

SOSIAALIPÄIVYSTYSTOIMINNAN KEHITTÄMINEN
KESKI-UUDELLAMAALLA
1.6.2006 – 31.5.2008

Loppuraportti

SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO	4
1. HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	5
1.1. Taustaa hankkeelle	5
1.2. Hankkeen valmistelu	5
1.3. Toimintaympäristö ja kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämistapa hanketta edeltävänä aikana	5
1.4. Tavoitteet	6
1.5. Hankeen organisaatio ja sen toiminta	6
2. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TOTEUTUS JA SEUTUKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN JA VERKOSTOTYÖ	7
2.1. Päivystystoiminnan käynnistäminen	7
2.2 Tietojen hallinta	8
2.3 Asiakastyö	8
2.3.1. Päivystystapahtumat ja asiakasmäärät	9
Taulukko: Sosiaalipäivystyksen asiakkaiden kotikunta	9
Lähde: Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys raportti	9
2.3.2. Asiakasvirta	9
Lähde: Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys raportti	10
Lähde: Kiireellinen sosiaalityö lukuina, Hannu Hyytinen, Arkitieto biteiksi -hanke, Sosiaalitaito 2007	10
2.3.3. Asiakasprosessit	10
2.4 Sosiaalipäivystysmallin kehittäminen	11
2.5 Palvelujärjestelmän haasteet	12
2.6. Verkostotyö ja seutukunnalliset koulutukset	12
2.7 Väliaikainen päivystys ja liiketoimintasuunnitelma	13
3. ESITYS KESKI-UUDENMAAN SOSIAALIPÄIVYSTYKSEKSI	13
3.1. Toiminnan tarkoitus ja palvelujen sisältö	13
Toiminta-ajatus v. 2016	13
Strategiset tavoitteet	14
Synergiset edut	14
3.2. Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen organisaatio ja sen tehtävät	14
Päivystyksen perustehtävä	14
Strateginen taso	14
Operatiivinen taso	14
Suorittava taso	14
Sosiaalipäivystyksellä ei ole omaa asiakasjärjestelmää eikä asiakasrekisteriä	14
Toiminnan organisointi	14
3.3. Salassapito, tietojen luovutus ja asiakirjojenhallinto	15
3.4. Taloudelliset resurssit ja kustannusten jakaminen	15
3.5. Tehtävä rakenne, toimenkuvat ja valtuudet	16
3.6. Yhteistyökumppanit	16
3.7. Markkinointi ja viestintä	16
JOHTOPÄÄTÖKSET	17

Liitteet

Asiakasprosessikuvaukset:
-perheväkivalta-asiakas

-aikuis- ja lastensuojelun asiakas

Liiketoimintasuunnitelma

JOHDANTO

Kuuma -kuntien (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula) ja Hyvinkään yhteinen seudullinen sosiaalipäivystyshanke käynnistyi kesäkuussa 2006. Hankkeen tarkoituksena oli luoda toimiva ja palveluiltaan tarkoituksenmukainen seudullinen sosiaalipäivystys. Hankkeen aikana kerättiin tietoa pysyvän päivystystoiminnan luomiseksi.

Kehittämishankkeen osana toteutettiin päivystyksen asiakastyön seuranta yhteistyössä sosiaalialan tietohallinnon kehittämisprojektin, Arkitieto biteiksi –hankkeen kanssa. Päivystyksen asiakastyön seurannan tulokset on esitelty sen hankeraportissa, Kiireellinen sosiaalityö lukuina (sosiaalitaito OY, Hannu Hyytinen 2007) sekä raportissa sosiaalipäivystyksestä (Hannu Hyytinen 2008). Ko. raporteista on poimittu tähän raporttiin vain päivystyksen perustamisen kannalta olennaisia tilastoja.

Tässä raportissa on keskitytty kuvaamaan kokeiltua sosiaalipäivystyksen toimintamallia ja kokemusten pohjalta hankkeen projektiryhmän esitystä tulevaksi sosiaalipäivystysmalliksi. Luvussa 1. kuvataan lähtökohtia, tavoitteita ja hankeorganisaatiota.

Luvussa 2. kerrotaan sosiaalipäivystyksen toteutuksesta ja seutukunnallisesta kehittämisestä.

Luvussa 3. esitetään projektiryhmän ehdotus sosiaalipäivystyksen toteuttamistavasta.

1. HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

1.1. Taustaa hankkeelle

Valtioneuvosto antoi 02.10.2003 periaatepäätöksen sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi. Sen tavoitteena on palvelujen saamisen ja laadun turvaaminen, palvelurakenteen ja toimintojen uudistaminen sekä henkilöstön osaamisen ja työolojen kehittäminen. Periaatepäätöksen toimeenpanoon liittyen tavoitteena oli kattava sosiaalipäivystys koko maassa vuoteen 2007 mennessä.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman sosiaalipäivystystoiminnan laatusuosituksen mukaan kuntien on järjestettävä varsinaisen virka-ajan ulkopuolinen sosiaalihuollollinen päivystystoiminta siten, että:

”Kaikkina vuorokauden aikoina pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin erilaisissa kriisi- ja hätätilanteissa, ohjaamaan asiakasta saamaan muuta apua ja tarvittaessa valmistelemaan ja tekemään viranomaispäätöksiä”

Käytännössä tämä tarkoittaa, että jokaisessa kunnassa tulee olla mahdollisuus tavoittaa ympäri vuorokauden viranomaisoikeudet omaava sosiaalialan työntekijä. (Sosiaalihuoltolaki 40 a §)

1.2. Hankkeen valmistelu

Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen valmistelusta vastasi KUUMA – yhteistyön myötä muodostettu KUUMA – kuntien ja Hyvinkään sosiaalipalvelujen työryhmä. Työryhmä asetti sosiaalipäivystystoiminnan organisoimisen ja kehittämisen tärkeimmäksi tavoitteekseen. KUUMA -kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ryhmä priorisoi seudullisen sosiaalipäivystyksen kehittämisen tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi vuoden 2006 toimintaohjelmassa.

Vuoden 2005 aikana työryhmä jatkoi jo vuonna 2004 käynnistynyttä sosiaalipäivystyksen suunnittelua keskittyen erityisesti sosiaalipäivystystoiminnan organisointiin ja hallinnolliseen rakenteeseen. Lokakuussa järjestettiin Keravalla työseminaari, johon kutsuttiin kuntien, poliisin sekä hätäkeskuksen edustajat. Seminaarissa keskusteltiin seudullisen sosiaalipäivystyksen organisoimisesta Sosiaalitaidon, Länsi – ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus, tuottamien päivystysmallien pohjalta. Seminaarin johtopäätöksenä Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen organisointia ryhdyttiin suunnittelemaan poliisilaitoksilla tehtävään sosiaalityöhön perustuen. Seminaarin tuloksena hahmottuivat myös suuntaviivat sosiaalipäivystyksen kehittämishankkeen tavoitteille ja toteutukselle. Hankkeen rahoitushakemus jätettiin alkuvuodesta 2006. Valtion rahoitusta saatiin 221.167 euroa ja sosiaalipäivystyshanke aloitettiin kesäkuussa 2006.

