

Uusimaa • Nyland 2019

Vammaispalvelut soteuudistuksessa

#Uusimaa2019

#turvallinensiirtymä

#rohkeauudistuminen

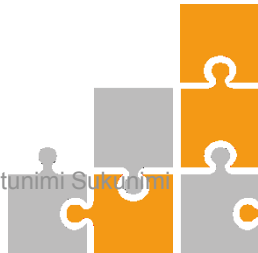
Osallisuusjohtaja Pirjo Marjamäki 7.12.2017



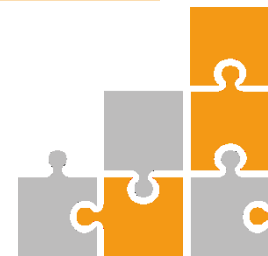
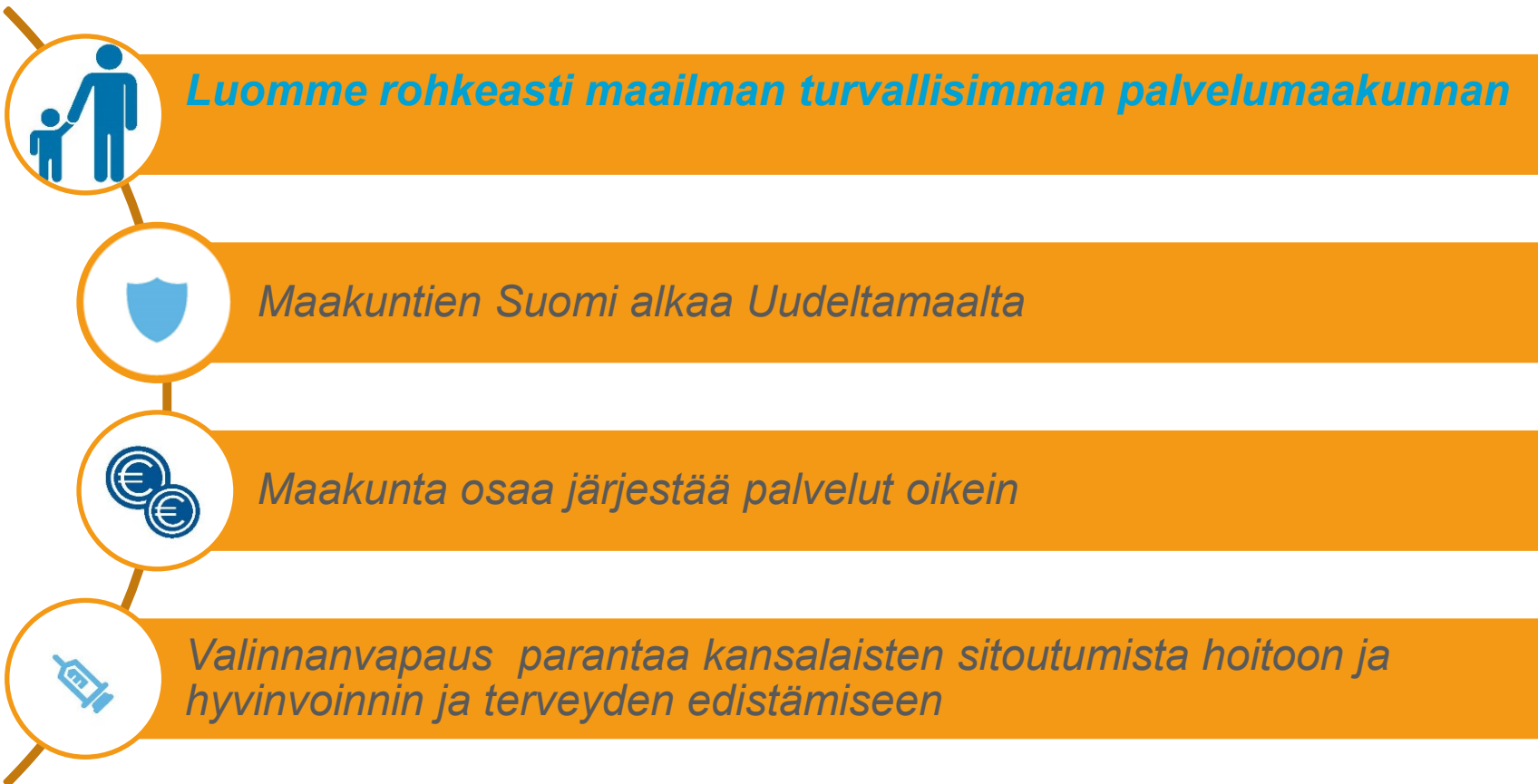
Uudenmaan maakunta

