



SOPIMUS

Sopimus kuntakokeilujen toteuttamisesta Tampereen, Nokian ja Ylöjärven kaupungeissa ja Kangasalan, Pirkkalan ja Vesilahden kunnissa

Sopimuksen osapuolet

Sopimuksen osapuolina ovat Tampereen kaupunki vastuukuntana ja Nokian ja Ylöjärven kaupunki, sekä Kangasalan, Pirkkalan ja Vesilahden kunnat (myöhemmin kokeilukunnat) sekä valtiovarainministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö.

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 vähentämistä 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 veloitteet ja vastuut

Tällä sopimuksella osapuolet solmivat kuntakokeilulain 29 §:ssä tarkoitetun sopimuksen. Osapuolet sitoutuvat toteuttamaan kuntakokeilulain 2 luvun ja 4luvun 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 ehtoista 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:

1. Tampere: Lapsiperheet (lapset iältään 0-8 v.). Varhaiskasvatuksen, perusopetuksen alkuopetuksen, oppilashuollon toimijoiden, neuvola- ja koulu-terveydenhuollon sekä perhetyön että tarvittaessa muiden sosiaali- ja terveyden huollon palvelujen integroitu palvelu.

Tavoite ja toimintamalli:

Kokeilun perustana on Tampereella kehitetty hyvinvointineuvolan (Tiimipalvelu Keinu) toimintamalli. Tavoitteena on palvelujen järjestämisen tehostamiseksi ja palvelun parantamiseksi hyödyntää jo kehitettyä ja pilotoitua sähköistä alustaa ja järjestelmää, joka mahdollistaa sektorirajat ylittävän yhteistyön ja asiakkaan edun mukaisen tietojen siirtymisen yhteisen palvelusuunnitelman tukemana. Kohti kumppanuutta –hankkeessa kehitettyä sähköistä alustaa arvioidaan lähtökohtana kokeilulain 6 ja 7 §:n määräykset. Samalla aiemmin kehitettyihin toimintamalleihin kytketään asiakkaan vastuutyöntekijän rooli ja tehtävät.

Kokeilualue ja kokeilukohde:

2. Pirkkala: Lasten, nuorten ja lapsiperheiden tuen palveluiden integrointi varhaiskasvatus- ja perusopetuspalveluiden sekä sosiaali- ja terveystalveluiden kanssa.

Tavoite ja toimintamalli:

Pirkkalassa on valmistelussa palvelukeskusmalli, johon on koottu lasten, nuorten ja lapsiperheiden tukeen liittyvät palvelut sekä sivistys- että perusturvaosastolta. Tavoitteena, on että palvelut voidaan tarjota asiakasryhmille koordinoitusti ja tarkoituksenmukaisesti yli sektorirajojen. Yhteistyötä syvennetään tämän hankkeen kautta ottamalla käyttöön yhteisen palvelusuunnitelman laatiminen kokeilulain mahdollistamalla tavalla.

Tämä edellyttää hallintokuntien rajat ylittävän yhteisen sähköisen alustan käyttöönottoa.

2. Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu

A. Indikaattoriperusteinen viranomaisvalvonta

Kokeilualue ja kokeilukohde:

1. Tampere: Härmälän alue (Kuuselan Seniorikeskus), vanhusten tehostettu palveluasuminen, ostopalvelu
2. Tampere: Koukkuniemen alue (Impivaara ja Jukola (Jukola sisältää Kontukodin)), vanhusten tehostettu palveluasuminen, kunta ja ostopalvelu
3. Tampere: Amuri-Pyynikki, vanhusten kotihoito, kunta
4. Tampere: Härmälän alue, vanhusten kotihoito, ostopalvelu

Tavoite ja toimintamalli:

- Omavalvonnan roolin ja yhteistyön kehittäminen Aluehallintoviraston/Valviran kanssa
- Hyvinvointiteknologian ja omavalvonnan tosiasiallinen hyödyntäminen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden näkökulmasta. Miten hyvinvointiteknologian avulla määritellään riittävä työvoiman käyttö ja henkilöstörakenteen muutokset suhteessa palveluiden tarpeeseen ja laatuun.
- RUG-tuotteistuksen ja henkilöstömitoituksen kytkeminen yhteen. Reunaehtona, että tehostetussa palveluasumisessa henkilöstömitoitus ei alita 0,5.

Henkilöstön mitoitus voi kokeiluissa perustua asiakaskohtaiseen tarpeeseen ja palvelutarvearvioon. Ympäri vuorokautista hoitoa tarvitsevien asukkaiden osalta noudatetaan tehostetun palveluasumisen laatusuosituksen mukaista henkilöstön vähimmäismitoitusta 0,50 hoitotyöntekijää asukasta kohden.

Kokeilualue ja kokeilukohde:

5. Ylöjärvi: Keihäsniemi, dementia koti ja Ryhmä koti Pehtoori, vanhusten tehostettu palveluasuminen, kunta

Tavoite ja toimintamalli:

- Tavoitteena on luoda Keihäsniemen alueelle kampusmallin mukainen toimintamalli. Toimintayksiköt voisivat joustavasti käyttää kampusalueella henkilöstöä asiakkaiden hoitoisuuden ja määrän vaihteluiden mukaan minimin ollessa kuitenkin tehostetussa palveluasumisessa 0,5 työntekijää/asukas. Kampusalueelle kuuluvat myös lähietäisyydellä sijaitseva tavallisen palveluasumisen ryhmä koti Fröökynä (7 asukasta) ja Keihäsniemen dementia kodin kanssa samassa kiinteistössä sijaitseva tavallisen palveluasumisen palvelutalo Keihäsniemen koti (36 asukasta).
- Myös tavallisen palveluasumisen yksiköt ja kotihoito voisivat tukeutua kokeilun kohteena olevien tehostetun palveluasumisen yksiköihin esim. yhteisen yöpartioinnin ja asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta tukevia teknologisia ratkaisuja hyväksi käyttäen.

Asiakkaiden hoitoisuuden ja määrän vaihteluiden mukaan korkeamman mitoituksen omaavan yksikön henkilöstöä voitaisiin joustavasti käyttää, mikä olisi toiminnan tehokkuuden ja synergiaetujen kannalta perusteltua.

- Kokeilussa palveluasumisen ja kotihoidon henkilöstöä voidaan tarkastella kokonaisuutena ja luoda malleja henkilöstön joustavalle käytölle myös näiden palvelumuotojen välille.

Henkilöstön mitoitus voi kokeiluissa perustua asiakaskohtaiseen tarpeeseen ja palvelutarvearvioon. Ympäri vuorokautista hoitoa tarvitsevien asukkaiden osalta noudatetaan tehostetun palveluasumisen laatusuosituksen mukaista henkilöstön vähimmäismitoitusta 0,50 hoitotyöntekijää asukasta kohden.

Kokeilualue ja kokeilukohde:

6. Ylöjärvi: Viljakkala-Kurun alue, Idän alueen kotihoito, läntisen alueen kotihoito ja pohjoinen kotihoito, vanhusten kotihoitopalvelut, kunta.

Tavoite ja toimintamalli:

- Tavoitteena on liittää kotihoito entistä tiiviimmin mukaan Ylöjärven eri alueiden jo olemassa olevien palvelukampusten yhteyteen siten, että hyödynnetään yhteisten tilojen käyttömahdollisuuksia ja henkilöstön käyttöä joustavasti kotihoidon sisällä ja mahdollisesti myös asumispalveluyksiköiden ja kotihoidon välillä.
- Kokeilun kohteena ovat yksiköt tukeutuvat toisiinsa esim. yhteisen yöpartioinnin ja asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta tukevia teknologisia ratkaisuja hyväksi käyttäen.
- Kampusalueen yhteisiä tiloja käyttämällä pyritään lisäämään kotihoidon asiakkaille ryhmässä annettuja palveluja ja siten lisäämään kotihoidon riittävyttä.
- Asiakkaiden hoitoisuuden ja määrän vaihteluiden mukaan korkeamman mitoituksen omaavan kotihoitoyksikön henkilöstöä voitaisiin joustavasti käyttää, mikä olisi toiminnan tehokkuuden ja synergiaetujen kannalta perusteltua.
- Kokeilussa kotihoidon ja palveluasumisen henkilöstöä voidaan tarkastella kokonaisuutena ja luoda malleja henkilöstön joustavalle käytölle myös näiden palvelumuotojen välille.

Henkilöstön mitoitus voi kokeiluissa perustua asiakaskohtaiseen tarpeeseen ja palvelutarvearvioon. Ympäri vuorokautista hoitoa tarvitsevien asukkaiden osalta noudatetaan tehostetun palveluasumisen laatusuosituksen mukaista henkilöstön vähimmäismitoitusta 0,50 hoitotyöntekijää asukasta kohden.

Kokeilualue ja kokeilukohde:

7. Pirkkala: Pirkkalan yhteistoiminta-alueen ympärivuorokautisen hoiva ja kotihoito (Pirkkala ja Vesilahti).

Tavoite ja toimintamalli:

- Omavalvonnan roolin ja yhteistyön kehittäminen yhteistyössä Aluehallintoviraston ja Valviran kanssa.

- Hyvinvointiteknologian ja omavalvonnan tosiasiallinen hyödyntäminen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden näkökulmasta. Miten hyvinvointiteknologian avulla määritellään riittävä työvoiman käyttö ja henkilöstörakenteen muutokset suhteessa palveluiden tarpeeseen ja laatuun.
- Tavoitteena on selvittää samassa palvelukampuksessa toimivien ympärivuorokautisen hoivapalveluyksiköiden (asumispalvelu) ja itsenäisesti kotona asuvien (kotihoidon palvelut) liittyvät henkilöstön yhteiskäytön mahdollisuuksia asumispalveluyksiköiden ja kotihoidon välillä asiakasten palvelutarpeiden mukaisesti.
- Kokeilussa kotihoidon ja asumispalveluiden (tehostettu palveluasuminen) henkilöstöä tarkastellaan kokonaisuutena ja luodaan malleja henkilöstön joustavalle käytölle myös näiden palvelumuotojen välillä.
- Kokeilussa pyritään hyödyntämään lisäksi teknologisia ratkaisuja itsenäisesti kotona asuvien (kotihoidon palvelut) turvallisuutta ja sosiaalista yhteisöllisyyttä tukemalla.

RUG-tuotteistuksen ja henkilöstömitoituksen kytkeminen yhteen. Reunaehdona, että tehostetussa palveluasumisessa henkilöstömitoitus ei alita 0,5.

Henkilöstön mitoitus voi kokeiluissa perustua asiakaskohtaiseen tarpeeseen ja palvelutarvearvioon. Ympärivuorokautista hoitoa tarvitsevien asukkaiden osalta noudatetaan tehostetun palveluasumisen laatusuosituksen mukaista henkilöstön vähimmäismitoitusta 0,50 hoitotyöntekijää asukasta kohden.

B. Aluehallintovirastojen toimintatapojen kehittämiseen osallistuminen

Kokeilukohteena on Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston ja Tampereen sekä Ylöjärven kaupunkien ja Pirkkalan yhteistoiminta-alueen yhteistyö erityisesti edellä osiossa A lueteltujen kokeilukohteiden 1–6 osalta.

C. Omavalvonnan ja sen roolin kehittäminen

Omavalvonnan kehittämisen kokeilukohteina ovat edellä osiossa A luetellut tehostetun palveluasumisen ja kotihoidon kohteet

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 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto soveltaa valvontakokeilun kohdealueella ensisijaisesti tässä sopimuksessa määritellyjä 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 viestintäratkaisun (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).

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 säätäessään 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 yhdeksän (9) samasanaista kappaletta, yksi jokaiselle osapuolelle.

