

# Pohjois-Pohjanmaan yhteensovitettu palvelukokonaisuus

## Myöntämisperusteet

*Tilannekatsaus työskentelyn etenemisestä 5/2021*

# Keskeiset käsitteet 1/2

- **Palvelukuvaus** on yleiskuvaus sosiaalipalvelusta, miten lait, asetukset sekä muut suositukset ohjeistavat ja määrittelevät palvelun.
- **Myöntämiskriteerit** ovat ohjeita minkä mukaan palveluita myönnetään. Myöntämiskriteerit tulee kuntayhtymähallituksen tai tms. hyväksyä ja niiden tulee perustua lakiin ja asetuksiin.
- **RAI-toimintakyky-mittari** on pääsääntöisesti ikäihmisten toimintakykyä mittaava arviointimenetelmä. Palveluntarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. RAI-toimintakyky-mittarilla arvioidaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista toimintakykyä.
- Sosiaalipalveluissa on käytössä myös muita toimintakyvyn arviointimenetelmiä.

# Keskeiset käsitteet 2/2

- **Palveluprosessi** on asiakkaaseen kohdistuvaa palvelutapahtumien muodostama toimintomalli. Prosessissa kuvataan, miten asiakkaan asiat etenevät sosiaali- ja terveyspalveluissa.
- **Keskitetty palveluohjaus/ neuvonta:** Kaikki uudet asiakkuudet sekä palvelutarpeen arvioinnit tehdään yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaille. **Arviointi** perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kunnissa tulee olla nimettynä palveluohjaaja, joka ottaa vastaan palvelutarpeen arvioinnit.
- **Arviointijakso:** Kaikille uusille asiakkaille järjestetään arviointijakso toimintakyvyn arvioimiseksi ennen säännöllisen kotipalvelun myöntämistä sekä myös ennen tehostetun palveluasumisen myöntämistä.

# Mitä tehtiin edellisellä valmistelukaudella

- Sosiaalihuoltolain mukaisista sosiaalipalveluista kerättiin kunnilta/kuntayhtymiltä heidän alueillaan käytössä olevia myöntämiskriteereitä. Tietoa kerättiin Teamsin ja sähköpostin välityksellä.
- Saatujen tietojen pohjalta tehtiin palvelukuvausluonnos ja myöntämisperusteet. Ikäihmisten palveluissa keskityttiin tehostetun asumispalvelun sekä kotihoidon kriteereiden tuotokseen. Näitä tuotoksia ei ehditty käydä alueilla läpi vaan ne jäivät loppuraportin liitteeksi. Sosiaalipalveluissa pitää aina muistaa kokonaisvaltainen arviointi ja harkinta palveluiden myöntämisessä.
- Edellisellä valmistelukaudella ei ollut alueilla kehittäjätyöryhmiä, mikä osaltaan hankaloitti tietojen saamista ja luonnosten kommentointia.

# Ikäihmisten palveluiden -työryhmä

Tavoitteena on tarjota kuntalaisille yhdenvertaiset palvelut yhdenmukaisin perustein.

- Edellyttää palvelukriteereiden yhdenmukaistamista hyvinvointialueella.
- Samalla turvataan palvelujen yhtenäinen laatu.
- Asiakkaan toimintakyky ja palveluntarve arvioidaan yhdessä sovitulla mittareilla, joista ikäihmisten palveluissa RAI-toimintakykymittari on keskeisin.

# Ikäihmisten työryhmä: Aikaisemmalla valmistelukaudella esiin nousseet kehittämiskohteet palvelujen myöntämiskriteereissä

- Eroavaisuuksia palvelun myöntämisessä, järjestämisessä ja tuottamisessa:
  - Palveluiden myöntämiseen vaikutti alueen etäisyydet ja palvelun tarvitsemisen vuorokauden ajat. Sivukylillä asuville ei voitu tarjota julkista palvelua esim. iltaisin ja viikonloppuisin kaikilla alueilla.
  - Palvelun määrä vaikutti palvelun myöntämiseen.
  - Mikäli asiakas tarvitsi kahden hoitajan avustamista tai runsasta palvelua esim. yli 40h/kk, asiakas joutui ostamaan nämä palvelut itse.
  - Työsuojelulliset asiat vaikeuttivat palvelun myöntämistä (esim. asukkaiden sisäilmaongelmat, päihteet).
  - Kunta ei ollut kaikilla alueilla tukipalveluiden järjestäjänä, vaan asiakkaan tuli ostaa nämä palvelut suoraan yksityisiltä tuottajilta: esim. ateriapalveluja ja tulosidonnaista tukipalveluseteliä siivoukseen ei ollut kaikilla alueilla käytössä.

