

Perusturvalautakunta 30.10.2019 liite 9 (1/10)
Kaupunginhallitus 18.11.2019 liite 14 (1/10)
Kaupunginvaltuusto 9.12.2019 liite 4 (1/10)

Perusturvan palveluohjelma 2019 - 2021

Sisällys

1. Yleistä.....	1
2. Yhteys kaupunkistrategiaan.....	1
3. Perusturvan nykytila ja toimintaympäristö	1
3.1 Terveyspalvelut.....	2
3.2 Sosiaalityö	3
3.3 Arjen tuki	5
4. Perusturvan palveluohjelman mittarit, tavoitteet ja toimenpiteen.....	7
5. Palvelulupaukset.....	8
6. Raportointi ja seuranta	8

1. Yleistä

Äänekosken kaupungin perusturvan palvelut on organisoitu kolmelle vastuualueelle, jotka ovat Terveyspalvelut, Sosiaalityö ja Arjen tuki. Perusturvan palveluohjelma on asiakirja, jonka avulla kehitetään perusturvan toimialaa ja järjestetään kuntalaisten sosiaalisen turvallisuuden ylläpitämiseksi tarvittavat sosiaalipalvelut ja huolehditaan kansanterveyslain mukaisesti väestön terveyden edistämiseen ja sairauksien hoitamiseen liittyvistä tehtävistä. Toiminnassa painotetaan ennalta ehkäisevää, omatoimisuutta tukevaa, osallistavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä. Ohjelmalla vaikutetaan myös Äänekosken kaupungin vetovoimaisuuteen tarjoamalla laadukkaita palveluja toimivassa ympäristössä.

2. Yhteys kaupunkistrategiaan

Palveluohjelma toteuttaa Äänekosken kaupunkistrategian seuraavia osa-alueita:

1. **Asiakas-näkökulman strategista päämäärää Vetovoimainen, uudistuva ja kehittyvä Äänekoski ja päämäärän kriittisiä menestystekijöitä hyvät ja toimivat peruspalvelut ja kuntalaisten vuorovaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen sekä työllisyyden edistäminen**
2. **Prosessit-näkökulman strategista päämäärää Laadukkaat ja kustannustehokkaat palveluprosessit ja päämäärän kriittisiä menestystekijöitä kustannustehokkaat ja laadukkaat prosessit ja uuden teknologian hyödyntäminen sekä viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden yhteistyön ja vuorovaikutuksen syventäminen**
3. **Henkilöstö-näkökulman strategista päämäärää Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö ja päämäärän kriittisiä menestystekijöitä Oikein mitoitettu, motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö ja toimiva johto ja esimiestyö**

3. Perusturvan nykytila ja toimintaympäristö

Hyvää

- asiakas saa palvelua pääsääntöisesti lakisääteisissä määrärajoissa
- yksilöllisiin palvelutarpeisiin reagoivat palvelut
- palvelurakennetta kehitetään edelleen ennakoivaan ja ennaltaehkäisevään suuntaan avopalveluja painottaen
- laatutyöllä haetaan vaikuttavuutta, prosesseja on sujuvoitettu
- kehittämismyönteisyys
- verkostotyö on hyvää ja laajaa

Haasteita

- väestön korkea sairastavuus, mielenterveysongelmat, päihteiden käyttö, työttömyys, matala koulutustaso, rikollisuus, vaativan lastensuojelun tarve
- lapsiperheiden köyhyys, nuorten toimeentulotukiasiakkaiden määrä
- negatiivinen väestökehitys
- henkilöstön runsaat sairauspoissaolot
- ammattihenkilöstön saatavuus ajoittain ja mitoituksenmukaisuus
- sote ratkaisun viipyminen luo epävarmuutta

3.1 Terveyspalvelut

Terveyspalveluiden tehtävänä on kaupungin asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltainen edistäminen, syrjäytymisen, sairauksien ja tapaturmien ehkäiseminen ja tarpeen mukainen sairaan- ja terveydenhoito.

Toiminta perustuu terveyslakien ja -asetusten mukaisiin velvoitteisiin.

Terveyspalveluiden vastuualueen henkilöstömäärä on n. 155, joista osa tuottaa terveyspalveluiden lisäksi eräitä keskitettyjä, erityisosaamista vaativia palveluja lähinnä neuvola- ja kouluterveydenhuoltoon kasvun ja oppimisen toimialalle.

