

**Perusturvan toimialan  
vuoden 2020 toimintakertomus**

**Perusturvalautakunta 28.4.2021**

## Sisällys

Perusturvan toimiala.....	3
Yleistä.....	3
Talousarvion toteutuminen .....	5
Sisäinen valvonta .....	7
Perusturvan toimialan talousarvion toteutuminen .....	8
Perusturvan hallinto.....	10
Perusturvan hallinnon talousarvion toteutuminen .....	10
Terveyspalvelut .....	11
Terveyspalveluiden talousarvion toteutuminen .....	11
Yleistä.....	13
Avohoitopalvelut.....	14
Avohoitopalveluiden talousarvion toteutuminen .....	15
Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	15
Mielenterveys- ja päihdepalvelujen talousarvion toteutuminen .....	17
Sairaala.....	17
Sairaalan talousarvion toteutuminen .....	18
Suun terveydenhuolto .....	18
Suun terveydenhuollon talousarvion toteutuminen .....	19
Erikoissairaanhoidon ja sairaankuljetus/ensivaste .....	19
Erikoissairaanhoidon talousarvion toteutuminen .....	20
Terveydenhuollon tuki- ja yhteiset palvelut .....	20
Terveydenhuollon johto- ja yleisten palvelujen talousarvion toteutuminen .....	21
Sosiaalityö .....	21
Sosiaalityön talousarvion toteutuminen .....	21
Yleistä.....	23
Aikuis- ja perhesosiaalityö .....	24
Aikuis- ja perhesosiaalityön talousarvion toteutuminen .....	24
Toimeentuloturva ja etuuskäsittely.....	24
Toimeentuloturvan ja etuuskäsittelyn talousarvion toteutuminen .....	25
Lastensuojelu.....	25
Lastensuojelun talousarvion toteutuminen .....	27
Sosiaalipäivystys .....	27

Sosiaalipäivystyksen talousarvion toteutuminen .....	27
Perheoikeudelliset palvelut .....	27
Perheoikeudellisten palvelujen talousarvion toteutuminen .....	28
Perhetyö ja tapaamispalvelu.....	28
Perhetyön talousarvion toteutuminen .....	28
Kotouttaminen.....	28
Kotouttamisen talousarvion toteuttaminen .....	29
Arjen tuki.....	29
Arjen tuen talousarvion toteutuminen .....	29
Yleistä.....	31
Johto ja yleiset palvelut .....	32
Johto ja yleisten palvelujen talousarvion toteutuminen .....	32
Palveluohjaus ja koordinointi .....	32
Asiakkuuksien hallinnan talousarvion toteutuminen.....	33
Palvelutuotanto ja palveluyksiköt.....	33
Laitoshoidon ja palveluasumisen talousarvion toteutuminen .....	34
Toimintakyvyn tuen talousarvion toteutuminen .....	36
Ennaltaehkäisevä työ .....	36
Omaishoidon tuki.....	37
Omaishoidon tuen talousarvion toteutuminen .....	37
Kotihoito ja kotikuntoutus.....	37
Kotihoidon talousarvion toteutuminen .....	39
Ostopalvelut .....	39
Ostopalvelujen talousarvion toteutuminen .....	41

## Perusturvan toimiala

### Yleistä

Perusturvalautakunta toimii sosiaalihuoltolaissa, lastensuojelulaissa, terveydenhuoltolaissa (lukuun ottamatta ympäristöterveydenhuoltoa), kotoutumisen edistämisestä annetussa laissa sekä tartuntatautilaissa tarkoitettuna toimielimenä. Perusturvalautakunta hoitaa tehtävät, jotka kuuluvat sen toimialaan sosiaalialan ja terveystoimen lainsäädännön nojalla. Terveydenhuollon tehtäväalue käsittää kansanterveystyön, jossa tehtävänä on huolehtia ihmiseen kohdistuvasta terveyden- ja sairaanhoidosta, kuntoutuksesta ja niiden tarvitsemista erityistoiminnoista sekä mielenterveyspalveluista. Sosiaalitoimen tehtäväalue käsittää sosiaalivastusten ja sosiaalipalvelujen järjestämisen sisältäen mm. lastensuojelun, aikuissosiaalityön, vammaispalvelun, vanhuspalvelut ja päihdehuollon sekä ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen. Lisäksi toimialue sisältää kotouttamisen palvelut. Sosiaalialan ja terveystoimen lainsäädäntöön sisältyvistä tehtävistä lasten päivähoido ja perheneuvola, äitiys-, perhesuunnittelu- ja lastenneuvola sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuolto järjestetään kasvun ja oppimisen toimialalla.

Perusturvalautakunnassa on yhdeksän (9) jäsentä ja jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Valtuusto valitsee lautakunnan jäseniksi valituista lautakunnan puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Valtuusto päättää lautakunnan toimikaudesta sekä puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan toimikaudesta. Toimintakertomusvuonna perusturvalautakunnan puheenjohtajana toimi Simo Holopainen ja varapuheenjohtajana Marke Tuominen. Perusturvalautakunnan esittelijänä toimi perusturvajohtaja. Perusturvalautakunta (ml. salainen) kokoontui vuoden 2020 aikana 12 kertaa ja käsitteli 83 varsinaista asiaa. Yksilöjaosto käsittelee sosiaalihuollon lainsäädäntöön perustuvia, yksilöä koskevia asioita, silloin kun niitä ei ole siirretty viranhaltijoille, sekä asiakasasioissa annettujen päätösten oikaisuvaatimukset ja valitukset. Yksilöjaostoon kuuluu viisi jäsentä. Vuonna 2020 yksilöjaosto kokoontui neljä kertaa ja käsitteli seitsemän varsinaista yksilöasiaa. Yksilöjaoston esittelijänä toimii sosiaalityön johtaja. Tasavallan presidentti Sauli Niinistö myönsi 6.12.2020 sosiaalityön johtaja Outi Markkaselle ansiokkaasta ja pitkäaikaisesta työstä kunniamerkin: Suomen Leijonan Ansioristi (SL Ar).

Maaliskuussa Maailman terveysjärjestö WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi. Koronavirus on yleisvaarallinen tartuntatauti. Noin viikko tuosta valtioneuvosto antoi ensimmäisen suosituksen, jonka mukaan julkisia kokoontumisia rajoitettiin uuden koronaviruksen aiheuttaman infektion (COVID-19) leviämisen ehkäisemiseksi. Maaliskuussa maahan julistettiin poikkeustila ja valmiuslaki astui voimaan. Kesällä koronatilanne rauhoittui, mutta alkusyksystä tilanne kääntyi huolestuttavaan suuntaan, kun tartunnat lisääntyivät. Toimintakertomusvuoden aikana perusturvan toimintaa koordinoitiin tartuntatautilanteen mukaan. Palveluja jouduttiin supistamaan ja keskeyttämään väliaikaisesti. Kaupungin henkilöstöä siirtyi sinne, missä tarve oli suuri. Valmiussuunnitelmia päivitettiin pandemian varalle. Henkilöstöä siirtyi etätyöhön ja hygieniäkäytännöt muuttuivat luontevaksi osaksi arkea. Asiakkaita vastaanotettiin sovitusti kasvotusten tai etänä. Vierailukäytäntöjä ohjeistettiin uudelleen. Neuvontapuhelin avattiin ja yli 70-vuotiaita kontaktoitiin puhelimitse. Asiointiapua järjestettiin. Tilaratkaisuja järjestettiin uudelleen viruksen leviämisen estämiseksi. Otettiin käyttöön teknologisia ratkaisuja, jotka mahdollistivat etävastaanoton- ja hoivan, OmaOlo auttoi koronaoirearviossa, ladattiin käyttöön Koronavilkku. Kaupunkiin perustettiin koronajohtoryhmä, jossa perusturvasta edustettuina olivat ylilääkäri ja perusturvajohtaja. Viestintään panostettiin aikaisempaa voimakkaammin. Yhteistyö niin toimintayksiköiden, vastualueiden, toimialojen, sidosryhmien ja maakunnan kuntien kesken vahvistui entisestään. Koronatilanne osoitti, että organisaatiossa kyetään toimimaan muutostilanteessa nopeasti ja joustavasti. Kriisitilanne on näyttänyt toteen sen, miten tärkeä on tarkastella toimintatapoja ja prosesseja vallitsevaan tilanteeseen, mutta myös sen jälkeiseen aikaan.

Tulevaisuuteen suuntaavassa sote-uudistuksessa koko julkista sosiaali- ja terveydenhuoltoa kehitetään vastaamaan yhteiskunnan ja asiakkaiden palvelutarpeiden muutoksiin. Keski-Suomessa sosiaali- ja terveystalouden uudistustyö jatkuu, kun valtion rahoitus, yhteensä noin yhdeksän miljoonaa euroa, varmistui. Keski-Suomen sote-uudistuksen hankekokonaisuus on Monesta hyvästä yhdeksi parhaista. Väestömme ikäännyttyä edelleen, lapsia syntyy entistä vähemmän ja huoltosuhteet heikkenevät ja palvelujen kysyntä kasvaa. Erot palveluiden saatavuudessa, saavutettavuudessa ja palvelujen myöntämisessä on osoitettu pelkästään Keski-Suomen alueella merkittäviksi. Integraation puute aiheuttaa tehottomuutta palveluihin, samoin kuin osaoptimointi. Kuntien taloudellinen tilanne on kestävä.

Perusturvan toimialan henkilöstöä on ollut laajasti ja aktiivisesti edustettuna maakunnan sote-uudistuksen eri työryhmissä ja työtä tukevissa rinnakkaishankkeissa. Päähankkeessa aloitettiin Keski-Suomen virtuaalisen sosiaali- ja terveyskeskuksen valmistelu. Uusi palvelu tuo perinteisten terveyskeskusten rinnalle sähköisen asiointin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ajasta ja paikasta riippumatta keväästä 2021 alkaen. Hankkeessa edistettiin sähköisen asiointin ja erilaisten yhteisten hyvinvointia ja terveyttä tukevien järjestelmien käyttöönottoa, muun muassa Omaolo -palvelu laajeni maakunnassa syksyn aikana. Käytössä on mm. koronavirustaudin oirearvio.

Kaikki Keski-Suomen kunnat ottavat toimintakyvyn arviointi- ja seuranta-järjestelmä RAI:n käyttöön vuoden 2021 loppuun mennessä. RAI-järjestelmä on laaja-alainen terveydentilan ja toimintakyvyn kartoitus, keskustelun ja kuuntelun väline, ja sitä toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, hoitajan ja myös omaisten kanssa. Monipuolinen ja kattava RAI-arviointi kartoittaa hoivan tarpeet, selvittää asiakkaan voimavarat ja haasteet sekä tuottaa tarpeellista hoivaa ja tukea asiakkaan hyvää arkeen.

Tulevalla asiakas- ja potilastietojärjestelmä Asterilla on keskeinen rooli Keski-Suomen sote-uudistus -hankkeissa. Asterin kehittämissä yhtenäistää sosiaali- ja terveystaloutta sekä valmisteleekin asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönottoa yhdessä hankkeiden kanssa.

Hankkeessa on kartoitettu diabeteksen ennaltaehkäisyn ja hoidon, mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteutumisen nykytilaa eri puolilla Keski-Suomea. Pilotteja asukkaiden elämäntapamuutosten, muun muassa ravitsemuksen, liikunnan, unen, mielen hyvinvoinnin sekä yksinäisyyden tueksi ollaan käynnistämässä. Perhekeskustoiminnan juurruttamista on viety eteenpäin. Lisäksi käynnistettiin IPC-ohjauskoulutus, jolla oppilashuollon henkilöstö tukee lapsia ja nuoria mielialan laskun pulmissa.

Maakunnallisen hyvinvointiohjelman valmistelu eteni. Ohjelma tulee tarjoamaan työkaluja Keski-Suomen kunnille, jotka linjaavat hyvinvointityötä tuleville vuosille. Järjestöjen osallisuuden varmistamiseksi laadittiin kerran kuussa ilmestyvä järjestöjen uutiskirje ja käynnistettiin järjestöjen hankeinfot ja kaikille avoin osallisuusfoorumi sekä keskustelut kuntien osallisuus- ja järjestöyhteistyön kehittämisestä.

Toimintakertomusvuonna maakunnan sote uudistuksessa aloitettiin ministeriön päätöksen mukaisesti valmistelut hyvinvointialueen perustamiseksi.

Rinnakkaishankkeista käynnistyi lastensuojelun työparimalli hanke, jossa tavoitteena on lasten ja perheiden sosiaalityön laadun parantaminen. Käytännössä hankkeen kautta järjestetään työparitukea sosiaalityön akuutteihin tilanteisiin. Hankkeessa tavoitteena on luoda maakuntaan yhteiset ohjauksen ja neuvonnan toimintamallit sekä palvelupolut, jotka osaltaan lisäävät vaikuttavuutta ja säästävät kustannuksia. Lastensuojelun uudistaminen moniammatillisesti -hankkeessa (LUMO) tavoitteena on parantaa lastensuojelun asiakkaiden osallisuutta, edistää systemaattista toimintamallin levittämistä ja juurruttamista monitoimijaisessa lastensuojelussa sekä uudistaa ja parantaa lastensuojelutyötä ja arjen monialaisen verkoston yhteistyötä perus- ja erityispalveluissa.

Työkykyohjelmaa toimeenpannaan vuosina 2020-2022 Meijän kyvyt käyttöön -hankkeessa. Hankkeen pää tavoitteina on työkyvyn tuen ja tuetun työllistymisen palvelurakenteiden sekä toimintamallien selkeytyminen sekä osatyökykyisten ja haastavassa työmarkkinatilanteessa olevien työ-, toiminta- ja työllistymiskyvyn sekä työelämäosallisuuden vahvistuminen. Näihin päästään rakentamalla työkyvyn tuen palvelukokonaisuus osaksi sosiaali- ja terveyskeskuksia, selkeyttämällä työllistymistä edistäviä ja osallisuutta tukevia sosiaalihuollon palvelupolkuja sekä vahvistamalla työttömyysuhassa olevien osatyökykyisten työkyvyn tukea. Lisäksi hanke tukee työllisyyden kuntakokeiluun kuuluvien kuntien työllisyyspalveluiden uudistamista alueella.

Kansa-koulu -hankkeessa on oltu toimeenpanemassa valtakunnallista sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakia. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (Kanta) siirryttiin joulukuussa 2019 lastensuojelun vuoden 2018 päättäneiden asiakastietojen osalta. Siirtyminen Kanta-arkistoon jatkui toimintakertomusvuoden kesään saakka jatkuen edelleen vuoden 2021 alusta alkaen.

Uusi Kotopaikka 2 – Kotouttamisen paikalliset prosessit haltuun -hankkeessa jatkettiin syyskuussa Kotopaikassa aloitettua työtä kohti tavoitteellisempaa ja osaavaa maahanmuuttotyötä. Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeessa kehitettiin palveluohjauksen kokonaisvaltaista toimintakonseptia yhdessä paljon palveluita tarvitsevien työttömien ja työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten kanssa. Perusturvasta osallistuttiin myös SYTY! Keski-Suomi -hankkeeseen, jossa päätavoitteena on luoda Keski-Suomen maakuntaan yhteinen, systeemisyteen ja ihmisuhteperusteisuuteen pohjautuva lastensuojelun toimintamalli, sekä edistää lastensuojelun systeemisen muutoksen rakentamista eri perus- ja erityistason lapsiperhetoimijoiden sekä lasten, nuorten ja perheiden kesken.

PaMu -hanke (palvelumuotoilulla hyvinvointia) jatkui koko toimintakertomusvuoden. Hankkeessa kehitettiin kotihoidon henkilöstön työn organisointia ja työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.

## Talousarvion toteutuminen

**Perusturvan toimialan** vuoden 2020 alkuperäisen talousarvion toimintakuluihin varatut määrärahat olivat 70,2 milj. euroa ja toimintatuottoja arvioitiin kertyvän 8,8 milj. euroa, toimintakate oli 61,3 milj. euroa.

Kuntouttavan työtoiminnan tuottaminen siirtyi 1.4.2020 alkaen sosiaalityön vastuualueelta keskushallinnon työllisyyspalveluihin. Kaupunginvaltuuston 30.3.2020 § 5 päätöksellä sosiaalityön vastuualueen 33432 kustannuspaikan käyttämättömät kuntouttavan työtoiminnan määrärahat 150 400 euroa (netto) siirrettiin työllisyyspalveluihin.

Lisäksi kaupunginvaltuuston 7.9.2020 § 41 päätöksellä keskitetty palkankorotusvaraus 0,51 % kohdennettiin vastuualueiden henkilöstökuluihin. Perusturvan toimialan palkankorotusvaraus oli yhteensä 137 800 euroa.

Kaupunginvaltuusto myönsi kokouksessaan 7.12.2020 § 73 perusturvan hallintoon 1 400 000 euron, terveyspalvelujen vastuualueelle 274 000 euron, sosiaalityön vastuualueelle 1 500 000 euron ja arjen tuen vastuualueelle 1 300 000 euron lisämäärärahan. Em. määrärahasiirtojen ja lisämäärärahan jälkeen perusturvan toimialan toimintakate oli 66,0 milj. euroa.

Vuoden 2020 talousarviossa ei oltu varauduttu Covid-19 pandemiasta aiheutuneisiin kustannuksiin. Koronakustannuksia kirjattiin perusturvan hallintoon avatuille kustannuspaikoille yhteensä lähes 2,0 milj. euroa. Henkilöstökulujen osuus oli 0,6 milj. euroa ja muita toimintakuluja yhteensä 1,3 milj. euroa. Suojamateriaalien ja testien kulut olivat 0,1 milj. euroa.

Kokonaisuutena perusturvan toimialan alkuperäiseen talousarvion toimintakate ylittyi 5,0 milj. euroa (tot. 108,1 %) ja lisämääräraha huomioiden 0,3 milj. euroa (tot. 100,5 %).

Koronapandemiasta huolimatta perusturvan toimialan toimintatuottoja kertyi yhteensä 8,8 milj. euroa eli 0,1 milj. euroa enemmän kuin talousarvioon oli arvioitu. Toimintatuottoja kertyi arvioitua enemmän terveyspalvelujen kunnille ja kuntayhtymille myydyistä hoitopalveluista sekä arjen tuen kotikuntakorvauksista ja kotihoidon asiakasmaksutuotoista.

Alkuperäisen vuoden 2020 talousarvion henkilöstökulut ylittyivät lähes 0,7 milj. euroa, palvelujen ostot 3,7 milj. euroa ja tarvikekulut 0,5 milj. euroa. Avustusten ja muiden toimintakulujen ylitys oli noin 0,1 milj. euroa. Henkilöstöä palkattiin lisää mm. terveyskeskukseen koronan vuoksi perustettuun epidemia vastaanottoon sekä arjen tuen laitos- ja palveluasumisyksiköihin. Ylimääräisiä hoitotarvikkeita, suojavarusteita ja testejä jouduttiin hankkimaan kaupungin omille yksiköille sekä yksityisille sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajille. Ostopalvelujen ylitys johtui lastensuojelun sijaishuollon ja vammaisten laitos-, asumis- ja perhehoiton palvelujen kasvaneesta tarpeesta ja hintojen noususta sekä koronan vuoksi lääkäreiden sijaisuuksiin palkatun työvoiman vuokrakustannuksista.

**Perusturvan hallinnon** vuoden 2020 alkuperäisen talousarvion toimintakate oli 0,7 milj. euroa ja se ylittyi 2,0 milj. euroa (tot. 403,7 %). Kaupunginvaltuuston talousarvioon myöntämän lisämäärärahan ja muiden talousarviokorjausten yht. 1,7 milj. euroa jälkeen toimintakate oli 2,7 milj. euroa ja se ylittyi 0,3 milj. euroa (tot. 112,8 %).

Hallinnon vastuualueelle perustettiin vuonna 2020 koronakustannusten seuraamista varten kustannuspaiikat 31101 Koronakustannukset ja 31102 Covid-19 suojamateriaalit ja testit, joille kirjattiin perusturvan kaikilta vastuualueilta syntyneet koronakustannukset sekä yksityisille sosiaali- ja terveyspalvelun tuottajille toimitetut suojamateriaalit ja testit. Koronakustannuksia kirjattiin yhteensä noin 2,0 milj. euroa.

Vuoden 2020 toteutuneen toimintakatteen kasvu (ilman koronakustannuksia) vuoden 2019 tilinpäätöksen toimintakatteeseen on 37 000 euroa eli 5,4 %.

**Terveyspalvelujen vastualueen** vuoden 2020 alkuperäiseen talousarvioon toimintakuluihin varatut määrärahat olivat 38,7 milj. euroa, toimintatuottoihin 2,3 milj. euroa ja toimintakate oli 36,3 milj. euroa. Kaupunginvaltuuston myöntämä lisämääräraha 274 000 euroa huomioiden toimintakate oli 36,6 milj. euroa.

Terveyspalvelujen alkuperäisen talousarvion toimintakulut ylittyivät 0,2 milj. euroa (tot. 100,6 %). Toimintatuottoja kertyi 0,1 milj. euroa arvioitua vähemmän (tot. 93,3 %). Toteutunut toimintakate oli 36,7 milj. euroa (tot. 101,1 %) ja lisämääräraha huomioiden toimintakate ylittyi noin 67 000 euroa (tot. 100,2 %).

Terveyspalvelujen talousarvioon varatut määrärahat alittuivat laboratorio- ja röntgenpalvelujen ostopalvelujen, suun terveydenhuollon sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta. Avohoitopalvelujen, ilmaisjakelutuotteiden ja terveyskeskussairaalan määrärahat hieman ylittyivät. Koronasta johtuen terveyskeskussairaalan ja suun terveydenhuollon asiakasmaksutuottoja kertyi arvioitua vähemmän.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin jäsenkuntia laskutettiin erikoissairaanhoidosta (sairaanhoitopiiriltä tai sen kautta ostettavista palveluista, sairaankuljetuksesta sekä ensihoidosta) kuukausittain ennalta sovitulla kiinteällä maksulla. Lisäksi erikoissairaanhoidon eläkevastuista laskutettiin 83 000 euroa. Erikoissairaanhoidon talousarvioon varatut määrärahat olivat 22,9 milj. euroa ja toteutuma 22,9 milj. euroa (tot. 100,0 %).



Vuoden 2020 toteutuneen toimintakatteen kasvu vuoden 2019 tilinpäätökseen on 1,2 milj. euroa eli 3,4 %.

