

Prosessien mallinnus Kainuun sosiaalihuollossa 2005-2006



Prosessien mallinnus Kainuun sosiaalihuollossa 2005-2006.

Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hanke

**Kainuun maakunta -kuntayhtymä
2007**

D: 3

Julkaisija:

Kainuun maakunta -kuntayhtymä
Sosiaali- ja terveystoimiala
Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hanke
PL 400
87070 KAINUU
Puh. (08) 615 541
Faksi (08) 6155 4260
kirjaamo@kainuu.fi
www.kainuu.fi

Toimittaja:

Erja Heikkinen

Kannen kuva:

Erja Heikkinen

ISBN**ISSN**

1795-5661

Kajaani 2007

SISÄLLYS

LUKIJALLE	4
1. MALLINNUKSEN TAVOITTEET	5
1.1 Mallinnuksen eteneminen	5
1.2 Työskentelyn periaatteet	5
2. PROSESSIT	8
2.1. Lastensuojelun sosiaalityö	8
2.2. Toimeentulotuki	9
2.3. Elatusturva	10
2.4. Vanhuspalvelujen kokonaisuus	11
2.5. Selviytymisongelmissa olevan lapsen, nuoren ja perheen palveluketju	12
2.6. Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku	13
3. JOHTOPÄÄTÖKSET	14

LUKIJALLE

Tämä raportti on osa Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hankkeen raportteja. Hanke toteutettiin ajalla 1.4.2005 – 31.3.2007. Hanketta hallinnoi Kainuun maakunta – kuntayhtymä, sosiaali- ja terveystoimiala. Hankkeen keskeisiä tavoitteita oli Kainuun maakunta – kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön päivittäiseen työhön liittyvien tietoteknisten taitojen ja niihin liittyvien koulutustarpeiden selvittäminen, sosiaalipalvelujen työprosessien kuvaaminen ja työkäytäntöjen yhtenäistäminen, sekä asiakkaiden ja työntekijöiden sähköisten sosiaalipalveluiden kehittämisen ja käyttöönototarpeen selvittäminen ja jatkokehityksen käynnistäminen. Hankekokonaisuus on esitelty hankkeen loppuraportissa, joka löytyy osoitteesta www.kainuu.fi/julkaisut. Loppuraportista löytyvät myös viittaukset hankkeen muiden osakokonaisuuksien raportteihin ja selvityksiin.

Tässä dokumentissa kuvataan prosessimallinnukselle asetetut tavoitteet, esitellään mallinnuksen työskentelyperiaatteet sekä esitellään mallinnustyön tulokset. Prosessimallinnuksen osakokonaisuuksien aikataulutus ja työstämisen eteneminen on dokumentoitu ja arkistoitu liitteineen Työprosessien mallinnus, työsuunnitelman nimellä säilytettäväksi Kainuun maakunta – kuntayhtymän arkistossa. Prosessimallien työtiedostot on tallennettu laatutyön hakemistoihin.

Vuonna 2005 käynnistynyt Kainuun hallintokokeilu on tuonut tullessaan paljon muutoksia ja kehitystarpeita Kainuun sosiaali- ja terveyspalveluiden prosesseihin. Kuntayhtymän laadunhallinnan organisaatio koordinoi kehittämistoimintaa ja antaa välineitä kehittämiseen sekä tulosten arviointiin. Prosessien mallinnus on yksi väline toiminnan kehittämisessä ja osa laatuorganisaation toimintaa. Tämä vuoksi oli tärkeää, että hankkeeseen kuuluvat mallinnukset tehtiin laatutyön toimijoiden kanssa yhteistyössä laatutyötä tukien ja hankkeen omat tavoitteet huomioiden.

Ydinprosessi tarkoittaa asiakkaalle (palvelun käyttäjälle) tuotettua palvelua. Ydinprosesseja mallintaessa tavoitteena on yhtenäistää kunkin asiakasryhmän palvelut koko maakunnan alueella. Hoito- ja palveluketju on potilas- tai asiakasryhmälle suunniteltu organisaatorajat ylittävä hoito- ja palveluprosessien kokonaisuus. Terveystoiminnassa käytetään hoitoketju- nimitystä silloin, kun ketjuun sisältyy vain terveydenhuollon palveluita. Palveluketjua käytetään silloin, kun ketjuun sisältyy myös muiden toimialojen (kuin terveydenhuollon) palveluita. Hoito- ja palveluketjujen tavoitteena on, asiakkaan/potilaan saumaton ja oikea-aikainen palvelu. Tukiprosessit ovat luonteeltaan sisäisiä prosesseja, jotka luovat edellytyksiä varsinaisten ydinprosessien toiminnalle.

Hankkeen tavoitteena oli työprosessien mallinnus, mikä tarkoittaa, että tarkastellaan toimintaa nimenomaan työntekijöiden näkökulmasta. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnassa tarkastellaan prosesseja asiakaslähtöisesti. Viimeksi mainittu näkökulma oli lähtökohtana mallinnuksessa, mutta siihen yhdistettiin työntekijän näkökulmaa. Osa mallinnetuista prosesseista on palveluprosesseja – ja osa palveluketjuja. Kaikki kuvaavat ydintoimintoja. Jatkossa käytetään nimitystä prosessi tai palveluprosessi erottelematta prosesseja ja ketjuja prosessiennimiä lukuunottamatta. Työprosessinimeä käytetään hankkeen tekstiä lainatessa.

1. MALLINNUKSEN TAVOITTEET

Työprosessien mallinnuksen tavoitteena hankkeessa oli selvittää miten työprosessit ovat muuttuneet tai miten niiden tulisi muuttua Kainuun hallintokokeilun, tietotekniikan ja sosiaalihuollon aluejärjestelmän käyttöönoton myötä. Mallinnuksen tavoitteena oli selvittää

- mitä työprosesseihin ja työkäytäntöihin liittyviä yhtenäistämistä ja kehittämistarpeita on, sekä miten ne saadaan toteutettua. Tavoitteessa tuli huomioida myös työprosesseihin liittyvät työohjeet, lomakkeet jne.
- miten tietotekniikalla saadaan apua tai lisäarvoa asiakasprosesseihin ja
- miten työprosessit voivat toimia tietoteknologian kehittämisen välineenä

Mallinnuksen tavoitteena oli, että mallinnuksen myötä

- henkilöstön työnkuva selkeytyy ja työkäytännöt yhtenäistyvät,
- tietojärjestelmien tuki asiakasprosessissa selkeytyy,
- sosiaalihuollon asioimisprosessi selkeytyy asiakkaalle ja
- uusien sähköisten palveluiden ja työmenetelmien käyttöönototarve selkeytyy.

Hankkeen omien tavoitteiden lisäksi mallinnuksessa otettiin huomioon maakunnalliset laatutyöt ja strategiaa koskevat tavoitteet ja ohjeet.

1.1 Mallinnuksen eteneminen

Marraskuun 2005 aikana prosessien mallinnusta varten hankkeelle hankit-

tiin QPR ProcessGuide –ohjelma, jonka käyttöön hankkeen suunnittelija sai päivän peruskoulutuksen. Hankkeen ohjausryhmä nimesi mallinnettavat prosessit laatupäällikön, sosiaalihuollon erikoissuunnittelijan, joka on myös perhepalveluiden laatupäällikkö, perhepalvelupäällikön toimesta ja vanhuspalvelupäällikön toimiessa asiassa asiantuntijoina. Edellä mainitut henkilöt ja esimiehet nimesivät myös mallinnustyöhön osallistuneiden työryhmien jäsenet.

Hankkeen ohjausryhmä nimesi mallinnettaviksi seuraavat prosessit:

- Elatustuen käsittelyprosessi
- Toimeentulotuki
- Lastensuojelun sosiaalityö
- Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku
- Vanhuspalveluiden kokonaisuus
- Selviytymisongelmissa olevan lapsen/nuoren ja perheen palveluketju (prosessin ”työnimi”)

Prosesseista ”työnimellä” Selviytymisuhassa olevan lapsen/nuoren ja perheen palveluketju kulkeva prosessi oli nimetty myös kuntayhtymän sosiaali- ja terveystoimialan johtoryhmässä laatutyössä mallinnettavaksi vuoden 2006 aikana.

1.2 Työskentelyn periaatteet

Työskentelyä ohjasivat hankkeen tavoitteet, jotka yhdistettiin laadunhallinnan periaatteisiin. Kainuun maakunnan sosiaali- ja terveystoimen laadunhallinnan mukaan palvelut järjestetään ja tuotetaan laadukkaasti, taloudellisesti ja kilpailukykyisesti. Uusien toimintamallien kokeilu on aktiivista ja uutta teknologiaa hyödynnetään asiakkaiden palveluiden kehittämiseksi ja turvaamiseksi asuinpaikasta riippumatta.

Hoidon, palvelun ja toiminnan vaikuttavuutta ja laatua seurataan yhteisesti sovitulla tavalla.

Kuntayhtymän laatutyössä prosessien mallinnuksesta QPR ProcessQuide -ohjelmalla vastaavat laatupäällikkö ja laatusihteerit. Heidän käytössään on yksi ohjelmaliisenssi, jota laatusihteerit käyttävät. Hankkeen aloittaessa QPR ProcessQuide -ohjelman käyttöönotto prosessimallinnustyössä oli myös laatutyössä alkuvaiheessa. Työnjaon selkeyttämiseksi sovittiin, että hankkeen suunnittelija vastaa hankkeessa sovitujen sosiaalipalvelujen prosessien kuvaamisesta ja laatusihteerin vastuulla ovat pääasiassa terveydenhuollon prosessikuvaukset. Hankkeen ohjausryhmän ja laadunohjausryhmän päätöksillä tullaan hankkeen päättyessä nimeämään myös sosiaalipalveluiden mallinnuksista vastaava henkilö, jolle hankkeen ohjelmaliisenssi ja vastuu sosiaalipalvelujen mallinnuksesta siirtyy.

QPR ProcessQuide – ohjelmaan luotiin laatupäällikön ja laatusihteerin kanssa yhteistyössä mallipohja, jota prosessikuvausten mallinnuksessa käytettiin.

Yhtenevän ulkoasun lisäksi sovittiin seuraavista alla luetelluista käytännöistä tai ne määriteltiin kuvattaviksi mallipohjaan:

- Prosessin nimi
- Asiakkaat, Kriittiset menestystekijät, Mittarit, Laatuvaatimukset, kukin omina kohtinaan
- Lyhyt kuvaus prosessin tavoitteesta
- Asiakas, toimijat ja yhteistyökumppanit
- Prosessin vaatimat lähtötiedot ja tuotokset
- Prosessin omistaja

- Prosessin pääsivun kuvauksessa korkeintaan 4-6 vaihetta
- Aliprosesseissa korkeintaan 16 vaihetta
- Tietojärjestelmät
- Linkitetään tukimateriaali
 - Viiteaineistot - keskeiset säädökset, oppaat/ulkoiset ohjeet
 - Lomakkeet ja ohjeet, työohjeet, esitteet

Ennen prosessimalliin linkittämistä prosesseihin liittyvät työohjeet, lomakkeet, esitteet ja oppaat on tallennettava laatuorganisaation määrittämän hyväksymispolun kautta metatietokantaan josta ne voidaan linkittää prosessimalliin. Käytännössä laaditut tai päivitettyt dokumentit toimitetaan sähköisesti tulosalueen laatusihteerille, joka tarkistaa että dokumentit täyttävät ulkoisesti kuntayhtymässä määritellyt asiakirjoja koskevat laatustandardit ja esittää ne sähköisen hyväksymismenetelmän kautta hyväksyttäväksi prosessin omistavalle esimiehelle.

Omistajuutta koskeva hyväksymismenetelmä koskevat ohjeet tulivat syksyllä 2006. Ennen sitä prosessikuvaukset julkaistiin laatupäällikön päätöksellä Intranetissä.

Prosessin omistajuus on määritelty laatutyön ohjeistuksessa seuraavasti.

Prosessin omistaja

- On esimies, jolla on mahdollisuus seurata prosessin toteutumista, esittää resursseja ja tehdä parannusehdotuksia
- Tulee tuntea prosessi hyvin ja on sen suunnittelussa mukana vaikka välillisesti
- Hyväksyy prosessin
- Päättää milloin prosessi voidaan julkaista sisäisessä Intranetissä

- Päättää prosessin luovuttamisesta kuntayhtymän ulkopuolisille tahoille
- Hyväksyy ja panee käytäntöön prosessityöryhmän valmisteleman koulutus/perehdyttämissuunnitelman.

Laatutyön tavoitteissa määritellään, että puolen vuoden sisällä prosessin julkistamisesta koko henkilökunnan tulee tuntee ohjeistuksen. Toteutusta arvioidaan sisäisessä auditoinnissa (Prosessien ja hoito- ja palveluketjujen mallinnus, työohje, 5.10.2006 / Partanen Lahja).

Prosessien mallinnuksessa edettiin seuraten laatutyölle asetettuja tavoitteita. Projektin suunnittelija teki tiivistä yhteistyötä laaturapäällikön ja -sihteerin kanssa, sekä osallistui laadunohjausryhmän kokouksiin. Prosessimallinnuksen aikana vastuu ryhmän työskentelystä kuului ryhmälle nimitetylle ryhmän vastaavalle ja projektin suunnittelijalle. Ryhmän vastaavan tehtäviin kuului vastata työprosessien sisällöllisestä toteutuksesta, sekä siitä, että mallinnuksessa otetaan huomioon laatutyön tavoitteet, koska hankkeen suunnittelijalla ei ollut laatutyön koulutusta ja sosiaalipalvelujen sisällöllistä osaamista. Ryhmän sisällöllisestä toteutuksesta vastaava henkilö oli käynyt laatutyön koulutuksen. Suunnittelijan vastuulla oli mallinnuksen tekninen toteutus QPR ProcessGuide - ohjelmalla, sekä vastuu siitä, että mallinnuksessa otettiin huomioon teknologian tuomat mahdollisuudet työprosessien kehittämisessä. Mahdollisuuksien mukaan laaturapäällikkö ja sosiaalityön asiakastietojärjestelmä Pro Consonan järjestelmävastaava osallistuivat työryhmien työskentelyyn. Järjestelmävastaavan tehtävänä oli ottaa huomioon tietojärjestelmän osuus prosessissa sekä siihen liittyvät kehittämistarpeet.

Prosesseja mallinnettiin siten, että suunnittelija kuvasi prosessia työryhmän kokouksissa suoraan QPR ProcessGuide – ohjelmaan kannettavaa tietokonetta ja dataprojektorilla apuna käyttäen. Työssä hyödynnettiin aiemmin kunnissa vuokaavioina tehtyjä prosessikuvauksia, mikäli niitä oli olemassa. Kokoontumisten välillä suunnittelija välitti prosessimallien luonnokset työryhmille kommentoitaviksi ja esiteltäviksi muille työntekijöille, sekä tarvittaessa päivitti malliin tehtäväksi jääneitä muutoksia ja lisäyksiä. Alkuun kuvat prosessimalleista lähetettiin MsWord- tai pdf- dokumenttina sähköpostin välityksellä. Myöhemmässä vaiheessa prosessikuvaukset käännettiin päivitysten jälkeen www-sivustoiksi ja siirrettiin www-palvelimelle, jolloin ryhmillä oli mahdollisuus tarkastella monipuolisemmin prosessimallia. Lähes kaikissa ryhmässä suunnittelija toimi myös yhteyshenkilönä ryhmän välisessä prosessityöhön liittyvässä tiedon välityksessä.

Työtiedostot tallennettiin mallintajan omaan verkkohakemistoon ja kopioitiin säännöllisesti laadunhallinnan mallinnushakemistoon, joka sijaitsee KASS-toimialueella olevalla verkkole-

www-palvelimelle, jolloin ryhmillä oli mahdollisuus tarkastella monipuolisemmin prosessimallia. Lähes kaikissa ryhmässä suunnittelija toimi myös yhteyshenkilönä ryhmän välisessä prosessityöhön liittyvässä tiedon välityksessä.

Työtiedostot tallennettiin mallintajan omaan verkkohakemistoon ja kopioitiin säännöllisesti laadunhallinnan mallinnushakemistoon, joka sijaitsee KASS-toimialueella olevalla verkkole-

vyllä. Kyseisen kansion käyttöoikeudet on rajattu. Valmiiden työprosessikuvausten www-sivustot siirretään Kaima-Intranetin www-palvelimelle ja sivuston linkki julkaistaan Kaimassa kohdassa Hoito- ja/tai palveluketjut. Prosessikuvausten www-sivusto tallennettiin tarvittaessa cd-levylle ryhmän käytettäväksi, koska prosessikuvausten www-sivustoja voidaan tarkastella ja esitellä vain kuntayhtymän sisäisen Intranetin välityksellä ja useissa kunnissa ei ollut tarjolla sellaisia tiloja joissa olisi ollut mahdollisuus käyttää yhtä aikaa sekä dataprojektorilla että kuntayhtymän verkkoa.

Lastensuojelun, elatusturvan ja vanhuspalvelujen prosessiryhmissä pidettiin myös erilliset työkokoukset, joissa prosesseja tarkasteltiin erityisesti sähköisten kehittämistarpeiden näkökulmasta. Esille nousseet kehittämistarpeet kirjattiin muistioihin ja prosessikuvauksiin muistilapuille. Prosessit ja niiden kehittämiskohteet kuvataan myös myöhemmin tässä asiakirjassa. Kehitysvammahuollon palvelupolkuun kuului neljä työryhmää, jotka kokoutuivat myös erilliseen työkokouspäivään sovittamaan kuvatut palveluprosessit yhteen sekä keskustelemaan kehittämiskohteista ja niiden jatkokehittämisestä.

2. PROSESSIT

2.1. Lastensuojelun sosiaalityö

Lastensuojelun sosiaalityön prosessikuvaus tehtiin yhteistyössä Lastensuojelun sijaishuolto, tukiperhe- ja kriisipalvelut Kainuussa - hankkeen kanssa, jonka hankevastaava toimi myös ryhmän sisällöllisenä vastaavana. Lisäksi prosessityöryhmään kuului viisi sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaalityön-

tekijä-lastenvalvoja. ProConsona järjestelmävastaava osallistui useisiin kokouksiin. Ryhmä kokoontui kymmenkunta kertaa noin kolme tuntia kerrallaan. Ryhmän jäsenet kokoutuivat runsaasti myös yhteisten tapaamisten välillä joko koko ryhmänä tai pienryhmissä valmistelevaan työstämättömiä osakokonaisuuksia tai valmistelevaan työohjeita. Työryhmän jäsenet esittelivät mallinnuksen aikana aktiivisesti työn tuloksia omissa seudullisissa työryhmissään tuoden kommentteja ja korjausehdotuksia jatkotyöskentelyä varten. Mallinnuksen ohessa työryhmä työsti työohjeita sekä maakunnallisesti käyttöön otettavan Lastensuojeluilmoitus-lomakkeen. Dokumentit on kuvattu ja linkitetty prosessimalliin.

Prosessin jalkauttaminen alkoi jo mallinnuksen aikana työryhmän esitellessä prosessikuvausta seudullisissa työryhmissä. Lisäksi syksyllä 2006 järjestettiin maakunnallinen lastensuojelu - työkokouspäivä, johon kutsuttiin kaikki kuntayhtymässä lastensuojelutyötä tekevät. Työkokouksessa mallinnettu prosessi käytiin yhteisesti läpi ja tarvittavat muutokset työstettiin samalla kuvaukseen. Työkokoukseen osallistuivat myös lastensuojelun esimiehet ja prosessin omistaja. Kokouksessa todettiin, että prosessikuvauksesta puuttuu tällä hetkellä lastensuojelutyötä tekevä toimistosihteerin ja hänen tehtävänsä prosessissa. Sidosryhmistä prosessikuvaus esiteltiin myös maakunnallisessa lasten ja nuorten mielenterveystyötä käsittelevässä työkokouksessa.

Työryhmä kokoontui myös kerran teemalla lastensuojelun sähköiset kehittämistarpeet, jossa keskityttiin keskustelemaan pelkästään prosessia koskeviin kehittämistarpeisiin. Kokouksessa ja mallinnuksen aikana esille

nousseet kehittämiskohteet on lueteltu alla, lisäksi ne kirjattiin muistilapulle prosessikuvaukseen.

Prosessin kehittämistarpeet:

- Huostaanotto - ovatko maistraatin lomakkeet saatavana sähköisinä? Linkitys prosessimalliin.
- Yksityisesti sijoitettujen lasten luetelo / rekisteri
- Lastensuojelun sijaishuollon rekisteri
- Lomakkeet ja ohjeet
 - Lomakkeiden yhtenäistäminen ja päivittäminen
 - Uusien tekeminen mm. sijaishuoltoon Toimeksiantosopimus - lomakepohja ja Perintäohje vanhemmilta perittävistä maksuista
- Asiakastietojärjestelmä ProConsona
 - Tilastointiin liittyvät koulutukset
 - Ohjelmiston tulisi palvella paremmin prosessia, mm. ohjaavat ohjeistukset ohjelmaan
 - Järjestelmän etäkäyttö
 - Asiakastekstien saneluominaisuus
- Tiedon siirron kehittäminen mm. lasten huolto ja tapaamisoikeus, huostaanottopäätökset ”yli seudullisissa” tapauksissa
- Lastensuojelua koskevan asiakasinformaation ja lomakkeiden lisääminen www-sivuille mm. tukiperheeksi, sijaisperheeksi tai tukihenkilöksi haluaville
- Kellokorttiominaisuus ja kalenteri matkapuhelimeen, reaaliaikaiset päivitykset

Varsinaisen prosessimallinnuksen päätyttyä työryhmä jatkaa työskentelyä lastensuojelun lomakkeiden yhtenäistämiseksi yhdessä ProConsona järjestelmävastaavan kanssa. Tavoitteena on, että mahdollisuuksien mu-

kaan suurin osa lomakkeista saataisiin vietyä asiakastietojärjestelmään. Prosessimallissa huomioitiin myös asiakastietojärjestelmän käyttö siten, että malliin kuvattiin kriittisimmät kohdat kirjaamisen sekä tilastoinnin kannalta katsottuina.

Lastensuojelun asiakkaalle tarkoitettujen esittelykuvauksen tekemisestä / vastuuttamisesta www-sivuille vastaa sosiaalihuollon erikoissuunnittelija, joka on myös kuntayhtymän www-sivu -työryhmän jäsen.

Prosessin omistaja on hyväksynyt prosessin. Kuvaus on julkaistu Kaimantranetissä.