Terveyspalveluiden tulosalueet ovat avohoitopalvelut, sairaala, suun terveydenhuolto sekä mielenterveys- ja päihdepoliklinikka.

Lisäksi vastuualueeseen kuuluvat yhteiset tukipalvelut, joihin sisältyvät asiakirjahallinto ja terveydenhuollon sihteerityö, terveyden edistäminen, hoitotyön kehittäminen laadun, ohjeistuksen ja osaamisen osalta, sairaanhoitopiirille ulkoistetut laboratorio- ja kuvantamispalvelut, hygieniahuolto, väline- ja vaatehuolto sekä materiaalihuolto.

Vastuualueelta valvotaan ja valmistellaan myös erikoissairaanhoidon toteuttamista sekä sairaankuljetusta ja ensihoitoa.

Avohoitopalveluihin kuuluvat perusterveydenhuollon palveluista lääkäreiden- ja hoitajien vastaanotot ja päivystys sekä fysioterapia ja lääkinnällinen kuntoutus. Vastaanottopalveluja on tarjottu keskitetysti uudelta terveysasemalta.

Vastaanottojen toiminta jakautuu lista- ja satunnaistiimeihin. Listavastaanotolla pitkäaikaissairaille tai muusta syystä jatkuvaa seurantaa tarvitseville potilaille tarjotaan nimetyn hoitajan ja lääkärin palveluja. Satunnaistiimissä listaamattomille potilaille annetaan vastaanottoaika hoidon tarpeen arvioinnin perusteella sille lääkärille, sairaanhoitajalle tai fysioterapeutille, jolle saa nopeimmin ajan. Satunnaistiimi vastaa myös kiireellistä hoitoa tarvitsevista potilaista. Keskitetyn ajanvarauksen kautta potilaat ohjataan varaamaan aika terveydenhuollon ammattilaiselle. Käytössä on takaisinsoittojärjestelmä.

Päivystyksen rinnalla toimii matalan kynnyksen päiväpolitoiminta, jonne tullaan ilman ajanvarausta. Päiväpolilla hoidetaan ensisijaisesti henkilöitä, joilla on äkillinen terveysongelma, joka ei vaadi päivystyshoitoa. Potilaita vastaanottavat sairaanhoitaja, fysioterapeutti ja tarvittaessa lääkäri.

Fysioterapia tuottaa erilaisia fysio- ja toimintaterapiapalveluja eri-ikäisille äänekoskelaisille yksilö- vastaanottotoimintana, lääkinnällisenä kuntoutuksena, kotikäynteinä, ryhmä- ja älykuntosalitoimintana ja apuvälinepalveluna. Päiväpolin fysioterapeutille asiakas voi hakeutua ilma ajanvarausta äkillisen tuki- ja liikuntaelinvaihan vuoksi.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden tulosalue vastaa mielenterveys- ja päihdepalveluiden tuottamisesta. Lisäksi Äänekosken kaupunki on tehnyt sopimuksen päihdepalvelujen myynnistä Konneveden kunnalle. Tulosalueella toimii päihdetyön erikoispalveluyksikkö, mielenterveystyön palvelut ja terveyskeskuspsykologin palvelut.

Akuutissa mielenterveystyössä on käytössä matalan kynnyksen päivystystoimintaa. Pitkäaikaisessa mielenterveyshäiriössä on kuntoutustiimin palveluja tarjolla.

Terveyskeskussairaala toimii 42-paikkaisena moderneissa tiloissa. Sairaalassa keskitytään akuuttiin ja kuntouttavaan hoitoon. Toiminta tapahtuu sairaanhoitaja - perushoitaja parityöskentely -mallilla kolmessa tiimissä. Kuntoutustiimissä hoidetaan kuntoutuspotilaita ja käytössä on atrium – kuntoutustilat.

Suun terveydenhuollossa tuotetaan asukkaiden suun terveydenhuollon palveluja. Pääosa palveluista järjestetään keskitetysti Äänekosken terveyskeskuksen hammashoitolassa. Koululaisten perushammashoidon tarkastukset toteutetaan pop up -toimintamallin mukaisesti liikuteltavalla hammashoitoyksiköllä koulujen tiloissa. Koko väestön erikoishammashoitoon rinnastettavat palvelut tuotetaan Äänekosken terveyskeskuksen hammashoitolassa.

Kiireellinen virka-ajan ulkopuolinen (arki-iltoina, viikonloppuina ja arkipyhinä) tapahtuva hammashoito toteutetaan keskitetysti yhteistyössä ympäristökuntien kanssa.