Valtiovarainministeriö

Helsingissä ^{22/1} 2014

Paula Risikko
liikenne- ja kuntaministeri

Silja Hiironniemi
ylijohtaja

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Helsingissä __ / __ 2014

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

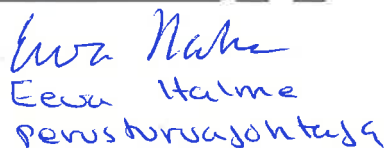
Helsingissä __ / __ 2014

Susanna Huovinen
peruspalveluministeriPäivi Sillanaukee
kansliapäällikkö**Tampereen kaupunginhallitus**

Tampereella __, 5 / 12 2014

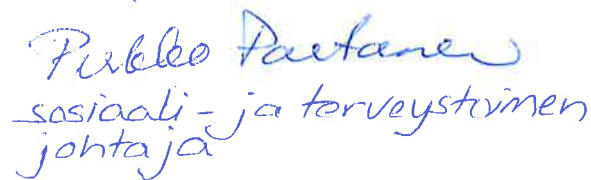
Juha Yli-Rajala
konsernijohtajaJouko Aarnio
kaupunginlakimies**Nokian kaupunki**

Nokia __, 12 / 12 2014


Eeva Halme
perusturvajohtaja**Ylöjärven kaupunki**

Ylöjärvi __, 16 / 12 2014

Anne Santalahti
terveys- ja sosiaali-johtaja

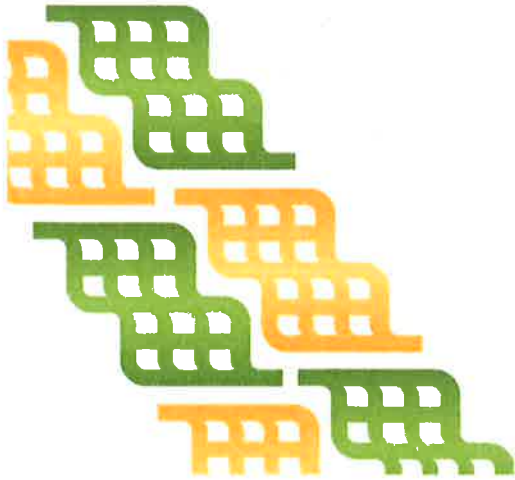
Kangasalan kuntaKangasalla, 18/12 2014**Oskari Auvinen**
kunnanjohtaja**Seppo Saarinen**
talusjohtaja**Pirkkalan kunta**Pirkkala, 5/1 2014 5**HELENA RISSANEN**
pormestari
JAAKKO JOENSUU
kansliapäällikkö**Vesilahden kunta**Vesilahden, 8/1 2014 5
kunnanjohtaja
sosiaali- ja terveystoimen
johtaja**Jakelu**Valtiovarainministeriö
Opetus- ja kulttuuriministeriö
Sosiaali- ja terveysministeriö
Tampereen kaupunki
Nokian kaupunki
Ylöjärven kaupunki
Kangasalan kunta
Pirkkalan kunta
Vesilahden kunta**Tiedoksi**Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

1875
1876

1877
1878

1879
1880

1881
1882



Sisällys

JOHDANTO	3
1. OMAVALVONTAOHJELMAN KOHDE JA LAAJUUS	3
2. PALVELUJEN JÄRJESTÄMISEN PERIAATTEET OHJELMAN KOHDEALUEELLA5	
2.1 Kotihoito	6
2.2 Tehostettu palveluasuminen	7
3. PALVELUJEN TULOKSELLISUUDEN SEURANNAN INDIKAATTORIT KOHDEALUEELLA	8
3.1 Kotihoidon toiminnan seuranta ja valvonnan toteutus	9
3.2 Tehostetun palveluasumisen seuranta ja valvonnan toteutus	10
4. TOIMINTAAN PUUTTUMINEN	10
5. OMAVALVONTAOHJELMAN TOTEUTUMISEN RAPORTOINTI KUNNASSA	11
6. PROSESSI EPÄKOHTIEN KORJAAMISEKSI	12

OMAVALVONTAOHJELMA 2015–2016

Kuntakokous

Tampereen kaupunki, ikäihmisten palvelut



JOHDANTO

Tampereen kaupunki on mukana vuosina 2015–2016 valtiovarainministeriön kuntakokeiluissa, jossa kehitetään kuntien toimintaan liittyvää valvontaa. Tavoitteena on valvonnan kehittäminen Tampereen kaupungin ikäihmisten palveluissa indikaattoriperusteiseen valvontaan sekä omavalvonnan roolin vahvistaminen. Päämääränä on siirtyä valvonnassa normiohjauksesta informaatio-ohjaukseen ja painopisteen siirtäminen ennakoivaan valvontaan ja tiedolla ohjaamiseen sekä indikaattoriperusteiseen valvontaan.

Hankkeessa henkilöstöresursssia kohdennetaan joustavasti niin, että se vastaa asiakkaiden vaatimaan palveluntarpeeseen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti hyvinvointiteknologiaa hyödyntäen Tampereen kaupungin kotihoidossa sekä Härmälän alueella.

Tehostetun palveluasumisen kohdalla tavoitteena on resurssien kohdentaminen oikeisiin kohteisiin niin, että resurssit vastaavat asiakkaan vaatimaa palveluntarvetta sekä olemassa olevan hyvinvointiteknologian hyödyntäminen ja uuden käyttöön ottaminen.

Koko Tampereen kaupungin Tampere-Orivesi-yhteistoiminta-alueelle järjestämien ikäihmisten palvelujen valvontasuunnitelmaa päivitetäessä huomioidaan tämä kuntakokeiluun laadittu omavalvontaohjelma indikaattoreineen.

Kuntakokeilun aikana kehitetään valvonnan toimintatapoja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston sekä ja Valviran kanssa.

1. OMAVALVONTAOHJELMAN KOHDE JA LAAJUUS

Tampereen kaupungin toimintamallien kehittämistä koskevassa kuntakokeiluosapimuksessa kokeilukohteeksi on määritely Amuri-Pyynikki alueen sekä Härmälän alueen kotihoito ja Koukkuniemen alueen sekä Härmälän alueen tehostetun palveluasumisen kohteet.

1. Tampere: Härmälän alue (Kuuselan Seniorikeskus), vanhusten tehostettu palveluasuminen, ostopalvelu (asiakasmäärä Kuusela 84)
2. Tampere: Koukkuniemen alue (Impivaara ja Jukola (Jukola sisältää Kontukodin), vanhusten tehostettu palveluasuminen, kunta ja ostopalvelu (asiakasmäärä 140)
3. Tampere: Amuri-Pyynikki, vanhusten kotihoito, kunta (asiakasmäärä 215)
4. Tampere: Härmälän alue, vanhusten kotihoito, ostopalvelu (asiakasmäärä 22)

Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu 2015 - 2016		Tampereen kaupunki		17.12.2015
KOKEILUALUE JA KOKEILUKOHDE Tehostettu palveluasuminen: Koukkuniemen alueella Impivaara ja Jukola kunnan omasta tuotantona ja yhteiskunnallinen yritys Kontukoti, Härmälän alueella Kuusela Kotihoito: Amuri-Pyynikki alue kunnan omasta tuotantona ja Härmälän alue ostopalveluna				
TYÖSUUNNITELMA VUODELLE 2015				
TARVE: Valvonnan kehittäminen ja omavalvonnan roolin vahvistaminen osana viranomaisvalvontaa				
PÄÄMÄÄRÄ: Siirrytään valvonnassa normiohjauksesta informaatio-ohjaukseen ja siirretään painopistettä ennakoivaan valvontaan ja tiedolla ohjaamiseen				
TAVOITE 1: Siirtyminen indikaattoriperusteiseen valvontaan	TAVOITE 2: Osallistetaan AV:n toimintatapojen kehittämiseen	TAVOITE 3: Kehitetään omavalvonnan roolia		
ALATAVOITE 1: Tehostetussa palveluasumisessa asiakkaan saaman palvelun laatu ja vaikuttavuus säilyvät sovullisella tasolla, Vaikka henkilöstöresursssia joustavamminkin asiakkaan tarpeen mukaan esim. hyvinvointiteknologiaa hyödyntäen.	ALATAVOITE 2: Kotihoidossa henkilöstöresurssien joustava kohdentaminen asiakkaan tarpeen mukaan ja hyödyntäen hyvinvointiteknologiaa.	ALATAVOITE: Kuvataan kaupungin ja AV:n tiedonvaihto- ja yhteistyökäytännöt ohjaukseen ja valvontaan liittyen	ALATAVOITE: Kaupungin nykyisen omavalvontaohjelman päivittäminen vastaamaan indikaattoriperusteista valvontaa	KEINOT Kaupungin omavalvontaohjelman rakennetta ja sisältöä täydennetään kokeilukohteiden osalta, lisätään siihen kokeilussa testattavat indikaattorit
KEINOT Palvelua tuottavat kokeilyksikot ohjeistetaan kokeilun ajan kohdentamaan henkilöstöresurssit vapaammiin asiakkaan tarpeen mukaan, kuitenkin niin, että henkilöstöomiorituksien alarajana tehostetussa palveluasumisessa pidetään 0,5 vakanssia/hoidettava.	KEINOT Seurataan kokeilun kuluessa asiakkaan näkökulmasta palvelujen: <ul style="list-style-type: none"> * saatavuutta ja kohdentumista * sisältöä, laatua ja vaikuttavuutta sekä *asiakkaiden palvelukokemusta. Seurataan ammattilaisten näkökulmasta: <ul style="list-style-type: none"> * palvelurakennetta * palveluntuottajan käytyä *henkilöstön tilannetta (sairauspoissaolot, vaihtuvuus). Seurataan maksajan näkökulmasta: <ul style="list-style-type: none"> *kustannusten kehitystä *tuotosta (asiakasmäärä ja palvelun määrä) *henkilöstön määrää ja rakennetta Seurataan ongelmista kertovia asioita	KEINOT Kartoitetaan kokeiluvuoden aikana toteutuvan yhteydenpidon muodot ja kanavat ja sovitetaan toimintamallin mahdolliset kehittämistarpeet.		

Kuva 1. Työsuunnitelma valvontaa koskevan kokeilun toteuttamiseksi.

2. PALVELUJEN JÄRJESTÄMISEN PERIAATTEET OHJELMAN KOHDEALUEELLA

Ikäihmisten palvelut neljässä kokeiluohjeessa järjestetään sekä kaupungin omana tuotantona ja ostopalveluna. Sekä kotihoidosta että tehostetusta palveluasumisesta mukana on sekä kaupungin itse tuottamaa palvelua että ulkoisilta palveluntuottajilta ostettavaa palvelua.

Hämmälän alue

Hämmälän alueella tehostettua palveluasumista ja kotihoitoa tarjoaa kilpailutettu konsortio, jonka jäsenet ovat Pirkkanmaan Senioripalvelut Oy sekä Tampereen Kaupunkiläheisyys ry. Kokeiluohje on rajattu kuitenkin Kuuselan Seniorikeskukseen ja sen välittömään läheisyyteen, jossa palveluntuottajana toimii Pirkkanmaan Senioripalvelut Oy. Kuuselan Seniorikeskuksessa on viisi tehostetun palveluasumisen ryhmäkotia, joissa on yhteensä 71 asukasta. Suurimmalla osalla näiden ryhmäkotien asukkaista on keskivaikea tai vaikea muistisairaus. Palvelutalon puolella on tehostetun palveluasumisen asukkaita 13, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa, mutta eivät ryhmäkotimuotoista tehostettua palveluasumista. Kotihoitoa tarjotaan Kuuselan Seniorikeskuksen yhteydessä sijaitseviin asuntopiiriin.

Jukola-Impivaara

Näsijärven rannalle valmistuneet tehostetun palveluasumisen ryhmäkodit Impivaaraan ja Jukolaan ovat ensimmäisiä kaupungin oman tuotannon tehostetun palveluasumisen koteja. Jukola-talossa on lisäksi kaksi ryhmäkotia, joiden palvelut tuottaa yhteiskunnallinen yritys kaksi.nolla Oy. Yhteiskunnallisen yrityksen toiminnassa korostuu avoimuus ja vastuullisuus, sekä halu tehdä hyviä asioita lähiympäristössä. Impivaara on uudisrakennus, joka otettiin käyttöön vuonna 2013. Impivaarassa on viisi ryhmäkotia ja niissä yhteensä 69 asukasta. Ryhmäkodeissa on mahdollisuus hoitaa hyvinkin paljon apua tarvitsevia asukkaita, sillä asukashuoneissa on mahdollisuus mm. katonosturiin sekä seinähapen käyttöön. Tämän vuoksi yksikköön muuttaa asukkaita, jotka hyötyvät kyseisen yksikön mahdollisuuksista. Jukola on peruskorjattu tehostetun palveluasumisen yksiköksi entisistä vanhaikodin osastoista. Jukolassa ja Impivaarassa jokaisella ryhmäkodin asukkaalla on oma asuinhuoneensa wc- ja suihkutiloineen. Lisäksi asukkaan käytössä on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat sekä saunatilat.

Amuri-Pyynikki-alueen kotihoito

Amuri-Pyynikki-alueen kotihoito järjestetään Tampereen kaupungin omana tuotantona. Amuri-Pyynikin alue sijaitsee Tampereen kaupungin keskustan alueella, jossa välimatkat ovat lyhyet. Alueella on monientaista asumista, kuten tavallista kerrostaloasumista, pientaloja ja senioritaloja.

2.1 Kotihoito

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kotona selviytymisen kannalta riittäviä kotiin järjestettyjä sosiaali- ja terveyspalveluja kuten apua, tukea, hoivaa ja hoitoa, sekä ohjausta päivittäisistä perustoiminnoista suoriutumisenessa tarvittaessa ympärivuorokautisesti.

Kotihoidon palveluja ovat kotipalvelu, kotisairaanhoito ja kotihoidon tukipalvelut. Kotipalvelun järjestämisestä säädetään sosiaalihuoltolaissa (710/1982) ja kotisairaanhoitoon palveluista terveydenhuoltolaissa (1326/2010).

Tampereen kaupungin kotihoidossa on käytetty RAI-järjestelmää vuodesta 2007. RAI-järjestelmä on asiakkaan hoidon, palveluiden laadun ja kustannustehokkuuden parantamiseksi kehitetty standardoitu ja kansainvälisesti päteväksi ja luotettavaksi osoitettu asiakkaiden tarpeiden ja voimavarojen arviointijärjestelmä. Hoivan tarve vaihtelee yksilöllisesti, siksi taloudellisuutta ja tuottavuutta kuvattaessa on asiakasrakente otettava huomioon. Näiden kuvaamiseksi käytetään RAI-järjestelmään perustuvaa RUG-luokitusta. Kotihoidossa on kuusi RUG-palvelutuotetta: aktiivinen kuntoutus, vaativa perushoito, sairaanhoito, muistisairaanhoito, mielenterveys- ja päihdehoito sekä toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä arkiapu. Kotihoidossa otetaan RUG-luokitus käyttöön vuoden 2015 alusta. RUG-luokituksen mukaan rakennetuissa kuudessa palvelutuotteissa asiakkaan tarvitseman hoivan määrä vaihtelee ja tämä määrittää myös tarvittavaa henkilöikunnan määrää ja tarvittavaa osaamisprofiilia (henkilökunnan ammatijakauma).

