



VALTION KOULUKODIT

Asiakaslähtöinen toiminnan kehitys ja konseptointi –hanke  
VAIHEEN 1 RAPORTTITIIVISTELMÄ

26.6.2018

# Valtion koulukodit

## Asiakaslähtöinen toiminnan kehitys ja konseptointi

### Asiakas

- Valtion koulukodit (Lagmansgården, Liminka, Sairila, Sippola ja Vuorela)

### Tilaaaja/tuottaja

- Senaatti kiinteistöt
- **Toteuttajat** yhteistyössä Valtion koulukotien ja Senaatti kiinteistöjen kanssa
  - Workspace Oy (workspace.fi)
  - Melkior Oy (melkior.fi)
  - Delfoi Oy (delfoi.com)
  - Kopla Helsinki Oy (kopla.fi)
- **Toteutusaikataulu**
  - Projektisuunnitelma 9/2017 – 12/2017
  - Vaihe 1 toteutus 2/2018 – 7/2018
  - Vaihe II -
- **Sisällöt**
  - Vaikuttavuus
  - Asiakaskokemus
  - Palvelu- ja prosessikehitys
  - Toimintalähtöinen tilakonsepti



# Valtion koulukotien toiminnallinen konseptointi

## Vaiheen 1 raportoinnin kokonaisrakenne

### TIIVISTELMÄDOKUMENTTI (15 sivua)

**Mihin kysymyksiin meillä on vastauksia 1. vaiheen tuloksena**  
1 sivun tiivistelmät:

- Mihin asioihin tulee vaikuttaa, jotta nuori pärjäisi paremmin?
- Mitä nuoren kannalta merkittäviä kokemuksia koulukodin tulee tuottaa, jotta nuori etenee hoitoprosessissaan?
- Millainen on nuoren kokemus koulukotiin tullessa, arkena, viikonloppuna sekä mitkä ovat vaikuttavan työn kannalta kriittisiä tekijöitä?
- Minkälaisia nuoria koulukodeissa on ja mitä reittejä he kulkevat?
- Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä koulukotien kulttuurien välillä on?
- Miten yksittäiset tilat voisi ratkaista terapeuttisemmin turvallisemmin?
- Mitä palveluja on nyt ja miten ne tuotetaan?
- Minkälaisen palveluverkoston osa VKK on? Tulevat muutokset?
- Mitkä ovat koulukotikampuksen eri toimintojen väliset yhteydet?

