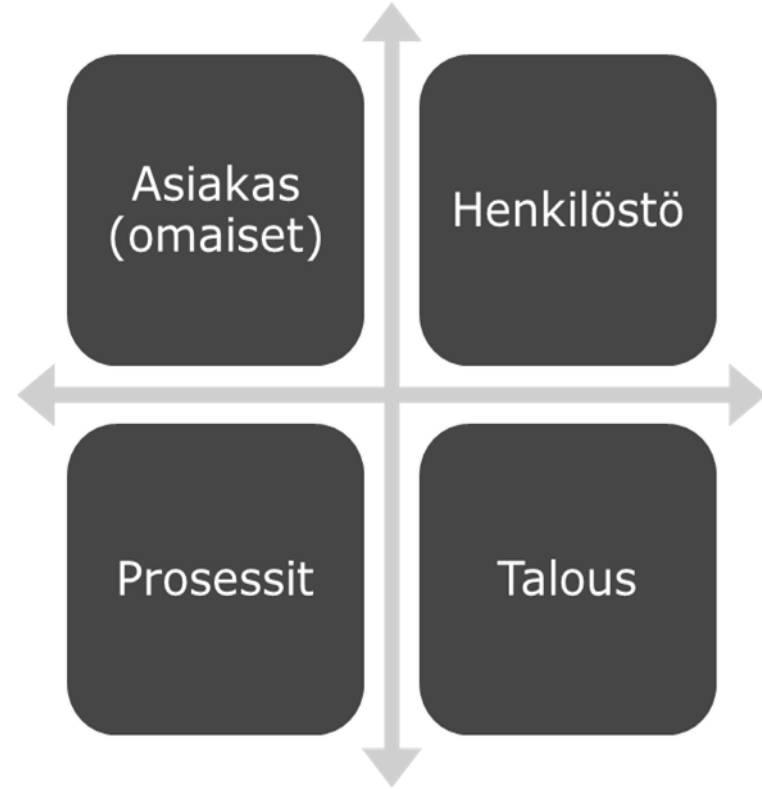


Rovaniemen kaupunki - vammaispalvelut

Vammaispalvelujen kokonaisselvitys
Perusturvalautakunta 30.1.2019
Maija Valta

Selvityksen tavoite ja näkökulmat

- Tavoite oli saada luotettava kokonaiskuva Rovaniemen kaupungin vammaispalvelujen tilanteesta ja kehittämistarpeista.
- Selvityksen näkökulmina käytettiin BSC (balanced scorecard) –viitekehystä:
- Asiakas ja omaiset
- Henkilöstö
- Prosessit
- Talous
- Johtaminen



Selvityksen konkreettisina tehtävinä oli tuottaa tietoa

1. Myönnettyjen palvelujen määrästä ja laadusta suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja toimintakykyyn
2. Palvelusuunnitelmien laadusta
3. Palvelutarpeen arvioinnista / palvelujen myöntämisen kriteereistä
4. Prosessien sujuvuudesta (esim. palvelujen myöntäminen)
5. Lainsäädännön mukaisten palvelujen toteutumisesta
6. Palvelujen tasavertaisesta kohdentumisesta
7. Myönnettyjen palvelujen kustannuksista / kustannustietoisuudesta
8. Johtamisesta / esimiestyöstä / työilmapiiristä / työyhteisötaidoista / osaamisesta
9. Yhteistyöstä kaupungin vammaispalvelujen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa
10. Vammaispalvelujen mahdollisista kehittämistarpeista

Toteutus

- Asiakaskysely toteutettiin paperilla ja se postitettiin Rovaniemen kaupungin toimesta 17.9.2018. Analyysiin otettiin mukaan 31.10.2018 mennessä tulleet vastaukset
- Vammaisneuvoston (vastausaika 31.8.-25.9.), työntekijöiden (4.-26.9.) ja yksityisten palvelujen tarjoajien esimiesten (18.9.-2.10.) kysely toteutettiin Webropol-alustalla, jonne jokainen vastaaja sai henkilökohtaisen linkin

Vastaajamäärät

Kohderyhmä	Lähetetty	Vastanneet	%
Asiakkaat	1226	411	34%
Vammaisneuvosto	18	9	50%
Työntekijät	28	22	79%
Yksityiset	23	9	39%

