

# OPERATIIVINEN SOPIMUS 2019

**Toimiala: Hyvinvointitoimiala**

**Palvelualue: Perhe- ja sosiaalipalvelut**

Sopimuksen tarkoitus:

Operatiivisessa sopimuksessa määritellään palvelualueen tavoitteet palveluiden järjestämiseen, resurssien käyttämiseen ja henkilöstön hyvinvointiin liittyen. Sopimuksessa määritellyt tavoitteet ovat Sosiaali- ja terveyslautakuntaan nähden sitovia.

## 1 Lähtökohdat

### 1.1 Kuvaus toiminnasta

Palvelualueen tehtävänä on tuottaa sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon erityislainsäädännön mukaisia sosiaalityön palveluja aikuisille ja lapsille, sosiaali- ja terveydenhuoltoon kuuluvia psyko-sosiaalisia palveluja, mielenterveys- ja päihdepalveluja, terveydenhuoltolain mukaisia neuvolan ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluja sekä oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisia psykologipalveluja, vastaanottopalveluja pakolaisille ja paluumuuttajille sekä tulkki- ja käännöspalveluita. Lisäksi palvelualueen tehtävänä on tuottaa hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja sekä vastata riita- ja rikosasian sovittelun järjestämisestä.

### 1.2 Toimintaympäristön muutostekijät

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen palvelukysyntä on kasvanut edelleen vuoden 2018 aikana. Myös lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisten perhepalvelujen kysyntä on pysynyt suurena. Tämän seurauksena asiakaspalvelujen ostot ja niiden kustannukset ovat lisääntyneet. Työikäisten palveluissa palveluohjauksen ja aikuissosiaalityön kehittäminen

Positiivinen rakennemuutos tuo kaupunkiin lisää asukkaita ja lisää myös perustason lasten ja perheiden palvelujen kysyntää.

Vaikka sote-uudistuksen käynnistyminen on edelleen viivästynyt, toiminnalla vuoden 2019 aikana pyritään edelleen myös sote-valmiuden parantamiseen.

Palvelujen tarvetta kuvaavat tunnusluvut	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Lastensuojelun asiakkaana olevat, osuus 0-17 v. väestöstä (määritelmä muuttunut 1.4.2015)	10,4	8 %	7 %	6,8 %					
Lapsiperheiden kotipalvelua saavat perheet	94	124	243	321					
Aikuissosiaalityön asiakkaat	..	..	3828	..					
Lapsiperhesosiaalityön asiakkaana olevat perheet	..	..		..					
Lastensuojelun kokonaiskustannus € / 0-20-vuotiasta asukas	1221	1220	1222	1314					
Päihde- ja mielenterveyspalvelujen asumispalvelujen kokonaiskustannus M€			13,76	14,80	14,04				

### 1.3 Toiminnan kehittämissuunnitelma ja strategiset painopisteet

Palveluja kehitetään vaikuttavammiksi ja asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Palvelurakennemuutos jatkuu lastensuojelussa ja asumis- ja päihdepalveluissa. Vanhemmuuden tukeminen ja terveiden elämäntapojen edistäminen ovat läpäisyperiaatteella mukana toiminnan kehittämisessä. Kehittämistyötä tehdään linjassa maakunnan sote-valmistelun kanssa.

Strategiset painopisteet:

Asiakaslähtöiset palveluprosessit: palvelualueen toiminnan ja organisaation muutos paremmin asiakkaan palveluprosessia ja työn laatua tukevaksi

Ehkäisevän työn kehittäminen.