1.3. Toimintaympäristö ja kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämistapa hanketta edeltävänä aikana

Keskisen Uudenmaan kunnissa (Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula) asui vuonna 2006 noin 206000 henkilöä. Seudun kunnat ovat keskikokoisia, lukuun ottamatta Pornaista, jossa on noin 5000 asukasta. KUUMA-yhteistyön myötä seudulli-

nen yhteistyö on tiivistynyt, mutta seutu on kuitenkin joltain osin hallinnollisesti hajanainen. Esimerkiksi sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisen kannalta hajanaisuus konkretisoituu erityisesti kihlakuntajaon myötä, koska seudun kunnat kuuluvat neljään eri kihlakuntaan (Keski-Uudenmaan kihlakunta, Hyvinkään kihlakunta, Orimattilan kihlakunta, Porvoon kihlakunta). Kaikki kunnat ovat Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskuksen toiminta-alueella. Nämä reunaehdot loivat osaltaan haasteita seudullisen sosiaalipäivystyksen järjestämiseen.

Kiireelliset, virka-ajan ulkopuoliset sosiaalipalvelut hoidettiin aloitushetkellä lähinnä seudun poliisilaitoksilla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden toimesta. Keski-Uudenmaan kihlakunnan poliisilaitoksella työskenteli kaksi sosiaalityöntekijää, jotka työskentelivät osittain myös virka-ajan ulkopuolella. Toiminta ei kuitenkaan kattanut kaikkia vuorokauden aikoja eikä ollut toiminnallisesti yksinomaan sosiaalipäivystystä. Sosiaalityöntekijöiden toiminta-alue oli Järvenpää, Kerava ja Tuusula. Hyvinkään poliisilaitoksella työskenteli yksi sosiaalityöntekijä pääasiassa virka-aikana. Orimattilan poliisilaitoksella työskentelevä sosiaalityöntekijä palveli myös Mäntsälän kuntaa, joka kuuluu Orimattilan kihlakuntaan. Sosiaalityöntekijä toimi pääasiassa virka-aikana, mutta tarpeen mukaan myös viikonloppuiltaisin (keskimäärin joka toinen viikonloppu)

Hyvinkäällä toimiva kriisikeskus Mobile teki kriisipäivystystä myös ilta-aikaan (ti - pe klo 14 - 21, la klo 9-19, tarvittaessa sopimuksen mukaan myös muulloin).

Pornaisten kunta hyödynsi Porvoon kaupungin turvakoti Nutun yhteydessä olevaa päivystystä.

1.4. Tavoitteet

Hankkeen tavoitteiksi määriteltiin:

- Kehittää poliisilaitoksilla tehtävään sosiaalityöhön perustuva seudullinen sosiaalipäivystys saumattomaksi, läpi vuorokauden toimivaksi järjestelmäksi
- Lisätä seudun sosiaalialan työntekijöiden valmiuksia työskennellä kiireellisissä sosiaalipalvelutilanteissa
- Kehittää asiakasprosesseja ja moniammatillisia toimintamalleja erityisesti perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa
- Tarkentaa valittua sosiaalipäivystysmallia käytännön kokemusten ja eri näkökulmista tehdyn evaluoinnin pohjalta
- Selvittää sosiaalipäivystystyön toimivuuden kannalta tarpeellinen tieto ja sen sisältö sekä mahdollisuudet sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmien yhteiskäytölle.

1.5. Hankkeen organisaatio ja sen toiminta

Hanketta hallinnoi Tuusulan kunta ja hankkeen ohjausryhmänä toimi KUUMA - sosiaali- ja terveydenhuollon neuvottelukunta, johon kuuluvat KUUMA -kuntien sosiaali- ja terveystoimijat.

Projektiryhmään kuuluivat KUUMA -kuntien ja Hyvinkään sosiaalipalvelutyöryhmän jäsenet sekä Hyvinkään ja Keski-Uudenmaan poliisin ja Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskuksen edustajat sekä sosiaalipäivystyshankkeen projektipäällikkö.

Projektiryhmä toimi hankkeen tukena toiminnallisissa asioissa ja se raportoi ohjausryhmälle toiminnastaan. Projektiryhmä kokoontui kuukausittain ja se piti myös yhteisiä kokouksia sosiaalipäivystyksen työntekijöiden kanssa. Lisäksi projektiryhmän puheenjohtajalla ja sosiaalipäivystäjillä oli yhteisiä kokouksia.

Projektiryhmä valmisteli kuntien ja poliisin välisen sopimuksen ja jatkosopimuksen lautakuntien hyväksyttäväksi.

Kokouksissa keskusteluaiheina olivat mm. sosiaalipäivystystoimintamallin lisäksi toimenkuvat, johtamisjärjestelmä ja työilmapiiri. Kokouksissa hyväksyttiin koulutus suunnitelma ja käsiteltiin pysyvän sosiaalipäivystyksen organisoimista.

Marraskuussa 2007 pidettiin yhteinen kokous alueen poliisipäälliköiden kanssa. Tällöin käytiin arviointikeskustelu sosiaalipäivystyksen toiminnasta poliisin ja hätäkeskuksen näkökulmasta sekä linjattiin yhteisiä toiveita pysyväälle sosiaalipäivystykselle.

2. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TOTEUTUS JA SEUTUKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN JA VERKOSTOTYÖ

Hankkeen tavoitteena oli luoda seutukunnallinen sosiaalipäivystys, joka toimii 24 h vuorokaudessa ja lisätä työntekijöiden valmiuksia kiireellisissä sosiaalipalveluissa. Keski-Uudenmaan seutukunnallisen sosiaalipäivystyksen suunnittelu aloitettiin 1.8.2006 ja varsinainen päivystystoiminta alkoi 1.1.2007. Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys toimii virka-ajan ulkopuolella ja kunnat hoitavat virka-aikaisen päivystyksen.

2.1. Päivystystoiminnan käynnistäminen

Sosiaalipäivystyshankkeessa työskenteli esimies, toimistosihiteeri ja viisi sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijät toimivat Hyvinkään ja Keski-Uudenmaan kihlakuntien poliisilaitoksilta käsin ja toiminta kattoi koko alueen.

Toiminnan hallinnointi tapahtui Keski-Uudenmaan poliisilaitoksella käsin. Verkoston odotusten kartoittamiseksi projektipäällikkö esitteli sosiaalipäivystyshanketta eri toimijoiden kokouksissa. Tilaisuuksissa keskusteltiin sidosryhmien odotuksista ja toiveista. Projektipäällikkö kokosi hyvät työkäytännöt sekä Hyvinkään että Keski-Uudenmaan poliisilaitoksilla tehdystä sosiaalityöstä. Tämän pohjalta laadittiin ensin alustava sosiaalipäivystyksen toimintamalli, joka sitten projektiryhmässä hiottiin yhteisesti sovituksi sosiaalipäivystyksen toimenkuvaksi.