Kyselyyn liittyvät palautteet

- Osa kysymyksistä muotoitu niin, että oli vaikea tietää, kartoitettiinko asioita vammaisneuvoston vai vammaispalvelujen näkökulmasta.
- Kyselyssä havaittuja puutteita:
 - Vammaisneuvostolle osoitettu kysely oli osittain epäselvästi laadittu. Kyselyssä ei selvästi eritelty, mitkä väittämät koskivat vammaispalvelujen ja mitkä taas vammaisneuvoston toimintaa. Nämä olisi pitänyt ryhmitellä selkeästi omiin ryhmiinsä, omien otsikoiden alle.

Vastaajat (n=22)

- Vastaajista
 - 4 esimiehiä
 - 17 sosiaaliohjaajia/-työntekijöitä
 - Yksi ei vastannut kysymykseen
- Vastauksia ei eritellä ryhmittäin, koska toinen ryhmä on niin pieni.

Yhteenveto tuloksista

Analyysista

- Kysymyksien vastauksia vertaillaan aihealueittain eri kohderyhmien välillä.
- Kaikkia kysymyksiä ei ole kysytty kaikilta kohderyhmiltä
- Tulkitsemisohje:
 - Jos ryhmän suurin osa on vastannut väittämään samaa mieltä, on rasti vihreä.
 - Mikäli suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että ei ole samaa eikä eri mieltä, on rasti oranssi
 - Jos suurin osa on ollut väittämästä eri mieltä, on rasti punainen
 - Jos samaa ja eri mieltä olevia on yhtä paljon (riippumatta ei samaa eikä eri mieltä olevista), ruutu on sininen
 - - = väittämää ei ole kysytty ryhmältä

HUOM! Värit eivät ota kantaa siihen, onko ilmiö hyvä tai huono jonkun osapuolen kannata

Palvelusuunnitelma

asiakkaista mukana ne vastaajat, joilla on muitakin palveluja kuin kuljetuspalvelu

Väittämä	Asiakkaat	Vammais- neuvosto	Työn- tekijät	Yksityiset
A1 Kaikilla asiakkailla (minulla on) on palvelusuunnitelma	X	-	X	-
A2 Palvelusuunnitelma/-t on laadittu yhdessä asiakkaan ja asiakkaan omaisten kanssa ja heidän ääntään on kuunneltu	X	X	X	X
A3 Palvelusuunnitelma/-t päivitetään tarpeen vaatiessa/tietyn ajan kuluessa	X	X	X	X
A4 Palvelusuunnitelma/-t ovat ajan tasalla	X	X	X	X
A5 Vammaispalvelujen asiakas/asiakkaat saavat riittävästi palveluja toimintakykyyn ja tarpeisiin nähden	X	X	X	X
A6 Saamani/antamamme palvelut ovat laadukkaita	X	X	X	X
A7 Palveluja antavat eri tahot ovat tietoisia palvelusuunnitelmasta ja toimivat sen mukaisesti	X	X	X	X
Minua kuunnellaan kun kerron tarpeistani	X	-	-	-

Henkilöstö ja työilmapiiri

Karttunen, Klemola, Snicker, Valta

asiakkaista mukana ne vastaajat, joilla on muitakin palveluja kuin kuljetuspalvelu

Väittämä	Asiakkaat	Vammais- neuvosto	Työn- tekijät	Yksityiset
H1 Asiakkaat asioivat vammaispalveluissa samojen henkilöiden kanssa	X	X	X	X
H2 Jos asiaani hoitaa minulle uusi työntekijä, hän on tietoinen minun tarpeistani ja palvelusuunnitelmastani	X	-	X	-
H3 Vammaispalvelujen henkilöstö ei vaihdu liian usein	X	X	X	X
H4 Vammaispalvelujen henkilöstöllä on riittävästi aikaa asiakkaille	X	X	X	X
H5 Vammaispalvelujen henkilöstö on ammattitaitoista	X	X	X	X
H6 Työilmapiiri vammaispalvelujen työntekijöiden keskuudessa vaikuttaa hyvälle	X	-	X	X
H7 Vammaispalvelujen henkilöstö on motivoitunutta työskentelemään asiakkaidensa kanssa	X	X	X	X
H8 Vammaispalvelujen henkilöstöä on riittävästi	X	X	X	X
H9 Kunnioitamme työyhteisössämme toisiamme	-	-	X	-
H10 Tehtävänkuvani on minulle selvä	-	-	X	-