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Asiakkaan toimintakyvyn lisäksi palvelujen myöntämiseen vaikuttavat sosiaalinen verkosto, omaisten ja läheisten osallistumismahdollisuudet, asunto-olosuhteet sekä mahdolliset omahoitoiset palvelut.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja kriteerien täyttymisen arvioinnissa käytetään perustana RAI-järjestelmää, joka on asiakkaiden hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusten arviointi- ja seuranta-järjestelmä. RAI-järjestelmä perustuu yksilön tarpeiden monipuoliseen systemaattiseen arviointiin ja se soveltuu yksilön palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaan sekä hoidon tulosten seurantaan. RAI-järjestelmä käsittää satoja eri kysymyksiä, joista samalla rakentuu joukko kansainvälisesti testattuja päteviksi ja luotettaviksi todettuja mittareita. Palvelutarpeen arviointijaksolla RAI-arviointi tehdään kaikille asiakkaille osana kokonaisvaltaista palvelutarpeen arviointia ja se toimii myös palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnan perustana.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden palvelutarvetta ja tavoitteisiin pääsyä arvioidaan asiakkaan toimintakykyä mittaavan RAI-arvioinnin ja väliarvioinnin avulla vähintään kuuden kuukauden välein ja aina toimintakyvyn merkittävästi muuttuessa. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella myönnettävien palvelujen määrää voidaan lisätä. Palveluja voidaan myös vähentää tai lopettaa palvelut kokonaan, mikäli asiakkaan tilanteessa ja toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, joiden perusteella palvelun myöntämisen kriteerit eivät enää täyty (Kotihoidon palvelujen myöntämisen kriteerit ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessissa, Ikäihmisten palvelujen lautakunta 20.2.2013).

2.2 Tehostettu palveluasuminen

Tehostetussa palveluasumisessa asukkaan perustarpeista huolehditaan ympäri vuorokauden. Asukkaan itsenäisyyden kunnioittaminen, oman elämän hallitseminen ja kodinomaisen ilmapiirin vaaliminen ohjaavat yksilöllisen palvelun ja hoidon toteuttamista. Ryhmäkodin yhteisöllisyys tarjoaa asukkaalle turvallisen kodin loppuiksi.

Tehostettu palveluasuminen sisältää tarvittavat sairaanhoito- ja lääkityshoidot (mm. lääkityshoidot, geriatripalvelut, saattohoitomaailiisuuden, vaate- ja iinavaatehuollosta huolehtimisen sekä asuinympäristön siivouksesta huolehtimisen).

RUG-luokitus on käytössä tehostetussa palveluasumisessa ja ne pohjautuvat tehtyihin RAI-arvioiteihin. Näitä apuna käyttäen voidaan löytää eri asiakasryhmiä, joilla on saman- kaltaisuutta sekä toimintakyvyssä että palvelutarpeissa. RUG-III LTC/34 -luokituksen pohjalta asiakasryhmiä on yhteensä 34, joista edelleen on ryhmiteltävissä suurempia kokonaisuuksia pohjaksi palvelutuotteille, joille määritellään sisältö, hinta ja laatu. Tuotekuvaukset on muodostettu siten, että palvelutuotteet sisältävät kaikissa palvelutuotteissa olevan peruspalvelun ja palvelutuotteittaisen asiakkaan ensisijaisen tarpeen. Tehostetussa palveluasumisessa on kuusi RUG-palvelutuotetta: aktiivinen kuntoutus, vaativa perushoito, sairaanhoito, muistisairaahoito, mielenterveys- ja päihdehoito sekä toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä arkiapu. Samankaltaisuus asiakasryhmissä ja niihin pohjautuvissa tuotteissa ilmenee muun muassa tarvittavana henkilöstön osaamisvaatimuksena. Palvelutuottekohtaiset kustannuspainot kuvaavat palvelutuotteiden välistä eroa hoitoisuudessa. RUG-luokituksen avulla voidaankin arvioida tarvittavaa hoitohenkilöstömitoitusta asumispalveluyksikköä tarkemmin tasolla.

Yhteisten ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn kriteerien tarkoituksena on varmistaa kuntalaisten yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus hoitopaikkaa haettaessa. Niiden pohjalta palvelupäättökseen tekevät asiakasohjauksen sosiaalityöntekijät pystyvät kohteilemaan asiakkaita tasapuolisesti. Kriteerien laadinnalla on pyritty varmistamaan, ettei kukaan ympärivuorokautista pitkäaikaista hoitoa tarvitseva jää hoitoa vaille.

Hakeutuminen pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon tulee ajankohtaiseksi silloin kun vanhuksen toimintakyky on laskenut niin paljon, että kotona asuminen ei onnistu runsaiden kotiin annettavien palvelujen ja apujen turvin.

Ympäri vuorokautiseen pitkäaikaiseen hoitoon hakevan vanhuksen toimintakyky ja palvelujen tarve selvitetään monipuolisesti. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja kriteerien täyttymisen arvioinnissa käytetään perustana RAI-järjestelmää (Resident Assessment Instrument), joka on asiakkaiden hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusten arviointi- ja seuranta-järjestelmä. (Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoidon myöntämisen kriteerit ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessissa, Ikäihmisten palvelujen lautakunta 14.5.2014).

3. PALVELUJEN TULOKSELLISUUDEN SEURANNAN INDIKAATTORIT KOHDEALUEELLA

Pilottikohteina olevien palvelujen seurannassa sekä valvonnassa keskiössä ovat suunnitelmallinen, järjestelmällinen, läpinäkyvä indikaattoriperusteinen valvonta. Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteuttaminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatu- ja palveluonnettomuuksia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, ikäihmisten palvelujen laatu- ja palvelusopimuksen ehdot.

Valvonnassa toimitaan tiiviissä yhteistyössä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston ja tarvittaessa myös Valviran kanssa.

Kotihoidon palvelualueiden hoitohenkilöstön välitöntä työaikaa seurataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pohjautuen.

Palvelua tuottavat kokeiluyksiköt ohjeistetaan tehostetun palveluasumisen osalta kokeilun ajan kohdentamaan henkilöstöresurssit vapaammin asiakkaan tarpeen mukaan hyvinvointiteknologiaa hyödyntäen, kuitenkin niin, että henkilöstömitoituksen alarajana pidetään 0,5 vakanssia/hoidettava.

Kokeilun kuluessa seurataan asiakkaan näkökulmasta palvelujen

- saatavuutta ja kohdentumista
- sisältöä, laatua ja vaikuttavuutta sekä
- *asiakkaiden palvelukokemusta.

Seurataan ammattilaisten näkökulmasta

- *palvelurakennetta
- *palveluntuottajan käsitteitä
- *henkilöstön tilannetta (sairauspoissaolot, vaihtuvuus).

Seurataan maksajan näkökulmasta:

- *kustannusten kehitystä

Tilaaaja

Palvelun järjestäjänä tilaaaja valvoo ja arvioi palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä tuottajan suorituskykyä. Arvioinnin tuloksena tehtävät päätökset ohjaavat toimintaa, vaikuttavat uusien tavoitteiden asettamiseen tai nykyisten tarkistamiseen. Tilaaaja arvioi tilaajien palvelujen toteutumista osana sopimusohjausta. Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessissa toimii ohjaus- ja valvontaryhmä, joka toteuttaa käytännön valvontaa. Ohjaus- ja valvontaryhmään kuuluu kaksi vanhusasiamiestä ja valvontakoordinaattori. Ryhmän tehtävänä on auttaa havaitsemaan riskit jo ennen ongelmien syntymistä ns. ennakoivasti ja tukea palveluntuottajia toimintansa kehittamisessä sekä ohjata omavalvonnan toteutumista. Ohjaus- ja valvontaryhmän työ perustuu tiedolla ohjaamiseen.

Palveluntuottaja

Epäkohtien korjaamisessa ensisijainen vastuu on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, joka on julkinen asiakirja ja josta voidaan todentaa palveluntuottajan keinot toteuttaa laadukasta omavalvontaa.

5. OMAVALVONTAOHJELMAN TOTEUTUMISEN RAPORTOINTI KUNNASSA

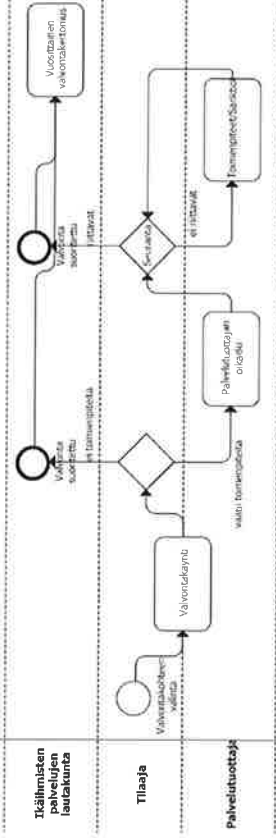
Valvontäkäyntiraportit laaditaan pääsääntöisesti ikäihmisten palvelujen ohjaus- ja valvontaryhmän toimesta. Kuntakokouksen aikana kerätään indikaattori-perusteisen valvonnan tiedot kullakin palveluntuottajalta kaksi kertaa vuodessa. Palveluntuottajat keräävät tiedot omalta osaltaan ja toimittavat ne ohjaus- ja valvontaryhmälle. Tiedot käsitellään Tampereen kaupungin tilaajaryhmän ikäihmisten palveluissa tilaajapäällikön johtamassa, valvontaa koskevan kokouksen ohjausryhmässä. Ohjausryhmän käsitteilyn jälkeen raportoidaan toteumat valtiovarainministeriöön.

Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen valvontasuunnitelman yleinen osa päivitetään valtuustokausittain. Suunnitelman toimeenpano-osa vahvistetaan ikäihmisten palvelujen lautakunnassa vuosittain ohjaus- ja valvontaryhmän valvontakertomuksen käsitteilyn yhteydessä toukokuun loppuun mennessä. Kertomus sisältää selvityksen vuoden aikana toteutetusta valvontatoiminnasta, havaituista puutteista ja seuranta-toimenpiteistä sekä palveluntuottajien toimenpiteistä. Samalla arvioidaan valvontatoiminnan kehittämistarpeet ja painopistealueet seuraavalle vuodelle. Raportti esitetään ikäihmisten palvelujen lautakunnalle vuosittain.

Kuntakokouksen aikana pilotointeista laadittu omavalvontaohjelma hyväksytään ikäihmisten palvelujen lautakunnassa helmikuussa 2015. Lautakunnalle raportoidaan kuntakokoushankkeesta samanaikaisesti vuosittaisen valvontaraportin kanssa. Valvontäkäynnistä laaditut raportit ja palveluntuottajan välineet toimitetaan tiedoksi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon.

6. PROSESSI EPÄKOHTIEN KORJAAMISEKSI

Valvontäkäynti



Kuva 4. Valvontäkäynnin prosessi.

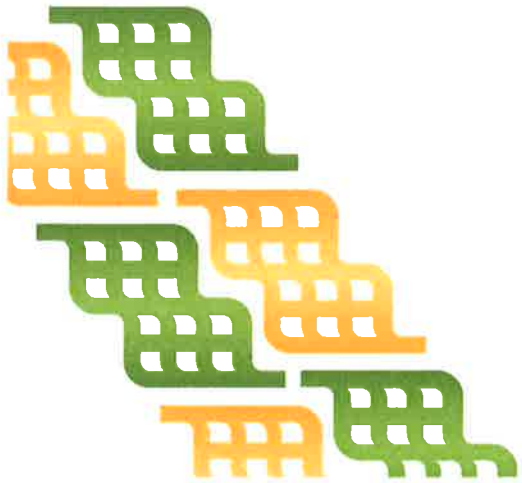
Valvonnan seuranta ja toimenpiteet

Mikäli tarkastuskäynnillä ilmenee epäkohtia, joiden korjaaminen on tarpeen, annetaan palveluntuottajalle mahdollisuus kommentoida asiaa tarkastuskertomukseen.

Tarkastuksen suorittaja voi myös kommentoida sitä, mitä toimenpiteitä on jo sovittu suoritettavaksi ja mihin kyseisten toimenpiteiden toteuttamisen määräaika on sovittu. Mikäli valvonnassa havaitaan puutteita palvelusopimukseen nähden voi tilaaaja:

- Antaa ohjeet ja aikataulut tilanteen korjaamiseksi
- Antaa huomautuksen
- Antaa varoituksen
- Asettaa uhan sanktion lankeamisesta, jos tilannetta ei korjata määräaikaan mennessä
- Irtisanoa palvelusopimuksen.

Haasteellisissa laatuongelmissa Tampereen kaupunki on jo varhaisessa vaiheessa yhteydessä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviranomaisiin, jotta asiakkaiden palvelun laatu pystyttäisiin turvaamaan viranomaisyhteistyötä hyödyntäen.