**Sosiaalityön vastualueen** vuoden 2020 alkuperäisen talousarvion toimintakuluihin varatut määrärahat olivat 4,3 milj. euroa ja toimintatuottoihin 0,4 milj. euroa. Toimintakate oli 3,9 milj. euroa ja kaupunginvaltuuston myöntämä lisämääräraha 1,5 milj. euroa huomioiden 5,3 milj. euroa.

Sosiaalityön alkuperäisen vuoden 2020 talousarvion toimintakulut ylittyivät 1,4 milj. euroa ja lisätalousarvion jälkeen ylitys oli 0,1 milj. euroa (tot. 102,3 %). Toimintakatteen toteutuma oli 5,4 milj. euroa ja lisämääräraha huomioiden ylitys oli 80 000 euroa (tot. 101,5 %).

Määrärahat ylittyivät lastensuojelun laitoshoidon ja perhekuntoutuksen osalta. Etuuskäsittelyn (täydentävä ja ennaltaehkäisevä toimeentulotuki) määrärahat riittivät. Toimeentulotukea myönnettiin myös jonkin verran koronakustannuksista. Kotouttamisen palveluihin saatiin ELY-keskukselta avustuksia enemmän kuin talousarvioon oli arvioitu.

Vuoden 2020 toimintakatteen kasvu vuoden 2019 tilinpäätökseen on 1,2 milj. euroa eli 28,9 %.

**Arjen tuen vastualueen** vuoden 2020 alkuperäisen talousarvion toimintakuluihin varatut määrärahat olivat 26,4 milj. euroa. Toimintatuottoja arvioitiin kertyvän 6,1 milj. euroa ja toimintakate oli 20,3 milj. euroa. Kaupunginvaltuuston myöntämän lisämäärärahan 1,4 milj. euroa toimintakate oli 21,6 milj. euroa.

Vuoden 2020 alkuperäisen talousarvion toimintakulut ylittyivät 1,3 milj. euroa ja lisämääräraha huomioiden toimintakulut ylittyivät noin 0,1 milj. euroa (tot. 100,4 %). Toimintatuottoja kertyi 0,2 milj. enemmän kuin talousarvioon oli arvioitu (tot. 104,0 %). Toimintakatteen toteutuma oli 21,4 milj. euroa ja lisämääräraha huomioiden se alittui 144 000 euroa (tot. 99,3 %).

Lisämäärärahalla korjatun talousarvion määrärahat ylittyivät vammaisten ostopalvelujen (laitos- ja asumispalvelut, perhehoito) osalta, psykiatristen hoitokotipalvelujen sekä vanhusten kotihoidon ja asumispalvelujen ostopalvelujen osalta. Ostopalvelujen toimintakatteen ylitys oli yhteensä noin 0,1 milj. euroa. Vanhusten laitoshoidon ja palveluasumisen määrärahat ylittyivät 0,2 milj. Kotihoidon ja toimintakyvyn tuen määrärahat alittuivat yhteensä 0,3 milj. euroa. Kotihoidon asiakasmaksutuottoja kertyi noin 0,1 milj. euroa arviointua enemmän.

Vuoden 2020 toteutuneen toimintakatteen kasvu vuoden 2019 tilinpäätökseen on 0,8 milj. euroa eli 3,9 %.

### Sisäinen valvonta

Tehtyjä päätöksiä ja niiden toteutumista seurataan muun muassa siten, että vastualueiden johtajien sekä muiden viranhaltijoiden on tarkastettava kuukausittain alaistensa tekemät viranhaltijapäätökset. Tarkastuksesta on tehtävä merkintä tarkastajan päätöspöytäkirjaan. Toimialajohtajan päätökset annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle.

Talouden ja tavoitteiden toteutumista on seurattu säännöllisesti. Osavuosisraportteja on käsitelty lautakunnassa ja perusturvan johtoryhmässä. Taloudesta vastaavien yksiköiden ja vastualueiden esimiehille on toimitettu kuukausittain talousarvion toteutumisasiaportit. Talouden toteutumisasiaportti on käsitelty perusturvalautakunnassa kolmannesvuosittain.

Toiminnan määrää ja yksiköiden käyttöastetta on seurattu neljännesvuosittain tehdyistä raporteista. Em. raportit on toimitettu puolivuositte perusturvalautakunnalle tiedoksi. Toiminnan volyyymiä on seurattu myös vuosittain tehtävistä, valtakunnallisista tilastoista kerätyistä tiedoista.



Yksi sisäisen valvonnan keino on ollut kustannuslaskentaan perustuva yksikköhintojen kehityksen seuranta. Yksikkökustannuksia lasketaan tärkeimmistä palvelutuotteista sekä hyväksytyyn talousarvioon että tilinpäätökseen perustuen.

Tietoturvaan liittyvien uhkiin on vastattu ohjeistuksella ja henkilöstön pakollisilla, vuosittain tehtävillä tietosuojaohjeistusten hallintaa koskevilla testeillä ja tietosuojasitoumuksilla. Perusturvan tietosuojavastaavat on nimetty. Kaupungin tietosuojaryhmässä on edustus perusturvasta.

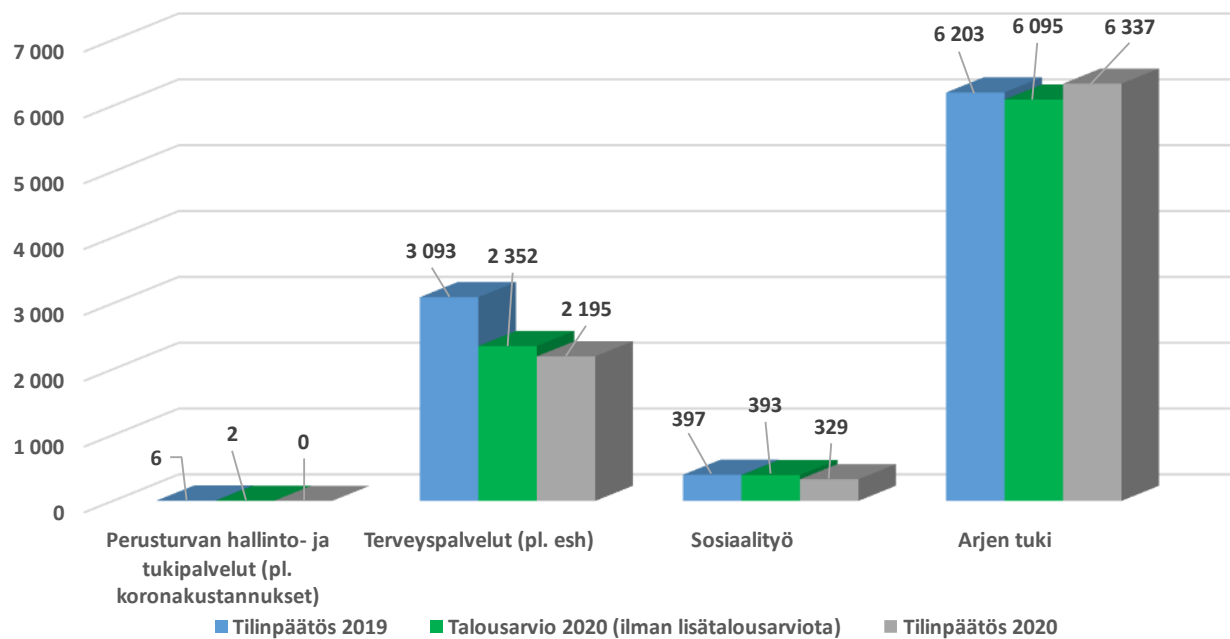
Sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan analysointi tehdään vuoden välein. Vuoden 2020 aikana päivitys on tehty, kirjattu ja viety yhteiseen tarkasteluun, kun kaupungin riskiä ja vaaroja kokonaisuutena arvioitiin ja toimenpiteitä linjattiin.

Perusturvan toimialalla on käynnissä jatkuvasti eri valitus- ja oikeusasteissa olevia prosesseja pääsääntöisesti yksilöasioissa. Valitusten määrä on palvelutuotannon määrään suhteutettuna hyvin pieni, ja valitus- tai oikeusasteissa päätökset ovat muuttuneet vain harvassa tapauksessa. Sosiaaliamiehen raporttiin kirjataan vuosittain sosiaalipalvelujen osalta sekä valitusten että kantelujen ja muistutusten määrä ja kohdentuminen. Sosiaaliamiehen puoleen on Äänekoskella käännytty suunnilleen samantasoinen määrä vuosittain, eikä asioiden laatu oleellisesti poikkea maakunnan muista kunnista. Potilasasiamies avustaa ja seuraa asiakkaita terveydenhuollon kantelujen ja muistutusten osalta.

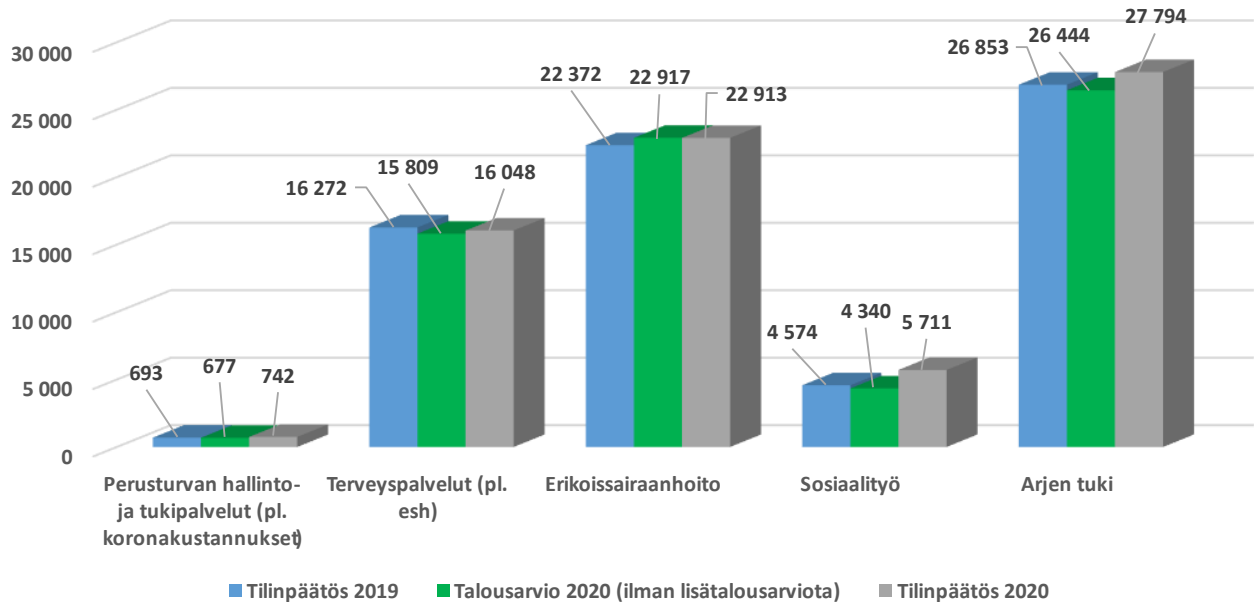
#### Perusturvan toimialan talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Perusturvalautakunta	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	1 938	704	1 196	-492	169,9 %	-38,3 %
Maksutuotot	7 488	7 915	7 514	401	94,9 %	0,3 %
Tuet ja avustukset	244	106	67	39	63,2 %	-72,5 %
Muut toimintatuotot	30	8	85	-77	1062,5 %	183,3 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>9 700</b>	<b>8 733</b>	<b>8 862</b>	<b>-129</b>	<b>101,5 %</b>	<b>-8,6 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-27 341	-27 786	-28 116	330	101,2 %	2,8 %
Palvelujen ostot	-38 261	-41 384	-41 344	-40	99,9 %	8,1 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-2 077	-2 522	-2 688	166	106,6 %	29,4 %
Avustukset	-2 639	-2 696	-2 554	-142	94,7 %	-3,2 %
Muut toimintakulut	-447	-365	-490	125	130,1 %	9,6 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-70 765</b>	<b>-74 753</b>	<b>-75 192</b>	<b>439</b>	<b>100,6 %</b>	<b>6,3 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-61 065</b>	<b>-66 020</b>	<b>-66 330</b>	<b>310</b>	<b>100,5 %</b>	<b>8,6 %</b>

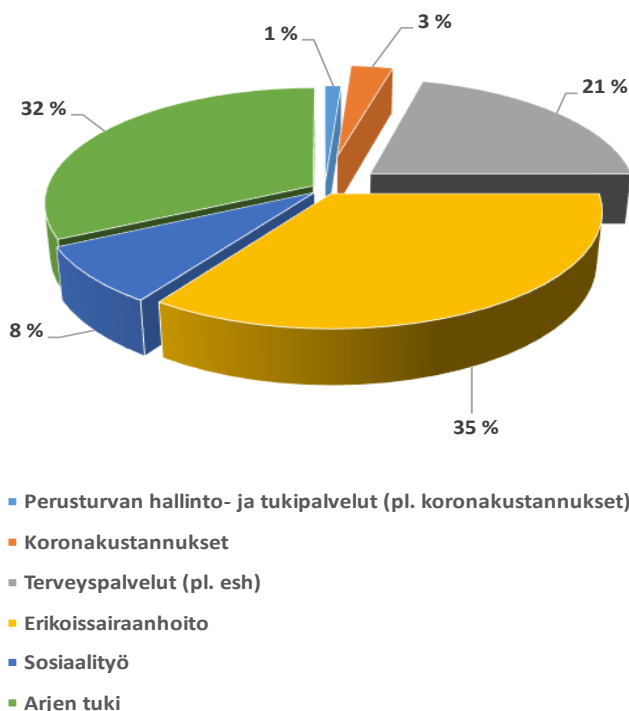
### Toimintatuotot vastualueittain (1 000 e)



### Toimintakulut vastualueittain (1 000 e)



### Toimintakate vuoden 2020 tilinpäätöksestä



## Perusturvan hallinto

Perusturvan hallinnon vastuualue tarjoaa hallinnon sekä tietohallinnon palveluja koko perusturvan toimialalle.

### Perusturvan hallinnon talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Perusturvan hallinto	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan-korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	5	3	0	3	0,0 %	-100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0,0 %</b>	<b>-100,0 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-396	-712	-971	259	136,4 %	145,2 %
Palvelujen ostot	-290	-1 372	-1 300	-72	94,8 %	348,3 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-4	-331	-446	115	134,7 %	11050,0 %
Avustukset	0	0	-2	2	100,0 %	100,0 %
Muut toimintakulut	-2	-2	-4	2	200,0 %	100,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-692</b>	<b>-2 417</b>	<b>-2 723</b>	<b>306</b>	<b>112,7 %</b>	<b>293,5 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-687</b>	<b>-2 414</b>	<b>-2 723</b>	<b>309</b>	<b>112,8 %</b>	<b>296,4 %</b>

## Terveyspalvelut

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

### Terveyspalveluiden talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Terveyspalvelut	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	1 244	399	552	-153	138,3 %	-55,6 %
Maksutuotot	1 836	1 949	1 639	310	84,1 %	-10,7 %
Tuet ja avustukset	7	0	0	0	-100,0 %	-100,0 %
Muut toimintatuotot	6	4	4	0	100,0 %	-33,3 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>3 093</b>	<b>2 352</b>	<b>2 195</b>	<b>157</b>	<b>93,3 %</b>	<b>-29,0 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-10 543	-10 341	-10 269	-72	99,3 %	-2,6 %
Palvelujen ostot	-26 083	-26 679	-26 546	-133	99,5 %	1,8 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-1 710	-1 807	-1 840	33	101,8 %	7,6 %
Avustukset	0	-22	0	-22	109,6 %	100,0 %
Muut toimintakulut	-308	-202	-306	104	173,4 %	-0,6 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-38 644</b>	<b>-39 051</b>	<b>-38 961</b>	<b>-90</b>	<b>99,8 %</b>	<b>0,8 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-35 551</b>	<b>-36 699</b>	<b>-36 766</b>	<b>67</b>	<b>100,2 %</b>	<b>3,4 %</b>

**Terveyspalveluiden tavoitteet ja niiden toteutuminen**

Vastuualue:	Perusturva/Terveyspalvelut				
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Vetovoimainen, uudistuva ja kehittyvä Äänekoski</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Asiakas</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Hyvät ja toimivat peruspalvelut</b>	Asiakastyytyväisyyskyselyt (kokonaisarvio)	4,3	4,2 - 4,3		- Kantasopiva hoito- ja kuntoutussuunnitelma puuttuu Mediatrista; tarkoituksenmukaista tehdä suunnitelmat, kun ne saadaan suoraan Kantaan. Asiakastyytyväisyyskyselyä ei tehty koronasta johtuen. Potilasjärjestöjen tapaamiset minimoituaan koronatilanteesta johtuen
	Lakisäateisten määräaikaisten toteutuminen	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Valmiiden hoito- ja kuntoutumissuunnitelmien määrä listatuilla potilailla	10 %	30 %	10 %	
<b>Kuntalaisten vuorovaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen</b>	Asiakastyytyväisyyskysely/vaikutusmahdollisuudet	4,1	4,2	-	
	Potilasjärjestöjen sovitut tapaamiset (kpl-määrä)	2	1 - 3/vuosi	1	
	Pidettyjen asiakasraatien määrä	1	1 - 2/vuosi	0	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Toimintamallien jatkuva arviointi ja kehittäminen. Suunnitelmallisuuden lisääminen hoidon eri vaiheissa: hoito- ja kuntoutumissuunnitelmien laadinta yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Varhainen tuki ja ennaltaehkäisy. Kansansairauksien, päihdehaittojen sekä iäkkäiden kaatumisten ja vajaaravitsemuksen osalta ennaltaehkäisevän työn toimintakäytännöistä sopiminen (huom. myös prosessit). Systemaattiset toimintakykykartoitukset ja kotiutussuunnitelmat sairaalan potilaille. Terminaalivaiheessa oleville potilaille laaditaan saattohoitosuunnitelma. Asiakas- ja sidosryhmäkyselyjen toteuttaminen säännöllisesti, kokemusasiantuntijoiden ja potilasjärjestöjen edustajien mukanaolo kehittämissuunnitelmien laatimisessa, asiakasraatien järjestäminen, asiakaspalautteen nopea käsittely ja analysointi ja korjaavien toimenpiteiden tekeminen.					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Henkilöstö</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Oikein mitoitettu, motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö</b>	Tyhy-kysely (asteikko 1-5): Osaamisen arviointi säännöllisesti	3,5	3,7	3,5	
	Kehityskeskustelun tarpeita vastaavuus	3,7	3,8	3,8	
	Tyhy-kysely: Työtyytyväisyys	4,0	3,9	3,9	
	Terveyspalveluiden sairauspoissaolot/tt/vuosi	16,6	19,0	16,1	
<b>Toimiva johto ja esimiestyö</b>	Tyhy/Palautteen saaminen esimieheltä	3,6	3,6	3,7	
	Tyhy/Tytytyväisyys työyhteisön johtamistapaan	3,7	3,8	3,9	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Tyhy-kyselyn tulosten hyödyntäminen ja toiminnan kehittäminen erityisesti niiden arviointialueiden osalta, joiden tulos on kaupungin keskiarvoa heikompi. Henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeiden arviointi mm. kehityskeskusteluja ja osaamiskartoituksia hyödyntämällä. Aktiivisen tuen toimintamalli käytössä (sairauspoissaolot). Kehityskeskustelujen pitäminen säännöllisesti, soveltuvien toteutustapojen valinta tarpeen mukaisesti vaihdellen.					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Laadukkaat ja kustannustehokkaat palveluprosessit</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Prosessi</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Prosessien tehostaminen</b>	Prosessien yhteensovittaminen sidosryhmien kanssa	30 %	40 - 50 %	30 %	Koronaepidemiaa takia prosessien yhteensovittamista on siirretty.
	Asiakaspalvelun kannalta oleelliset alaprosessit kuvattu	40 %	50 %	40 %	
	Prosessien sujuvuus (Tyhy-kysely)	3,7	3,7	3,7	
	Sovittujen toimintatapojen mukainen toiminta (Tyhy-kysely)	3,6	3,8	3,7	
<b>Uuden teknologian hyödyntäminen</b>	Tekstiviestipalvelu käytössä kaikilla ajanvarausvastaanotoilla.	100 %	100 %	100 %	
<b>Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden yhteistyön</b>	Luottamushenkilöiden tapaaminen sovitusti ja tarvittaessa	2	1 - 3x/v	1	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Kansantautien hoitokehtäjien maakunnalliseen arviointityöhön osallistuminen. Erikoissairaanhoidon klinikakohtaisiin arviointeihin ja prosessikuvausten laadintaan osallistuminen. Tupakasta vieroitus-prosessin jalkauttaminen ja arviointi. Ennaltaehkäisevän työn osalta toimivan yhteistyön kehittäminen paikallisten toimijoiden (kaupungin toimijat, vapaaehtoisjärjestöt ja yksityiset) kanssa. Toimintaohjeiden ja -mallien kirjaaminen. Toimintaa kehitettäessä arvioidaan muutoksen aiheuttamat kustannusvaikutukset suhteessa kohonneeseen laatuun mahdollisimman perusteellisesti. Etäkonsultaatioita haavahoitopoliklinikalle sähköistä alustaa hyödyntäen jatketaan omana toimintana (pilotti päättynyt).					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Tasapainoinen ja kasvua tukeva talous</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Talous</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Kehittämisen mahdollistava taloustilanne</b>	Talousarvion toteutuminen % alkuperäisestä talousarviosta	97,2 %	100 +/-1%	101,1 %	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Talousarvion laadinta realistiseksi huomioiden asiakkaiden sairastavuus/tarpeet. Talousarvion noudattaminen. Reagoiminen talousarvion ennakoitua ylitykseen välittömästi, kun arvio ylityksestä olemassa. Palvelutarjonnan suhteuttaminen resursseihin.					

## Yleistä

Terveyspalveluiden vastualueen henkilöstömäärä on noin 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, väline- ja vaatehuolto sekä materiaalihoito, sairaanhoitopiirille ulkoistetut kuvantamispalvelut ja Fimlab Laboratorio Oy:ltä ostettavat laboratoriopalvelut.

Vastuualueelta valvotaan ja valmistellaan myös erikoissairaanhoidon toteuttamista ja Mehiläinen Oy:lle ulkoistettua työterveyshuollon palvelua. Sairaankuljetuksen ja ensihoidon menot sisältyvät terveyspalveluiden talousarvioon.