Ennen toiminnan käynnistymistä poliisilaitoksilla toimivat sosiaalityöntekijät kiersivät kunnissa yhdessä projektipäällikön kanssa. Tämän kuntakierroksen pohjalta koottiin sosiaalipäivystystä varten tiedot kuntien sosiaalityön resursseista ja toimintaohjeista liittyen sosiaalipäivystykseen sekä samalla tutustuttiin kuntien työkäytäntöihin ja työntekijöihin.

Sosiaalipäivystyksen työntekijätiimin perustan muodostivat poliisilaitoksilla työskennelleet kolme sosiaalityöntekijää, jotka olivat Keravan, Järvenpään ja Hyvinkään palkkaamia. Hanke mahdollisti kolmen uuden työntekijän palkkaamisen, projektipäällikön ja kaksi sosiaalityöntekijää. Keski-Uudenmaan poliisilaitoksella työskennellyt toimistosihiteeri siirtyi sosiaalipäivystykseen osa-aikaisena työntekijänä. Uusien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi aloitettiin lokakuussa 2006. Toinen virka saatiin täytettyä vuoden 2007 alusta ja toiseen virkaan palkattiin 1.4.07

alkaen määrääjäksi muodollista sosiaalityöntekijän pätevyyttä vailla oleva työntekijä. Kuntien sosiaalityön päälliköiden takapäivystysjärjestelmä toimi hankkeen aikana sosiaalipäivystyksen tukena.

2.2 Tietojen hallinta

Kuntien atk-suunnittelijat kehittivät sosiaalipäivystykselle tietoverkon yhteyden saamiseksi eri kuntien sosiaalityön ohjelmiin. Hyvinkään ja Nurmijärven sosiaalitoimella oli käytössä Effica -ohjelma ja muiden kuntien sosiaalitoimilla Pro Consona –asiakastietojärjestelmä. Pornaisten kunnalla ei ollut omaa asiakastietojärjestelmää. Tietoliikenneyhteydet ja asiakastietojärjestelmät saatiin toimintakuntoon kesäkuussa 2007.

Päivystäjien mahdollisuus kirjata asiakastiedot suoraan kunkin kunnan asiakastietojärjestelmään on onnistuneen asiakasprosessin edellytys. Eriyisen suuri apu siirrettäessä asiakastietoja kuntiin on ollut Pro Consona -asiakastietojärjestelmän sisäisestä postiohjelmasta. Se tarjoaa mahdollisuuden siirtää tiedon asiakkuudesta turvallisesti reaaliajassa alueen sosiaalitoimiston työntekijälle. Effica-ohjelmassa tällaista toimintaa ei ole, minkä johdosta tieto on siirrettävä alueelle joko puhelimitse tai faksilla. Sosiaalipäivystyksen työvuorolistojen suunnittelussa käytettiin Titania -henkilöstöohjelmaa.

2.3 Asiakastyö

Asiakastietojen kerääminen tapahtui yhteistyössä Sosiaalitaito Oy:n Arkitieto biteiksi -hankkeen kanssa. Ko. hankkeessa luotiin asiakastyöhön seurantalomake. Tietoa kerättiin vuoden 2007 aikana. Vuoden 2008 alusta tietoa on kerätty yksinkertaisemmalla lomakkeella.

Yhteydenotot sosiaalipäivystykseen ovat tulleet hätäkeskuksen kautta tai poliisilta. Asiakkaat eivät voi suoraan soittaa päivystäjälle. Päivystyksessä hoidetaan kiireelliset lastensuojelu- ja aikuissosiaalityötä vaativat tehtävät, ei kuitenkaan toimeentulotukiasioita. Sosiaalipäivystystyössä korostuu palveluohjaus. Perheväkivalta ja parisuhdeväkivaltatilanteissa tehtäviin kuuluvat mm. uhrin ohjaaminen ja neuvonta sekä tarvittaessa sijoittaminen turvakotiin. Sosiaalipäivystyksen toiminnan painopistealueena ovat nuoret ja lapsiperheet.

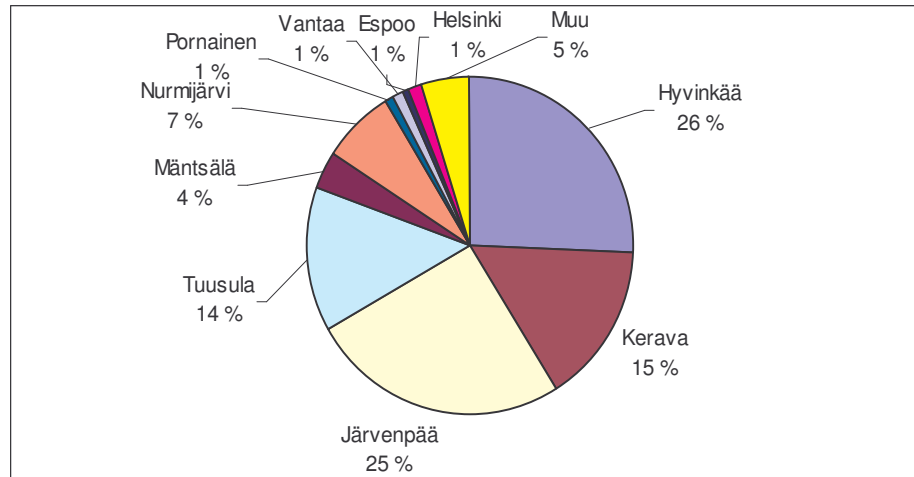
Sijoitukset tapahtuvat kuntien ohjeistuksen mukaan ja kunnat ovat neuvotelleet tarvittavat sijoituspaikat. Kunnat ovat delegoineet päivystäjille päätösoikeuden lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehtävästä sijoituksesta ja kiireellisestä sijoituksesta sekä päätösoikeuden päihdehuoltolain 12 §:n mukaisesta tahdosta riippumattomasta päihdehoidosta enintään 5 vuorokaudeksi poliisiin kenttäjohtajaa kuultuaan.

Sosiaalipäivystyksen asiakastyötä kuvaavat tarkasti Hannu Hyytisen raportit Kiireellinen sosiaalityö lukuina 2007 ja Raportti Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksestä 2008. Ensimmäinen kuvaa aikaa 1.1.–31.6.2007 ja jälkimmäinen koko vuotta 2007.

Sosiaalipäivystyksen työ koostuu asiakaskontakteista puhelimesta, asiakaskäynneillä ja kotikäynneillä. Osa työstä on tiedon siirtoa poliisilta sosiaalitoimeen tai päinvastoin sekä toisen viranomaisen konsultointiapua. Suuri osa asiakastyöstä tapahtuu puhelimesta ja asiakaskäynneillä poliisilaitoksilla. Asiakkaaseen ollaan suorassa kontaktissa yleisimmin silloin, kun asiakas tavataan sosiaalipäivystyksessä, harvemmin kentällä, kaupungilla tai kotikäynneillä.