Tampereen kaupunki

valvontakoordinaattori Jaana Lehtinen
suunnittelupäällikkö Anne-Mari Salonen
tilaajapäällikkö Annina Tirronen
suunnittelija Essi Mäki-Hallila
projektipäällikkö Päivi Moisio
suunnittelupäällikkö Marjo Vesa
etunimi.sukunimi@tampere.fi

KOKEILUKOHOHEET JA INDIKAATTORIT

Kunta: Tampereen kaupunki

Toimintamalli: Hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskeva kokeilu

Kokeilukohteen määrittely

Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamalli, kuvaus)	<p>Kokeilun perusta on Tampereen kaupungissa hyvinvointineuvolamallin liittyvä tiimpalvelu KEINU, jonka toimintaa kokeilussa halutaan kehittää. Toiminnassa on tällä hetkellä kaikkiaan 20 tiimiä, joista kokeiluun tulee kolme tiimiä, yksi eteläiseltä alueelta, yksi itäiseltä alueelta ja yksi läntiseltä alueelta. Kokeiluun piiriin tulee arviolta noin 100 asiakasperhettä/vuosi.</p> <p>Hyvinvointineuvola on lapsiperheille suunnattua emaltaehkäisevää toimintaa, joka sisältää äitiys- ja lastenneuvolapalvelut ja lapsiperheiden tiimpalvelu KEINUn tuen.</p> <p>Tiimpalvelu KEINU on sovitusti perheiden käytössä oleva moniammatillinen tiimi, jossa on jäsenet seuraavista ammattiryhmistä: terveydenhoitaja, lääkäri, neuvolapsykologi, sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä sekä päivähoidon ja perheneuvola edustaja. Jos perheellä on tuen tarve, on heillä mahdollisuus tulla KEINU –tapaamiseen, jossa etsitään yhdessä ratkaisuja, päätetään tukitoimista ja määritellään vastuut.</p> <p>Kokeilussa kehitetään sitä, miten KEINU -tapaamisessa kirjataan yhdessä asiakasperheen kanssa KEINU -suunnitelma, josta näkyy mitä tapaamisen aikana on sovittu. Keinu-suunnitelma tukee tapaamisessa suunniteltujen asioiden toteutumista. Halutessaan asiakasperhe voi antaa tehdyn suunnitelman perheen kanssa työskenteleville taholle.</p> <p>Tiimpalvelussa perheelle nimitetään myös vastuutyöntekijä, jonka roolia ja vastuita kehitetään kokeilun aikana. Nämä kaikki mahdollistavat lapsiperheiden varhaisen tuen ja auttamisen ja samalla estetään ongelmien paheneminen ja ehkäistään uusien ongelmien syntyminen. Oikea-aikaiset palvelut tuovat kustannussäästöjä ja inhimillistä hyötyä.</p> <p>Tavoitteena on parantaa palvelun tunnettavuutta, tiedonsiirtoa ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä eri palveluiden nivelvaiheissa ja myös asiakkaiden suuntaan yhdessä asiakkaan kanssa.</p> <p>Kokeilussa halutaan hyödyntää jo Kohti Kumppanuutta –hankkeessa kehitettyä sähköistä alustaa, jota on jo pilotoitu. Kokeilussa selvitetään, miten KEINU –tiimin eri organisaatioiden ja ammattiryhmien asiakkaita koskevien tietojen sisältö kirjataan ja rajataan, näin tiedonsiirrolle luodaan yhtenäiset rakenteet. Tavoitteena on, että asiakkaasta hahmotuisi yksi palveluhistoria eri toimijoille ja lapsiperhe saisi paremman, katkeamattoman palveluketjun.</p> <p>Asiakas on lapsi perheessään, lapsiperhe tai lasta odottava perhe. Hyvinvointineuvolan lapsiperheet, joissa lapset ovat iältään 0-6 vuotta sekä perheen perusopetuksen oppilashuollon piirissä olevat lapset 7-8 vuotta.</p> <p>Integroitua moniammatillinen tiimpalvelu, jossa on neuvola- ja kouluterveydenhuollon, perhetyön, varhaiskasvatuksen, perusopetuksen alkuopetuksen, oppilashuollon toimijoiden sekä tarvittaessa muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen edustajat.</p>
Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)	Asiakas on lapsi perheessään, lapsiperhe tai lasta odottava perhe. Hyvinvointineuvolan lapsiperheet, joissa lapset ovat iältään 0-6 vuotta sekä perheen perusopetuksen oppilashuollon piirissä olevat lapset 7-8 vuotta.
Kokeilun kohteena oleva palvelu/palvelukokonaisuus	Integroitua moniammatillinen tiimpalvelu, jossa on neuvola- ja kouluterveydenhuollon, perhetyön, varhaiskasvatuksen, perusopetuksen alkuopetuksen, oppilashuollon toimijoiden sekä tarvittaessa muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen edustajat.

Indikaattoreiden määrittely

A) TAUSTAINDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittarit	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Perheiden kokemus hyvinvoinnistaan	Tulokset hyvinvointikyselykyselystä tamperelaisille perheille, joissa on 4-vuotias lapsi summamuuttuja koostuu vanhemman arviosta lapsen hoitojärjestelyjen toimivuudesta perheiden hyvinvoinnin kannalta, ajan antamisesta lapselle, kodin ilmapiiristä, tyytyväisyydestä omaan vanhemmuuteen ja riittävästä tuen saannista vanhemmuuteen, saa arvoja välillä 1-5	2013: 3,95 kysely toteutetaan joka toinen vuosi 2013 vastaa- ja 1100, kohderyhmän perheitä 2200	x			x
Lasten ja nuorten elinolosuhteet	* Vuoden aikana lastensuojelun avohuollon asiakkaina olleiden osuus alaikäisestä väestöstä (%), ** toimeentulotukea saaneiden lapsiperheiden osuus lapsiperheistä (%), *** kodin ulkopuolelle vuoden aikana sijoitettuna olleiden osuus alaikäisestä väestöstä (%)	* 2013: 9,7 % ** 2012: 12,1 % *** 2013: 1,6 %	x		Lastensuojelun Kuusikkoraportti, THL:n toimeentulotutkirekisteri	
Tiimpalvelu Keiinuun tunnetavuus	Tulokset hyvinvointikyselykyselystä tamperelaisille perheille, joissa on 4-vuotias lapsi	2013: 25 % Ilmoitti tietävänsä palvelusta				
Tiimi toimii palvelujen kehittäjänä alueellaan	Tiimeissä käsitellään myös kehittämistä koskevia asioita	Lisätään tiimiraporttiin 1.1.2015		x		x

B) KOKEILUJEN TOINNALLISIA MUUTOKSIA KUVAAVAT INDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Sähköiselle alustalle tehty yksi yhteinen palveluomitelma: KEINU-suunnitelma, jossa on nimetty asiakasvastaava	Tehtyjen suunnitelmien määrä	Prosessia ei ole kuvattu, asiakasvastaavia ei ole nimetty, yhteisiä suunnitelmia ei ole tehty.		x		x

C) KOKEILUKOHETEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

1. Asiakasnäkökulma

1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Perhe löytää yhteystiedot tiimpalvelusta helposti ja voi olla itse yhteydessä palveluun	Tulokset asiakaskyselyistä: onko yhteystiedot löydetty helposti ja onko ollut itse yhteydessä palveluun	Tietoa ei ole		x		x
Tiimpalveluun pääsyn nopeus	Tulokset tiimpalvelun asiakaspalautelomakkeen kysymyksestä: "Pääsin tapaamaan tiimiä riittävän nopeasti"	Lisätään asiakaspalautelomakkeeseen 1.1.2015		x		x

1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Tiimpalvelussa olleet perheet kokevat hyötynsä palvelusta	Tulokset tiimpalvelun asiakaspalautelomakkeen kysymyksestä: "Koen tapaamisesta olevan apua minulle ja perheelleni" (% asiakkaista, täysin samaa mieltä olevien osuus kasvava, epävarmojen osuus vähenee)	Vuosi 2014: Täysin samaa mieltä 49 %, jokseenkin samaa mieltä 39,6 %, kyllä ja ei 9,4 %, jokseenkin eri mieltä 1,9 % ja täysin eri mieltä 0 % Lisätään tiimraportille 1.1.2015	x			x
Tiimpalveluun pääsyn nopeus	Palveluun pääsemisen aika viikoissa (tiimraportti)			x		x

1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakkaan osallisuus oman asiansa käsittelyssä	Tulokset tiimpalvelun asiakaspalautelomakkeen kysymyksestä: "Tulin kuulluksi ja ymmärretyksi" (% asiakkaista, täysin samaa mieltä olevien osuus kasvava)	Vuosi 2014: Täysin samaa mieltä 68 %, jokseenkin samaa mieltä 30,2 %, kyllä ja ei 1,8 %, jokseenkin erimielistä 0 % ja täysin eri mieltä 0 %	x			x
Asiakas tietää KEINU-tiimin tapaamisen jälkeen jatkosuunnitelman	Tulokset tiimpalvelun asiakaspalautelomakkeen kysymyksestä: "Perheellemme tehtiin palvelusuunnitelma, jatkosta?"	Lisätään asiakaspalautelelle 1.1.2015		x		x

2. Ammatillinen näkökulma

2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x rautaan kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x rautaan kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Puuttuuko tapaamisesta asian käsittelyn kannalta jokin tarpeellinen taho	Tiimiraportti 1/2 vuositilauksella: kyllä / ei	Lisätään tiimiraportille 1.1.2015		x		x
Tiimpalvelun käyttöaste asiakasasioissa	Tiimissä olleiden asiakkaiden määrä suhteessa tiimin tapaamisten määrään (tiimiraportti)	Vuosi 2014: 51 % ssa tiimitapaamisista on ollut asiakas paikalla.	x			x
Lapsen huomiointi	Tiimissä konsultoitujen asiakkaiden määrä suhteessa tiimien tapaamisten määrään (tiimiraportti)	Vuosi 2014: 74 % ssa tiimitapaamisista on ollut konsultoituja asiakkaita.	x			x
	Tiimiraportti 1/2 -vuositilauksella: kyllä / ei	Lisätään tiimiraportille 1.1.2015		x		

2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kyseistyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x rautaan kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x rautaan kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Toteutuuko toimintasuunnitelman mukaisesti	Eri organisaatioiden ja tiimien yhteistyön seuranta tiimiraportissa	Vuosi 2014: 26 % (6 tiimistä) on ollut yhteistyössä kunnassa.	x			
	Tiimiraportti ja tiimisopimus	Vuosi 2014: 26 % (6 tiimistä) on ollut yhteistyössä kunnassa.		x		
	Tiimiraportti ja tiimisopimus	Vuosi 2014: 26 % (6 tiimistä) on ollut yhteistyössä kunnassa.		x		

2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x rautaan kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x rautaan kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Tiimitapaamisissa osallistuvat ammattiryhmät	Tiimiraportti Osallistuvat ammattiryhmät suhteessa sovittuun (eri ammattilaiset)	Vuosi 2014: Terveystieteiden edustus 100 % ssa, lääkärien edustus 36 % ssa, neuvolapsykologien edustus 84 % ssa, perheneuvolan työntekijäedustus 70 % ssa, sosiaalityöntekijöiden edustus 26 % ssa, perhetyöntekijöiden edustus 56 % ssa, päivähoiton edustus 61 % ssa ja muiden edustus 16 % ssa tiimien loppuosa.	x			x
Miten eri ammattiryhmät näkevät tiimipalvelun hyödyllisyyden oman palvelun näkökulmasta	Erillisessä tiimien jäsenille (arviointi numerostaikolla)	Tietoa ei ole		x		x
Vastuutyöntekijöiden toimialat	Tiimiraportti: Vastuutyöntekijät toimialtoittain	Lisätään tiimiraportille 1.1.2015		x		x

3. Maksajan näkökulma

3.1 Kustannusten (nettomeno) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x rautaan kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x rautaan kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Kustannusten kehitys suhteessa toiminnan muutoksiin	Määrittelyyn yleisen, tehostetun ja erityisen tuen lapsimäärät ja kustannukset	Selvitys valmistuu toukokuun lopun mennessä		x		x
	Kustannuksia seurataan					

Liite 2

KOKEILUKOHEET JA INDIKAATTORIT

Kunta: Pirkkalan kunta

Toimintamalli: Hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskeva kokeilu

Kokeilukohteen määrittely

Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)	Pirkkalassa on valmistelussa palvelukeskusmalli, johon on koottu lasten, nuorten ja lapsiperheiden tukeen liittyvät palvelut sekä sivistys- että pe- rusturvaosastoita. Tavoitteena on, että palvelut voidaan tarjota asiakas- ryhmille koordinoitusti ja tarkoituksenmukaisesti yli sektoritajojen. Yhteistyötä syvennetään tämän hankkeen kautta kokeilulain mahdollis- tamalla tavalla ottamalla käyttöön yhteisen palvelusuunnitelman laati- minen. Tämä edellyttää hallintokuntien rajat ylittävän yhteisen sähköisen alusta käyttöönottoa.
Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)	Lapset, nuoret ja lapsiperheet
Kokeilun kohteena oleva palvelu/palvelukokonaisuus	Varhaiskasvatus, perusopetus, neuvolatyö, lapsiperheiden sosiaali-palve- lut