Vuonna 2020 terveyspalvelujen vastualueen toimintaan vaikutti maailmanlaajuinen Covid-19 pandemia. Terveyspalvelujen toimintaa sopeutettiin kulloiseenkin tartuntatautilanteeseen. Terveyspalvelut koordinoivat suojainhankintoja myös kaupungin muille toimialoille ja yksityisille sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajille.

Avohoitopalvelujen tulosalueella tarjottiin vastaanottoja satunnaiskävijöiden ja listattujen tiimeissä. Nopeilla vastaanotoilla on käytössä päiväpoliklinikkamalli, jossa vastataan matalan kynnyksen periaatteella hoitajavetoisesti puoliikiireelliseen palvelutarpeeseen. Ensiapupäivystyksen käyttö on suuntautunut akuutteihin tarpeisiin. Epidemiavastaanotto on toiminut 3/20 lähtien erillisissä tiloissa päivittäin, potilaskontakteja kertyi lähes 13 000 koronaepäilyihin liittyen. Pitkäaikaispotilaille tarjottiin omalääkäri ja omahoitaja palveluja listavastaanotoilla. Fysioterapiayksikkö tuotti fysioterapia- ja toimintaterapiapalveluja soveltuvasti kaiken ikäisille asiakkaille.

Terveyskeskussairaalassa keskityttiin akuuttiin ja kuntouttavaan hoitoon. Paikkamäärä vähentyi 42 sairaansijaan. Koronapotilaiden sairaalahoitoon varauduttiin perustamalla infektioyksikkö. Terveyskeskussairaalan käyttö pieneni jonkin verran, koska koronaepidemia vaikutti keskussairaalan toimintoihin vähentäen potilasmääriä. Yhteistyö arjen tuen järjestämien jatkohoitosten suhteen tehostui. Terveyskeskussairaalan kuorimitus oli 87,6 % ja keskimääräinen hoitoaika oli noin 6,5 vrk.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa jatkettiin matalan kynnyksen päivystystoimintaa ja kehitettiin ryhmähoitomalleja sekä jatkettiin kroonisen c- hepatiitin hoitomallia. Koronaepidemian aikana otettiin etä vastaanottoja käyttöön.

Suun terveydenhuoltoa sopeutettiin koronaepidemian suhteen: perustettiin erillinen infektiopotilaiden päivystyslinja. Toimintaa suunnattiin kiireellisiin tarpeisiin valtakunnallisen ohjeistuksen mukaan. Syksyllä palattiin normaalimpaan toimintaan. Pop up -toimintamallia jatkettiin koululaisten tarkastuksissa, jotka tehtiin lähipalveluina kouluilla. Hoidon saatavuus pysyi lakisääteisissä rajoissa. Hammaslääkäreitä oli vakinaisessa toimessa 7/9, kuitenkin sijaisuuksia onnistuttiin täyttämään hyvin.

Työterveyshuollossa toiminta siirtyi vuonna 2020 Mehiläinen Oy:lle lakimuutokseen liittyen. Mehiläisen kanssa järjestettiin yhteistyö ja arviointipalaverieja. Toiminnan käynnistymiseen vaikutti hidastavasti koronaepidemia.

Terveyskeskuslääkäreiden virkapohjista oli 14/15 vakinaisesti täytetty. Lääkäreillä oli virkavapauksia liittyen perhevapaisiin ja erikoistumispalveluihin. Mielenterveysyksikön ja terveyskeskuslääkäreiden sijaisuuksia hankittiin myös ostopalveluna.

Yhteistyötä ja hoitoketjuja kehitettiin arjen tuen, erikoissairaanhoidon sekä lasten ja nuorten palveluiden kanssa. Lisäksi osallistuttiin maakunnalliseen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen suunnitteluun. Maakunnallinen yhteistyö korostui koronaepidemian myötä.

### Avohoitopalvelut

Avohoitopalveluihin kuuluvat lääkäreiden- ja hoitajien vastaanotot, päiväpolitoiminta, ensiapupäivystys sekä fysioterapia ja lääkinällinen kuntoutus.

**Vastaanottojen** toiminta jakautuu lista- ja satunnaistiimeihin. Pitkäaikaissairaille tai muusta syystä jatkuvaa seurantaa tarvitseville potilaille tarjotaan nimetyn hoitajan ja lääkärin palveluja listavastaanotoilla. Listattuja potilaita oli vuoden lopussa noin 5 000, määrä on pysynyt varsin vakaana. Satunnaistimissä listaamattomille potilaille annetaan vastaanottoaika hoidon tarpeen arvioinnin perusteella sille lääkärille, sairaanhoitajalle tai fysioterapeutille, jolle saa nopeimmin ajan. Potilaat ohjataan varaamaan aika terveydenhuollon ammattilaiselle keskitetyn ajanvarauksen tai palvelupisteen kautta. Käytössä on takaisinsoittojärjestelmä. Sähköistä oma olo-oirearviota ja siihen liittyvää sähköisen ajanvarauksen mahdollisuutta on alettu kehittää. Satunnaistiimi vastaa myös kiireellistä hoitoa tarvitsevista potilaista. Terveysasemalla maaliskuussa 2019 aloitettua yhteistyötä sosiaalipalvelujen kanssa jatkettiin. Sosiaaliohjaus toteutui vuonna 2020 koronatilanteen vuoksi puhelinvastaanottoina.

Lista- ja satunnaisvastaanotoilla toteutettiin noin 15 000 lääkärin vastaanottokäyntiä ja noin 10 500 hoitajien vastaanottokäyntiä. Puhelinkonsultaatioita lääkäreille oli noin 7 500 ja paperikonsultaatioita noin 8 600. Lisäksi terveyskeskuslääkärit vastasivat mm. neuvolapalveluiden, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä kotisairaanhoidon lääkäripalveluista. Näissä palveluissa kirjattiin noin 3 000 lääkärikäyntiä sekä puhelin- ja konsultaatioaikoja noin 4 300.

Nopeita vastaanottopalveluja tarjotaan päiväpolilla ja ensiavussa. Päiväpolilla hoidetaan ensisijaisesti henkilöitä, joilla on äkillinen terveysongelma, joka ei vaadi ensiapuluonteista hoitoa. Päiväpolille tullaan ilman ajanvarausta. Potilaita ottaa vastaan sairaanhoitaja, fysioterapeutti ja tarvittaessa lääkäri. Päiväpoli on vakiintunut toimintamalli, joka on vähentänyt ensiavun käyttöä ja päivystysajan palvelutarvetta. Lääkärin vastaanottokäyntejä kertyi päiväpolilla noin 7 700 ja ensiavussa noin 8 000. Näistä lääkärikäynneistä iltaisin ja viikonloppuisin oli noin 4 300, joka on noin 16 % lääkärivastaanottojen kokonaismäärästä. Ensiapupäivystyksessä ja päiväpolilla hoitajan vastaanottokäyntejä oli yhteensä noin 21 000. Prosentuaalisesti hoitajakäynnit jakautuivat niin, että 50 prosenttia käynneistä oli päivystyksellisiä käyntejä ja 50 prosenttia päiväpolikäyntejä. Päiväpolin fysioterapeutin käyntejä oli noin 1 300. Keväällä 2020 päiväpolin fysioterapialinjalle lisättiin keskiviikko aamupäiviin klo 9 - 13 väliselle ajalle toinen suoravastaanottotyöhön koulutettu fysioterapeutti.

Lähes koko vuosi terveydenhuollossa hoidettiin koronapandemian aiheuttamaa kriisitilannetta. Infektio-oireiset potilaat on ohjattu 19.3.2020 alkaen arvioon ja hoitoon erilliselle epidemiavastaanotolle ajanvarauksella. Epidemiavastaanoton toimintamalli on ollut samanlainen hoitajavetoinen kuin päiväpoli. Hoitajan vastaanottokäyntejä on ollut noin 6 700 ja lääkärin vastaanottokäyntejä noin 500. Laskien yhteen kaikki lääkärin ja hoitajan vastaanottokäynnit, soittoajat ja paperikonsultaatioajat, kontakteja epidemiavastaanotolla on ollut yhteensä noin 12 900. Tämä on näkynyt lievästi vähentyneinä käyntimäärinä ensiavussa ja päiväpolilla, kun infektio-oireiset ovat ohjautuneet sieltä pois. Ajanvarausvastaanottojen kokonaismäärä on koronavuodesta huolimatta jopa jonkin verran lisääntynyt verrattuna vuoteen 2019.



Eri-ikäisille äänekoskelaisille tuotettiin fysioterapiakäyntejä noin 3 700 ja toimintaterapiakäyntejä noin 300 (noin 6 700 käyntiä v. 2019). Vapaa-aikatoimeen tehtiin liikuntalähetteitä 127 kpl (186 kpl v. 2019).

Älykuntosalin vapaavuorolaisten harjoitteluaikaa jouduttiin rajaamaan kolmeen kuukauteen, koska vapaa-vuorot ruuhkautuivat suuren käyttäjämäärän vuoksi.

Lääkinnällisen kuntoutuksen palveluseleitä myönnettiin 52 (maksusitoumuksia 57 v. 2019). Omana toimintana toteutettavia lääkitäntällisen kuntoutuksen päätöksiä tehtiin 50 (68 kpl v. 2019). Henkilökohtaisista apuvälineistä tehtiin 200 päätöstä (242 kpl v. 2019). Lääkitäntällisen kuntoutuksen kielteisiä päätöksiä tehtiin 19 kpl (12 kpl v. 2019), koska saatavuusperustekriteerit eivät täyttäneet.

Apuvälinelainaamon lainaustapahtumia oli 2 100 kpl (2 223 kpl v.2019) ja palautuksia 1 892 (2117 kpl v. 2019).

### Avohoitopalveluiden talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Avohoitopalvelut	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	359	333	362	-29	108,7 %	0,8 %
Maksutuotot	578	636	545	91	85,7 %	-5,7 %
Tuet ja avustukset	4	0	0	0	100,0 %	-100,0 %
Muut toimintatuotot	4	3	3	0	100,0 %	-25,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>945</b>	<b>972</b>	<b>910</b>	<b>62</b>	<b>93,6 %</b>	<b>-3,7 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-3 767	-3 812	-3 952	140	103,7 %	4,9 %
Palvelujen ostot	-890	-1 202	-1 131	-71	94,1 %	27,1 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-1 194	-1 244	-1 348	104	108,4 %	12,9 %
Muut toimintakulut	-99	-55	-103	48	157,8 %	4,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-5 950</b>	<b>-6 313</b>	<b>-6 534</b>	<b>221</b>	<b>103,5 %</b>	<b>9,8 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-5 005</b>	<b>-5 341</b>	<b>-5 624</b>	<b>283</b>	<b>105,3 %</b>	<b>12,4 %</b>

### Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen tulosalue vastasi mielenterveys- ja päihdepalvelujen tuottamisesta Äänekoskella. Lisäksi Äänekosken kaupunki on tehnyt sopimuksen päihdepalvelujen myynnistä Konneveden kunnalle. Tulosalueella toimii päihdetyön palvelut, mielenterveystyön akuutti- ja kuntouttavat palvelut ja terveyskeskuspsykologin palvelut.

Mielenterveys ja päihdepalvelujen työryhmään kuuluivat mielenterveys- ja päihdepalvelujen johtaja, yksi psykologi, yksi sosiaalityöntekijä, yksi toimintaterapeutti, yksi tiimivastaava sairaanhoitaja (toimii esimiehen sijaisena) ja kahdeksan sairaanhoitajaa sekä yksi toimistos sihteeri. Päihdepalveluissa oli lääkärin työpanosta yksi päivä viikossa. Mielenterveyspalveluissa oli yksi lääkärin vakanssi, jota hoiti psykiatriaerikoistuva lääkäri (4 pv/vko) ja psykiatrian erikoislääkäri (1 - 2pv/vko). Vakanssi hoidettiin ostopalveluna. Psykologin toimeen saatiin rekrytoitua psykologi lokakuussa 2020. Työryhmästä puuttui psykologin työpanos vuoden ajan. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen alaisuuteen kuuluivat myös kaksi terveyskeskuspsykologin vakanssia. Aiemmin puolikas terveyskeskuspsykologin toimi saatiin kokoaikaiseksi 1.1.2020 alkaen. Hän vastasi

varhaisen tuen antamisesta ja ennaltaehkäisevästä työstä. Lisäksi hän teki tutkimuksia ja hoiti akuutteja kriisipotilaita lyhytterapeuttisella työotteella. Työpanosta kohdennettiin myös alaikäisiin nuoriin (1 pv/vko). Toinen terveyskeskuspsykologi teki erityisesti äitiys- ja lastenneuvolatyöhön liittyvää työtä eri ikäryhmien kanssa.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoidettiin pääsääntöisesti 18-vuotta täyttäneitä matalan kynnyksen hoitoon pääsyn periaatteella ilman lähetettä. Päihdehoitoon hakeutui suunnitellusti/hoitoon ohjattuna alle 18-vuotiaita 22 hlöä (24 hlöä v.2019).

Vuonna 2020 mielenterveys- ja päihdepalveluja hankittiin Ääneseudun Ilona ry:ltä ja kriisipalvelu ostettiin Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry:n Kriisikeskus Mobilelta.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa kehitettiin edelleen hoitoketjuja ja ammatillista osaamista yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Arjen tuen vastuualueen kanssa järjestettiin säännölliset tiimitapaamiset ja yhteistyötapaamisia järjestettiin mm. opiskeluterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kanssa.

Keväälle suunniteltu CRT-koulutus (skitsofreniapotilaan kognitiivista toimintakykyä parantava terapiamenetelmä) peruuntui koronarajoitusten vuoksi, koulutus toteutuu toukokuussa 2021.

Diagnostiikan tueksi tehtäviä ADHD- ja SCID-II – tutkimuksia ovat tehneet psykologin lisäksi työryhmän sairaanhoitajat ja toimintaterapeutti yhdessä psykologin ja lääkärin ohjauksessa. Psykologit saivat työnohjausta neuropsykologiseen ja psykoterapeuttiseen työotteeseen liittyen. Lisäksi koko työryhmällä oli yhteinen työnohjaus kerran kuukaudessa painottuen epävakaiden potilaiden hoitomalliin.

Terveyskeskuksen ammattihenkilöstölle järjestettiin erikoislääkärin konsultaatioaika kerran viikossa ja heillä oli myös mahdollisuus konsultoida arkisin mielenterveys- ja päihdepalvelujen muuta työryhmää. Lääkärillä oli neljänä päivänä viikossa yksi akuuttivastaanottoaika potilaille.

Koronaepidemian alkuaikana keväällä suurin osa käynneistä toteutettiin etävastaanottoina joko puhelimitse tai VideoVisit sovelluksen avulla, johon järjestettiin myös koulutusta. Osa työntekijöistä oli suunnitellusti vuorotellen etätyössä kuitenkin niin, että päivystykselliset palvelut ja työntekijöiden turvallisuus työpaikalla huomioitiin. Etävastaanottojen toimivuudesta potilastyössä saatiin tärkeää kokemusta ja tietoa. Etäyhteyksien hyödyntäminen jäi pysyvästi käyttöön mm. verkostokokouksissa ja myös tietyissä potilaskontaktissa. Yhteistyöpalaverit ja koulutukset järjestettiin pääsääntöisesti Microsoft Teams yhteydellä, mikä säästi aikaa, kun siirtymisiä paikasta toiseen ei tullut.

Ryhmätoiminnot olivat pitkään tauolla koronarajoitusten vuoksi, vain yksi hoidollinen ryhmä saatiin vietyä päätökseen vuoden aikana. Kyseessä oli ensimmäinen mielenterveys- ja päihdepalveluissa järjestetty epävakaiden potilaiden hoitomallin mukainen psykoedukatiivinen terapeutin ryhmä ns. jatkoryhmä potilaille, jotka ovat jo käyneet lyhyemmän Minätila-ryhmän.

Vuonna 2020 mielenterveyspalveluissa oli lääkärikäyntejä yhteensä 794/86 etävastaanottona (730 v.2019). Akuutissa mielenterveystyössä käyntejä vastaanotoilla (sairaanhoitajat, psykologi, sosiaalityöntekijä) oli yhteensä 2 786/803 etävastaanottona (2 065 v. 2019). Akuutin mielenterveystyön ryhmähoitokäyntejä oli 139 (260 v.2019). Kuntouttavassa mielenterveystyössä (sairaanhoitajat, toimintaterapeutti) vastaanottokäyntejä oli 2 128/623 etävastaanottona (2 143 v. 2019). Terveyskeskuspsykologin vastaanottokäyntejä oli 1 083/507 etävastaanottona (906 v. 2019). Päihdetyön asiakaskäyntejä kertyi yhteensä 4 145/759 etävastaanottona (3 245 v. 2019). Päihdehuollon laituskuntoutusjaksoja ostettiin 22:lle (33 v.2019) asiakkaalle ja hoitovuorokausia kertyi yhteensä 1 155 (1 062 v. 2019).

### Mielenterveys- ja päihdepalvelujen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan-korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	24	0	22	-22	-100,0 %	-8,3 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>-22</b>	<b>-100,0 %</b>	<b>-8,3 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-746	-983	-759	-224	77,2 %	1,7 %
Palvelujen ostot	-485	-395	-552	157	139,7 %	13,8 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-14	-19	-26	7	136,8 %	85,7 %
Muut toimintakulut	-1	-3	-2	-1	66,7 %	100,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-1 246</b>	<b>-1 400</b>	<b>-1 339</b>	<b>-61</b>	<b>95,6 %</b>	<b>7,5 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-1 222</b>	<b>-1 400</b>	<b>-1 317</b>	<b>-83</b>	<b>94,1 %</b>	<b>7,8 %</b>

### Sairaala

Terveyskeskussairaalan paikkaluku laskettiin 45:stä 42-paikkaiseen. Henkilökuntaan saatiin pysyvästi 0,5 fysioterapeutin lisä. Lisäksi yksi sairaanhoitaja siirrettiin varahenkilöstöstä normaaliin miehitykseen. Hoitajat työskentelivät edelleen sairaanhoitaja – perushoitaja - parityöskentelymallilla kolmessa tiimissä. Painopisteeksi valittiin potilaiden kuntouttamisen lisäksi näyttöön perustuva hoitotyö. Tätä ei kuitenkaan ehditty lähteä kehittämään verkkokursseja pidemmälle korona-asioiden vaatiessa erityishuomiota. Tiimiin kaksi perustettiin 27.3.2020 nopealla aikataululla infektioyksikkö, joka keskittyi ottamaan vastaan mahdollisia koronapotilaita. Sairaala varautui nostamaan pandemiavalmiuden mukaisesti paikkalukuaan 60:een potilaspaiikkaan hankkimalla tarvittavaa välineistöä ja perehdyttämällä arjen tuen ja hammashuollon henkilökuntaa. Tiimi yksi profiloitui ottamaan vastaan akuuttipotilaiden lisäksi myös saattohoitopotilaita. Tiimi kolme toimi edelleen kuntoutustiiminä, jonka moniammatillinen työryhmä kokoontui kerran viikossa arvioimaan sairaalan kuntoutuspotilaiden toimintakykyä ja jatkohoitoa. Fysioterapiapalveluja tarjottiin viime vuoden tapaan myös viikonloppuisin

Hoitopäiviä kertyi vuoden aikana 13 516 (15 642 v. 2019), näistä pitkäaikaissairaanhoidon käytössä oli 357 (898 v.2019) ja akuuttisairaanhoidon käytössä 13 159 (14 744 v. 2019). Hoitopäivät vähenivät 2 126 päivällä. Suurin syy tähän oli koronavalmiuden ylläpito Jyväskylän keskussairaalassa sekä pitkäaikaisspotilaiden osalta arjen tuen tehostettu vastaanottokyky. Terveyskeskuksen keskimääräinen kuormitus 42 potilaspaiikalla oli 87,6 % (edellisvuonna 45 potilaspaiikkaa ja 95,23 %). Keskimääräinen hoitoaika osastolla oli 6,53 vrk, mikä on 0,24 vuorokautta vähemmän kuin vuonna 2019. Pitkäaikaisspotilaiden määrä väheni ja hoitajaksot lyhenivät huomattavasti (km. hoitoaika 9,7 → 7,93). Akuuttiasiakkaiden keskimääräinen hoitoaika pysyi suurin piirtein samana (6,54 → 6,5). Hoidon painopiste oli selkeästi akuutti. Sairaalaan otettiin tarvittaessa ylipaikoille potilaita 50:een asti. Ylipaikoilla olevien määrä 42-paikkaisena osastona aleni edelleen.

Sairaalan lisätalousarviolla korjatun talousarvion toimintakate ylittyi noin 130 000 euroa. Suurin ylitys aiheutui henkilöstömenoista. Korkeat henkilöstömenot johtuivat epidemiatilanteesta ja siihen varautumisesta sekä potilaiden korkeasta hoitoisuudesta, jolloin jouduttiin rekrytoimaan ylimääräistä työvoimaa potilasturvallisuuden takaamiseksi.

## Sairaalan talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Sairaala	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan-korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	80	13	67	-54	515,4 %	-16,3 %
Maksutuotot	572	565	518	47	91,7 %	-9,4 %
Muut toimintatuotot	0	0	2	-2	100,0 %	100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>652</b>	<b>578</b>	<b>587</b>	<b>-9</b>	<b>101,6 %</b>	<b>-10,0 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-3 457	-3 210	-3 386	176	105,5 %	-2,1 %
Palvelujen ostot	-611	-533	-526	-7	98,7 %	-13,9 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-289	-301	-266	-35	88,4 %	-8,0 %
Muut toimintakulut	-109	-102	-107	5	104,9 %	-1,8 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-4 466</b>	<b>-4 146</b>	<b>-4 285</b>	<b>139</b>	<b>103,4 %</b>	<b>-4,1 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-3 814</b>	<b>-3 568</b>	<b>-3 698</b>	<b>130</b>	<b>103,6 %</b>	<b>-3,0 %</b>

## Suun terveydenhuolto

Tulosalueen perustehtävä on tuottaa tai järjestää Äänekosken kaupungin asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut.

Aikuisväestön palvelut on keskitetty Äänekosken terveyskeskuksen hammashoitolaan.

