaajalla / seuranta toteuttavalla henkilöstöllä. Puutteet tai virheet voidaan havaita monella tapaa, mutta keskeistä prosessissa on nopea reagointi ja puuttumisen havaittuun epäkohtaan. Nopean reagoinnin avulla voidaan pienentää sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle aiheutuvia haittoja merkittävästi. Nopean puuttumisen tavoitteena on palvelutuotannon jatkuminen keskeytyksittä ja epäkohtien välittömän korjaaminen.

Epäkohtien korjaamisessa vastuu on palveluntuottajalla. Tämä ei kuitenkaan poista palvelun järjestämisvelvollisuuteen liittyviä vastuita tilaajalta. Tilaajan vastuulla on arvioida havaittujen epäkohtien ja puutteiden vakavuus ja vaikutukset asiakkaaseen. Jos havaitut epäkohdat on poistettavissa eivätkä asiakkaalle aiheutuvat haitat ole kohtuuttomia voivat tilaaja ja palveluntuottajat tehdä yhdessä aikataulutetun suunnitelman epäkohtien korjaamiseksi. Suunnitelmassa palveluntuottaja sitoutuu epäkohtien korjaamiseen ja tilaaja valvon-

nan tehostamiseen suunnitelman noudattamisen osalta. Epäkohtien poistuttua palataan normaaliin seurantaan ja valvontaan.

Vaikeissa laatuongelmissa prosessiin otetaan aluehallintoviranomaiset ja tarvittaessa myös työsuojelupiiri. Näissä tapauksissa prosessia viedään eteenpäin yhdessä päätetyllä tavalla. Viimekädessä palvelun tilaaja päättää en, onko palvelutuotannon jatkumisella ko. asiakkaan osalta edellytykset havaituista epäkohdista ja niiden mahdollisesta korjaamisesta huolimatta. Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista on sovittu hankintasopimuksissa.



Kaavio 2. Epäkohtien korjaamisen prosessi

Edellä kuvatussa prosessissa on keskeistä palvelun tuottajan ja tilaajan välinen toimiva vuorovaikutus. Tilaajan ja tuottajan välinen yhteistyö valvonnan kautta saatujen havaintojen tarkentamiseksi ja yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi kuuluu molemmille osapuolille.

## Liitteet

- Liite 1 Indikaattorilomake 1 alku- ja neuvontapalvelut  
 Liite 2 Indikaattorilomake 2 erityisryhmien asunispalvelut





## Liite 1 / INDIKAATTORILOMAKE 1

Kunta: Kuopion kaupunki

Toimintamalli: Oma-avointaohjelma 2015-2016 / Aikuissozialityön alku- ja neuvontapalvelut

## Kokelukohteen määrittely

Kokelukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)	Aikuissozialityön alku- ja neuvontapalvelut (ns. front office - palvelut) sisältäen - taloudellisen ja sosiaalisen tuen järjestämiseen liittyvän neuvonnan ja ohjauksen - asiakkaiden tilannekarttoituksen - sosialityön päivityksen
Kokelun kohderyhmä (asiakkaat)	Alku- ja neuvontapalvelujen asiakkaat: otanta helmi- ja syyskuussa 2015-2016

## Indikaattoreiden määrittely

## KOKEILUKOHETEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

## 1. Asiakasnäkökulma

## 1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuneko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tieton keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Jonotusaika tilannearvioon	Odotusaika, kk			X		X
Sosiaalityön päivitykseen tulevien asioiden keskimääräinen käsittelyaika*	Työpäivä (samana päivänä hoidetut = 0)			X		X
Palvelun kohdentumisen arviointi	Asiakaskorjittävöiden käyttöaste			X		X

## 1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuneko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tieton keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakkaiden, joiden tilanne selvitys saatu tehtyä alkupalveluissa, suhteellinen osuus alkupalvelun kokonaisasiakasmäärästä	%			X		X



Tilanne selvityksen asiakkaiden, joiden asiakkuutta ei ole tarvinnut jatkaa aikuissozialityön Back Office -palveluissa, suhteellinen osuus alkupalvelujen kokonaisasiakasmäärästä	%			X		X
Sosiaalityön päivityksen asiakkaiden, joiden asiakkuutta ei ole tarvinnut jatkaa aikuissozialityön Back Office -palveluissa, suhteellinen osuus kokonaisasiakasmäärästä	%			X		X

## 1.3 Asiakkaiden kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittari	Lähötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuneko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tieton keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakaskokemus palvelun laadusta palveluittain	Kyselylomakkeen 1 kysymykset 1-4, joista tulee indikaattoriarvo asteikolla 4-10: 1. Oletko saanut riittävästi tarvitsemaasi tukea / ohjausta? 2. Oletko saanut asiallista kohtelua? 3. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa. 4. Olen voinut osallistua palvelujakson sisältöön suunnitellun.			X		X
Asiakaskokemus palvelun vaikuttavuudesta palveluittain	Kyselylomakkeen 1 kysymykset 5-7, joista tulee indikaattoriarvo asteikolla 4-10: 5. Vastako / vastaako palvelujakso tarvetta? 6. Oletko saavuttanut tavoitteesi tai osan asetetuista tavoitteista? 7. Onko palvelujakso parantanut elämäntilannettasi?			X		X
Asiakaskokemus palvelun saatavuudesta palveluittain	Kyselylomakkeen 1 väittämä 8, joista tulee indikaattoriarvo asteikolla 4-10: 8. Pääsin palveluun riittävän nopeasti.			X		X



## 2. Ammatillinen näkökulma

### 2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntasuunnitelmaan?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Alkupalvelun asiakasmäärän suhde sosiaalisen ja taloudellisen tuen Back Office -palvelujen asiakasmäärään	suhdeluku		X			X
Sosiaalitoimen palveluiden asiakasmäärän suhde sosiaalisen ja taloudellisen tuen Back Office -palvelujen asiakasmäärään	suhdeluku		X			X

## 2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntasuunnitelmaan?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Alkupalvelujen asiakastyössä olevien arvio palvelujen vastaavuudesta asiakkaiden palvelutarpeeseen palveluittain	Kyselylomakkeen 2 kysymykset 1-4, joista saadaan yhteenvetetty arvo asteikolla 4-10: 1. Onko palvelut vastanneet pääsääntöisesti (vähintään n. 70 %) asiakkaan tarpeeseen? 2. Onko asiakkaiden palvelulle asetut tavoitteet pystytyt pääsääntöisesti saavuttamaan? 3. Onko asiakkaiden tilanne parantunut palvelun aikana? 4. Onko asiakkaat ohjautuneet heidän kannaltaan oikeaan palveluun?		X			X
Palveluesimien tai muiden määrättyjen henkilöiden arvio uuden asiakasvuoden palveluittain	Havainnointilomakkeen väittämät 1-5, joista yhteenvetetty arvio asteikolla 4-10: 1. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa on luontevaa 2. Asiakas tulee asiassa kuulluksi 3. Asiakaspalvelu on asiointevä 4. Asiakaspalveluun liittyvä toimintaympäristö on kunnossa		X			X