Indikaattoreiden määrittely

A) TAUSTAINDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Lasten ja nuorten lukumäärä	Alle 18-vuotiaiden määrä kunnassa		x		x	
Väestörakenteen kehitys	Alle 18-vuotiaiden määrä suhteessa koko väestöön		x		x	

B) KOKEILUJEN TOIMINNALLISIA MUUTOKSIA KUVAAVAT INDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Yhteisten palvelusuunnitelmien laatiminen varhaiskasvatuksessa, jos lapsella on useita palvelu- peita.	Varhaiskasvatuksessa: Lap- sen varhaiskasvatussuun- telmat, joissa on mukana huol- tajat ja varhaiskasvatuksen edustajat ja yksi tai useampi varhaiskasvatuksen ulkopuo- linen yhteistyötaho verrattuna suunnitelmiin, joissa on mu- kana huoltaja(t) ja varhais- kasvatuksen edustajat.	%		x		x

C) KOKEILUKOHEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

1. Asiakasnäkökulma

1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakkaiden palvelulden saanti oikea-aikaisesti, jonotusajat	Pisin jonotusaika kiireettömien asiakkaiden osalta perhe- neuvolaan	4kk	x			x

1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Nepsy- ohjaajien ammattitaidon fyödyntäminen (valmennuk- sen lisääminen)	Nepsy- valmen- nusta saaneiden asiakkaiden määrä	1		x		x



4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perusturko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Muutoksenhaut	Oikaisuvaatimukset	0	x			x
Kantelut (Ilmoituksen kautta vireille otetut/Omaaloitteisesti vireille otetut)	Kanteluiden määrä vastuualueella	0	x			x
Tehdyt muistutukset	Tehyjen muistutusten määrä	0	x			x
Asiat, jotka kertovat ongelmista						

Liite 3

KOKEILUKOhteet ja indikaattorit

Kunta: Tampereen kaupunki

Toimintamalli: Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu

Kokeilukohteen määrittely

<p>Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)</p> <p>Kokeilukohteenä on Koukkuniemen alueen sekä Härmälän alueen tehostetun palveluasumisen yksiköt. Tähän kuuluu neljä tehostetun palveluasumisen kohdeta. Koukkuniemen alueella on Impivaara ja Jukola, jotka ovat omaa palvelutuotantoa sekä yhteiskunnallisen yrityksen Kontukoti, joka on ostopalveluyksikkö. Härmälän alueella on Kuuselan tehostetun palveluasumisen yksikkö.</p> <p>Tavoitteena on resurssien kohdentaminen oikeisiin kohteisiin yksiköissä. Mm. henkilöstöresurssien tarkastelu ja liikuttaminen siten, että resurssien kohdentaminen vastaa asiakkaiden vaatimaa palvelutarvetta. Hankkeen kuluessa olemassa olevan teknologian hyödyntäminen yleistyy ja käyttöön otetaan uutta teknologiaa.</p> <p>Henkilöstömitoitus arviottaessa otetaan huomioon asiakkaiden saaman palvelun laatu ja määrä sekä käytössä oleva hoivateknologia. Henkilöstömitoituksen alarajana pidetään 0,5 vakanssia/hoidettava. Avustava henkilöstö lasketaan mitoitukseen siltä osin kuin osallistuu hoitotyöhön. Pilotissa määritellään henkilökohtaiset tarvetta vastaavat henkilöstömitoitukset. Tampereen kaupungin oma ohjaus- ja valvontaryhmä tekee valvontaa henkilöstömitoituksen sekä omavalvonnan toteutumisen suhteen ja tarkastelee asiakkaiden saamaa palvelua suhteessa resurssien kohdentamiseen.</p> <p>Aluehallintoviraston/Valviran toimintatapojen kehittämiseen osallistuminen yhteistyötä tiivistämällä kokeilukohteiden osalta.</p> <p>Omaavonnan ja valvontasuunnitelman kehittäminen. Valvontasuunnitelmaan sisällytetään hankkeen kokeilukohteet.</p>	<p>Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)</p> <p>Koukkuniemen ja Härmälän alueen (Kuusela) tehostetun palveluasumisen yksiköt</p>
--	---

Indikaattoreiden määrittely

A) TAUSTAINDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa? (x ruutuun, kyllä/ei)	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun, kyllä/ei)
Tampereen kaupungin väestöennuste	75 vuotta täyttäneiden määrän muutos	17 464 yli 75-vuotiasta 31.12.2013	X	X väestöennusteeseen
Palvelurakenne 75 vuotta täyttäneistä kunnan asukkaista	Kotona asuvia % Säännöllisen kotihoidon piirissä % Omaishoidon tuensaajia % Tehostetussa palveluasumisessa % Pitkäaikaisessa laitoshoidossa %	90,6 % 12,0 % 2,9 % 5,3 % 4,1 % 31.12.2013	X	X seurataan myös mm. Kuusikossa
Tehostetun palveluasumisen asiakkaat Tampereella	Tehostetun palveluasumisen asiakasmäärä	1351	X	X seurataan myös mm. Kuusikossa
Odotusajat eli miten nopeasti asiakas saa palvelun	Jonotusaika ympärivuorokautiseen hoitoon	20 henkilöä 45 hakijasta on saanut paikan alle kuukaudessa hakemuksesta 17 henkilöä 45 hakijasta on saanut paikan 1-3 kuukaudessa hakemuksesta 8 henkilöä 45 hakijasta on saanut paikan 3-6 kuukaudessa hakemuksesta 1 henkilö 45 on saanut paikan yli 6 kk hakemuksesta toukokuulta 2014 tilanne	X	vanhuspalvelulakiin

Missä asiakas odottaa ympäri vuorokaudista hoitoa (koti, sairaala)	Montako asiakasta odottaa 1) kotona ja kuinka monta asiakasta odottaa 2) sairaalahoitossa tai muussa hoitopaikassa	Marraskuun tilanne 2014: 1) 11 asiakasta 2) 133 asiakasta	X	X
--	--	---	---	---

B) KOKEILUJEN TOIMINNALLISIA MUUTOKSIA KUVAAVAT INDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Henkilöstöä kohdennetaan sinne missä asukkailla on suurempi hoitoisuus, henkilöstömitoitusta seurataan suhteessa asiakkaiden hoitoisuuteen	Yksikön henkilöstömitoitust suhteessa yksikön asiakkaiden RUG kustannuspainoon. Jos ei RUG tuotetusta niin yksikön RAI:n CMI:n keskiarvoon. (X/Y, jasketaan RUG-tuotekohtaisten mitoitusten pohjalta)	Kuusela: x/0,94 Kontu: Impivaara: Jukola:	X		X
Teknologian käyttöön	Montako uutta hyvinvointiteknologian ratkaisua otetaan käyttöön kokeilun aikana. esim. kuvayhteys	0	X		X

C) KOKEILUKOHEITEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

1. Asia kasnäkökulma

1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Palveluiden saatavuus palvelutarpeeseen nähden	Kuinka moni siirtynyt pois kyseisestä palveluyksiköstä pysyvästi (kun ei kyetä hoitamaan enää ko. yksikössä, esim. siirto sairaalahoitoon, toiseen hoitoyksikköön, pois lukien kuolleet)	Vuoden 2014 aikana pois siirtyneet: Kuusela: 0 Kontu: 0 Impivaara: 0 Jukola: 0	X		X

1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Kivun määrä ja kivun voimakkuus	Asiakkaiden määrä kipuas- teikon eri tasoilla (RAI- mittariston Pain asteikosta: ei kipuja Pain 0, kipuja Pain 1:- Pain 2:- Pain 3:- Pain 1, kipuja päivittäin/kohtalainen kipu Pain 2, kipuja päivittäin/ajottain vaikea/sietämätön kipu Pain 3)	Kontu, Kuusela, Impivaara, Jukola Pain 0:- Pain 1:- Pain 2:- Pain 3:-	X		RAI- verailutietokantaan
Asiakkaiden terveydentilan vakauden muutokset	Asiakkaiden määrä eri terveydentilan muutos- asteikolla (RAI- mittariston CHES asteikolla, vakaa terveydentila 0, epävaka terveydentila 1-3, erittäin epävaka terveydentila 4-5)	Kontu, Kuusela, Impivaara, Jukola CHES 0: CHES 1: CHES 2: CHES 3: CHES 4: CHES 5:	X		RAI- verailutietokantaan
Päivystyksen eli Acutan käyttö	Päivystyskäyntien määrä	Kontu, Kuusela, Impivaara, Jukola	X		X
Sairaalahoidon käyttö	Sairaala vuorokausien määrä	Kontu, Kuusela, Impivaara, Jukola	X		X

1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Asiakkaiden mielipide palvelusta	Arvionne hoidosta palvelukodissa? Asiakolla 1-5 (1=reen as.t.kysely, kohtia 6)	Kontu: 4,25 Impivaara: Jukola: 3,97 Kuusela	X, ei kaikkia yksiköistä		RAI- verailutietokantaan



2. Ammatillinen näkökulma

2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kunnalliseen/ tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakkaiden määrä RUG tuotettiin jaoteltiin jao- tuotettiin jao- teluna	Asiakkaiden määrä RUG tuotettiin jaoteltiin jao- teluna omassa tuotannossa ja Kuusella sekä Kuusella RUG- tuotuksen käyttöön otettiin myötä	Asiakkaiden sijottuminen eri RUG tuoteryhmiin Kuusella RUG- tuotuksen käyttöön otettiin myötä	X			X

2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistaakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kunnalliseen/ tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Palveluntuottajan näkemys palvelun laadusta	Kysymys palveluntuottajalle: "Luotan siihen että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut" asteikko 1-5, (täysin eri mieltä 1, osittain eri mieltä 2, en osaa sanoa 3, osittain samaa mieltä 4, täysin samaa mieltä 5)	Kontu, Kuusela Impivaara Jukola		X		X

2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kunnalliseen/ tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Henkilöstön vaihtuvuus	Vaihtuneen vakituisen henkilöstön lukumäärä kokeiluyksiköissä	Impivaara Jukola Kontu Kuusela	X			X
Sairauspoissaolot	Henkilöstön sairauspoissaolopäivien keskiarvo kokeiluyksiköissä	Impivaara Jukola Kontu Kuusela	X		X	

3. Maksajan näkökulma

3.1 Kustannusten (nettomot) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kunnalliseen/ tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Hoitovuorokauden hinta	RUG- hoitovuorokauden hinta Hoitovuorokausihinta missä kokeilukohteissa, joissa ei käytössä vielä RUG tuotteista	Impivaara: Jukola: Kuusela: Kontu:	X	alkaa vuonna 2015		X
Kustannusten kehitys uutta hoivateknologiaa hyödyntävissä kokeilukohteissa	Tehostetun palvelu- uksen kustannukset / hoitovuorokausi kokeilukohteissa	Impivaara: Jukola: Kuusela: Kontu:		X		X

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

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kunnalliseen/ tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakkaiden saaman palvelun määrän kehitys tunteina	Asiakkaiden tuntimäärät palvelu- ja hoitosuunnitelmissä yksiköittäin	Saadasta alkuvuodesta 2015		X		X
Asiakasmäärät	Kuunka monta eri henkilöä/asukaspaikka on ollut tavissa oleviin paikkoihin	Vuoden 2014 aikana: Kontu: Kuusela: Impivaara: Jukola:		X		X

3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kunnalliseen/ tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Yksikön hoitotyöhön osallistuvan henkilöstön kokonaismäärä (sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, sostono-	Hoitotyöhön osallistuvan henkilöstön kokonaismäärä yksiköittäin	kokonaismäärä	X	alkaa vuonna 2015		X

	meja, sosiaaliohjaajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, ulkoiluttajia, ym.)			
Yksikön hoitoyhtön osallistuvan henkilöstön rakenne	Millaanen on kokeilukohteen henkilöstörakenne	Konttu: Sh/ th, vast sh, lh/ph, ha, ulkoiluttaja, fy-sioterapeutti jne Jukola: Impivaara: Kuusela:		

4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittarit	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Muutoksenhaut	Vuoden aikana tehtyjen muutoksenhakujen (mm. oikaisuvaatimus, poisluken maksuihin liittyvät oikaisuvaatimukset) määrä kokeilu-kohteissa	Konttu: 0 Impivaara:0 Jukola: 0 Kuusela: 0	X		X
Muistutukset	Vuoden aikana tehtyjen muistutusten määrä kokeilukohteissa	Konttu:0 Impivaara:0 Jukola:0 Kuusela:0	X		X
Kantelut (Ilmoituksen kautta vireille tulleet/Omaaloitteisesti vireille otetut)	Vuoden aikana tehtyjen kanteluiden määrä kokeilukohteissa.	Konttu:0 Impivaara:0 Jukola:0 Kuusela:0	X		X
Yhteydenotot sosiaali- tai potilasasiain osalta	Ei raportointia kokeilualueittain, Raportointi vain kaupunkitasolla			X	X
Asiat, jotka kertovat ongelmista (mm. ohjaus- ja valvontaryhmiään tulleet negatiiviset palauteet)	Vuoden aikana tehtyjen negatiivisten yhteydenottojen määrä kokeilukohteissa.	Vuonna 2014 ei seuranta kokeilualueittain.		X	X