2.3.1. Päivystystapahtumat ja asiakasmäärät

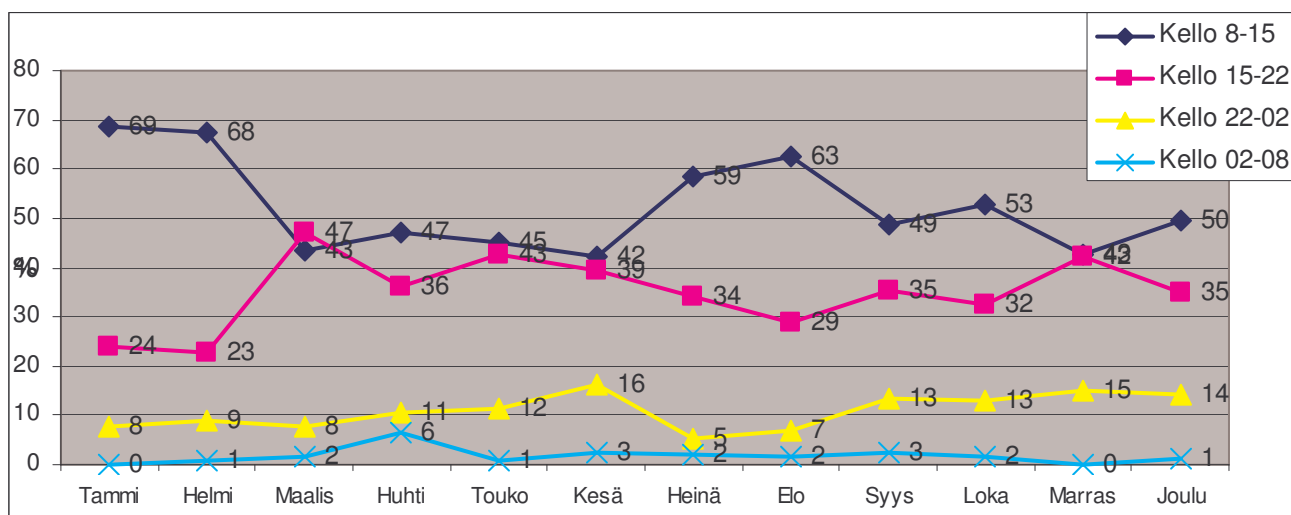
”Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys on vuoden 2007 aikana ollut yhteydessä vajaaseen 4000 henkilöön. Jokaiselle päivystystapahtumalle on yleensä kirjattu yksi (joskus myös useampia) pääasiallinen kohdehenkilö, jonka asioita sosiaalipäivystys on ensisijaisesti hoitanut. Pääasiallisia asiakkaita on ollut 1755 seurannan mukaan. Joka toisessa päivystystapauksessa on ollut mukana myös muita henkilöitä. Yhteensä tällaisia muita asiakkaita on ollut noin 2250.” Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystysraportti. Hannu Hyytinen



Taulukko: Sosiaalipäivystyksen asiakkaiden kotikunta
Lähde: Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys raportti

2.3.2. Asiakasvirta

Asiakkaista 58 % tuli klo 15 - 8 välillä, 30 % klo 15 - 16 välillä ja 42 % klo 8 -15. ”Vuoden 2007 maaliskuun alussa seurantalomakkeen yhteydenoton ajankohdan tilastointiin tehtiin muutos. Tammikuussa ja helmikuussa luokittelu oli noudatellut päivän osalta normaalia virka-aikaa klo 9 - 16, mutta maaliskuun alusta luokittelu muutettiin vastaamaan sosiaalipäivystyksen omia työvuoroja eli klo 8 – 15. Ennen seurantalomakkeen muutosta lähes 70 prosenttia yhteydenotoista ajoittui klo 9 - 16 väliselle virka-ajalle ja illalle, klo 16 - 22, vain noin 23 prosenttia. Lomakkeen muuttamisen (klo 8 -16->8 -15 ja klo 16 - 22-> 15 - 22) jälkeen virka-aikaiset yhteydenotot putosivat nopeasti noin 40 prosenttiin ja vastaavasti illan (kello 15 -22) yhteydenotot nousivat noin 40 prosenttiin. Tilaston perusteella voi siten päätellä, että kello 15 - 16 välillä on ollut erityisen paljon yhteydenottoja. Ajankohta osuu alueen työajan eli virka-ajan päättymiseen, jolloin kyse voi olla asiakastapauksien siirtämisestä päivystyksen hoidettavaksi.” Hannu Hyytinen, Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys raportti.



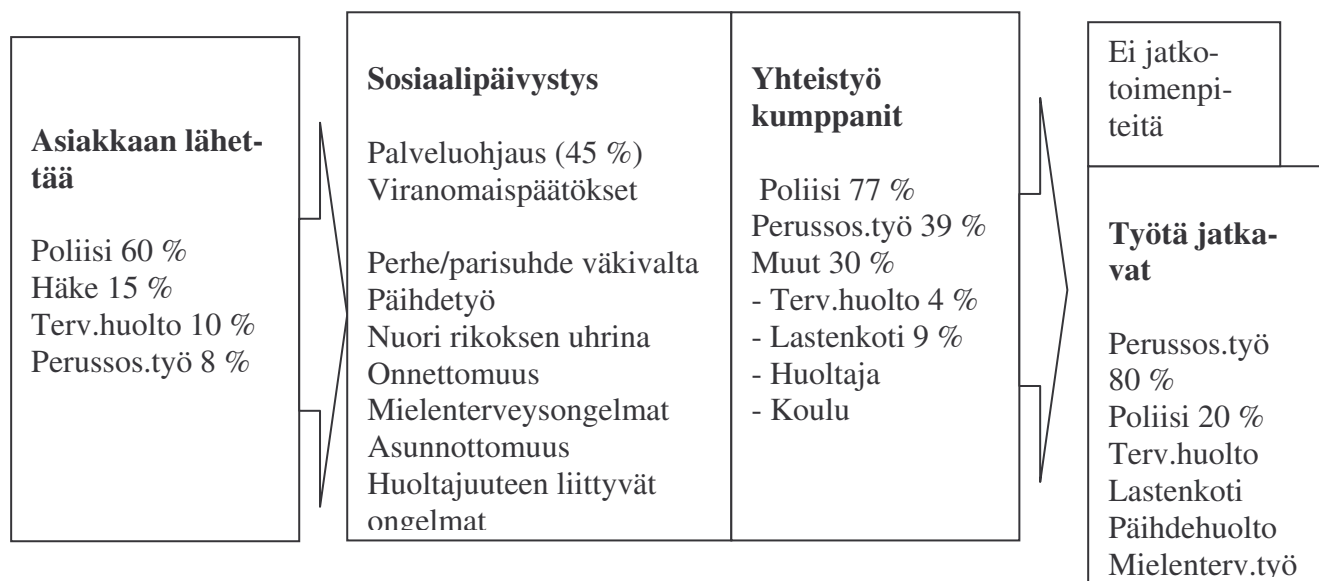
Taulukko: Päivystystapahtumaan liittyvät kaikki yhteydenotot, vuorokauden ajoittain, % osuudet

Lähde: Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys raportti

Seuraava tilasto on poimittu raportista ”Kiireellinen sosiaalityö lukuina”.