Esimiesten tukeminen muutoksessa: koulutukset, tiedonkulku ja osallisuus muutoksessa

Palvelujen digitalisointi – sähköisten palvelujen käyttöönotto: neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto kärjessä

Palveluohjauksen kehittäminen: Kehittämishankkeista uusia välineitä – ODA-hankkeen tuotteet mm. ulkomaalaistoimiston kehittämistyönä

Sote-valmiuden parantaminen

## 2 Taloudelliset tavoitteet

### 2.1 Määrärahat

1.000 €	TA 2017	TA 2018	TA 2019
Tulot	13 798	9 452	<b>9 603</b>
Menot	94 095	92 817	<b>101 054</b>
Netto	80 297	83 365	<b>91 451</b>
Muutos-%		+ 3,8 %	

## 3 Resurssien käyttö

### 3.1 Työvoiman käyttö

	TA 2017	TA 2018	TA 2019
Htv	733,8	774,8	797
Palkat ja palkkiot	29 114 798	30 289 692	29 894 765
Sijaistus %	65 %	65 %	65%
Sairauspoissaolo%	3,5 %	3,5 %	3,5%

## 4 Toiminnalliset tavoitteet

### 4.1 Projektit

Strateginen Hanke	Projekti	Nykyinen vaihe	Alku	Loppu	Strategiakytös
Aikuispalveluiden kehittäminen	<b>Prosos-hankkeen (Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa) toteutus Turussa</b>	P4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	1.8.2016	31.12.2019	2.1.3 Luodaan parempia palveluita kehittämällä vaikuttavia asiakaskeskeisiä palveluprosesseja
Lasten ja nuorten mielenterveystyön kehittäminen	<b>Psyykkisesti oireilevan lapsen hoitaminen vastaanotokodissa ja pitkäaikaislaitoksessa</b>	P4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	6.6.2017	31.12.2019	2.1.3 Luodaan parempia palveluita kehittämällä vaikuttavia asiakaskeskeisiä palveluprosesseja
Lastensuojelun rakennemuutos	<b>Perheiden varhaisen tuen kehittäminen</b>	P4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	1.1.2016	31.12.2020	2.1.2 Lisätään tuottavuutta tekemällä ehkäisevää työtä kaiken toiminnan kivijalka
Perhe- ja sosiaalipalveluiden kehittäminen vuoteen 2019	<b>Perhe- ja sosiaalipalveluiden organisaatiomuutos</b>	P4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	24.5.2018	31.12.2019	3.2.2 Tuloksellisuutta parannetaan hyvällä johtamisella, uusilla toimintatavoilla ja niitä tukevilla työvälineillä
Perhe- ja sosiaalipalveluiden kehittäminen vuoteen 219	<b>Turun sosiaalihuollon asiakastiedot Kanta-palveluihin projekti (TurkKa) 2017-2018</b>	P4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	18.10.2016	30.6.2019	3.2.4 Parempaa johtamista ja päätöksentekoa tuetaan tiedonhallintaa parantamalla
STM:n Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan osallistuminen	<b>Perhekeskuksen perustaminen</b>	P4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	15.8.2017	31.12.2020	2.1.3 Luodaan parempia palveluita kehittämällä vaikuttavia asiakaskeskeisiä palveluprosesseja
STM:n Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan osallistuminen	<b>Systeeminen sosiaalityön toimintamallin (Hackney-malli) käyttöönotto</b>	P4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	1.9.2016	31.12.2019	2.1.3 Luodaan parempia palveluita kehittämällä vaikuttavia asiakaskeskeisiä palveluprosesseja