Asiakasprosessit

Karttunen, Klemola, Snicker, Valta

asiakkaista mukana ne vastaajat, joilla on muitakin palveluja kuin kuljetuspalvelu

Väittämä	Asiakkaat	Vammais-neuvosto	Työn-tekijät	Yksityi-set
P1 Asiakkaan on helppo käynnistää palvelujen hakeminen	X	X	X	X
P3 Palveluhakemukset käsitellään lainsäädännön antamissa rajoissa	X	X	X	X
P2 Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehdään kotikäynti	X	X	X	X
P4 Jonotusaika palveluihin on lainsäädännön määäämissä ajoissa	X	X	X	X
P5 Jonotusajat asiakkaalle ovat kohtuullisia palveluiden hakemisesta myönnettyjen palveluiden saamiseen	X	X	X	X
P6 Jos asiakkaan tilanne muuttuu, hänen palvelujansa muutetaan tarpeenmukaisesti (lisätään/vähennetään)	X	X	X	X
P7 Asiakas tietää keneen ottaa yhteyttä hänen vammaispalveluunsa liittyvissä asioissa	X	X	X	X
P8 Asiakkaalle on nimetty hänen vammaispalveluasioistaan vastaava henkilö	X	X	X	X
P9 Vammaisneuvoston esitykset otetaan huomioon prosesseja kehitettäessä	-	X	-	-
P10 Neuvosto on linkki asiakkaiden ja kaupungin välillä	-	X	-	-
P11 Ajamme vammaisten etuja tehokkaasti	-	X	-	-
P12 Saamme yhteydenottoja vammaisilta heidän etujensa valvonta-asioissa	-	X	-	-
P13 Osaamme neuvoa vammaisia liittyen heidän yhteydenottoihinsa vammaispalveluasioissa	-	X	-	-

asiakkaista mukana ne vastaajat, joilla on muitakin palveluja kuin kuljetuspalvelu

Väittämä	Asiakkaat	Vammais-neuvosto	Työn-tekijät	Yksityiset
T1 Asiakkailla kuuluisi olla oikeus kaikkiin tarvitsemiinsa palveluihin niiden kustannuksista riippumatta	X	X	X	X
T2 Asiakkailla kuuluisi olla oikeus kaikkiin haluamiinsa palveluihin niiden kustannuksista riippumatta	X	X	X	X
T3 Tarvittavat palvelut tulisi myöntää kaikille niitä tarvitseville kaupungin taloudellisesta tilanteesta riippumatta	X	X	X	X
T4 Palvelut kohdentuvat kaikille niitä tarvitseville yhtenäisin kriteerein	X	X	X	X
T5 Olen tietoinen kuinka paljon asiakkaan palvelut maksavat Rovaniemen kaupungille	X	X	X	X
T6 Asiakkaille ei koidu tarvitsemistaan palveluista kohtuuttomia kustannuksia	X	X	X	X
T7 Rovaniemen kaupungilla on riittävästi rahaa käytettävissä vammaispalveluihin	X	X	X	X
T8 Olisin valmis itse maksamaan palveluistani enemmän	X	-	-	-
T9 Kaupungin taloudellisen tilanteen kiristyessä kaikista palveluista (mukaan lukien vammaispalvelut) voidaan etsiä kustannussäästöjä	X	X	X	X
T10 Käytän työaikani kustannustehokkaasti	-	-	X	-

Johtaminen

Väittämä	Asiakkaat	Vammais-neuvosto	Työn-tekijät	Yksityiset
J1 Henkilöstön tehtäväkuvaukset on tehty kirjallisesti	-	-	X	-
J2 Kaikki noudattavat tehtäväkuvauksia	-	-	X	-
J3 Esimieheni on innostava ja kannustava	-	-	X	-
J4 Esimieheni toimii tasapuolisesti alaistensa kanssa	-	-	X	-
J5 Esimieheni on taitava sovittelija	-	-	X	-
J6 Saan esimieheltäni tukea työhöni riittävästi	-	-	X	-
J7 Esimieheni kykenee antamaan palautetta	-	-	X	-
J8 Esimieheni kykenee vastaanottamaan palautetta	-	-	X	-
J9 Keskustelemme avoimesti työn kehittämiskohteista/ haastavista tilanteista	-	-	X	-
J10 Yksikössämme huomioidaan työntekijöiden kehittämisehdotuksia tasaveroisesti	-	-	X	-