Eniten asiakkaita lähettää poliisi (60 %), se on myös tärkein yhteistyökumppani (77 %) ja myös tärkeä työn jatkaja (20 %).

Toinen tärkeä yhteistyökumppani on alueen sosiaalityö. Vastaavasti sieltä tulee 8 % päivystysten asiakkaista, yhteistyökumppanina 39 % ja jatkavat työtä 80 % tapauksissa. Prosentteista tulee yli 100 %, koska samaa asiakasta hoitaa useampi taho samanaikaisesti.



Lähde: Kiireellinen sosiaalityö lukuina, Hannu Hyytinen, Arkitieto biteiksi -hanke, Sosiaalitaito 2007

2.3.3. Asiakasprosessit

Asiakastyön prosessien kuvaamista varten perustettiin työryhmä, jossa oli mukana edustaja alueen sosiaalityöstä, sosiaalitaidosta ja sosiaalipäivystyksestä. Työryhmä valmisteli perhe- ja parisuhdeväkivalta-asiakkaiden prosessikuvauksen. Sosiaalipäivystyksen työntekijät yhdessä

laativat prosessikuvaukset aikuis- ja lastensuojelun sosiaalityöstä liittyen sosiaalipäivystykseen.

Syksyllä 2007 käynnistettiin prosessikuvausten teko arjen suurien kriisien tiedonkulusta, johtamisesta sekä eri viranomaisten rooleista. Tähän työskentelyyn osallistuivat projektipäällikön lisäksi edustajat hätäkeskuksesta, poliisista, Hyvinkään kriisikeskuksesta sekä Tuusulan kunnasta. Prosessikuvausten jatkaminen edellyttää kuntien edustajien mukanaoloa, koska prosessit ja resurssit kunnissa ovat hyvin erilaiset. Koska suuretkin arjen kriisit tulevat odottamatta, työn jatkaminen on tärkeää. Prosesseja tulisi myös harjoitella käytännössä.

2.4 Sosiaalipäivystysmallin kehittäminen

Hankkeen tukena toimi neljän kehittämispäivän sarja. Kehittämispäivissä toimi ulkopuolinen vetäjä. Kahteen ensimmäiseen kehittämispäivään vuoden 2007 alussa osallistuivat sosiaalipäivystyksen työntekijät. Kahteen viimeiseen (6/07 ja 11/07) osallistuivat sosiaalipäivystyksen työntekijöiden lisäksi projektiryhmä ja ohjausryhmän puheenjohtaja. Kehittämispäivissä arvioitiin sosiaalipäivystystoimintaa ja käytiin yhteistä keskustelua toiminnan kehittämistä. Päivillä keskusteltiin paljon myös päivystyksen johtamisjärjestelmän puutteista. Koettiin, että johtamisjärjestelmä ei ole tukenut toimintaa ja se aiheutti paljon erimielisyyksiä työryhmässä. Organisaation sekavuuden vuoksi siihen oli vaikea sitoutua, mikä haittasi toiminnan järjestämistä. Päivystyksen työntekijöillä oli neljä hallinnollista esimiestä, koska kukin kunta hallinnoi omaa virkaansa sekä projektipäällikkö toiminnallisena esimiehenä.

Tammikuussa 2007 työryhmä teki esityksen päivystyksen toimintasuunnitelmaksi. Sitä työstiivät yhdessä projektiryhmä ja päivystysryhmä kevään aikana ohjausryhmälle päätettäväksi. Kesäkuussa 2007 arvioitiin päivystyksen toimintaa toimenkuvien ja työajan näkökulmasta. Kuntien näkökulmasta työn sisältö painottui liiaksi entiseen poliisilaitoksella tehtävään sosiaalityöhön, samoin päivystäjien työajat painottuvat liiaksi virka-aikaan. Poliisi, erityisesti Hyvinkään poliisi, toivoi työntekijöiden työskentelevän myös virka-aikaan. Sosiaalipäivystäjät itse pitivät mielekkäänä päiväaikaista työskentelyä, koska illat ja yöt olivat hiljaisia. Päivystäjät kokivat työsidonnaisuuden ongelmaksi. Päivät oltiin töissä ja illat ja yöt päivystystä hoidettiin kotivarallaolona. Työvuoroja siirrettiin ilta-aikaan siten, että työvuorot pyrittiin lopettamaan illalla klo 20.00. Tällöin päivystäjä vaihtui ja yöpäivystäjäkin sai tauon vuorokauden aikana. Työvuorojen vaihtuessa oli mahdollista purkaa lopettavan päivystäjän stressaavat kokemukset.

Kun atk-ohjelmia ei ollut vielä kaikilla, oli yöpäivystäjän tultava työpaikalle siirtämään asiakkaat sosiaalitoimeen faksilla. Aktiiviyöksi muuttunut varallaolo hyvitetiin aikana päivystysviikolla, jotta ylityötä ei syntyisi. Toimenkuvien osalta sovittiin, että jos työtehtäviä on liikaa, niitä rajataan ns. poliisin sosiaalityöstä projektipäällikön johdolla.

Prosessikuvaukset sovittiin tehtäväksi työryhmässä, johon kuului edustajat päivystyksestä ja kuntien sosiaalityöstä sekä Sosiaalitaidosta. Työryhmä työsti perhe/parisuhdeväkivalta-asiakkuuden prosessin. Lastensuojelun ja aikuissosiaalityön asiakkuusprosessin työstiivät sosiaalipäivystyksen työntekijät. (Liitteet)

Marraskuussa 2007 kehittämispäivässä pohdittiin mm. aukioloaikojen suhdetta työntekijä-resursseihin. Hankesuunnitelman mukaisesta kuuden työntekijän resurssista oli eri syistä johdun töissä pääsääntöisesti vain neljä. Päivystys hoidettiin osittain aktiiviyönä ja osittain varallaolona. Kuntien sosiaalityönpäälliköt hoitivat osan päivystyksestä kesäkuusta 2007 alkaen. He toimivat myös takapäivystäjänä. Marraskuun kehittämispäivässä todettiin, että jatkuva varallaolo kuormittaa työntekijöitä liikaa ja toiminta-aikaa päätettiin supistaa vuoden 2008 alusta.