## 5 Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu

### 5.1 Kaupungin yhteiset tavoitteet

Kaupungin tavoite TA 2019	Mittarit	Toimialan tavoitearvot 2019	Palvelualueen tavoite 2019
Työ lisää hyvinvointia: 1. Työyhteisötaidot tukevat tavoitteiden saavuttamista	<p>1.A.1. Työyhteisötaidot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auttaminen ja huomaavaisuus (K10)</li> <li>Ajan tasalla pito ja tiedon jakaminen (välikysely)</li> </ul> <p>1.A.2. Työyhteisö</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Työpaikan ilmapiiri (K10)</li> <li>Arvostus työhöni (Välikysely)</li> <li>Luottamus työkavereihin (Välikysely)</li> </ul> <p>1.A.3. Työyhteisön tuki esimiestyölle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Työyhteisön tuki esimiestyölle (K10/Välikysely)</li> </ul>	<p>3,62</p> <p>&gt;=2,10</p> <p>&gt; = 3,59</p> <p>&gt;=2.0</p> <p>&gt;=2.1</p> <p>&gt;= 3,52</p>	Toimialan tavoitteet
Työ lisää hyvinvointia: 2. Työ on turvallista ja terveellistä – henkisesti ja fyysisesti	<p>2.A.1. Henkilömäärä, jolla ei poissaoloja terveydellisistä syistä (vakituiset)</p> <p>2.B.1. Kuinka monta vaarat ja haitat – arvioita / riskiarvioita on tallennettu</p> <p>2.C.1. Työpaineiden ja hallinnan suhde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Työpaineita paljon, hallintaa vähän (K10)</li> <li>Työmäärän lisääntyminen (Välikysely)</li> </ul> <p>2.D.1. Asiakasväkivallan kokemus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Henkinen väkivalta (K10/Välikysely)</li> <li>Fyysinen väkivalta tai sen uhka (K10/Välikysely)</li> </ul>	<p>Henkilöiden osuus lisääntyy</p> <p>&lt;=25% hyvinvointitoimialan perusyksiköistä/vuosi</p> <p>&lt; edellinen vuosi</p> <p>&lt; 44,4%</p> <p>&lt;33,8%</p> <p>&lt;21.7%</p>	Toimialan tavoitteet
Työ lisää hyvinvointia: 3. Perustehtävä on mielekäs ja merkityksellinen	<p>3.A.1. Kokemus työn mielekkyydestä ja merkityksellisyydestä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Koen työni mielekkääksi (K10/Välikysely)</li> <li>Koen tekeväni merkityksellistä työtä (K10/Välikysely)</li> </ul>	<p>· &gt;= edellinen vuosi</p> <p>2016: 4,76 %</p> <p>Kyllä-vastauksia 75 %</p> <p>2016:</p>	Toimialan tavoitteet

5.2 Toimialoitain/palvelualueittain seurattavat

Kunta 10- mittarit	TOT 2016	TA 2018	TA 2019
Työnantajan suosittelu (suosittelee %)	67,9	69	70 %
Päätöksenteon oikeudenmukaisuus	2,83	3,0	3,2
Kehityskeskustelujen käyminen (kyllä %)	40,1	+ 10 %yksikköä verrattuna vuoteen 2017	+ 10 %-yksikköä verrattuna vuoteen 2018
Lisätietoja:			