Liite 4

KOKEILUKOHTTEET JA INDIKAATTORIT

Kunta: Tampereen kaupunki

Toimintamalli: Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu

Kokeilukohteen määrittely

Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)	Kokeilukohteina ovat Amuri-Pyyntikki-alueen sekä Härmälän alueen kotohito. Tavoitteena on henkilöstöressurssien joustava kohdentaminen niin, että se vastaa asiakkaiden vaatimaan palvelutarpeeseen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Henkilöstöresurssit ja niiden oikeaa kohdentamista arvioidaessa otetaan huomioon asiakkaiden saaman palvelun laatu, määrä, tuottavuus ja vaikuttavuus. Olemassa olevan teknologian hyödyntäminen yleistyy ja käyttöön otetaan uutta teknologiaa. Tampereen kaupungin oma ohjaus- ja valvontaryhmä valvoo mm. omavalmion toteuttamista sekä tarkastelee asiakkaiden saamaa palvelua kokonaisuudessaan.
Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)	Ikäihmiset
Kokeilun kohteena oleva palvelu/palvelukokonaisuus	Amuri-Pyyntikin alueen kotohito (kunnan oma tuotanto) sekä Härmälän alueen kotohito (ostopalvelu)

Indikaattoreiden määrittely

A) TAUSTAINDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	Ei
			Kyllä	Ei		
Tampereen kaupungin väestöennuste	75 vuotta täyttäneiden määrän muutos	17 464 yli 75-vuotiaasta 31.12.2013	X		X väestöennusteeseen	
Palvelurakenne	Kotona asuvia % Säännöllisen kotohoidon piirissä % Omaishoidon tuensaajia % Tehostetussa palveluasumisessa % Pitkäaikaisessa laitoshoidossa %	90,6 % 12,0 % 2,9 % 5,3 % 4,1 % 31.12.2013	X		X seurataan myös mm. Kuusikossa	
Säännöllisen kotohoidon ja tukipalvelujen asiakkaat	Säännöllisen kotohoidon asiakasmäärä ja tukipalveluja saavien asiakkaiden määrä	säännöllisen kotohoidon asiakkaat 2849, tukipalveluasiakkaiden määrä 3561	X			X

Odotusajat elimiten nopeasti asiakas saa palvelun	Odotusaika kotohoidon palvelujen alkamiseen yhteydenoton jälkeen, kiireelliset ja kiireettömät palvelut	Kiireellinen kotohito 1-2 päivää, kiireetön 1-7 arkipäivää touko-elokuulta 2014 tilanne	X	vanhuspalvelulakiin
Kotohoidon henkilöstön välittömän asiakasajan muutos	Kotohoidon henkilöstön välittömän asiakasajan muutos	Tammikuu-kesäkuu 2014 oma tuotanto 56,1%, Ostopalveluista ei vastaavaa tietoa olemassa.	X	X
Kotiin asumista tukevat palvelujen kustannukset muuten kuin kotohito ja sen tukipalvelut, kustannukset seuravista: kotikuntoutus, geriatrisen polikliinikan kotohoidon lääkäripalvelut, kotikatko, palvelukeskukset	Toteutuneet kustannukset tilinpäätöksessä	Tilinpäätös valmistuu 2014 helmikuussa	X	X

B) KOKEILUJEN TOIMINNALLISIA MUUTOKSIA KUVAAVAT INDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	Ei
			Kyllä	Ei		
Uuden toimintamallin käyttöönotto: vuonna 2015 lääkkeiden kostonneellinen annosjelu	Uuden toimintamallin piirissä olevat asiakkaat %:na alueella	Amuri-Pyyntikki: 0% Härmälä: 0%		X		X
Teknologian käyttöönotto	Montako uutta hyvinvointiteknologian ratkaisua otetaan käyttöön kokeilun aikana, esim. kuvayhteys	0		X		X

C) KOKEILUKOHETEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

1. Asiakasnäkökulma

1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Palveluiden saatavuus palvelutarpeeseen nähden	Kuinka moni siirtyy pois kotihoidon palvelusta pysyvästi pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon	Amuri-Pyynikki Härmälä	X		X	
Palveluiden saatavuus palvelutarpeeseen nähden	Kuinka moni siirtyy kotihoidon palvelusta sairaalahoitoon	Amuri-Pyynikki Härmälä	X		X	
Palveluiden saatavuus palvelutarpeeseen nähden	Kotihoidon asiakkaiden sairalahtovuorokausen määrää	Amuri-Pyynikki Härmälä	X		X	

1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakkaan hoidon- ja palvelutarve	Asiakkaiden määrä hoidon- ja palvelutarpeen asteikon eri tasoilla (RALmittariston Maple 5 asteikosta: vähäisen palvelutarve Maple 1, lievä palvelutarve Maple 2, kohtalainen palvelutarve Maple 3, suuri palvelutarve Maple 4, erittäin suuri palvelutarve Maple 5)	Amuri-Pyynikki Maple 1: Maple 2: Maple 3: Maple 4: Maple 5: Härmälä:	X		X, RAI-vertailutietokantaan	
Kivun määrä ja kivun voimakkuus	Asiakkaiden määrä kipuasasteikon eri tasoilla (RALmittariston Pain asteikosta: ei kipuja Pain 0, kipuja harvoin Pain 1, kipuja kohtalaisen usein Pain 2, kipuja päivittäin/ ajoittain vaikeaa/sietämätön kipu Pain 3)	Amuri-Pyynikki Pain 0: Pain 1: Pain 2: Pain 3: Härmälä:	X		X RAI-vertailutietokantaan	
Asiakkaiden terveydentilan vakauden muutos	Asiakkaiden määrä eri terveydentilan muutos-asteikolla (RAL-mittariston CHESS asteikolla: vakaa	Amuri-Pyynikki ja Härmälä CHESS 0:	X		X RAI-vertailutietokantaan	

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
terveydentila 0, epävakaata terveydentila 1-3, erittäin epävakaata terveydentila 4-5)	CHESS 1: CHESS 2: CHESS 3: CHESS 4: CHESS 5:					

1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asiakkaiden mielipide palvelusta	Arviomme kotihoidon palvelusta? Asteikolla 1-5 (Treen as.t.kysely, kohta 6.1)	Amuri 3,8 Pyynikki 3,3 Kysely alkuvuodesta Härmälään	X		X	
Asiakkaiden kokemus palvelun vastaavuudesta palvelutarpeeseen	Kysymys: Saamani palvelu on vastavuodesta vastannut tarpeitani? Asteikolla 1-5 (Treen as.t.kysely kohta 4.4)	Amuri: Pyynikki: Kysely alkuvuodesta Härmälään	X		X	
Asiakkaiden kokemus elämäntilasta	Elämäntiladun mittari, asteikko 1-10	Ei elämäntiladun mittaria pilotoidaan kuntakokeiluhankkeen aikana		X		X

2. Ammatillinen näkökulma

2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Pajonko on säännöllisen kotihoitoon asiakasmäärä: Tukipalveluasiakkaiden määrä: Amuri-Pyynikki 142	Säännöllisen kotihoitoon asiakasmäärä: Tukipalveluasiakkaiden määrä: Amuri-Pyynikki 142	Säännöllisen kotihoitoon asiakasmäärä: Tukipalveluasiakkaiden määrä: Amuri-Pyynikki 142	X		X	
Pajonko on säännöllisen kotihoitoon asiakasmäärä: Tukipalveluasiakkaiden määrä: Amuri-Pyynikki 142	Säännöllisen kotihoitoon asiakasmäärä: Tukipalveluasiakkaiden määrä: Amuri-Pyynikki 142	Säännöllisen kotihoitoon asiakasmäärä: Tukipalveluasiakkaiden määrä: Amuri-Pyynikki 142	X		X	

2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihiin?	Ei
Palveluntuottajan näkemys palvelun laadusta	Kysymys palveluntuottajalle: "Luotan siihen että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut" asteikko 1-5, (täysin eri mieltä 1, osittain eri mieltä 2, en osaa sanoa 3, osittain samaa mieltä 4, täysin samaa mieltä 5)	Amuri-Pyynikki-Härmälä:		X		X

2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihiin?	Ei
Henkilöstön vaihtuvuus puolivuositteen	Puolen vuoden aikana vaihtuneen vakiuuden henkilöstön lukumäärä	Kysytään alkuvuodesta	X			X
Sairauspoissaolot puolivuosittein	Henkilöstön sairauspoissaolopäivät/henkilö puolivuositin	Kysytään alkuvuodesta	X		X	

3. Maksajan näkökulma

3.1 Kustannusten (nettomeno) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihiin?	Ei
Hoitopäivän hinta	RUG-hoitopäivän (tuotteiden keskiarvon) hinta Hoitovuorokausihinta/hoitopäivähinta niissä kokelukohteissa, joissa ei käytössä vielä RUG-tuotteistusta	Amuri-Pyynikki-Härmälä:		X		X

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

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihiin?	Ei
Asiakkaiden kokonaistuntimäärien kehitys	Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelman suunnitellut tuntimäärät	Amuri-Pyynikki-Härmälä:				
Asiakkaiden kokonaistuntimäärien kehitys	Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutuneet tuntimäärät	Amuri-Pyynikki-Härmälä:		X		X
Henkilökunnan välitöntien työajan osuus kokonaistyöajasta, %	Henkilökunnan välitöntien työajan osuus kokonaistyöajasta, %	Amuri-Pyynikki-Härmälä:		X		X

3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihiin?	Ei
Alueen kotihoidon hoitotyöhön osallistuvan henkilöstön kokonaismäärän muutos (sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, lähihoitajia, ulkoiluttajia, hoivaavustajia, kodinhoitajia)	Alueen kotihoidon hoitotyöhön osallistuvan henkilöstön kokonaismäärän muutos (sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, lähihoitajia, ulkoiluttajia, hoivaavustajia, kodinhoitajia)	Tammikuussa vuoden vaihteen tilanne selvillä	X	alkaa vuonna 2015		X
Henkilöstörakenne RUG-tuotejakauman perusteella, eri RUG-tuotteet vaativat työntekijöitä erilaisia osaamista	Asiakasmäärät eri RUG-tuotteissa	Amuri-Pyynikki-Härmälä:	X	alkaa vuonna 2015		X



4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuaan kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuaan kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, miin?	Ei
Muutoksenhaut	Vuoden aikaa tehtyjen muutoksenhakujen (mm. oikaisuvaatimus, pois lukien maksuihin liittyvät oikaisuvaatimukset) määrä kokeilukohteissa	Tammikuussa vuoden 2014 tilanne		X		X
Muistutukset	Vuoden aikaa tehtyjen muistutusten määrä kokeilukohteissa.	Arvuri-Pyynikki: 1 Härmälä: 0		X		X
Kantelut (Ilmoituksen kautta vireille tulleet/Omaaloitteisesti vireille otetut)	Vuoden aikaa tehtyjen kanteluiden määrä kokeilukohteissa.	Arvuri-Pyynikki: 0 Härmälä: 0		X		X
Yhrydenotot sosiaali- tai potilasasiainalueisiin	Ei raportoitua kokeilualueittain, Raportointi vain kaupunkitasolla	Vuonna 2014 ei seurannaa kokeilualueittain.		X		X
Asiat, jotka kertovat ongelmista (Ohjaus- ja valvontaryhmään tulleet negatiiviset palautteet)	Vuoden aikaa tehtyjen negatiivisten yhteydenottojen määrä kokeilukohteissa.	Vuonna 2014 ei seurannaa kokeilualueittain.		X		X

Liite 5

KOKEILUKOhteet ja Indikaattorit

Kunta: Ylöjärven kaupunki

Toimintamalli: Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu

TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Kokeilukohteen määrittely

Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamalliin kuvaus.)	<p>Ylöjärvi: Kehänsieni, dementiahoito ja ryhmäkoti Pehtoori, vanhusten tehostettu palveluasuminen, kunta ja ostopalvelu.</p> <p>Ryhmäkoti Pehtoori, 11 paikkaa (Ylöjärven kaupunki, oma tuotanto) ja Kehänsiemien dementiahoito, 21 paikkaa (Ylöjärven palvelutalosaatio Kaksikko, ostopalvelu)</p> <p>Kyseiset tehostetun palveluasumisen yksiköt sijaitsevat Kehänsiemien alueella alle 30m päässä toisistaan.</p> <p>Tavoitteena on luoda Kehänsiemien alueelle kampusmallin mukainen toimintamalli. Toimintayksiköt voisivat joustavasti käyttää kampusalueella henkilöstöä asiakkaiden hoitoisuuden ja määrän vaihteluiden mukaan minimin ollessa kuitenkin tehostetussa palveluasumisessa 0,5 työntekijää/asukas. Kampusalueelle kuuluvat myös lähietäisyydellä sijaitseva tavallisen palveluasumisen ryhmäkoti Fröökynä (7 asukasta) ja Kehänsiemien dementiahoidon kanssa samassa kiinteistössä sijaitseva tavallisen palveluasumisen palvelutalo Kehänsiemienkoti (36 asukasta).</p> <p>Mycös tavallisen palveluasumisen yksiköt ja kotihoito voisivat tukeutua kokeilun kohteena olevien tehostetun palveluasumisen yksiköihin esim. yhteisen yöpääntönnin ja asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta tukevia teknologisia ratkaisuja hyväksi käyttäen. Asiakkaiden hoitoisuuden ja määrän vaihteluiden mukaan korkeamman mitoituksen omaavan yksikön henkilöstöä voitaisiin joustavasti käyttää, mikä olisi toiminnan tehokkuuden ja synergiaetujen kannalta perusteltua.</p> <p>Kokeilussa palveluasumisen ja kotihoitojen henkilöstöä voidaan tarkastella kokonaisuutena ja luoda malleja henkilöstön joustavalle käytölle myös näiden palvelumuotojen välillä.</p> <p>Henkilöstön mitoitus voi kokeilussa perustua asiakasohjauksen tarpeeseen ja palvelutarvearvioon. Ympäristöarvioita hoitoa tarvitsevien asiakkaiden osalta noudatetaan tehostetun palveluasumisen laatusuosituksen mukaisia henkilöstön vähimmäismitoituksia 0,5 hoitotyöntekijää asukasta kohden.</p>
Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)	Vanhukset
Kokeilun kohteena oleva palvelu/palvelukokaisuus	Tehostettu palveluasuminen