2.2. Toimeentulotuki

Toimeentulotuen prosessityöryhmän sisällöllisenä vastuuhenkilönä toimi perhepalvelujen laaturaportointi, sosiaalialan erikoissuunnittelija. Prosessityöryhmän koko ja jäsenet vaihtelivat mallinnuksen eri vaiheissa. Hankkeen suunnittelija hahmotteli prosessikuvauksen kulkua entisten vuokaavioilla tehtyjen prosessikuvauksen pohjalta ennen varsinaisen mallinnuksen alkua. Työskentelyn alkuvaiheessa kuvausta käytiin läpi päällikkö- ja esimiestasolla, jonka jälkeen sitä tarkennettiin käytännön työtä tekevien työntekijöiden kanssa. Työryhmään kuului kaikkiaan 11 henkilöä, myös laaturaportointi ja ProConsona järjestelmävastaava osallistuivat kokouksiin. Ryhmä kokoontui yhteensä viisi kertaa 3-4 tuntia kerrallaan.

Mallinnuksen aikana esille nousseet kehittämiskohteet on lueteltu alla. Ne on myös kirjattu prosessikuvaukseen muistilapulle jatkotyöstämistä varten. Prosessin kehittämistarpeet:

- Yhteinen maakunnallinen ”jono”: Työn alueellinen jakaminen, tehtäväjako, asiantuntemuksen keskittäminen - miten mahdollistetaan yhdenvertaisuus hakemusten käsittelyn aikatavoitteiden suhteen? Mahdollisesti työntekijöiden erikoistuminen tiettyyn osa-alueeseen, esim. yrittäjät?
- Toimeentulotuen työntekijöiden työroolien ja työnjaon selkeyttäminen
 - esim. sosiaalityöntekijä - sosiaali-ohjaaja
 - selkeät työohjeet mm. siihen milloin asiakkaan asian käsittely siirretään sosiaalityöntekijälle
- Asiakkaan mahdollisuus hakea toimeentulotukea sähköisesti, liitteiden skannaaminen ja asiakkaan opastamisen tehostaminen
- Sisäisen postinkulun joustavoittaminen
- Tiedonsiirron kehittäminen yhteistyökumppaneiden kanssa mm. Kela ja verohallinto
- Pro Consona
 - mm. toimeentulotukihakemuksessa tulisi olla hakukuukaudelle oma kenttä, nyt kirjattava lisätietoihin
 - viivakoodilaitteiden käyttömahdollisuus asiakasmaksujen yhteydessä

Prosessin omistaja on hyväksynyt prosessin. Prosessikuvaus on julkaistu Kaima-intranetissä. Koulutuksen suunnittelu prosessin jalkauttamiseksi on vielä kesken. Prosessiin kuuluvat työohjeet ja lomakkeet ovat pääsääntöisesti tehty jo aiemmin, mutta vaativat vielä tarkistamista/ päivittämistä ennen metatietokantaan viemistä. Tästä vastaa toimeentulotuen sisäinen maakunnallinen työryhmä. Kuntayhtymässä on alkanut eAsiointi Kainuussa-hanke toimeentulotuen sähköi-

seen hakemiseen ja käsittelyyn liittyen marraskuussa 2006.

Toimeentulotuen asiakkaalle tarkoitettujen esittelykuvausten tekemisestä/vastuuttamisesta www-sivuille vastaa sosiaalihuollon erikoissuunnittelija.

2.3. Elatusturva

Elatusturvan prosessityöryhmän sisällöllisenä vastuuhenkilönä toimi perhepalvelujen laatupäällikkö, sosiaalialan erikoissuunnittelija. Prosessityöryhmään kuuluivat kaikki 11 kuntayhtymässä elatusturvatyötä tekevää kanslistia, elatusturva- ja palvelusihteeriä. Myös ProConsona järjestelmävastava osallistui mahdollisuuksien mukaan kokouksiin. Elatusturvaprosessin mallinnukseen liittyvää pohjatyötä oli tehty jo paljon valmiiksi ennen mallinnuksen alkua. Aiempia vuokaavioita ja esityötä käytettiin hyväksi prosessia mallinnettaessa. Ryhmä kokoontui yhteensä noin 10 kertaa 3-4 tuntia kerrallaan.

Mallinnuksessa kuvattiin tarkasti tietojärjestelmän osuus prosessissa, koska sen osuus ja tuki prosessin eri vaiheissa on merkittävä. Mallinnuksen aikana esille nousseet kehittämiskohdet luetellaan alla.

Prosessin kehittämistarpeet:

- Pro Consona
 - Elatustuen maakunnallisen käsittelyn mahdollisuus. Tällä hetkellä ns. kuntakannat, jolloin sijaistaminen hankalaa
 - Tiedon siirron kehittäminen lastenvalvoja – osion kanssa, esimerkiksi lasten sijoitustapaukset lastensuojelussa maksujen keskeytyksiä varten
 - Perheiden poistaminen järjestelmästä

- Elatustuen ja vapautuspää-
töksen hakeminen sähköisesti
mahdollisesti jossakin vai-
heessa, liitteeksi tarvitaan al-
kuperäinen elatussopimus
- Lomakkeet ja ohjeet
 - Lomakkeiden ja ohjeiden päi-
vittäminen ja uusien luominen
mm. ohje maksujen keskey-
tyksiä varten sidosryhmille
esim. sijoitustapauksia varten,
työohjeet asiakkaan siirtyessä
muuhun kuntaan sekä perin-
tätävän arviointiin, kunnan ta-
kautumissaatavan perimättä-
jättämishakemuksen käsitte-
lyä varten lomake, asiakasoh-
je ja työohje
 - www-sivuille ohjeistus asiak-
kaalle elatustuen hakemista
varten
- Elatusturvaa koskevaa asiakas-
ohjeistusta www-sivuille

Prosessin hyväksymistä on esitetty prosessin omistajalle. Prosessikuvaus on julkaistu aiemman menettelyn mukaisesti Kaima-intranetissä laatu-
päällikön ja työryhmän päätöksellä. Prosessin omistajalle on esitetty prosessin hyväksymistä. Koska kaikki prosessin toimijat osallistuvat prosessin kehittämiseen, sovitut käytännöt on otettu käyttöön saman tien. Prosessiin kuuluvat asiakas- ja työohjeet, lomakkeet ja esitteet ovat pääsääntöisesti tehty jo aiemmin ja työryhmä tarkistaa ja päivittää niitä parhaillaan ennen metatietokantaan viemistä. Osa lomakkeista on kirjepohjaisia ja ne luodaan ProConsonaan (lomake-editori tulossa 3/2007).

Elatusturvan asiakkaalle tarkoitettu esittelykuvaus on tehty. Sen viemistä www-sivuille vastaa sosiaalihuollon erikoissuunnittelija, joka on myös kuntayhtymän www-sivu - työryhmän jäsen.

2.4. Vanhuspalvelujen kokonaisuus

Vanhuspalvelujen kokonaisuus - prosessikuvauksen tarkoituksena oli "koota yhteen" vanhustyössä aiemmin kuvatut prosessit siten, että kuvauksesta muodostuu kokonaisuus, josta yksilöllisten tarpeiden mukaan osia valitsemalla saadaan koottua yksittäisen asiakkaan palveluprosessi. Kokonaisuus toimii myös esittely- ja koulutusmateriaalina. Työryhmän vastuuhenkilönä toimi laatu-
päällikkö. Työryhmään kuuluivat vanhuspalvelujohtaja, seudulliset vanhuspalvelupäälliköt, laitoshoidon päällikkö, Teknologialla muutosta kotihoitoon - hankkeen hankevetäjä, ikäihmisten palveluohjauksen hankkeen vetäjä ja laitetekniikan erikoisammattimies. Ryhmä kokoontui yhteensä kolme kertaa noin kolme tuntia kerrallaan.

Mallinnuksen loppuvaiheessa mukaan kutsuttiin kaikkien osaprosessien omistajat yhteiseen työkokoukseen, jossa prosessit käytiin yhdessä läpi. Kokouksessa olivat läsnä prosessin omistaja, esimiehet, Pegasos-järjestelmävastaava, vanhuspalveluketjun toiminnasta pro gradu-
työtä suunnitteleva opiskelija ja Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa - hankkeen projektipäällikkö. Esille nousseet kehittämis- ja muutostarpeet kirjattiin kokousmuistioon.

Prosessin kehittämiskohteet:

- Pegasos potilastietojärjestelmä:
 - Palveluohjauksen suunnitelma-
lomaketta ei ole tietojärjestel-
mässä, tulossa rakenteiseen
kertomukseen
 - Omaishoidontuki -sovelluksen
hankkiminen ja käyttöönotto
vuonna 2007
 - Palveluseteliä koskevat päätökset
tehdään MsWordilla,

koska toiminto puuttuu järjestelmästä

- Tiedon kulun tehostaminen muisti-neuvolan ja neurologian poliklinikan välillä
- Kajaanin kotihoitoon nimettävä muistihoitaja/t sekä koulutettu/muistihäiriöihin perehtynyt hoitaja tekee MMSE:n
- Lomakkeet ja ohjeet mm. omaishoidontuen hakulomake ja ohjeet
- Maksujen laskutuksen siirtäminen asumispalveluyksiköiden päälliköiltä toimistotyöntekijöille
- Onko olemassa / mistä löytyy hoitajan lähete - lomake
- RAI- järjestelmän hankkiminen

Prosessin omistaja osallistui mallinnukseen ja prosessi on julkaistu Intranetissä. Prosessiin kuuluvat työohjeita, lomakkeita, palveluoppaita, sekä www-esittelykuvaus palvelusta on työstetty ja työstetään edelleen prosessiin kuuluvissa aliprosessiryhmissä, joissa myös prosessien koulutusten toteuttaminen suunnitellaan.

2.5. Selviytymisongelmissa olevan lapsen, nuoren ja perheen palveluketju

Palveluketjun sisällöllisenä vastuuhenkilönä toimii perhepalvelujohtaja ja työryhmän puheenjohtajana laatupäällikkö. Työryhmä oli aloittanut palveluketjun mallintamisen jo ennen hankkeen mukaan tuloa. Hankkeen aikana työryhmä kokoontui kolme kertaa kaksi tuntia kerrallaan. Koska mallinnustyö on edelleen kesken, prosessikuvausta ei ole vielä julkaistu Intranetissä. Työryhmä jatkaa työskentelyä ja kokoontuu seuraavan kerran tammikuussa 2007. Työryhmään kuuluu noin kymmenen eri toimijan edustajia sekä sosiaali- että terveydenhuollon

osa-alueilta. Kaikkiaan ryhmään kuuluu noin 20 jäsentä.

Palveluketjun tarkoituksena on koota yhdeksi kokonaisuudeksi ne sosiaali- ja terveydenhuollon hoito- ja palveluprosessit, joiden asiakkaana on perhe, jonka lapsella tai nuorella on ongelmia. Kunkin asiakkaan palvelupolku rakentuu prosessin osasista yksilöllisten tarpeiden mukaisesti riippuen palvelun tarpeesta. Prosessityön tarkoituksena on selkeyttää ja edistää asiakkaan sujuvaa ”kulkua” palveluketjussa prosessin eri toimijoiden välillä sekä parantaa prosessin toimijoiden välistä yhteistyötä sujuvammaksi. Prosessin avulla omaa toimintaa voidaan tehdä näkyväksi muille toimijoille.

Prosessin kehittämiskohteita ovat mm.

- Sopia / laatia / tiedottaa mm. kriteereistä, käytännöistä, läheteistä, lomakkeista ja ohjeista, joiden avulla asiakas voidaan ohjata mahdollisimman oikea-aikaisesti tarvitsemaansa asiantuntijapalveluun
- Yhteistyön kehittäminen kolmannen sektorin kanssa
- Yhteiset suostumuslomakkeet asiakkaan tietojen luovuttamiseen ja tilaamiseen

Mallinnuksen aikana työryhmät ovat työstäneet ja työstävät edelleen yllämainittuja oman toimialansa materiaalia, jotka tullaan esittelemään ja linkittämään prosessikuvaukseen. Useissa työryhmissä on myös kuvattu samanaikaisesti ko. toimialojen palveluprosesseja, jotka voidaan jatkossa linkittää tähän palvelupolkuun.

2.6. Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

Kehitysvammaisen henkilön palvelupolkuun kuuluvista prosesseista mallinnettiin palveluketjun päätason kuvaus, palveluohjauksen, työ- ja päivätoiminnan sekä asumispalveluista tuetun, ohjatun ja autetun asumispalvelun prosessikuvaukset.

Palveluketjun osaprosessien työstäminen tapahtui neljässä työryhmässä, joissa kussakin oli ko. osa-alueen edustajat joka seudulta. Palveluketjun päätason kuvauksesta vastanneeseen työryhmään kuuluivat seudulliset vammaispalvelupäälliköt, keskitettyjen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä (erityishuollon pkl) sekä laitoshoidon, palveluohjauksen ja asumispalveluiden edustajat. Palveluohjauksen prosessityöryhmän työskentelyyn osallistui kehitysvammaisten kotihoidon ohjaaja, avohuollon erityistyöntekijä, kehitysvammaohjaaja sekä keskitettyjen vammaispalveluiden vammaispalvelupäällikkö ja sosiaalityöntekijä. Työ- ja päivätoiminnan mallinnustyöryhmään kuuluivat seutu II vammaispalvelupäällikkö, sekä neljä työ- ja päivätoiminnan ohjaajaa.

Asumispalveluprosessityöryhmään osallistui viisi asumisen ohjaajaa tai hoitajaa, sekä keskitettyjen vammaispalveluiden päällikkö. Työryhmät kokoontuivat keskimäärin 3-5 kertaa noin kolme tuntia kerrallaan. Laatu-päällikkö ja ProConsona järjestelmä-vastaava osallistuivat mahdollisuuksien mukaan työryhmien työskentelyyn. Työryhmät valmistelivat kokoon-tumisten välillä palveluihin liittyvää materiaalia mm. seudulliset kehitys-vammaispalveluiden esitteet asiakkaille ja sidosryhmille, asukkaaksi ottamisen kriteerit jne. Ryhmien jäsenet esittelivät prosessikuvauksia omissa

seudullisissa työkokouksissa ja toivat palautetta työryhmälle.

Mallinnusten valmistuttua kaikkien mallinnukseen osallistuneet työryhmät kokoontuivat yhteiseen työkokoukseen, jossa prosessikuvaukset ja esille nousseet kehittämiskohteet käytiin yhdessä läpi. Prosesseissa esille tulleet kehittämiskohteet on lueteltu alla. Työkokouksessa olivat prosessityöryhmien lisäksi läsnä osan aikaa prosessin omistaja, sosiaalialan erikoissuunnittelija, Vammaispalvelujen saatavuuden ja erityisosaimisen parantaminen Kainuussa -hankkeen hankevetäjä ja Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hankkeen projektipäällikkö.

Kehittämiskohteet:

- Tiedonsiirron kehittäminen mm. synnytysosaston - erityishuollon poliklinikan - palveluohjauksen välillä (Effic - ProConsona) mm. erityishuolto-ohjelma (EHO)
- Tuki- ja palvelusuunnitelma
 - Suunnitelman yhtenäistäminen sisällöllisesti siten, että se palvelee koko kehitysvammahuollon palveluita
 - Suunnitelman vieminen ProConsonaan, koulutus
- Asiakastietojärjestelmän etäkäyttö palveluohjauksen kotikäynneillä
- Asukkaaksi ottamisen kriteerit eri asumispalvelumuodoille
- Yhteistyö vanhuspalveluiden kanssa - asiakkaan siirtyminen vanhuspalveluihin
- Yhteistyö edunvalvonnan kanssa
- Palveluoppaiden laatiminen
- Koulutusta tietosuojaan, -turvaan liittyen
- Arkistointiin liittyvien käytäntöjen yhtenäistäminen ja ohjeistaminen

- Suostumuslomakkeet asiakkaan tietojen luovuttamiseen ja tilaamiseen
- ProConsona - asiakastietojärjestelmä
 - Peruskoulutusta järjestelmän käyttöön (joissakin yksiköissä tietoliikenneyhteydet ja tietokoneet saatu käyttöön kesällä 2006)
 - Lyhyet käyttöohjeet ohjelman käyttöön
 - Ohjeistusta ja koulutusta järjestelmään kirjaamiseen
 - Lomakkeiden vieminen järjestelmään
- Yhtenäisten lomakkeiden, asiakas- ja työhöjeiden laatiminen
 - Mm. asiakkaalta perittävät maksut, oma ohjaajan tehtävät (asumispalvelut) - työhöjeet
 - Yhteinen hakemus palveluihin, hakemus/ilmoitus sosiaalipalvelujen tarpeesta -lomake
- Mallintamattomat prosessit
 - Kehitysvammaisuuden toteaminen kohtaa vielä tarkennettava palvelupolun päätason kuvauksessa
 - Laitoshoito
 - Asumisvalmennus, tilapäisasuminen / -hoito
 - Perhehoito
 - Omaishoito

Suurin osa kehittämiskohteista vastuutettiin työkokouksessa nimetyille pienryhmille ja aikataulutettiin kevään 2007 aikana työstettäväksi. Www-esittelykuvaukset palveluista työstetään vuoden 2006 aikana. Prosessikuvauksista Kaima-intranetissä on julkaistu Kehitysvammaisen henkilön palvelupolun päätason kuvaus aieman menettelyn mukaisesti laatupäällikön päätöksellä. Muiden valmiiden prosessikuvausten hyväksymistä on esitetty prosessin omistajalle.

3. JOHTOPÄÄTÖKSET

Prosessin mallinnuksen tarkoituksena oli yhteisesti sopia ja kuvata se, miten palvelu toteutetaan niin, että asiakkaan saama palvelu voidaan toteuttaa saumattomasti ja tasavertaisesti koko maakunnan alueella sekä selvittää niihin liittyvät kehittämistarpeet. Prosessien ja työkäytäntöjen yhtenäistäminen maakunnallisiksi ei käy hetkessä vaan vaatii aikaa, työtä ja ennen kaikkea yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa.

Mallinnusten aikana ja laatutyön ohjeistuksessa todettiin, että prosessin eri asiantuntijatoimijoiden osallistuminen ja sitoutuminen työryhmän työskentelyyn on tärkeää, jotta kukin osa-alue voidaan kuvata oikein ja kaikkien toimijoiden näkemykset tulevat kuulluksi. Myös esimiehen tai prosessin omistajan osallistuminen työryhmän työskentelyyn jämäköittää työskentelyä ja nopeuttaa mallinnuksen etenemistä. Linjaukset ja päätöksenteko on helpompaa jos esimerkiksi sovitaan uusista toimintatavoista. Jatkossa onkin suotavaa että prosessin omistaja nimeää heti mallinnuksen alussa, ellei se ole jo tiedossa. Myös prosessien jalkauttaminen tulisi aloittaa suunnitelmallisesti heti mallinnuksen käynnistyttyä. Hyväksi koettiin tapa, jossa mallinnusryhmän jäsenet esittelivät kuvauksia oman seudun työkokouksissa ja keräsivät samalla palautetta ryhmälle. Näin informaatiota prosessityöskentelystä siirtyi myös muille työntekijöille. Prosessille on nimettävä myös mallinnuksesta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt, jotta aloitettu kehittämis- ja jalkauttamistyö on jatkuvaa ja suunnitelmallista. Päävastuussa on aina prosessin omistaja, mutta hän voi siirtää näiden tehtävien käytännön hoitamisen myös jollekin toiselle.

Mallinnuksen todettiin selkeyttävän työntekijöiden työnkuvaa ja vastualueita ja mm. yhtenäisten työhöjeiden koettiin hel-

pottavan työtä. Esiin tulleita ”vanhoja” hyväksi huomattuja kuntakohtaisia käytäntöjä tuotiin mallinnuksen avulla käyttöön koko maakunnan alueelle. Joissakin työryhmissä mallinnus edesauttoi samoissa tehtävissä toimivien maakunnallista verkostoitumista ja edisti yhteistyön muodostumista eri kunnissa toimivien yksiköiden välillä. Kuvauksen todettiin selkeyttävän myös ”asiakkaan kulkua” prosessissa eri toimijoiden välillä.

Prosessimalli nähtiin myös työvälineenä. Koska malliin linkitetään ja kootaan kaikki ko. palveluun olennaisesti liittyvä ohjeistus yms., voidaan sitä käyttää uuden työntekijän perehdyttämisen apuvälineenä tai oman työn näkyväksi tekemisessä esim. sidosryhmille, yhteistyökumppaneille ja opiskelijoille. Prosessimalli nähtiin myös apuvälineenä harvemmin tapahtuvien työtehtävien osalta esim. elatusturvan vuodenvaihdetyöt, lastensuojelun huostaanoton purku.

Sekä hankkeen että laatutyön tavoitteeksi asetettiin että työohjeet, lomakkeet ja esitteet jne. työstetään ja yhtenäistetään mallinnuksen kanssa rinnan. Tämä ei kuitenkaan täysin toteutunut. Osasyynä oli se että mallinnus vie kokoontumisajasta suurimman osan ja varsinaiselle yhteiselle keskustelulle ko. dokumenteista ei jäänyt aikaa. Lisäksi pienissä kunnissa samat työntekijät toimivat useissa eri tehtävissä/rooleissa ja aikaa ei ole. Prosessin työstäminen itsessään vaatii myös keskustelua ja ajatustyötä. Mallinnustyön avulla voidaan kuitenkin tuoda esille prosessin kehittämiskohteet, joihin voidaan tarttua joko mallinnuksen aikana tai ne tulee priorisoida, resursoida ja aikatauluttaa tehtäväksi myöhemmin. Välittömän asiakaspalvelun kehittämistarpeiden lisäksi esim. tiedottamisen, kirjaamisen ja tietojen tallentamisen kehittäminen nousi tärkeäksi.