#Uusimaa2019

#Nyland2019

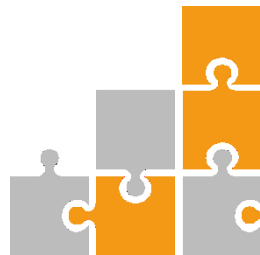


Muutosvisio2020 - alustavaa hahmottelua



Maakunta palvelujen järjestäjänä

- Maakunta vastaa julkisesti rahoitetuista sosiaali- ja terveyspalveluista alueellaan.
 - Maakunta vastaa siitä, että asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut ja että tuottajien palvelut ovat yhteen toimiva kokonaisuus. Palvelujen tarpeen, määrän ja laadun arviointi.
 - Maakunta vastaa siitä, että valinnanvapaus toteutuu. Asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottaminen. Neuvonnan ja ohjauksen järjestäminen.
 - Maakunta päättää asiakassetelillä tarjottavista erityistason ja vaativista palveluista. Maakunta voi päättää ottaa henkilökohtaisen budjetin käyttöön laissa säädettyä laajemmin.
 - Maakunta päättää palveluntuottajien korvausten yksityiskohdista.
 - Maakunta ei kilpailuta valinnanvapauden piirissä olevia palveluja.
 - Tuottajaksi pääsevät kaikki toimijat, jotka täyttävät vaatimukset.
- (STM 2017)