## 6 Tunnusluvut

### 6.1 Tavoitteelliset tunnusluvut

Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2017	TA 2018	Arvio TOT 2018	TA 2019	Seuranta- väli
<b>Ehkäisevä terveydenhuolto ja varhainen tuki</b>						
Neuvolat: • kotikäynnit (terveydenhoitajat) • arvio erityisen tuen tarpeessa olevien lasten määrästä	K/T K/T	87% 11%	100% 25%	90% 18%	90% 18%	kk kk
Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto: • erityisen tuen tarpeen muk. käynti (oppilaat, perusopetus)	K/T	13,3%	18%	18%	18%	kk
• erityisen tuen tarpeen muk. käynti (lukio, ammat. oppil.)	K/T	8,4%	18%	18%	18%	kk
• erityisen tuen tarpeen muk. käynti (amk)	K/T	2,4%	18%	10%	10%	kk
Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliasiakkaat	K/T	321	400	400	425	kk
Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelitunnit	K/T	27584	16000	33000	30000	kk
Neuvolan perhetuen piirissä olevat alle 1-v perheet (% / perheiden määrä)	S/P	6% / 545 kotikäyntiä/101 asiakasta	15%	50 perhettä ja 500 käyntiä	70 perhettä ja 700 käyntiä	vuosi
Hoito- ja palvelutakuut: Asetuksen mukaiset terveystarkastukset						
• Äitiysneuvola (laajat)	S/P	93%	85%	80%	95%	kk
• Lastenneuvola (laajat)	S/P	66%	100%	80%	90%	kk
• Perusopetus (laajat)	S/P	81%	98%	95%	95%	kk
• Terveystarkastus (2. aste: lukio, ammatillinen oppilaitos)	S/P	70%	80%	80%	85%	kk
• Terveystarkastus (amk, ensimmäisen opiskeluvuoden terveystarkastuksessa käyneet)	S/P	25%	35%	25%	35%	kk
<b>Psykososiaaliset palvelut</b>						
Kasvatus ja perheneuvola						
• Asiakkaat	K/T	1790	1620	toteutuu	1700	kk
• Käynnit	K/T	9399	9000	toteutuu	9500	kk
• Jono	S/P		< 14 vrk	50 % < 14 vrk	<21 vrk	puolivuosi
Psykologiyksikkö						
• Asiakkaat	K/T	1515	1000	toteutuu	1000	kk
• Käynnit	K/T	6271	5000	3200	3500	kk
• Jono < 21 vrk	S/P		< 14 vrk	50 % < 14 vrk	< 21 vrk	puolivuosi

Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2017	TA 2018	Arvio TOT 2018	TA 2019	Seuranta- väli
Esi- ja perusopetuksen ja toisen asteen psykologit						
• asiakkaat	K/T	1293	1000	toteutuu	4000	kk
• Käynnit	K/T	4314	3000	toteutuu	6000	kk
Opiskelijahuoltolain palvelutakuu: palveluihin pääsy < 7 vrk	S/P		80%	85%	95 %	puolivuosi
Perheoikeudellinen yksikkö						
• sopimuksia määrä		-	-	3865	tasainen	puolivuosi
• henkilöitä		-	-	2791	tasainen	
- elatussopimuksia				2355	seurantamittari	
- huolto- ja tapaamissopimuksia				498	seurantamittari	
- sopimuksia lapsen huollosta				615	seurantamittari	
- tapaamissopimuksia				395	seurantamittari	
Päihdehuollon asumispalveluiden ostopalvelujen asiakkaiden määrä, poikkileikkaus:	V	197	nouseva	256	nouseva	kk
• tehostettu palveluasuminen	K/T	42	pysyy ennallaan	47	tasainen	kk
• palveluasuminen	K/T	37	nouseva	39	tasainen	kk
• tuettu asuminen	K/T	119	nouseva	170	nouseva	kk
asumispalveluiden menot, yhteensä (tuhat euroa)		2754	2087	3057	laskeva	kk
Päihdehuollon asumispalveluiden omien yksiköiden yksiköissä asiakkaiden määrä, poikkileikkaus:	V	161	pysyy ennallaan	174	tasainen	kk
• tehostettu palveluasuminen/laitosasuminen	K/T	18	pysyy ennallaan	18	tasainen	kk
• palveluasuminen	K/T	50	pysyy ennallaan	54	tasainen	kk
• tuettu asuminen	K/T	96	pysyy ennallaan	102	nouseva	kk
• asumisvuorokaudet (kumulatiivinen)		58447		59546	laskeva	kk
Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden ostopalvelujen asiakkaiden määrä, poikkileikkaus:	V	509	nouseva	583	laskeva	kk
• tehostettu palveluasuminen	K/T	164	pysyy ennallaan	177	laskeva	kk
• palveluasuminen	K/T	203	nouseva	216	tasainen	kk
• tuettu asuminen	K/T	142	nouseva.	190	laskeva	kk
asumispalveluiden menot, yhteensä (tuhat euroa)		11261	10663	10987	laskeva	kk
Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden omien yksiköiden asiakkaiden määrä, poikkileikkaus						
• tuettu asuminen	K/T	15	nouseva	23	tasainen	kk
• asumisvuorokaudet (kumulatiivinen)		3283	..	..	tasainen	kk
<b>Sosiaalityö</b>						
Aikuissosiaalityö						
• Aikuissosiaalityön asiakassuunnitelmat		..	..	..	lähtötaso	kk
• Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit		..	..	..	lähtötaso	kk



Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2017	TA 2018	Arvio TOT 2018	TA 2019	Seuranta- väli
Palveluohjaus						
• Toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä		3 633	3 500	3 400	3 400	kk
• Toimeentulotuen eurot (Täydentävä, ehkäisevä, kuntouttavan kaikki eri muodot; kumulatiivinen, ei pakolaisten ja pa- lumuuttajien toimeentuloki)		1 713 641	2 000 000	1 500 000	1 448 000	kk
• Myönnetyt sosiaaliset luotot		-	-	< 10	lähtötaso	neljännes- vuosittain
Toimeentulotuen palvelutakuut:						
• Muu kuin kiireellinen tapaus	L/V	pääsääntöisesti toteutuu	toteutuu	toteutuu	toteutuu	puolivuosi
• Pääsy keskustelemaan toimeentulotuesta sosi- aalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa	L/V	toteutuu	toteutuu	toteutuu	toteutuu	puolivuosi
Lapsiperhesosiaalityö						
• Lastensuojeluilmoitusten määrä	K/T	5978	5900	6300	6200	kk
• Lastensuojeluilmoitusten kohteena olevien las- ten määrä	K/T	2887	2650	3000	2800	kk
• Lapsiperhesosiaalityön palvelutarpeen arvioinnit		..	..	..	lähtötaso	kk
• Lapsiperhesosiaalityön asiakassuunnitelmat		..	..	..	lähtötaso	kk
• Erityistä tukea tarvitsevien lasten määrä	K/T	612	480	900	800	kk
• Erityistä tukea saavan lapsen asiakassuunni- telmat		..	..	..	lähtötaso	-
• Perhetyö, palvelun piirissä olevien ○ lapsiperheiden määrä ○ erityistä tukea saavien lasten perhei- den määrä	K/T	66	120	160	250	kk
• Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen palvelutakuu						
○ lastensuojelutarpeen välitön tilannear- vio	L/V	toteutuu	toteutuu	toteutuu	toteutuu	puolivuosi
○ lastensuojelutarpeen selvityksen vireil- le tulo		-	-	n. 97 %	< 7 vrk	
○ lastensuojelutarpeen selvitys valmis		-	98 %	n. 98 %	< 3 kk	
<b>Lastensuojelu</b>						
Lastensuojelun avohuolto						
• asiakkaana olevat 0-17-vuotiaat	L/V	1600	1400	1500	1400	kk
• asiakassuunnitelmat	L/T	..	..	..	lähtötaso	kk
• Lastensuojelun tehostettu perhetyö ○ perheiden määrä (kumulatiivinen, v. 2018 saakka lastensuojelun perhetyö ja intensiiviperhetuki)		100+279	100+300	95+300	300	kk
• Vuoden aikana huostaan otetut lapset	L/T	65	pysyy ennallaan	laskee	pysyy ennallaan	kk

Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2017	TA 2018	Arvio TOT 2018	TA 2019	Seuranta- väli
• Avohuollon sijoitukset yhteensä		97	laskeva	toteutuu	laskeva	kk
o omiin vastaanottokoteihin	L/V	65	nouseva	ei toteudu	laskeva	kk
o omiin pitkäaikaislaitoksiin	L/V	11	laskeva	toteutuu	laskeva	kk
o päivystysperheisiin	L/V	21	nouseva	toteutuu	nouseva	kk
o ostopalvelulaitokseen	L/V	..	..	..	laskee 2018 tasosta	kk
Ostopalvelulaitoksien menot, yhteensä (tuhat euroa)		4822	3888	4722	laskeva	
• Kiireelliset sijoitukset yhteensä		..	..	..	laskee v. 2018 tasosta	
o omiin vastaanottokoteihin	L/V	80	laskeva	toteutuu	tasainen	kk
o omiin pitkäaikaislaitoksiin	L/V	9	laskeva	toteutuu	laskeva	kk
o päivystysperheeseen	L/V	36	nouseva	ei toteudu	nouseva	
o muuhun perheeseen	L/V	..	..	..	tasainen	kk
o ostopalvelulaitokseen	L/V	..	..	..	laskee 2018 tasosta	kk
Ostopalvelulaitoksien menot, yhteensä (tuhat euroa)		488	362	726	laskeva	
Lastensuojelun sijaishuolto						
• Sijoitettujen huostaan otettujen lasten määrä poikkileikkausajankohtana yhteensä	L/V	380	tasainen	laskee	laskeva	kk
• omat laitokset	K/T	60	tasainen	toteutuu	laskeva	kk
• ostopalvelulaitokset	L/V	102	laskeva	ei toteudu	laskeva	kk
• perhehoito	L/V	218	nouseva	toteutuu	nouseva	kk
• toimeksiantosuhteinen perhehoito	L/V	184	nouseva	toteutuu	nouseva	kk
• ammatilliset perhekodit		34	nouseva	ei toteudu	nouseva	kk
• Huostaanotettujen lasten sijoitusten kustannukset (tuhat euroa)	L/V	31483	29776	31361	laskeva	neljännes- vuosi
• laitoshoido	L/V				laskeva	
o omat lastenkodit	T/T	10591	11446	11156	tasainen	
o ostopalvelulaitokset	T/T	11882	9363	11052	laskeva	
• perhehoito	L/V				nouseva	
o toimeksiantosuhteinen perhehoito	L/V	6236	6752	6764	nouseva	
o ammatillinen perhekoti		2774	2215	2389		
• Lakkautetut huostaanotot		13	tavoitetta ei aseteta	8	seurantamittari	puolivuosi
Jälkihuolto						
• tukiasumisen piirissä olevien nuoret	S/P	77	tasainen	toteutuu	tasainen	kk
• Sijoitettut jälkihuollettavat nuoret poikkileikkausajankohtana yhteensä	L/V	21	tasainen	toteutuu	laskeva	kk
• omat laitokset	L/V	0	tasainen	toteutuu	tasainen	kk
• ulkopuoliset laitokset	L/V	11	laskeva	ei toteudu	laskeva	kk
• perhehoito						
• toimeksiantosuhteinen perhehoito	K/T	8	tasainen	toteutuu	tasainen	kk
• ammatillinen perhekoti	L/V	2	tasainen	toteutuu	tasainen	kk

Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2017	TA 2018	Arvio TOT 2018	TA 2019	Seuranta- väli
<b>Varsinais-Suomen sovittelutoimisto</b>						
• sovittelualoitteiden määrä	K/T	1013	760	ylittyy	800	kk
<b>Turun seudun tulkkikeskus</b>						
• tulkkauksetien määrä	K/T	44680	40 000	toteutuu	40 000	kk
• käännessivujen määrä	K/T	6674,5	6 000	toteutuu	6 000	
<b>Koko palvelualueen yhteiset:</b>						
Asiakastytyväisyyskyselyt:						
• kouluarvosana (ka) asteikko 1-10	L/V	8,5	parempi kuin 2017	..	parempi kuin 2018	vuosi
• palvelun arviointi (ka) asteikko 1-5	L/V	4,1	parempi kuin 2017	..	parempi kuin 2018	vuosi

Tunnusluvun tyyppi:

V= Volyymi

L/V=Laatu/vaikuttavuus

S/P=Saataavuus/peittävyys

T/T=Tuottavuus/taloudellisuus