### Jatkokehitysehdotukset

### LAAJEMPI LIITEAINEISTO (Vkk:n käytössä n. 300 sivua)

#### Johdanto ja viitekehys

#### Vaikuttavuustyöskentelyn tulokset

- Vaikuttavuuden viitekehys
- Menestystekijät

#### Asiakaskokemusanalyysin tulokset

- Asiakas- ja käyttäjätarpeet
- Asiakaskokemuspolut ja kehittämisehdotukset

#### Palvelu- ja prosessikehitys

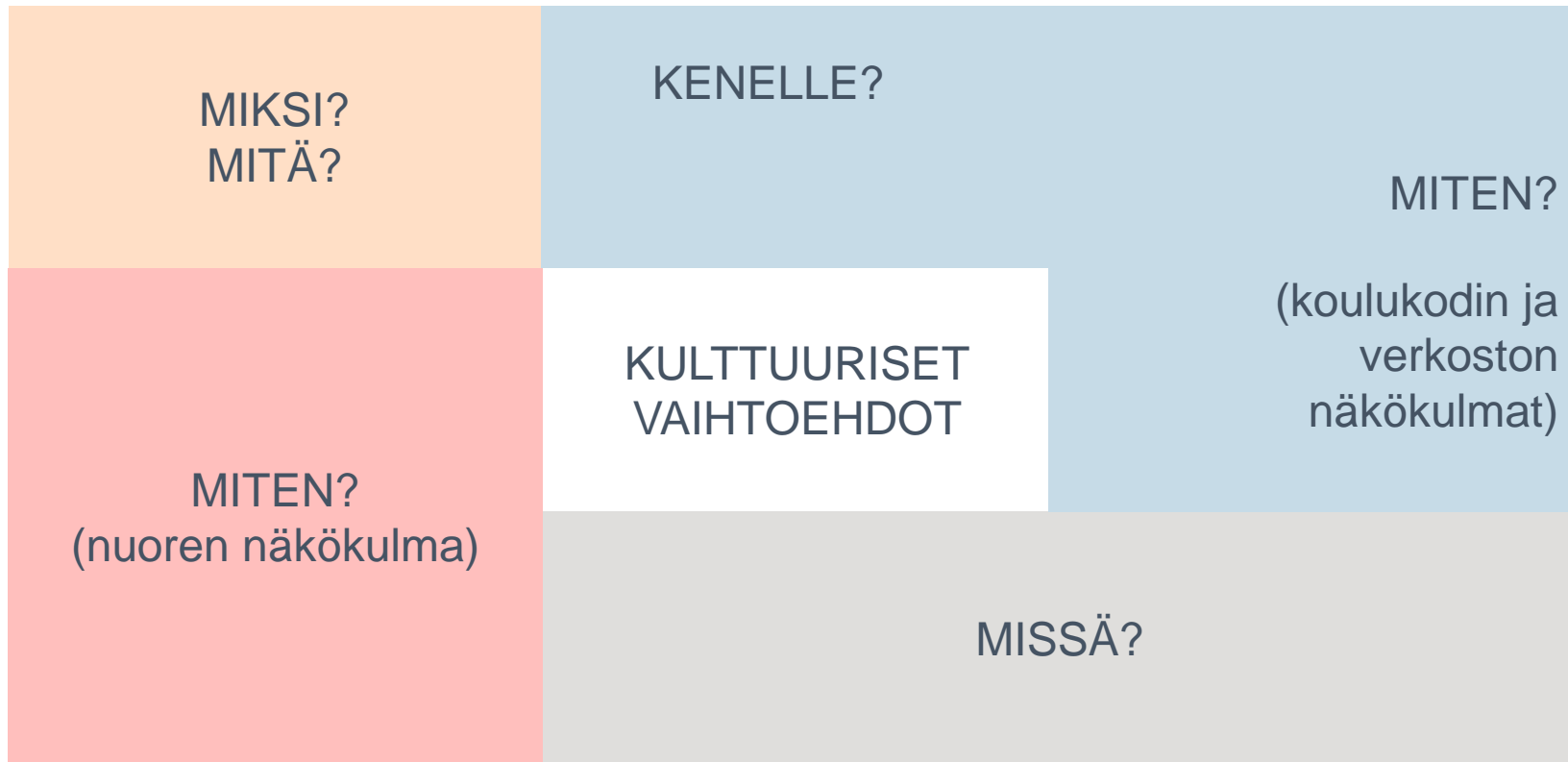
- Palveluverkoston ja toimintaympäristön kuvaus
- Nykytila-analyysi asiakas-, palvelu- ja tuotantoprosesseista
- Palveluiden ja prosessien alustavat kehitysehdotukset

#### Keskeiset kulttuuriset ratkaisuvallinnat ja alustavia linjauksia

#### Toimintalähtöinen tilakonsepti

- Alustava konseptikaavio: toiminnallinen vyöhykkeistys ja tilat
- Alustavia ratkaisukortteja valituista tiloista

## TIIVISTELMÄ: Mihin kysymyksiin meillä on vastauksia 1. vaiheen tuloksena?



# TIIVISTELMÄ: Mihin kysymyksiin meillä on vastauksia 1. vaiheen tuloksena?



Mihin asioihin tulee vaikuttaa, jotta nuori pärjäisi yhteiskunnassa paremmin?



Minkälaisia nuoria koulukodeissa on ja mitä palvelureittejä he kulkevat?



Minkälaisilla prosesseilla ja resursseilla palvelut tuotetaan nyt?



Mitä nuoren kannalta merkittäviä kokemuksia koulukodin tulee tuottaa, jotta nuori etenee hoitoprosessissaan?



Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä koulukotien kulttuurien välillä on (vuorovaikutus, toiminta, tilat)?