## 5. Asiakaspalvelun ajankäyttö on tehokasta

### 2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntasuunnitelmaan?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Välittömään asiakastyöhön käytettävä aika pilotointikohteissa	% osuus koko työajasta			X		X
Sairauspoissaolojen kehitys vuosi	Sairauspoissaolopäivät / vuosi		X			X

### 3. Maksajan näkökulma

#### 3.1 Kustannusten (nettomenot) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntasuunnitelmaan?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Pilotointikohteen toimintakustannukset palveluittain	Toimintakustannukset / vuosi €		X			X
Pilotointikohteen toimintakustannusten muutos palveluittain	Toimintakustannusten muutos €, %		X			X
Pilotointikohteen toimintakustannusten ja asiakasmäärän suhde palveluittain	€ ja % Suhteessa tapahtunut muutos		X			X

#### 3.2 Palveluja saaneiden määrän, tuotoksen tai suoritteiden määrän kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntasuunnitelmaan?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Palveluja saaneiden määrä palveluittain	Asiakasmäärä		X			X

(5)

Palveluja saaneiden asiakkaiden määrässä tapahtuneet muutokset edelliseen vuoteen verrattuna	Asiakasmäärä ja % muutos	x	x
--	--------------------------	---	---

**3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x: nautaan kyllä/ei)	Perustuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x: nautaan kyllä/ei)
Henkilöstön kokonaismäärä	Henkilöstömäärä palveluittain		x	x
Henkilöstörakenteen muutos	Henkilöstömäärä ammattiryhmittäin		x	x
Henkilöstön määrän kehittyminen suhteessa asiakasmäärien kehittymiseen	Henkilöstömäärän muutos ammattiryhmittäin		x	x
	Henkilöstömäärä / asiakasmäärä palveluittain		x	x

**4. Ongelmista kertovat asiat**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x: nautaan kyllä/ei)	Perustuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x: nautaan kyllä/ei)
Pilotoitkohdetta koskevat muutoksenhaut	Muutoksenhaun määrä		x	x
Pilotoitkohdetta koskevat kanteut (Ilmoituksen kautta vireille otetut/Oma-aloitteisesti vireille otetut)	Kanteluiden määrä		x	x
Pilotoitkohdetta koskevat Yhteydenotot sosiaali- tai potilasasiamehiin ja tehdyt muutokset	Yhteydenottojen määrä		x	x
Pilotoitkohdetta koskevat asiat, jotka kertovat ongelmista	Reklamaatioiden lukumäärä		x	x





## Liite 2 / INDIKAATTORILOMAKE 2

Kunta: Kuopion kaupunki

Toimintamalli: Omaavointiohjelma 2015-2016 / Erytisyryhmien asumispalvelut

## Kokeilukohteen määrittely

<b>Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)</b>	Erytisyryhmien (mielenterveys- ja päihdeasiakkaat) asumispalvelut sisältäen <ul style="list-style-type: none"> <li>- omat tuetut asumisyhteisöt</li> <li>- omama toimintana tuotetun kotiin annettavan tuen</li> <li>- ostopalveluina hankittavat palvelut</li> <li>- asiakasohjaukseen ja asiakasvirtojen koordinointiin liittyvät tehtävät</li> <li>- palvelujen järjestämiseen liittyvät viranomaistehtävät</li> </ul>
<b>Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)</b>	Erytisyryhmien asumispalvelujen asiakkaat: alkumittaus helmi-maaliskuussa aloittavat uudet asiakkaat

## Indikaattoreiden määrittely

## KOKEILUKOHTEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

## 1. Asiakasnäkökulma

## 1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedonkeruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Jonotusaika palvelutarpeen arviointiin ja palvelusuunnitelman laatimiseen	Odotusaika, kk			x		x
Jonotusaika palvelusuunnitelman mukaiseen palveluun	Odotusaika, kk			x		x
Palvelun kohdentumisen arviointi	Asiakaskorittityövälineen käyttöaste			x		x



## 1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedonkeruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakasmuutoksen todentaminen (Huomi! Oheisista mitta-areista valitaan jokaiselle asiakkaalle hänen tilannettaan vastaavat osiot)	Asiakaskortin arjen hallinta -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-3) Asiakaskortin sosiaalinen toimintakyky -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-3) Asiakaskortin psyykkinen toimintakyky -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-3) Asiakaskortin fyysinen toimintakyky -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-3) Asiakaskortin kognitiivinen toimintakyky -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-3)			x		x
Asiakaskortin palvelutarpeessa tapahtuneet muutokset	Asiakaskortin palveluluokan arvossa tapahtunut muutos			x		x
Kuntoutumisen ansiota kevyempiin palveluihin siirtyneiden asiakkaiden määrä	Asiakasmäärä			x		x

## 1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (helmi-maaliskuun liskuu 2015)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedonkeruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakaskokemus palvelun laadusta palveluittain	Kyselylomakkeen 1 kysymykset 1-4, joista tulee indikaattoriarvo asteikolla 4-10: 1. Oletko saanut riittävästi tarvittavaa tukea / ohjausta? 2. Oletko saanut asiallista kohtelua?			x		x



(6)

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (helmimaaliskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
Asiakaskokemus palvelun vaikutavuudesta palveluittain	3. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa. 4. Olen voinut osallistua palvelujaksosi sisällön suunnitteluun. Kyselylomakkeen 1 kysymykset 5-7, joista tulee indikaattoriarvo asteikolla 4-10: 5. Vastasiiko / vastaako palvelujakso tarvetta? 6. Oletko saavuttanut tavoitteesi tai osan asetetuista tavoitteista? 7. Onko palvelujakso parantanut elämäntilannettasi?		X	X
Asiakaskokemus palvelun saatavuudesta palveluittain	Kyselylomakkeen 1 kysymys 8, josta tulee indikaattoriarvo asteikolla 4-10: 8. Pääsin palveluun riittävän nopeasti.		X	X