Asetuksen mukaiset kouluterveydenhuollon määräaikaistarkastukset on toteutettu pop up -toimintamallilla. Mallin tavoitteena ovat toiminnan tehostaminen, oikein kohdennettu ja mitoitettu henkilöstö, lähipalvelun tarjoaminen ja mahdollisimman suuren terveyshyödyn saavuttaminen yksilötasolla. Tarkastusten suorituspaikkoina ovat joko kiinteät hammashoidon tilat koululla tai liikuteltava hammashoitoyksikkö koululla toimintaan sopivassa tilassa. Hoitotoimenpiteet ja tuettu omahoidon ohjauksen toteutus terveyskeskuksen hammashoitolassa.

Erikoishammashoidon palvelut järjestetään keskitetysti Äänekosken terveyskeskuksen hammashoitolassa.

Hammaslääkärivakansseja suun terveydenhuollossa on yhdeksän (sisältää vastaavan hammaslääkäri viran). Vuonna 2020 vakansseista oli seitsemän täytetty vakinaisesti. Avoimissa toimissa työskentelivät hammaslääkäri sijainen ja hammaslääkäri opiskelija. Ostopalveluhammaslääkäreiden palkkaukseen tai palvelusetelin käyttöön ei ollut tarvetta. Virka-ajan kiireellinen hammashoito pystyttiin järjestämään itse. Kiireellinen virka-ajan ulkopuolinen arki- iltoina, viikonloppuina ja arkipyhinä tapahtuva hammashoito toteutettiin yhteistyössä ympäristökuntien kanssa. Päivystyksen toimipiste on Jyväskylän kaupungin Kyllön terveyskeskuksessa.

Suuhygienistivakansseja on viisi. Vuonna 2020 laskennallinen suuhygienistityöpanos oli 5. Hammashoitajan toimia on kaksitoista sisältäen valistushoitajan toimen. Hammashoitajatyövoiman laskennallinen määrä oli 11. Erikoishammaslääkäri työvoimaa oli käytössä 0.36 hammaslääkäri työpanos. Perustyöhön ja virka-ajan päivystykseen hammaslääkäreiden laskennallinen työpanos oli 7.5. Yhteensä hammaslääkäri työvoimaa oli käytössä 7.9. Lisäksi hallinnossa työskentelevät osastonhoitaja ja vastaava hammaslääkäri, joiden työpanos suuntautuu valtaosin esimiestyöhön.

Käyntisuoritteita kertyi 18 643 ja kattavuus väestöstä oli 58,13 (asukasluku 18 668/31.7.2020).

Kiireellinen virka-aikainen hoitoon pääsy toteutui asetusten mukaisesti. Kiireellisen virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen käyntien lukumäärä oli 49, mikä on edellistä vuotta alhaisempi. Pop up toimintamallin mukaiset koululaisten määräaikaistarkastukset toteutuivat kattavasti yhteistyössä koulutoimen kanssa.

Koronaohjeistusten vuoksi toimintaa jouduttiin keväällä 2020 supistamaan. Tämä näkyy käyntimäärien vähenemisenä sekä hammaslääkäreiden että suuhygienistien vastaanotoilla. Potilaiden omahoidon ohjaukseen pystyttiin panostamaan valistushammashoitajan työpanoksen avulla ja tämän osalta käyntimäärä oli edellisvuotta suurempi. Koronan vuoksi keväällä perutut potilaat saivat uuden ajan loppukesän/alkusyksyn 2020 aikana. Hoitojen viivästyminen on kuitenkin aiheuttanut lisäkuormitusta toimintaan.

Erialaisten lakiperusteisten vapaiden ja osa-aikaisuuksien vuoksi työvoimasta oli vajausta haasteellisen rekrytoinnin vuoksi. Myöskään sairauslomien ajalle ei löytynyt korvaavaa työvoimaa tarpeeksi.

Talouden kannalta toiminta oli ylijäämäinen. Maksutuotot jäivät alle tavoitteen. Myös henkilöstömenot alituiivat, kun henkilöstöresursseissa oli vajausta.

### Suun terveydenhuollon talousarvion toteutumisen (1 000 e):

Suun terveydenhuolto	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	50	33	47	-14	142,4 %	-6,0 %
Maksutuotot	686	748	575	173	76,9 %	-16,2 %
Tuet ja avustukset	3	0	0	0	100,0 %	-100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>736</b>	<b>781</b>	<b>622</b>	<b>159</b>	<b>79,6 %</b>	<b>-15,5 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-1 532	-1 735	-1 562	-173	90,0 %	2,0 %
Palvelujen ostot	-270	-231	-224	-7	97,0 %	-17,0 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-165	-214	-175	-39	81,8 %	6,1 %
Avustukset	0	-22	0	-22	0,0 %	0,0 %
Muut toimintakulut	-54	-35	-46	11	131,4 %	-14,8 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-2 021</b>	<b>-2 237</b>	<b>-2 007</b>	<b>-230</b>	<b>89,7 %</b>	<b>-0,7 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-1 285</b>	<b>-1 456</b>	<b>-1 385</b>	<b>-71</b>	<b>95,1 %</b>	<b>7,8 %</b>

### Erikoissairaanhoito ja sairaankuljetus/ensivaste

Erikoissairaanhoidon palveluja ostettiin pääasiassa Keski-Suomen sairaanhoitopiiriltä sopimusohjauksen menettelyllä. Sairaanhoitopiiri järjesti keskitetysti ostopalveluja edellyttävän leikkaustoiminnan sekä vaativan erikoissairaanhoidon ostopalvelut kauttalaskutusena. Palveluja hankittiin kaikilta oman sairaanhoitopiirin toimialueilta. Jonkin verran erikoissairaanhoidon palveluita ostettiin myös muilta palveluntuottajilta. Erikoissairaanhoidon kokonaisbudjettiin sisältyy myös ensihoito ja sairaankuljetus, jotka ostettiin sairaanhoitopiiriltä.

Sairaanhoitopiiri käyttää vakiokuukausilaskutusta, jonka myötä erikoissairaanhoidon kustannusten ennakoiminen helpottui merkittävästi.

Erikoissairaanhoidon määrärahat olivat 22,9 milj. euroa. Tästä sairaanhoitopiiriltä ostettaviin palveluihin oli osoitettu 22,7 milj. euroa. Erikoissairaanhoidon kustannukset olivat yhteensä noin 22,9 milj. euroa mukaan

lukien ensihoidon, kalliin hoidon tasauksen maksut sekä erityistutkimusten ja lakkautettujen kuntayhtymien eläkemaksut. Talousarvion määrärahat riittivät.

Kaupungin asettamien sairaankuljetuspalveluiden määrällinen ja laadullinen odotetaso on linjattu sairaanhoitopiirin kanssa niin, että ympärivuorokautisen hoitotasaisen ambulanssin ylläpito jatkuu. Sairaankuljetuksen/ensihoidon menot olivat 0,77 milj. euroa.

### Erikoissairaanhoidon talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Erikoissairaanhoito	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-79	-70	-82	12	117,1 %	3,8 %
Palvelujen ostot	-22 292	-22 847	-22 831	-16	99,9 %	2,4 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-22 371</b>	<b>-22 917</b>	<b>-22 913</b>	<b>-4</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2,4 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-22 371</b>	<b>-22 917</b>	<b>-22 913</b>	<b>-4</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2,4 %</b>

### Terveydenhuollon tuki- ja yhteiset palvelut

Terveydenhuollon yhteiset palvelut sisältävät asiakirjahallinnon ja terveydenhuollon sihteerityön, ilmaisjakelun, kuvantamisen, laboratoriopalvelun, materiaalihallinnon, välinehuollon, tartuntatautien ehkäisyyn, terveyskasvatukseen ja vaatehuollon.

Kuvantamispalvelut ostettiin Keski-Suomen sairaanhoitopiiriltä ja laboratoriopalvelut ostettiin Fimlab Laboratoriot Oy:ltä. Laboratorion näytteenotto keskitettiin pääasiassa Äänekosken terveysasemalle. Sivuterveysasemilla näytteenottoa tarjottiin edelleen henkilöille, joiden sairaus edellytti säännöllistä, usein toistuvaa näytteenottoa. Talousarviossa pysyttiin hyvin.

Ilmaisjakelun toiminta jatkui edellisvuosien kaltaisena. Ilmaisjakelutarvikkeisiin varatut määrärahat ylittyivät noin 85 000 eurolla. Ilmaisjakeluun oikeutettujen asiakkaiden määrä sekä kustannustaso on noussut vuosittain ja asiakkailla on lainmukainen oikeus yksilöllisiin tarvikkeisiin. Materiaalihallinnossa tehtiin yhteistyötä Keski-Suomen keskussairaalan kanssa tuotteiden kilpailutuksessa.

Terveyskasvatuksen toimintana seulontatarkastukset toteutettiin lain edellyttämässä ikäryhmissä. Osallisuusaktiivisuus oli kaikissa ikäryhmissä hyvällä tasolla. Kohdunkaulasyövän seulontatutkimuksiin osallisuusaktiivisuus on lisääntynyt viime vuosina. Kuntalaisille ostettavaa ravitsemusterapiapalvelua tarjottiin sairaanhoitopiirin hoitolinjausten mukaisesti. Tartuntatautien ehkäisyyn varatut määrärahat ylittyivät hieman.

Välinehuollon palvelut toimivat keskitettyinä Äänekosken terveysasemalla. Henkilöstötilanne oli hyvä. Työvuoroja muokattiin tarpeen mukaisesti. Tarpeeseen vaikutti hammaslääkäreiden määrä ja toistuvat välinerikot. Erityistä haastetta aiheutti iso autoklaavi, joka oli toimintakuntoinen vain murto-osan vuodesta.

Vaatehuollossa jatkettiin alkuvuosi yhteistyötä potilas- ja liinavaatteiden osalta Comforta Oy:n ja henkilöstön suojavaatteiden osalta Lindström Oy:n kanssa. Potilas- ja liinavaatteissa haasteena oli sairaalassa varastotilan puute sekä potilaiden ja potilasmäärän vaihtuvuus. Tämän seurauksena potilasvaatteita oli ajoittain niin runsaasti, että niitä ei saatu varastoitua terveyskeskuksen tiloihin. Satunnaisesti myös joistakin vaateista oli ylikuormitustilanteissa puutteita. Vaatehuollossa siirryttiin Sakupe Oy:n asiakkaaksi syyskuussa.

Siirtymisen myötä vaatehuollon kustannukset nousivat merkittävästi. Osaltaan myös korona lisäsi suoja-vaatteiden vaihtotarvetta ja sen myötä kustannuksia.

### Terveydenhuollon johto- ja yleisten palvelujen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Johto- ja yleiset palvelut	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan-korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	27	20	52	-32	260,0 %	92,6 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>52</b>	<b>-32</b>	<b>260,0 %</b>	<b>92,6 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-540	-532	-528	-4	99,2 %	-2,2 %
Palvelujen ostot	-1 271	-1 471	-1 282	-189	87,2 %	0,9 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-36	-29	-25	-4	86,2 %	-30,6 %
Muut toimintakulut	-40	-6	-47	41	783,3 %	17,5 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-1 887</b>	<b>-2 038</b>	<b>-1 882</b>	<b>-156</b>	<b>92,3 %</b>	<b>-0,3 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-1 860</b>	<b>-2 018</b>	<b>-1 830</b>	<b>-188</b>	<b>90,7 %</b>	<b>-1,6 %</b>

### Sosiaalityö

Sosiaalityön palveluiden tavoitteena on edistää kuntalaisten sosiaalista kuntoutumista, elämäntilannetta ja itsenäistä selviytymistä sekä ehkäistä syrjäytymistä.

### Sosiaalityön talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Sosiaalityö	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan-korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	39	4	141	-137	3525,0 %	261,5 %
Maksutuotot	141	170	152	18	89,4 %	7,8 %
Tuet ja avustukset	199	106	25	81	23,6 %	-87,4 %
Muut toimintatuotot	18	3	11	-8	366,7 %	-38,9 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>397</b>	<b>283</b>	<b>329</b>	<b>-46</b>	<b>116,3 %</b>	<b>-17,1 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-1 510	-1 512	-1 524	12	100,8 %	0,9 %
Palvelujen ostot	-2 835	-3 871	-3 945	74	101,9 %	39,2 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-9	-7	-15	8	214,3 %	66,7 %
Avustukset	-193	-191	-205	14	107,3 %	6,2 %
Muut toimintakulut	-27	-5	-23	18	460,0 %	-14,8 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-4 574</b>	<b>-5 586</b>	<b>-5 712</b>	<b>126</b>	<b>102,3 %</b>	<b>24,9 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-4 177</b>	<b>-5 303</b>	<b>-5 383</b>	<b>80</b>	<b>101,5 %</b>	<b>28,9 %</b>



Sosiaalityön tavoitteet ja niiden toteutuminen					
<b>Toimiala:</b>	<b>Perusturva / Sosiaalityö</b>				
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Vetovoimainen, uudistuva ja kehittyvä Äänekoski</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Asiakas</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Hyvät ja toimivat peruspalvelut</b>	asiakastytyväisyyskysely KA lakisäästeisten määräaikaisten toteutuminen % lastensuojelun asiakkaita/ sosiaalityöntekijä ka  sijaishuollossa olevia lapsia % 0-17 vuotiaista lastensuojelun asiakassuunnitelmien määrä % asiakkaista	4,1 100,0 % 37  1,1 % -	4,4 100,0 % 40  1,2 % 100,0 %	- 100,0 % 40  1,1 % 100,0 %	- Asiakastytyväisyyskyselyä ei ole toteutettu. Perusteena ovat toimintavuoden lukuisat henkilöstömuutokset, muutto sekä korona. Lastensuojelun asiakkaita/työntekijä vaihteluväli oli 35-45.
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b> Suunnitelmalliset ja oikea-aikaiset palvelut, seuranta ja arviointi toteutuvat Ennaltaehkäisevät ja varhaisen tuen palvelut ensisijaisia. Lastensuojelun riittävät henkilöstöresurssit. Arviointitiimin tehokas ja välitön työn käynnistyminen ilman pitkiä odotusaikoja. Asiakkaan osallisuuden lisääminen ja kokemusasiantuntijoiden käyttö palvelujen kehittämisessä					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Henkilöstö</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Oikein mitoitettu, motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö</b>	Tyhy-kyselyn tulokset: vastuualueen ka  osaaminen ja työolot osion ka  työyhteisön toimivuus osion ka  Johtaminen osion ka  asteikko 1 - 5	3,8  3,8  3,9  3,7	4,1  4,2  4,4  4,4	3,9  3,8  4,0  3,8	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b> TYHY-tulosten perusteella nostetut kehittämiskohteet: perehdyttäminen, myönteinen ilmapiiri, hyvinvointia parantavien työkäytänteiden käyttöönotto, työprosessien sujuvuus. Henkilöstön osaamisen/erityisen osaamisen monipuolinen ja yksikköraajat ylittävä käyttö Terveet ja toimivat tilat					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Laadukkaat ja kustannustehokkaat palveluprosessit</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Prosessi</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Prosessien tehostaminen</b>	työprosessien kuvausten määrä % keskeisistä työalueista ( IMS ) henkilöstökysely prosessien toimivuudesta	90,0 % 3,5	100,0 % 4,1	90,0 % 3,6	Kuvaamatta on kaksi työprosessia. Prosessien toimivuuden arviointi on toteutettu yksilö- ja ryhmäkeskusteluiden perusteella.
<b>Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden yhteistyön</b>	Luottamushenkilöiden tapaaminen sovitusti ja tarvittaessa	1	1 - 3x/v	-	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b> Työprosessien IMS-kuvausten päivittäminen, vaiheitten kuvausten lisääminen IMS-kuvausten käyttö perehdyttämisessä Tiimirakenteen edelleen kehittäminen. Palvelujen rajapintojen huomioiminen ja yhteisten palvelusuunnitelmien laatiminen.					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Tasapainoinen ja kasvu tukeva talous</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Talous</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Kehittämisen mahdollistava taloustilanne</b>	talousarvion toteutuminen % alkuperäisestä talousarviosta	105,3 %	100% +/- 1 %	136,4 %	Lastensuojelun laitoshoidon sekä perhekuntoutuksen lisääntynyt tarve, ostopalvelukustannusten kasvu. Myös sosiaalityön työpanosta on jouduttu ostamaan lastensuojeluun.
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b> Talousarvion noudattaminen, säännöllinen toteutumisen seuranta ja ylitysriskien ennakointi. Palvelujen oikea-aikaisuus ja oikea porrastus. Ennakoiva ja ennaltaehkäisevä työ peruspalveluissa.					

## Yleistä

Sosiaalityön vastuualueelle kuuluvat aikuis- ja perhesosiaalityö, lastensuojelun sosiaalityö ja perhetyö, perheoikeudelliset palvelut, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, valvotut ja tuetut tapaamiset, täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki, etuuskäsittely sekä kotouttamisen palvelut. Työllisyyttä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) tehtävät ovat olleet osa aikuis- ja perhesosiaalityön kokonaisuutta. Sosiaalisen luototuksen tehtävät on hoidettu yhteistyössä perusturvan hallinnon kanssa.

Toimintavuosi on ollut muutosten vuosi. Aikuis- ja perhesosiaalityön sekä lastensuojelun tiimit ovat muuttaneet keväällä 2020 kokonaisuudessaan Torikatu 6:n tiloihin, minne perusturvan hallinto ja osa työntekijöistä oli siirtynyt edellisen vuoden lopulla.

Sosiaalityössä koronapandemia on vaikuttanut asiakasvastaanottojen, neuvottelujen ja verkostojen järjestämiseen. Merkittävä osa asiakasvastaanotoista sekä neuvotteluista on hoidettu etäyhteyksillä, joiden käytömahdollisuus on saatu koko sosiaalityön henkilöstölle. Välttämättömät koti- ja muut käynnit sekä asiakasvastaanotot on hoidettu annettujen suojautumisohjeiden mukaisesti. Koronan vaikutukset sosiaalityön palvelujen tarpeessa ovat alkaneet näyttäytyä loppuvuodesta. Palvelutarpeeseen on pystytty vastaamaan kokonaisuutena hyvin.

Henkilöstömuutoksia on toimintavuoden aikana ollut useita. Sosiaalityöntekijöiden, mutta jossain määrin myös muiden henkilöstöryhmien rekrytoinnin haasteellisuus on väistämättä vaikuttanut sekä työn kuormittavuuteen että asiakastyön jatkuvuuteen. Välttämättömien lakisääteisten palvelujen saatavuuden turvaamiseksi on jouduttu ostamaan sosiaalityöntekijäresursssia.

Lastensuojeluilmoitusten määrä on edelleen suuri, niitä on toimintavuoden aikana tullut noin kaksi päivässä. Eniten ilmoituksia on tehty vanhempien tai lapsen päihteidenkäytöstä, väkivallasta tai sen uhasta sekä lapsen rikollisuudesta. Päihteet, väkivalta ja mielenterveyteen liittyvät palvelutarpeet ovat myös niitä asiakkuuden perusteita, jotka eniten haastavat koko palvelujärjestelmää. Tarkempaa analyysia ilmoitusten taustalla olevista tilanteista ei ole vielä ollut mahdollista tehdä. Tutkimustiedon ja arkikokemuksen perusteella on kuitenkin mahdollista todeta, että päihteidenkäytön ja väkivaltaisen käyttäytymisen sekä toimeentuloon liittyvien huolien ja epävarmuuden välillä on vahva vaikutussuhde ja tilanne on toimintavuoden aikana näyttäytynyt huolestuttavana.

Pitkittyneet huolto- ja tapaamisriidat ovat merkittävä riskitekijä lapsen erityispalvelujen tarpeelle. Toimintavuonna on tehty viisi olosuhdeselvitystä, mikä on kolminkertainen määrä aikaisempiin vuosiin verrattuna. Lisäksi kaksi olosuhdeselvitystä on aloitettu toimintavuoden aikana. Perheiden erouttamisen mallinnos Äänekosken toimintaympäristöön soveltuvaksi on aloitettu.

Koronan tuomat toiminnan rajoitukset ja muutokset ovat tuottaneet tarpeelliseksi koettua toimintatapojen ja prosessien tarkastelua. Sosiaalityössä on otettu digiloikka, jonka ajankäyttöä järkevöittävät toimintatavat tulevat jatkumaan koronaan liittyvien rajoitusten lievennyttyä tai poistuttua.

Sosiaalityön talousarvioon on toimintavuonna kohdistunut merkittävä ylityspaine. Lastensuojelun ostopalvelut sijoitusten ja perhekuntoutuksen osalta ovat aiheuttaneet suurimmat ylitykset. Sosiaalityön alkuperäisen talousarvion toimintakate 3,9 milj. euroa on käytännössä ylittynyt sille myönnetyn lisämäärärahan verran. Toimintakulut ovat olleet 5.7 milj. euroa (tot. 131,6 % alkuperäisestä talousarviosta). Lastensuojelun kustannukset vuoden 2019 tilinpäätökseen verrattuna ovat kasvaneet 1,2 milj. euroa.

## Aikuis- ja perhesosiaalityö

Aikuis- ja perhesosiaalityön tiimi on vastannut sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, TYP-toiminnasta sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä, etuuskäsittelystä ja sosiaalisesta luotuksesta. Lapsiperheitten sosiaalihuoltolain mukaisina sosiaalipalveluina on käytetty sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen lisäksi lapsiperheitten kotipalvelua, päivähoitoa, perhetyötä, tapaamispalvelua sekä tukiperheitä. Sekä lapsiperheiden sosiaalityössä että kunnan vastuulla olevassa toimeentulotukityössä tarvitaan usein monialaista yhteistyötä. Tiivis yhteistyö on pystytty toteuttamaan pääasiassa etäyhteyksin niin viranomaisten kuin kolmannen sektorin toimijoidenkin kanssa.

Nuorten aikuisten (18 - 24 -vuotiaat) sosiaalityön asiakkaina ovat olleet myös lastensuojelun jälkihuollon piirissä olevat 18- 24 vuotiaat sekä kotoutumislain mukaisessa jälkihuollossa olevat nuoret turvapaikan hakijat. Jälkihuollon ikärajan nouseminen on vaikuttanut asiakasmäärän kasvuun. Asiakkaila on haasteita usealla elämäntilanteella, mikä on lisännyt monialaisen yhteistyön ja verkostotyön tarvetta.

Työllisyyttä edistävän monialaisen yhteispalvelun TYP osalta Äänekoski kuuluu Keski-Suomen TYP:n eteläiseen verkostoon. TYP:n kolme sosiaaliohjaajaa ovat toteuttaneet asiakastyötä yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Kuntouttava työtoiminta on toimintavuoden aikana siirtynyt perusturvalautakunnan päätöksen mukaisesti Äänekosken kaupungin työllisyyspalveluille ajalla 1.4.2020 - 31.12.2022. Sosiaalisen kuntoutuksen sisältöjen ja kohdentamisen kehittämistyötä on jatkettu yhteistyössä arjen tuen kanssa.