Minkälaisen palveluverkoston osa VKK on? Mitä tulevia muutoksia on tiedossa?



Millainen on nuoren kokemus koulukotiin tullessa, arkena, viikonloppuna sekä mitkä ovat vaikuttavan työn kannalta kriittisiä tekijöitä?



Miten yksittäiset tilat voisi ratkaista terapeuttisemmin, viihtyisämmin ja turvallisemmin?



Mitkä ovat koulukotikampuksen eri tilojen ja toimintojen väliset yhteydet?

# TIIVISTELMÄ: VAIKUTTAVUUSTEKIJÄT

Mihin tulee vaikuttaa, jotta nuori pärjäisi yhteiskunnassa paremmin?



## YDINTUOTOS

Vaikuttavuuden kokonaismekanismi ja tekijät perustuen tutkimuksiin ja asiantuntijatyöpajoihin. Asiat nuorten koulukodin aikaisessa elämässä, joilla on vaikuttavuutta nuoren elämään.



## HYÖDYNTÄMINEN

Toimii pohjana vaikuttavien palvelujen ja toimintamallien palvelukehitykselle. Luo perustan VKK toiminnan vaikuttavuuden mittaamiselle hyötyjen rahalliseen arviointiin.

Huostaanoton purku

Elämä ilman päihderiippuvuutta

Hyvä terveys

Rikokseton elämä

Osallisuus yhteiskunnan toiminnoissa

Toimeentulo omalla työllä

Turvallinen vanhemmuus omille lapsille

Täyspitkä elämäntyyli

220 k€ suuremmat palkkatulot ja 4 v pidempi elämä (jos peruskoulun jälkeinen tutkinto)

Hyödyt nuorelle → hyödyt yhteiskunnalle



**Päämäärä: Nuorten syrjäytymiskehitys katkeaa vahvistamalla nuorten ja heidän perheidensä toimintakykyä**

Säästö 1,1M€ nuori jonka syrjäytyminen saadaan ehkäistyä

Asiat nuorten koulukodin aikaisessa elämässä, joihin keskittymällä saadaan vaikuttavuutta aikaan



Yksilön elämäntyyli



Hyvinvointi ja terveys



Perhe ja ihmissuhteet



Peruskoulutus ja opiskelutaidot



Arjen taidot



Mielekkäät harrastukset



Myönteiset odotukset ja selviytymistaidot

Turvallinen, kuntouttava ympäristö, vakaa arki

Luottamukselliset suhteet nuoren ja henkilöstön välillä

# TIIVISTELMÄ: TERAPEUTTISET, MERKITTÄVÄT KOKEMUKSET

Mitä nuoren kannalta merkittäviä kokemuksia koulukodin tulee tuottaa, jotta nuori etenee hoitoprosessissaan?



## YDINTUOTOS

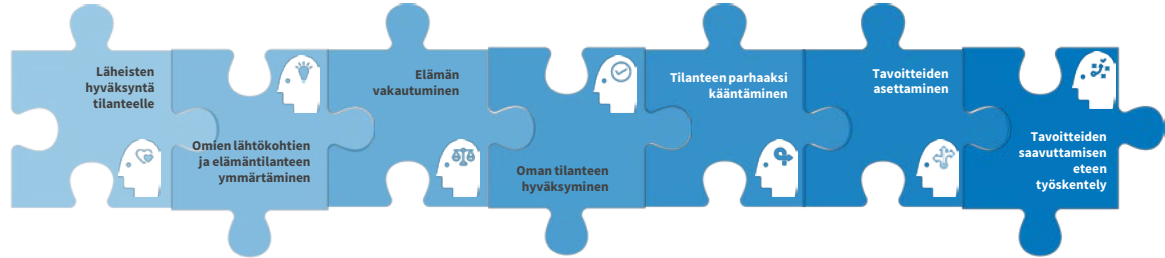


Nuorten, vanhempien ja henkilökunnan haastatteluihin sekä nuorten kokempäiväkirjoihin perustuva *hoitoprosessin kuvaus ja merkittävät kokemukset*, jotka tukevat prosessissa etenemistä sekä nuoren sopeutumista koulukotiin.