## 2. Ammatillinen näkökulma

## 2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (helmimaaliskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
Kotiin annettavan tuen piirissä olevien asiakkaiden suhteellinen osuus ERAP:n kaikista asiakkaista	%		X	X
Yöaikaan tukea tarvitsevien asiakkaiden suhteellinen osuus ERAP:n kaikista asiakkaista	%		X	X

## 2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (helmimaaliskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
Palveluntuottajien arvio palvelujen saatavuudesta asiakkaiden palvelutarpeeseen	Kyselylomakkeen 2 kysymykset 1-4, joista tulee indikaattoriarvo asteikolla 4-10: 1. Onko palvelut vastanneet pää-		X	X



(6)

palveluittain	sääntöisesti (vähintään n. 70 % asiakkaan tarpeeseen)? 2. Onko asiakkaiden palvelulle asetetut tavoitteet pystytyt pääsääntöisesti saavuttamaan? 3. Onko asiakkaiden tilanne parantunut palvelun aikana? 4. Onko asiakkaat ohjautuneet heidän kannaltaan oikeaan palveluun? (pääsääntöisyyden täyttyminen=10)	Lähtiötilanne (helmimaaliskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
Palveluesimien määrättyjen henkilöiden arvio neuvonnan asiakas-palvelun toimivuudesta palveluittain	Havainnointilomakkeen väittämät 1-5, joista yhteenvedetty arvio asteikolla 4-10: 1. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa on luontevaa 2. Asiakas tulee asiassaan kuul-luksi 3. Asiakaspalvelu on asiantunte-vaa 4. Asiakaspalveluun liittyvä toi-mintaympäristö on kunnossa 5. Asiakaspalvelun ajankäyttö on tehokasta		X	X

## 2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (helmimaaliskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
Välittömään asiakas-työhön käytettävä aika pilotointikohteessa	% osuus koko työajasta		X	X
Sairauspoissaolojen kehitys	Sairauspoissaolopäivät / vuosi		X	X

### 3. Maksajan näkökulma 3.1 Kustannusten (nettomenot) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (2014 tiedot viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Pilotoimikohteen toimintakustannukset palveluittain	Toimintakustannukset / vuosi €		X			X
Pilotoimikohteen toimintakustannusten muutos palveluittain	Toimintakustannukset / asiakas €		X			X
Pilotoimikohteen toimintakustannusten ja asiakasmäärien suhde palveluittain	Toimintakustannusten muutos €, ja % Suhteessa tapahtunut muutos		X			X

### 3.2 Palveluja saaneiden määrän, tuotoksen tai suoritteiden määrän kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (2014 tiedot viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Palveluja saaneiden määrä palveluittain	Asiakasmäärä		X			X
Palveluja saaneiden asiakkaiden määrässä tapahtuneet muutokset edelliseen vuoteen verrattuna ns. keveitä palveluja saaneiden asiakkaiden suhde ns. raskaita palveluja saaviin	Asiakasmäärä ja % muutos suhdeluku		X			X

### 3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (2014 tiedot viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Henkilöstön kokonaismäärä	Henkilöstömäärä palveluittain		X			X
Henkilöstörakenteen muutos	Henkilöstömäärä ammattiryhmittäin Henkilöstömäärän muutos ammattiryhmittäin		X			X
Henkilöstön määrän kehityminen suhteessa asiakasmäärien kehittymiseen	Henkilöstömäärä / asiakasmäärä palveluittain		X			X

### 4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtiötilanne (2014 tiedot viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Pilotoimikohteeseen liittyvät muutokset	Muutoksenhaun määrä			X		X
Pilotoimikohteeseen liittyvät kantelet (Ilmoituksen kautta viireille otetut/Oma-aloitteisesti viireille otetut)	Kanteluiden määrä			X		X
Pilotoimikohteeseen liittyvät yhteydenotot sosiaalialiasiamieheen ja tehdyt muistutukset	Yhteydenottojen määrä			X		X
Pilotoimikohteeseen liittyvät asiat, jotka kertovat ongelmista	Reklamaatioiden lukumäärä			X		X





**Kuopion kaupunki**

Perusturvan ja terveydenhuolto  
Lapsiperhepalvelut

**Oma-valvontaohjelma**

1 (8)

15.12.2014

Julkinen

**KUOPIO**

## Sisällys

Johdanto oma-valvontaohjelman laatimiseen .....	2
1 Oma-valvontaohjelman kohde ja laajuus.....	2
2 Palvelujen järjestämisen periaatteet ohjelman kohdealueella .....	3
2.1 Lastensuojelun laitoshuolto.....	3
2.2 Perhekuntoutus.....	3
3 Palvelujen tuloksellisuuden seurannan indikaattorit oma-valvontaohjelman kohdealueella.....	5
3.1 Oma toimintana tuotetun lastensuojelun laitoshuollon seuranta ja valvonta.....	5
3.2 Perhekuntoutuksen seuranta ja valvonta.....	5
4 Toimintaan puuttuminen .....	6
5 Oma-valvontaohjelman toteutumisen raportointi kunnassa.....	7
6 Prosessi epäkohtien korjaamiseksi.....	7

## LIITTEET

# OMAVALVONTAOHJELMA 2015-2016 / Lapsiperhepalvelut

Postiosoite PL 227 / 70101 Kuopio  
Käyntiosoite Puistokatu 18

Puhelin 017 182 111

www.kuopio.fi  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

## Johdanto omavalvontaohjelman laatimiseen

Kuopion kaupunki on hakeutunut mukaan valtiovarainministeriön kuntakokeiluun, jossa kehitetään kuntien toimintaaan liittyvää valvontaa. Tavoitteena on valvonnan kehittyminen asiakaslähtöisemmäksi ja erityisesti suunnitelmallisen ja tavoitteellisen asiakastyön toteuttamisen sekä asiakasmuutoksen todentamisen näkökulma. Valvontamallien kokeiluun toteuttamiseen liittyvät keskeiset osa-alueet Kuopiossa ovat:

- suunnitelmallisen ja tavoitteellisen asiakastyön toteuttamista kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja käyttöönotto (asiakaskortti)
- asiakasmuutosta kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä
- omavalvontasuunnitelmien laatiminen sekä omiin että ostopalveluihin
- palvelujen rakenteellisen kehittämisen seurantaan liittyvien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä
- resurssien käyttöä kuvaavien indikaattorien kehittäminen ja pilotointi käytännössä

Kuntakokeilujen omavalvontaohjelman liittyvän ohjeistuksen mukaan omavalvonnan kehittäminen osallistuva kokeilukunnan tulee laatia kokeilun kohteena olevasta toiminnasta ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritellään, miten kohteeksi valittujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttaminen ja laatu sekä palveluja käyttävien henkilöiden yhdenvertaisuus varmistetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan lisäksi, miten palvelujen toteuttamista, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelmasta ja sen toteuttamisen raportoinnista sovitaan kokeilukuntien kanssa kokeilusopimuksessa. Kokeilusopimukseseen sisällytetyssä omavalvontaohjelmassa määriteltävien palvelujen osalta kokeiluajankain kunnan valvonta toteutetaan ensisijaisesti omavalvonnan toteuttamisen valvontana. Kokeiluun alkaen kunta seuraa lisäksi ko. palvelujen kustannusten, taloudellisuuden ja tuottavuuden kehitystä.