Yhteistyö 1/2

asiakkaista mukana ne vastaajat, joilla on muitakin palveluja kuin kuljetuspalvelu

Väittäjä	Asiakkaat	Vammais-neuvosto	Työn-tekijät	Yksityi-set
Y1 Henkilökunta on tiedottaa asiakkaita muutoksista, jos niitä on tullut heidän puoleltaan (esim. henkilöstövaihdoksista)	X	-	X	-
Y2 Henkilökunta on tiedottanut tarvittaessa omaisilleni/asuinkumppanilleni jne. minua koskevista tulevista muutoksista riittävästi	X	-	-	-
Y3 Yhteistyö henkilöstön ja vammaispalvelujen johdon kanssa on sujuvaa	X	-	X	-
Y4 Vammaispalvelujen johto on tiedottanut riittävästi mahdollisista muutoksista palveluissa	X	-	-	-
Y5 Tieto palveluistani tai niiden muutoksista kulkee palveluja antavien tahojen välillä riittävästi	X	-	-	X
Y6 Asiakas saa halutessaan helposti yhteyden vammaispalvelujen eri viranhaltijoihin	X	X	X	-
Y7 Asiakas saa halutessaan helposti yhteyden vammaisneuvostoon	X	X	X	-
Y8 Yhteistyö asiakkaan ja hänen omaistensa/muun perheenjäsenen sekä työntekijöiden välillä on sujuvaa	-	-	X	-
Y9 Yhteistyö vammaispalvelujen johdon ja esimiesten välillä on sujuvaa	-	-	X	-
Y10 Yhteistyö esimiesten ja henkilöstön välillä on sujuvaa	-	-	X	-
Y11 Vammaispalvelujen johto on tiedottanut riittävästi henkilöstöä mahdollisista muutoksista palveluissa	-	-	X	-

Yhteistyö 2/2

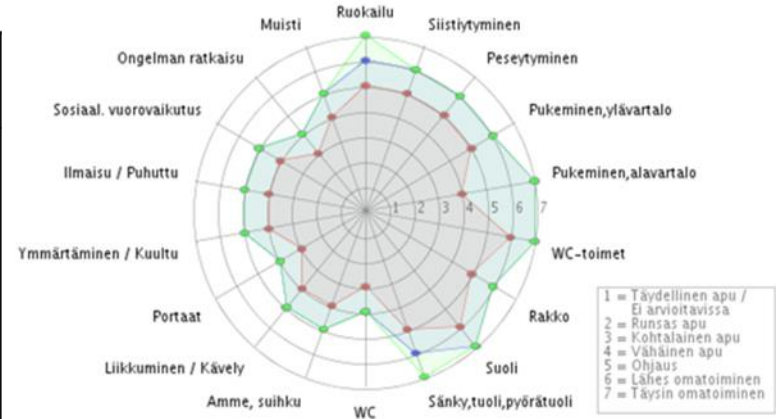
Väittämä	Asiakkaat	Vammais- neuvosto	Työn- tekijät	Yksityi- set
Y12 Yhteistyö ja viestintä vammaisneuvoston ja eri vammaispalveluita toteuttavien tahojen välillä toimii hyvin	-	X	-	-
Y13 Olemme yhteistyössä vammaisten kanssa toimivien ammattilaisten kanssa	-	X	-	-
Y14 Lähetämme tietoja vammaisille ja heidän omaisilleen ajankohtaisista asioista	-	X	-	-
Y15 Yhteistyö asumispalveluyksikköme ja Rovaniemen kaupungin vammaispalvelujen välillä on sujuvaa	-	-	-	X
Y16 Yhteistyö asumispalveluyksikköme ja vammaisneuvoston välillä on sujuvaa	-	-	-	X
Y17 Järjestämme yhteistyöpalavereita kaupungin vammaispalveluiden kanssa	-	-	-	X
Y18 Järjestämme yhteistyöpalavereita eri vammaispalveluiden toimijoiden kanssa	-	-	-	X
Y19 Tieto asiakkaiden palveluista tai niiden muutoksista kulkee yksikköme ja palveluja myöntävän tahon välillä riittävästi	-	-	-	X
Y20 Vammaispalvelujen johto on tiedottanut riittävästi asumispalveluyksikköamme mahdollisista muutoksista asiakkaiden palveluissa	-	-	-	X