# Ikäihmisten työryhmä: Mistä aloitettiin syksyllä 2020?

- POPsote-hankkeen aikainen kriteerityöskentely aloitettiin syksyllä 2020 yhteistyössä Tulevaisuuden sotekeskus kehittämishojelmien työryhmien kanssa. Tämä on osoittautunut hyväksi käytännöksi.
- Ikäihmisten palveluiden työryhmän kanssa on käyty läpi edellisen valmistelukauden tuotokset ja kehittämiskohteet.
- Päivitettiin sosiaalipalvelukuvaus niistä palveluista, mitkä nostettiin tälle valmistelukaudelle kehittämiskohteeksi.
- **Vuoden 2021 aikana käydään läpi seuraavat palvelut:**
  - Kotihoito
  - Tehostettu palveluasuminen
  - Omaishoidon tuki
  - Asumispalvelut (tuettu asuminen, palveluasuminen, perhehoito)
  - Kotipalvelu, kotihoidon tukipalvelut

# Ikäihmisten työryhmä: Mitä on tehty kesään 2021 mennessä?

- Vuodelle 2020 tehtiin suunnitelma, jonka mukaisesti edellisen valmistelun yhteydessä syntyneet luonnokset ja myöntämiskriteerit saatetaan alueille viranhaltijoiden arvioitavaksi/kommentoitavaksi aluekehittäjien ja sotepalvelustrategiatyön kautta.
- Maakuntakierrokset on toteutettu Teams-yhteyksien avulla.
- Avainhenkilöiden kanssa on käyty alueen palvelujen nykyistä asiakasrakennetta RAI-toimintakykymittariraporttien kautta. Alueen tietoja vertailtiin myöntämiskriteereihin.
- Jokaisen alueella on ollut mahdollisuus tehdä nykytila-analyysi ja kehittämissuunnitelma.
- Yleisellä tasolla maakuntakierroksella tehdyt huomiot ovat koottu tähän diasettiin.
- Kaikilla alueilla säännöllisissä palveluissa oli asiakkaita, jotka eivät täyttäneet myöntämisperusteita. Yleensä löytyi selittävä tekijä johtuen joko yksilöllisen kokonaistilanteen harkinnan lopputuloksesta tai palvelujärjestelmän puutteista (esim. ei ole tarjottavana kevyempää, välimuotoista palvelua).



# Ikäihmisten työryhmä: Mitä on tehty kesään 2021 mennessä?

- Kevään aikana on käyty läpi maakuntakierroksilla kotihoidon, tehostetun asumispalvelun ja omaishoidon myöntämisperusteet.
- Omaishoidon myöntämiskriteerien osalta maakuntakierros ja kierrosta kokoava avoin työkokous on toteutettu juhannukseen mennessä. Alueille annettiin etukäteistehtävänä kirjoittaa sanallisia kommentteja/eroavaisuuksia omaishoidon palvelukuvausluonnokseen sekä ilmoittaa tiedot paljonko omaishoitoon on alueella varattu määrärahoja sekä mikä on omaishoidon peittävyys yli 75-vuotiaiden osalta.
- Omaishoidon myöntämisperusteista ei ole tässä vaiheessa koottuna RAI-toimintakykykymittarianalyysiä, koska pääsääntöisesti tähän asti omaishoidon päätökset ovat perustuneet RAVA-arvioitiin.
- Kierroksen jälkeen saadaan kerättyä ohjeelliset RAI-toimintakykyyn perustuvat myöntämiskriteerit.

# Ikäihmisten työryhmä: Kehittämiskohteet ja esille nousseita asioita

- Keskitetty palveluohjaus ja arviointijaksot kaikille uusille asiakkaille ennen säännöllisen kotihoidon aloittamista.
- Tehostetun palveluasumisen hakemisen prosessin yhtenäistäminen: RAI:n päivitys aina ennen päätöksentekoa, arviointijakso kotona tai lyhytaikaisessa hoidossa sekä moniammatillisen työryhmän päätös.
- Kotihoidon saatavuuden kaikkina vuorokauden aikoina mahdollistaminen kaikille alueille (tulossa todennäköisesti myös uudistettavaan sosiaalihuoltolakiin).
- Vuonna 2023 lakisääteiseksi tulevan RAI-toimintakykymittarin laaja-alaisen hyödyntämisen varmistaminen ja vahvistaminen: koulutus henkilöstölle, luotettavat arvioinnit, yhdenmukaiset prosessit, RAI:sta saatavan tiedon hyödyntäminen tiedolla johtamisessa.
- Teknologian lisääminen ja etähoivan vahvistaminen palveluissa
- Haasteena alueiden erityispiirteet, mikä vaikeuttaa yhtenäisten palvelujen myöntämiskriteereiden yhdenmukaistamista. Yhdenmukaistaminen tulee edellyttämään myös palveluverkoston uudelleen tarkastelua ja monipuolistamista.

# Ikäihmisten työryhmä: Aikataulu syksy 2021

- Syksyn 2021 aikana työstetään
  - Omaishoidon tuen kriteerit (viimeistely)
  - Kotihoidon tukipalvelut (NHG:n selvitys kotihoidon tilanteesta valmistuu syksyllä 2021)
  - Sosiaalihuoltolain asumispalvelut
- Mikäli soteuudistuksen lainsäädäntö valmistuu ja hyvinvointialueen väliaikainen valmistelutoimielin aloittaa työnsä, tulee se määrittämään myös palvelujen myöntämisperusteisiin ja palvelukuvauksiin liittyvää työtä.

# Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden -työryhmä

- Lapsiperheiden palveluista kuvauksia on aiemman PoPSTer-kehittämistyönä tehtyjen kuvausten lisäksi luonnosteltu sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä, lapsiperheiden kotipalvelusta, lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta ja tukisuhdetoiminnasta. Kokonaisuus sisältää mm. ensikotipalvelun, lastensuojelulain mukaisen perhekuntoutuksen, palveluohjauksen, asiakasohjauksen ja ammatillisen tukihenkilön palvelukuvaukset.
- Lisäksi lapsiperheiden palveluiden kokonaisuudessa selkeytetään perhetyön ja kotipalvelun rajapintaa sekä avataan perhetyön eri tasoja
- Yllämainituista palveluista kuvaukset ja kriteerit valmistuvat kesään 2021 mennessä. Syksyllä työstetään kasvatusta- ja perheneuvonnan sekä lastensuojelulain mukaisten avohuollon tukitoimien kokonaisuuksia.

# Lasten, nuorten ja perheiden palvelut: Mitä on tehty?

Lapsiperheiden palveluista kuvauksia on aiemman PoPSTer-kehittämistyönä tehtyjen kuvausten lisäksi luonnosteltu kevään 2021 aikana:

- *Sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä*
- *Lapsiperheiden kotipalvelusta*
- *Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta*
- *Tukisuhdetoiminnasta*

Kokonaisuus sisältää mm. ensikotipalvelun, lastensuojelulain mukaisen perhekuntoutuksen, palveluohjauksen, asiakasohjauksen ja ammatillisen tukihenkilön palvelukuvaukset.

Kokonaisuuden kuvaus perustuu siihen, että kyseisiä palveluita myönnetään eri alueilla hyvin eri tavoin. Esim. perhetyö saattaa tarkoittaa toisaalla samaa, kuin lapsiperheiden kotipalvelu eivätkä perhetyön porrasteisuus ole selkeä. Tämä asettaa kuntalaiset eri arvoiseen asemaan, koska palveluiden myöntäminen perustuu pitkälti yksittäisten viranhaltijoiden käsitykseen palvelun sisällöstä.

Tässä vaiheessa lapsiperheiden palveluiden kokonaisuudessa selkeytetään ennen kaikkea perhetyön ja kotipalvelun rajapintaa, avataan perhetyön eri tasoja sekä sosiaaliohjauksen ja tukihenkilötoiminnan eroja.

# Lapsiperheiden palveluiden palvelukuvausten taustaa ja esiin nousseita asioita

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on huomioitava, että palvelut perustuvat pitkälti yksilölliseen harkintaan. Merkittävää on, että kuntalaisten yhdenvertaisuuden toteutumisen vuoksi hyvinvointialueella on oltava yhtäläinen ymmärrys ja käsitys siitä, mitä palvelut sisältävät ja millä ehdoin palveluihin pääsee ja mihin tarpeisiin palveluilla pyritään vastaamaan. Tämän vuoksi lapsiperheiden palveluiden palvelukuvausten rinnalla kehitetään myös asiakasprosesseja. Tässä vaiheessa prosesseja laaditaan erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille (pilottivaiheessa käytöshäiriöt ja neuropsykiatriset ongelmat sekä kehitysvammaiset).

Tämän työn tukena on hyödynnetty ja tullaan hyödyntämään Oulun kaupungin laatimaa maakunnallisen lapsiperheiden sosiaalihuollon ja lastensuojelun kilpailutuksen materiaalia sekä THL:n laatimaa työpaperia 39/2019 ***Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa***. Lisäksi on käyty läpi Oulunkaaren ja Selänteen kuntayhtymien perhetyön prosesseja ja mallinnuksia.

Haasteena kokonaisuudessa on hajanaiset ja epäselvät palvelukuvaukset ja prosessit, joita ei useammassakaan kunnassa ole laadittu. Alueiden erilaiset käsitykset siitä, mitä tarkoitetaan esim. perhetyöllä tai sosiaaliohjauksella aiheuttaa haasteellisuutta mm. kustannusvertailuun sekä yhdenvertaisten palveluiden toteutumiseen.

# Lapsiperheiden palvelukuvausten jatkotoimenpiteet

Aiemmin mainituista palveluista (perhetyö, sosiaaliohjaus, tukisuhdetoiminta) kuvaukset ja kriteerit valmistuvat kesään 2021 mennessä. Syksyllä 2021 työstetään kasvatusta ja perheneuvonnan sekä lastensuojelulain mukaisten avohuollon tukitoimien kokonaisuuksia.

Kasvatusta ja perheneuvonnan osalta THL:n työryhmä on työstänyt raportin, joka julkaistaan lokakuussa 2021. Tätä materiaalia on tarkoitus käyttää palvelukuvauksen kokonaisuuden taustamateriaalina.