## HYÖDYNTÄMINEN

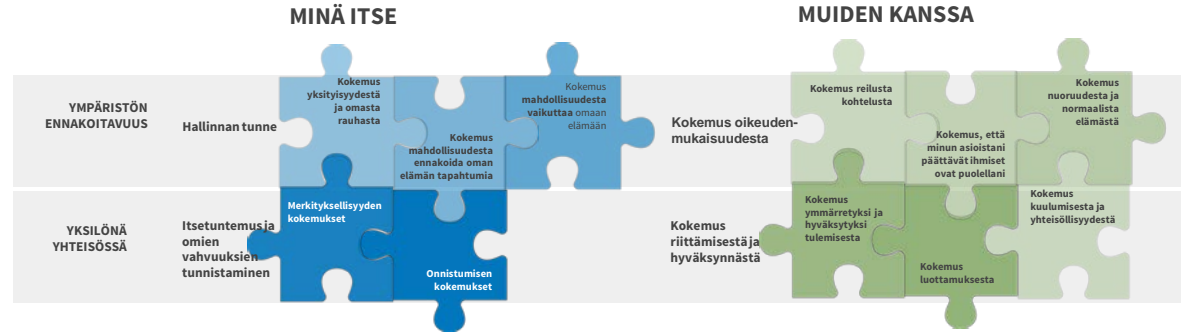
*Hoitoprosessin kuvaus nuoren näkökulmasta* luo struktuuria vaikuttavien toimintojen suunnitteluun ja ohjaamiseen nuorille eri hoitoprosessin vaiheissa. *Tunnistetut merkittävät kokemukset* koulukodissa toimivat asiakasnäkökulman muistilistana esim. arjen työtapojen, vuorovaikutuksen, kuntouttavan toimintakulttuurin sekä palvelukäsikirjojen kehittämisessä.



## Sopeutuminen

### Hoitoprosessin eteneminen vaatii nuorelta

1. Aktiivista läsnäoloa omassa elämässä
2. Motivaation löytämistä
3. Vastuun ottamista omasta elämästä



# TIIVISTELMÄ: NUORTEN KOKEMUSPOLUT

Millainen on nuoren kokemus koulukotiin tullessa, arkena, viikonloppuna sekä mitkä ovat vaikuttavan työn kannalta kriittisiä tekijöitä?



## YDINTUOTOS

Nuorten, vanhempien ja henkilöstön haastatteluihin sekä nuorten kokemus-päiväkirjoihin perustuva koonti valittujen vaiheiden kulusta. On tunnistettu kriittiset tekijät ja kohdat, jotka vaikuttavat nuoren kokemukseen ja koulukodin vaikuttavaan työhön.



## HYÖDYNTÄMINEN

Auttaa linjaamaan koulukodeille yhteistä toimintakulttuuria ja toimintatapoja asiakasnäkökulman painopisteet huomioiden. Mahdollistaa ulkopuolisille kumppaneille syvämmän ymmärryksen koulukodin arjesta ja siihen liittyvistä tarpeista.



Nuoret



Henkilökunta



Vanhemmat

Jokaisella on tietty rooli onnistumisessa



### Tulovaiheen haasteet

- ✓ Epätietoisuuden ja epävarmuuden lievittäminen
- ✓ Nuoren tukeminen akuutissa kriisissä
- ✓ Sopeutuminen

### Arjen haasteet

- ✓ Päivän onnistunut käynnistys
- ✓ Opiskeluun orientoituminen ja keskittyminen
- ✓ Virkistävä välitunti
- ✓ Hyvien vuorovaikutussuhteiden tukeminen
- ✓ Positiivisen aktiivisuuden tukeminen

### Viikonloppun haasteet

- ✓ Epätietoisuuden ja epävarmuuden tunne
- ✓ Viikonloppun onnistuminen
- ✓ Arkeen palaamisen vaikeus



Alustavat kehitysehdotukset liitemateriaalissa



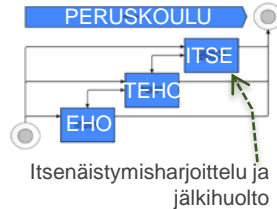
# TIIVISTELMÄ: ASIAKAS- JA PALVELUPOLKUANALYYSI