Palvelusuunnitelmien läpikäynti

Menetelmät

- Rovaniemen vammaispalvelun asiakkaita tarkasteltiin ajalla 6.11. – 22.11.2018 sosiaalityöntekijöiden kanssa
- Toimintakykyä- ja avuntarvetta pyrittiin arvioimaan FIM®-mittarilla palvelusuunnitelman omaavilta ≥ 18 v. asiakkailta

7 Täysin itsenäinen (turvallisesti, normaalissa ajassa)	EI AVUSTAJAA
6 Lähes itsenäinen (apuväline, turvallisuus, lisäaikaa)	
Tarvitsee vähän apua	AVUSTAJA
5 Valvonta (ohjaus, järjestely, rohkaisu/kannustus)	
4 Vähäinen apu (arvioitava tekee > 75%)	
3 Kohtalainen apu (arvioitava tekee 50-74%)	
Tarvitsee paljon apua	
2 Runsas apu (arvioitava tekee 25-49%)	
1 Täydellinen apu (arvioitava tekee < 25%)	



FIM-mittarin tulos vaihtelee välillä 18-126 pistettä, josta erotettavissa motorinen (max. 91) ja kognition (max. 35) osa-alueet. Mitä pienemmät yhteispisteet sitä enemmän henkilö tarvitsee apua.

Perustietoja

Tarkasteltuja asiakkaita yhteensä 1226

IKÄ	≤18v.	19-25v.	26-64v.	≥65v.
N (%)	82 (7)	74 (6)	429 (35)	641 (52)

Perustietoja

Tarkasteltuja asiakkaita yhteensä 1226

	N
Kuolleita	39
Poismuuttaneita	38
Ei mene enää palveluja	9
Testipotilas	1
yhteensä	87 (7%)

Perustietoja

	N
Ei tarvitse palvelusuunnitelmaa (palsua)	620
Pelkästään kuljetuspalvelu (osalla oli palsu)	591
Voimassa oleva palvelusuunnitelma	374
Vanhentunut palvelusuunnitelma tai sitä ei ole (vaikka pitäisi olla)	150

Asiakkaille (n=1226) myönnettyt palvelut

Vpl palvelu*	N (%)
Kuljetuspalvelu	1044 (85)
Henkilökohtainen apu	417 (34)
EHO	252 (21)
Asumispalvelu	107 (9)
Omaishoidontuki	86 (7)
Päivätoiminta	16 (1.3)
Viittomakielen opetus	9 (0.7)
Saattajapalvelu	1 (0.1)
Kertaluoteiset (esim. tulkkipalvelu, välineet/koneet, asunnon muutostyöt, ylim. vaatekustannukset)	64 (5.2)

*Samalla asiakkaalla voi olla myönnettynä useampi palvelu yhtä aikaa

Henkilökohtaisen avun myönnettyt tuntimäärät

N=418	Työnantaja-malli, h/kk, ka (vaihteluväli)	Ostopalvelu, h/kk, Ka, (vaihteluväli)
Työnantaja-mallilla n=387 ja/tai Ostopalvelu-mallilla n=35 (4 as. sai molempia)	54 (10-720)	52 (8-200)

Palvelusuunnitelmien läpikäynnin tulos

Kaikki palvelusuunnitelmat, N=524	N=190 36%	N=184 35%	N=150 29%
Määritelmä	OK	Palvelusuunnitelma tarvitsee päivitystä	Palvelusuunnitelma vanhentunut tai puuttuu

Palvelusuunnitelmien laatu

Palsun laatu	1 Hyvä	2 Kohtalainen	3 Heikko
N=364 (edellisistä vihreä ja keltainen yhteensä) + palsuja oli päivityksen alla	n=269 74%	n=87 24%	n=8 2%