Päivystysajoiksi vahvistettiin maanantaista keskiviikkoon klo 15.00 - 22.00 ja torstaista perjantaihin klo 15.00 - 8.00 sekä perjantaista maanantaihin klo 13.00 - 8.00. Virka-aikana maanantaista torstaihin klo 8.00 - 15.00 ja perjantaina klo 8.00 - 13.00 sosiaalipäivystystoiminnasta vastasivat kuntien sosiaalitoimistot. Takapäivystys ja sosiaalityöpäälliköiden varallaolopäivystys lisäsi päivystyksestä aiheutuneita kustannuksia. Nämä kustannukset jäivät suoraan kuntien maksettavaksi.

2.5 Palvelujärjestelmän haasteet

Päivystäjille tehtiin asiakastyökysely palvelujärjestelmän puutteista. Keskeiseksi ongelmaksi alkuvuodesta 2007 nousivat tietotekniset puutteet, tietokoneiden toimimattomuus ja tietoyhteyksien puutteet. Kuntien tietohallintoyksiköt aloittivat tietoverkon kehittämisen sosiaalipäivystykselle heti hankkeen alussa, mutta se saatiin valmiiksi vasta kesäkuussa 2007.

Tiedonkulkuun ja tiedottamiseen liittyvät puutteet:

Tiedonkulkuun liittyviä puutteita kirjattiin paljon. Tietoa ei aina saatu kulkemaan eri toimijoiden välillä tai tiedon kulkeminen toimijalta toiselle koettiin hitaaksi. Sosiaalipäivystyksen roolin selkeytymättömyys aiheutti keskustelua eri yhteistyötahojen kanssa. Tiedottamista sosiaalipäivystyksestä ja sen toimintapiiristä on lisättävä ja selkeytettävä, jotta eri toimijoiden roolit selkiytyisivät.

Muihin viranomaisiin ja heidän toimintaansa sekä yhteistyöhön liittyvät huomiot:

Eryteisesti alueen sosiaalityö koettiin olevan vaikeasti tavoitettavissa ja virka-aikana hoidettavat asiat tuntuivat valuvan myös sosiaalipäivystykselle. Lisäksi asiakkaan aluesosiaalityöhön siirtyminen koettiin hitaaksi. Toivottiin työparia, erityisesti vaikeissa asiakastilanteissa.

Puutteet resursseissa ja osaamisessa:

Yhtenä usein mainittuna puutteena ilmeni sosiaalipäivystyksen päivystäjän työparin puuttuminen.

Alueen lastensuojelujärjestelmä kokonaisuudessaan koetaan myös ruuhkautuneeksi. Sijoituspaikkoja oli vaikea löytää lapsille ja nuorille. Myös perheväkivallan uhreille, päihde- ja mielen-terveysongelmallisille ja asunnottomille katsottiin olevan liian vähän paikkoja.

Virka-apu pyynnöt muodostavat osaamiskokonaisuuden, jonka prosessia on tarpeellista jatkossa tarkentaa.

2.6. Verkostotyö ja seutukunnalliset koulutukset

Hankkeen aikana on jatkettu verkostoitumista kuntien sosiaalityöntekijöiden ja nuorisotyöntekijöiden kanssa. Nuorisotyöntekijöiden kanssa pidettiin yhteispalavereita ja sosiaalipäivystys tutustui eri kuntien työkalutuureihin ja nuorisotiloihin.

Alueen sosiaalityöntekijöiden kanssa keskeinen kysymys oli asiakkaiden siirto päivystyksestä kuntaan.

Yhteistyötä Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskuksen kanssa tiivistettiin päivystäjiä tutustumisella hätäkeskustoimintaan. Prosessien kehittämistä varten annettiin palautetta käytännön toiminnasta.

Syksyllä 2007 toteutettiin verkoston yhteistyössä suunnittelema seudullinen perhe- ja lähisuhdeväkivalta koulutus ”Vastuullista yhteistyötä väkivaltaa vastaan”. Koulutuksen suunnittelusta vastasivat päivystysalueen kihlakuntien edustajat, kuntien lähisuhdeväkivalta yhdyshenkilöt sekä Hyvinkään kriisikeskuksen edustaja. Väkivaltatyön kehittämisen ja pitkäjänteisen työn laadun turvaamiseksi yhteistä koulutusta tulee jatkossakin järjestää.

Sosiaalipäivystyshanke ja Avaimia päivähoidon arkeen – Erityispäivähoidon kehittämishanke järjestivät kolmannen yhteisen koulutuksen aiheesta Turvataitokasvatuksella kohti turvallisempaa lapsuutta. Kunnat järjestivät yhteistä koulutusta uudesta lastensuojelulaista ja dokumentoinnista. Koulutukseen osallistuivat myös päivystyksen sosiaalityöntekijät. Seutukunnallisena koulutuksena hanke järjesti mielenterveyden ensiapukoulutuksen kaikille päivystystyötä tekeville. Koulutuksesta vastasi Suomen Mielenterveysseura.

Päivystyksen sosiaalityöntekijät ja projektipäällikkö osallistuivat ensimmäisille valtakunnallisille sosiaalipäivystyspäiville. Projektipäällikkö esitteli päivillä Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen tietohallintojärjestelmää.

Toiminnan käynnistymisvaiheessa syksyllä 2006 poliisilaitoksilla toimivat sosiaalityöntekijät kävivät yhdessä projektipäällikön kanssa informoimassa kuntien sosiaalityötä sosiaalipäivystyksen aloittamisesta.

2.7 Väliaikainen päivystys ja liiketoimintasuunnitelma

Ohjausryhmän linjauksen mukaisesti sosiaalipäivystyksen liiketoimintasuunnitelmaa alettiin valmistella syksyllä 2007. Suunnitelman mukainen toiminnan aloitusajankohta on 1.1.2009. Jotta päivystys voidaan hoitaa keskeytyksettä, päätettiin päivystystä jatkaa hankemallin mukaisesti vuoden 2008 loppuun Tuusulan hallinnoimana. Projektiryhmä valmisteli lautakuntien päätettäväksi jatkosopimuksen ajalle 1.6 – 31.12.2008.

Alustava liiketoimintasuunnitelma lähetettiin alueen poliisipäälliköille lausuntokierrokselle joulukuussa 2007. Päälliköiden yhteinen kanta oli, että Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys tulisi järjestää kokeillun mallin mukaisesti Keski-Uudenmaan poliisilaitokselle. Poliisi olisi valmis tarjoamaan tilat ja osan toimintakuluista mm. toimistotarvikkeet ja puhelimet se palkkaamaan päivystykselle toimistosihteerin.

3. ESITYS KESKI-UUDENMAAN SOSIAALIPÄIVYSTYKSEKSI

3.1. Toiminnan tarkoitus ja palvelujen sisältö

Keski-Uudenmaan kuntien sosiaalipäivystykseen osallistuvat KUUMA-kunnat (Järvenpään kaupunki, Kerava kaupunki, Mäntsälän kunta, Nurmijärven kunta, Pornaisen kunta, Tuusula kunta) ja Hyvinkään kaupunki.

Ohjausryhmä päätti kesäkuussa 2007 projektiryhmän esityksestä sosiaalipäivystyksen toiminta-ajatuksen, sekä strategiset tavoitteet ja synergiset edut.