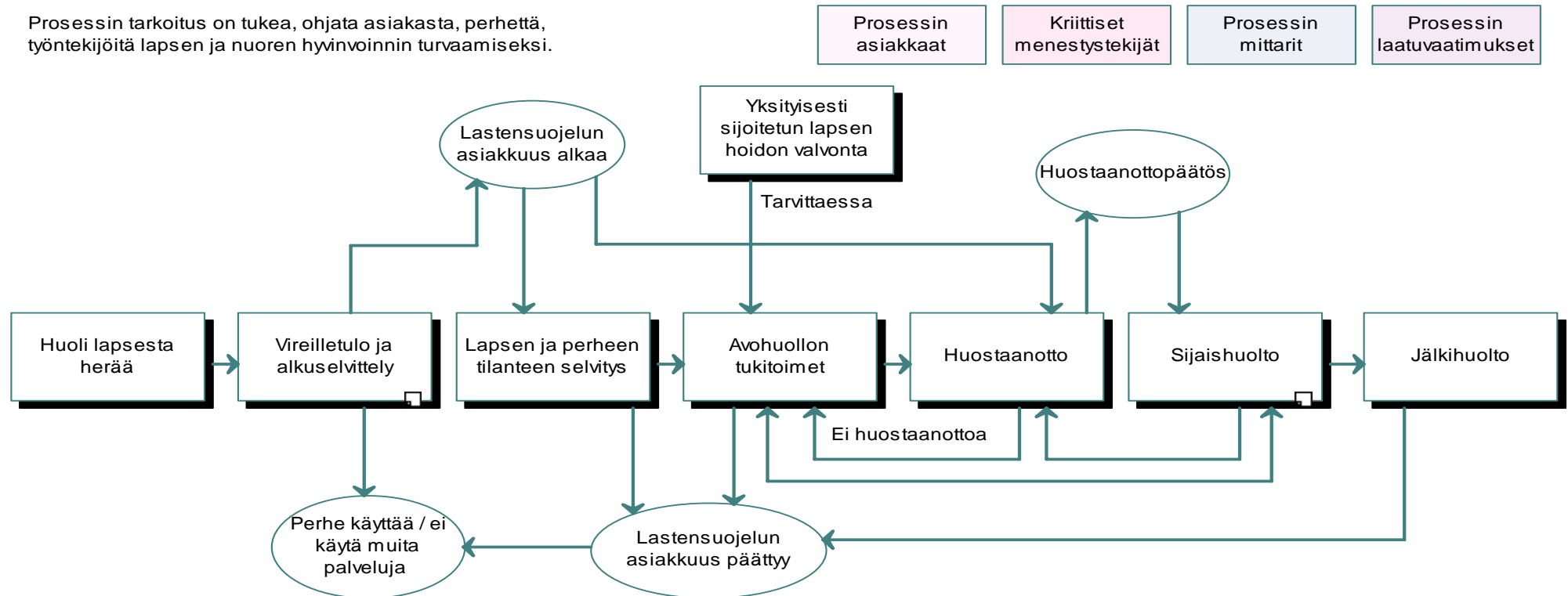
Mallinnuksen avulla esille nousi tietoa järjestelmän pääkäyttäjälle tietojärjestelmien ja sovellusten jopa vakavistakin puutteista ja kehittämistarpeista. Myös järjestelmien käyttöön liittyviä ongelmia ja koulutustarpeita tuli esille.

QPR ProcessGuide – ohjelma oli otettu kuntayhtymän laatutyössäkin käyttöön vasta vähän ennen hankkeen alkamista, joten ohjelman käyttöön ja mallinnukseen liittyvät työkäytännöt vaativat yhteistyötä ja suunnittelua toimivien mallinnuskäytäntöjen suhteen. Ohjelman käyttäminen työryhmätyöskentelyssä sai etupäässä myönteistä palautetta. Ryhmissä koettiin, että prosessin kulkua oli helpompi hahmottaa kun sen pystyi samalla visuaalisesti näkemään. Joissakin ryhmissä koettiin, että mallinnusta oli helpompi tehdä jos prosessin tai sen osan kulku oli ensin hahmoteltu esimerkiksi sanallisesti. Yleensäkin työskentelyn jouhevaksi etenemiseksi on tärkeää, että työryhmät valmistautuvat mallinnukseen etukäteen kokoamalla prosessin vaiheisiin liittyvää materiaalia (aiemmat vuokaaviot prosesseista, työohjeet, esitteet, lomakkeet, asiakasohjeet ja niin edelleen) sekä työkokousten välillä valmistelevat puuttuvia osaprosesseja tai muuta prosessiin liittyvää yhteisesti sovittua materiaalia. Erityisen positiivisena on koettu se, että työn substanssin osaajat voivat vapaasti keskittyä siihen, kun on ulkopuolinen mallin kirjaaja. Myös ulkopuolisen – fasilitaattorina toimivan henkilön mukana olo vie asiaa eteenpäin ja estää jumittumisia. Laatupäällikön antaman palautteen perusteella hanke on merkittävästi tukenut laadunhallinnan tavoitteita palvelujen yhtenäistämässä ja vienyt eteenpäin Kainuun hallintokokeilun tavoitteita yhdenvertaisten palvelujen saamisesta koko maakunnan alueella sekä uusien toimintamallien kehittämisessä.

Lastensuojelun sosiaalityö

Prosessin tarkoitus on tukea, ohjata asiakasta, perhettä, työntekijöitä lapsen ja nuoren hyvinvoinnin turvaamiseksi.

16/54



Sosiaali- ja terveyslautakunnan tehtävät:

Lastensuojelulaki

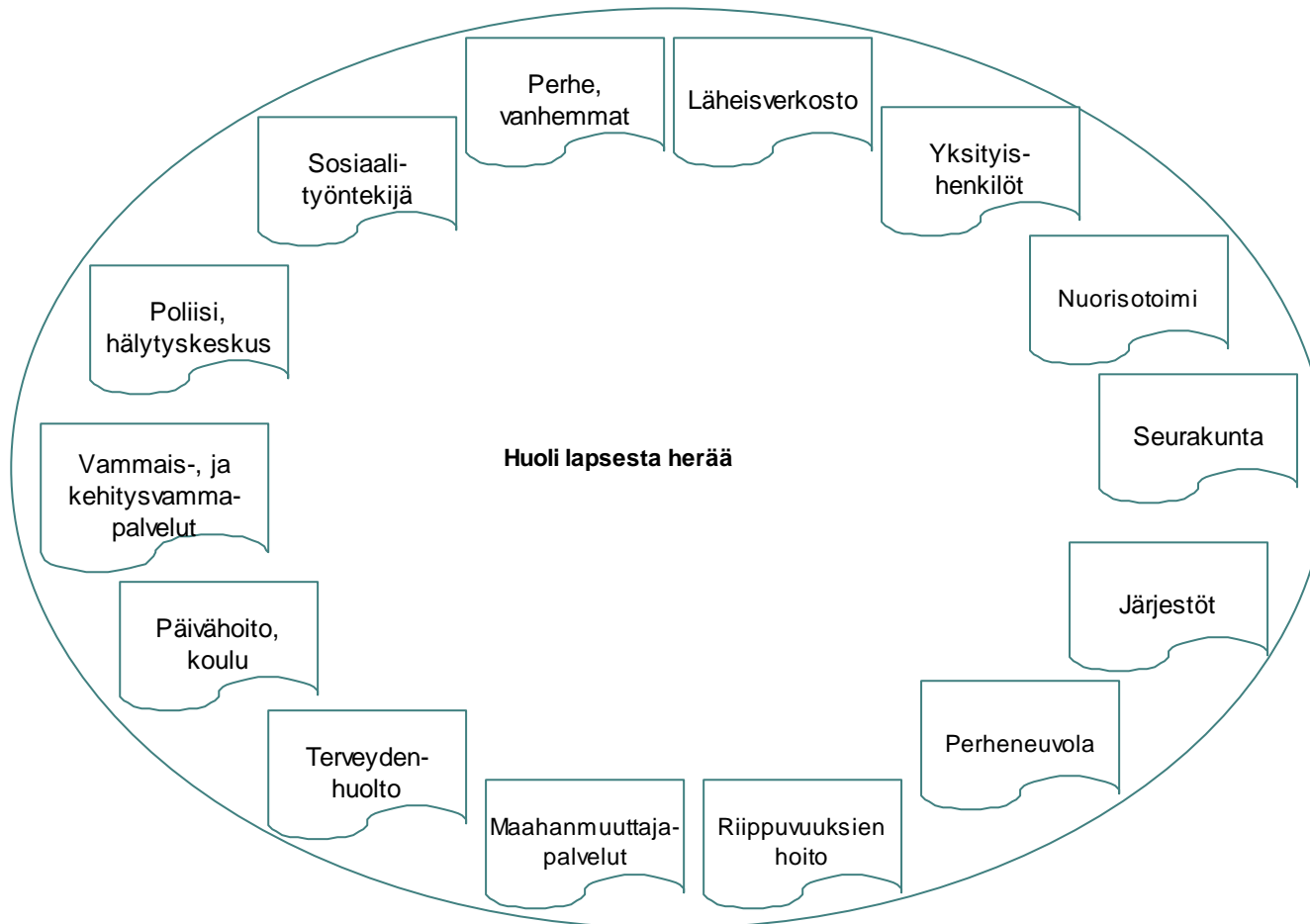
- 4§ Lastensuojelun järjestäminen (yleiset perusteet ja ohjeet)