## Aikuis- ja perhesosiaalityön talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Aikuis- ja perhesosiaalityö	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Tuet ja avustukset	103	26	25	1	96,2 %	24,3 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>103</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>96,2 %</b>	<b>24,3 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-532	-526	-540	14	102,7 %	1,5 %
Palvelujen ostot	-199	-76	-80	4	105,3 %	-59,8 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-5	-2	-7	5	350,0 %	40,0 %
Avustukset	-28	-22	-9	-13	40,9 %	-67,9 %
Muut toimintakulut	-3	-3	-4	1	133,3 %	33,3 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-767</b>	<b>-629</b>	<b>-640</b>	<b>11</b>	<b>101,7 %</b>	<b>-16,6 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-664</b>	<b>-603</b>	<b>-615</b>	<b>12</b>	<b>102,0 %</b>	<b>-7,4 %</b>

## Toimeentuloturva ja etuuskäsittely

Toimeentulotuen menot ovat toimintavuonna olleet jonkin verran korkeammat kuin vuonna 2019. Täydentävää toimeentulotukea on myönnetty turvaamaan asumista, työllistymisen tai työssäkäynnin ja opintojen toteutumista sekä lasten harrastusmenoihin. Ehkäisevää toimeentulotukea on myönnetty erityisesti asuminen turvaamiseen ja velkaantumisen estämiseksi. Loppuvuodesta toimeentulotuen tarve on näyttäytynyt erityisesti lapsiperheiden haasteissa selviytyä asumiseen liittyvistä kustannuksista.

Välitystilin kohdentamista ja käyttämisen täsmentämistä on jatkettu edellisvuoden tapaan. Välitystiliiä on ensisijaisesti käytetty asiakkaila, joilla määräaikainen välitystilisopimus on edesauttanut talouden hallintaa, turvannut asumista ja edistänyt itsenäistä selviytymistä. Vuoden lopussa välitystiliasiakkaita on ollut 35.

**Sosiaalinen luototus** on toteutettu yhteistyössä perusturvan hallinnon ja kaupungin taloushallinnon kanssa. Vuonna 2018 sosiaalisen luoton pääomaksi on rahastoitu 100 000 euroa. Sosiaalista luottoa on toimintavuoden loppuun mennessä myönnetty yhteensä n. 122 000 euroa ja lyhennyksiä on tullut yhteensä n. 35 000 euroa. Sosiaalista luototusta on pääasiassa myönnetty velkojen takaisinmaksuun. Luottojen takaisinmaksu on pääsääntöisesti sujunut maksusuunnitelmien mukaisesti. Maksusuunnitelmiin on tehty muutoksia elämäntilanteen muutosten perusteella. Kaksi luottoa on maksumuistutusten jälkeen jouduttu laittamaan perintään.

### Hankkeet

JAMK:n hallinnoimaan Palvelupolut kuntoon (PAKU) hankkeeseen on osallistuttu kehittämistyöryhmissä, työpajoissa sekä ohjausryhmässä. Hankkeessa asiakkaat ja työntekijät ovat kehittäneet yhdessä palveluohjausta ja varhaisen tuen sosiaaliohjausta. Hanke on päättynyt.

Taloudellinen toimintakyky ja sosiaalinen osallisuus, TASOS -hanke on käynnistynyt syksyllä 2020 kuntakäynneillä ja työpajoilla. Äänekosken osalta hankkeen kehittämistoiminta on tarkoitus kohdentaa nuorten ja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden ryhmätoimintaan.

Toimintavuoden lopussa on saatu rahoituspäätös TASOS -hankkeen rinnakkaishankkeesta AIKUMETOD -hankkeesta. Sosiaalityö on ollut mukana myös Kykyä työelämään -hankkeessa.

### Toimeentuloturvan ja etuuskäsittelyn talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Toimeentuloturva ja etuuskäsittely	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan-korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	0	4	18	-14	450,0 %	100,0 %
Tuet ja avustukset	1	0	0	0	100,0 %	-100,0 %
Muut toimintatuotot	2	3	1	2	33,3 %	-50,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>-12</b>	<b>271,4 %</b>	<b>533,3 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	0	0	-1	1	-100,0 %	100,0 %
Avustukset	-132	-125	-145	20	70,7 %	9,8 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-132</b>	<b>-125</b>	<b>-146</b>	<b>21</b>	<b>70,7 %</b>	<b>10,6 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-129</b>	<b>-118</b>	<b>-127</b>	<b>9</b>	<b>107,6 %</b>	<b>-1,6 %</b>

### Lastensuojelu

Lastensuojelun erityisenä haasteena on lastensuojeluilmoitusten suuren määrän lisäksi ollut toistuva vaikeus rekrytoida lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus. Myös lastensuojelun johtava viranhaltija on vaihtunut toimintavuonna. Rekrytoinnin haasteet osaltaan kuvaavat lastensuojelun sosiaalityön vaatavuutta ja kuormittavuutta. Palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä ja palveluohjaaja ovat pääasiallisesti vastanneet lastensuojeluilmoitusten käsittelystä ja palvelutarpeen arvioinnista. Tehtävien eriyttäminen lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työstä on osoittautunut toimivaksi ratkaisuksi ja edistänyt palvelutakuussa pysymistä. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän asiakasmäärä on vaihdellut 35 – 45 välillä. Vuoden lopussa asiakkaita on ollut keskimäärin 40/sosiaalityöntekijä. Asiakasmäärän kasvuun ovat erityisesti vaikuttaneet viranhaltijoiden vaihtumiset ja rekrytoinnin pitkittymiset, mutta myös sijoitettuna olleiden lasten määrän kasvu. Lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijän on

ollut välttämätöntä osallistua suoraan asiakastyöhön, mikä ei pitemmällä aikavälillä ole tarkoituksenmukaista. Asiakasmäärän lisäksi työn kuormittavuuteen ovat vaikuttaneet perheiden kriisitilanteet ja työn epätasainen jakautuminen.

Lastensuojeluilmoituksia on tullut yhteensä 717 kpl ja ne ovat koskeneet 385 lasta. Ilmoituksia on tullut 32 vähemmän kuin edellisellä vuonna. Eniten ilmoituksia on tullut sosiaalipäivystyksestä (116), poliisiviranomaiselta (102) ja terveydenhuollosta (78). Kaikki lastensuojeluilmoitukset on käsitelty 7 vrk määräajassa, myös palvelutarpeen arvioinnit ovat valmistuneet 3 kk määräajassa.

**Lastensuojelun avohuollon** sosiaalityötä ovat haastaneet lasten ja perheiden haastavat elämäntilanteet. Päihteidenkäyttö ja mielenterveyden ongelmat ovat näyttäytyneet sekä lasten että vanhempien keskeisinä haasteina. Vakavaa päihteidenkäyttöä sekä käyttäytymisen pulmia on ollut entistä nuoremmilla lapsilla. Lapsiperheitä tulee ensisijaisesti tukea peruspalveluissa. Määrämuotoinen hyvin suoritettu palvelutarpeen arviointi sekä oikea-aikaiset sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut vaikuttavat lastensuojelun asiakasmäärään. Lastensuojelun tarvetta on Äänekoskella kuitenkin edelleen paljon ja se on sisällöltään vaativaa ja moniulotteista.

**Sijaishuollon** sosiaalityöllä on ollut samoja haasteita kuin avohuollossa. Lapsen tarpeita vastaavan sijaishuoltopaikan löytäminen on ollut usein vaikeaa ja useamman lapsen kohdalla on jouduttu tekemään sijaishuoltopaikan muutospäätös. Yhteistyö Keski-Suomen sijaishuoltoyksikön kanssa on ollut tiivistä. Vuoden lopussa sijoituksessa on ollut 50 lasta. Laitoshoidon kustannusten kasvu on merkittävästi vaikuttanut lastensuojelun talousarvion ylittymiseen.

**Perhekuntoutuksen** tarve ja käyttö on toimintavuoden aikana kasvanut edellisvuodesta merkittävästi. Perhekuntoutus on toteutettu pääasiassa laitospaikoissa. Palvelutarpeen kasvu ja pitkät kuntoutusjaksot ovat osaltaan vaikuttaneet lastensuojelun kustannusten kasvuun ja talousarvion ylittymiseen.

Lastensuojelun **jälkihuollon** kustannusten kasvuun ovat vaikuttaneet jälkihuolto-oikeuden ikärajan nostaminen 25 ikävuoteen asti sekä se, että jälkihuoltoa on edelleen ollut tarvetta järjestää vahvana tukiasumisenä ja perhehoitona.

Lastensuojelun työntekijät ovat olleet mukana valtakunnallisessa systeemisen lastensuojelun kehittämishankkeessa. Tavoite kouluttaa lastensuojelun työntekijät systeemiseen työotteeseen ei ole toteutunut toimintavuoden aikana. Systemistä työtettä on kuitenkin kokeiltu yksittäisten perheiden kohdalla ja systemisen työn suunnittelu-/ohjausryhmä on kokoontunut säännöllisesti. Tavoite koulutuksen toteuttamiselle on siirtynyt vuodelle 2021.

### Lastensuojelun talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Lastensuojelu	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	38	0	25	-25	-100,0 %	-34,2 %
Maksutuotot	141	170	152	18	89,4 %	7,8 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>179</b>	<b>170</b>	<b>177</b>	<b>-7</b>	<b>104,1 %</b>	<b>-1,1 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-496	-487	-520	33	106,8 %	4,8 %
Palvelujen ostot	-2 483	-3 672	-3 714	42	101,1 %	49,6 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-2	-2	-4	2	200,0 %	100,0 %
Avustukset	-34	-43	-50	7	116,3 %	47,1 %
Muut toimintakulut	-1	-1	-2	1	200,0 %	100,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-3 016</b>	<b>-4 205</b>	<b>-4 290</b>	<b>85</b>	<b>102,0 %</b>	<b>42,2 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-2 837</b>	<b>-4 035</b>	<b>-4 113</b>	<b>78</b>	<b>101,9 %</b>	<b>45,0 %</b>

### Sosiaalipäivystys

Sosiaalipäivystys virka-ajan ulkopuolella on hankittu ostopalveluna Jyväskylän kaupungin sosiaalipäivystysyksiköstä. Virka-aikainen sosiaalityöntekijöiden päivystys hätäkeskuksen, poliisin ja Mobilen yhteydenottoja varten on hoidettu omana sosiaalityönä vuoroviikoin. Selvitystyö sosiaalipäivystyksen laajentamiselle maakunnallisena/hyvinvointialueen toimintana on aloitettu osana Sote uudistuksen kehittämishankkeita.

### Sosiaalipäivystyksen talousarvion toteutuminen (1 000 e)

Sosiaalipäivystys	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintakulut</b>						
Palvelujen ostot	-44	-45	-60	15	133,3 %	36,4 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-44</b>	<b>-45</b>	<b>-60</b>	<b>15</b>	<b>133,3 %</b>	<b>36,4 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-44</b>	<b>-45</b>	<b>-60</b>	<b>15</b>	<b>133,3 %</b>	<b>36,4 %</b>

### Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisten palvelujen tunnusluvut huolto-, elatus- ja tapaamissopimusten osalta ovat edellisestä vuodesta hieman laskeneet. Olosuhdeselvitysten osalta toimintavuosi on ollut poikkeuksellinen, sillä vuoden aikana on tehty viisi ja vielä loppuvuodesta aloitettu kaksi uutta selvitystä. Olosuhdeselvitysten tekemiseen ovat lastenvalvojan lisäksi osallistuneet aikuis- ja perhesosiaalityön sosiaalityöntekijät. Yhtäaikaisten selvitysten sekä esteellisyyskysymysten vuoksi osuhdeselvitysten laatimiseen on jouduttu käyttämään ostopalveluja.

Maakunnallisen perheoikeudellisten palvelujen yksikön suunnittelu ja päätöksenteko on toteutettu Keski-Suomen sotejohdon päätöksen mukaisesti. Äänekosken kaupungin osalta pilotti alkaa 1.5.2021.

Tapaamispalvelun tarve on toimintavuonna kasvanut. Asiakkaat valvottuihin tai tuettuihin tapaamisiin sekä valvottuihin vaihtoihin ohjautuivat oikeuden päätöksellä tai lastensuojelun sijaishuoltoon liittyneiden rajoittamispäätösten kautta. Sijaishuoltoon liittyvää perhetyötä on tehty 1 perheessä. Käräjäoikeuden päätöksellä ja/tai vahvistamalla sopimuksella toteutettuihin tapaamisten valvontoihin on jouduttu viikonloppujen ja pyhäpäivien osalta käyttämään ostopalveluja.

### Perheoikeudellisten palvelujen talousarvion toteutuminen (1 000 e)

Perheoikeudelliset palvelut	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-54	-55	-56	1	101,8 %	3,7 %
Palvelujen ostot	-6	-2	-9	7	450,0 %	50,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-60</b>	<b>-57</b>	<b>-65</b>	<b>8</b>	<b>114,0 %</b>	<b>8,3 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-60</b>	<b>-57</b>	<b>-65</b>	<b>8</b>	<b>114,0 %</b>	<b>8,3 %</b>

### Perhetyö ja tapaamispalvelu

Perhetyön yksikkö on vastannut sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä, lastensuojelun tehostetusta perhetyöstä, tapaamispalvelusta sekä osaltaan myös sijaishuollon aikaisesta perhetyöstä. Perhetyön asiakaina on toimintavuoden aikana ollut 130 perhettä ja 250 lasta.

### Perhetyön talousarvion toteutuminen (1000 e)

Perhetyö	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan- korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-369	-386	-366	-20	94,8 %	-0,8 %
Palvelujen ostot	-60	-36	-49	13	136,1 %	-18,3 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-1	-2	-4	2	200,0 %	300,0 %
Muut toimintakulut	-3	-1	-3	2	300,0 %	0,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-433</b>	<b>-425</b>	<b>-422</b>	<b>-3</b>	<b>99,3 %</b>	<b>-2,5 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-433</b>	<b>-425</b>	<b>-422</b>	<b>-3</b>	<b>99,3 %</b>	<b>-2,5 %</b>

### Kotouttaminen

Kotouttamispalveluissa on työskennellyt palveluohjaaja ja määräaikainen ohjaaja. Myös kotouttamisen palveluissa on toimintavuoden aikana ollut sekä henkilöstömuutoksia että rekrytointihaasteita. Aikuis- ja perhesosiaalityön sosiaalityöntekijät ovat vastanneet kotouttamisen sosiaalityöstä.

Kotouttamisen palveluohjaajan tehtävänä on koordinoida kotoutumislain mukaisten tehtävien toteutusta kunnassa sekä tukea eri toimijoita kotouttamisessa. Palveluohjaaja on osallistunut maahanmuuttajien neuvontapisteiden työhön.



Äänekosken kaupunki oli valtuuston päätöksen mukaisesti varautunut 30 kuntapaikkaan vuositasolla. Kotouttamispalveluiden piirissä olevat asiakkaat ovat toimintavuonna olleet kiintiöpakolaisia sekä jälkihuollossa olevia alaikäisinä turvapaikanhakijoina maahan tulleita nuoria aikuisia. Kiintiöpakolaisia on toimintavuoden lokakuussa vastaanotettu 18 henkilöä. Kotouttamisen tukena ja seurannassa on toiminut monialainen Koto- työryhmä. Yhteistyötä on tehty ELY - keskuksen kanssa, osallistuttu Keski-Suomen kotouttamisen alueelliseen työryhmään sekä maakunnallisiin kotouttamisen hankkeisiin.

### Kotouttamisen talousarvion toteuttaminen (1 000 e):

Kotouttaminen	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	0	0	97	-97	-100,0 %	0,0 %
Tuet ja avustukset	94	80	0	80	0,0 %	-100,0 %
Muut toimintatuotot	17	0	9	-9	-100,0 %	-47,1 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>111</b>	<b>80</b>	<b>106</b>	<b>-26</b>	<b>132,5 %</b>	<b>-4,5 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-58	-58	-42	-16	72,4 %	-27,6 %
Palvelujen ostot	-42	-39	-26	-13	66,7 %	-38,1 %
Muut toimintakulut	-19	0	-14	14	-100,0 %	-26,3 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-119</b>	<b>-97</b>	<b>-82</b>	<b>-15</b>	<b>84,5 %</b>	<b>-31,1 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-8</b>	<b>-17</b>	<b>24</b>	<b>-41</b>	<b>-141,2 %</b>	<b>-200,0 %</b>

### Arjen tuki

Arjen tuen tehtävänä on tarjota asukkaille tarpeen mukaiset ja laadukkaat arjen toimintakykyä ylläpitävät yksilölliset palvelut, jotka tukevat asiakkaan itsenäistä selviytymistä omassa toimintaympäristössä.

### Arjen tuen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Arjen tuki	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	649	298	503	-205	168,8 %	-22,5 %
Maksutuotot	5 512	5 796	5 723	73	98,7 %	3,8 %
Tuet ja avustukset	38	0	41	-41	-100,0 %	7,9 %
Muut toimintatuotot	4	1	70	-69	7000,0 %	1650,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>6 203</b>	<b>6 095</b>	<b>6 337</b>	<b>-242</b>	<b>104,0 %</b>	<b>2,2 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-14 892	-15 220	-15 352	132	100,9 %	5,1 %
Palvelujen ostot	-9 053	-9 462	-9 553	91	101,0 %	141,2 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-354	-376	-386	10	102,7 %	1,3 %
Avustukset	-2 445	-2 484	-2 346	-138	94,4 %	-90,8 %
Muut toimintakulut	-109	-154	-157	3	101,9 %	0,2 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-26 853</b>	<b>-27 696</b>	<b>-27 794</b>	<b>98</b>	<b>100,4 %</b>	<b>4,6 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-20 650</b>	<b>-21 601</b>	<b>-21 457</b>	<b>-144</b>	<b>99,3 %</b>	<b>3,9 %</b>

Arjen tuen tavoitteet ja niiden toteutuminen					
<b>Vastuualue:</b>	<b>Perusturva/Arjen tuki</b>				
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Vetovoimainen, uudistuva ja kehittyvä Äänekoski</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Asiakas</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Hyvät ja toimivat peruspalvelut</b>	Kotona asuvien yli 75-vuotiaiden määrä	91,3 %	92,0 %	91,6 %	Tiedot lokakuun lopun tilanteen mukaan, koska asiakastietojärjestelmät vaihtuneet
	Laitoshoidossa olevien yli 75-vuotiaiden määrä	1,7 %	1,0 %	1,7 %	Selite laitoshoidon kattavuus: Tupasvilla lakkautettu, mutta neljää laitospaikkaa ei voitu vielä lopettaa vaan ne siirrettiin Hoivalaan
	Tehostetussa palveluasumisissa olevien yli 75-vuotiaiden määrä	7,0 %	7,0 %	6,6 %	Tukipuun rakennemuutos vähentänyt 3 tehpä paikkaa, 2 paikkaa muutettu lyhytaikaishoittoon, ikääntyneen väestön lisääntyminen
	Asiakkaalle myönnetty kuntoutusjaksot kotiin, kpl	77	-	62	Arviointijakso kotiin tammi-lokakuu, tilastosta puuttu marras-joulukuun 2020 aika. kuntoutusjaksoille avattu erillinen kohta tulostokortissa
	<b>Kuntalaisten vuorovaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen</b>	Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset: keskiarvo kokonaisuudesta.	4,1	4,1	0
	Toteutuneet asiakasraadit, kpl	7	10	3	Asiakasraateja ei ole voitu toteuttaa kevään 2020 jälkeen koronan vuoksi
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Palvelujen oikea-aikainen kohdentaminen asiakasohjauksella, asiakasohjausresurssin lisääminen ja prosessin tehostaminen, asiakkaan osallistaminen asiakasraadein ja osana omaa asiakassuunnitelmaa, painopiste kuntoutuksessa, ennaltaehkäisevissä palveluissa ja kotiin tuotetuissa palveluissa					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Henkilöstö</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Oikein mitoitettu, motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö</b>	Suosittelun mukaiset henkilöstömitoitukset yksiköissä, mitoitusnormi ympärivuorokautisissa yksiköissä min. 0,5 tt/as.	0,55 - 0,68	0,5 - 0,68	0,55-0,68	Työhyvinvointikysely: osaaminen ja työolot koronan vuoksi koulutuksia ei ole ollut tarjolla samalla tavalla kuin aiemmin
	Työhyvinvointikysely (asteikko 1-5), osaaminen ja työolot	3,7	3,8	3,6	
	Työhyvinvointikysely, työyhteisön toimivuus	3,9	3,9	3,8	
	Kotihoidossa asiakastyöaika % kokonaistyöajasta	33 %/53 %	40 %/60 %	39 %/57 %	
	Sairauspoissaolot kalenteripäivää/ htv	23,3	23	25,7	
<b>Toimiva johto ja esimiestyö</b>	työhyvinvointikysely, johtaminen	3,7	3,6	3,5	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Yksiköissä tehty suunnitelmat mitoitukseen pääsemiseksi, minimimitoitus tehostetussa palveluasumisissa 0,5					
Kotihoidossa asiakastyöajan seuranta toiminnanohjausjärjestelmällä ja sen avulla työajan kohdentaminen tasapuolisesti ja tavoitetasolle.					
Rekrytointiosaamisen vahvistaminen ja perehdytyksen suunnitelmallinen toteutuminen. Mind map käytössä osana perehdytystä.					
Yhteistyön tehostaminen työterveyshuollon kanssa ja varhaisen tuen toimintamallin tehokkaampi käyttö. Johtamisalueiden uudelleen arviointi ja johtamisosaamisen vahvistaminen tavoitteena työhyvinvoinnin lisääminen.					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Laadukkaat ja kustannustehokkaat palveluprosessit</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Prosessi</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Prosessien tehostaminen</b>	Kotihoidon kattavuus yli 75-vuotiaiden osuudesta	16,3 %	15,5 %	15,2 %	
	Kotikuntoutusten määrä	580	300	379	
	Lakisääteisten määräaikaisten toteutuminen: %-osuus	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Varahenkilöstön käyttöaste %-osuus	95,2 %	98,0 %	99,0 %	
	<b>Uuden teknologian hyödyntäminen</b>	Hyvinvointiteknologiaratkaisujen pilotointi ja kokeilu sekä käyttöönotto, laitteiden määrä	33	40	52
<b>Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden yhteistyön syventäminen</b>	Luottamushenkilöiden tapaaminen sovitusti ja tarvittaessa	1	1 - 3x/v	0	
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Asiakas- ja palveluprosessikuvaukset käytössä osana IMS-järjestelmää, yhtenäinen palvelusuunnitelmaprosessi.					
Kotihoidon mobiilijärjestelmä optimaalisesti käytössä ja toimintaa uudistetaan kokoistava kotihoito -hankkeen mukaisesti.					
Yhteistyötä kotihoidon, terveystoimen, sosiaali-toimen ja arjen tuen välillä syvennetään edelleen.					
Teknologian mahdollisuuksia otetaan pilotoitina käyttöön ja kokeilujen jälkeen osaksi toimintaa, mm. kotihoidon etäkäynnin					
<b>Strateginen päämäärä</b>	<b>Tasapainoinen ja kasvua tukeva talous</b>				
<b>Näkökulma</b>	<b>Talous</b>				
<b>Kriittinen menestystekijä</b>	<b>Mittari(t)</b>	<b>Nykytaso (2019)</b>	<b>TA 2020 (tavoite)</b>	<b>TP 2020 (toteutuma)</b>	<b>Selite poikkeamasta</b>
<b>Kehittämisen mahdollistava taloustilanne</b>	Talousarvion toteutuminen % alkuperäisestä talousarviosta	101,1 %	100% +/- 1 %	105,4 %	Seniorikeskuksen asiakasmäärä on vähentynyt n. 20 asiakkaalla. Laskennassa eivät ole mukana Kuntolan asiakkaat, jotka käyvät seniorikeskustoiminnassa
	Käyttöasteet ka:				
	- Laitushoito	97,8 %	99,5 %	99,4 %	lyhytaikaisjakson aikana eivätkä Kuhnamon palvelutalon asukkaat, jotka käyttävät seniorikeskuspalvelua
	- Tehostettu palveluasuminen	96,7 %	97,5 %	101,5 %	
	- Tavallinen palveluasuminen	93,4 %	99,0 %	83,3 %	
	- Lyhytaikaishoito	96,5 %	99,9 %	88,8 %	
	Tukiasuminen suoriteprosentti	111,1 %	99,0 %	91,7 %	
Seniorikeskus + päivätoiminta suoriteprosentti	84,7 %	100,0 %	24,0 %		
<b>Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:</b>					
Ennaltaehkäisevän työn ja toimintakykyä lisäävän toiminnan ja työn lisääminen kaikilla osa-alueilla.					
Palvelurakenteen keventäminen, prosessin toimivuuden arviointi ja tehostaminen, talouden seuranta kuukausittain ja poikkeamiin aktiivinen puuttuminen.					