Työterveyshuolto siirtyy vuoden 2020 alusta Mehiläiselle. Mehiläinen tuottaa Äänekosken kaupungille ja alueella toimiville työnantajille ja yrittäjille lakisääteisiä työterveyspalveluja sekä työnantajien vapaaehtoisesti kustantamia sairaanhoito- ja muita terveyspalveluja. Palveluiden sisältö suunnitellaan kunkin yrityksen tarpeiden mukaan.

Erikoissairaanhoidon palveluja ostetaan pääosin Keski-Suomen sairaanhoitopiiriltä. **Sairaankuljetus ja ensihoito** palvelut hankitaan myös sairaanhoitopiiriltä.

3.2 Sosiaalityö

Sosiaalityön vastuualueen tehtävänä on edistää kuntalaisten sosiaalista hyvinvointia, kuntoutumista, elämänhallintaa ja itsenäistä selviytymistä ja osallisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä.

Vastuualueen toimintaa ohjaavat keskeiset lait ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), lastensuojelulaki (417/2007), toimeentulotukilaki (1412/1997), laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983), laki työllisyyttä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014) sekä laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty asiakaslaissa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Sosiaalityön kokonaisuus ja tehtävät on jaettu kolmelle tiimille, jotka ovat aikuis- ja perhesosiaalityö, lastensuojelu ja perhetyön yksikkö. Lisäksi perheoikeudellisissa palveluissa työskentelee lastenvalvoja-sosiaalityöntekijä ja kotoutumisen palveluja koordinoi oma palveluohjaaja. Virka-ajan ulkopuolinen, lakisääteinen sosiaalipäivystys ostetaan Jyväskylän kaupungilta.

Aikuis- ja perhesosiaalityön tiimi vastaa sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, työllisyyttä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (TYP) ja täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta sekä kuntouttavasta työtoiminnasta.

Sosiaalityön toimintayksiköitä ovat Äänekosken ja Suolahden sosiaalitoimistot sekä Äänekosken taajamaan sijoittuva perhetyön yksikkö. Iso osa sosiaalityöstä toteutetaan verkostotyönä ja asiakkaan luo tehtävinä kotikäynteinä sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien toimesta.

Työskentelyn sosiaalityössä käynnistää tieto tuen tarpeesta. Työskentely sisältää asiakkaan kanssa yhdessä laaditun palvelutarpeen arvioinnin, sen pohjalta järjestetyt lainsäädännön mukaiset palvelut, päätöksenteon ja seurannan. Ohjaus, neuvonta ja psykososiaalinen tuki ovat keskeinen osa työtä.

Nuorten aikuisten sosiaalityöntekijä toimii myös lastensuojelun jälkihuollon piirissä olevien 18- 24 vuotiaitten sosiaalityöntekijänä.

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Lastensuojelulain mukaisista tehtävistä vastaa lastensuojelutiimi, jossa työskentelevät johtava sosiaalityöntekijä, viisi sosiaalityöntekijää sekä lapsiperheitten palveluohjaaja.

Lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittely sekä palvelutarpeen arviointi on eriytetty lapsen vastuusosiaalityöntekijän työstä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella ratkaistaan tarvitseeko lapsi ja perhe lastensuojelun palveluja ja tukitoimia, vai voidaanko tarvittava tuki saada muista lasten ja perheitten palveluista. Lapsen asioista vastaavilla sosiaalityöntekijöillä on sekä lastensuojelun avohuollon että sijaishuollon asiakkaita.

Sijaishuolto järjestetään lapsen tilanteesta ja tarpeista riippuen sijaisperheissä, ammatillisissa perhekodeissa tai lastensuojelulaitoksissa. Sijaishuoltopaikan valinta tapahtuu yhteistyössä Keski-Suomen sijaishuoltoyksikön kanssa.

Perhetyö auttaa ja tukee lapsiperhettä parempaan elämänhallintaan arjen haasteissa. Perhettä tuetaan muutostarpeiden tunnistamiseen, niiden kanssa työskentelyyn sekä kriisistä selviytymiseen. Työn tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen löytyminen ja vahvistuminen.

Perhetyön yksikkö vastaa sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä, lastensuojelun tehostetusta perhetyöstä sekä tapaamispalvelusta. Perhetyön yksikkö tekee myös sijaishuollon aikaista perhetyötä sekä huolehtii nuorten perhetyöstä ja jälkihuollon lähiohjauksesta. Perhetyön yksikössä työskentelevät perhetyön esimies ja seitsemän perhetyöntekijää.