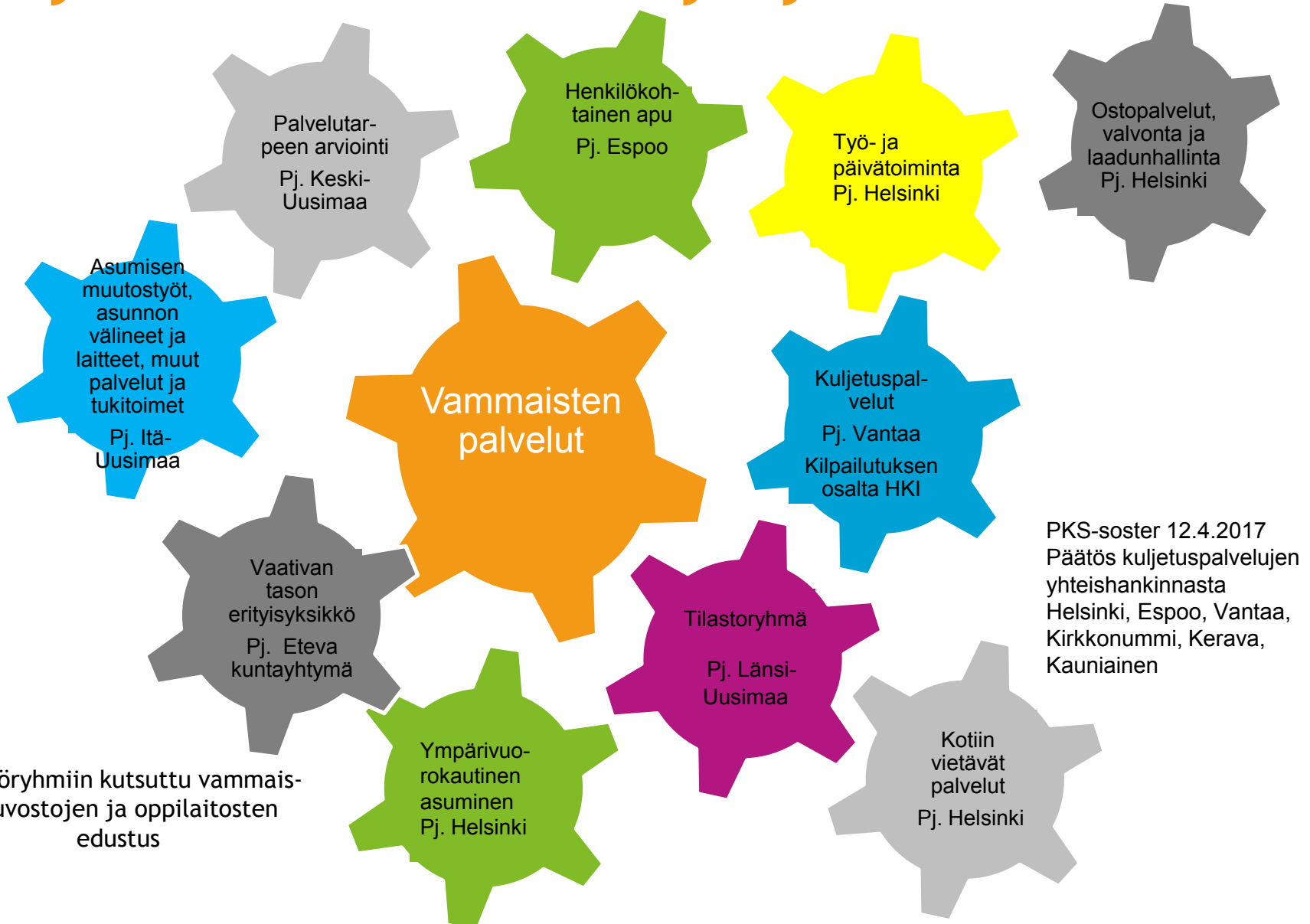


Vammaisten palvelut valmisteluryhmä

Espoo	Nina Hiltunen,	nina.hiltunen@espoo.fi	Varalla: Anu Autio anu.autio@espoo.fi
Eteva kuntayhtymä	Katrina Harjuhahto-Madetoja	katrina.harjuhahto-madetoja@eteva.fi	Varalla: Elli Tuomiharju elli.tuomiharju@eteva.fi
Helsinki	Mikaela Westergård, pj	mikaela.westergard@hel.fi	Varalla: Minna Eronen, varapj minna.eronen@hel.fi
HUS	Kerstin Frondén	kerstin.fronden@hus.fi	Varalla: Miia Stähle miia.stahle@hus.fi
Kerava	Raija Hietikko	raija.hietikko@kerava.fi	Varalla: Jari Meklin jari.meklin@kerava.fi
Kirkkonummi	Tuula Malmi-Suominen	tuula.malmi-suominen@kirkkonummi.fi	Varalla: Jaana Koskela jaana.koskela@kirkkonummi.fi
Keski-Uusimaa	Erja Pentti	erja.pentti@nurmijarvi.fi	Varalla: Nina Tommola nina.tommola@nurmijarvi.fi
Itä-Uusimaa	Leila Eklöv	leila.eklov@porvoo.fi	Varalla: Johanna Lindfors johanna.lindfors@porvoo.fi
Länsi-Uusimaa	Jaana Heinonen	jaana.heinonen@karviainen.fi	Varalla: Pirkko Hynynen pirkko.hynynen@karviainen.fi
Raasepori	Eivor Österlund-Holmqvist	eivor.osterlund-holmqvist@raasepori.fi	Varalla: Eva Isaksson eva.isaksson@hanko.fi
Vantaa Keskinen	Minna Lahnalampi-Lahtinen paivi.keskinen@vantaa.fi Tiina Lämsä, siht.	minna.lahnalampi-lahtinen@vantaa.fi tiina.lamsa@hel.fi	varalla: Päivi



Työn eteneminen alatyöryhmien avulla



Toimintaa ohjaavat periaatteet

1. Peruspalveluiden ensisijaisuus

Arvioidaan kunnan peruspalveluiden ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden ensisijaisuus.

2. Asiakaslähtöisyys

Asiakasta kuullaan ja tehdään yhdessä.

3. Yksilökeskeinen työote

Vastataan asiakkaan palvelutarpeeseen ja nostetaan palveluiden vaikuttavuutta.

4. Asiakkaan itsemääräämisoikeus

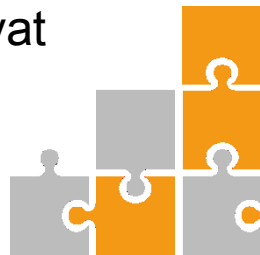
Asiakkaan osallisuus vahvistuu.

5. Valinnanvapaus

Tarjotaan asiakkaalle vaihtoehtoja valittavaksi

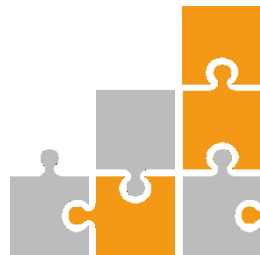
6. Yhdenvertaiset palvelut koko maakunnan alueella

Vaikuttavat ja kustannusten kasvua hillitsevät vammaisten palvelut kattavat koko Uudenmaan maakunnan.



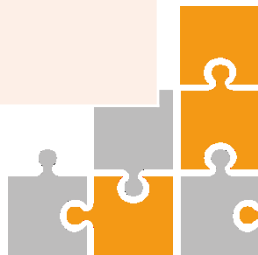
Uudenmaan maakunnan vammaistyö

- Budjetti 450 milj. euroa
- Toimipisteitä 180
- Henkilökuntaa 2300
- Toimijoina 26 kuntaa, 2 kuntayhtymää
- Lukuisia palveluntuottajia (alan yritykset, järjestöt), osalla kunnista ei lainkaan omaa toimintaa
- Järjestämistavat vaihtelevat
- Suurin osa palveluista on ostopalveluja Erilaisia asiakkuuskriteerejä



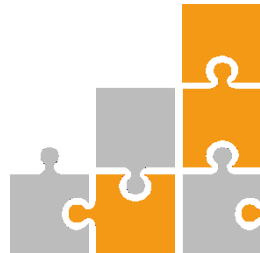
Suurimmat palvelut. Asiakasmäärä ja kustannukset palveluittain.

Palvelu	Asiakasmäärä	Eurot
Kuljetuspalvelut (Shl, VpL, KvL)	31270	54 570 334, 00 €
Ympäri vuorokautinen asuminen (Vpl, Shl, KvL)	4451	237 900 662, 91 €
Henkilökohtainen apu	5185	65 451 758,91 €
Lyhytaikaishoito, ympärivuorokautinen (KvL)	1143	12 021 389,00 €
Kotiin annettavat asumisen tukipalvelut ja asumisharjoittelu	998	16 630 334,00€
Työ- ja päivätoiminta(VpL, KvL)	9955	126 554 337,33 €
Vaativan tason palvelut kunnat ja erityishuolto piirit: yhteensä	2411	29 965 226,72 €
HUS	1486	6 070 000,00 €
Asunnon muutostyöt, asuntoon kuuluvat välineet, koneet ja laitteet	2448	3 157 524,15 €



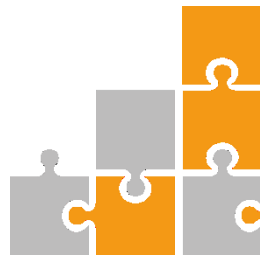
Palvelujen järjestäminen

- Vammaispalveluja tuotetaan monituottajamallilla. Alan yrityksillä ja järjestöillä on merkittävä osuus vammaispalvelujen tuotannosta.
- Merkittävä osa palvelutuotannosta on ostopalvelua.
- Palvelujen tuottamisessa julkisina isoina toimijoina Uudellamaalla ovat Helsingin kaupunki, Eteva kuntayhtymä ja Kärkulla samkommun.
- Usealla kunnalla ei ole lainkaan omaa palvelutuotantoa.