## 1 Omavalvontaohjelman kohde ja laajuus

Kuopion valvonnan toimintamallien kehittämistä koskevassa kuntakokeilusopimuksessa kokeilukohteeksi on määritelty aikuisten pärjäämisen tuen palvelukokonaisuus, johon laajimmillaan kuuluu aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki (2017 saakka), kuntoutuspalveluja, vammaisten ja kehitysvammaisten palveluja, työllistymispalveluja sekä ohjatun hyvinvoinnin ja omatoimisen oppimisen palveluja (kansalaisopisto). Näissä palveluissa tuottajina toimivat sekä kunta, yksityiset palvelujen tuottajat että kolmannen sektorin toimijat.

Indikaattoriyöpajassa 16.9.2014 todettiin, että Kuopion tulee rajata pilotointikohteita merkittävästi. Näin ollen Kuopiossa uudella tavalla valvonnan malleja haetaan ja omavalvontaohjelma laaditaan aikuisten pärjäämisen tuen alueelta kohdenetusti. Sittemmin on päätetty ottamaan pilotointikohteeksi myös lapsiperhepalvelujen (lastensuojelun) osa-alueita:

- A. Omien kunnallisten lastensuojelulaitosten ( kahden perhetukikeskuksen ja vuonna 2015 aloittavan 13-17-vuotiaille tarkoitettun vastaanotto- ja arviointiyksikön) yksikkökohtainen ja toimintakokonaisuustason arviointi ja tarkastelu suhteessa juuri kilpailuttettuihin yksityisten palveluntuottajien tarjoamiin laitoshuollon palveluihin

- toiminnan tavoitteet ja sisältö, toimitilat, henkilöstön koulutus- ja kelpoitussehdot, yhteistoiminnallisuus sijoituksen aikana niin, että toiminta palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla palvelun saajia eli lapsia. Tavoitteina tulisi olla mm.

- asiakasohjaukseen ja asiakasvirtojen koordinointiin liittyvät tehtävät (oikea palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa)
- inhimillinen kohtaminen ja lapsista välttämisen
- asiakkaiden ja heidän lähipiirinsä kuuluvien mukana olo/kuulluksi tuleminen palvelun arjen sisällä tuotannossa
- luottamus kaikkien toimijoiden välillä
- pitkäjänteinen työskentely ja palveluiden kehittäminen.

Toimintakokonaisuutta määrittelee osaltaan lastensuojelulaki sekä asiakasohjauksella tasolla että valvonta- ja ohjausvelvoitteiden tasolla.

B. Lastensuojelun avoimuuden tukitoimena järjestettävän perhekuntoutuksen eri muotojen käyttö ja tarkastelu

- perhekuntoutuksen piiriin pääsyn kriteerit
- omat kotiin annettavat palvelut (perhetyo)
- omata toimintana tuotetut mahdolliset uudet tukimuodot
- ostopalveluina hankittavat palvelut
- asiakasohjaukseen ja asiakasvirtojen koordinointiin liittyvät tehtävät
- palvelujen järjestämiseen liittyvät viranomais tehtävät

## 2 Palvelujen järjestämisen periaatteet ohjelman kohdealueella

### 2.1 Lastensuojelun laitoshuolto

Kunta voi sosiaalihuoltolain mukaisesti järjestää hoitoa, huolenpitoa tai kuntoutusta tarvitsevan henkilön sosiaalipalvelut laitoshoidon, silloin kun henkilön palveluja ei ole mahdollista tai taroituksenmukaisista järjestää hänen omassa kodissaan.

Lastensuojelulain 49 §:n mukaan lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otettua, kiireellisesti sijoitettua tai lastensuojelulain 83 §:ssä tarkoitettua väliaikaismääräyksen nojalla sijoitettua lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuotona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla.

Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää laitoshoidon vain, jos sitä ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoitossa tai muualla. (LSL 50 §).

### 2.2 Perhekuntoutus

Lastensuojelun perhekuntoutus on alkanut kehittyä työmuotona kehittymään Suomessa 1990-luvulta alkaen. Vuonna 1993 ilmestyi sosiaali- ja terveysministeriön perhekuntoutustyöryhmän muistio, jossa perhekuntoutusta työmuotona määriteltiin seuraavasti:



## Kuopion kaupunki

Perusturvan ja terveydenhuolto  
Lapsiperhepalvelut

## Omaavunvonttaohjelma

15.12.2014

Julkinen

4 (8)



## Kuopion kaupunki

Perusturvan ja terveydenhuolto  
Lapsiperhepalvelut

15.12.2014

Julkinen

## Omaavunvonttaohjelma

5 (8)

"Perhekuntoutuksella tarkoitetaan niitä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, jotka kohdentuvat perheyhteisön tai useamman kuin yhden jäsenen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen ja toimintakykyyn ylläpitämiseen, edistämiseen ja/tai palauttamiseen. Tehostetun perheyhteisön käsitteellä käytetään sen perusteella missä paikassa perhekuntoutusta annetaan. Jos työ tehdään asiakkaan kotona, on kysymyksessä tehostettu perheyhteisö ja jos perhekuntoutus tapahtuu laitoksessa, on kysymyksessä perhekuntoutus."

Vaikka perhekuntoutukseen viittaavaa lainsäädännöllistä perustaa löytyy sosiaalihuoltolaista ja lastensuojelulaista, ei sille ole selkeää määritelmää. Se voi olla päiväkaista tukea perheelle joko sen omassa kodissa tai kodin ulkopuolella palveluntuottajan tiloissa. Lastensuojelun 37 §:n mukaan lapselle voidaan järjestää asiakassuunnitelmassa tarkoitettulla tavalla avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoivastaan ja kasvatukseltaan vastaavan henkilön kanssa. Kuntouttava sijoitus voidaan toteuttaa esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa tai päihdehuollon hoitolaitoksessa, jossa on mahdollisuus monipuolisiin perhekuntoutuspalveluihin.