Perheoikeudelliset palveluista vastaa lastenvalvoja-sosiaalityöntekijä. Tehtäviin kuuluvat isyyden/äitiyden vahvistaminen sekä lasten huoltoa, tapaamista, asumista ja elatusta koskevien sopimusten neuvottelut ja sopimusten vahvistaminen. Lastenvalvoja vastaa myös käräjäoikeudelle annettavista olosuhdeselvityksistä.

Kotoutumista koskevan lain mukaisia palveluja sekä pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottoa koordinoi kotouttamisen palveluohjaaja. Palveluohjaaja toimii myös tämän asiakasryhmän lähityöntekijänä.

Sosiaalista luototusta hoidetaan yhteistyössä perusturvan hallinnon kanssa.

3.3 Arjen tuki

Arjen tuen tehtävänä on tarjota asukkaille tarpeen mukaiset ja laadukkaat arjen toimintakykyä ylläpitävät yksilölliset palvelut, jotka tukevat asiakkaan itsenäistä selviytymistä hänen omassa toimintaympäristössään. Arjen tuen toiminta kuuluu mm. sosiaalihuoltolain (1301/2014) piiriin.

Arjen tuen vastuualueella hoidetaan mm. vanhusten, vammaisten, mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden laitos-, asumis- ja kotihoidon palvelut sekä tukipalvelut, päivä- ja työtoiminnot, kuntoutusohjaus sekä sosiaalityö.

Arjen tuessa on käytössä ns. sisäinen tilaaja - tuottaja -malli. Asiakasohjauksen tiimistä tehdään uusille asiakkaille palvelutarpeen arviointi. Asiakasohjaustiimissä työskentelee palveluvastaavia, palveluohjaajia, kotiutushoitajia ja sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arviointi tehdään lain vaatimassa laajuudessa ja samalla kartoitetaan asiakkaan omat voimavarat, toimintakyky, asuin- ja elinympäristö sekä sosiaalinen verkosto ja tuen tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään määräaikaista arviointijaksoa selvitetessä asiakkaiden yksilöllistä palvelutarvetta. Jakson tavoitteena on löytää asiakkaan omat voimavarat ja tukea hänen kuntoutumistaan.

Arjen tuessa omana palvelutuotantona eri asiakasryhmille tuotetaan laitoshoidon, asumispalvelua, kotihoitoa, päivä- ja työtoimintoja ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa sekä erityyppisiä avohuollon palveluita kotona asumisen tukemiseksi. Yksiköiden toimintaa ohjaavana tekijänä on toimintakykyä ylläpitävä, kuntouttava, asiakaslähtöinen ja mielekäästä elämää tukeva työote.

Äänekosken kaupungissa **laitoshoidon** paikkoja on Piilolan palvelukeskuksessa; Hoivalassa, Muistolassa yhteensä 43 paikkaa.

Ympäri vuorokautista tehostettua palveluasumista tuotetaan Äänekoskella kaikissa eri taajamissa. Äänekoskella toimii Kuhnamon palvelutalo sekä Tukipuun palvelutalo, Suolahdessa Kotisatama, Konginkankaalla Kömin Tupa ja Kömin Helmi sekä Sumiaisissa Sumiaiskoti, yhteensä 163 paikkaa.

Ei ympärivuorokautisia palveluasumisen paikkoja tuotetaan Suolahdessa Kotirannassa 21 asukkaalle (vammat, mielenterveyskuntoutujat, ikäihmiset), Tukipilarissa (mt- kuntoutujat) 12 asukkaalle.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujia tuetaan heidän omiin koteihin myös tukiasumisen tiimin toimesta. Ympäri vuorokautiset asumispalvelut mielenterveys- ja päihdehuollon asiakkaille tuotetaan pääasiallisesti ostopalveluna.

Lyhytaikaishoitoa tuotetaan Kuntolassa ja Niittywillassa, yhteensä 22 paikkaa. Kuntola on ympärivuorokautinen lyhytaikaishoidon yksikkö Äänekoskella ja Niittywillalla ei ympärivuorokautinen lyhytaikaishoidon yksikkö Suolahdessa.