Toiminta-ajatus v. 2016

Keski-Uudenmaan kuntien yhteinen sosiaalipäivystys tarjoaa sosiaalipalveluja virka-ajan ulkopuolella akuutissa tuen tarpeessa oleville Kuuma-kuntien ja Hyvinkään kuntalaisille ja siellä tilapäisesti oleskeleville.

Strategiset tavoitteet

Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys on sosiaalipalveluja tuottava yksikkö poliisilaitoksen yhteydessä. Yksikkö tuottaa laadukkaita lastensuojelun ja aikuissosiaalityön kiireellisiä palveluja, siten että yksikön palvelut ovat saatavissa virka-ajan ulkopuolella.

Synergiset edut

Palvelun tuottaminen keskitettynä, kuntien yhteistyönä, varmistaa kiireellisten sosiaalipalvelujen saatavuuden ja laadun virka-ajan ulkopuolella sekä vähentää toiminnan haavoittuvuutta.

Sosiaalipäivystyksen tarkoitus on kiireellisten sosiaalipalveluja vaativien tehtävien järjestäminen sopimuskunnissa sosiaalitoimistojen aukiolojen ulkopuolella. (Sosiaalihuoltolaki 40 a §)

3.2. Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen organisaatio ja sen tehtävät

Päivystyksen perustehtävä

Keski-Uudenmaan kuntien yhteinen sosiaalipäivystys tarjoaa sosiaalipalveluja virka-ajan ulkopuolella akuutissa tuen tarpeessa oleville Kuuma-kuntien ja Hyvinkään kuntalaisille ja siellä tilapäisesti oleskeleville.

Strateginen taso

Johtoryhmänä toimii Järvenpään kaupungin sosiaalipalveluiden johtoryhmä, joka vastaa strategisista linjauksista. Kuntien edustajien muodostama työryhmä vastaa seutukunnallista strategisista linjauksista.

Operatiivinen taso

Johtava sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalipäivystyksen, kuntien ja poliisin päivittäisen yhteistyön kehittämisestä, johtaa henkilöstötiimiä sekä vastaa toiminnan kehittämisestä ja henkilöstön koulutuksesta.

Suorittava taso

4 sosiaalityöntekijää ja 2 sosiaaliohjaajaa

Toimistosihiteeri

Antavat asiakkaille virka-ajan ulkopuolella heidän tarvitsemansa akuuttiavun ja siirtävät jatko-työskentelyn asiakkaan kotikuntaan

Sosiaalipäivystyksellä ei ole omaa asiakasjärjestelmää eikä asiakasrekisteriä

Asiakkaiden sijoituspaikoista (lastensuojelu ja päihdehuolto) ja tiedotuksesta päättää kukin kunta itse.

Toiminnan organisointi

Päivystyksen toimipiste sijaitsee Keski-Uudenmaan kihlakunnan poliisilaitoksella Järvenpäässä. Hyvinkään poliisilaitoksella on työpiste päivystäjien käytävissä.

Sosiaalipäivystyksessä on työntekijä akuuttityössä aina maanantaista perjantaihin klo 15.00 - 8.00 välisenä aikana ja perjantaista klo 13.00 maanantaihin klo 8.00. Osa sosiaalipäivystyksestä hoidetaan varallaolona.

Virka-aikana päivisin maanantaista torstaihin kukin kunta hoitaa kiireelliset sosiaalipalvelut klo 8.00 - 15.00 ja perjantaisin 8.00 - 13.00 välillä.

Sosiaalipäivystäjä on tavoitettavissa poliisin tai hätäkeskuksen kautta. Hätäkeskus arvioi asiakkaan avun tarpeen kiireellisyyden ja ottaa sen perusteella tarvittaessa yhteyttä sosiaali-

päivystäjään tai ohjaa asiakkaan kotikunnan sosiaalityöhön. Päivystystehtävät toteutetaan useimmiten yhteistyössä poliisin kanssa.

3.3. Salassapito, tietojen luovutus ja asiakirjojenhallinto

Sosiaalipäivystystä toteutettaessa noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Työntekijöiden oikeus asiakkaita koskevien tietojen saantiin ja luovuttamiseen määräytyy julkisuuslain (621/1999) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta annetun lain (812/2000) nojalla. Sosiaalipäivystyksessä tuotettavat asiakirjat ovat osa asiakkaan kotikunnan asiakasrekisteriä. Sosiaalipäivystyksessä ei ole omaa asiakasrekisteriä.

Sosiaalipäivystäjällä on oikeus käyttää jokaisen kunnan asiakastietojärjestelmää. Sosiaalipäivystyksen atk-ratkaisut toteuttaa ja niiden ylläpidosta vastaa Järvenpää omien käytäntöjensä mukaisesti. Yksittäisen työntekijän käyttöoikeuksista päättää kukin kunta ja sen toimialasta vastaava esimies. Työntekijöille on käytettävissä henkilökohtainen käyttöoikeus kunkin kunnan asiakastietojärjestelmiin ja valtakunnallisiin väestötietoihin. Kunta myöntää käyttöoikeudet, valvoo oman tietojärjestelmänsä käyttöä ja kantaa omaan järjestelmään liittyvän rekisterin pitäjän vastuun. Muutoksenhaku viranhaltijan päätöksistä saatetaan asianosauskunnan toimieli- missä käsiteltäväksi.

3.4. Taloudelliset resurssit ja kustannusten jakaminen

Sosiaalipäivystyksen kustannuksiksi arvioitiin vuodelle 2009 468.809 euroa. Isäntäkuntana Järvenpää vastaa sosiaalipäivystyksen talouden hallinnasta, muut kunnat ostavat palvelun Järvenpäältä. Sosiaalipäivystyksen kustannukset jaetaan 1.1.2009 alkaen kuntien kesken 50 % väestöperusteisesti pohjana edellisen vuoden 31.12. mukainen asukasluku ja 50 % aiheuttamisperusteisesti kuntakohtaisen palvelujen käyttöseurannan perusteella. Kustannus- ja hinnoitteluperusteet arvioidaan uudelleen vuonna 2009 tuotteistamisen valmistuttua siten, että kustannukset voidaan jakaa aiheuttamisperusteisesti 1.1.2010 alkaen.

Taulukko 1. Väestöperusteisten kustannuksien prosenttiosuudet laskettuna 31.12.2007 asukaslukujen mukaan.