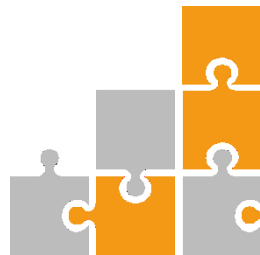
Mikä palvelujärjestelmässä altistaa käyttämään paljon palveluja?

- Hajanaiset tiedot ja yhteisen asiakassuunnitelman puute
- Palvelut hajallaan ja niitä on paljon tarjolla
- Ammatillaiset eivät tunne palvelujärjestelmää
- Todellisen moniammatillisuuden puute
- Organisaatiolähtöiset palvelut
- Yhteisen arvioinnin puute
- Rajalliset aukioloajat
- Digitaalisten palvelujen vähyys
- Rakennukset
- Lainsäädäntö
- Yhteistyön puute eri toimijoiden välillä
- Johtamiskulttuuri
- Liika professionalismi
- Päälekkäiset palvelutarpeen arvioinnit, kokonaisuus ei ole kenenkään hallussa.

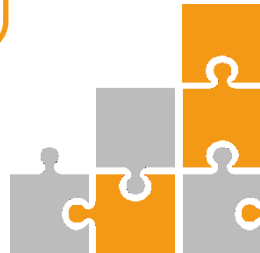
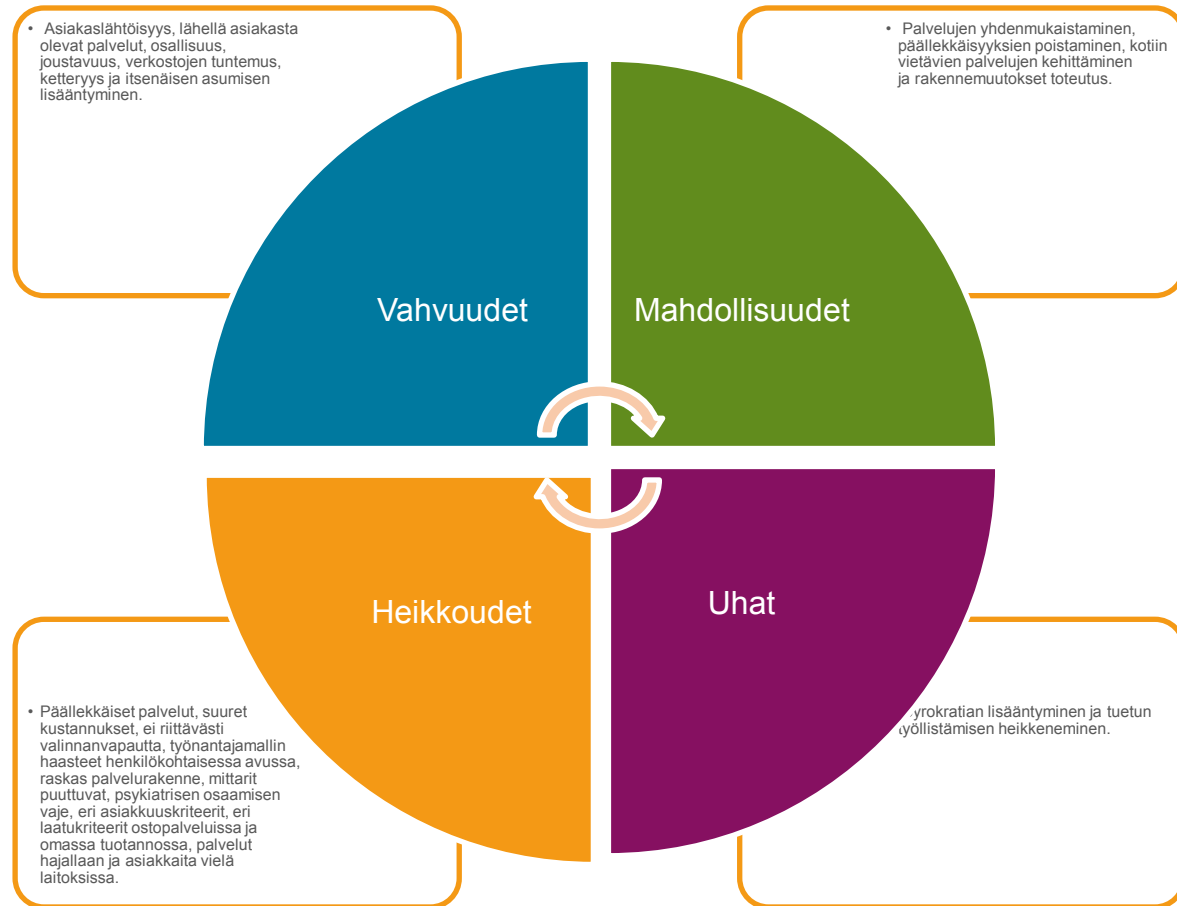


Asiakkaiden palvelutarve ja sen ennakoitu muutos

- Palvelutarpeen arviointi moniammatillisena yhteistyönä yhtenäisillä kriteereillä on keskeinen muutos.
- Vammaislainsäädännön uudistus vuonna 2020 tulee muuttamaan palvelurakennetta ja asiakasryhmiä.
- Lakimuutos lisää myös painopistettä sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin, joiden kehittäminen on välttämätöntä vammaispalvelujen rinnalla.
- Vallinnanvapaus ja henkilökohtainen budjetti mahdollistavat laadukkaiden, vaikuttavien ja kustannustehtokkaiden palvelujen kehittymisen.
- Kokonaisvaltainen integroitu terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan toimintakyvyn- ja palvelutarpeen arvio ja kuntoutus.