Kehitysvammaisille tuotetaan asumispalveluita Kalevankodilla kahdeksalle asukkaalle. Myös omassa kodissa asuvia kehitysvammaisia henkilöitä tuetaan joko Kalevankodin henkilöstön tai kuntoutusohjaajien tuella. Muu vammaisten ympärivuorokautinen asumispalvelu tuotetaan ostopalveluna.

Perhehoidon palveluita ostetaan lähinnä vammaisille ja ikäihmisille. Perhehoidon palveluita tuotetaan joko pitkäaikaisesti tai lyhytaikaisesti.

Kotihoito toimii kaikissa Äänekosken taajamissa tarvittaessa ympärivuorokautisesti. Kotihoidon palveluita tuotetaan kaikille asiakasryhmille ja se on ensisijainen palvelu suhteessa raskaampiin palveluihin.

Kotikuntoutus toimii osana kotihoitoa (kotipalvelu + kotisairaanhoido) yhteistyössä palveluohjauksen ja lyhytaikaisyksiköiden kanssa. Yöpartion toiminnalla turvataan ympärivuorokautinen apu kotihoidossa koko Äänekosken alueella.

Asumispalvelua ja kotihoidon palveluita voidaan tuottaa omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä myönnettynä palveluna.

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaille järjestetään **päivä- ja työtoimintaa** Dynamossa. Lisäksi Tukipilarin, Dynamon, tukiasumisen tiimin ja kolmannen sektorin eri osapuolten kesken on kehitetty matalankynnyksen ryhmätoimintaa, jota on suunnattu eri taajamiin.

Arjen tuesta järjestetään **yleiset vammaispalvelut ja kehitysvammaispalvelut**. Toimintakeskus Mintakessa järjestetään työ- ja päivätoimintaa kehitysvammaisille. Osana vammaispalveluita Arjen tuesta järjestetään henkilökohtaisen avun palvelua avustuksena työnantajamallilla, palvelusetelillä, ostopalveluna tai omana toimintana. Lisäksi yleisiin vammaispalveluihin kuuluvat mm. kuljetuspalvelut, asunnonmuutostyöt ja apuvälineet ja laitteet.

Ikäihmisille järjestetään **päivätoimintaa** seniorikeskuksissa Suolahdessa (3pv/vko) ja Äänekoskella (5pv/vko). Seniorikeskuksissa toimii omat säännölliset kuntosaliryhmät ja toiminnassa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden osallistamiseen ja kokonaisvaltaisen toimintakyvyn tukemiseen. Seniorineuvolan matalan kynnyksen vastaanottoja järjestetään kotihoidon sairaanhoitajien toimesta Suolahdessa, Konginkankaalla ja Sumiaisissa.

Arjen tuen vastuualueelta myönnetään omaishoidontuet ja tuetaan omaishoidon järjestämistä ja omaishoitajien jaksamista.

Arjen tuessa toimii **ennaltaehkäisevän työn koordinaattori, muistihoitaja ja muistikoordinaattori sekä omaishoidon lomituspalvelut**.

Tukipalveluina Arjen tuessa tuotetaan ateriapalveluita, turvapalveluita, vaatehuoltopalvelua, kylvetyspalvelua, kauppapalvelua, kuljetuspalveluja, saattajapalvelua sekä siivouspalvelua vähävaraisille. Tukipalveluita voidaan tuottaa joko omana toimintana tai palvelusetelillä myönnettynä.

4. Perusturvan palveluohjelman mittarit, tavoitteet ja toimenpiteet

Mittarit perusturvan palveluohjelmalle ovat:

- ✓ asiakastyytyväisyys (1-5)
- ✓ lakisääteisten määräaikojen toteutuminen (%)
- ✓ suositusten mukaiset henkilöstömitoitukset (tt/as)
- ✓ sairauspoissaolot (kpv/htv)
- ✓ yhteiskehittäminen (kpl)
- ✓ sijaishuollossa olevien lasten % osuus 0-17 vuotiaista
- ✓ lastensuojelussa lapsille laadittujen asiakassuunnitelmien määrä (kpl ja % asiakkaista) ja niiden päivityksien toteutuminen 6 kk sisällä (kpl ja %asiakassuunnitelmista)
- ✓ työhyvinvointikyselyn tulokset (1-5)
- ✓ suoritteiden ja talouden seuranta

Perusturvan palveluohjelman tärkeimmät toimenpiteet on koottu neljän kärkitavoitteen alle, jotka ovat:

1. HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMINEN, SAIRAUKSIEN EHKÄISY SEKÄ SOSIAALISEN TURVALLISUUDEN VAHVISTAMINEN