Taulukko 1. Kuopio kaupungin oma lastensuojelun laitoshuolto

Tilanne 15.12.2014	Paikkoja yhteensä
<b>Mäntyrinteen perhetukikeskus</b>	
- Vauvala	4 lasta ilman vanhempaa ja 2 yhdessä vanhemman kanssa
- Touhula	7
- Vesala	7
<b>Toukorinteen perhetukikeskus</b>	
- Toukola	6
- Alarinne	7
<b>Yhteensä lapsipaikkoja</b>	<b>33</b>

Lisäksi on valmistella vuoden 2015 alkupuoliskolla aloitettava 7-paikkainen vastaanotto- ja arviointyksikkö 13-17 -vuotiaille.

Perhekuntoutusta järjestetään sekä omana toimintana lastensuojelun perheyhteisössä että ostettuna palveluna järjestöiltä ja yrityksiltä. Ostopalveluja on sekä päiväkaaisia että ympärivuorokautisia. Päätöksen perhekuntoutuksesta tekee joko lapsen asioista vastaava sosiaaliohjaaja tai hänen läheismiehensä. Perhekuntoutuksen käyttöön ja käyttöön laajuudelle ei Kuopiossa ole olemassa selkeää kriteeristöä. Vuositasolla perhekuntoutuspalveluja ostetaan noin 2 milj. eurolla.

## 3 Palvelujen tuloksellisuuden seurannan indikaattorit omaavunvonttaohjelman kohdealueella

Pilottikohteena olevien palvelujen seurannassa ja valvonnassa tähdätään suunnitelmiin, seuran, järjestelmälliseen ja läpinäkyvään valvontaan. Valvonnassa tarkoituksena on varmistaa laatu ja/tai sopimukseen perustuvaa palvelun laatua sekä selvittää ovatko palvelut osatekijät ja olosuhteet asianmukaiset, laadultaan hyvät ja mahdollisten sopimusten mukaiset. Seuranta on ostopalvelujen tulee olla koko ajan lakien ja viranomaismääräysten mukaisia. Valvonnassa toimitaan kiinteässä yhteistyössä aluehallintoviraston kanssa.

### 3.1 Omana toimintana tuotetun lastensuojelun laitoshuollon seuranta ja valvonta

Osa lastensuojelun laitoshoidosta tuotetaan kaupungin omana toimintana ja osa ostetaan. Palveluihin sisältyy myös kiireelliseksi luokiteltavia viranomais tehtäviä. Tämän palvelukokonaisuuden valvonnassa kiinnitetään erityisesti huomiota

- palvelun sisältöön
- asiakaskohderyhmään (keille tuotetaan itse ja keille ostetaan)
- palvelujen saatavuuteen
- henkilöstön toimintaan ja asiakaspalvelun laatuun
- palveluissa liikkuvien asiakasvirtoihin suhteessa palvelujen toteuttamistapaan, asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin ja asioiden kiireellisyysasteeseen
- henkilöstön riittävyysasteeseen ja osaamiseen asiakasrakennetta ja palvelujen luonnetta huomioon ottaen

Kuopion lastensuojelulaitoksilla on kaksi johtajaa. Heidän ja henkilökunnan jokaisen jäsenen tehtäviin kuuluu myös ko. palvelujen omaavunvontta. Päävastuu omaavunvonttaohjelman mukaisen valvonnan toteuttamisesta on kuitenkin esimiehellä. Valvonnan menetelminä käytetään

- asiakaspalvelun säännöllistä havainnointia 1-2 kertaa vuodessa / työntekijä tiimin itsearviointia, joka toteutetaan 2 kertaa vuodessa
- vuosittain toteutettavia asiakaskyselyjä ja asiakaspalautepäiviä
- indikaattorilomakkeen mukaisen seuranta tiedon keräämistä

### 3.2 Perhekuntoutuksen seuranta ja valvonta

Palveluissa on tarjolla sekä kaupungin itse tuottamia että järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien tuottamia. Lisäksi valvonnan kohteena on kaupungin asiakasohjaukseen ja viranomais tehtäviin liittyvät kokonaisuudet. Valvonnassa kiinnitetään erityisesti huomiota

- palvelujen kohdentumiseen
- palvelujen saatavuuteen
- palvelujen asiakaslähtöisyyteen ja tarjotuksen mukaiseen toteuttamistapaan asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin
- lastensuojelun asiakassuunnitelmien mukaisen palvelun toteuttamiseen ja palvelujen kumouttavuuteen
- asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseen

Postiosoite  
Käyntiosoite

PL 227 | 70101 Kuopio  
Puistokatu 18

Puhelin

017 182 111

www.kuopio.fi  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Postiosoite  
Käyntiosoite

PL 227 | 70101 Kuopio  
Puistokatu 18

Puhelin

017 182 111

www.kuopio.fi  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

15.12.2014

Julkinen

- Muulla kuin asiakkaan kotona tuotettavien palveluiden valvontaa suoritetaan sekä ennalta sovittuna että ilmoittamatta. Valvonnan menetelmänä käytetään
- asiakassuunnitelmanuovottelussa asetettujen tavoitteiden toteutumisen tarkastelua
  - yksiköiden/palveluntuottajien laatimia oma- ja palveluohjelmia ja -raportteja
  - suunnitelmia ja strukturoituja valvontakäyntejä
  - asiakasneuvotteluita, jotka järjestetään tarvittaessa
  - asiakkaiden palvelutarpeen arviointia, jossa seurataan palvelujen kunnossapitoa
  - asiakastytyyskyselyjä ja muita palautejärjestelmiä
  - reaktiivisia, tarvittaessa toteutettavia valvontakäyntejä

Lisäksi valvontaa toteutetaan keräämällä seurattavien indikaattoreihin.

Päävastuu oma- ja palveluohjelmien mukaisen valvonnan toteuttamisesta on palveluesimiehellä, joka käyttää apunaan ko. yksikön henkilöstöä. Lisäksi valvonnassa voidaan hyödyntää yhteistyöverkostosta saatavaa apua ja osaamista.

#### 4 Toimintaan puuttuminen

Molemmissa edellä määritellyissä pilotointikohteissa palvelutoimintaan puuttuminen edellyttää havaintoa toiminnan / palvelun laatuvaikuttamisesta tai prosessissa tapahtuvasta virheestä tai häiriöstä. Ostopalveluissa palvelun peruslaatu on kuvattu hankintasopimukseen tai toimintakuvausasiin, joita vasten palvelujen toteutumista pelataan asiakasneuvottelusta. Oman toiminnan arvioinnissa keskeisiä ovat tehdyt palvelu- ja prosessikuvaukset sekä laissa määritellyt rajaukset.