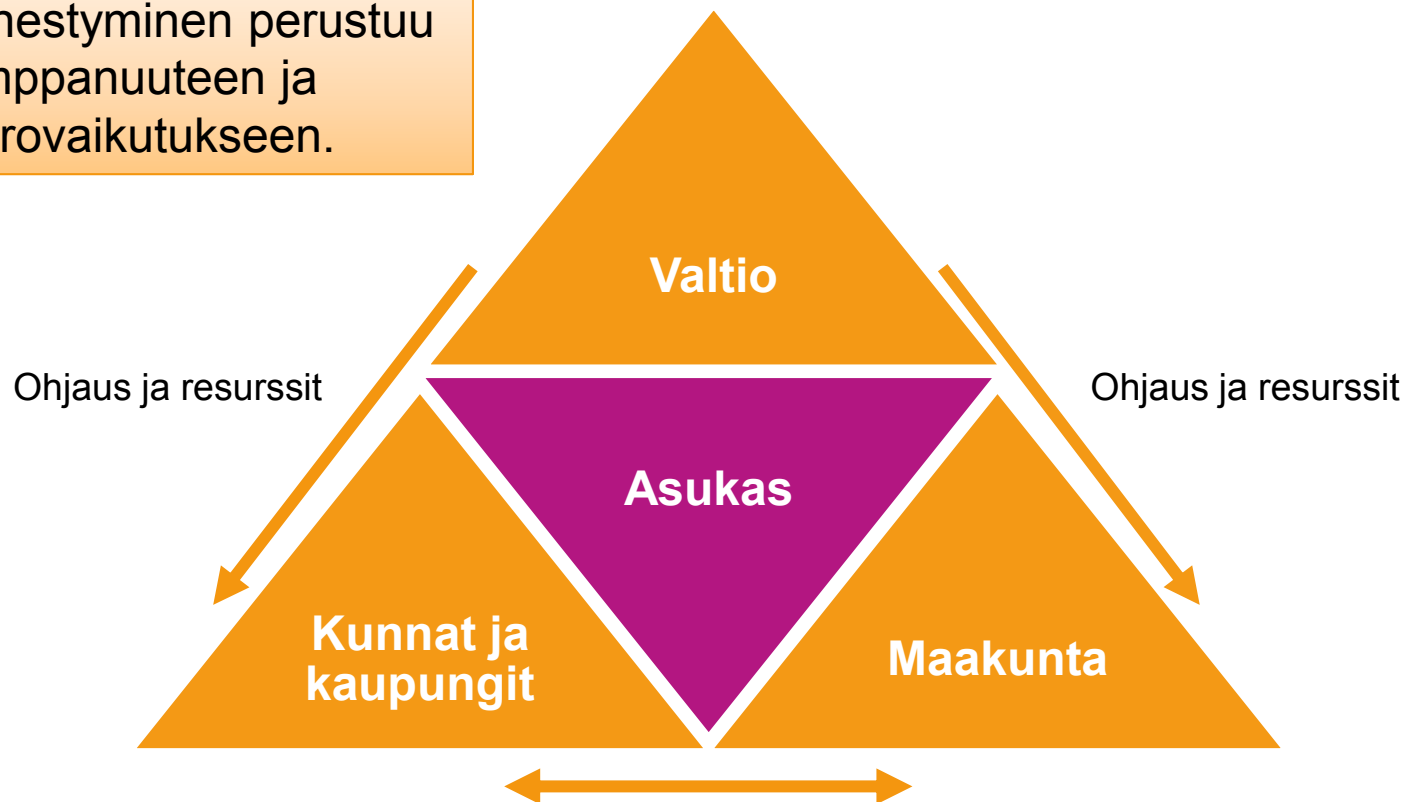


Nykytilassa toimivaa, mitä halutaan vahvistaa, ongelmakohdat ja kehittämistarpeet



Yhteistyö on tärkeää

Menestyminen perustuu kumppanuuteen ja vuorovaikutukseen.

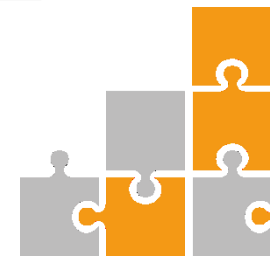


Kuntapalvelut jatkossakin tärkeitä maakunnan asukkaille

Esim. hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, turvallisuus, oppilashuolto, työllisyys, kaavoitus, rakentaminen, joukkoliikenne, kotouttaminen jne.