## Yleistä

Arjen tuen vastualueeseen kuuluvat vanhusten, vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden arjessa selviytymistä edistävät sosiaalipalvelut. Arjen tuen vastualueen toiminnan kehittämistä on tavoitteellisesti jatkettu vuonna 2020.

Covid-19 pandemia on vaikuttanut merkittävästi arjen tuen palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen vuoden 2020 aikana. Arjen tuen palveluissa jouduttiin varautumaan koronapandemia tilanteisiin laatimalla toimintasuunnitelmia kriisitilanteisiin ja henkilöstön sekä asiakkaiden suojautumiseen. Vallitsevan tilanteen vuoksi Arjen tuen palveluissa on tiivistetty merkittävästi yhteistyötä terveystoimen kanssa ja omien yksiköiden kesken. Toiminnoissa on ohjeistettu myös yksityisiä toimijoita, perhehoitajia ja muita palvelun tuottajia. Tilanteen vuoksi arjen tuen kaikissa toiminnoissa on otettu käyttöön etätyötä mahdollistavia teknologisia ratkaisuja.

Koronan vuoksi palveluita on jouduttu supistamaan ja keskeyttämään toimintaa väliaikaisesti. Maaliskuussa 2020 toiminta keskeytettiin väliaikaisesti seniorikeskuksen, Mintaken ja Dynamon sekä ennaltaehkäisevien palveluiden osalta, mm. seniorineuvola, muistihoidajan vastaanotto, kotiin menevä kuntoutustoiminta. Dynamon toiminta käynnistyi uudelleen heinäkuussa pienryhmätoimintana ja on jatkanut toimintaa loppuvuoden. Mintaken, ennaltaehkäisevän työn ja kuntoutuksen toiminnot käynnistyivät uudelleen elokuussa 2020. Seniorikeskuksien toiminta oli keskeytettynä koko loppuvuoden 2020. Toiminnoissa, joissa oli keskeytyksiä, siirrettiin henkilöstöä muihin arjen tuen yksiköihin ja tehtäviin väliaikaisesti. Koronatilanne, siihen liittyvät ohjeistukset, testit ja sairauspoissaolokäytännöt ovat vaikuttaneet henkilöstön poissaoloihin niitä lisävästi sekä vaikuttaneet myös henkilöstön saatavuuteen.

Koronatilanteella on vaikutusta yksiköiden toiminnan sisältöihin, mm. yksiköiden vierailukäytäntöjä muutettiin. Vierailuja toteutettiin kesäaikana pääsääntöisesti ulkotiloissa ja syksymmällä järjestämällä tapaamiset erillisissä vierailutiloissa tai asukkaan omassa huoneessa. Vierailujen aikana noudatettiin annettuja turvallisuusohjeita.

Asiakasohjausta pyrittiin koronapandemian alkuaikana toteuttamaan puhelimitse tai etäyhteyksin. Keväällä ja kesällä koronapandemian alkuaikana arjen tuen neuvontapuhelimeen tuli paljon yhteydenottoja koko Äänekosken alueelta. Neuvontapuhelimeen palkattiin erillinen työntekijä neljäksi kuukaudeksi vastaamaan yhteydenottoihin. Elokussa 2020 asiakasohjaus on pyrkinyt palaamaan normaalikäytäntöihin asiakkaiden tapaamisessa ja palvelutarpeen arvioinnissa turvallisuus huomioiden. Alkuvuodesta 2020 koronatilanne vaikutti valvonnan toteuttamiseen. Valvonnan kohteena v. 2020 oli kaupungin oma toiminta. Valvontaa tehostettiin loppuvuodesta 2020.

Palvelurakenteen keventämistä on edelleen jatkettu ja ensisijaiset palvelut koko arjen tuen alueella ovat olleet avohuollossa. Tukipuun rakennemuutos on edennyt hitaasti. Tukipuussa tehostetun palveluasumisen piirissä oli vuoden 2020 lopussa 34 asukasta sekä 2 lyhytaikaispaikkaa ja kotihoidossa 24 asiakasta. Vuoden 2020 aikana Arjen tuessa on otettu käyttöön etähoivapalvelu palvelurakenteen muutosta tukemaan. Käytössä on 20 Videovisitt-laitetta, joilla toteutetaan kotihoidon käyntejä etäyhteyksien avulla.

Varahenkilöstöpankkia on tarkasteluvuoden aikana käytetty pääsääntöisesti lyhytaikaisten alle 13 päivien poissaolojen paikkaamiseen, mutta toimintavuoden aikana varahenkilöstön käyttöä on sijaistilanteen kiristymisen vuoksi jouduttu lisäämään myös mm. vuosilomien käyttöön. Varahenkilöstö työskenteli 16:ssa eri yksikössä tammi-maaliskuun aikana tehden yhteensä 669 työvuoroa. Koronan vuoksi varahenkilöstö ei ole voinut liikkua eri yksiköiden välillä, joten huhtikuusta 2020 alkaen noin puolet varahenkilöistä on työskennellyt kotihoidossa ja puolet eri palveluasumisyksiköissä. Kotihoidon tiimien lisäksi varahenkilöstö on ollut sijoitettuna, Kuhnamon palvelutalolla, Hoivalassa, Muistolassa, Sumiaskodilla, Tukipuussa ja Tukipilarissa.

Varahenkilöstö on tehnyt näissä yksiköissä 2 272 työvuorua. Varauksista 51,5 prosenttia on ollut sairauslomien sijaisuuksia ja 24,2 prosenttia puutevuorojen sijaisuuksia. Varaustarpeita on syntynyt lisäksi lyhyistä lomista ja koulutuksista sekä yksiköiden muista äkillisistä tai suunnitelluista tarpeista mm. toiminnan muutokset. Vuoden 2020 tammi- maaliskuun aikana varahenkilöstön käyttöaste on ollut 99 %.

Varahenkilöstön merkitys arjen tuen toiminnassa on viime vuosina korostunut, koska hoitohenkilöstön saatavuuden heikentyminen näkyy koko arjen tuen vastualueella. Lähes kaikkien yksiköiden sijaistilanne on heikentynyt merkittävästi viimeisen vuoden aikana ja tarve uusille sijaisjärjestelyille on olemassa.

## Johto ja yleiset palvelut

Johto ja yleisiin palveluihin sisältyvät arjen tuen hallinto- ja tukipalvelut sekä varahenkilöstöyksikkö.

### Johto ja yleisten palvelujen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Johto ja yleiset palvelut	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	1	0	0	0	100,0 %	-100,0 %
Muut toimintatuotot	3	0	0	0	100,0 %	-100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,0 %</b>	<b>-100,0 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-1 179	-1 014	-1 018	4	100,4 %	-13,7 %
Palvelujen ostot	-95	-70	-80	10	114,3 %	-15,8 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-7	-9	-4	-5	44,4 %	-42,9 %
Muut toimintakulut	-5	-15	-5	-10	33,3 %	0,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-1 286</b>	<b>-1 108</b>	<b>-1 107</b>	<b>-1</b>	<b>99,9 %</b>	<b>-13,9 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-1 286</b>	<b>-1 108</b>	<b>-1 107</b>	<b>-1</b>	<b>99,9 %</b>	<b>-13,9 %</b>

## Palveluohjaus ja koordinointi

Arjen tuessa on käytössä ns. sisäinen tilaaja - tuottaja -malli ja uusille asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi palveluohjaajien, kotiutushoitajan, sosiaalityöntekijän tai palveluvastaavien kautta. Ensisijaisesti kartoitetaan asiakkaan omat voimavarat ja verkostot sekä käytetään apuna kuntouttavan arviointijakson toimintamallia palvelutarvetta arvioitaessa. Asiakkaiden asiat on hoidettu pääasiassa lakisääteisten määräaikojen puitteissa. Vuoden 2020 aikana arjen tuessa asiakas- ja palveluohjaustiimissä valmisteltiin ikäihmisten palveluihin annetun uuden laatusuosituksen mukaista Kaapo-asiakasohjausmallia. Tavoitteena on ottaa malli käyttöön v. 2021 aikana. Mallin käyttöönotto vaatii muutoksia asiakasohjauksen prosesseihin ja tehtävänkuviiin ja nimikkeisiin. Vuodelle 2021 esitettiin sairaanhoitajan toimen lakkauttamista ja perustettavaksi uutta kotihoidon palveluvastaavan virkaa.

Asiakasohjaustiimin toimintaan on merkittävästi vuoden 2020 aikana vaikuttanut asiakastietojärjestelmän vaihtuminen. CGI:n toimittama Pro Consona Vanhustyö ohjelman käyttö päättyi marraskuun alussa 2020, jonka vuoksi arjen tuen palveluissa oli vuoden 2020 aikana suunniteltava uuden ohjelman hankinta ja käyttöönotto. Pro Consona Vanhustyö ohjelmassa tehtiin kaikki asiakas- ja palvelupäätökset sekä hoidettiin asiakaslaskutus. Asiakastietojärjestelmän hankinnassa päädyttiin laajentamaan Mediatriin käyttöä sekä hankkimaan Mediconsult Oy:n sosiaalipalveluille suunniteltu Saga-asiakastietojärjestelmä, joka toimii yhteen Mediatri-potilastietojärjestelmän kanssa. Sagan käyttöönoton suunnittelu ja toteutus on työllistänyt asiakasohjaustiimiä merkittävästi toimintavuonna.

**Asiakkuuksien hallinnan talousarvion toteutuminen (1 000 e): (sisältää mielenterveys-, vammais-, vanhusasiakkaiden palvelukoordinaation, vammaispalvelun kuljetuspalvelut, henkilökohtaisen avustaja toiminnan sekä muut tukitoimet)**

Asiakkuuksien hallinta	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	64	41	52	-11	126,8 %	-18,8 %
Maksutuotot	3	12	2	10	16,7 %	-33,3 %
Muut toimintatuotot	1	0	0	0	100,0 %	-100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>67</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>-1</b>	<b>101,9 %</b>	<b>-19,4 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-503	-564	-512	-52	90,8 %	1,8 %
Palvelujen ostot	-47	-54	-24	-30	44,4 %	-48,9 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-6	-4	-4	0	100,0 %	-33,3 %
Avustukset	-1 112	-1 131	-1 054	-77	93,2 %	-5,2 %
Muut toimintakulut	0	-3	0	-3	0,0 %	0,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-1 668</b>	<b>-1 756</b>	<b>-1 594</b>	<b>-162</b>	<b>90,8 %</b>	<b>-4,4 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-1 601</b>	<b>-1 703</b>	<b>-1 540</b>	<b>-163</b>	<b>90,4 %</b>	<b>-3,8 %</b>

### Palvelutuotanto ja palveluyksiköt

Omana palvelutuotantona eri asiakasryhmille tuotettiin asumispalvelua, laitoshoidoa, päivä- ja työtoimintoja sekä toimintakykyä ylläpitävää toimintaa ja erityyppisiä avohuollon palveluja kotona asumisen tukemiseksi. Yksiköiden toimintaa ohjaavana tekijänä on ollut toimintakykyä ylläpitävä, kuntouttava, asiakaslähäinen ja mielekästä elämää tukeva työote. Omahoitajuuden merkitys korostuu kaikissa yksiköissä. Lisäksi toiminnassa korostetaan asumisen kodinomaisuutta ja arjen toimintojen rakentumista osaksi asiakkaan arkea. Toimintamallin juurruttaminen sisältää asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämisen, yksilöllisyyden huomioimisen, arjen kuntoutuksen ja merkityksellisen elämän elämisen kaikilla palvelualueilla. Hoitajaveellinen harrastetoimintojen ohjaus on otettu käyttöön lähes kaikissa yksiköissä ja osassa yksiköissä toimintaa järjestetään säännöllisesti viikko-ohjelmien mukaisesti.

Ikäntyneiden ympärivuorokautisen hoidon paikkojen kysyntä on ollut tasaista läpi vuoden 2020. Laitoshoidon paikkoja on ollut Hoivalassa, Muistolassa yhteensä 43 paikkaa.

Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen pitkäaikaishoidon paikkoja omissa yksiköissä oli 156 (Sumiaiskoti, Köminharju, Tukipuu, Kuhnamon palvelutalo ja Kotisatama). Tehostetun palveluasumisen paikkamäärä väheni kahdella paikalla, koska Tukipuuhun lisättiin kaksi lyhytaikaispaikkaa sairaalasta kotiutumisen tehostamiseksi ja myös Tupasvillan paikoista suurin osa muutettiin tehostetuksi palveluasumiseksi. Tukipuun osalta tehostetun palveluasumisen paikat puolestaan vähenivät kahdella paikalla. Suunnitelman mukaisesti tavoitteena on ollut saada koko Tukipuun toinen talo kotihoidon palveluilla tuotettavaksi. Muutos vaatii vielä kolmen tehostetun palveluasumisen paikan purkamisen kotihoidon palveluksi.

Ei ympärivuorokautisia palveluasumisen paikkoja eri asiakasryhmille on ollut Kotirannassa 21 (vammaset, mielenterveyskuntoutujat, ikäihmiset).

### Laitoshoidon ja palveluasumisen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Laitoshoito ja palveluasuminen	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	49	3	51	-48	1700,0 %	4,1 %
Maksutuotot	2 511	2 704	2 614	90	96,7 %	4,1 %
Tuet ja avustukset	12	0	37	-37	-100,0 %	208,3 %
Muut toimintatuotot	0	0	20	-20	-100,0 %	100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>2 572</b>	<b>2 707</b>	<b>2 722</b>	<b>-15</b>	<b>100,6 %</b>	<b>5,8 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-7 128	-7 442	-7 551	109	101,5 %	5,9 %
Palvelujen ostot	-1 541	-1 520	-1 618	98	106,4 %	5,0 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-212	-210	-218	8	103,8 %	2,8 %
Muut toimintakulut	-65	-89	-92	3	103,4 %	41,5 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-8 946</b>	<b>-9 261</b>	<b>-9 479</b>	<b>218</b>	<b>102,4 %</b>	<b>6,0 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-6 374</b>	<b>-6 554</b>	<b>-6 757</b>	<b>203</b>	<b>103,1 %</b>	<b>6,0 %</b>

Kehitysvammaisille tuotettiin asumispalveluita Kalevankodilla, jossa vuoden 2020 aikana oli palveluiden piirissä 8 pitkäaikaista asukasta, 6 tukiasunnoissa asuvaa asukasta sai tukea asumiseen Kalevankodin henkilöstöltä. Omassa kodissa asuvia henkilöitä oli 24, jotka saivat asumiseensa tukea kuntoutusohjaajilta. Muu vammaisten asumispalvelu järjestettiin perhehoidossa ja ostopalveluina asumispalveluyksiköissä.

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaille suunnattu Tukipilari on 12-tuntinen yksikkö, jossa on 8 pitkäaikaista palveluasumisen paikkaa ja 4 lyhytaikaista palveluasumisen paikkaa. Toiminnan lähtökohtana on kuntoutumista tukeva toimintatapa. Tukipilarin toiminnassa on näkynyt lisääntynyt yhteistyö erikoissairaanhoidon ja Äänekosken mielenterveyspalveluiden kanssa, joka on lisännyt Tukipilarin käyttöä vaativissa kotiutustilanteissa ja -prosesseissa. Tukipilarin asiakaspaikoilla palvelua tarjottiin kaikkiaan 28 eri asiakkaalle. Tarkasteluvuotena asiakkaiden palvelutarve on ollut akuuttia ja käyttöaste on muuttunut kuukausittain. Päihdeasiakkaiden määrä on kasvanut ja asiakkaat ovat tarvinneet vahvaa tukea ja toiminnan ohjausta. Muistisairauksien lisääntyminen näkyy asiakaskunnassa vaikuttaen hoidollisuuden lisääntymiseen ja valvonnan tarpeeseen. Yökäyntejä yksikössä on toteutettu ostopalveluna Attendo Tallisaaresta ja lisäksi yleisissä tiloissa on kameravalvonta yöaikaan. Ulko-alueita on valvottu jo useita vuosia. Tukipilarissa vuonna 2020 asiakasmäärät laskivat vesivahinkojen ja vallitsevan poikkeustilanteen vuoksi selkeästi keväällä 2020. Tukipilarin lyhytaikaishoidon käyttö väheni kevään ja kesän aikana, koska asiakkaat eivät uskaltaneet poistua kotoa.

Kuntoutusta tukevaa lyhytaikaista hoitoa järjestettiin Niittyvillassa (10 +1 paikka) ja Kuntolassa (12 paikkaa + 1 kriisipaikka), Kotisatamassa (1 paikka), Tukipuussa (2 paikkaa) ja Kömin Tuvassa (1 paikka). Kuntoutus on arkikuntoutukseen painottuvaa, joka pitää sisällään lääkehoidon, ravitsemuksen, päivittäistoiminnot, liikuttamisen sekä yhteisöllistä toimintaa. Toimintakyvyn arvioinnissa on ollut käytössä sovittu mittaristo, painotus on kuitenkin asiakkaan havainnoinnissa.

Kuntolan kaikki asiakaspaikat olivat käytössä koko vuoden. Kuntolassa 4 paikkaa on varattu osastolta kotiutuville. Asiakaspaikkoja koordinoi kotiutushoitaja. Koronasta johtuen omaishoitajien loma-ajoille sovittuja jaksoja peruuntui jonkin verran etenkin kevään aikana. Mutta yksikössä oli pitkäaikaispaikan odottajia

aiempia vuosia enemmän. Kuntolassa otettiin käyttöön marraskuussa uusi Vivago hoitajakutsujärjestelmä, joka mahdollisti myös asiakkaan aktiivisuuden ja hyvinvoinnin muutosten seurannan asiakkaan käsirannekkeen avulla. Järjestelmän tuottaman tiedon avulla voitiin esimerkiksi ennaltaehkäistä kaatumisia tai arvioida asiakkaan lääkityksen vaikutuksia.

Mielenterveysasiakkaiden tukiasumisen tiimissä työskenteli kolme hoitajaa ja kolme ohjaajaa. Tavoitteena on ollut lisätä kotiin vietäviä palveluja ja vähentää oman toiminnan avulla mielenterveysasiakkaiden tukiasumisen ostopalvelua, mahdollistaa raskaammista palveluista siirtymisen kotiin ja riittävän tuen saamista nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Toiminnalla on ehkäisty myös sairaalaan joutumista. Toiminnassa on vakiintunut toimintamalli, jossa asiakasta tuetaan tarvittaessa ja suunnitelmallisesti myös viikonloppuisin ja arkipyhinä. Keskeisenä tavoitteena toiminnassa on ollut hoidon jatkuvuuden turvaaminen ja moniammatillinen yhteistyö. Tukiasumisen tiimissä asiakkaita on vuonna 2020 ollut yhteensä 151. Vuoden 2020 lopussa asiakasmäärä oli 112 asiakasta. Asiakasryhmällä moninaiset arjenhallinta ongelmat ovat lisääntyneet. Vastuuohjaajan ja –hoitajan rooli asiakkaan arjessa on ollut merkittävä. Vuonna 2020 tukiasumisen tiimissä asiakasareena –toiminta on ollut korona vuoksi keskeytyneenä. Asiakasareenan lähtökohtana on avoimuus ja näkyvyys. Asiakasareena toteutetaan yhdessä Tukipilarin ja Dynamon ja Tukiasumisen tiimin kanssa.

Tukiasumisen tiimissä valmisteltiin MediMobiilin käyttöönottoa, jonka käyttöönotto on heti alkuvuonna 2021. Tavoitteena on tiedolla johtaminen ja työn organisoinnin tasapuolisuus parantaminen, kirjaamisen helpottaminen ja tiedonkulun varmistaminen sekä yhteistyön sujuvuus eri tahojen kanssa. Apteekin annosjakeluun siirtyminen Tukiasumisen tiimissä on aloitettu loppuvuodesta 2020, jonka tavoitteena on vapauttaa aikaa lääkkeidenjaosta.