Toimintaan puuttuminen tehdään lastensuojelun laitoshoitossa tilanteissa, joissa

- palvelu ei vastaa sisällöllisesti laimaaääänön vaatimuksia, asiakkaiden (lasten) tarpeita tai muuten asetettuja laatuvaatimuksia esim. asumisolosuhteiden, ruuan, hoivan tai turvallisuuden suhteen.
- asiakaspalautteen perusteella palvelut eivät vastaa tarpeeseen
- asiakasohjaus lapsen atemman vaiheen palveluista eteenpäin ei toimi
- verkoston tai asiakaspalautteen perusteella palveluita ei tavoiteta
- havainnoinnin tai palauteen perusteella asiakaspalvelu on puutteellista
- asiakasprosessiin liittyvä dokumentaatio ei vastaa annettua ohjeistusta
- toistuvat vaara- ja uhkatilanteet.

Perhekuntoutuksen osalta kriteeristö on epäselvä ja sen laatiminen on ensimmäinen tehtävä. Sen jälkeen toimintaan puuttuminen voi tapahtua, kun havaitaan laatuvaikuttamattomuus tarjotun palvelun suhteen. Näissä havaitaan sopimusrikkomukset ostetun palvelun (asiakassuunnitelmassa sovitun ja yhteiseksi tavoitteeksi asetettujen) suhteen. Pääasialliset sopimusrikkomukset liittyvät em. laatuvaikuttamiseen. Havaitaan, että palvelu ei kunnossapitotavalla asiakasta.

- asiakas pyytää muutosta
- viranomaistehtäviä hoitaminen viivästyy tai ko. tehtäviä jää hoitamatta.
- asiakasprosessiin liittyvä dokumentaatio ei vastaa annettua ohjeistusta.

15.12.2014

Julkinen

#### 5 Oma- ja palveluohjelmien toteutumisen raportointi kunnassa

Raportointi on osa kaupungin sisäisen valvonnan kokonaisuutta. Se tehdään kaupungin osavuosikatsausten aikataulutuksen mukaisesti kolmannesvuositain(touko-, syys- ja tammi-/helmikuussa).

Oma- ja palveluohjelmien toteuttamistavoitteita laaditaan raportti kolme kertaa vuodessa kaupungin normaalin osavuosiraportoinnin yhteydessä. Raportointiaikataulu on vuosien 2015–2016 osalta seuraava:

- tammi-huhtikuuta koskeva raportti on valmis 15.5. mennessä
- touko-elokuuta koskeva raportti on valmis 15.9. mennessä
- syys-joulukuuta koskeva raportti on valmis 15.1. mennessä

Raporttien käsittely Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueella

1. Lapsiperhepalvelujen päällikkö ja esimiehet käsittelevät raportin
2. Esimieskäsittelyn jälkeen raportit laaditaan tiedoksi AVI:n yhteyshenkilölle sekä perusturvajohdolle. Raporttiin liitetään tässä vaiheessa yhteenveto jatkotyöskentelyyn nostetuista kohteista sekä suunnitelma ko. asioiden jatkotyöstämisestä.
3. Raportit menevät tiedoksi perusturvan ja terveydenhuollon johtoryhmälle sekä perusturva- ja terveystalokunnalle yhdessä avainprosessin osavuosikatsauksen ja sisäisen valvonnan raportin kanssa.

Raporttien laatimisesta ja niihin tarvittavien tietojen keräämisestä vastaavat laitosjohtajat ja lastensuojelun avoimuuden palveluesimiehet yhdessä lastensuojelupäällikön kanssa.

#### 6 Prosessi epäkohtien korjaamiseksi

Oma- ja palveluohjelmassa tulee määrittellä, miten havaitut epäkohdat käsitellään ja korjataan kunnassa ja toimintayksikössä.

Pilotointikohteiden seurannassa ja valvonnassa tulee esille kahdentasoisia korjattavia epäkohtia. Asiakasrajapintaan liittyviä ja välittömiä toimenpiteitä vaativia epäkohtia (esim. puutteet palvelun sisällössä tai asiakas tarvitsee enemmän tukea kuin mitä nykyisessä palvelussa on saatavilla) sekä pitempiketoisissa seurannassa esille nousevia mm. palvelurakenteita koskevia epäkohtia (esim. puuttuu sellainen kotiin annettava palvelu, jolla uudelleen asiakasryhmä olisi autettavissa). Epäkohtien korjaamisen prosessi on molemmilla tasoilla kuitenkin pääpiirteissään sama ja sisältää seuraavat vaiheet

1. Suunnitelmallinen seuranta ja valvonta
2. Suunnitelman kautta saatujen havaintojen tarkentaminen ja siihen liittyvä tiedonkeruu
3. Yhteistyö asianosaisten (asiakas, lähiverkosto ja palveluntuottaja) kanssa ja yhteisen ymmärtäytyksen rakentaminen tilanteesta
4. Korjaus- ja kehittämistavoitteita sopiminen
5. Sovittujen toimenpiteiden käytäntöön vieni

Epäkohtien esille nostamisessa vastuu on palvelun tilaajalla/seuranta toteuttavalla henkilöstöllä. Puutteet tai virheet voidaan havaita monella tapaa, mutta keskeistä prosessissa on



KUOPIO

## Kuopion kaupunki

Perusturvan ja terveydenhuolto  
Lapsiperhepalvelut

## Omaavunvalvontajelma

15.12.2014

Julkinen

8 (8)

nopea reagointi ja puuttuminen havaittuihin epäkohtiin. Nopean reagoinnin avulla voidaan pienentää sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle aiheutuvia haittoja merkittävästi. Nopean puuttumisen tavoitteena on palvelutuotannon jatkuminen keskeytyksettä ja epäkohtien välittömän korjaaminen.

Epäkohtien korjaamisessa vastuu on palveluntuottajalla. Tämä ei kuitenkaan poista palvelun järjestämisvelvollisuuteen liittyviä vastuita. Kunnan vastuulla on arvioida havaittujen epäkohtien ja puutteiden vakavuus ja vaikutukset asiakkaaseen. Jos havaitut epäkohdat on poistettavissa eivätkä asiakkaalle aiheutuvat haitat ole kohtuuttomia voivat tilaaja ja palveluntuottajat tehdä yhdessä aikataulutetun suunnitellun epäkohtien korjaamiseksi. Suunnitelmassa palveluntuottaja sitoutuu epäkohtien korjaamiseen ja kunta valvonnassa tehostamiseksi suunnitellun noudattamisen osalta. Epäkohtien poistuttua palataan normaaliin seurantaan ja valvontaan.