- 6§ Kasvuolojen seuraaminen ja kehittäminen

- 7§ Palvelujen kehittäminen ja kasvatuksen tekeminen

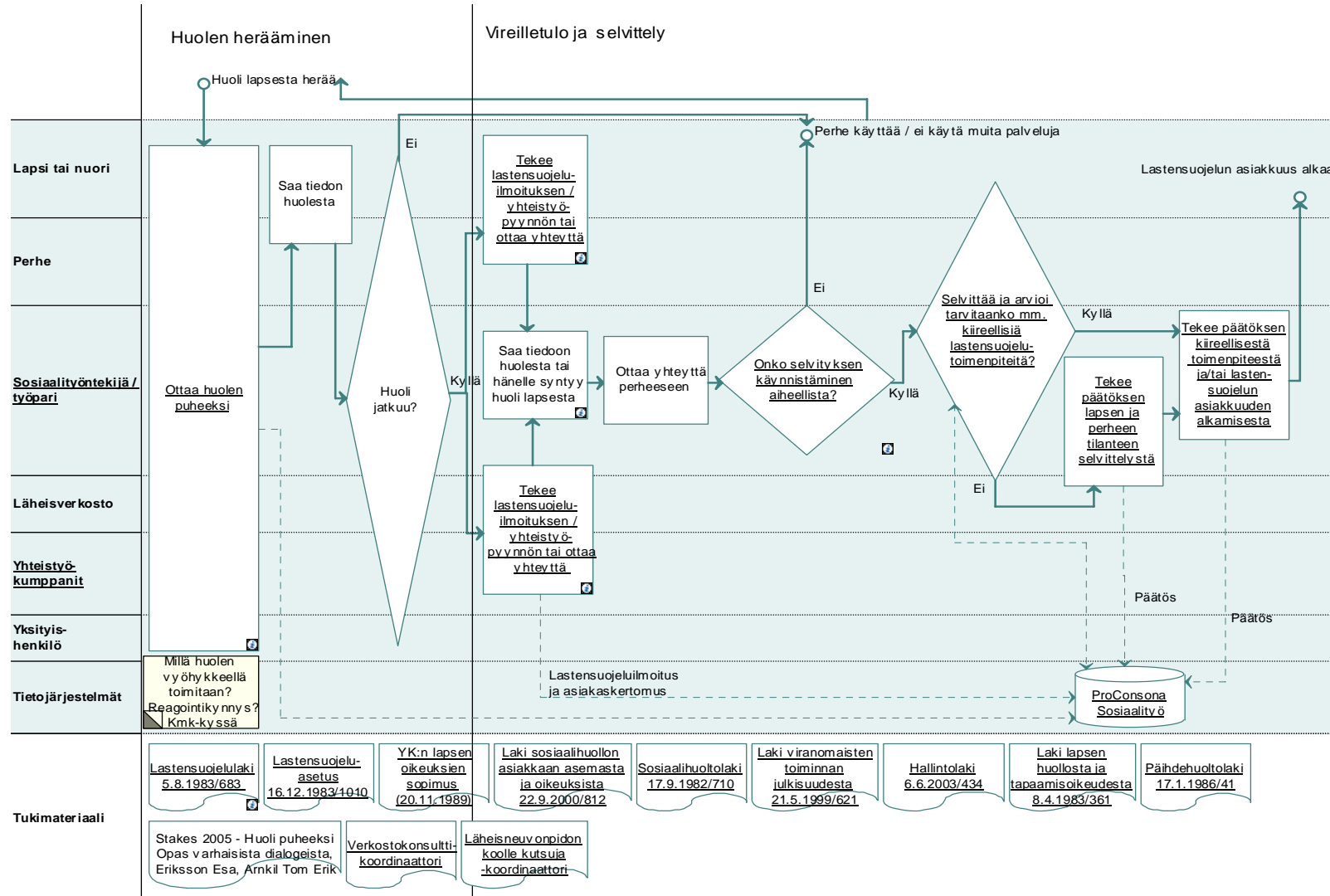
Lastensuojeluasetus

Prosessin omistaja: Terttu Huttu-Juntunen



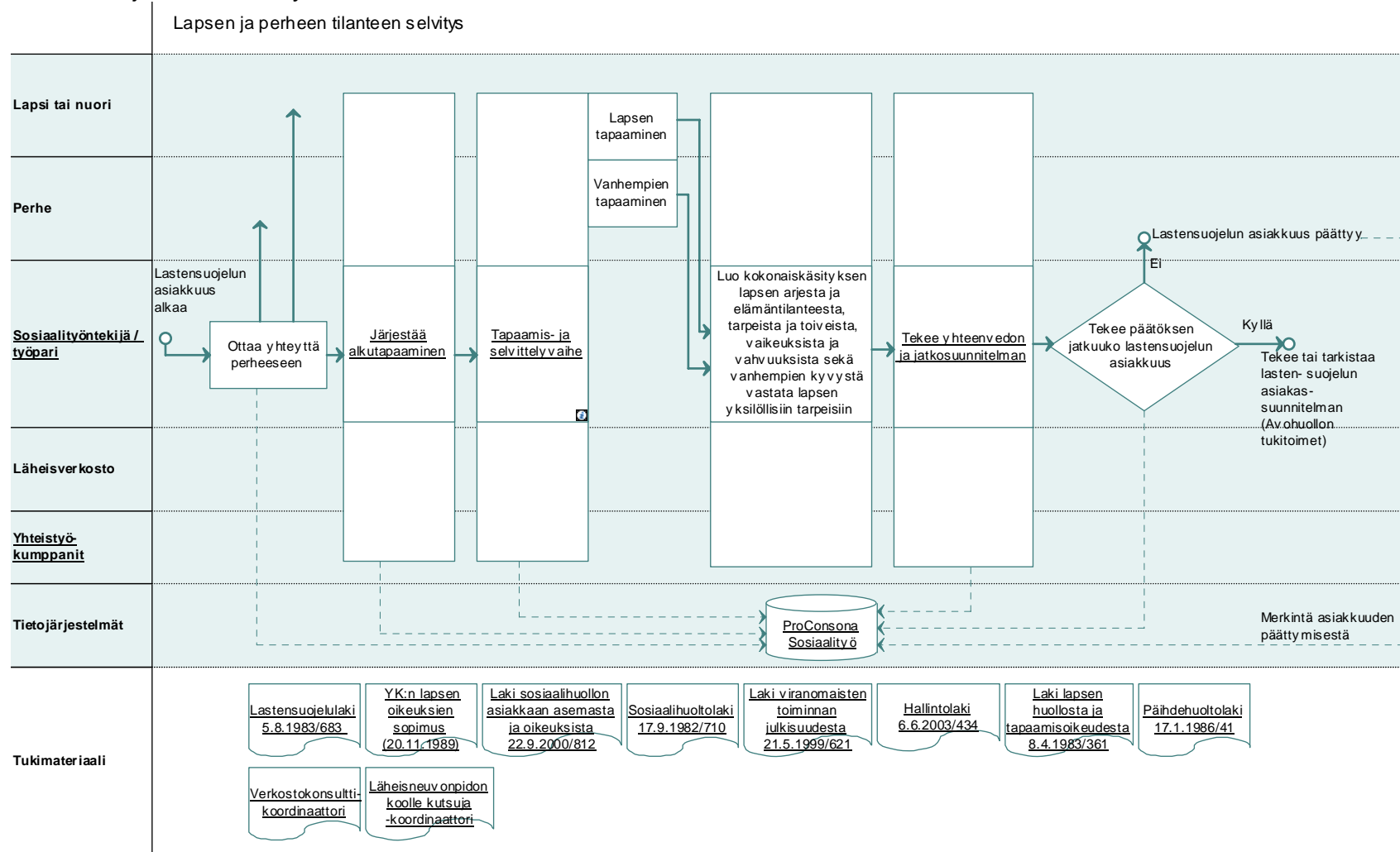
Lastensuojelun sosiaalityö

18/54



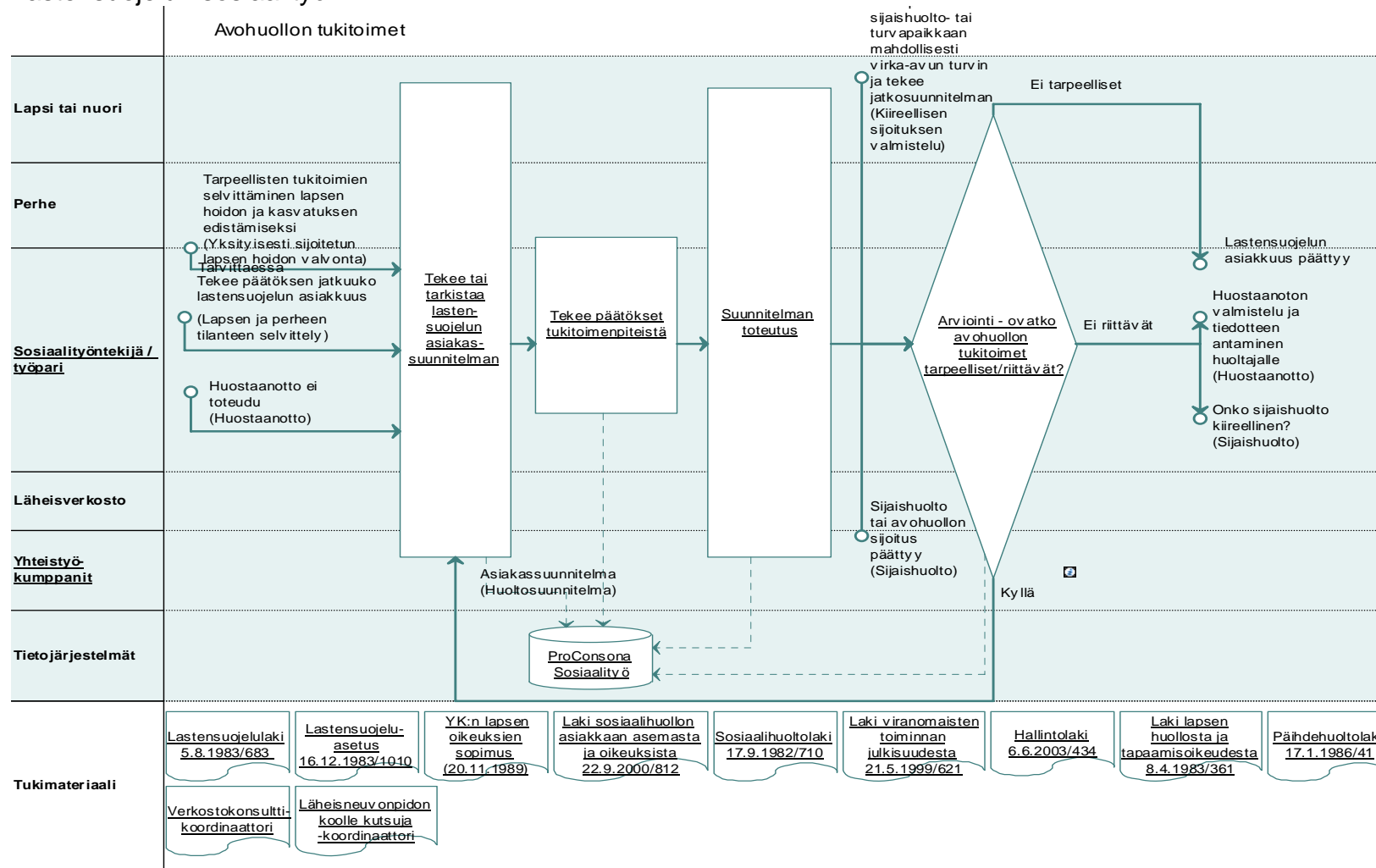
Lastensuojelun sosiaalityö

19/54



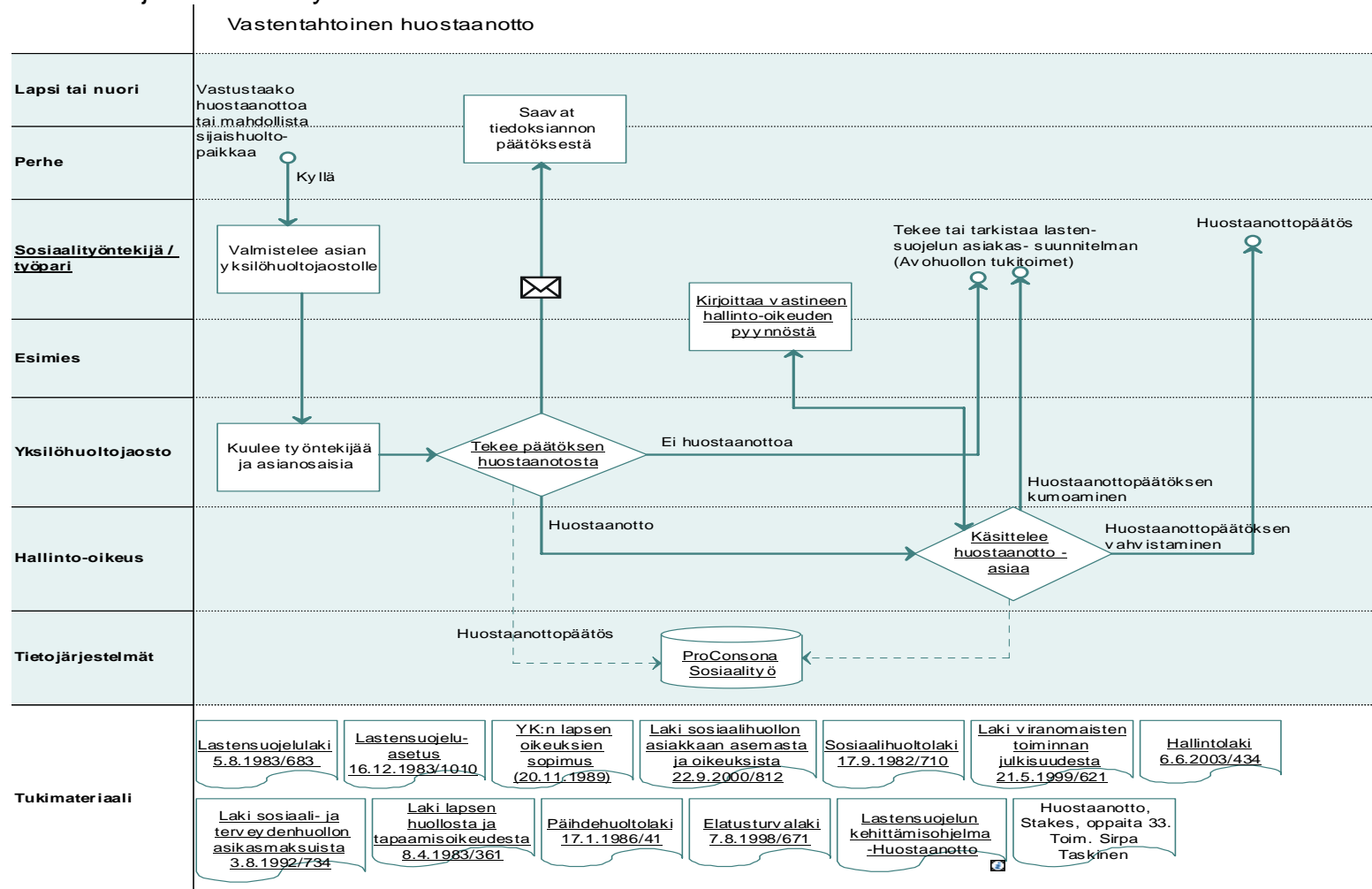
Lastensuojelun sosiaalityö

20/54



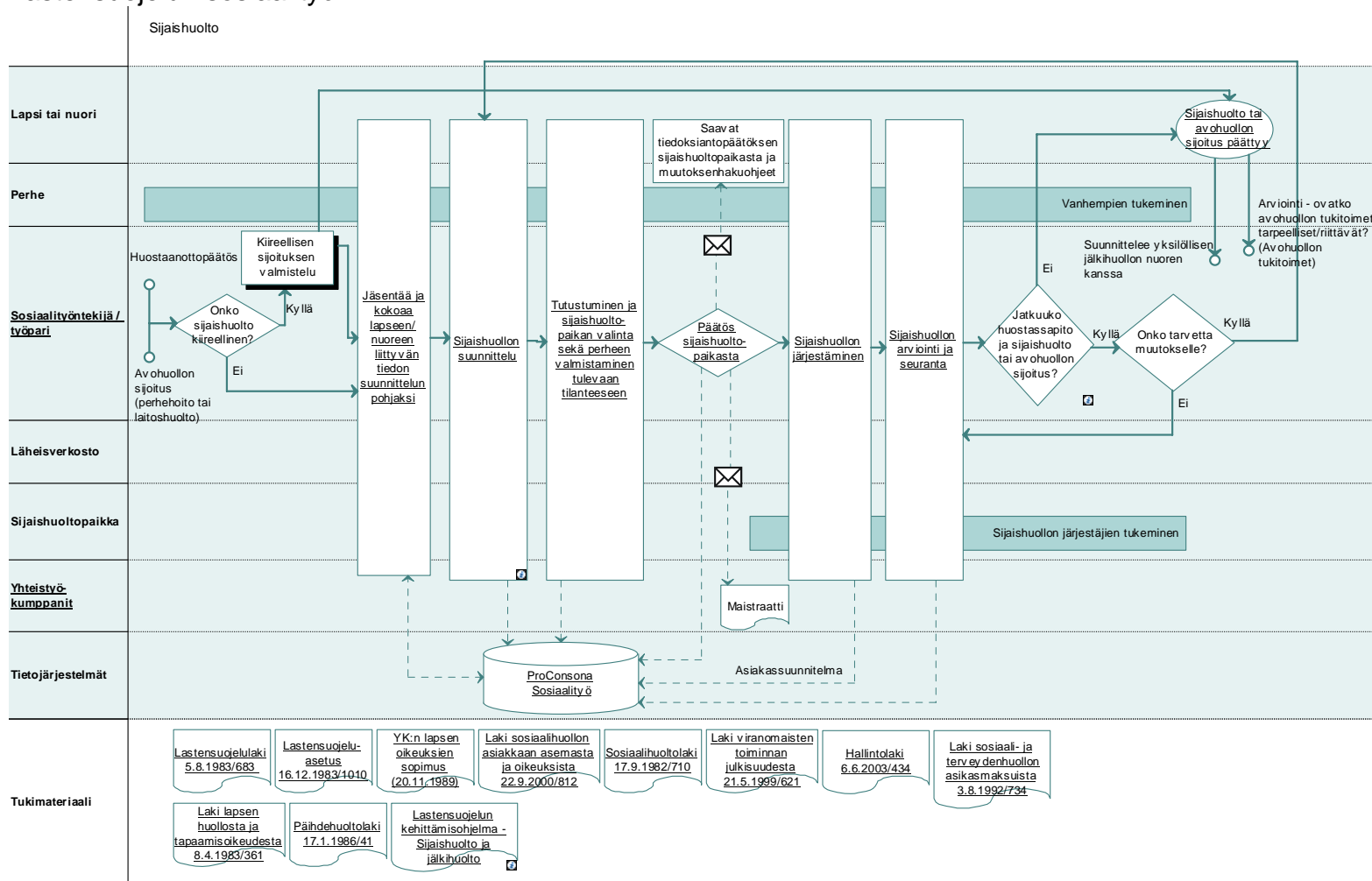
Lastensuojelun sosiaalityö

22/54



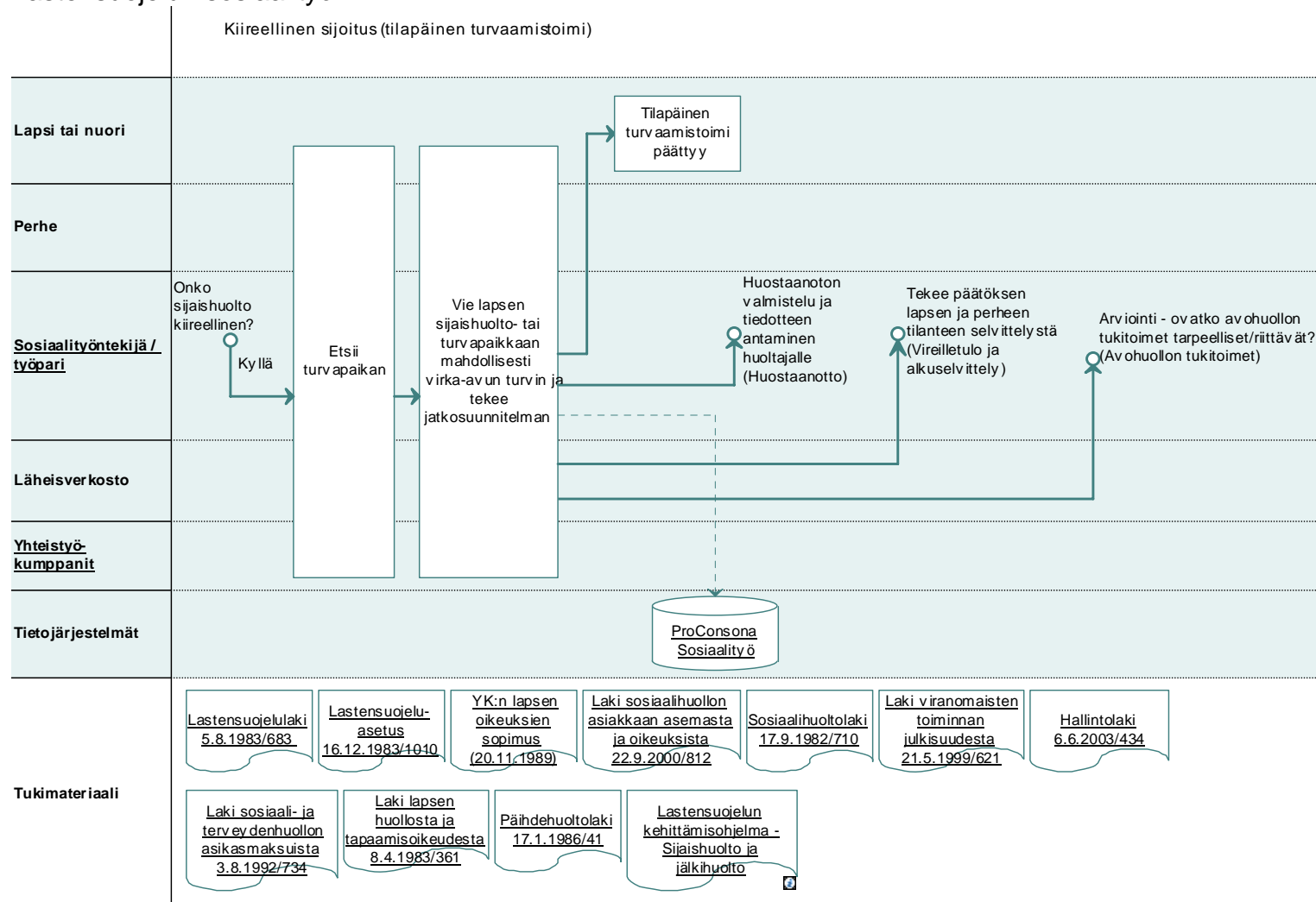