Indikaattorien määrittely

A) TAUSTAINDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Palvelurakenne 75 vuotta täyttäneistä kunnan asukkaista	Kotona asuvia % Säännöllisen koti-hoidon piirissä % Omaisohjauksen tuen saajia % Tehostetussa palveluasumisessa % Pitkäaikaisessa laitoshoidossa %	92,4 % 13,1 % 2,4 % 5,2 % 2,3 %	X		X	Ylöjärven kerätään vuosittain palvelurakennetiedot ja seurataan/vertaillaan seudullisesti ja valtakunnallisesti

B) KOKEILUJEN TOINNALLISIA MUUTOKSIA KUVAAVAT INDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Henkilöstön liikkuvin toimintayksiköstä toiseen	siirtyneen henkilöstön lukumäärä puolivuositain	0 henkilöä		X		
Henkilöstömitoitus	henkilöstömitoitus hoitajaa/asukas henkilöstön siirtymisen yhteydessä (poikkileikkaus)	arvo tammikuussa	X			vanhuspalvelulain seuranta ja kaupungin oma seuranta
Henkilöstömitoitus suhteessa asiakkaiden hoitoisuuteen	henkilöstömitoitusten vaihtelu kampusalueen asumisyksiköissä (Pehtoori, tehostettu, Kehänsiemien dementiahoito) ja Kehänsiemien palvelutalo	Pehtoori 0,58 Kehänsiemien dementiahoito 0,73 Fröökynä 0,42 Kehänsiemien palvelutalo 0,25				
Sairaalaista kotiutumisen onnistumisten	Sairaalaista kotiutuneista 1000 kuluu asumisyksiköissä olevat asiakkaat lkm/% kaikista kotiutuneista	arvo tammikuussa		X		

C) KOKEILUKOHETEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

1. Asiakasnäkökulma

1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Jonotusaika (keskimääräinen aika, joka on kulunut hakemuksen jättämisestä siihen, kun henkilö on tosiasiallisesti saanut hakemansa palvelun)	odotuss aika tehostettuun palvelu-asumiseen kk	13 % hakijoista on saanut paikan 0-1 kuukaudessa hakemuksista	X		X ₂ vanhuspalvelulain mukaan kunnan on julkaistava puolivuositaitin odotusajat sosiaalipalveluihin
		19 % hakijoista on saanut paikan 1-3 kuukaudessa hakemuksista			
		55 % hakijoista on saanut paikan 3-6 kuukaudessa hakemuksista			

1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
RAL-arvioinnit	Heikentyneet fyysiset toimintakyky RUG IHL/TC/34 pääluokat	36.4 Pehtoori 42.9 Keihäsiemenen dementiaatioti	X		X, THL:n valtakunnallisen RAL-tiedonkeruun palauteraportti
	Kustannuspaino RUG IHL/TC/34	0.83 Pehtoori 0.97 Keihäsiemenen dementiaatioti	X		X, THL:n valtakunnallisen RAL-tiedonkeruun palauteraportti

1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Asiakkaan osallistuminen palvelu/hoidon/hoitoa koskevaan päätöksentekoon	Oietko voinut riittävästi osallistua omaan/omatesi hoidon suunnitteluun	4,0 (0-5) Pehtoori 3,64 (0-5) Keihäsiemenen dementiaatioti	X		X
Tyytyväisyys omahoitoajan kanssa	Oietko keskustellut omahoitajasi/omasesi omahoitajan kanssa	4,6 (0-5) Pehtoori 4,36 (0-5) Keihäsiemenen dementiaatioti	X		X

2. Ammatillinen näkökulma

2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Eri palvelumuotojen piirissä olleet 75 vuotta täyttäneet asiakkaat	Tehostetun palveluasumisen piirissä olevat 75 vuotta täyttäneet asiakkaat	5,2 % (1.1.2014)	X		X Ylöjärvellä kerätään vuositaitin palvelurakennetiedot ja seurataan/vertaillaan seudullisesti ja valtakunnallisesti

2.2 Järjestäjän/ palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Palvelujen nittävyys kunnan asukkailla	Millainen on kasi-tyksesi käytämäsi palvelun varaamisesta ja odotusajasta	4,8 (0-5) Pehtoori 3,84 (0-5) Keihäsiemenen dementiaatioti	X		X X

2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tieton keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
Henkilöstön vaihtuvuus	Vuoden aikana vaihtuneen vakituisen henkilöstön lukumäärä	0	X	X
Sairaspoissaolot	Sairaspoissaolopäivät/henkilö/vuosi	8,7	X	X, verrataan myös valtakunnallisiin keskiarvoihin

3. Maksajan näkökulma

3.1 Kustannusten (nettomenot) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tieton keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Tehostetun palveluasumisen nettokustannukset	hoitopäivän hinta €/vrk netto	X €/vrk oma X €/vrk ostopalvelu (lähtöluvut tarkistetaan tammikuussa 2015)	X			X
Tavallisen palveluasumisen nettokustannukset	hoitopäivän hinta €/vrk netto	X €/vrk oma X €/vrk ostopalvelu (lähtöluvut tarkistetaan tammikuussa 2015)				

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

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tieton keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Asumispalveluvuorokaudet yksiköittäin tehostetussa palveluasumisessa	Asumispalveluvuorokauden lukumäärä kuukausittain vuoden aikana saadaan tammi-kuussa)	Pehtoori (lähtötilanne joulukuun 2014 saadaan tammi-kuussa)	X		X, tilastokeskus kerää vuosittain tiedot asiakasmäärästä	31.12.

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tieton keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
Asumispalveluvuorokaudet yksiköittäin tavallisessa palveluasumisessa	Asumispalveluvuorokauden lukumäärä kuukausittain vuoden aikana saadaan tammi-kuussa)	Fröökynä (lähtötilanne joulukuun 2014 saadaan tammi-kuussa)	X	X
Asiakkaiden yksiköittäin tehostetussa palveluasumisessa	Asiakkaat yksiköittäin	Asiakkaiden lukumäärä	X	X
Asiakkaiden yksiköittäin tavallisessa palveluasumisessa	Asiakkaiden yksiköittäin	Asiakkaiden lukumäärä	X	X

3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tieton keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Hoitohenkilöstön mitoitus	Hoitoyhön osallistuvan henkilöstön määrä hoitajaa/asukas	Pehtoori 0,58	X		X THL, vanhuspalvelulain seurantakysely	Ei
	Hoitoyhön osallistuvan henkilöstön määrä hoitajaa/asukas	Keihäsiemen dementiakeskus 0,73				



4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
4.1 Muutoksenhaut						
4.2 Kantelut (Ilmoituksen kautta viroille tulleet/Omaaloitteisesti viroille otetut)	Vuoden aikana tehtyjen kanteluiden määrä kokeilu-kohteissa	0	X			X
4.3 Yhteydenotot sosiaali- tai potilasasiain osastoihin ja tehdyt muutokset	Vuoden aikana tehtyjen muistutusten määrä kokeilu-kohteissa	1	X			
4.4 Asiat, jotka kertovat ongelmista (esim. asumispalvelujen asiakkaiden muutot paikasta toiseen)	Vuoden aikana muuttaneiden asiakkaiden määrä	2		X		X



Liite 6

KOKEILUKOHEET JA INDIKAATTORIT

Kunta: Ylöjärven kaupunki

Toimintamalli: Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu

KOTIHOITOPALVELUT

Kokeilukohteen määrittely

Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)	Kokeilukohteina ovat Ylöjärven kaupungin kotihoito; tätäin kotihoitoalue, läntinen kotihoitoalue ja pohjoinen kotihoitoalue (viimeksi mainittu muodostuu Kurun ja Viijakkalan kotihoitoyksiköistä). Tavoitteena on liittää kotihoito entistä tiiviimmin mukaan Ylöjärven eri alueiden jo olemassa olevien palvelukamppusten yhteyteen siten, että hyödynnetään yhteisten tilojen käyttömahdollisuuksia ja henkilöstön käyttöä joustavasti kotihoiton sisällä ja mahdollisesti myös asumispalveluyksikköiden ja kotihoiton välillä. Kokeilun kohteena olevat yksiköt tukeutuvat toisiinsa esim. yhteisen yöpäivöinnin ja asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta tukevia teknologisia ratkaisuja hyväksi käyttäen. Kampusalueen yhteisiä tiloja hyödyntämällä pyritään lisäämään kotihoiton asiakkaalle ryhmässä annettuja palveluja ja siten lisäämällä kotihoiton riittävyyttä. Henkilöstöressurssien joustavalla kohdentamisella varmistetaan kyky vastata asiakkaiden palvelutarpeeseen palvelu- ja hoitosuunnitelman ja toimintakykyarvioinnin (RAI) mukaisesti, jotta asiakas pystyy asumaan kotona ilman, että hän tarvitsee tiheään muita palveluja (esim. monia sairaalahoitoon käyntejä).
---	---

Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)	Vanhukset ja pitkäaikaissairaat
Kokeilun kohteena oleva palvelu/palvelukokonaisuus	Kotihoitopalvelut

Indikaattoreiden määrittely

A) TAUSTAINDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Palvelurakenne 75 vuotta täyttäneistä kunnan asukkaista	Kotona asuvia % Säännöllisen kotihoiton piirissä % Omaishoidon tuensaajia % Tehostetussa palveluasumisessa %	92,4 % 13,1 % 2,4 % 5,2 % 2,3 % (tilanne 1.1.2014)	X		X Ylöjärvellä kerätään vuosittain palvelurakennetiedot ja seurataan/ vertaillaan seudullisesti ja valtakunnallisesti	

	Pitkäaikaisessa laitoshoitossa %			
--	----------------------------------	--	--	--

B) KOKEILUJEN TOIMINNALLISIA MUUTOKSIA KUVAAVAT INDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Henkilöstön liikkuvin toimintatavasta toiseen	Kotihoitoon eri alueilta toisille siirtynneiden henkilöstön lukumäärä puolivuositain	2-3 työntekijää puolen vuoden aikana		X		
Ryhmäpalvelujen asiakkaudet	Kotihoitoon saunapalvelujen piirissä olevien asiakkaiden määrä vuoden aikana	40-50 asiakasta / v	X			X
Ryhmä palveluohjausta saaneet asiakkaat	Kotihoitoon antamaan terveydenhoitoon ohjaukseen/ neuvontaan osallistuneiden asiakkaiden määrä vuoden aikana	100 (arvio)		X	X (vanhuspalvelulain mukaisena palvelumuotona)	

C) KOKEILUKOHEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

1. Asiakasnäkökulma

1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Jonotusaika	Odotusaika kotihoiton palvelujen alkamiseen yhteydenoton jälkeen on enintään 3 pv	1-7 pv	X		X vanhuspalvelulain mukaan kunnan on julkaistava puolivuositain odotusajat sosiaalipalveluihin	

1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittarit	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
RAI-arvioinnit	Heikentyneet fyysisen toimintakyky RUG –III HC/ 22	Läntinen alue 22.4 Itäinen alue 17,0 Pohjoinen alue 22.2	X		X, THL:n valtakunnallisen RAI-tiedonkeruun palauteraportti	
	RUG –III HC/22 Kustannuspaino	Läntinen alue 1,11 Itäinen alue 1,16 Pohjoinen alue 1,10	X		X, THL:n valtakunnallisen RAI-tiedonkeruun palauteraportti	

1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittarit	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Kokemus palvelun laadusta	Kotihoitopalvelujen laatu on asiakaskeskeisen perusteella vähintään 4,10/ 5	4,05 (0- 5)	X			X
Asiakkaan osallistuminen palvelua/ hoitoa koskevaan päätöksentekoon	Yhteistyö palvelun tuottavan henkilöstön kanssa on asiakaskeskeisen perusteella vähintään 4,3/ 5	4,25 (0-5)	X			X
Kotona asumisen tukeminen	Kotihoidon mahdollistaa kaskyselyn perusteella arviointitehtävillä 4,2/ 5	4,12 (0-5)	X			

2. Ammatillinen näkökulma
2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittarit	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Kotihoidon säännöllistä käynti- ja tukipalveluja saaneet 75- vuotta täyttäneet asiakkaat	Säännöllisen kotihoidon piirissä olevat 75-vuotta täyttäneet asiakkaat (poikkeuskaustilanne 30.11 Hilmolaskennassa)	13,1 % (N=257)	X		X, Ylöjärvelä kerätään vuosittain palvelurakennetiedot ja seurataan/ vertaillaan seudullisesti ja valtakunnallisesti	X
Asiakkaiden vastaus- ja väestön kunnassa	Yksinomaan kotihoidon tukipalvelujen piirissä olevat 75-vuotta täyttäneet asiakkaat (poikkeuskaustilanne 30.11 Hilmolaskennassa)	3,6 % (N=70) arvio!	X			
Sairaalaista kotiutumisen onnistuminen	Sairaalaista kotiutuneista 1 kk kuluttua kotona olevat kotihoidon asiakkaat % kaikista kotiutuneista	80 % (arvio, uusi mittari)				

