



Hallituksen esitys laiksi kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämisestä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeilusta

Oulun kaupunki antaa oheisen pyydetyn asiantuntijalausunnon

Oulussa 4.8.2014

OULUN KAUPUNKI

Matti Pennanen
Kaupunginjohtaja



Oulun kaupunki pitää tärkeänä kaupunkinen palvelujen ja tehtävien läpi käymistä eri ministeriöiden kesken, millä valtioneuvosto tavoittelee hallituskaudeksi päättämiään säästötavoitteita. Oulun kaupunki pitää tärkeänä, että painopisteiden määrittelyssä painotetaan asiakaslähtöisyyden näkökulmaa ja asiakastiedon vapauttamista lähtökohtana.

Valtakunnassa on menossa suuria uudistuksia mm. kuntarakenteeseen liittyen, joilla on huomattavia vaikutuksia palvelujen ja tehtävien järjestämiseen sitä myöten myös kuntien tehtävien sisältöön ja mahdollisesti kuntayhtymien rooliin. Mahdolliset muutokset tulisi ennakoitua huomioon kuntien palvelujen ja tehtävien sisällöllisessä uudistamisessa.

Kuntien haasteena on palveluiden vaikuttavuuden lisääminen ja tätä kautta kustannussäästöt. Vaikuttavuus taataan parhaiten asiakaslähtöisyydellä, tietyille asiakasryhmälle (segmentille) tarjottavalla palvelukokonaisuudella. Nämä palvelukokonaisuudet löytyvät parhaiten yhdessä asiakkaiden kanssa kehittämällä (esim. palvelumuotoilu). Toteutus edellyttää usein moniammatillista, yli perinteiset ammatti- ja hallintokuntarajojen tapahtuvaa, yhteistyötä.

Käytännön asiakastilanteessa tällaisen palvelun toteutus on asiakkaan kanssa yhdessä toimimista, hänen omatoimisuuttaan tukevien ratkaisujen löytämistä. Palvelut tarjotaan mahdollisimman ennakkolisesti ennen kuin asiakkaan tilanne vaatii ns. raskaita palveluja. Asiakkaan näkökulmasta palvelu vastaa mahdollisimman hyvin tarpeisiin ja tuottaa todennäköisesti hyvän palvelukokemuksen. Tällainen palvelu edellyttää avoimia keskusteluja ja **henkilön erilaisten tietojen yhdistämismahdollisuutta**.

Hallituksen esitys on odotettu mukainen ja yhteistyöneuvotteluissa esille tulleet asiat on huomioitu hyvin.

Hyvinvoinnin integrointia toimintamallia koskeva kokeilu

Lakiesityksessä todetaan, että hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskevan kokeilun tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisten ja moniammatillisten toimintamallien luomista ja käyttämistä kuntien lakisääteisiä palveluja järjestettäessä ja tuotettaessa tavoitteena tehokas ja vaikuttava toiminta. Lisäksi kokeilulla pyritään edistämään toiminnan suunnittelussa palveluja käyttävän henkilön elinolosuhteita ja yksilöllisiä tarpeita koskevan tiedon käsittelyä henkilön edun mukaisesti sekä turvaten hänen yksityiselämänsä ja henkilötietojensa suoja. Linjaus tukee Oulun kaupungin moniammatillista toimintatapaa ja hyvinvointikeskusmallin kehittämistyötä.

Yksilötason palvelusuunnitelman tarvelähtöinen yhdistäminen tukee mahdollista rakentaa moniammatillista ja asiakaskeskeinen palvelusuunnitelma.

Nuorisotakuuta koskeva kokeilu

Nuorisotakuukokeilun avulla on tarkoitus tukea nuorisotakuun paikallista toteuttamista. Nuorisotakuuta koskevassa kokeilussa kehitetään kuntien ja työ- ja elinkeinoviranomaisten yhteistyön toimintamalleja, nuorten työhön ja opintoihin sijoittumisen palvelupolkuja ja eri





palvelumuotojen tarjonnan lisäämistä sekä tiedonsaantia nuoren tilanteesta ja palvelujen käytöstä

Nuorisotakuun toteuttamisen kannalta on tärkeää, että asiakas antaa asiakasvastaavalle luvan pääsyyn kaikkea häntä koskeviin tietoihin. Yhteisen palvelusuunnitelman lukuoikeus tulee olla kaikilla yhteistyön osapuolilla.