Lastensuojelun sosiaalityö

23/54



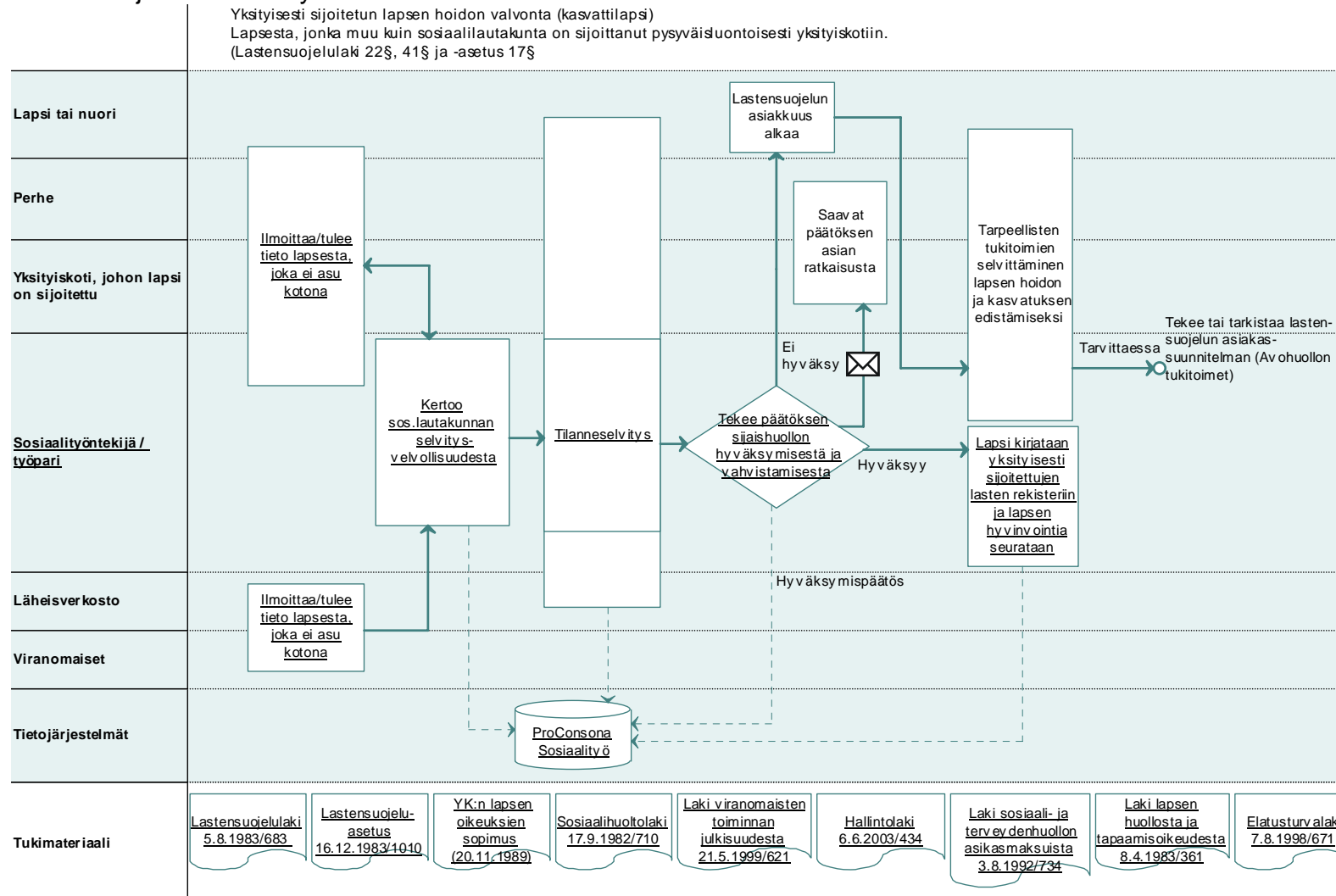
Lastensuojelun sosiaalityö

24/54



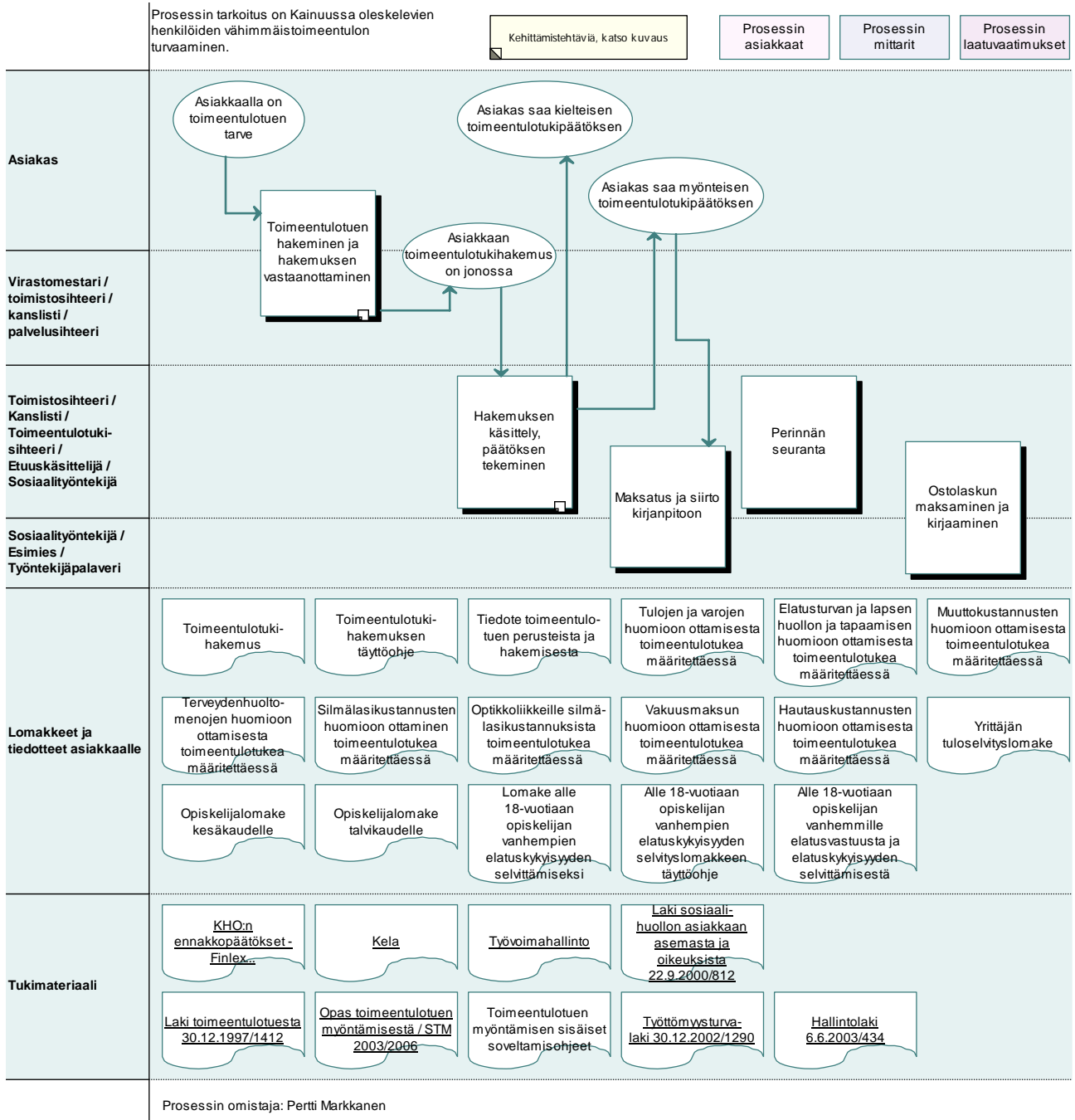
Lastensuojelun sosiaalityö

26/54

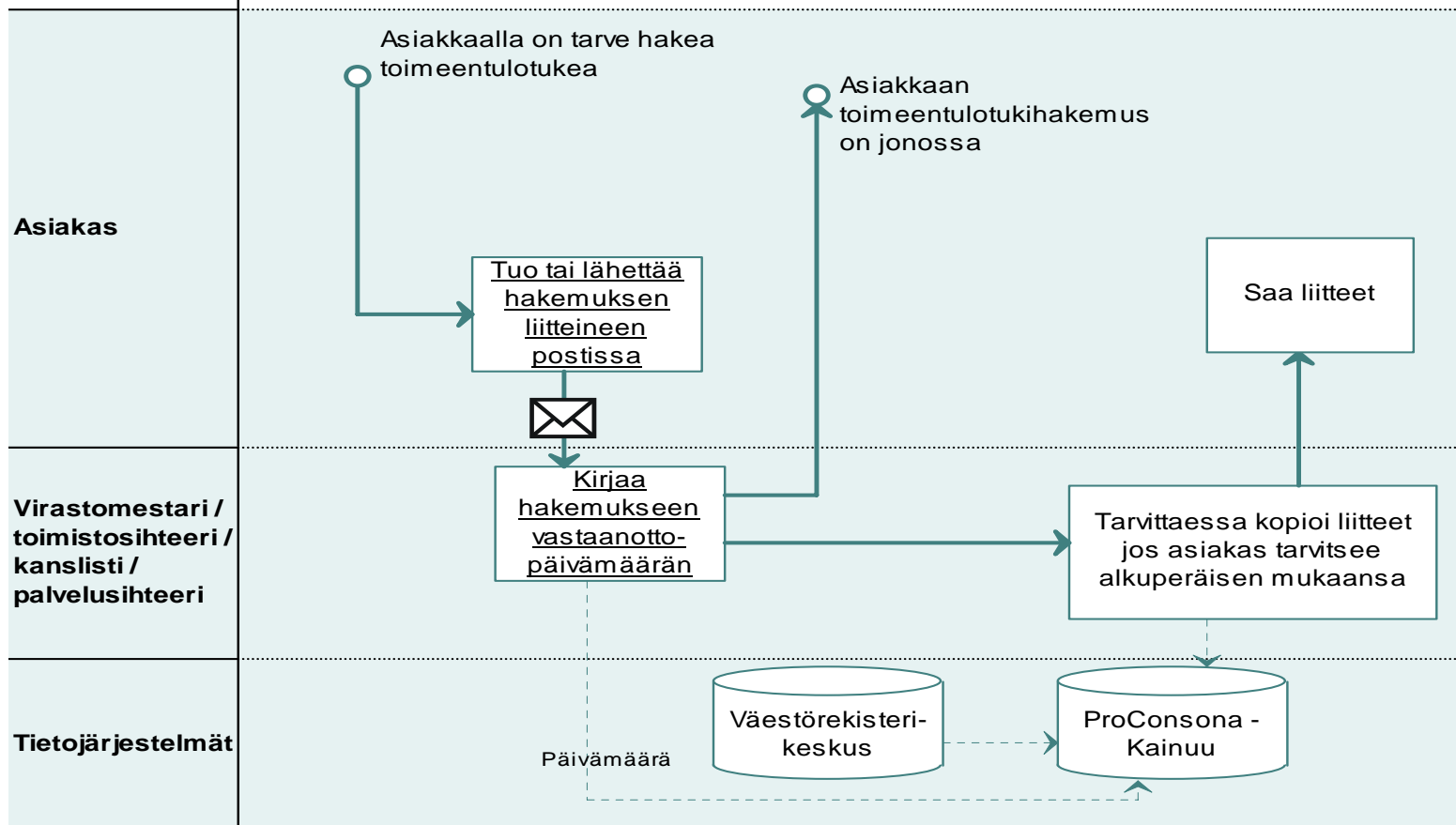


Toimeentulotuki

27/54

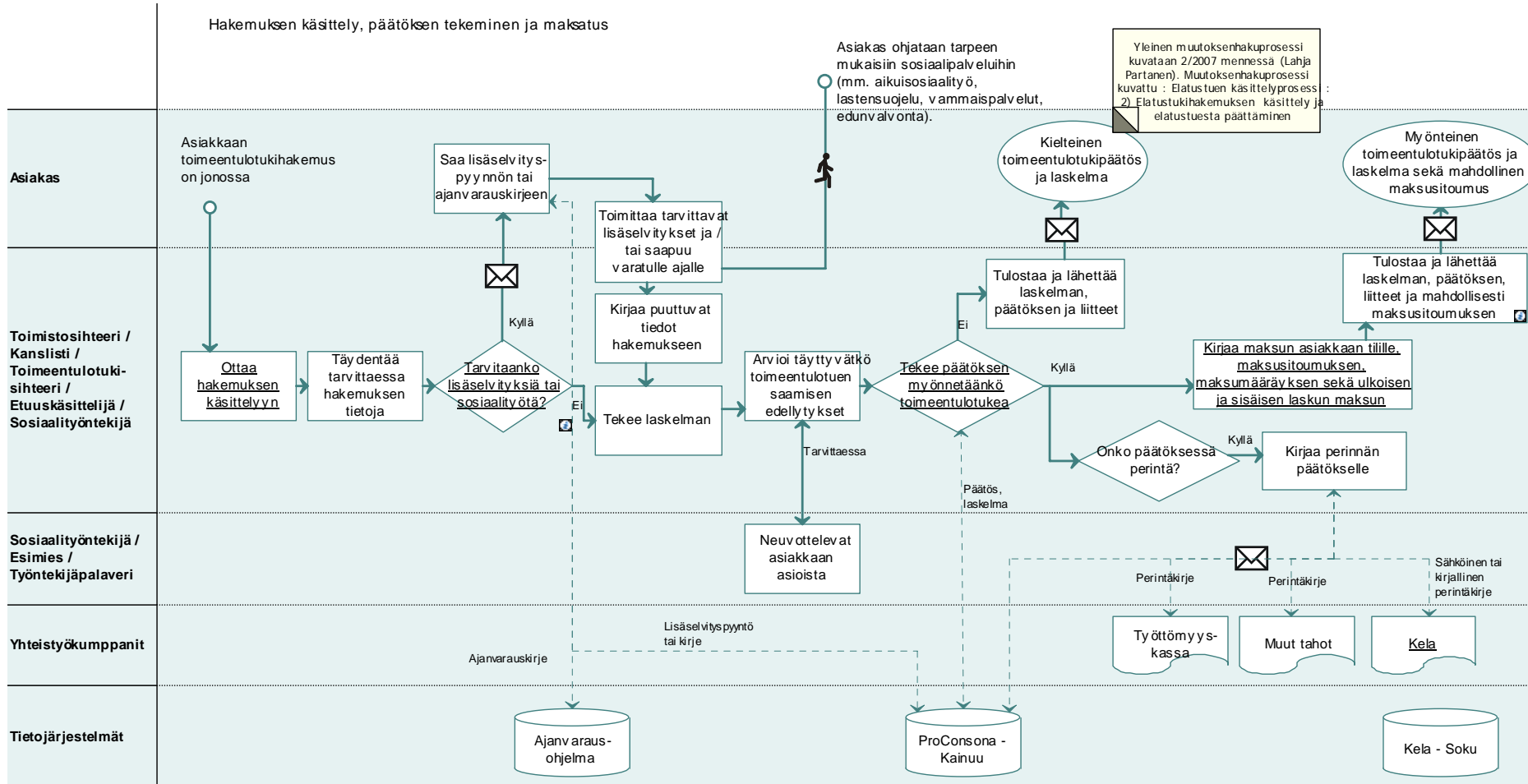


Toimeentulotuen hakeminen ja hakemuksen vastaanottaminen



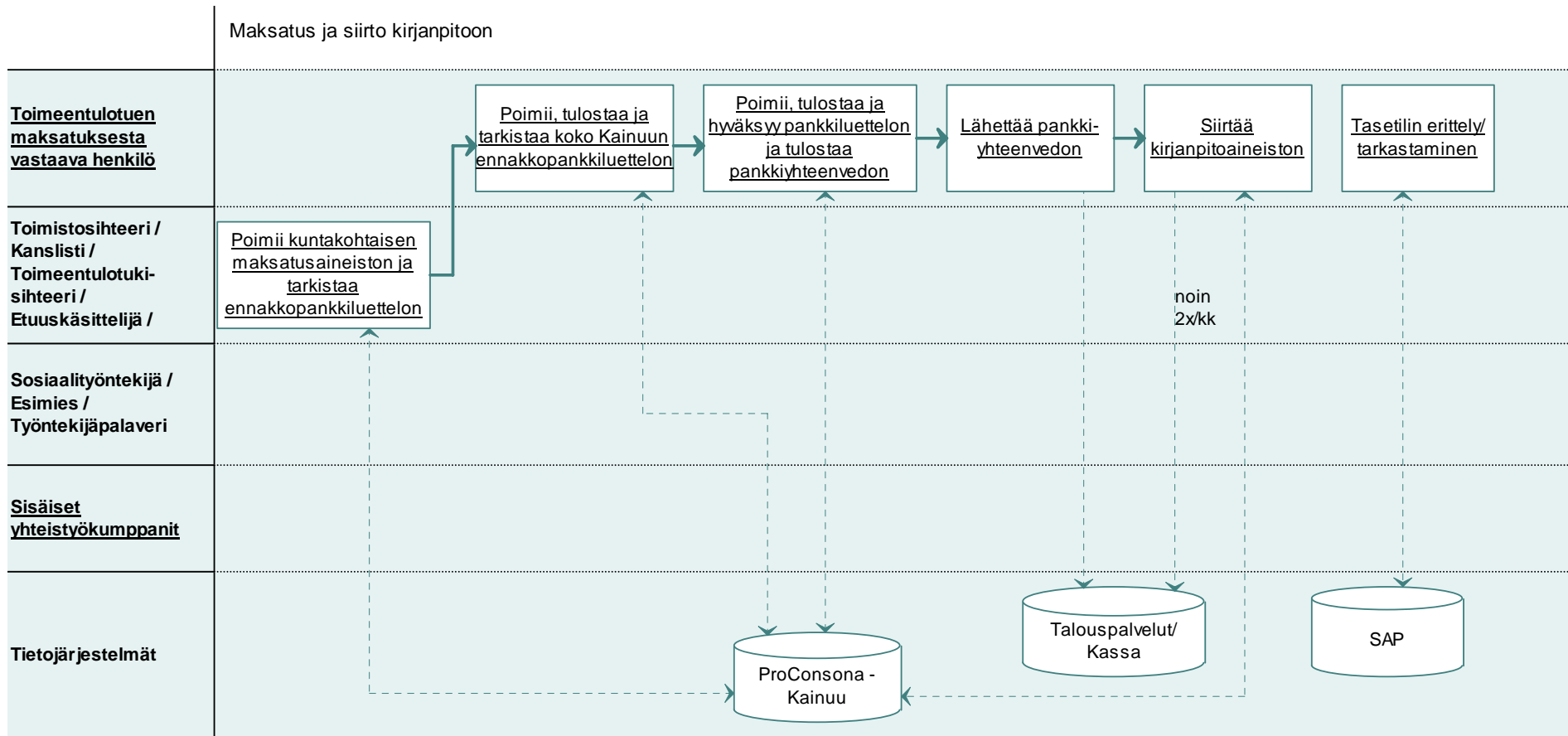
Toimeentulotuki

29/54



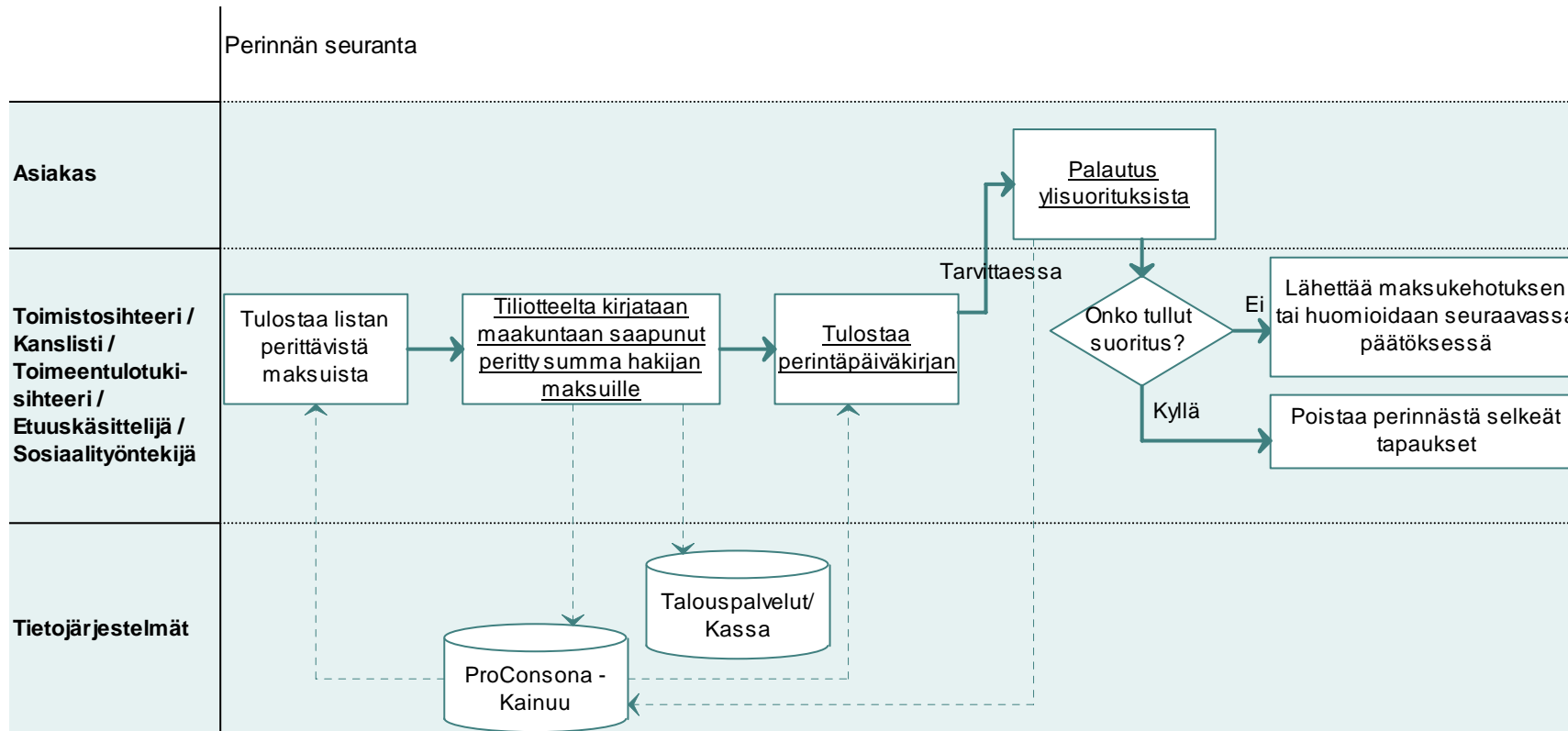
Toimeentulotuki

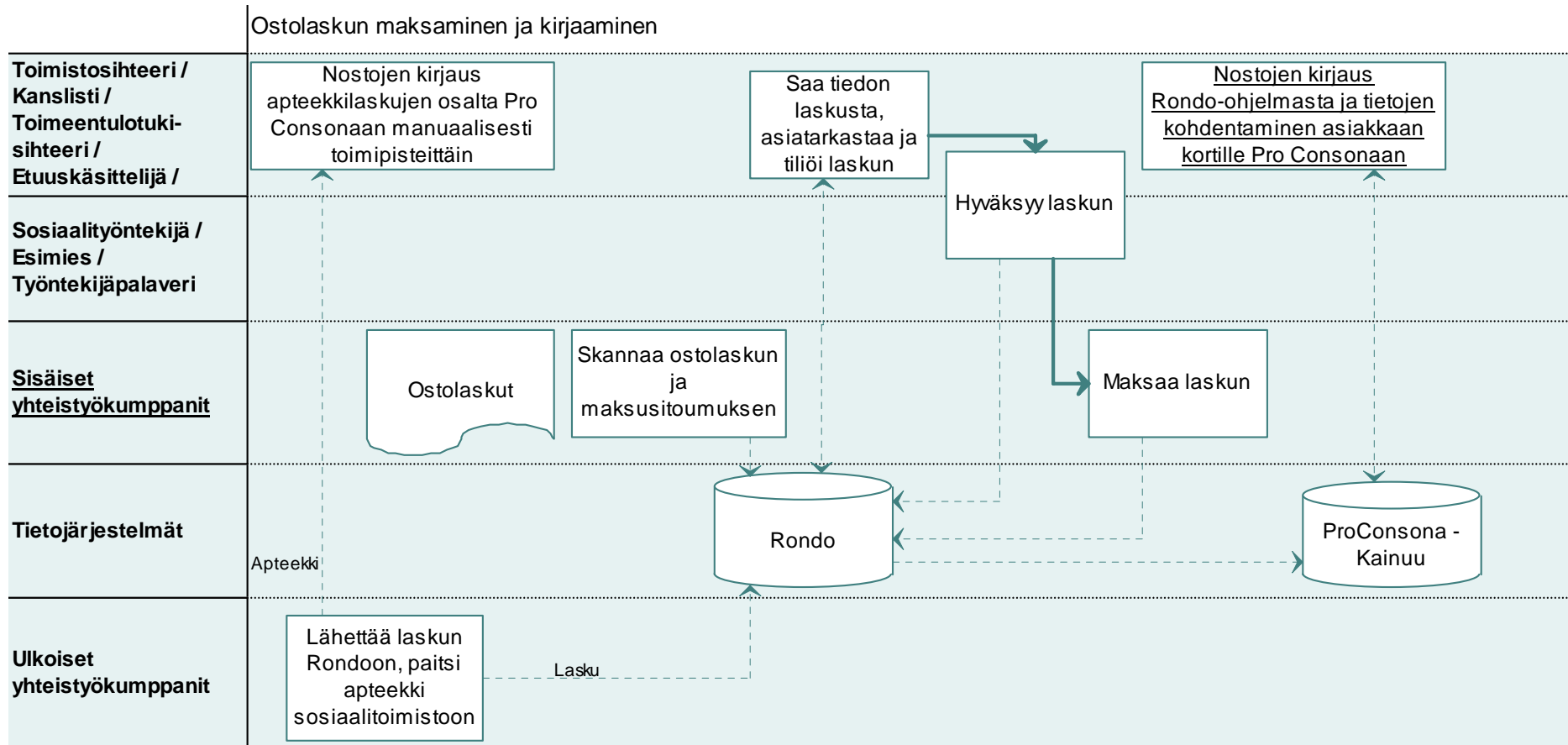
30/54



Toimeentulotuki