Järjestökysely: keskeiset havainnot

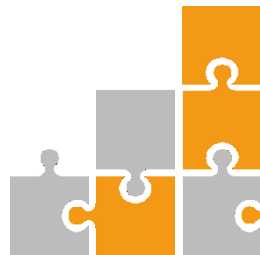
Palveluiden yksilöllisyys	▶ Läpileikkaavana teemana, riippumatta palvelualueesta tai funktiosta, nousi yksilöllisyyden tärkeys tulevaisuudessa vammaispalveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja tuotannossa.
Palvelutarpeen arviointi	▶ Palvelutarpeen arviointiin ollaan erityisen tyytymättömiä. Tärkeimpinä kehityskohtina koetaan asiakkaan kuuleminen ja päätöksenteon oikeellisuus ja yhtenäiset kriteerit sekä arvioivan henkilöstön ammattitaito.
Palveluiden heterogeenisuus	▶ Kyselyn perusteella on vaikea muodostaa yhtä kokonaiskuvaa koko Uudenmaan tilanteesta. Kuntien välillä ja kuntien sisällä koetaan olevan suuria eroja vammaispalveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa, erilaista ohjausta ja erilaisia toimintatapoja on paljon. Ylilaatu vs. alilaatu.
Järjestöjen rooli	▶ Järjestöjen rooli toivotaan tulevaisuudessa olevan vertaistuen järjestäminen, tiedon välittäminen ja kohderyhmänsä oikeuksien ja tarpeiden asiantuntijana oleminen. Maakunnalta odotetaan tulevaisuudessa järjestökumppanuuden syventämistä. Järjestöt toivovat myös, että maakunnan vammaisneuvoston jäsenvalinta perustuisi kuntien vammaisneuvostojen omaan äänestykseen.
Asiakas-osallisuus	▶ Etenkin palvelutarpeen arvioinnissa, ostopalveluissa ja asumisessa toivotaan kehityskohteiksi asiakasosallisuuden lisäämistä.
Moniammatillisuus	▶ Laajasti kiitosta saaneissa palveluissa korostui taustalla moniammatillisuus ja asiakkaan palvelutarpeen huomioiminen kokonaisuutena.
Ostopalveluiden kriteeristö	▶ Ostopalveluiden osalta tulevaisuudessa huolta herätti kilpailutus- ja hankintamallit ja –kriteeristöt. Laadun painoarvoa ja ymmärrystä eri hankittavien palveluiden sisällöistä toivottiin vahvistettavan tulevaisuudessa. Laadun seurannan merkitystä myös korostettiin.
Toimiva arki	▶ Asumisessa ja työssä, toivotaan, että vammaisten arki olisi mahdollisimman lähellä tavallista arkea. Esimerkiksi työpaikkojen tulisi olla normaaleissa työympäristöissä ja asuminen mahdollisimman kodinomaista.



Palvelulupaus

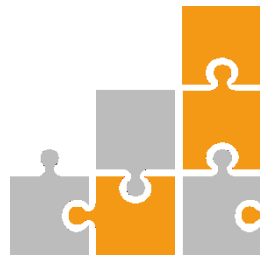
Tiedolla, taidolla ja sydämellä

- Meiltä saat parasta tukea oikeaan aikaan itsesi näköisen elämäsi avuksi.
- Palvelemme osaavasti, joustavasti, avoimesti, nopeasti ja tasapuolisesti.
- Kuulemme sinua ja arvioimme erityiset yksilölliset palvelu- ja tukitarpeesi yhdessä kanssasi.
- Tuemme omia voimavarojasi, jotta voit elää yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä omia voimavarojasi hyödyntäen.
- Tarjoamme arkeasi auttavia paikallisia palveluja ja tukitoimia.
- Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja hyödynnämme uusia teknisiä ratkaisuja.
- Tavoitteenamme on mahdollistaa jokaiselle hyvä elämä.



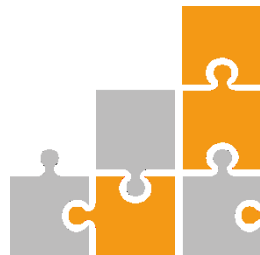
Asiakkaan valinnanvapaus

- Asiakas tarvitsee riittävästi tietoa palveluista, mahdollisuuden punnita vaihtoehtoja eri lähteistä saatavan tiedon pohjalta ja monipuolista, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa palvelujen sisällöstä, hinnoista ja odotusajoista. Tietoa asiakastyytyväisyydestä ja tuloksista.
- Asiakkaan tulisi saada tehdä lopullinen valinta itselleen tärkeiden tekijöiden ja arvojen perusteella.
- Osalle vammaispalvelujen asiakkaista valinnanvapauden toteutuminen voi edellyttää tuetun päätöksenteon palvelujen käyttöä. He ja heidän omaisensa tarvitsevat ammattilaisten tukea valintojen tekemiseen.
- Henkilöstö tarvitsee koulutusta, toimintamalleja ja ohjausta valinnanvapaudesta.
- Asiakasseteli, henkilökohtainen budjetti