## Minkälaisia nuoria koulukodeissa on ja mitä palvelureittejä he kulkevat?



### YDINTUOTOS

Nappula- toiminnanohjausjärjestelmästä saatuun anonymisoituun historiaan perustuva analyysi koulukoteihin sijoitettujen nuorten ominaisuuksista ja reiteistä koulukodeissa



### HYÖDYNTÄMINEN

Asiakaspolkujen volyymitieto auttaa suunnittelemaan resurssien mitoittamista ja nostaa esiin kehittämistarpeita sekä toiminnassa että lastensuojelulaissa.



- Nuoret tulevat keskimäärin n. 15 -vuotiaana VKK:lle.
- Koulukotiin sijoittamisen syiden kärjessä on karkailu, huumeiden tai muiden päihteiden käyttö (ei alkoholi) sekä koulunkäyntiin liittyvät vaikeudet. Usein kunnat pyytävät sijoitusta suoraan EHO:lle
- 60%:lla tapauksista koulukotisijoituksen kesto on alle 1 v
- 56 % tapauksista ovat analyysin perusteella sellaisia, joissa nuorella on vain 1 osastojakso (joko EHO tai TEHO)
- 10 % tapauksista nuoren polku on ollut EHO:n kautta sisään, josta TEHO:lle ja sieltä aikanaan poistutaan koulukodista
- Lopuista tapauksista yli 100 erilaista yksilöllistä reittiä
- EHO-jaksot ovat useimmiten alkaneet suoraan sijoituksen alussa
- Rajoitustoimenpiteissä korostuvat henkilökatsastuksen ja henkilötarkastuksen osalta sunnuntai ja maanantai (kotiharjoittelusta paluu)
- 100 hoitopäivää kohden tehdyissä rajoitustoimissa iso hajonta koulukodista riippuen 3...12 kpl

# TIIVISTELMÄ: PALVELU- JA PROSESSITUOTANTO

## Minkälaisilla prosesseilla ja resursseilla palvelut tuotetaan nyt?



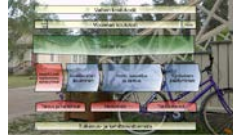
### YDINTUOTOS

Henkilöstön haastatteluihin, IMS-järjestelmissä olevaan aineistoon sekä toimintakertomuksiin perustuva alustava kuvaus palveluista ja analyysi tuotantoprosesseista.



### HYÖDYNTÄMINEN

Palvelujen ja prosessien jatkokehittämisen pohja



### HUOMIOITA PROSESSEISTA

- Toimintaprosesseissa on paljon vaihtelua. Vain osassa on kuvattu tarkalla tasolla ydinsisältö.
- Mielenterveys-/päihdeongelmien ja käytöshäiriöiden hoitamisessa on mahdollisuus uusille palveluille / terapiamuodoille, joita koulukodeissa voisi tuottaa
- Strukturoitu ja sähköinen tiedonkulku sijoittavan sosiaalityöntekijän kanssa on puutteellista
- Karkaavan nuoren tavoittamisessa ja kiinniottamisessa on vaikea oikeudellinen välimaasto poliisin ja koulukodin välillä
- Vuoden 2019 puitesopimuksen mitoitustavoitteet: laitoshoidon (1 henkilökuuta / 1 nuori), erityistason laitoshoidon (1.3/1), vaativan laitoshoidon (1.8/1), koulukodit sijoittuvat erityistason laitoshoidon palvelumuotoon. Koulukodit täyttävät vaatimukset. Henkilöstön muodollinen pätevyys ammattiryhmästä riippuen on n. 75 % - 100 %