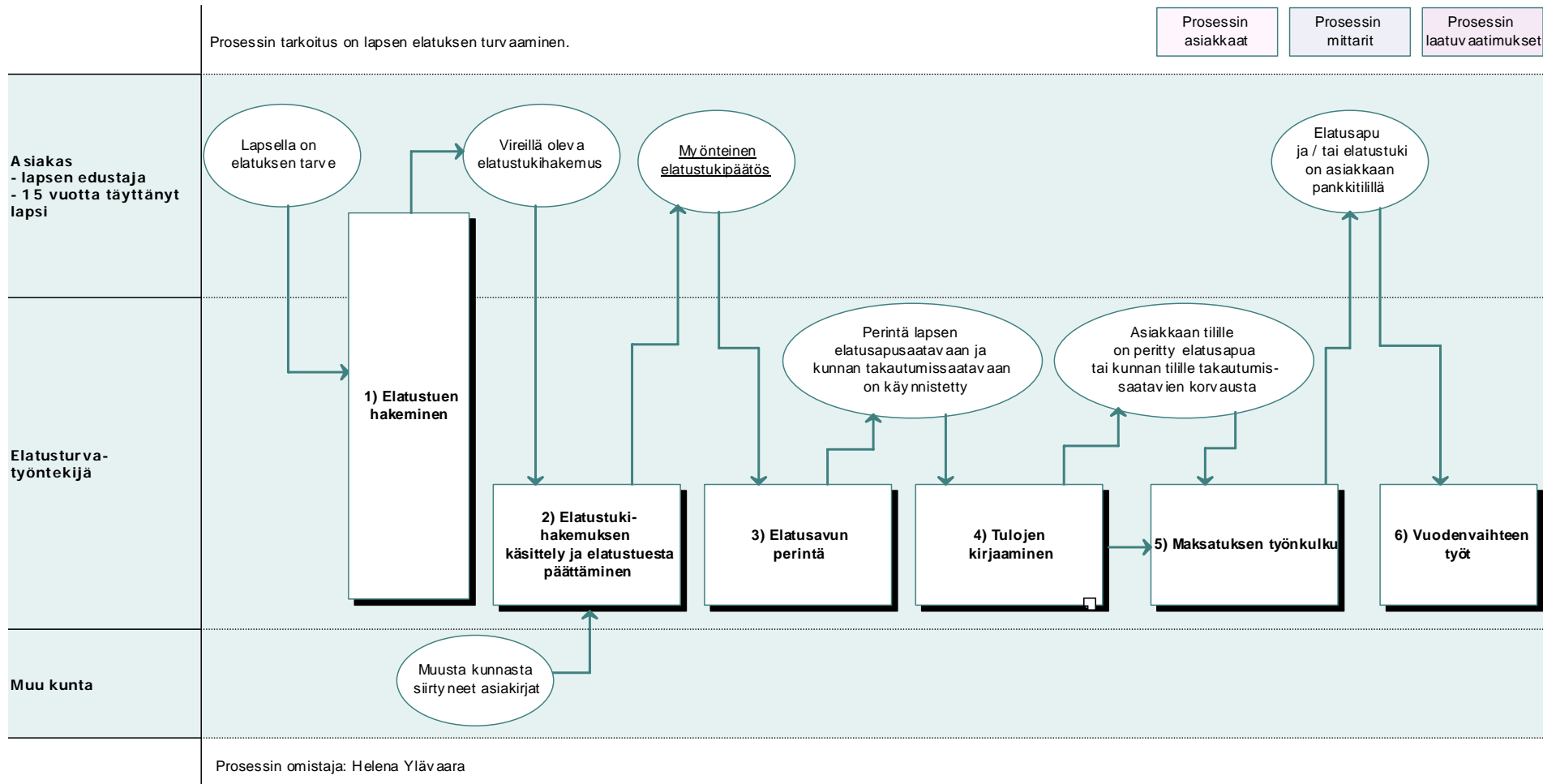
31/54





Elatusturva

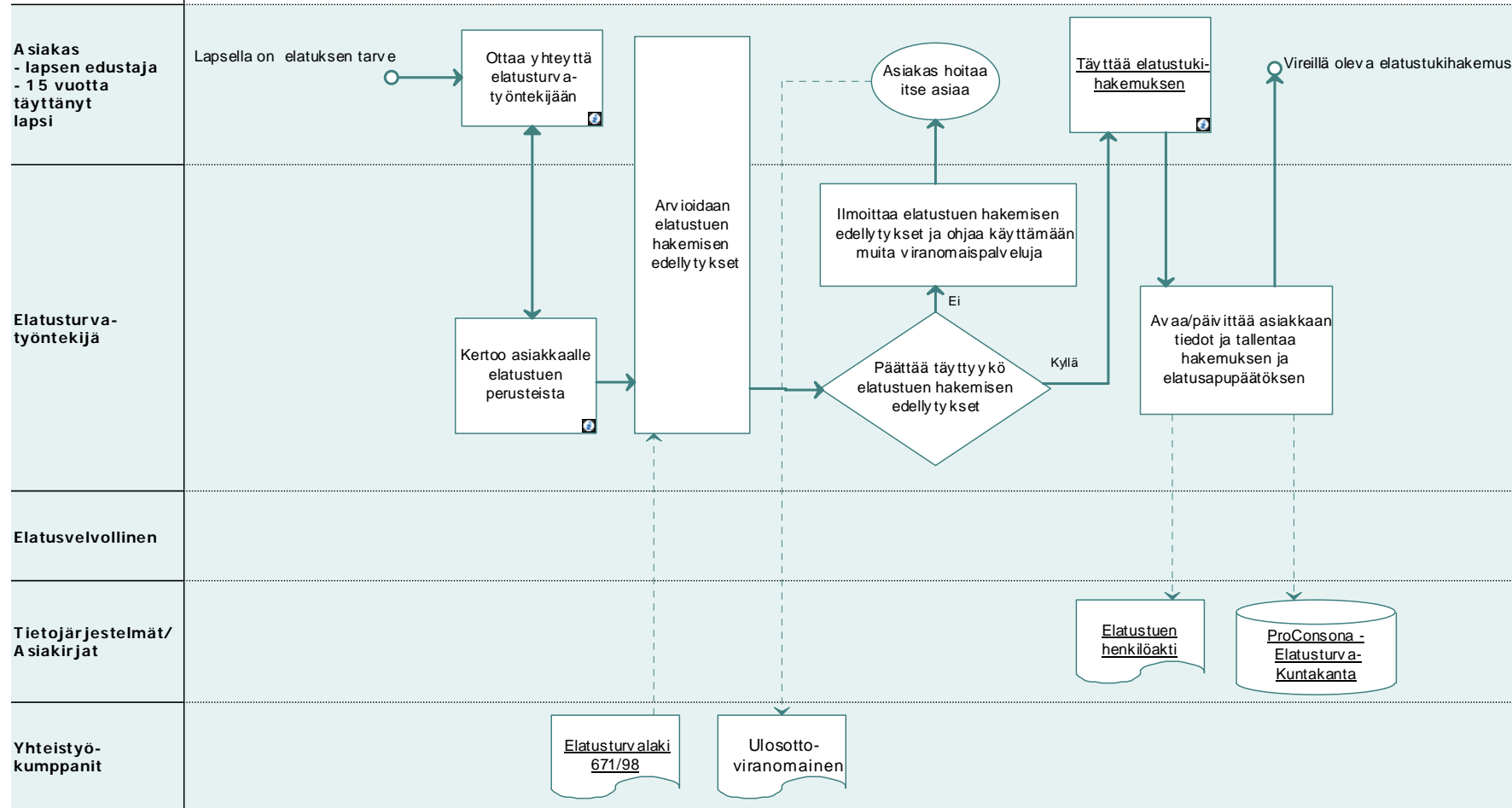
33/54



Elatusturva

34/54

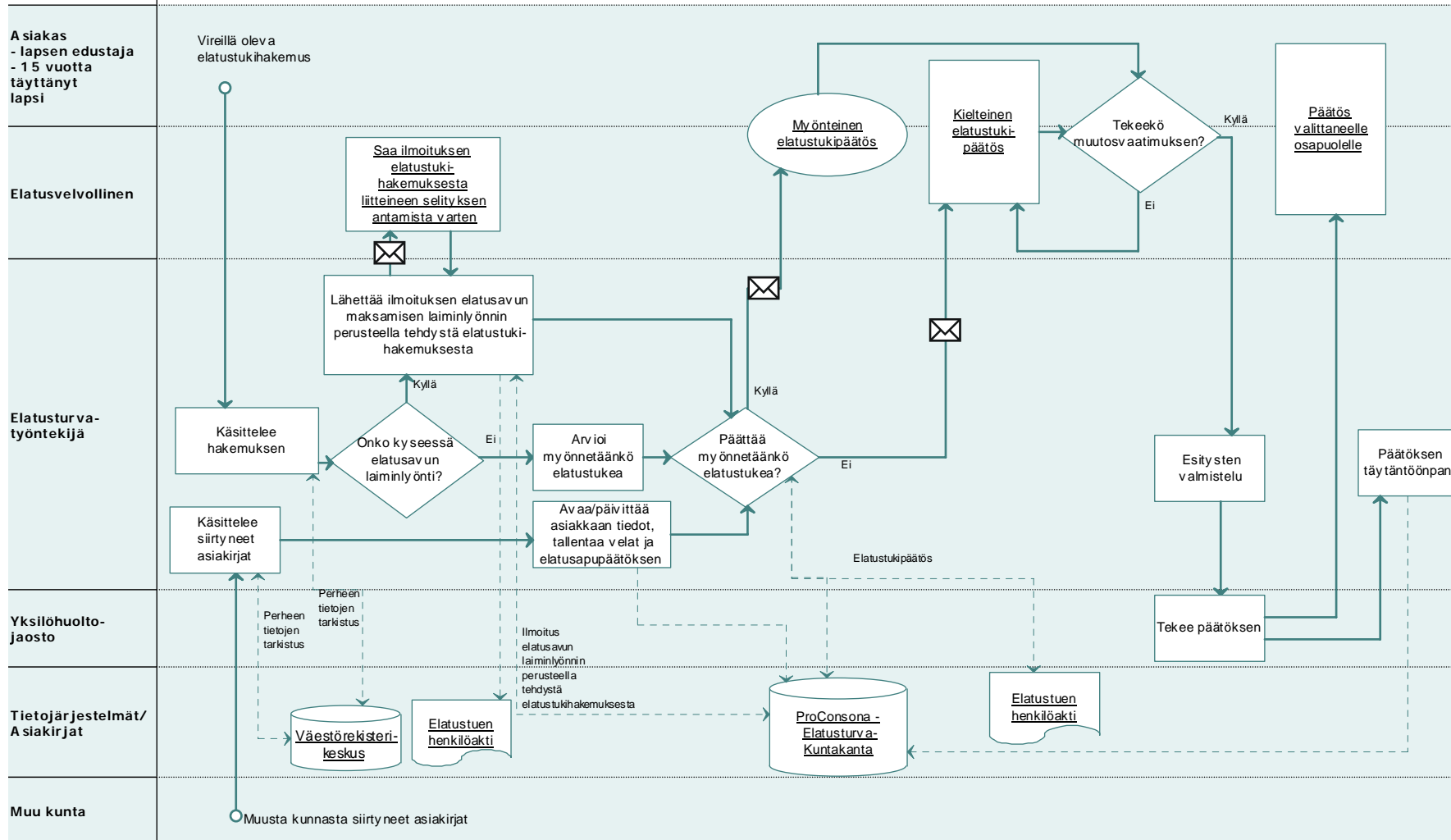
1) Elatustuen hakeminen



Elatusturva

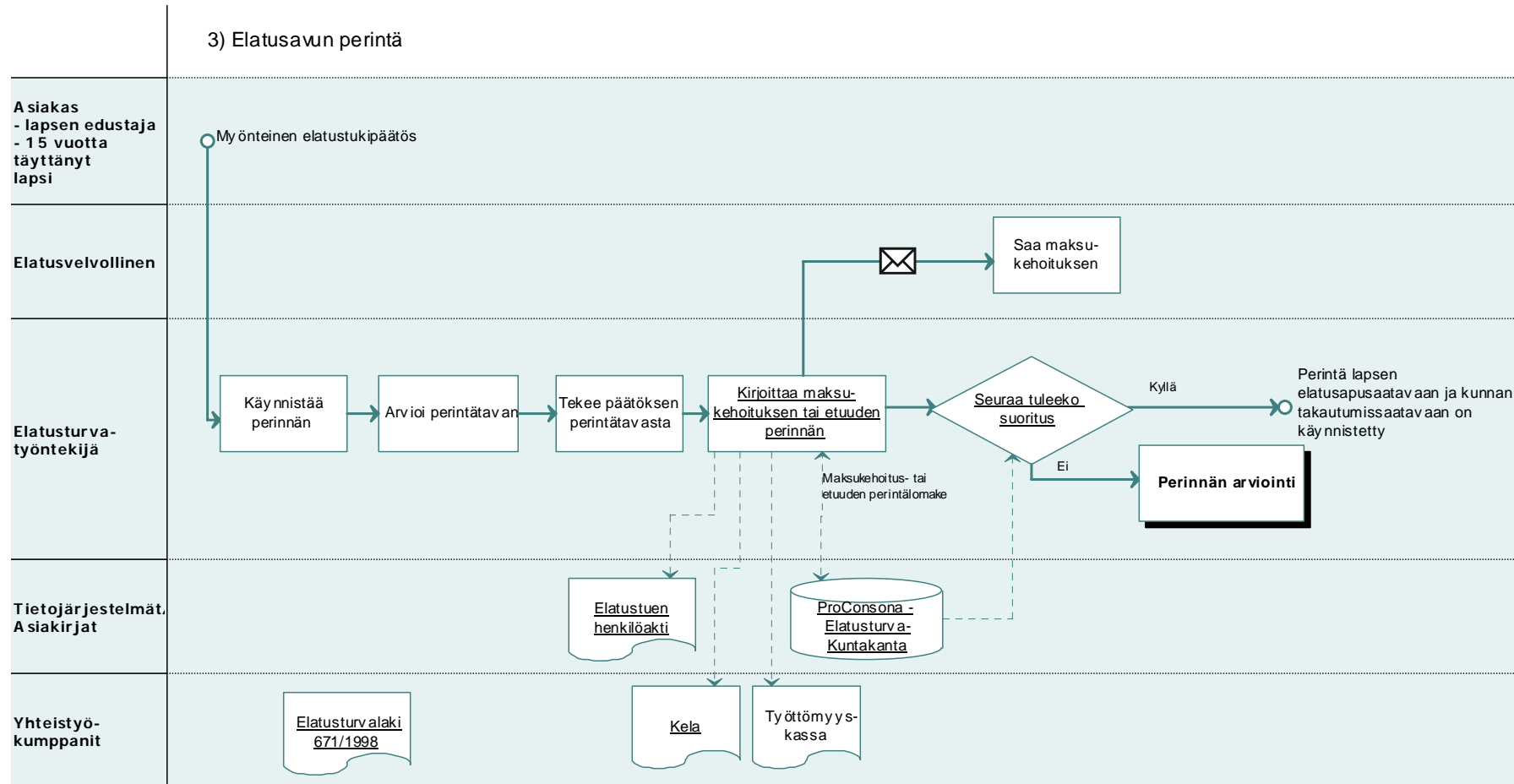
35/54

2) Elatustukihakemuksen käsittely ja elatuksesta päättäminen



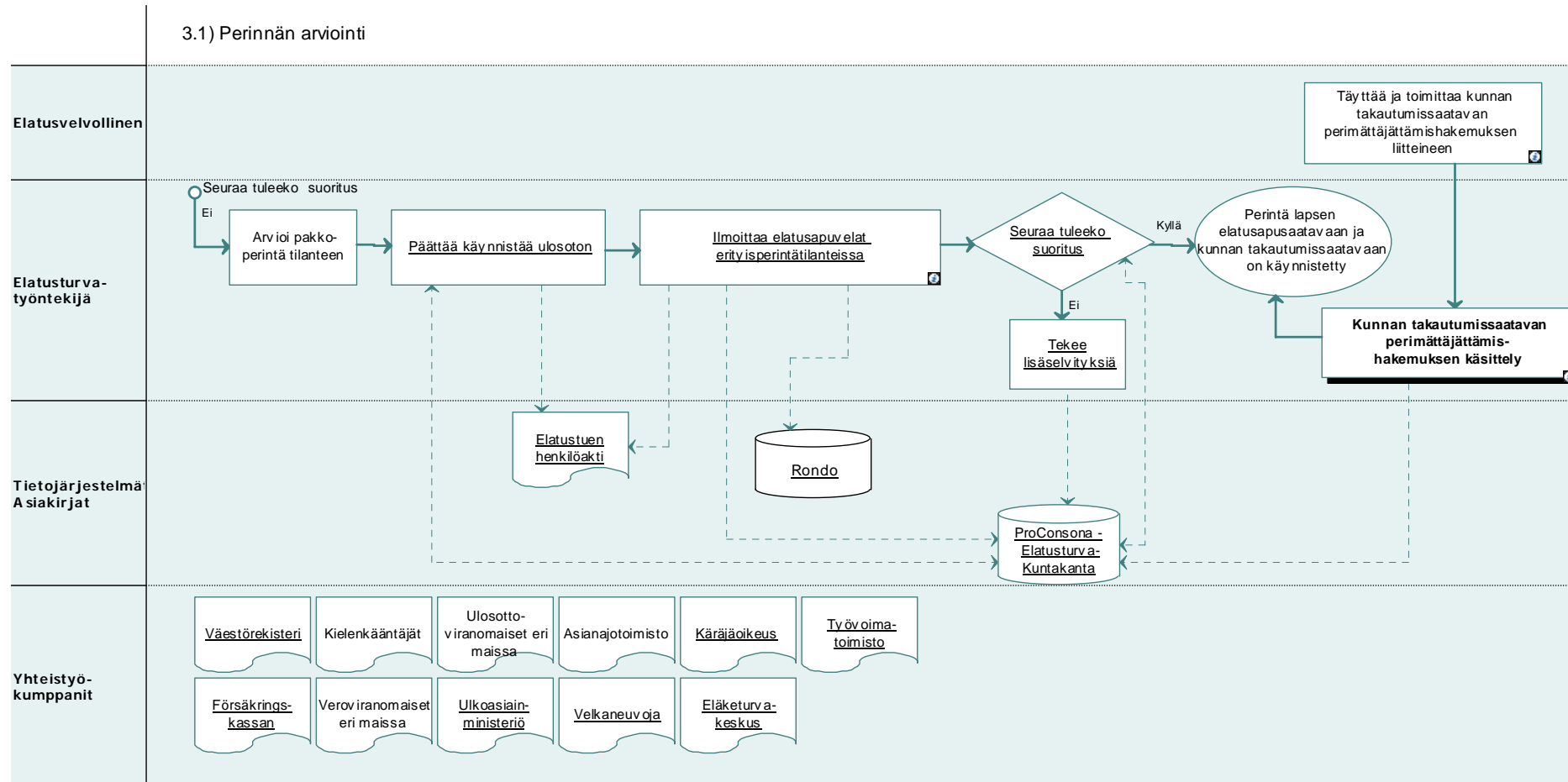
Elatusturva

36/54



Elatusturva

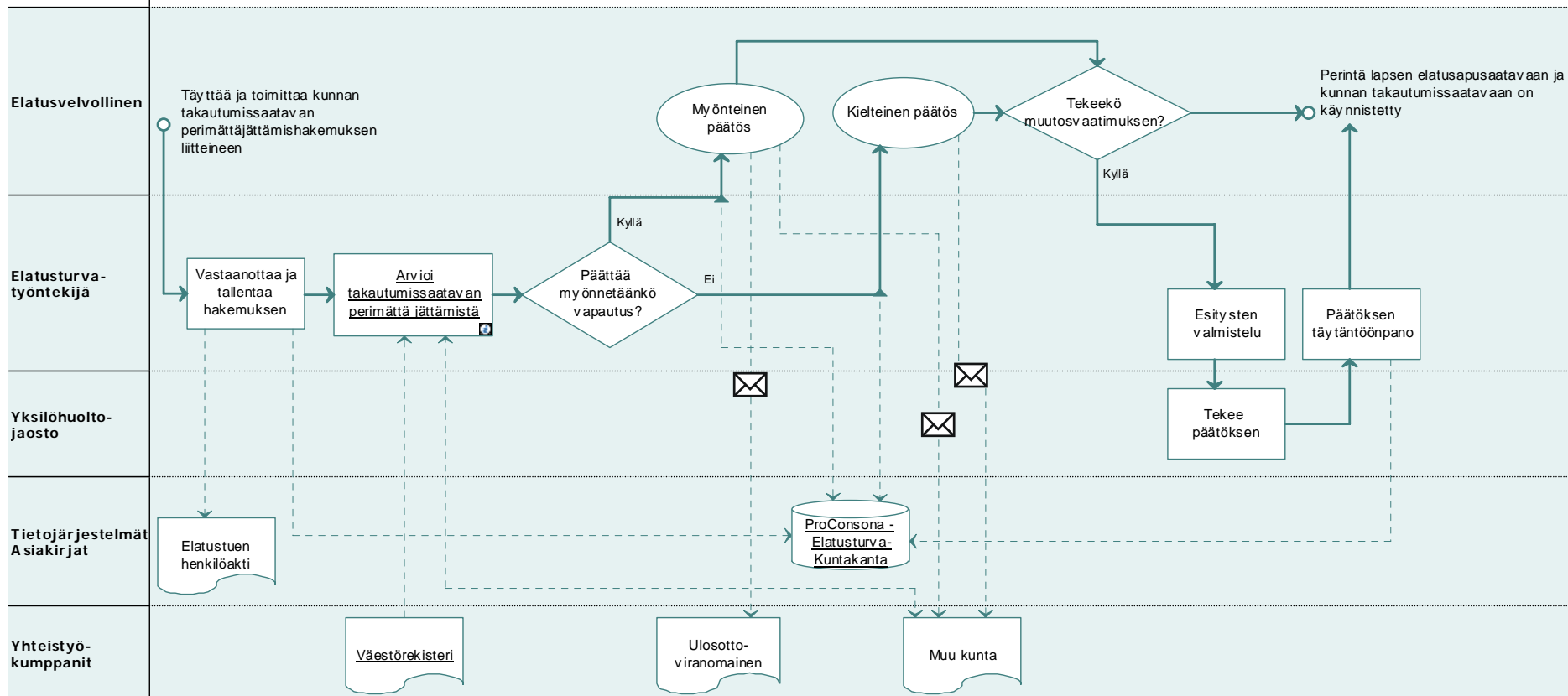
37/54



Elatusturva

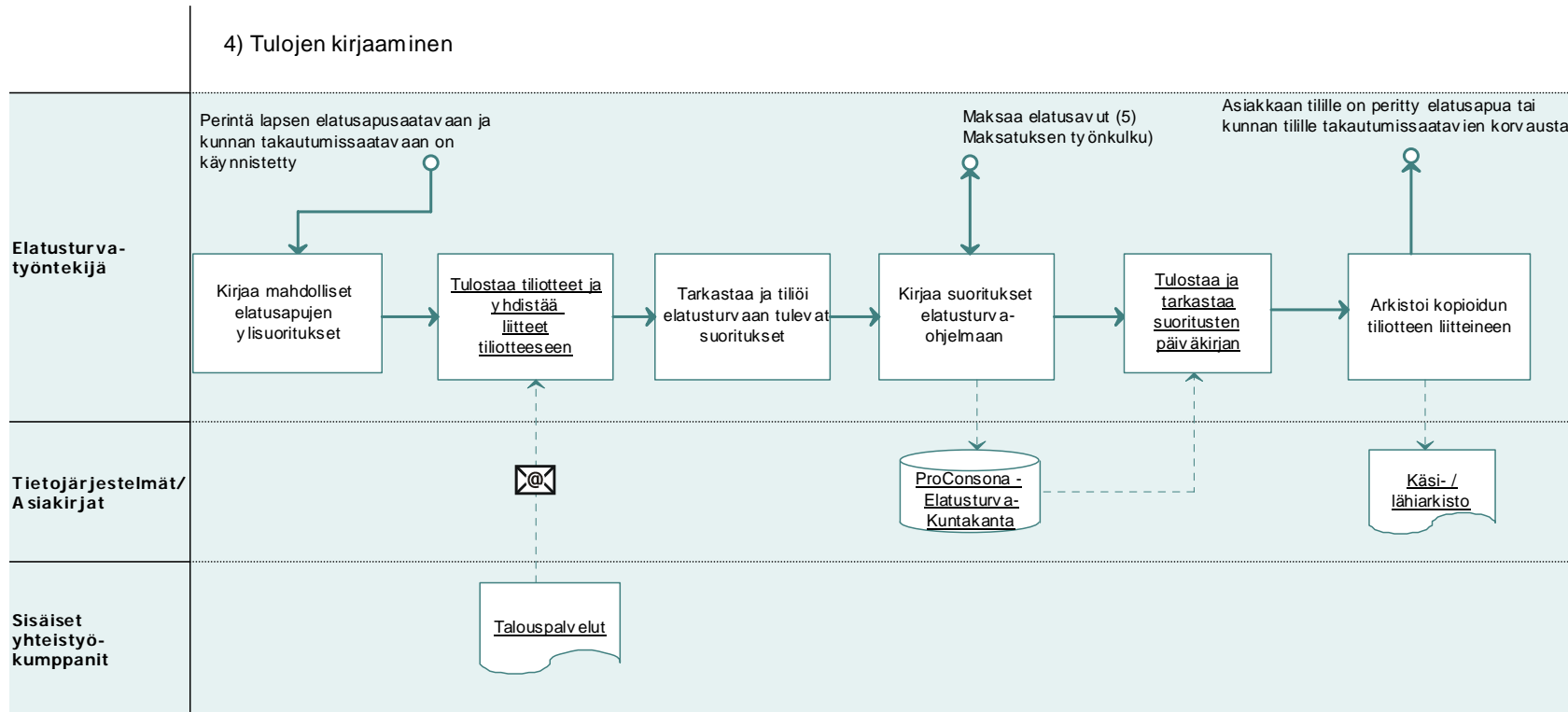
38/54

3.2) Kunnan takautumissaatavan perimättä jättämishakemuksen käsittely