2.2 Järjestäjän/ palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskeskeisissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittarit	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Palvelujen riittävyys kunnan asukkailla	Millainen on yksityisei palvelujen varaamisesta ja odotusajasta	3,93 (0- 5)	X			X

2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittarit	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Henkilöstön vaihtuvuus	Vuoden aikana vaihtuneen vakituisen henkilöstön lukumäärä	1	X			X

Sairauspoissaolopäivät/ henkilö/ vuosi	24,7	X	X, verrataan myös valtakunnallisiin keskiarvoihin
---	------	---	---

3. Maksajan näkökulma

3.1 Kustannusten (nettomot) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indi- kaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indi- kaattori valtakun- nalliseen/ kuntaa laajempaan tietoa keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Kokeilukohteiden kustannukset (brut- tomot) kehitys yhteensä ja palve- luittain	Kotihoidon työtunnin ko- naisiustautokustannus (brutto)	76 €/ tunti/ br	X			X

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

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indi- kaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indikaat- tori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Kokeilukohteiden palvelua saaneiden määrän kehitys yhteensä ja palve- luittain	Kotihoidon asiakkaiden määrä säännöllisessä kotihoidossa poikkeil- kauskaudella 30.11, alu- eet yhteensä	N= 257 / 30.11.	X		X, THL:n Hilmo - tilastotietokeruu 30.11	
	Kotihoidon käyntien piirissä olevien asiakkai- den määrä vuoden aikana	N= 842	X		Tilastokeskuksen kotihoidon asiakas- laskenta 31.12.	
	Kotihoidon tukipalvelu- jen piirissä olevat asiak- kaat vuoden aikana	N= 1264	X		Tilastokeskuksen kotihoidon asiakas- laskenta 31.12.	
Välittömien asia- kastyöntuntien määrä	Asiakastyöntunnit (välitön työaika) / tnt /pv siirty- mävaiheessa vähintään 4,2 h/ pv	3,7 h/ pv				

3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indi- kaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indi- kaattori valtakun- nalliseen/ kuntaa laajempaan tietoa keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
Aluen kotihoidon hoitotyöhön osallis- tuvan henkilöstön kokonaismäärä	Kotihoidon hoitotyöhön osallistuvan henkilöstön kokonaismäärän muutos (sairaanhoidot, tervey- denhoitajat, lähihoitajat, kodinhoitajat, hoiva- avustajat)	78 työntekijää	X			X, seudullinen työajan seuranta/ vertailu
Henkilöstörakenne RUG-luokituksen perusteella	RUG -kustannuspainon keskiarvon muutos (hoi- tohenkilökunnan määrä- tarve suhteessa asiakkaai- den hoitoisuuteen)	ka. 1,11				

4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indi- kaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)		Perustuuko indi- kaattori valtakun- nalliseen/ kuntaa laajempaan tietoa keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)	
			Kyllä	Ei	Kyllä, mihin?	Ei
4.1 Muutoksenhaut						
4.2 Kantelet (Ilmoituksen kautta vireille tulleet/Oma- aloitteisesti vireille otetut)	Vuoden aikana tehtyjen kanteleiden määrä kokei- lukohteissa	0	X			X
4.3 Yhteydenotot sosiaali- tai poti- lasasiainmiehin ja tehdyt muistutukset	Vuoden aikana tehtyjen muistutusten määrä ko- keilukohteissa	0	X			X
4.4 Asiat, jotka ker- tovat ongelmista (esim. asumi palvelu- jen asiakkaiden muu- tot paikasta toiseen)	Vuoden aikana kotihoi- topalvelujen ja tukipal- velujen riittämättömyyttä kokevien ja sen vuoksi asumispalvelujen piiriin toivovien/ hakeutuvien henkilöiden määrä	5 -10/ vuosi	X			X



Liite 7

KOKEILUKOHTTEET JA INDIKAATTORIT

Kunta: Pirkkalan kunta, Pirkkalan ja Vesilahden kuntien muodostama yhteistoiminta-alue

Toimintamalli: Kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu

Kokeilukohteen määrittely

<p>Kokeilukohteen ja toiminnan sanallinen kuvaus (tavoite, toimintamallin kuvaus)</p>	<p>Omaavonnan roolin ja yhteistyön kehittämisen yhteistyössä Aluehallintoviraston ja Valviran kanssa.</p> <p>Teknologian ja omavalvonnan tosiasiallinen hyödyntäminen vaikutusvuoden ja tuloksellisuuden näkökulmasta. Teknologian avulla pyritään määrittelemään riittävä työvoiman käyttö ja henkilöstörakenteen muutokset suhteessa palveluiden tarpeeseen ja laatuun.</p> <p>Samaa palvelukampanjassa toimivien ympärivuorokautisten hoivapalveluyksiköiden (asumispalvelu) ja itsenäisesti kotona asuvien (kotihoidon palvelut) palveluiden kohdennetun henkilöstön yhteiskäytön mahdollisuuksien hyödyntäminen asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti. Kokeilussa kotihoidon ja asumispalveluiden henkilöstöä tarkastellaan kokonaisuutena ja luodaan malleja henkilöstön joustavalle käytölle kahden palvelumuodon välillä.</p> <p>Reumaehdona on, että tehostetussa palveluasumisessa henkilöstömitoitutus ei alita 0,5</p>
<p>Kokeilun kohderyhmä (asiakkaat)</p>	<p>Vanhussiikkaat</p>
<p>Kokeilun kohteena oleva palvelu/palvelukokonaisuus</p>	<p>Kotihoido ja tehostettu palveluasuminen (asumispalvelut)</p>



Indikaattoreiden määrittely

A) TAUSTAINDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori jo käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuuko indikaattori valtakunnalliseen/kuntaa laajempaan tieton keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä Ei	Kyllä, mihin? Ei (Tilastokeskus)
Väestötiedot	Väestörakenne ikäryhmittäin	Pirkkala 65 v--- > 15% 75v--- > 5,3% 80v--- > 2,7% 85v--- > 1,2% Vesilahki 65v--- > 16,1% 75v--- > 7,6% 80v--- > 4,7% 85v--- > 4,7%	x	
Palvelurakenne	Palveluiden peittävyys (%), 75-vuotta täytäneet	Pirkkala kotona asuvat 91,1% säännöllinen kotihoito 11,1% omaishoidon tuki 2,2% tehostettu palveluasuminen 3,1% pitkäaikainen laitoshoido 3,4% Vesilahki kotona asuvat 89,5% säännöllinen kotihoito 11,4% omaishoidon tuki 2,0% tehostettu palveluasuminen 1,8% pitkäaikainen laitoshoido 8,8%	x	x (Sotkanet, kehystantavertailu, omat tilastot)
Asiakastyytyvyisyys	Asiakaskysely (joka toinen vuosi, laaja)	2011 tulokset 2013 tulokset (liitteet)	x	

B) KOKEILUJEN TOIMINNALLISIA MUUTOKSIA KUVAAVAT INDIKAATTORIT

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
			Kyllä Ei	Kyllä, mihin? Ei

C) KOKEILUKOHETEIDEN PALVELUKEHITYKSEN KUVAAMINEN

1. Asiakasnäkökulma

1.1 Palvelujen saatavuus ja oikea kohdentuminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
Palveluiden toteuttaminen	Asiakaskysely (teemasta valitut kysymykset)	2011 tulokset 2013 tulokset set(liiteenä)	x	Ei x
Riittämättömäksi koetut palvelut	Asiakaskysely (palveluiden vastaavuus tarpeisiin)	*2011 tulokset 2013 tulokset set(liiteenä)	x	x
Asumispalvelu/ odotusajan palvelut	Kotona odottavat (n) Sairaalassa odottavat (n)	2 1		
Hoitopäivät sairaalassa (terveyskeskus)	Syynä muu kuin sairauden hoito	saatavissa		

1.2 Palvelujen sisältö, laatu ja vaikuttavuus

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
Selviytyminen päivittäisistä toiminnoista (arjesta suoriutuminen)	RAI (ADL, IADI)	koitoito asumispalvelu (saatavilla keuhkokuoh-teesta keväällä 2015)	x	Kyllä, mihin? Ei
Sosiaalinen osallistuminen	RAI (SES)	koitoito asumispalvelu / saatavissa	x	x /RAI vertailukehittäminen

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
Kipu ja terveydentilan väliaika	RAI (pain, CHES)	koitoito asumispalvelu (saatavilla keuhkokuoh-teesta keväällä 2015)	x	x /RAI vertailukehittäminen

1.3 Asiakkaiden (omaisten) kokemus palveluista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
Kokemus saadusta hoituksesta	Asiakaskysely (teemasta valitut kysymykset)	2011 tulokset 2013 tulokset set(liiteenä)	x	Ei x
Hoito- ja palvelusääntöjen laatuminen; yhteistyö asiakkaan/omaisten kanssa	Asiakaskysely (teemasta valitut kysymykset)	2011 tulokset 2013 tulokset set(liiteenä)	x	x

2. Ammatillinen näkökulma

2.1 Palvelurakenne

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa? (x ruutuun kyllä/ei)	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tiedon keruuseen? (x ruutuun kyllä/ei)
Palvelurakenne	Peittävyyden palvelurakenteessa (ikäryhmittely 63-70v, 71-74v, 75-84v ja 85v -->)	saatavilla tammikuussa 2015	Kyllä Ei	Kyllä, mihin? Ei x
Sairaalahoitona toteutunut pitkäaikaishoito	Osuus % ympärivuorokautisesta hoivasta (pitkäaikaishoito, tehostettu palveluasuminen)	saatavilla tammikuussa 2015	x	x

2.2 Järjestäjän/palveluntuottajan arvio joistakin asiakaskyselyissä kysytyistä asioista

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x rautuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Asiakkaan kuntoutumismahdollisuus (hoitoon osallistavien arviointi)	RAI (REHAB-POT)	saatavilla keväällä 2015	x		
Henkilöstön arvio palveluprosessin joustavuudesta	Henkilöstökysely	ei tiedossa	x		x

2.3 Henkilöstöä koskevat indikaattorit

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x rautuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Työmotivaatio ja -laatu	Työhyvinvointikysely (teemasta valittu kysymys)	2012 tulokset 2014 tulokset (tittienä)		x	x
Sairausraportit (työstä johtavat)	Henkilöstöhallinto/tilasto	saatavilla tammi-kuussa 2015	x		x (vertailu, Tampereen kehyskunnissa)

3. Maksajan näkökulma

3.1 Kustannusten (nettomenot) kehitys yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x rautuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Kotihoidon nettomenot kokeiluohjeessa	Tilinpäätös	ei vertailtavissa (organisaatiomuutos)	x		
Tehostetun palveluasumisen nettomenot kokeiluohjeessa	Tilinpäätös	ei vertailtavissa (uusi kohde)	x		x

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

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x rautuun kyllä/ei)
			x	

	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x rautuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Kotihoidon suoritteet kokeiluohjeessa	Välitön asiakastyöaika	ei vertailtavissa (organisaatiomuutos)	x		x (Tampereen kehyskuntaveritai)

3.3 Henkilöstön kokonaismäärän ja henkilöstörakenteen muutos yhteensä ja palveluittain

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?		Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x rautuun kyllä/ei)
			Kyllä	Ei	
Henkilöstön kokonaismäärä kokeiluohjeessa	Välittömään asiakastyöhön osallistuneet (n)	ei vertailtavissa (organisaatiomuutos)		x	x
Henkilöstön rakenne (muutos) kokeiluohjeessa	Henkilöstörakenne, ammatiryhmittäinen	ei vertailtavissa (organisaatiomuutos)		x	x

4. Ongelmista kertovat asiat

Indikaattorit	Mittari	Lähtötilanne (1.1.2015 tai aikaisemmin)	Onko indikaattori käytössä kunnassa?	Perustuu indikaattori valtakunnalliseen/ kuntaa laajempaan tietoon keruuseen? (x rautuun kyllä/ei)	
				Kyllä	Ei
Muutoksenhaut	oikaisuvaatimusten määrä	ei vertailtavissa		x	
Kantelut (ilmoituksen kautta vireille tulleet/Omaaloitteisesti vireille otetut)	kanteluiden määrä	0		x	
Yhteydenotot sosiaali- tai potilasiammihenkilöihin ja tehdyt muistutukset	sosiaaliasiamiehen vuosittainen raportti, potilasiasiamieheltä saatavat raportit	0	x		x (alueellinen sosiaaliasiamiesioiminta/Tampere ja kehyskunnat)
Asiat, jotka kertovat ongelmista	korjaava/kieleinen palaute asiakas/ omien viranomaisistaho (omavalvontasuunnitelmat)	*kirjataan manuaalisesti	x		x
	HiPro ilmoitukset	keväällä 2015	x		x (Sairaanhoidotiiriin käytämä poikkeamien ilmoitus ja hallintaohjelma)