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaille järjestettiin päivä- ja työtoimintaa Dynamossa tarkasteluvuoden aikana 29 asiakkaalle. Tukipilarin, Dynamon, tukiasumisen tiimin ja kolmannen sektorin eri osapuolten kesken on matalankynnyksen ryhmätoimintaa, jota on suunnattu eri taajamiin. Dynamo sulkeutui 2020 maaliskuussa äkillisesti poikkeusolojen takia ja pienryhmätoimintana aloitettiin uudestaan kesällä. Asiakasmäärät ovat tämän vuoksi laskeneet ja uusien ryhmien aloittaminen on ollut tauolla. Toiminta on pienimuotoista ja ulospäinsuuntaava kuntoutus on hyvin vähäistä vuonna 2020. Kirjaamista on kehitetty, jotta Dynamon toimintaa olisi merkityksellinen osana hoitoverkostoa. Lähiryhmätoiminta on ollut tauolla.

Mintakessa järjestettiin työ- ja päivätoimintaa tarkasteluvuoden aikana 37 asiakkaalle (50 asiakasta v. 2019) sosiaalihuoltolain sekä kehitysvammalain perusteella. Asiakkaiden määrän väheneminen vuodesta 2019 johtuu loma-aikaisen päivätoiminnan siirtymisestä kasvun- ja oppimisen järjestettäväksi sekä koronan aiheuttamista rajoituksista. Työ- ja toimintapäiviä Mintakessa yhteensä 2 733 (5 876 v. 2019). Mintaken toiminnassa oli sulkua ajalla 16.3. - 10.8.2020 koronan vuoksi. Osa työtoiminnasta toteutettiin tuettuna avotyönä kuntoutusohjauksen tuella (20 asiakasta, joko kaupungin omissa toimipisteissä tai yrityksissä). Tuetun työn toimintapäiviä yhteensä 1 284 (kehitysvammalaki) sekä 221(sosiaalihuoltolaki), (2 295 v.2019).

Ikäihmisille järjestettiin päivätoimintaa seniorikeskuksissa Suolahdessa 3pv/viikossa ja Äänekoskella 5pv/viikossa 13.3.2020 saakka, jonka jälkeen seniorikeskusten toiminta suljettiin loppuvuoden ajaksi. Alkuvuoden 2020 aikana asiakkaita oli yhteensä 91. Seniorikeskuksen sulun aikana kaikkiin asiakkaisiin oltiin puhelimitse yhteydessä elokuussa sekä joulukuussa.



## Toimintakyvyn tuen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Toimintakyvyn tuki	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	279	108	246	-138	227,8 %	-11,8 %
Maksutuotot	794	783	667	116	85,2 %	-16,0 %
Muut toimintatuotot	0	0	15	-15	-100,0 %	100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>1 073</b>	<b>891</b>	<b>928</b>	<b>-37</b>	<b>104,2 %</b>	<b>-13,5 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-2 314	-2 184	-2 189	5	100,2 %	-5,4 %
Palvelujen ostot	-1 067	-892	-821	-71	92,0 %	-23,1 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-77	-87	-76	-11	87,4 %	-1,3 %
Avustukset	-25	-43	-23	-20	53,5 %	-8,0 %
Muut toimintakulut	-20	-27	-27	0	100,0 %	35,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-3 503</b>	<b>-3 233</b>	<b>-3 136</b>	<b>-97</b>	<b>97,0 %</b>	<b>-10,5 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-2 430</b>	<b>-2 342</b>	<b>-2 208</b>	<b>-134</b>	<b>94,3 %</b>	<b>-9,1 %</b>

## Ennaltaehkäisevä työ

Korona vaikutti ennaltaehkäisevään työhön laajasti maaliskuusta alkaen. Nopeasti muuttuvan koronatilanteen vuoksi vastaanottokäyntejä sekä tapahtumia peruttiin ja osa työntekijöistä siirtyi muihin työtehtäviin.

Seniorineuvolan matalan kynnyksen vastaanottoja järjestettiin alkuvuodesta Suolahdessa kerran viikossa sekä Sumiaisissa ja Konginkankaalla vuoroviikoin. Äänekoskella käynnisteltiin myös matalan kynnyksen vastaanottoa, mutta koronan vuoksi kaikkien taajamien vastaanotot jouduttiin sulkemaan maaliskuussa. Loppuvuodesta Suolahdessa, Sumiaisissa ja Konginkankaalla järjestettiin kaksi vastaanottopäivää kussakin taajamassa. Koronasta johtuen omaishoitajien hyvinvointitarkastuksia tehtiin vain yksittäisiä koko vuoden aikana ja suuremman joukon tarkastaminen siirtyi vuoteen 2021. Hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä 75 -vuotiaille pystyttiin tarjoamaan reilulle puolelle kyseisestä ikäryhmästä, loput kutsut siirtyivät lähetettäväksi alkuvuoteen 2021.

Ennaltaehkäisevää työtä tehtiin aiempien vuosien tapaan yhteistyössä terveystoimen, liikuntatoimen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa suunnittelemalla yhteisiä tapahtumia, joista useimmat jäivät lopulta korona rajoitusten vuoksi toteuttamatta. Seniori-info järjestettiin Konginkankaalla vuosina 1939 – 1944 syntyneille asukkaille. Muissa taajamissa seniori-infoja ei päästy toteuttamaan kuluneen vuoden aikana. Maakunnallista verkostotyötä jatkettiin osallistumalla etänä alueellisen kaatumisen ehkäisyn verkoston ja hyvinvointikoordinaattoreiden tapaamisiin. Lisäksi ennaltaehkäisevän työn työntekijöitä osallistui Keski-Suomen sote-rakennuudistushankkeiden työryhmiin. Vapaaehtoinen ulkoiluystävätoiminnan koordinointi siirtyi liikuntatoimelta arjen tukeen ja tätä toimintaa käynnisteltiin vuoden aikana. Jokaiseen taajamaan nimettiin ulkoiluystävätoiminnan vastuuhenkilöt arjen tuen työntekijöistä. Vapaaehtoisia ulkoiluystäviä tavattiin kerran vuoden aikana taajamakohtaisesti.

Muistihoitajan vastaanotto toimi normaalisti lukuun ottamatta kahden kuukauden sulkua kevään aikana. Muistihoitaja ja muistikoordinaattori osallistuivat maakunnallisen muistihoitajien verkoston tapaamisiin. Ensietopäivät järjestettiin muistidiagnoosin saaneille sekä heidän omaisilleen. Äänekoski otti heinäkuussa

Keski-Suomen Muistiyhdistyksen haasteen vastaan ja pystytti kuukauden ajaksi Äänekosken rantapuistoon muistikävelyradan, joka oli vapaasti kaikkien kaupungin asukkaiden käytössä.

### Omaishoidon tuki

Omaishoidon tuen piirissä olevia oli vuoden 2020 aikana yhteensä 225 asiakasta, joista 167 vanhusasiakasta ja alle 65-vuotiaita 58 asiakasta. Kaikille kriteerit täyttävälle yli 65-vuotiaille pystyttiin myöntämään omaishoidontuki. Omaishoidon tuen määrärahaa lisättiin lisämäärärahalla vuonna 2020 yhteensä 60 000 euroa. Sijaishoitajien määrä on hiukan vähentynyt edellisestä vuodesta. Sijaishoitajia oli vuoden 2020 aikana yhteensä 25, joille palkkioita maksettiin yhteensä n. 70 000.

Korona vaikutti omaishoitajien vapaiden järjestämiseen mahdollisuuksiin. Keväällä jaksoja jouduttiin osin perumaan. Jaksoista sovittiin yksilöllisesti ja asiakkaiden kunnon ja omaishoitajan jaksaminen huomioiden. Omaishoitajien vapaita järjestettiin lyhytaikaishoidon jaksoilla Kuntolassa, Niittywillassa, Tukipuussa, Koti-satamassa ja perhehoidossa.

Ikääntyneiden kotona hoidettavien omaisille tehtiin tarvittaessa hyvinvointitarkastukset seniorineuvolassa ja toimintaa jatketaan seuraavina vuosina. Omaishoidon toimissa on ollut kaksi kokoaikaista omaishoidon lomittajaa. Lomittajien käyttö ei vaatinut virallista omaishoitajuutta. Omaishoidon lomituksella mahdollistettiin omaishoitajien asiointi- ja virkistyskäyntejä koko Äänekosken alueella. Marraskuussa omaishoidon lomittajat ottivat käyttöön uuden MediMobi toiminnanohjausjärjestelmän.

### Omaishoidon tuen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Omaishoidon tuki	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Maksutuotot	10	8	7	1	87,5 %	-30,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>87,5 %</b>	<b>-30,0 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-106	-98	-108	10	110,2 %	1,9 %
Palvelujen ostot	-3	-8	-1	-7	12,5 %	-66,7 %
Avustukset	-934	-899	-891	-8	99,1 %	-4,6 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-1 043</b>	<b>-1 005</b>	<b>-1 000</b>	<b>-5</b>	<b>99,5 %</b>	<b>-4,1 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-1 033</b>	<b>-997</b>	<b>-993</b>	<b>-4</b>	<b>99,6 %</b>	<b>-3,9 %</b>

### Kotihoito ja kotikuntoutus

Säännöllisen kotihoitoon asiakasmäärät ja hoidollisuus ovat edelleen kasvaneet edellisestä vuodesta kaikilla alueilla. Kotihoitoon (kotipalvelu + kotisairaanhoido) asiakkaana on vuoden 2020 aikana ollut yhteensä 457 säännöllisen kotihoitoon asiakasta; Äänekoski 208, Suolahti 154, Sumiainen 49 ja Konginkangas 46, Tukipuun kotihoito 34. Tämän lisäksi kotisairaanhoidon omia kertalaskutuksena laskutettavia asiakkaita on ollut yh-

teensä 79. Erilaisia tukipalveluja on saanut 795 asiakasta lokakuun 2020 loppuun mennessä (tilastot ohjelmamuutoksen myötä eivät saatavissa marras-joulukuun 2020 osalta). Kotihoidon palveluita on tarjottu kaikille kriteerit täyttävälle Arjen tuen asiakasryhmille.

Syyskuussa 2019 alkanut PaMu -hanke (palvelumuotoilulla hyvinvointia) on jatkunut koko toimintavuoden 2020. Hankkeessa on kehitetty kotihoidon henkilöstön työn organisointia ja työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, esim. tiimijako. Äänekosken ja Suolahden suuret aluetiimit jaettiin kesällä 2020 pienempiin tiimeihin asiakastyön sujuvoittamiseksi, hoitajavaihtuvuuden pienentämiseksi ja työn hallinnan vuoksi sekä suojatoinenpitenä ehkäisemään ja rajoittamaan korona-altistuksia työntekijöiden välillä. Asiakastyön prosesseja on sujuvoitettu myös juurruttamalla käytäntöön mm. arviointijakso uusille asiakkaille ja tehostettu kotikuntoutus niille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja joilla on riski joutua raskaampiin palveluihin. Arviointijaksoja toteutettiin v. 2020 aikana 62 asiakkaalle. Samalla on tarkasteltu palveluita paljon käyttävien asiakkaiden palveluohjausta ja lääkäriyhteistyötä. Kotihoitoon lisättiin vuonna 2020 kolme vakituista hoitajan vakanssia. Kotihoidon välittömän työajan osuus on noussut ollen joulukuussa 2020 hoitajien osalta 57 % ja sairaanhoitajien osalta 39%.

Vuoden 2020 aikana on suunniteltu kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän NurseBuddyn vaihtaminen Mediatriissa toimivaan MediMobi järjestelmään. Muutoksen tavoitteena on parantaa asiakastyötä ja turvata reaaliaikainen kirjaus ja asiakastietojen mukana oleminen asiakkaiden kotikäynnillä. MediMobi järjestelmän avulla turvataan myös lakisääteinen AVOHILMO -tietojen kerääminen THL:n, joka ei onnistu vanhasta järjestelmästä. MediMobin käyttöönottoa valmisteltiin projektinomaisesti loppuvuonna 2020 ja se käynnistyi kotihoidon eri alueilla tammikuussa 2021.

**Yöpartion** toiminnalla on turvattu ympärivuorokautinen apu kotihoidossa koko Äänekosken alueella. Tämä on osaltaan mahdollistanut palvelurakenteen keventämisen arjen tuen palveluissa ja vaikutukset näkyvät taloudessa raskaampien palveluiden vähäisemmässä käytössä. Lisäksi yöpartio on vastannut turvahälytyksiin koko kunnan alueella sekä tarvittaessa käynyt yöaikaan auttamassa omissa yksiköissä. Yöpartio on tehnyt vuoden 2020 aikana yhteensä 6 610 käyntiä, joka on vuoteen 2019 verrattuna 2 505 käyntiä vähemmän. Maaliskuusta 2020 lähtien kaikki Tukipuun käynnit jäivät yöpartiolta pois koronan vuoksi. Vuonna 2019 Tukipuun käyntejä oli yhteensä 881 kappaletta. Käyntimäärät ovat vaihdelleet 25 - 35 käyntiä/yövuoro. Yöpartioon ohjautuu asiakkaita terveyskeskuksesta, joilla on tarve suonensisäiseen antibiootitahoidon toteutukseen (I.V.-hoito) kotona. Tällä vähennetään sairaalahoidon tarvetta. I.V.- hoitoa saavat asiakkaat eivät pääsääntöisesti ole säännöllisen kotihoidon piirissä. IV käyntien määrä on vaihdellut eri kuukausina 1-12 käyntiin/kk.

Kotiutustiimi aloitti toimintansa pilottina syksyllä 2019 koko Äänekosken kotihoitoa tukien ja toiminta jatkui pilottina koko vuoden 2020. Kotiutustiimin tavoitteena on tukea osastolta kotiin siirtyviä kotihoidon asiakkaita kotona selviytymistä, jotta osastojaksoja saataisiin vähennettyä. Lisäksi kotiutustiimin tehtäviin lisättiin pilotin aikana myös kotihoitoon lyhytaikaishoidon kautta tulevat asiakkaat, joiden palveluntarve on suuri.

Kotihoidossa otettiin v. 2020 käyttöön etähoivapalvelut Videovisit tablettitietokoneiden välityksellä. Laitteita on mahdollisuus ottaa käyttöön 20 asiakkaalle ja joulukuussa 2020 laitteita oli käytössä 9 kappaletta. Kotiutustiimi huolehti laitteiden käyttöönottamisesta, asiakkaiden opastamisesta sekä etäkäyntien toteuttamisesta. Etäkäyntinä tehtiin mm. lääkkeiden oton ja insuliinin pistämisen varmistamista ja ohjaamista, ravitsemuksesta huolehtimista, keskusteluavun järjestämistä sekä turvallisuudesta huolehtimista. Etähoivana voidaan toteuttaa laajasti erilaista apua huolehtimista asiakkaille, joilla toimintakyky riittää ohjauksen tarpeeseen. Etähoivalaitteen avulla mahdollistuu myös omaisyhteys asiakkaan ja omaisen välille.

## Kotihoidon talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Kotihoito	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	11	3	2	1	66,7 %	-81,8 %
Maksutuotot	710	700	811	-111	115,9 %	14,2 %
Tuet ja avustukset	24	0	4	-4	-100,0 %	-83,3 %
Muut toimintatuotot	0	0	34	-34	-100,0 %	-100,0 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>745</b>	<b>703</b>	<b>851</b>	<b>-148</b>	<b>121,1 %</b>	<b>14,2 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-3 493	-3 734	-3 809	75	102,0 %	9,0 %
Palvelujen ostot	-233	-330	-223	-107	67,6 %	-4,3 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-51	-66	-84	18	127,3 %	64,7 %
Muut toimintakulut	-8	-19	-13	-6	68,4 %	62,5 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-3 785</b>	<b>-4 149</b>	<b>-4 129</b>	<b>-20</b>	<b>99,5 %</b>	<b>9,1 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-3 040</b>	<b>-3 446</b>	<b>-3 278</b>	<b>-168</b>	<b>95,1 %</b>	<b>7,8 %</b>

## Ostopalvelut

**Kotihoidossa** ostopalvelua käytettiin paikkaamaan sellaisia ajankohtia, jolloin omat henkilöstöresurssit eivät riittäneet tuottamaan palvelua. Sitä käytettiin pitkän matkan päässä keskustoista oleviin asiakaspaikkoihin. Kotihoitoa on tarjottu myös palvelusetelillä muutamille sitä haluaville asiakkaille. Kotihoitoa ostopalveluna tai palvelusetelin kautta sai yhteensä 6 asiakasta. Siivouspalvelua tarjottiin vähävaraisille asiakkaille. Siivouspalvelun palveluseteli myönnettiin 3 asiakkaalle.

**Ikäihmisten palveluasumisen** ostopalvelua käytetään ainoastaan kotikuntamuuttajien ja sotainvalidien palveluihin. Valtion konttorin tuki veteraanien palveluihin on voinut myöntää palveluita veteraanivaroin palveluasumisen hoivaan ja aterioihin. Vuoden 2020 aikana yksi veteraani on ollut yksityisen palveluntuottajan asiakkaana. Asiakkaille on myönnetty palveluseteli yksityisen asumispalvelun hankkimiseksi Äänekoskella vuoden 2020 aikana yhteensä 16 asiakkaalle ja tarkasteluvuoden lopussa asiakkaita palvelusetelillä oli 10. Kotikuntamuuttajia Äänekoskelta muihin kuntiin on 31.12.2020 yhteensä 10 asiakasta ja Äänekoskelle muuttaneita toisen kunnan maksamia kotikuntamuuttajia oli tarkasteluvuotena 5 asiakasta.

Mielenterveys- ja päihdeasumispalvelua ostettiin vuoden aikana 46 eri asiakkaalle ja vuoden lopussa asiakkaita oli 33, yhteensä 12 036 vrk. Ostopalvelujen lisäksi asiakkaita on tuettu omien avopalveluiden keinoin ja oman tukiasumisen piirissä oli 151 asiakasta. Päihdeasiakkaiden kotihoidon tukea ostettiin 36 asiakkaalle.

Vammaisten asumispalvelua ostettiin vuoden aikana 61 asiakkaalle (61 asiakasta v. 2019) sisältäen yhden kotikuntamuuttajan asumispalvelut. Asumispalveluvuorokaudet 19 735 (15 771 vrk v. 2019). Asumispalveluvuorokausissa ja määrärahan käytössä näkyy vuoden 2019 loppupuolella tehdyt välttämättömät sijoitukset asiakkaiden lisääntyneen palvelutarpeen vuoksi. Kustannuspainetta on edelleen psyykkisesti oireilevien sekä ikääntyvien kehitysvammaisten palvelutarpeen lisääntymisen osalta.

Laitoshoidon tarve on pääsääntöisin kuntouttavassa lääketieteellisen erityisosaamisen turvaavassa hoidossa, johon sisältyy yleensä lääkitysmuutoksia ja määräaikaisten jaksojen kesto vaihtelee asiakkaan yksilöl-

lisen tarpeen ja suunnitelman mukaan huomioiden myös sopivan yksikön löytyminen palvelutarpeen muutuksessa. Tätä osaltaan vaikeutti vuonna 2020 koronapandemia, kun lyhytaikaisia tutustumisia ei voitu toteuttaa eri yksiköiden välillä. Kehitysvammaisten laitoshoidon järjestettiin vuoden 2020 aikana 1 asiakkaalle (2 asiakkaalle v. 2019) yhteensä 320 vrk (93 vrk/v. 2019 ja 350 vrk/v. 2018).

Vanhuspalveluiden lyhytaikaista perhehoitoa käytti vuonna 2020 yhteensä 17 asiakasta. Lyhytaikaishoitoa on käytetty omaishoidon lakisääteisten vapaiden toteuttamiseen. Ikäihmisten perhehoidon hoitopäiviä kertyi yhteensä 818 vuorokautta. Vammaispalvelun perhehoidossa oli 26 asiakasta (29 asiakasta v. 2019) ja 2 226 vuorokautta (4 150 vrk v. 2019). Pitkäaikaisen perhehoidon asiakasmäärä väheni perhehoitajien eläköitymisen vuoksi sekä hoidettavien hoitoisuuden lisääntyneeseen, ettei perhehoitoa voitu enää jatkaa. Perhehoito on edelleen ensisijainen asumispalvelu etenkin lapsille ja nuorille. Perhehoidossa ei voida käyttää kehitysvammahuollon rajoittamistoimenpiteitä, joten se rajaa osan asiakkaista palvelun ulkopuolelle. Perhehoitajat tarvitsevat myös yön aikaisen levon. Perhehoidon koulutus ja koordinointi on järjestetty maakunnallisessa pilotissa, jossa Äänekoski on ollut mukana ja perhehoidon koordinointi vakiinnutettiin maakunnassa 1.1.2020 alkaen.

Kehitysvammaisten ostopalveluna järjestettävän työ- ja päivätoiminnan piirissä oli vuoden aikana 21 asiakasta (19 asiakasta v. 2019) ja muiden vammaisten työtoiminnan piirissä 3 asiakasta.

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun piirissä oli vuoden 2020 aikana 300 asiakasta (380 asiakasta v. 2019) ja vuoden 2020 lopussa kokonaisasiakasmäärä oli 274 henkilöä (253 henkilöä v. 2019). Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua käytti vuoden 2020 aikana 16 asiakasta (19 asiakasta v. 2019), jotka täyttivät vaaditut kriteerit. Kuljetuspalveluiden nykytilaa selvitettiin v. 2019 asiakaskyselyin ja Keski-Suomen kunnat alkoivat suunnitella yhteistä VPL ja SHL kuljetuspalvelujen ja välityksen kilpailutusta vuoden 2019 lopussa taksien saatavuuden parantamiseksi. Kuljetuspalvelun maakunnallisen kilpailutuksen valmistelua tehtiin vuonna 2020, käyttöönottotavoite on vuonna 2021. Teknisen toimen hallinnoima kaikille avoin, kutsuohjattu senioriliikennetaksi oli edelleen ensisijainen vaihtoehto myönnettäessä kuljetuspalveluita. Senioriliikenteen käyttöön pyrittiin ohjaamaan niitä ihmisiä, joilla on liikkumisessa vaikeuksia eikä muita kulku-yhteyksiä ole käytettävissä asiointiin.

Kotihoidon ateriapalveluiden piirissä oli vuoden aikana 260 asiakasta. Menumat-laite oli käytössä vuoden aikana 19 asiakkaalla.