Elatusturva

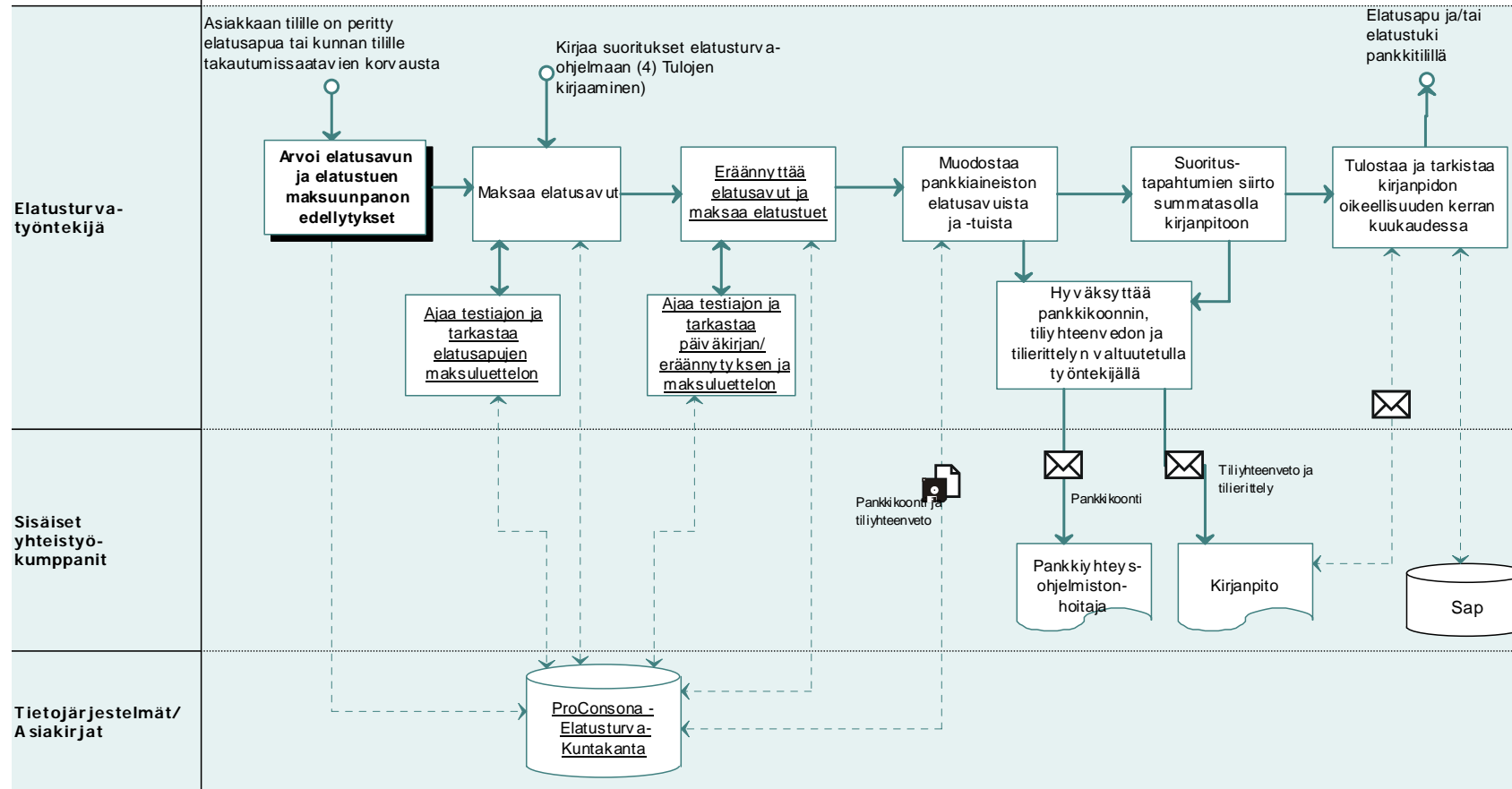
39/54



Elatusturva

40/54

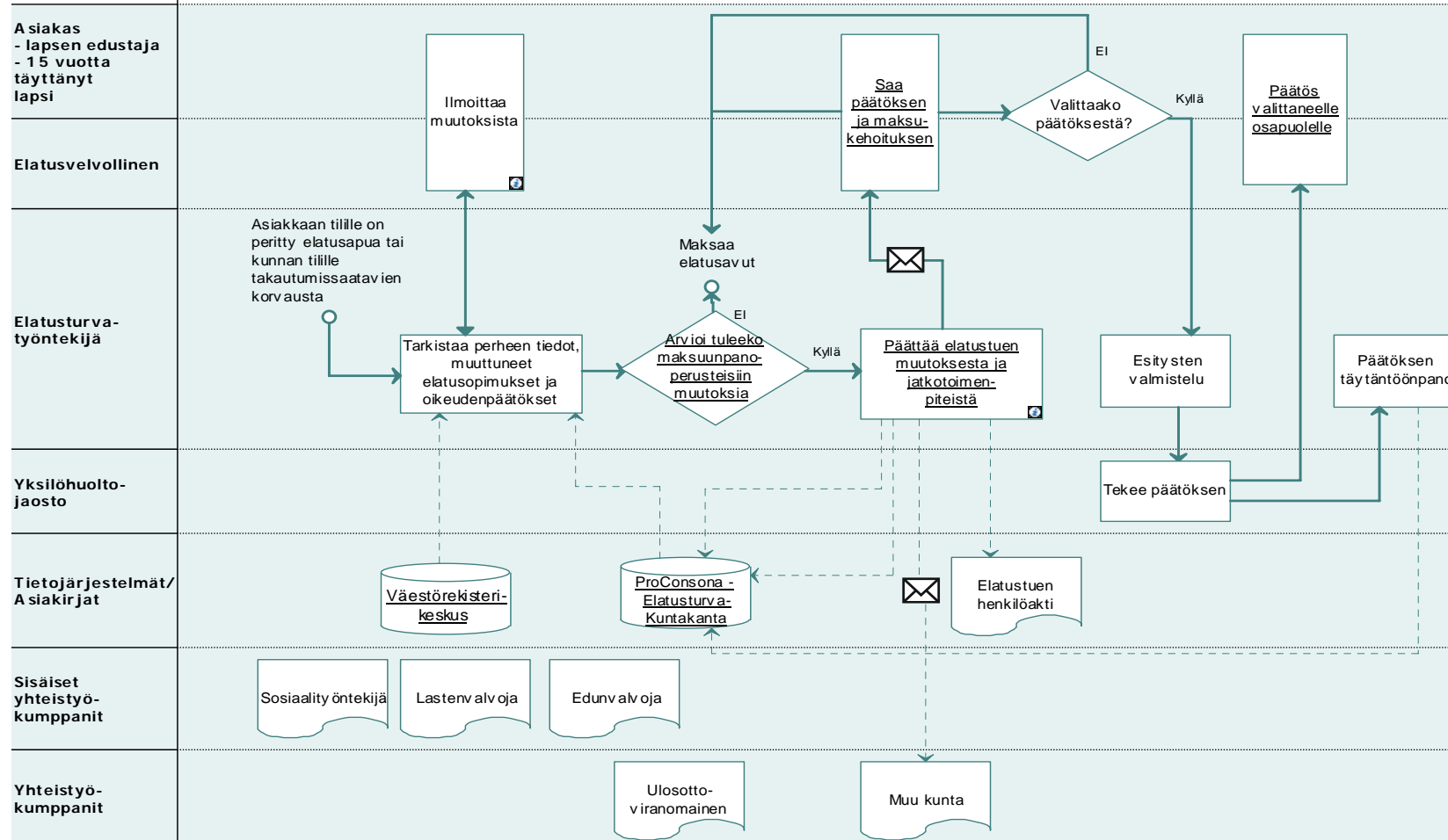
5) Maksatuksen työnkulku



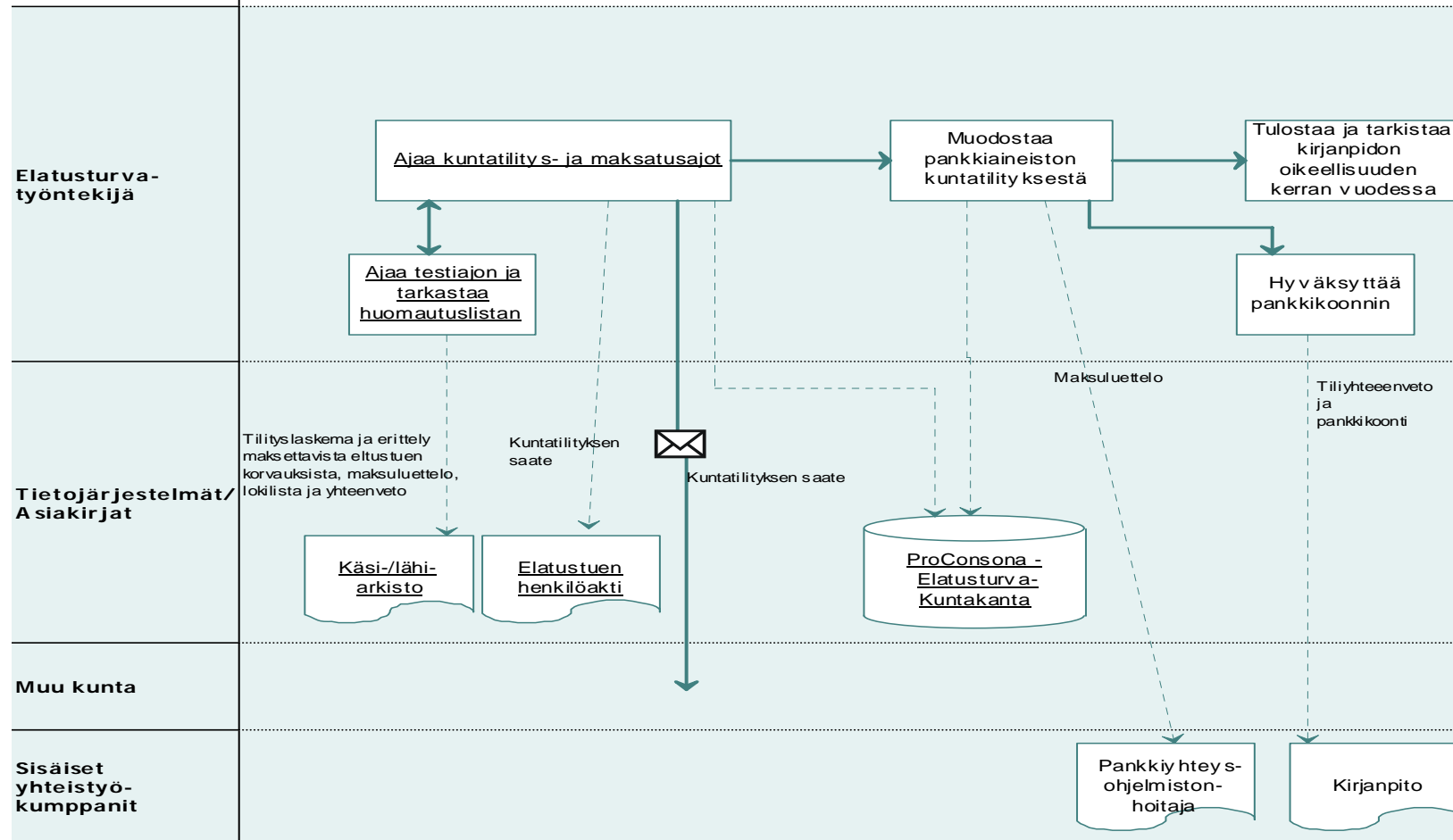
Elatusturva

41/54

5. 1) Elatusavun ja elatustuen maksuunpanon edellytysten arviointi

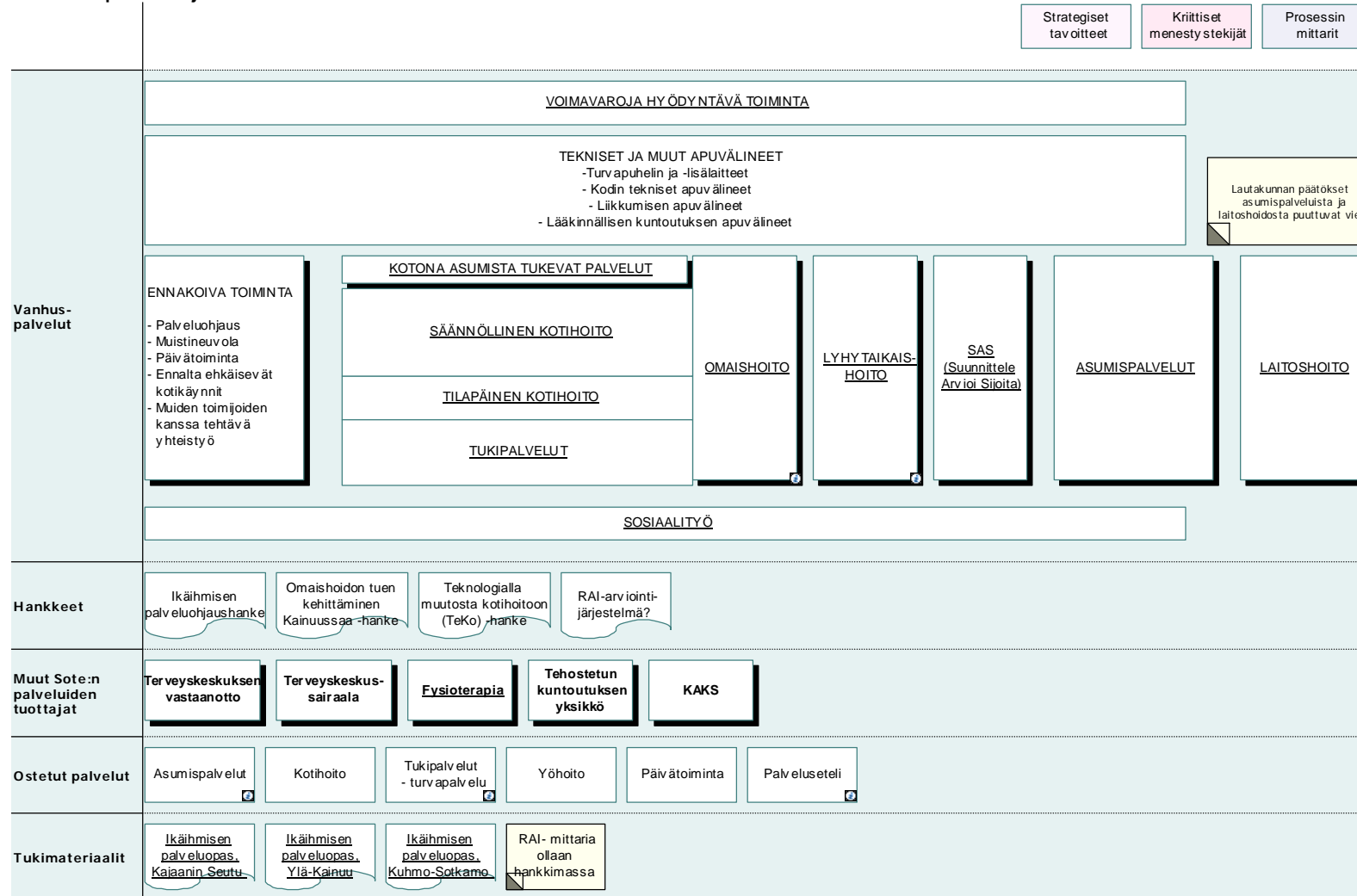


6.1) Kuntatiliitys



Vanhuspalvelujen kokonaisuus

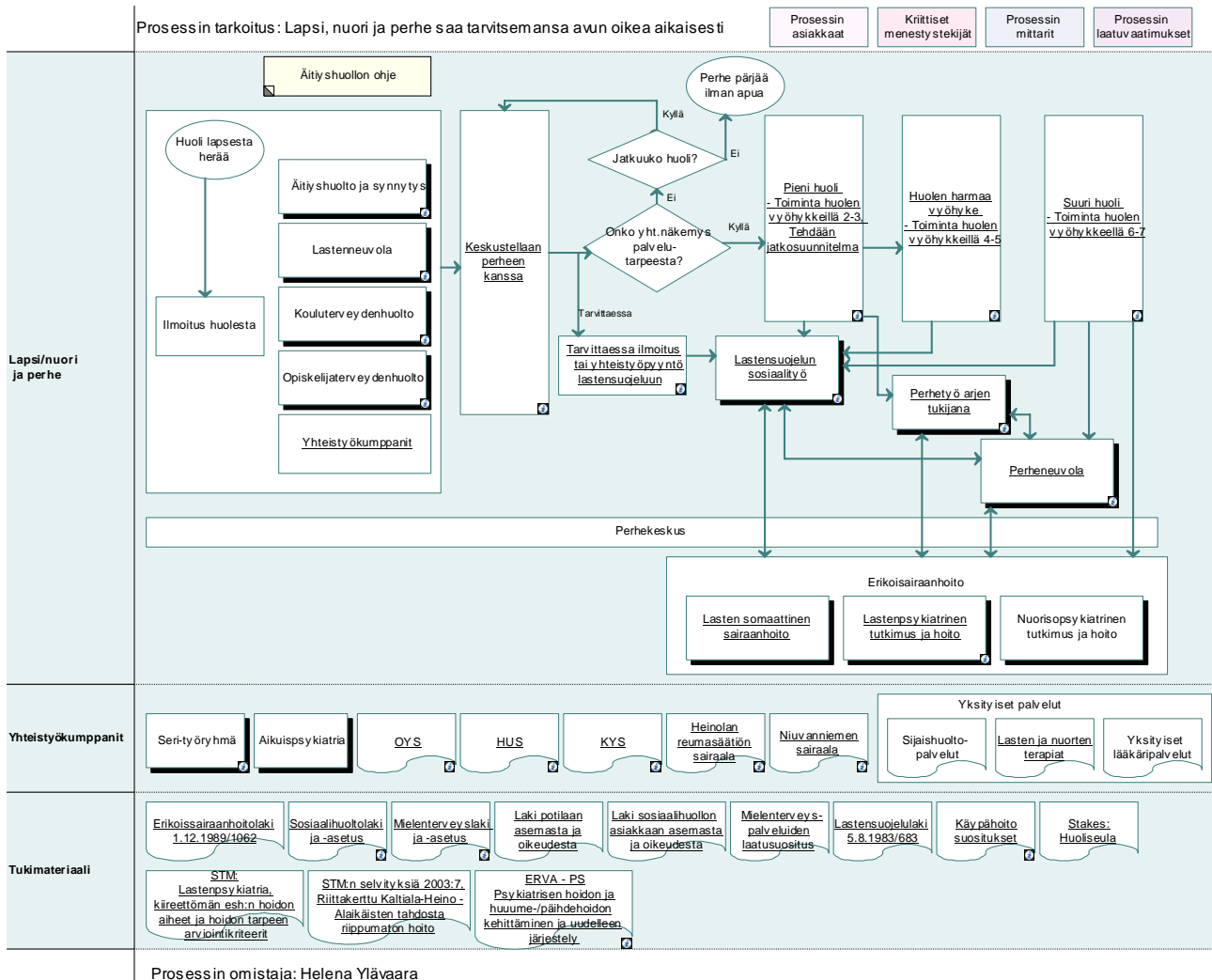
44/54



Prosessin omistaja: Eija Tolonen

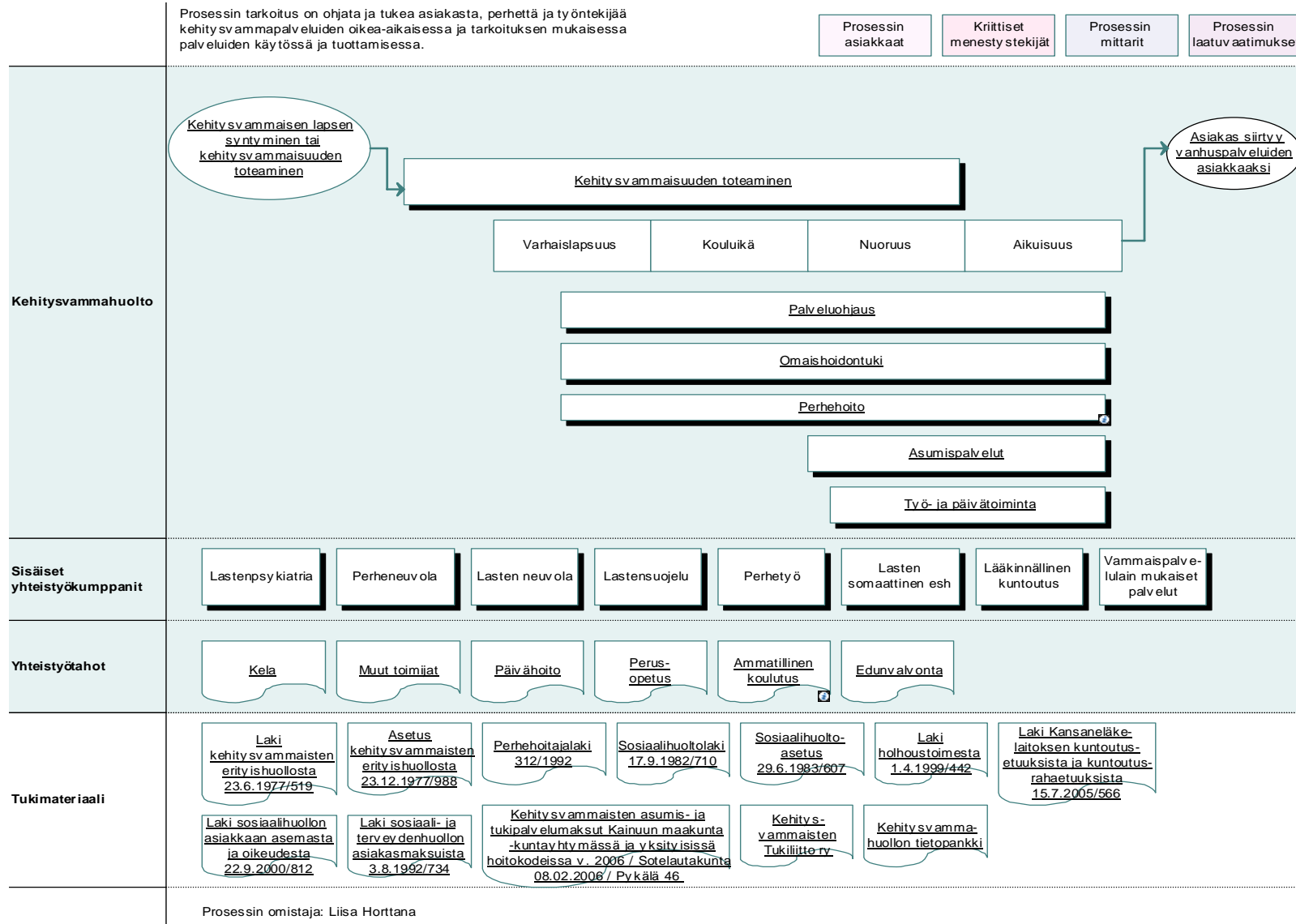
Selviytymisongelmissa olevan lapsen, nuoren ja perheen prosessi