- vahvistetaan ja kehitetään ennaltaehkäiseviä ja varhaisen tuen sekä kuntoutumisen palveluja
- johdetaan palvelujen kehittämistavoitteita tiedolla kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen pohjalta, jossa hyödynnetään mm. hyvinvointikertomusta ja muita ohjelmia
- lisätään omaa sisäistä koulutusta ja kehittämistä ulkoa hankitun koulutuksenrinnalla
- tehdään monialaista ja vaikuttavaa yhteistyötä ja verkostoidutaan eri toimialojen, järjestöjen ja yksityisen kanssa vielä vahvemmin
- tuetaan eri-ikäisten kuntalaisen omaa aktiivisuutta ja voimavaroja

2. HYVIN TOIMIVAT PERUSPALVELUT VETOVOIMATEKIJÄNÄ

- järjestetään palvelut voimassa olevaa lainsäädäntöä, sovellus- ja toimintaohjeita sekä laatusuosituksia noudattaen asiakaslähtöiset toimintatavat huomioiden
- pidetään lähtökohtana suunnitelmallisia, oikea-aikaisia, vaikuttavia ja kustannustehokkaita palveluja
- hankitaan (asumispalveluja ja tukipalveluja) palveluja tarvittaessa yksityissektorilta täydentämään kaupungin palvelutuotantoa
- lisätään henkilöstön tietoisuutta kuntatalouden ja toimintaympäristön sekä palvelutarpeen muutoksista ja reagoidaan niihin ennakoivasti ja joustavasti
- vahvistetaan johtamistaitoja ja henkilöstön osallisuutta sekä sitoutumista joustavaan ja uudistavaan toimintakulttuuriin
- kehitetään ja arvioidaan toimintamalleja jatkuvasti
- toimitaan aktiivisesti maakunnan sote ratkaisun etenemisessä ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin palvelutuotannon muokkaamiseksi yhdessä henkilöstön kanssa
- hyödynnetään palveluiden kehittämistyössä valtakunnallisia kärkihankkeita

3. OSALLISUUDEN JA VUOROVAIKUTUKSEN EDISTÄMINEN

- kuullaan kuntalaisia
- osallistetaan asiakkaita palvelujen kehittämiseen; kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat

- ollaan aktiivisesti rakentavassa vuorovaikutuksessa eri tahojen kanssa
- parannetaan osallistumismahdollisuuksia mm. sähköisiä palveluja kehittämällä ja palveluohjausta vahvistamalla

4. TULEVAISUUDEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

- lisätään sähköisiä palveluja, jotka parantavat alueellista saatavuutta (neuvonta ja ohjaus, omahoito, ajanvaraus, etäkonsultaatio)
- selvitetään liikkuvien palvelujen lisämahdollisuuksia
- huolehditaan lähellä tarjottavista palveluista (mm. matalan kynnyksen palvelut, neuvolat, perhekeskukset, hoitajan, fysioterapeutin ja lääkärin vastaanotot, sosiaalityö)
- tarjotaan edelleen kotiin palveluja, jotka tukevat toimintakykyä ja arjessa selviytymistä (kotihoito, perhetyö, kotikuntoutus, ensihoito)

5. Palvelulupaukset

1. Asiakkaiden palvelutarpeeseen vastataan oikea-aikaisesti ja lakisääteisissä määrärajoissa
2. Asiakkaita palvellaan kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja heitä otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen
3. Kuntalaisviestintää, -ohjausta ja neuvontaa lisätään
4. Henkilöstömitoitukset ovat suositusten mukaiset
5. Henkilöstön osaamista vahvistetaan ja työhyvinvointia kohennetaan
6. Toimitaan aktiivisesti yhteistyössä Keski-Suomen maakunnan sote ratkaisun yhteensovittamisessa
7. Lisätään tietoisuutta talouden ja yhteiskunnan muutoksista tiukkenevassa kuntataloudessa ja toimitaan sen mukaisesti toimintaa sopeuttaen

6. Raportointi ja seuranta

Perusturvan palveluohjelma on laadittu vuosille 2019-2021 ja ohjelma päivitetään vuosittain perusturvalautakunnan toimesta ja hyväksytään valtuustokausittain. Perusturvan johtoryhmä vastaa ohjelman päivittämisestä ja raportoi siitä kaupungin johtoryhmälle, joka vastaa ohjelman seurannasta ja raportoi tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumisesta kaupunginhallitukselle vuosittain.