Syitä numeroihin 2 ja 3:

- toimintakykyä ja avuntarvetta vaikea arvioida kirjauksen perusteella, esim. kognitio puuttui kokonaan tai osittain
- kirjaus suppeaa
- as. tilanne huonontunut palsun teon jälkeen-> päivitystarve

FIM-arvioinnit

- Toimintakykyä- ja avuntarvetta pyrittiin arvioimaan FIM[®]-mittarilla palvelusuunnitelman omaavilta ≥ 18 v. asiakkailta, eli N=472. FIM-arvioita pystyttiin tekemään yhteensä 134 kpl:

	Motorinen	Kognitio	Yhteensä
Ka (vaihteluväli), pisteet	68 (13-91)	25 (5-35)	93 (18-126)
Mediaani, pisteet	78	28	105

FIM, arviointiasteikko: motorinen 13-91, kognitio 5-35, yhteensä 18-126 pistettä

- Suurimmalta osalta ei FIM-arviointi onnistunut, koska kirjaukset olivat yleisemmällä tasolla kuin mitä FIM[®]-mittaritieto vaatii tai kognitiotieto puuttui, eivätkä sosiaalityöntekijät tunteneet asiakkaita, että olisivat voineet täydentää tietoja arvioita tehdessä

Henkilökohtaisen avun määrä ja FIM[®]-pisteet

N=105	≤10 h/kk (n=2)	11–30 h/kk (n=51)	31–40 h/kk (n=8)	41–80 h/kk (n=24)	81–160 h/kk (n=9)	≥161 h/kk (n=11)
Motorinen välisumma, ka	70	69	69	68	67	70
Kognitiivinen välisumma, ka	26	25	26	25	25	26
Yhteissumma, ka	95	94	95	94	91	96
Yhteissumma, mediaani	106	105	106	105	101	106

Omaishoidontuen määrä ja FIM[®]-pisteet

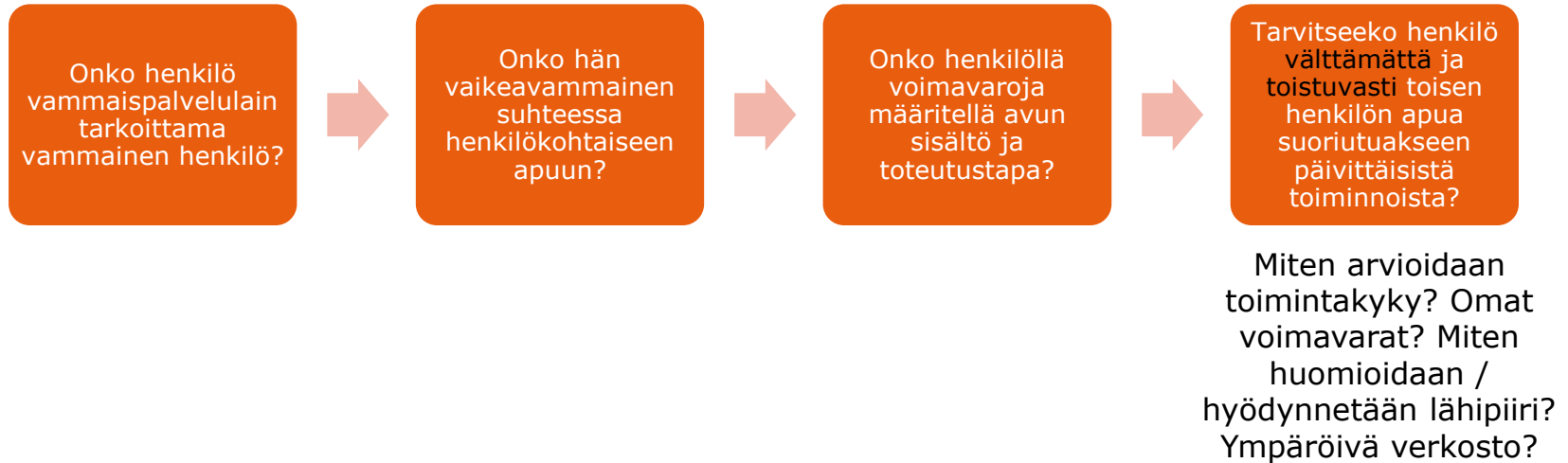
N=20	Palkkioluokka 1 (n=1)	Palkkioluokka 2 (n=7)	Palkkioluokka 3 (n=12)
Motorinen välisumma, ka	18	68	69
Kognitiivinen välisumma, ka	15	25	25
Yhteissumma, ka	33	93	94
Yhteissumma, mediaani	Ei relevantti	105	105