# TIIVISTELMÄ: PALVELUVERKOSTO

## Minkälaisen palveluverkoston osa VKK on? Tulevia muutoksia?



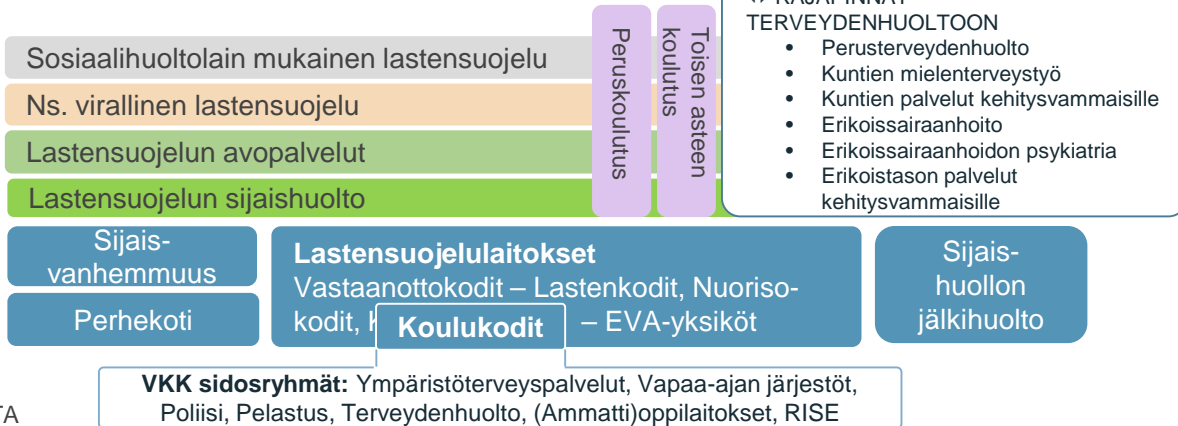
### YDINTUOTOS

Haastattelujen ja dokumentaation pohjalta luotu yhteenveto ja huomiot VKK:n toimintaympäristöstä ja verkostosta.



### HYÖDYNTÄMINEN

Koulukotien palvelujen, prosessien, toimintakulttuurin ja tilojen kehittäminen tulee tehdä sen mukaan, mikä VKK:n ja muiden toimijoiden rooli tulevaisuudessa on. Kartoitus luo pohjan jatkotyölle ja esim. eri skenaarioiden kartoitukselle



### HUOMIOITA

- Erityisosaaminen, THL:n asiantuntijatuki, verkostot muihin valtion toimijoihin, erittäin merkittävä vallankäyttöasetelma ja koulukodin laitokoulu ovat keskeisiä perusteita toiminnan olemassaololle
- Kunta-asiakkaat mahdollisesti odottavat, että VKK:ssa olisi tarjolla monipuolisesti eritasoisten hoitojen palvelutarjontaa, myös uuden puitesopimuksen kilpailutuksen mukaisia vaativan laitoshoidon palveluja
- Eri koulukotien profiloituminen positiivisessa mielessä vs. yhtenäiset ja samat palvelut kaikissa paikoissa?
- Onko jatkossa VKK:lla tarjota enemmän tukea ammattikouluvaiheeseen? Ostaisivatko kunnat tällaista palvelua ja missä muodossa?
- Laajemmin ottaen lastensuojelun jälkihuollon kehittäminen ja mikä VKK:n rooli on siinä?
- **Muutoksia toimintaympäristössä:** SOTE-uudistuksen vaikutus lastensuojeluun ja jälkihuoltoon, Kilpailutus vuoden 2019 puitesopimukseen, LAPE-kärkihanke, VIP- ohjaus ja palveluverkostot, erityisopetuksen rahoitus

# TIIVISTELMÄ: YHTEYSTARPEET JA VYÖHYKKEET

Mitkä ovat koulukotikampuksen eri tilojen ja toimintojen väliset yhteydet?