Asukkaat	(100 %) euroa	(50%) euroa
Hyvinkää 44 728	(20,86 %) 97 804	(10,43 %) 48 902
Järvenpää 37 989	(17,72 %) 83 068	(8,86 %) 41 534
Kerava 33 198	(15,48 %) 72 592	(7,74 %) 36 296
Mäntsälä 18 971	(8,85 %) 41 483	(4,43 %) 20 741,5
Nurmijärvi 38 638	(18,02 %) 84 483	(9,01 %) 42 241,5
Pornainen 4 900	(2,29 %) 10 715	(1,145 %) 5 357,5
Tuusula 35 975	(16,78 %) 78 664	(8,39 %) 39 332
Yhteensä 212 961	(100) 468 809	(50 %) 234 404,5

Poliisin kustannukset:

Poliisi vastaa toimitiloista, puhelinlaitteista käyttökuluineen, toimistokuluista. Lisäksi poliisi vastaa tunnisteliiveistä ja työturvallisuuteen liittyvistä välineistä kuten luotiliivit ja oc-sumutin.

3.5. Tehtävärakenne, toimenkuvat ja valtuudet

Sosiaalipäivystyksen tehtävänä on vastata sosiaalipäivystystyöstä. Päivystyksessä hoidetaan kiireelliset lastensuojelu- ja aikuissosiaalityötä vaativat tehtävät ei kuitenkaan toimeentulotukea. Sosiaalipäivystyksen toimenkuvaan kuuluvat kiireelliset lastensuojelutehtävät silloin, kun alle 18-vuotias lapsi omalla käytöksellään tai huoltaja toiminnallaan mm rikoksella, päihteenkäytöllä tai muulla epäsosiaalisella käytöksellään vaarantaa lapsen kehitystä tai kasvua.

Perheväkivalta ja parisuhdeväkivaltatilanteissa tehtäviin kuuluvat mm. uhrin ohjaaminen ja neuvonta sekä tarvittaessa sijoittaminen turvakotiin. Sosiaalipäivystyksen toiminnan painopistealueena ovat nuoret ja lapsiperheet.

Sosiaalipäivystyksessä mukana olevat kunnat oikeuttavat sosiaalityöntekijät päättämään kunnan puolesta seuraavista päätöksistä:

- Kiireelliset sijoitukset, kiireellisten sijoitusten lopettaminen, avohuollon tukitoimista tehtävät sijoituspäätökset seuraavaan arkipäivään asti .
- Päihdehuoltolain mukaiset tahdosta riippumattomasta hoidosta (enintään 5 vuorokautta) tehtävät päätökset sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen mukaisesti kuultuaan vuorossa olevaa poliisin kenttäjohtajaa tai muuta päällystöön kuuluvaa.

Sosiaalipäivystäjät saavat sijoittaa lapsia kunnan voimassaolevan ohjeistuksen mukaan.

3.6. Yhteistyökumppanit

Sosiaalipäivystys toimii laajassa yhteistyöverkostossa. Sen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat kuntien sosiaalityö, poliisi, hätäkeskus, terveydenhuolto sekä kuntien ja seurakuntien nuorisotyö. Yhteistyötä tehdään myös yksityisten palvelutuottajien ja järjestöjen kanssa (rikosuhripäivystys, Sos-auto, turvatalot, päihdepysäkki, Hyvinkään Kriisikeskus ym.).

3.7. Markkinointi ja viestintä

Sosiaalipäivystyspalveluista kukin kunta viestittää omilla verkkosivuillaan sosiaalipäivystyksikön laatiman tiedotteen mukaisesti.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Toimivan sosiaalipäivystyksen järjestäminen kattavasti Keski-Uudenmaan seitsemän kunnan alueelle on ollut haasteellinen tehtävä. Toimintamallia luotiin ja kokeiltiin käytännössä 1.1.2007 alkaen. Hanketyöskentelyn aikana nousi useita kysymyksiä pohdittavaksi mm. johtamisjärjestelmä, henkilöstöresurssit, tietohallinnon asettamat haasteet sekä kustannusten jakaminen kuntien kesken. Jotta sosiaalipäivystys voi toimia laadukkaasti turvaten kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämisen virka-ajan ulkopuolella, on kuntien päästävä selkeään yhteisymmärrykseen, mitä päivystyksellä tavoitellaan, mitkä ovat konkreettisesti sen tehtävät ja minkälaisilla resursseilla haasteisiin vastataan.

Kihlakuntaudistus muuttaa poliisipiirien hallintoa ja keskittää johtamista Keski-Uudenmaan poliisin pääpoliisiasemalle Järvenpäähän. Liiketoimintasuunnitelman mukaan sosiaalipäivystyksen luonteva isäntäkunta on siten Järvenpää, jolloin johtamisjärjestelmä selkeytyy.

Henkilöstöresurssit tulee mitoittaa siten, että voidaan taata toimiva sosiaalipäivystys virka-ajan ulkopuolelle huomioiden myös esim. henkilöstön tilapäiset poissaolot. Sosiaalityöntekijöiden saatavuus alueella on koettu haasteelliseksi, osa kuntien sosiaalityöntekijöiden viroista on täytetty määräaikaisesti muodollista pätevyyttä vailla olevalla henkilöstöllä. Myös sosiaalipäivystyksessä on jouduttu tekemään poikkeusjärjestelyjä sosiaalityöntekijän kelpoisuuttava vailla olevien työntekijöiden takapäivystysjärjestelyissä. Lähtökohtaisesti takapäivystys tulee hoitaa sosiaalipäivystyksen omilla resursseilla. Kunnat vastaavat ehdotetussa sosiaalipäivystystoimintamallissa virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä. Päivystäjien työaika painottuu selkeästi virka-ajan ulkopuoleiseen aikaan, mutta päivisin virka-aikana tehtävän työajan osuudesta käytiin kuntien kesken paljon keskusteluja. Tiedonsiirrot ja yhteydenpito kuntien ja sosiaalipäivystäjien välillä nähtiin haasteena, jos yhteistä toiminta-aikaa on vain vähän viikossa. Päivystäjien työkokouksille ja työnohjaukselle sekä yhteiselle työn suunnittelulle on myös varattava yhteistä aikaa.

Haasteena on edelleen palvelujen tuotteistaminen, jotta kuntien välistä kustannusten jakoa voidaan kehittää vastaamaan paremmin palvelujen käyttöä. Hankeaikana kustannusten jakoperusteena käytettiin väestöperusteista prosenttiosuutta, mutta sitä ei koettu kunnissa tasa-
puoliseksi. Liiketoimintasuunnitelman mukaan sosiaalipäivystyksessä on tavoitteena siirtyä aiheuttamisperusteiseen laskutukseen. Vuoden 2008 loppuun asti noudatetaan väestöpohjaan perustuvaa mallia, voimassa olevan sopimuksen mukaisesti. Tuotteistamisprosessi käynnistetään syksyn 2008 aikana. Kustannus- ja hinnoitteluperusteet laaditaan siten, että tuotteistetut hinnat, joihin kunnille tulevat kustannukset 100 % perustuvat, ovat käytettävissä 1.1.2010 alkaen".

Hankkeessa tehtiin prosessikuvaukset aikuis- ja lastensuojeluasiakkuuksista sekä perhe- ja lähisuhdeväkivaltatyön asiakasprosesseista. Prosessikuvauksia tulee kuitenkin tarkentaa tuotteistamisen näkökulmasta.