Vaikeissa laatuongelmissa prosessiin otetaan mukaan aluehallintoviranomaiset ja tarvittaessa myös työsuojelupiiri.

Postiosoite  
Käyntiosoite

PL 227 | 70101 Kuopio  
Puistokatu 18

Puhelin

017 182 111

www.kuopio.fi  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi



**KOKEILUKOHOTEET JA INDIKAATTORIT**

Kunta: Kuopion kaupunki

Toimintamalli: Ongelvalvontajohjelma 2015-2016 / Lastensuojelun itse tuotettu laitoshoito  
Kokeilukohteen määrittely

<b>Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)</b>	<p>Omien kunnallisten lastensuojelulaitosten (perhetukikeskusten ja vuonna 2015 aloittavan 13-17-vuotiaille tarkoitettun vastaanotto- ja arviointiyksikön) yksikkökohtainen ja toimintakokonaisuustason arviointi ja tarkastelu suhteessa juuri kiipalutettuihin yksityisten palveluntuottajien tarjoamiin laitoshuolton palveluihin</p> <p>- toiminnan tavoitteet ja sisältö, henkilöstön koulutus- ja kelpoisuusehdot, yhteistoiminnallisuus sijoituksen aikana niin, että toiminta palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla palvelun saajia eli lapsia. Tavoitteina tulisi olla mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakasohjaukseen ja asiakasvirtojen koordinointiin liittyvät tehtävät (oikea palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa)</li> <li>• inhimillinen kohtaaminen ja lapsesta välittäminen</li> <li>• asiakkaiden ja heidän lähipiiriinsä kuuluvien mukana olo/kuulluksi tuleminen palvelun arjen sisällä tuotannossa</li> <li>• luottamus kaikkien toimijoiden välillä</li> <li>• pitkäjänteinen työskentely ja palveluiden kehittäminen</li> </ul>
<b>Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)</b>	Lastensuojelulaitosten asiakkaat 2015-2016

**Indikaattoreiden määrittely****KOKEILUKOHOTEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN****1. Asiakasnäkökulma****1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (otanta helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mi-hin?	Ei
Asiansaisten suostumukseen perustuvan lastensuojelun laitoshoidon käyttö	Suostumukseen perustuen laitoshoitoon sijoitettujen määrä %			x		x
Omiin laitoksiin sijoitettujen osuus edellä mainituista				x		x

**1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (otanta helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mi-hin?	Ei
Avohuollon tukitoimena sijoitettujen määrä	%		x			
Huostaan otettuina sijoitettujen määrä	%		x			
Sijoitusten kesto	kk			x		
Kotiin/omien vanhempienhoitoon palaneiden suhteellinen osuus sijoituksessa olleista	%		x			
Asiakaskortin eri osioiden tuottama tietolapsen toimintakyvyn/tuen tarpeen muutoksesta (arviointi asteikolla 0-4)				x		

**1.3 Asiakkaiden kokemus palveluista**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (otanta helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mi-hin?	Ei
Asiakaskokemus palvelun laadusta palvelulaitain	Kyselylomake.			x		x
Asiakaskokemus palvelun vaikutavuudesta palvelulaitain	Kyselylomake			x		x
Asiakaskokemus palvelun saatavuudesta palvelulaitain	Kyselylomake			x		x



(5)

## 2. Ammatillinen näkökulma

### 2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (tieto helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?
			Kyllä	Ei	
Omiin laitoksiin sijoittuneiden lasten osuus sijoitetuista	suhdeluku		X		Ei
Laitosihoon sijoitettujen lasten osuus lastensuojeluasiakkaista	suhdeluku		X		

### 2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (tieto helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?
			Kyllä	Ei	
Arvio palvelujen vastaavuudesta asiakkaiden palvelutarpeeseen palveluittain	Kyselylomake		X		X
Palveluesimicsten tai muiden määrättyjen henkilöiden arvio palveluimivuudesta palveluittain	Havainnointi		X		

### 2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (tieto helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?
			Kyllä	Ei	
Laitoksen henkilökunta- kennä ja osaaminen	Sairauspoissaolopäivät / vuosi		X		X
Sairauspoissaolojen kehitys				X	



(5)

## 3. Maksajan näkökulma

### 3.1 Kustannusten (nettomeno) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (tieto helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?
			Kyllä	Ei	
Pilotoitkohteen toimintakustannukset	Toimintakustannukset / vuosi €		X		X
Pilotoitkohteen toimintakustannusten muutos	Toimintakustannusten muutos €, %			X	X
Pilotoitkohteen toimintakustannusten ja asiakasmäärän suhde	Suhteessa tapahtunut muutos			X	X

### 3.2 Palveluja saaneiden määrän, tuotoksen tai suoritteiden määrän kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (tieto helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?
			Kyllä	Ei	
Palveluja saaneiden määrä palveluittain	Asiakasmäärä		X		X
Palveluja saaneiden asiakkaiden määrässä tapahtuneet muutokset edelliseen vuoteen verrattuna	Asiakasmäärä ja % muutos			X	X

### 3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (tieto helmikuussa 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen?
			Kyllä	Ei	
Henkilöstön kokonaismäärä	Henkilöstömäärä palveluittain			X	X
Henkilöstörakenteen muutos	Henkilöstömäärä ammattiryhmittäin Henkilöstömäärän muutos ammattiryhmittäin			X	X



Henkilöstön määrän kehittyminen suhteessa asiakasmäärän kehittymiseen	Henkilöstömäärä / asiakasmäärä palveluittain		X	X
---	--	--	---	---

## 4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (2014 viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (ei rautuun kyllä/ei)	Perustanko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (ei rautuun kyllä/ei)
Pilotointikohdetta koskevat muutoksenhaut	Muutoksenhaun määrä		X	X
Pilotointikohdetta koskevat kantelut (Ilmoituksen kautta vireille otetut/Oma-aloitteisesti vireille otetut)	Kanteluiden määrä		X	X
Pilotointikohdetta koskevat Yhteydenotot sosiaali- tai potilasasiainmehiin ja tehdyt muutokset	Yhteydenottojen määrä		X	X
Pilotointikohdetta koskevat asiat, jotka kertovat ongelmista	Reklamaatioiden lukumäärä		X	X



**KOKEILUKOHEET JA INDIKAATTORIT**

Kunta: Kuopion kaupunki

Toimintamalli: Omaavuntohojelmia\_2015-2016 / Perhekuntoutus**Kokeilukohteen määrittely**