Oulun esimerkkejä asiakaslähtöisestä toiminnasta

Hyvinvointikeskus

Hyvinvointikeskus on asiakaslähtöinen, alueen ja väestön tarpeiden mukaan muuntuva toimintamalli, jolla pyritään turvaamaan oululaisten yhdenvertaiset ja tasa-arvoiset palvelut. Hyvinvointikeskus ei ole pelkkä fyysinen rakennus ja tietyt määritellyt palvelut, vaan kyse on laajemmin periaatteesta järjestää alueen palvelut monitoimijaisesti, kunnan toimijoiden, yksityisten toimijoiden ja kolmannen sektorin yhteistyöllä painottaen ennaltaehkäisyä ja kuntalaisten omavastuuta. Hyvinvointikeskus ja – piste muodostavat kokonaisuuden, jossa on eritasoisia palveluita ja niiden palvelut ja toiminnot vaihtelevat alueen asiakastarpeiden ja olosuhteiden mukaisesti.

Hyvinvointineuvola

Hyvinvointineuvolassa eri ammattilaiset toimivat yhdessä lasta odottavien ja pikkulapsiperheiden hyvinvoinnin tukena perheiden omissa toimintaympäristöissä. Hyvinvointineuvolamallilla halutaan varmistaa, että perhe saa tiivistä tukea varhaisessa vaiheessa ennen kuin ongelmat vaikeutuvat. Palvelussa tunnistetaan perheen tuen tarpeet. Yhdessä perheen kanssa sovitaan tavoitteet ja tehdään suunnitelma etenemisestä. Useimmiten terveydenhoitaja kokoaa tarvittavan moniammatillisen tiimin, johon voivat kuulua esimerkiksi sosiaali-, päihde- ja perhetyöntekijä. Näin perhe saa tarvitsemansa tuen mahdollisimman nopeasti ilman lähetteitä. Hyvinvointineuvolan työmuotoja ovat työparityöskentely, kotikäynnit, verkostopalaverit, ryhmät ja yksilökäynnit. Moniammatilliselle työlle on luotu aikataulut ja muut käytännön yhteistyötä tukevat rakenteet.

Sivistystoimen ja sosiaali- ja kulttuuritoimen yhteistyölle ole nykyiselläänkään varsinaisia lainsäädännöllisiä esteitä, mutta esteet ovat eri ammattiryhmien asenteissa ja lain erilaisissa tulkinnoissa. Nykyistäkin lainsäädäntöä voidaan tulkita viranomaisten kesken varsin avarasti ennaltaehkäisevän työn kannalta, jos siihen on tarvittava tahtotila. Yhteistyönäkemyksiä tulisi edistää mm. koulutuksella ja organisaatoratkaisuilla. Tarvitaan myös yhteistä, yli hallintorajojen ylettyvää – asiakaslähtöistä - tavoitteenasettelua, järjestelmällistä tietojohtamista, ohjelmatyötä sekä yhteensopivia asiakastietojärjestelmiä.

Byströmin palvelut: Byströmin nuorten palvelut on matalan kynnyksen palvelu oululaisille nuorille. Palvelu on suunnattu ensisijaisesti 16–25-vuotiaille. Tavoite on, että nuori saa tarvitsemansa palvelun samasta paikasta. Byströmin talossa voi asioida ilman ajanvarausta sekä ajanvarauksella. Palvelua annetaan mm. työhön ja koulutukseen sijoittumisen edistämisessä sekä arjen toimintaan ja elämänhallintaan, terveyteen, päihteisiin, liikuntaan, vapaa-aikaan, kansainvälisyyteen, asumiseen ja talouteen ym. asioihin liittyen. Byströmin nuorten palveluiden toiminnan pääpaino on





ennaltaehkäisevissä palveluissa ja tavoitteena on, että nuorten siirtyminen ns. korjaaviin palveluihin vähenee. Yhteistyökumppanien kanssa tehtävä yhteistyö helpottuu kun on yksi osoite, johon voi ottaa yhteyttä nuoren asioissa. Toiminnan kannalta keskeistä on, että nuoren asiakastieto on palveluohjaajan (asiakasvastaavan) käytössä. Käytännön työskentelyn kannalta asiakastyön päällekkäisyyttä vähentäisi mm. kunnallisten työllisyyspalveluiden mahdollisuudet työhallinnon kanssa yhteisiin TYPPI - tietojärjestelmiin.