## YDINTUOTOS

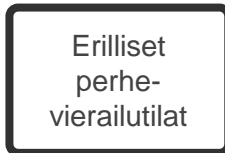
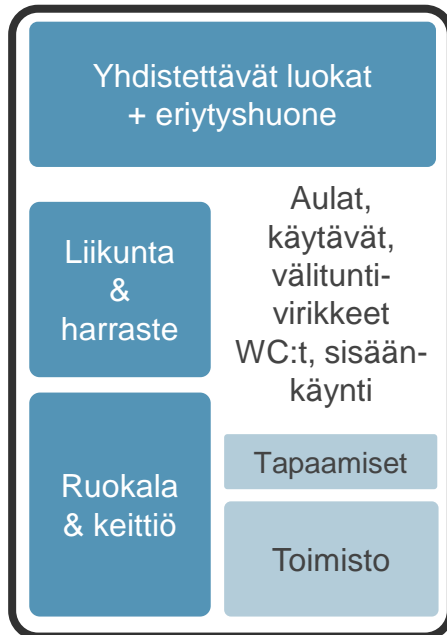
Alustava näkemys keskeisten toimintojen ja tilojen ideaalisesta sijoittumisesta koulukotikampukselle ja sen rakennuksiin



## HYÖDYNTÄMINEN

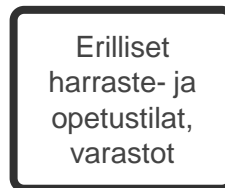
Arvioitava suhteessa logistiseen virtaukseen ja kokemuksellisuuteen. Valmistuttuaan toimii rakennushankkeiden ohjeena. Toimii pohjana fyysisten kokemuspokujen havainnollistamiseen.

## KOULU & HALLINTO

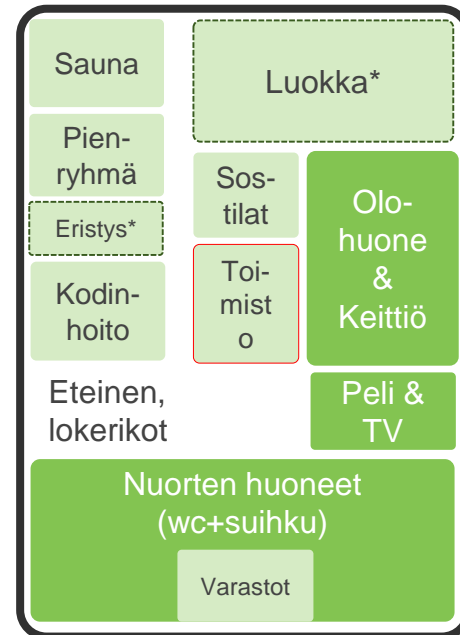


## PIHA-ALUE

Monipuoliset liikunta- ja harrastusmahdollisuudet



## ASUINOSASTO



\* Tila sisältyy ainakin EHO: asuinosastoon. Jos TEHO:lla ei ole eristystä, tulee se ratkaista helposti saavutettavasti

# TIIVISTELMÄ: TILARATKAISUKORTIT

Miten yksittäiset tilat voisi ratkaista terapeuttisemmin, viihtyisämmin ja turvallisemmin?



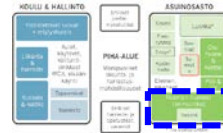
## YDINTUOTOS

Valituista alueista/tiloista tuotettu alustavat vaatimus- ja ratkaisukortit



## HYÖDYNTÄMINEN

Alustavia tilakortteja voidaan hyödyntää käynnissä olevissa hankkeissa  
Ratkaisukorttien tarkennus tulee tehdä huomioiden terapeutti-suus/vaikuttavuus, käyttäjäkokemus, tehokkuus, turvallisuus sekä joustavuus.  
Valmiit ratkaisukortit toimivat rakennushankkeiden ohjeena.



ALUSTAVAT TILAKORTIT ON TEHTY NYT SEURAAVISTA:

- Oma huone, wc ja suihku
- Keittiö/Olohuone/ Pelitila
- Luokkahuone
- Eristyshuone
- Harrastetilat
- Liikunta-alueet ja piha
- Koulun käytävät ja aulat
- Sisäänkäynnit / asuntola
- Ohjaajien toimisto osastolla
- Neuvottelutilat

Käyttötarkoitukset ja –mahdollisuudet:

Valvonta, turvallisuus (yksityisyys)

Terapeuttisuus (vaikuttavuus)

Sujuvuus, positiivinen kokemuksellisuus



MITEN TILAA KÄYTETÄÄN?