45/54

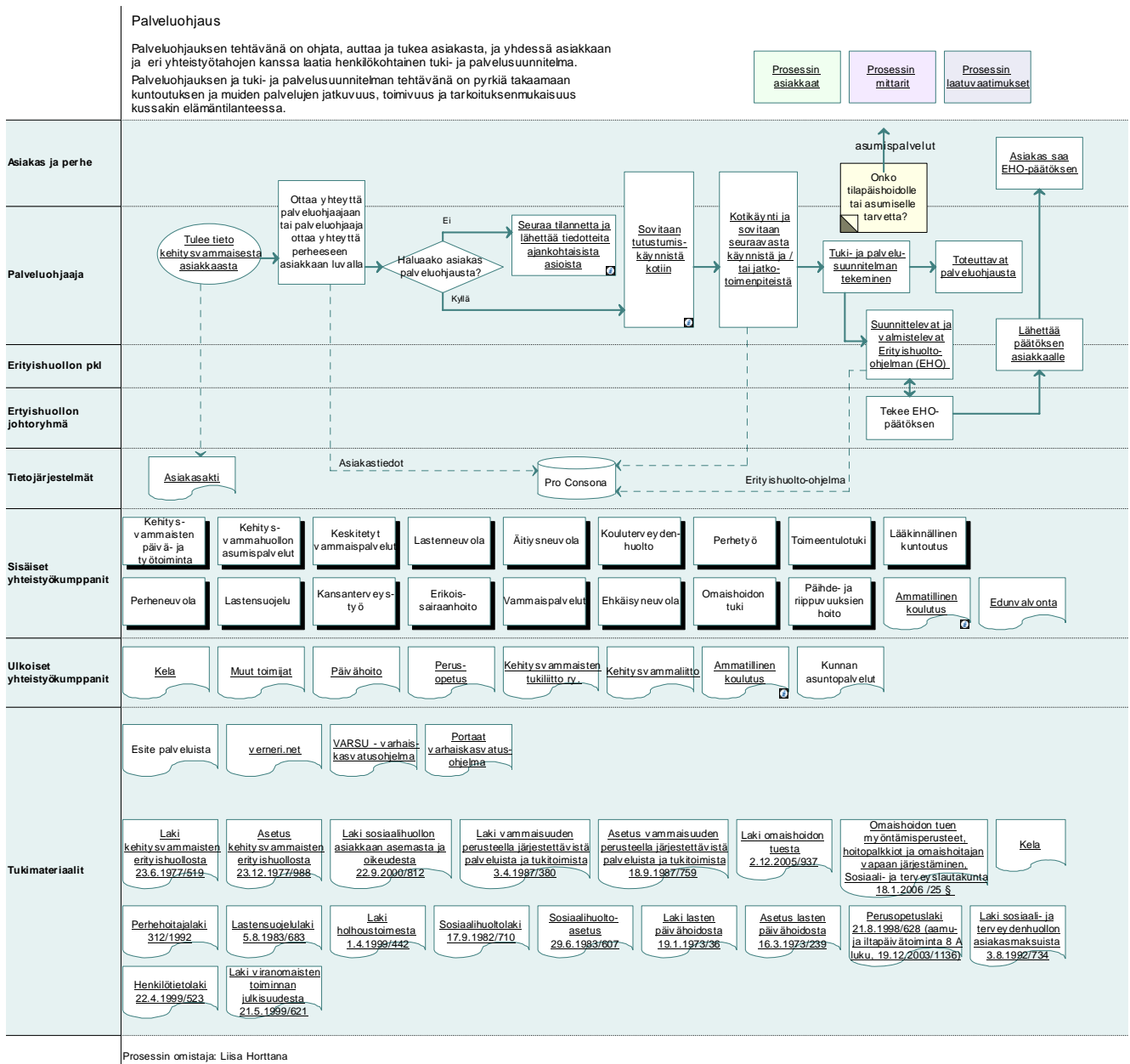


Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

46/54

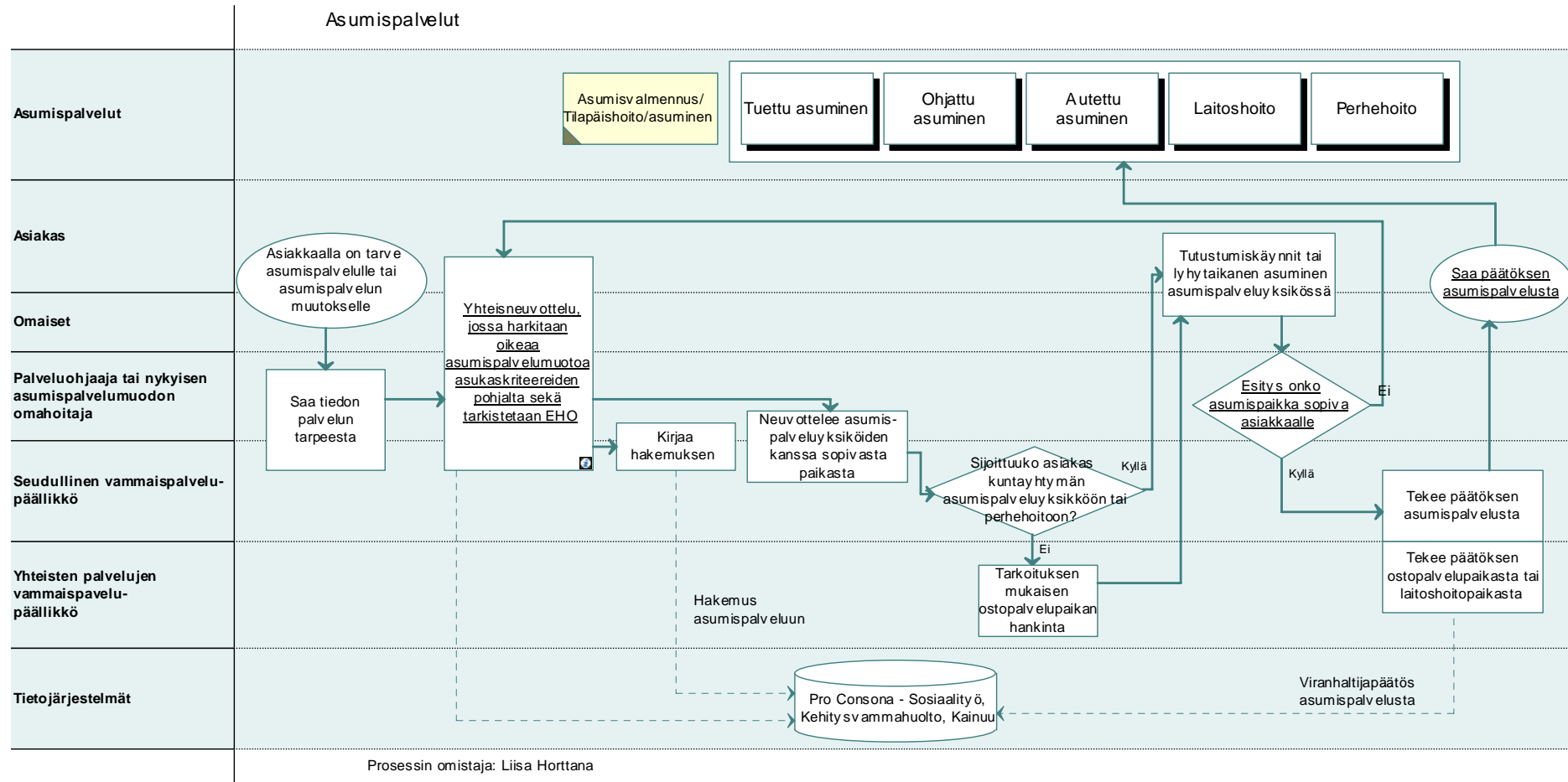


Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku



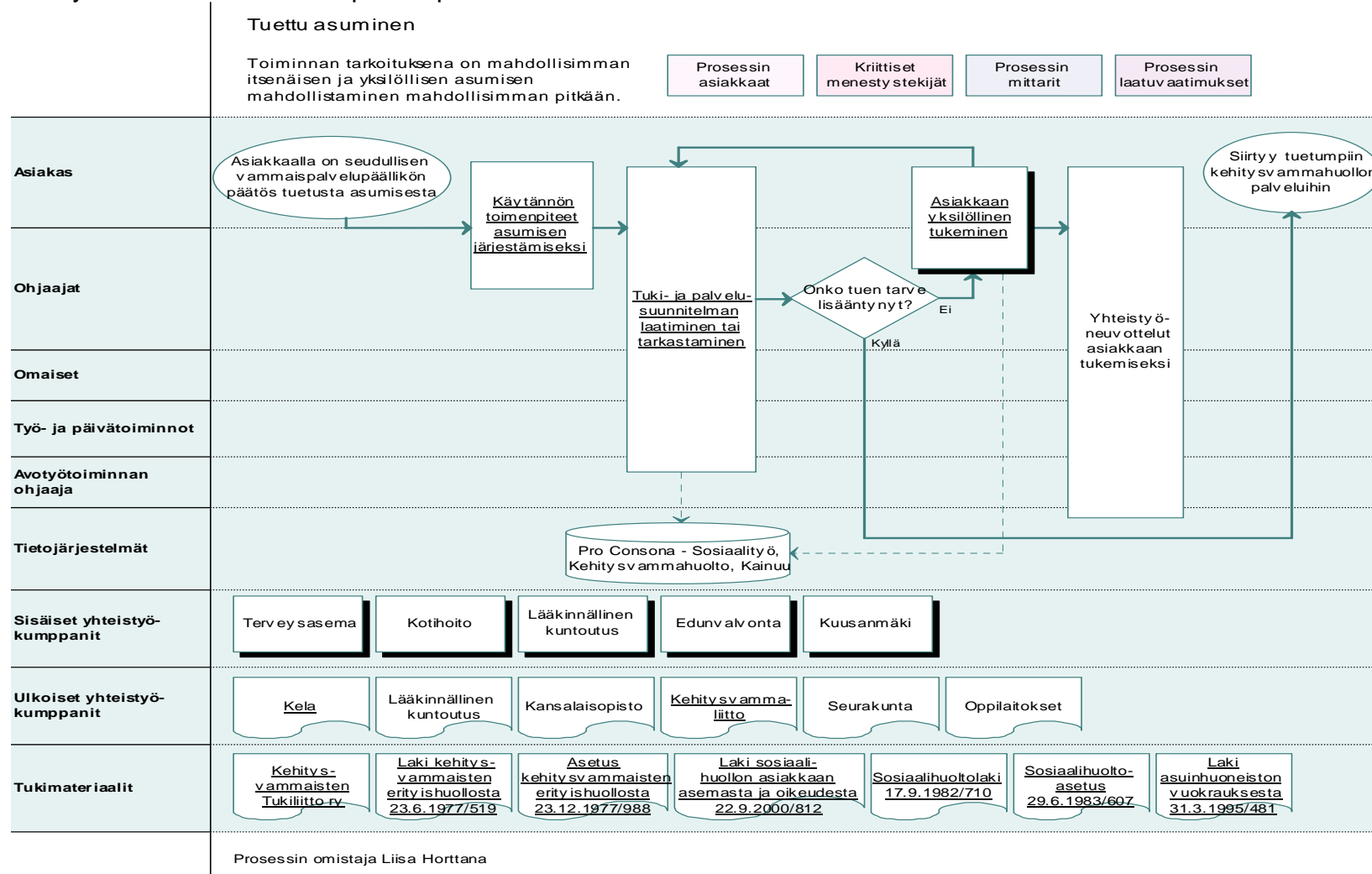
Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

48/54



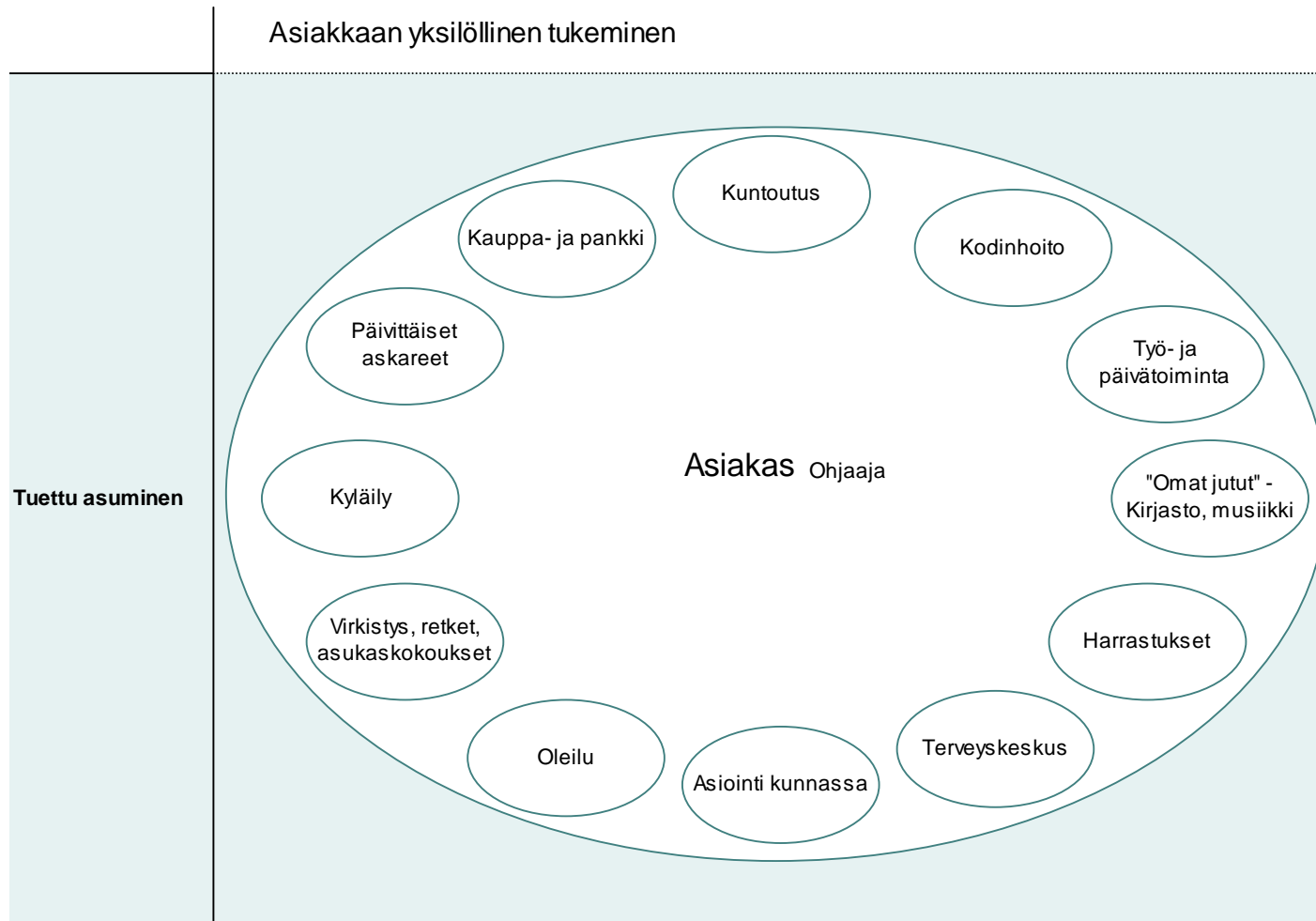
Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

49/54



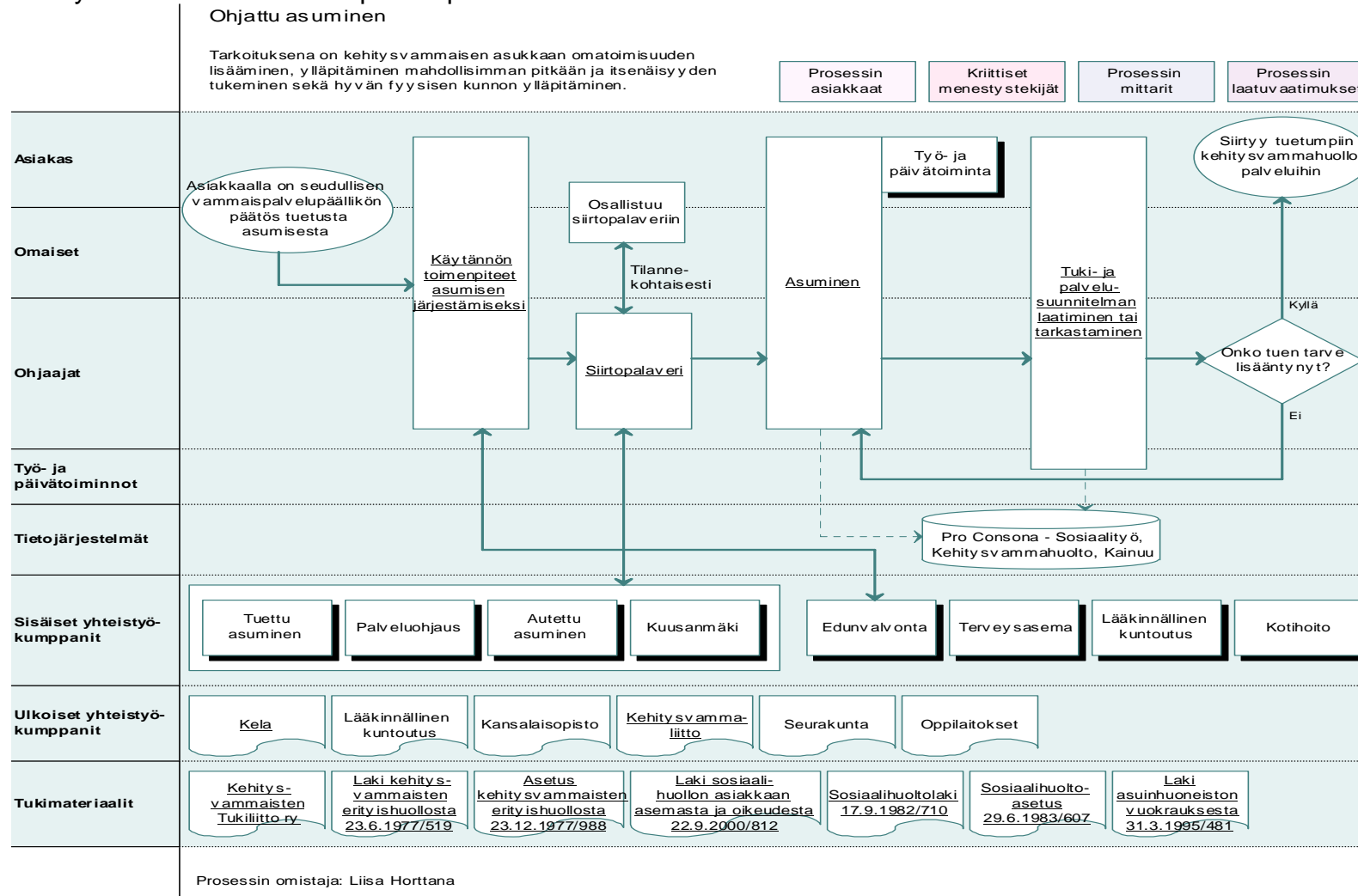
Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

50/54



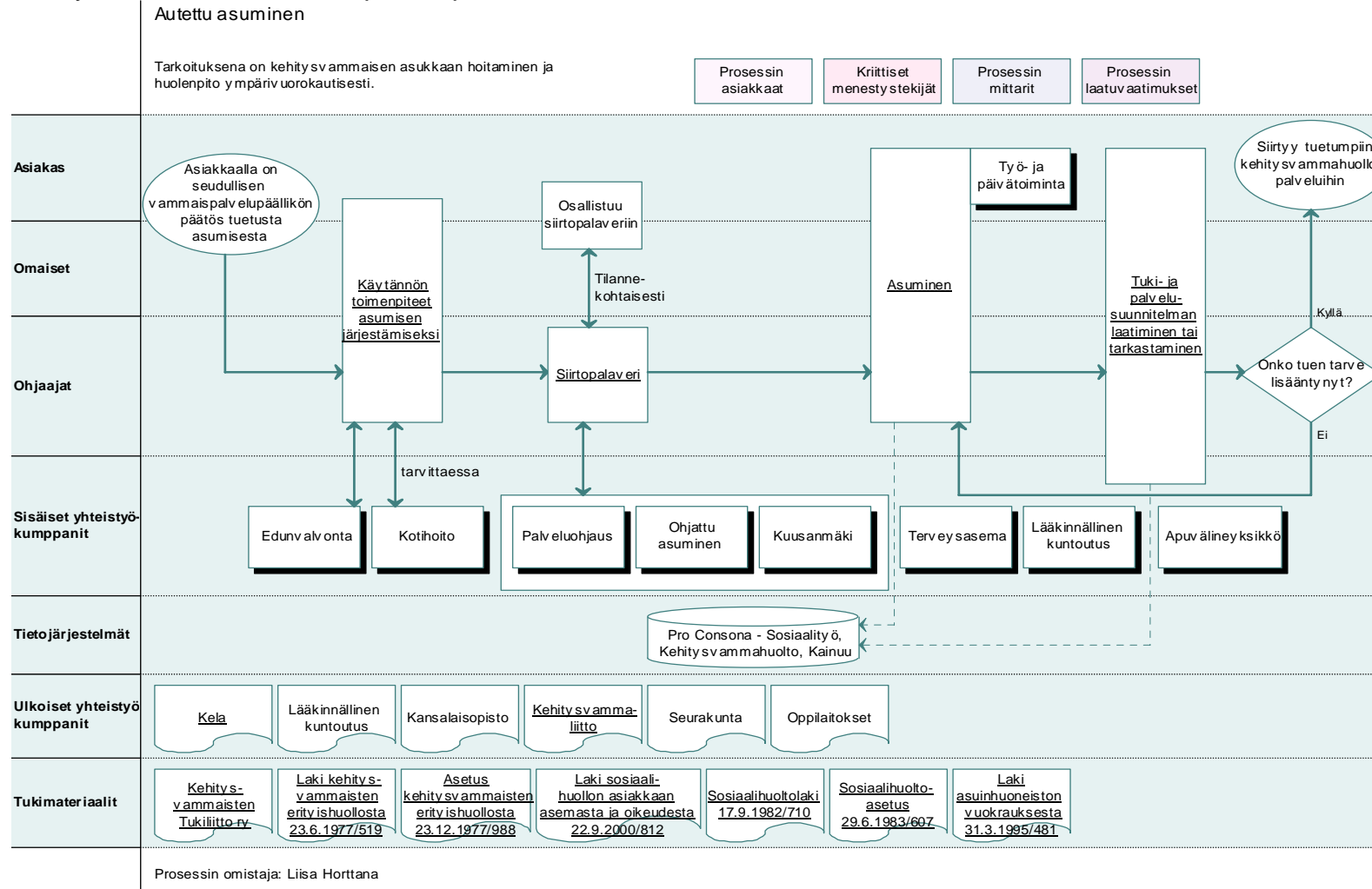
Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

51/54



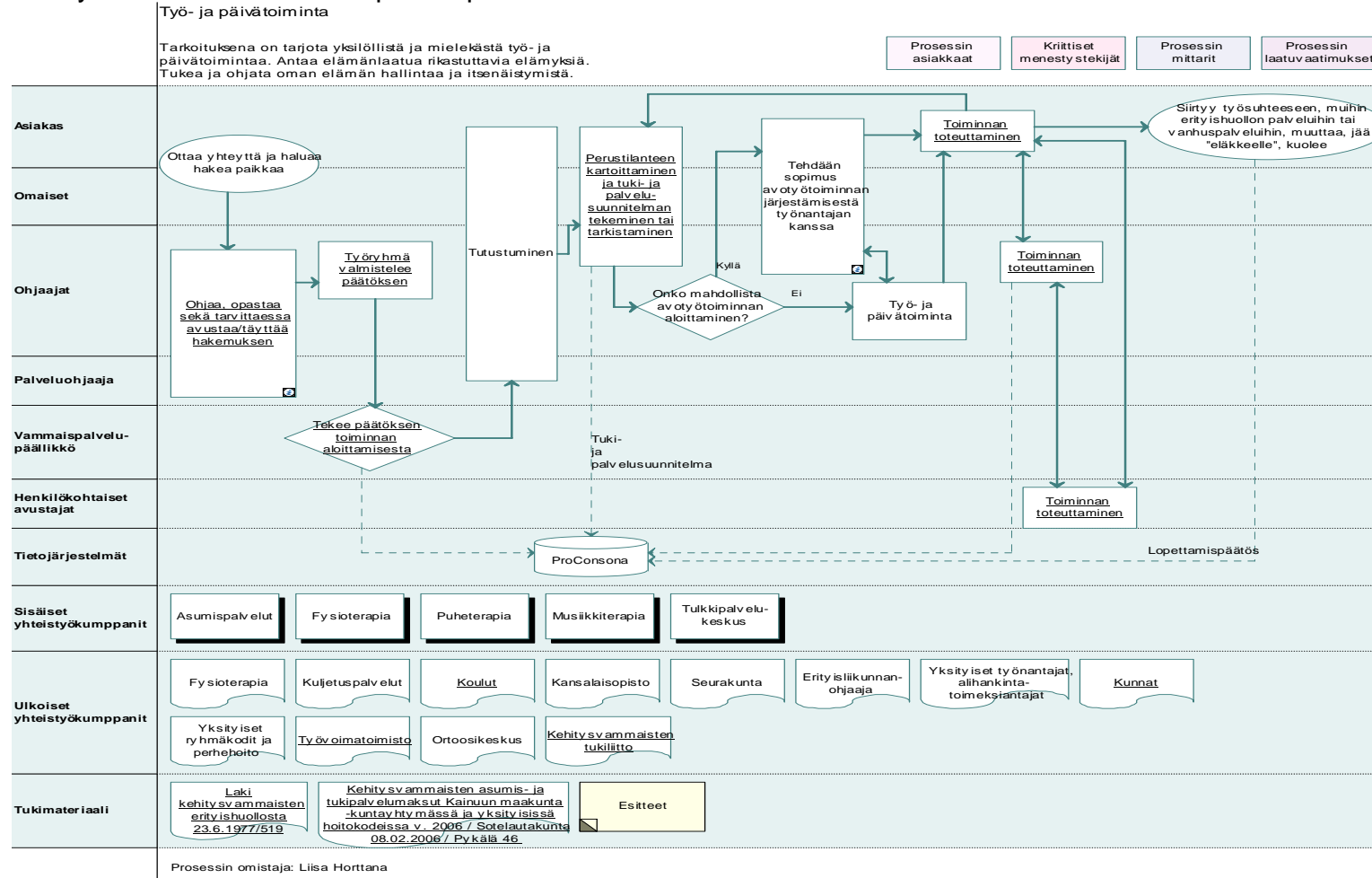
Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

52/54



Kehitysvammaisen henkilön palvelupolku

53/54



Sarja A: virallisesti hyväksytyt julkaisut

Sarja B: selvitykset ja tutkimukset

Sarja C: hallinnolliset asiakirjat

Sarja D: monistesarja

Sarja A

- A:1 Uusiutuva Kainuu
Kainuun maakuntasuunnitelma 2025
(2005)
- A:2 Kainuun maakuntaohjelman toteuttamis-
suunnitelma eli TOTSU 2006 – 2007
(2005)
- A:3 Kainuun maakuntaohjelma 2006 – 2010
(2006)
- A:4 Kainuun maakuntakaava 2020
Kaavaselostus 2006
(2006)

Sarja B

- B: 1 Kainuun Venäjä-liiketoiminnan
Strategia 2005-2012 (2006)
- B:2 Sosiaalihuollon teknologian
Kehittäminen Kainuussa –hanke
1.4.2005 – 31.3.2007
Sähköisten asiointipalveluiden kehittämi-
nen sosiaali- ja terveydenhuollossa
Selvitysraportti 2007 (2007)
- B:3 Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen
Kainuussa –hanke 1.4.2005 – 31.3.2007
Mielipidekysely sähköisten asiointi-
palveluiden kehittämisestä sosiaali- ja
terveydenhuollossa.
Tulosraportti 2006 (2007)
- B:4 Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa
-hanke 1.8.2004 – 31.12.2006
Palveluohjaus - Tienviitta kainuulaiselle
ikäihmiselle. Loppuraportti (2006)
- B:5 Kainuun tietoyhteiskuntastrategia
2007 – 2012 (2007)

Sarja C

- C:1 Talousarvio 2006 ja taloussuunnitelma
2006 – 2009 (2005)
- C:2 Vuosikertomus 2005 (2006)
- C:3 Kainuun maakuntaohjelman toteuttamis-
suunnitelma eli TOTSU 2007-2008
(2006)
- C:4 Talousarvio 2007 ja taloussuunnitelma
2007 – 2010 (2006)

Sarja D

- D:1 ”Uusiutuva Kainuu” Kainuun tulevaisuu-
denkuvat v. 2025 (2006)
- D:2 Tietotekniikan osaamiskartoituskyselyn
tulosraportti 1. Kainuun vanhus- ja perhe-
palveluhenkilöstö (2007)
- D:3 Prosessien mallinnus Kainuun sosiaali-
huollossa 2005 – 2006 (2007)
- D:4 Sosiaalihuollon teknologiankehittäminen
Kainuussa –hanke. Loppuraportti 2007.
(2007)



Kainuun maakunta -kuntayhtymä
PL 400, 87070 Kainuu
puh. (08) 615 541
fax. (08) 6155 4260
e-mail. kirjaamo@kainuu.fi