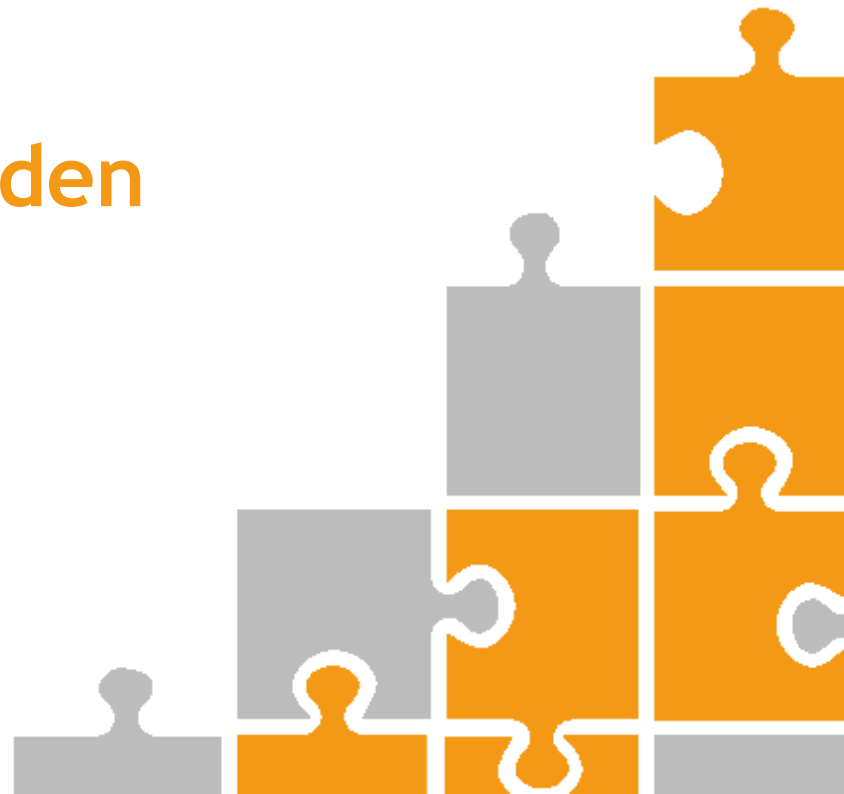
Henkilökohtainen budjetointi

- Raha, jolla palvelun käyttäjä voi hankkia tarvitsemiaan palveluja haluamillaan tavoilla
- Budjetti muodostetaan avun ja tuen tarpeiden yksilöllisen arvioinnin sekä tarvittavien palvelujen kustannusten perusteella
- Olemassa olevien resurssien uudelleen kohdentaminen – sama raha, joka asiakkaan palvelujen järjestämiseen joka tapauksessa kului
- Vammaistyössä koskettaa noin 30 000 asiakasta
- Keskeistä hb:ssa on yksilökeskeinen palvelujen suunnittelu ja säännöllinen palvelusuunnitelman seuranta



Uusimaa • Nyland 2019

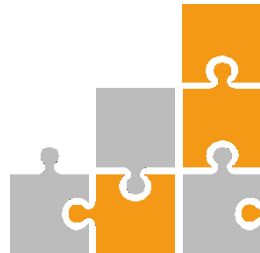
Asiakkaiden ja asukkaiden
osallisuus



Osallistumisen perusarvot (IAP2)

(IAP2 = International Association for Public Participation)

1. Kansalaisella tulee olla mahdollisuus sanoa kantansa asioihin, jotka vaikuttavat hänen elämäänsä.
2. Osallistumiseen liittyy lupaus , että osallistuminen vaikuttaa päätöksiin.
3. Osallistuminen edistää kestäviä päätöksiä, koska päättäjien lisäksi kaikkien osallistujien tarpeet ja intressit tunnustetaan ja niistä keskustellaan
4. Osallistuminen hakee ja auttaa niitä osallistumaan, joihin vaikutuksia voi kohdistua ja joita päätökset saattavat kiinnostaa.
5. Osapuolten panokset työskentelyyn varmistetaan suunnittelemalla osallistumistavat
6. Osallistumiseen kuuluu riittävän informaation toimittaminen osapuolille, jotta osallistuminen on mielekästä
7. Osallistujille kuuluu kertoa, kuinka heidän kannanottonsa vaikuttavat päätöksiin



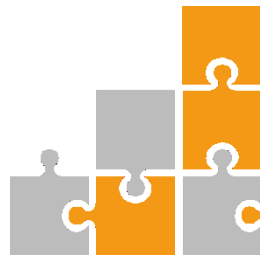
Asiakkaan palvelukokemus

Asiakas kokee, että:

- hänen on helppoa ottaa yhteyttä
 - Asiakkaalla on eri tapoja yhteydenottoon ja asiointiin
 - Puhelinneuvonta, sähköinen ajanvaraus, sähköinen asiointi (OmaPalvelu), työntekijätapaamiset
 - Lähipalveluna (liikkuva asiakasohjaus ja sosiaalityö), matalan kynnyksen -periaatteella
- häntä kuullaan
 - Työntekijät hallitsevat erilaiset vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät, asiakkaalla on tukenaan esim. suunnitelman teossa kuvakansiot (vrt. Savaksen projektit)
 - Puolesta asiointi tapahtuu vain asiakkaan valtakirjalla tai edunvalvojan toimesta, tuetun päätöksenteon periaatteet
- häntä koskeva asia käsitellään ilman viiveitä (väliaikatiedot asian käsittelystä näkyvissä sähköisesti)
 - Sähköinen asiointi (OmaPalvelu), selvityksen aloittaminen 7 vrk, päätöksenteko keskimäärin 1 kk.
- hän saa perustellun päätöksen omassa asiassaan
 - Riittävä asiantuntijatuki päätöksenteossa, ensin päätös, sitten palvelu –periaatteella.