TILAT, KALUSTEET JA MUUNTOJOUSTO

TEKNIikka, VARUSTUS

ILME & TUNNELMA

# TIIVISTELMÄ: KULTTUURISET EROT JA YHTÄLÄISYYDET

Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä koulukotien välillä on (vuorovaikutus, toiminta, tilat)?



## YDINTUOTOS

Kartoitettu nyky- ja tavoitetila erilaisissa kulttuurisissa ilmentymissä.

Tuotoksena lista vaihtoehtoista ja koulukotien eroavaisuuksista.



## HYÖDYNTÄMINEN

Apuväline kaikkia koskevien kulttuuristen valintojen tekemiseen. Vaihtoehtoja tulee arvioida terapeuttisuuden, tehokkuuden, käyttäjäkokemuksen, turvallisuuden ja joustavuuden kannalta.

## Alustavasti yhteneväisesti linjatut kulttuuriset valinnat



### FYYSINEN YMPÄRISTÖ

- Nuoren huoneessa oma suihku
- Liikkeen mahdollistavat kalusteet luokassa
- Olohuoneen ilme paikallisesti valittavissa
- Eristystilaan näkymä ovisilmästä
- Eristystilassa wc
- Henkilöstön sosiaalilat ovat puku- ja peseytymistiloja
- Helposti muunneltavia/ pysyviä liikunta ym. mahdollisuuksia
- Osaston koko 4, max 5 nuorta (eho)



### VUOROVAIKUTUS

- Ohjaaja nuoren huoneeseen luvalla/koputtamalla
- Nuori auttaa kotitöissä (=keittiövastuu)
- Valvonta tapahtuu "tilanteiden keskellä"
- Musiikkia voi kuunnella tunnilla



### TOIMINTAMALLIT, PALVELUT

- Hallinnolliset työt tehdään toimistossa
- Vapaa-ajan aktiviteettien tarjonta monipuolista

Pöydälle jätettyjä

19 kpl

Ei vielä käsiteltyjä

42 kpl

## VAIKUTTAVUUS JA MITTARIT

**Taloudelliset perustelut**  
Minkä kokoisia säästöjä ja höytyjä voidaan tuottaa yhteiskunnalle, VKK:lle ja nuorille?

### Mittarit ja mittaamisen toimintamalli

Mitä ja miten onnistumista mitataan?

**Hanketuki: analyysit**  
Tilaohjelman validointi analyttisin menetelmin (mallinnus/simulointi) KK:n logistinen suunnittelu "virtauskaavio"

## TOIMINNALLINEN TILAKONSEPTI

= keskustelussa 19.6. kannatettu jatkotyöhön

## JATKOEHDOTUKSET

**Tavoiteltujen käyttäjäkokemuspolkujen**  
Visuaaliset, animoidut kuvaukset tukevat viestintää

**Viimeistely tilakonsepti**  
Viimeistellyt ratkaisukortit ja konseptikaaviot. Suunnitteluohjeet

**Tilakonseptin ratkaisujen perustelut**  
Toivottu perustelusyvyys?  
(1) asiantuntija-arvio ... (5) kovan datan todistusaineisto?

## PALVELUKULTTUUR

**Palveluohjauksen visuaalinen käsikirja**  
Mitä tarjota nuorelle tässä tilanteessa? Miten? Mitä vaikutusta voi odottaa?

Yhtenäisen asiakaskeskeisen ja kuntoutuksen toimintakulttuurin ja arjen toimintatapojen määrittely

**Jatkumo/Kumppani-yhteistyön kehitys (yhdyspinnat)**  
Nivelvaiheen toiminnan määrittely VKK:ssa ja sijoituksen päätyttyä, kehitysehdotukset

## KÄYTTÄJÄLÄHTÖISET PALVELUT

**Segmentointi tarpeiden suhteen ja aikaansaatu vaikutus (Nappula)**  
Asiakaskohtaisten tavoitteiden ja toteuman perusteella

**Koulukotien palvelut /prosessit (-kartta)**  
Mitä palveluita Valtion koulukodit tarjoavat tulevaisuudessa?

**Uudet palvelut, nykyisten palveluiden / prosessien kehitys**  
Miten valtion koulukodit tuottaa palvelut?

## PALVELUTUOTANTO