Keskeiset johtopäätökset

Pohdittavia asioita

- Kenelle ja millä kriteereillä palveluja myönnetään?
 - Todellinen, objektiivisesti arvioitu tarve
 - Subjektiivisesti koettu tarve
 - Halu ja oikeus saada palveluja toimintakyvystä riippumatta
- Ketkä ovat minun asiakkaita? (Esim. 70 asiakasta, joista suurinta en edes tunne)
- Miten tasavertainen kohtelu toteutuu?
 - Myönnetäänkö eniten palveluja niille, jotka osaavat vaatia / haluta?
 - **Subjektiivinen oikeus <-> välttämättömyysarvio / -harkinta**
- Miten prosessi hoidetaan laadukkaasti ja kustannustehokkaasti?
- Miten tätä kaikkea johdetaan?

Esimerkki: Henkilökohtaisen avun arviointiprosessi

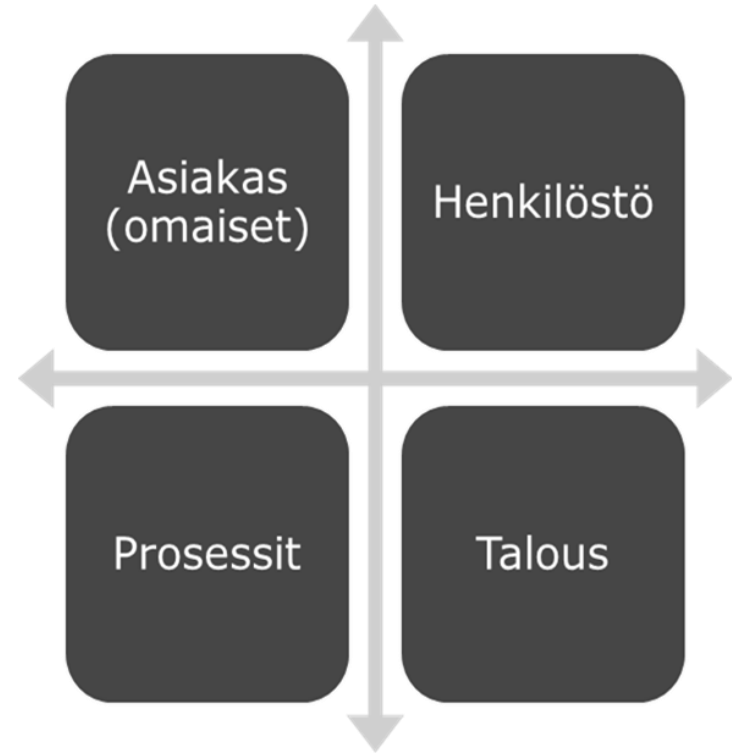


Rautalankaesimerkkejä pohdittavaksi

- Esimerkkinä näkövammaisen / sokea?
 - Hän voi olla täysin itsenäinen tai paljon apua tarvitseva?
 - Myönnetäänkö apu vamman perusteella vai asiakkaan pyynnön (haluaminen) perusteella vai todellisen tarpeen perusteella?
- Esimerkkinä vaikeavammaisen, jolla on todellinen toimintakyvyn vaje.
 - Onko eroa päätöksenteossa, jos henkilö esim.
 - asuu yksin
 - on perheellinen, jolloin perheenjäsenet voivat auttaa / tehdä osan kotitöistä?

Kaikkien näkökulmien on oltava tasapainossa

- Esimiehet, johtajat (henkilöstö) ovat vastuussa tasapainon ylläpitämisestä.
- Luottamushenkilöillä myös tärkeä rooli.
- Löytyykö muutosjohtajuutta / -halukkuutta ?



Lisätietoja:
Maija Valta
maija.valta@fcg.fi
044 270 0612