<b>Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)</b>	<p>Perhekuntoutuksen viittaavaa lainsäädännöllistä perustaa löytyy sosiaalihuoltolaista ja lastensuojelulaista, mutta sille ei ole selkeää määritelmää. Se voi olla päiviä- tai viikkoaikaisia tukea perheelle joko sen omassa kodissa tai kodin ulkopuolella palveluntuottajan tiloissa. Lastensuojelulain 37 §:n mukaan lapselle voidaan järjestää asiakassuunnitelmassa tarkoitettulla tavalla avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuskseen vastaavan henkilön kanssa. Kuntouttava sijoitus voidaan toteuttaa esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa tai päihdehuollon hoitolaikoksessa, jossa on mahdollisuus monipuolisiin perhekuntoutuspalveluihin.</p> <p>Perhekuntoutusta järjestetään sekä omalla toimintana lastensuojelun perheyössä että ostettuna palveluna. Ostetun palvelun on syytä päivittää, jotta ympäristö- ja muutokset otetaan huomioon. Päätöksen perhekuntoutuksesta tekee joko lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai hänen lähihiesimiehensä. Perhekuntoutuksen käytöstä ei ole olemassa selkeää suunnitelmaa.</p>
<b>Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)</b>	Perhekuntoutuksen asiakkaat: alkumittaus helmi-maaliskuussa aloittavat uudet asiakkaat

**Indikaattoreiden määrittely****KOKEILUKOHEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN****1. Asiakasnäkökulma****1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (helmi-maaliskuun 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuneko indikaattori valtakunnalliseen kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
		Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?
Palvelun kriteeristön laati-	Mittari		x	x



minen	Asiakaskorttityövälineen käyttöaste		x	x
Palvelun kohdentumisen arviointi				x

**1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (helmi-maaliskuun 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuneko indikaattori valtakunnalliseen kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
Asiakasmuutoksen todentaminen (Huom! Oheisista mitta-areista valitaan jokaiselle asiakkaalle hänen tilannettaan vastaavat osiot)	Asiakaskortin lapsen kasvuympäristö -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-43) Asiakaskortin sosiaalinen toimintakyky/sosiaaliset suhteet -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-4)		x	x
	Asiakaskortin psyykkinen toimintakyky -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-4)		x	
	Asiakaskortin fyysinen toimintakyky -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-4)		x	
	Asiakaskortin arjen sujuminen lapsella -osion arvossa tapahtunut muutos (asteikko 0-4)		x	
	Asiakaskortin lapsen vanhemman/huoltajan/muun lapsesta huolta pitävän henkilön olosuhteissa tapahtunut muutos		x	
Asiakkaiden palvelutaruissa tapahtuneet muutokset	Asiakaskortin palveluluokan arvossa tapahtunut muutos		x	x
Kuntoutumisen ansio-ohjelmien siirtymisen asiakkaiden määrää	Asiakasmäärä		x	x

**1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista**

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (helmi-maaliskuun 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuneko indikaattori valtakunnalliseen kuntaa laajempaan tietoon ke-ruuseen?
		Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?
Palvelun kriteeristön laati-	Mittari		x	x

(5)

	liskuu 2015)	paan tiedon ke-	
		Kyllä	Ei
Asiakaskokemus palvelun laadusta palveluittain	Kyselylomake	X	Ei
Asiakaskokemus palvelun vaikuttavuudesta palveluittain	Kyselylomake	X	X
Asiakaskokemus palvelun saatavuudesta palveluittain	Kyselylomake	X	X

## 2. Ammatillinen näkökulma

## 2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (helmimaaliskuun liskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?
Perhekuntoutuksen piirissä olevien asiakkaiden osuus kaikista lastensuojeluasiakkaista	%		Kyllä	Ei
Ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa olevien perheiden suhteellinen osuus kaikista perhekuntoutusasiakkaista	%		Ei	Ei

## 2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (helmimaaliskuun liskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?
Palveluntuottajien arvio palvelujen väestötaavuukselta asiakkaiden palvelutarpeeseen palveluittain	Kyselylomakkeen kysymykset		X	Ei

## 2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

(5)

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (helmimaaliskuun liskuu 2015)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?
Välittömään asiakastyöhön käytettävä aika pilotointikohteessa	% osuus koko työpäivästä		X	Ei
Sairauspoissaolojen kehitys	Sairauspoissaolo lopäivät / vuosi		X	Ei

## 3. Maksajan näkökulma

## 3.1 Kustannusten (nettonenot) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (2014 viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?
Pilotointikohteen toimintakustannukset	Toimintakustannukset / vuosi €		X	X
Palveluittain	Toimintakustannukset / asiakas €		X	X
Pilotointikohteen toimintakustannusten muutos	Toimintakustannusten muutos %		X	X
Pilotointikohteen toimintakustannusten ja asiakasmäärien suhde	€ ja % Suhteessa tapahtunut muutos		X	X

## 3.2 Palveluja saaneiden määrän, tuotoksen tai suoritteiden määrän kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (2014 tiedot viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen?
Palveluja saaneiden määrää palveluittain	Asiakasmäärä		X	X
Palveluja saaneiden asiakkaiden määrässä tapahtuneet muutokset edelliseen vuoteen verrattuna	Asiakasmäärä ja % muutos		X	X

ns. keveitä palveluja saaneiden asiakkaiden suhde ns. raskaita palveluja saaviin	suhdeluku	x	x
--	-----------	---	---

### 3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (2014 tiedot viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedonkeruuseen?
			Kyllä	Ei	
Henkilöstön kokonaismäärä	Henkilöstömäärä palveluittain		x		x
Henkilöstörakenteen muutos	Henkilöstömäärä ammattiryhmittäin		x		x
Henkilöstön määrän kehityminen suhteessa asiakasmäärän kehittymiseen	Henkilöstömäärän muutos ammattiryhmittäin Henkilöstömäärä / asiakasmäärä palveluittain		x		x

### 4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (2014 tiedot viime. 15.1.15)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa?		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedonkeruuseen?
			Kyllä	Ei	
Pilotointikohteeseen liittyvät muutoksenhaut	Muutoksenhaun määrä			x	x
Pilotointikohteeseen liittyvät kantelut (Ilmoituksen kautta vireille otetut/Orma-aloitteisesti vireille otetut)	Kanteluiden määrä		x		x
Pilotointikohteeseen liittyvät yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja tehdyt muistutukset	Yhteydenottojen määrä		x		x
Pilotointikohteeseen liittyvät asiat, jotka kertovat ongelmista	Reklamaatioiden lukumäärä		x		x