Asiakaspalaute ja asiakastyytyväisyys ohjaa toiminnan kehittämistä

- Palautejärjestelmä on kuvattuna, määräajoin tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt

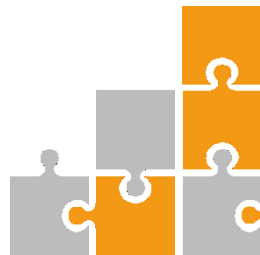


Vahva mandaatti lainsäädännöstä

”Maakunnan tulee edistää asukkaiden mahdollisuuksia ja oikeuksia vaikuttaa ja osallistua maakunnan toimintaan. Maakunnan asukkaiden osallisuus tulee olla osa maakunnan päätöksentekoa ja palveluiden suunnittelua. Lisäksi maakunnan tulee edistää asukkaiden osallisuutta palveluissa siten kuin erityislainsäädännössä siitä säädetään”

Maakunnan tehtävät

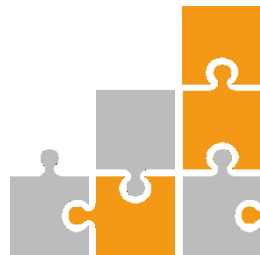
- Tiedottaminen palveluista ja niissä tapahtuvista muutoksista
- asukkaiden ja asiakkaiden mielipiteiden selvittäminen päätöksenteon ja palveluiden suunnittelun tueksi
- asukas- ja asiakasraatien sekä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksien järjestäminen
- asiakaspalautteen keruu
- asukkaiden, asiakkaiden, järjestöjen ja yhteisöjen oma-aloitteisen asioiden suunnittelun tukeminen
- digitaalisten menetelmien kehittäminen asiakkaiden osallistamiseksi
- palveluketjujen asiakaslähtöisyyden toteutumisen seuranta



Maakuntalaki 26 §

Maakunnan vammaisneuvosto

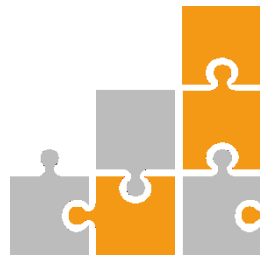
- ”Maakuntahallituksen on asetettava (...) vammaisten henkilöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi maakunnan vammaisneuvosto. Vaikuttamistoimielinten jäsenet tulee valita maakunnan kunnissa toimivien vastaavien vaikuttamistoimielinten jäsenistä siten, että kustakin vaikuttamistoimielimestä valitaan vähintään yksi edustaja. ”



Maakuntalaki 26 §

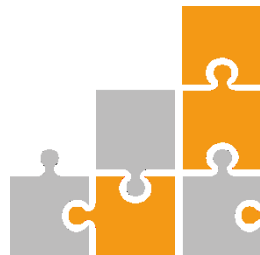
Maakunnan vammaisneuvosto

- *Maakunnan vaikuttamistoimielimille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa maakunnan toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä (...) vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta ja vaikuttamistoimielimet tulee ottaa mukaan osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen maakunnassa. ”*



Vammaisneuvoston rooli määritellään maakuntastrategiassa?

- ”Tavoitteena on, että vammaisneuvosto tuo alueen vammaisten henkilöiden, heidän omaistensa sekä vammaisjärjestöjen asiantuntijuuden laajasti maakunnan toiminnan tueksi. Vammaisneuvosto tuottaa päätöksentekijöille tietoa vammaisten henkilöiden tarpeista ja asioista, joita tulisi heidän näkökulmastaan huomioida. Vammaisneuvoston ja muiden vaikuttamistoimielinten rooli ja tekeminen olisi hyvä määritellä tavalla tai toisella jo maakuntastrategiassa, jotta niiden toiminta istuu mahdollisimman sujuvasti osaksi koko maakunnan kokonaisuutta.”



Yhteenvetoa valmistelusta

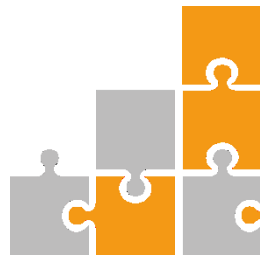
Jatkotyöskentelyssä linjattavat asiat

Asiakkaan osallistuminen

- Valmisteluryhmän, alatyöryhmien jatkaminen, keskustelutilaisuudet

Yhdyspintojen ja vastuiden määrittely

- Maakunnan liikelaitos, kunta, Sote-keskus
- Lapset, nuoret, perheet, ikääntyneet ym. asiakasryhmät ja niille palveluita tuottavat tahot esim. sosiaalityön päätöksenteko
- Apotti
- Omaishoidon ja perhehoidon vastuut
- Ruotsinkieliset palvelut
- Palvelupaketit
- Järjestäjän tehtävien määrittely
 - Palvelutarpeen arvio, yhteiset mittarit, RAI
 - Tuotannon ohjaus, valvonta, arviointi
- Palvelumuotoilu, mitä uutta tarjoamme?
 - Yhdenvertaiset palvelut, asiakasryhmien yhdistyminen (KvL ja Vpl)
 - Valinnanvapauden varmistaminen
 - Teknologian hyödyntäminen, chat palvelut, etähoito
 - Joustavat aukioloajat, saatavuuden lisääminen





Seuraa valmistelua ja osallistu keskusteluun

www.uusimaa2019.fi • [@Uusimaa2019](https://twitter.com/Uusimaa2019) • [#Uusimaa2019](https://hashtage.com/#Uusimaa2019)

Uusimaa • Nyland 2019
Uusimaa • Nyland 2019