Turvapuhelimen tai muun turvalaitteen käyttäviä asiakkaita oli yhteensä 480. Turvapalvelun lisälaitteita oli yhteensä 43 asiakkaalla. Turvalaitteiden käyttö lisääntyi merkittävästi vuoden 2020 aikana ja erityisesti oivihälyttimiä ja gps-paikantimia otettiin käyttöön entistä enemmän.

Henkilökohtaista apua järjestetään vaikeasti vammaisille asiakkaille, jotta he selviytyisivät arjessa henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissa kotona ja kodin ulkopuolella. Ensisijaisesti lyhytaikaisiin ja tuntimäärältään pieniin avuntarpeisiin vastataan kunnan omilla avustajilla. Vammaisten työnantajien omien avustajien rekrytoinnissa on edelleen ollut haasteita eikä sopivia tekijöitä löydy pienille tuntimäärille tai satunnaisiin tarpeisiin helposti, tästä syystä on vuoden 2020 aikana lähdetty valmistelemaan henkilökohtaisen avun palveluseteliä. Henkilökohtaista apua järjestettiin 47 asiakkaalle (46 asiakkaalle v. 2019) ja asiakasmäärä on lisääntynyt etenkin näkövammaisten asiakkaiden osalta, joiden avun tunnukset ovat pieniä mutta säännöllisiä. Vammaispalvelulain mukaisia asunnonmuutostöitä sai 13 asiakasta, apuvälineitä ja laitteita 12 asiakasta sekä muita tukitoimia 2 asiakasta.

### Ostopalvelujen talousarvion toteutuminen (1 000 e):

Ostopalvelut	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 + palkan korotusvaraus + lisätalousarvio	Tilinpäätös 2020	Poikkeama talousarvio 2020	Tot % Talousarvio 2020	Muutos % Tilinpäätös 2019
<b>Toimintatuotot</b>						
Myyntituotot	244	143	152	-9	106,3 %	-37,7 %
Maksutuotot	1 482	1 587	1 621	-34	102,1 %	9,4 %
<b>Toimintatuotot</b>	<b>1 726</b>	<b>1 730</b>	<b>1 773</b>	<b>-43</b>	<b>102,5 %</b>	<b>2,7 %</b>
<b>Toimintakulut</b>						
Henkilöstökulut	-167	-184	-166	-18	90,2 %	-0,6 %
Palvelujen ostot	-6 067	-6 587	-6 785	198	103,0 %	11,8 %
Avustukset	-373	-411	-378	-33	92,0 %	1,3 %
Muut toimintakulut	-9	0	-18	18	100,0 %	100,0 %
<b>Toimintakulut</b>	<b>-6 616</b>	<b>-7 182</b>	<b>-7 347</b>	<b>165</b>	<b>102,3 %</b>	<b>11,0 %</b>
<b>Toimintakate</b>	<b>-4 890</b>	<b>-5 452</b>	<b>-5 574</b>	<b>122</b>	<b>102,2 %</b>	<b>14,0 %</b>

Terveyspalvelut suoritteet 2020	TOTEU- TUMA	ARVIO	TOTEU- TUMA	%	KOKONAIS- KUSTANNUKSET €/YKSIKKÖ	
	2019	2020	2020		2019	2020
<b>Lääkäreiden ja hoitajien vastaanotot</b>						
<b>Lääkärit</b>						
vastaanottokäynnit	14 000	14 000	15 000	107,1 %		
puhelut	6 196	4 000	7 500	187,5 %		
<b>Hoitajat</b>						
vastaanottokäynnit	12 049	13 000	10 506	80,8 %		
Depressiohoitaja	864	900	738	82,0 %		
<b>Päivystys ja päiväpoli</b>						
<b>Päivystys, lääkärit</b>						
vastaanottokäynnit	8 759	10 000	8 000	80,0 %		
<b>Päiväpoli, lääkärit</b>						
vastaanottokäynnit	9 532	9 000	7 700	85,6 %		
<b>Päivystys ja päiväpoli, lääkärit</b>						
puhelut	2 001	2 000	1 700	85,0 %		
<b>Päivystys, hoitajat</b>						
vastaanottokäynnit	13 000	14 000	7 343	52,5 %		
<b>Päiväpoli, hoitajat</b>						
vastaanottokäynnit	10 563	12 000	13 793	114,9 %		
<b>Fysioterapeutti, käynnit</b>	1 724		1 323			
<b>Lääkäreiden ja hoitajien käynnit yhteensä</b>	<b>67 903</b>		<b>62 342</b>			
<b>Kustannus/käynti Lääkäreiden ja hoitajien vastaanotot, päivystys ja päiväpoli</b>					82,80	106,94
<b>Fysioterapia</b>						
ryhmäkäynnit	2 325	2 300	995	43,3 %		
Yksilökäynti						
lääkinnällinen kuntoutus käynnit	4 455	3 900	3 709	95,1 %		
apuvälinelainaus (käynnit)	2 223	2 200	2 100	95,5 %		
<b>Fysioterapian yksilökäynnit yhteensä</b>	<b>6 678</b>		<b>5 809</b>			
<b>Kustannus/käynti Fysioterapia</b>					106,55	137,68
<b>Terveyskeskussairaala</b>						
lyhytaikaiset potilaat hoitopäivät	14 744	14 000	13 516	96,5 %		
pitkäaikaiset potilaat hoitopäivät	898	800	357	44,6 %		
<b>Terveyskeskussairaalan hoitopäivät yhteensä</b>	<b>15 642</b>	<b>14 800</b>	<b>13 873</b>	<b>93,7 %</b>	355,70	427,96
<b>Suun terveydenhuolto</b>						
hammaslääkärin käynnit	14 253	15 000	12 604	84,0 %		
suuhygienistillä käynnit	7 285	9 800	5 793	59,1 %		
hammashoitajalla käynnit	181	200	246	123,0 %		
päivystyskäynnit yhteispäivystys	67		49			
<b>Suun terveydenhuollon käynnit yhteensä</b>	<b>21 786</b>		<b>18 692</b>		115,05	150,62
<b>Mielenterveyspoliklinikka</b>						
lääkärin vastaanottokäynti ja etävastaanotto	730	1 000	794	79,4 %		
muu käynti ja etävastaanotto	2 065	3 000	2 786	92,9 %		
ryhmäkäynnit (lääkärit)	260	150	139	92,7 %		
<b>Mielenterveyspoliklinikan käynnit yhteensä</b>	<b>3 055</b>		<b>3 719</b>		203,46	197,41
<b>TK-psykologi käynnit</b>	906	700	1 083	154,7 %	175,77	185,71
<b>Mielenterveyskuntoutus</b>						
vastaanottokäynnit (hoitaja) ja etävastaanotto	2 143	2 100	2 128	101,3 %		
ryhmäkäynnit	40	300	0	0,0 %		
<b>Mielenterveyskuntoutus käynnit yhteensä</b>	<b>2 183</b>		<b>2 128</b>		114,84	113,68
<b>Päihdepalvelut</b>						
<b>Päihdekliniikka</b>						
käynnit ja etävastaanotto	3 245	3 200	4 145	129,5 %	89,75	92,34
<b>Laitoskuntoutus</b>						
vuorokaudet	1 062	1 300	1 155	88,8 %	170,89	166,38
kuntoutusta saaneet	33	30	22	73,3 %	5 499,70	8 734,95

Sosiaalityö Suoritteet 2020	TOTEUTUMA	ARVIO	TOTEUTUMA	%	KOKONAIS- KUSTANNUKSET €/YKSIKKÖ	
	2019	2020	2020		2019	2020
<b>Toimeentulotuki</b>						
toimeentulotukea saaneet asiakaskotitaloudet	439	400	419	104,8	299,92	346,47
<b>Kuntouttava työtoiminta</b>						
asiakkaita lkm 31.3	89	110	89	80,9	-	-
työtoiminta päivät 31.3.	10 271	12 000	2 511	20,9	-	-
<b>Lastensuojelun perhehoito</b>						
lapsia 1.1. - (kaikki)	39	40	32	80,0	17 030,51	21 387,81
lapsia 31.12.	31		27			
hoitovuorokausia	11 237	9 100	10 416	114,5	59,11	65,71
<b>Lastensuojelun laitoshoido</b>						
lapsia 1.1. - (kaikki)	17	25	39	156,0	93 745,76	65 404,00
lapsia 31.12.	8		21			
hoitovuorokausia	3 315	5 840	8 904	152,5	269,20	286,47
<b>Lastensuojelun perhekuntoutus</b>						
lapsia 1.1. - (kaikki)			3		-	69 686,67
lapsia 31.12.			0			
hoitovuorokausia			335		-	624,06
<b>Lastensuojelun sosiaalityö</b>						
lastensuojelun avohuollon piirissä lapsia 1.1. - (kaikki)	227	220	185	84,1		
lastensuojelun avohuollon piirissä lapsia 31.12.	132		112			
<b>Palvelutarpeen arviointi</b>						
lapsia 1.1.- (kaikki)	191	300	205	68,3		
<b>Lastensuojelun tukihenkilöt ja -perheet</b>						
lapsia, joilla tukiperhe	10	20	13	65,0		
lapsia, joilla tukihenkilö	1		2			
<b>Perhetyö</b>						
<b>lastensuojelun perhetyö</b>						
<b>tehostettu perhetyö</b>						
asiakasperheitä lkm	89	95	68	71,6		
lapsia lkm	143	160	119			
<b>jälkihuollon perhetyö</b>						
asiakkaita lkm	29	35	19	54,3		
<b>sijaisperheitten tuki</b>						
asiakasperheitä lkm	1	2	1	50,0		
<b>tapaamispalvelu</b>						
aikuisia lkm	12	12	17	141,7		
lapsia lkm	10	20	19	95,0		
<b>sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö</b>						
<b>perhetyö</b>						
asiakasperheitä lkm	43	65	36	55,4		
lapsia lkm	102	120	85	70,8		
<b>nuorten perhetyö</b>						
asiakkaita lkm	26	35	19	54,3		
<b>tapaamispalvelu</b>						
aikuisia lkm	3	12	5	41,7		
lapsia lkm	4	20	8	40,0		
<b>Lastenvalvoja/ lastensuojelu</b>						
isyyden selvittäminen ja vahvistaminen	70	50	55	110,0		
huolto- asumis- ja tapaamissopimuksia	213	240	163	67,9		
elatussopimuksia	299	280	234	83,6		



Arjen tuki Suoritteet 2020	TOTEUTUMA	ARVIO	TOTEUTUMA	%	KOKONAIS- KUSTANNUKSET €/YKSIKKÖ	
	2019	2020	2020		2019	2020
<b>Kuljetuspalvelut</b>						
asiakkaita/vammaispalvelut	380	300	300	100,0	1 317,61	1 735,88
asiakkaita/vanhuspalvelut	19	25	16	64,0	1 021,32	1 042,19
<b>Vammaispalvelut/henkilökohtainen avustaja</b>						
asiakkaita	46	42	47	111,9	13 887,04	12 782,94
<b>Vammaispalvelut/asunnon muutostyöt</b>						
asiakkaita	15	12	13	108,3		
<b>Vammaispalvelut/asuntoon kuuluvat laitteet ja apuvälineet</b>						
asiakkaita	9	10	12	120,0		
<b>Vammaispalvelut/tukihenkilö</b>						
asiakkaita	2	2	1	50,0		
<b>Vammaispalvelut/asumispalvelu</b>						
asiakkaita	64	52	61	117,3	57 414,38	58 626,43
asumispäivät	15 771	17 079	19 735	115,6	222,07	181,21
<b>Vammaispalvelut/laitoshoito</b>						
asiakkaat	2	1	1	100,0	32 266,00	234 422,00
hoitopäivät	93	20	320	1 600,0	693,89	732,57
<b>Vammaispalvelut/perhehoito</b>						
asiakkaat	29	27	26	96,3	10 543,00	8 298,04
hoitopäivät	3 237	3 015	2 226	73,8	94,45	96,92
<b>Vammaispalvelut/kuntoutusohjaus</b>						
asiakasperheet	123	97	136	140,2	1 167,06	1 279,68
<b>Kehitysvammaisten työtoiminta</b>						
asiakkaita	19	16	21	131,3	10 871,89	7 299,14
työtoimintapäiviä	2 248	2 880	1 958	68,0	91,89	78,28
<b>Muiden vammaisten työ- ja päivätoiminta</b>						
asiakkaita	3	3	3	100,0	5 218,67	4 371,00
työtoimintapäiviä	898	982	326	33,2	17,43	40,22
<b>Omaishoidon tuki</b>						
asiakkaat/vammaispalvelut	66	66	58	87,9	5 760,24	6 124,36
asiakkaat/vanhuspalvelut	173	148	167	112,8	4 083,46	4 099,61
<b>Toimintakeskus Mintake</b>						
asiakkaita	50	52	37	71,2	9 008,68	9 386,97
työtoimintapäiviä	5927	5 500	2 733	49,7	76,00	127,08
<b>Kalevankoti (Keva)</b>						
asiakkaita	8	7	8	114,3	22 388,63	23 150,13
asumispäivät	2 555	2 555	2 920	114,3	70,10	63,43
<b>Psykiatriset asumispalvelut</b>						
asiakkaat (kaikki) 1.1. -	39	34	40	117,6	32 018,64	32 738,25
asiakkaat 31.12.	31		40			
vuorokaudet	11 132	11 315	11 152	98,6	115,33	117,43
<b>Psykiatriset asumispalvelut/Tukipilari</b>						
asiakkaat (kaikki) 1.1.-	28	12	27	225,0	13 245,71	11 096,22
asiakkaat 31.12.	11		27			
vuorokaudet	3 868	4 380	3 387	77,3	95,88	88,46
<b>Kotirannan asumispalvelu</b>						
kotipalvelu/käynnit	21 299	20 000	19 152	95,8	16,22	24,73
<b>Dynamo</b>						
asiakkaat	27	30	31	103,3	5 008,89	4 142,74
toimintapäivät	2 248	2 800	1 496	53,4	60,16	85,85

Arjen tuki Suoritteet 2020	TOTEUTUMA	ARVIO	TOTEUTUMA	%	KOKONAIS- KUSTANNUKSET €/YKSIKKÖ	
	2019	2020	2020		2019	2020
<b>Ympäri vuorokautinen asuminen ja hoiva</b>						
paik- koja						
	<b>Laitoshoito</b>					
43	<b>Piilolan palvelukeskus</b>				59 614,14	64 939,42
	<b>hoitopäivät yht.</b>	<b>15 344</b>	<b>15 695</b>	<b>15 603</b>	99,4	167,06
	siitä pitkäaik.	15 296		15 603		
	lyhytaik.	42				
	osavrk.hoito	6				
	<b>käyttöaste</b>	<b>97,8 %</b>		<b>99,4 %</b>		
0	<b>Suolahden vanhaikoti</b>				-	-
	<b>hoitopäivät yht.</b>	<b>169</b>		<b>0</b>	-	-
	siitä pitkäaik.	163				
	lyhytaik.	3				
	osavrk.hoito	3				
	<b>käyttöaste</b>					
					59 614,14	64 939,42
<b>43</b>	<b>Laitoshoito yht.</b>	<b>15 513</b>	<b>15 695</b>	<b>15 603</b>	<b>99,4</b>	<b>167,06</b>
	<b>Tehostettu asumispalvelu</b>					
31	<b>Kuhnamon palvelutalo</b>				36 053,06	42 340,29
	vuorokaudet	10 987	9 855	10 920	110,8	101,72
	<b>käyttöaste</b>	<b>97,1 %</b>		<b>96,5 %</b>		
40	<b>Kotisatama</b>				53 983,70	55 072,00
	vuorokaudet	14 103	14 000	14 412	102,9	153,11
	<b>käyttöaste</b>	<b>96,6 %</b>		<b>98,7 %</b>		
34	<b>Kömin Helmi ja Tupa, Konginkangas</b>				54 086,88	54 964,62
	vuorokaudet	12 641	12 245	12 228	99,9	145,48
	<b>käyttöaste</b>	<b>104,9 %</b>		<b>98,5 %</b>		
19	<b>Sumiaiskoti ja Muistoranta</b>				46 225,74	50 339,95
	vuorokaudet	6 857	6 650	6 937	104,3	128,09
	<b>käyttöaste</b>	<b>98,9 %</b>		<b>100,0 %</b>		
12	<b>Kuntola</b>				58 229,75	62 828,58
	kuntoutuspvt ja omaish. v	4 455	4 745	4 464	94,1	156,85
	<b>käyttöaste</b>	<b>101,7 %</b>		<b>101,9 %</b>		
40	<b>Tukipuu</b>					
	vuorokaudet	13 826	15 120	13 512	89,4	42 585,27
	<b>käyttöaste</b>	<b>86,1 %</b>		<b>92,5 %</b>		135,52
						49 382,48
						146,19
10	<b>Niittywillä</b>				64 166,90	67 608,10
	vuorokaudet	3 327	4 015	3 357	83,6	192,87
	<b>käyttöaste</b>	<b>91,2 %</b>		<b>92,0 %</b>		
						201,39

Arjen tuki Suoritteet 2020		TOTEUTUMA	ARVIO	TOTEUTUMA	%	KOKONAISS- KUSTANNUKSET €/YKSIKKÖ	
		2019	2020	2020		2019	2020
15	Ostopalvelu vanhusväestön asumispalvelu	3 310	5 860	3 063	52,3	91,50	129,09
201	Tehostettu asumispalvelu yht.	69 506	72 490	68 893	95,0		
<b>Kotihoito</b>							
	<b>Seniorikeskus</b>				K		
	<b>Konginkankaan seniorikeskus</b>						
	käynnit	190	190	44	23,2		
	<b>Sumiaisten seniorikeskus</b>						
	käynnit	8					
	<b>Äänekosken seniorikeskus</b>						
	käynnit	2 425	3 000	512	17,1		
	<b>Suolahden seniorikeskus</b>						
	käynnit	1 567	1 680	352	21,0		
	<b>Käynnit yhteensä</b>	<b>4 190</b>	<b>4 870</b>	<b>908</b>	18,6	185,46	609,91
	<b>Kotipalvelu</b>						
	Kotihoito, käynnit	174 118	150 400	152 096	101,1	21,18	26,35
	Kotisairaanhoido, käynnit	15 422	14 000	15 272	109,1	44,25	40,91
	<b>Kotipalvelu yht.</b>	<b>189 540</b>	<b>164 400</b>	<b>167 368</b>	101,8	23,06	27,68

Arjen tuen tilaajatiimi	TOTEUMA 2019	TOTEUMA 2020
<b>Arjen tuen palveluohjaus</b>		
Palvelutarpeen arvioinnit	174	86
Palvelusuunnitelmien tarkistukset ja asiakaskohtainen verkostotyö		58
Omaishoidon päätökset	132	108
<b>Palveluasumisen ja laitoshoidon palveluvastaava</b>		
Palvelusuunnitelmien tarkistukset ja asiakaskohtainen verkostotyö (asumispalvelut, laitoshoido)	275	190
Palvelupäätökset	305	224
Maksupäätökset	236	608
Hoitosuunnitelmat	18	10
<b>Vammaispalveluiden palveluohjaus</b>		
Palvelutarpeen arvioinnit ja uudet palvelusuunnitelmat	74	65
Palvelusuunnitelmien tarkistukset ja asiakaskohtainen verkostotyö	106	80
Palvelupäätökset	238	176
Maksupäätökset	13	13
<b>Vammaispalveluiden palveluvastaava</b>		
Palvelutarpeen arvioinnit ja uudet palvelusuunnitelmat	2	3
Palvelusuunnitelmien tarkistukset ja asiakaskohtainen verkostotyö	147	138
Palvelupäätökset	197	181
Maksupäätökset	31	51
<b>Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluvastaava</b>		
Palvelutarpeen arvioinnit ja uudet palvelusuunnitelmat	86	87
Palvelusuunnitelmien tarkistukset ja asiakaskohtainen verkostotyö	265	230
Palvelupäätökset	155	201
Maksupäätökset	183	239
<b>Arjen tuen sosiaalityö</b>		
Palvelutarpeen arvioinnit ja asiakaskohtainen verkostotyö	304	192
Sotaveteraanien palvelutarpeen selvitykset näistä	9	13
Tukipalvelupäätökset	528	65
Palvelupäätökset	119	3
Erityishuollon rajoittamispäätökset	34	12
Maksupäätökset	13	35

Arjen tuen tilaajatiimi	TOTEUMA 2019	TOTEUMA 2020
<b>Kotihoidon palveluvastaava</b>		
Palvelutarpeen arvioinnit ja uudet palvelusuunnitelmat	227	309
Palvelusuunnitelmien tarkistukset ja asiakaskohtainen verkostotyö	411	498
Palvelupäätökset	625	240
Maksupäätökset	924	1216
<b>Uudet kotihoidon asiakkuudet</b>		
Uudet kotihoidon asiakkuudet	251	279
Kotihoidon ostopalvelut uusille asiakkaille	1	3
<b>Uudet tukiasumisen asiakkuudet</b>		
Mt-tukiasuminen kotiin	52	33
Päihdeettömyyden tuki kotiin	17	22
Kehitysvammahuolto (oma tukiasuminen)		
<b>Uudet pitkäaikaiset asumispalvelut ostopalveluihin vuoden aikana</b>		
Vanhuspalvelut	0	9
Psykiatrinen asumispalvelu	3	8
Päihdeasumispalvelu	0	1
Vammaispalvelut	0	1
Kehitysvammahuolto	8	2
<b>Uudet pitkäaikaiset asumispalvelut omiin yksiköihin vuoden aikana</b>		
Vanhuspalveluiden asumispalvelu	57	42
* Yli 75-vuotiaita	47	37
* Alle 75-vuotiaita	10	5
* Mielenterveys		
Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut	6	4
Päihdekuntoutujat	0	0
Vammaispalvelu	4	1
Kehitysvammahuolto	2	0
<b>Uudet pitkäaikaiset laitospalvelut</b>		
Vanhuspalvelut (ostopalvelu)	0	0
* Yli 75-vuotiaita	0	0
* Alle 75-vuotiaita	0	0
Vanhuspalveluiden laitoshoido (omat yksiköt)	20	17
* Yli 75-vuotiaita	19	16
* Alle 75-vuotiaita	1	1
<b>Valvontakäynnit</b>		
Omat yksiköt	2	8
Yksityiset yksiköt	10	10
Yhteistyötapaamiset yksityisten palvelutuottajien kanssa	5	5