

Minne olemme matkalla? Miten muutos näkyy asiakkaillemme vuoden vaihtuessa?

Katariina Kauniskangas

Hankejohtaja, palvelujen järjestäminen

6.4.2022

Minne olemme matkalla?



Hyvinvointialueet

ovat jatkossa vastuussa siitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa sosiaali- ja terveystalvelut sekä pelastustoimen palvelut.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue aloittaa 1.1.2023

Uudistuksen tavoitteena on parantaa ihmisten peruspalveluita

- **Turvata** yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut ja ammattitaitoisen työvoiman saanti
- **Parantaa** turvallisuutta ja peruspalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta
- **Kaventaa** hyvinvointi- ja terveyseroja
- **Hillitä** kustannusten kasvua

Pelastustoimi on yhä rinnakkainen sosiaali- ja terveystoimen kanssa.

Pelastustoimen tavoitteet:

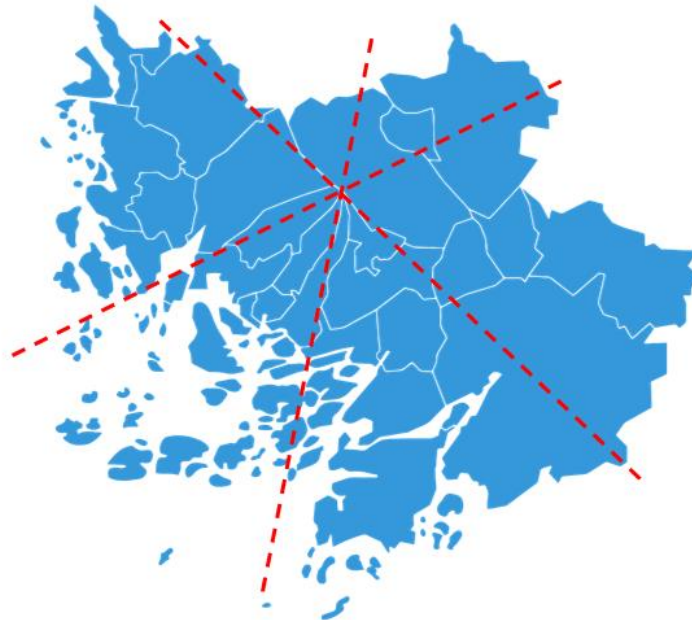
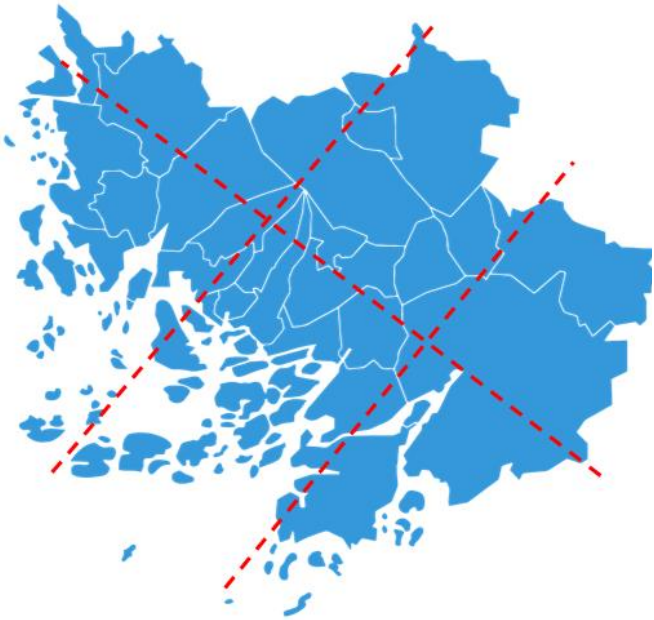
Vahvistaa järjestelmän kykyä toimia tehokkaasti.

Parantaa pelastustoimen yhdenmukaisuutta ja laatua sekä tehostaa toiminnan kustannusvaikuttavuutta.

Mahdollistaa yhtenäinen toiminta häiriötilanteissa, suuronnettomuuksissa ja poikkeusoloissa.

Varmistaa, ensihoitopalvelujen toimivuus koko maassa



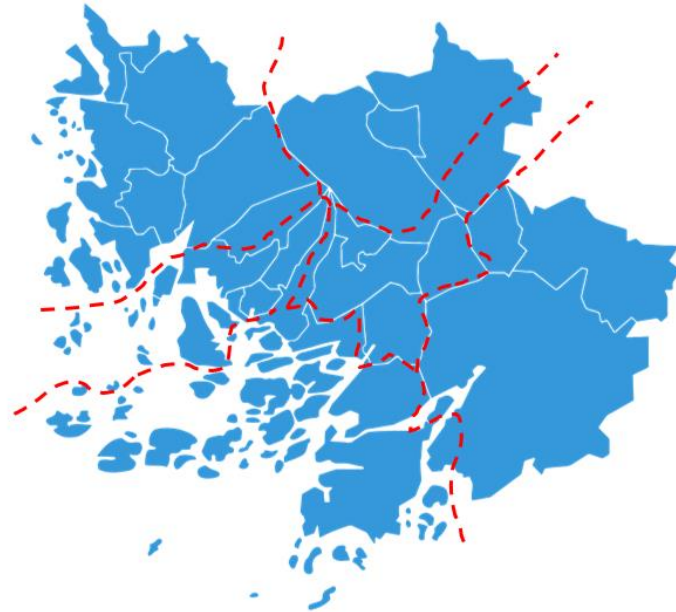


Miten tavoitteissa
onnistutaan?

Meidän tulee
suunnata katse kohti
asiakkaan parasta.

Tiedämmekö me,
mitä asiakkaamme
eli väestö toivoisi
uudistuksen tuovan
mukanaan?

Missä on väestön
mielestä eniten
korjattavaa?



Strategiatyön taustakyselyt 1-2/2022

- Kohderyhmät:

Väestö (n=2093)

Luottamushenkilöt (n=209)

Henkilöstö (n=1700)

Sidosryhmät (yritykset, järjestöt, n=110)

- Kysymyksiä mm.:

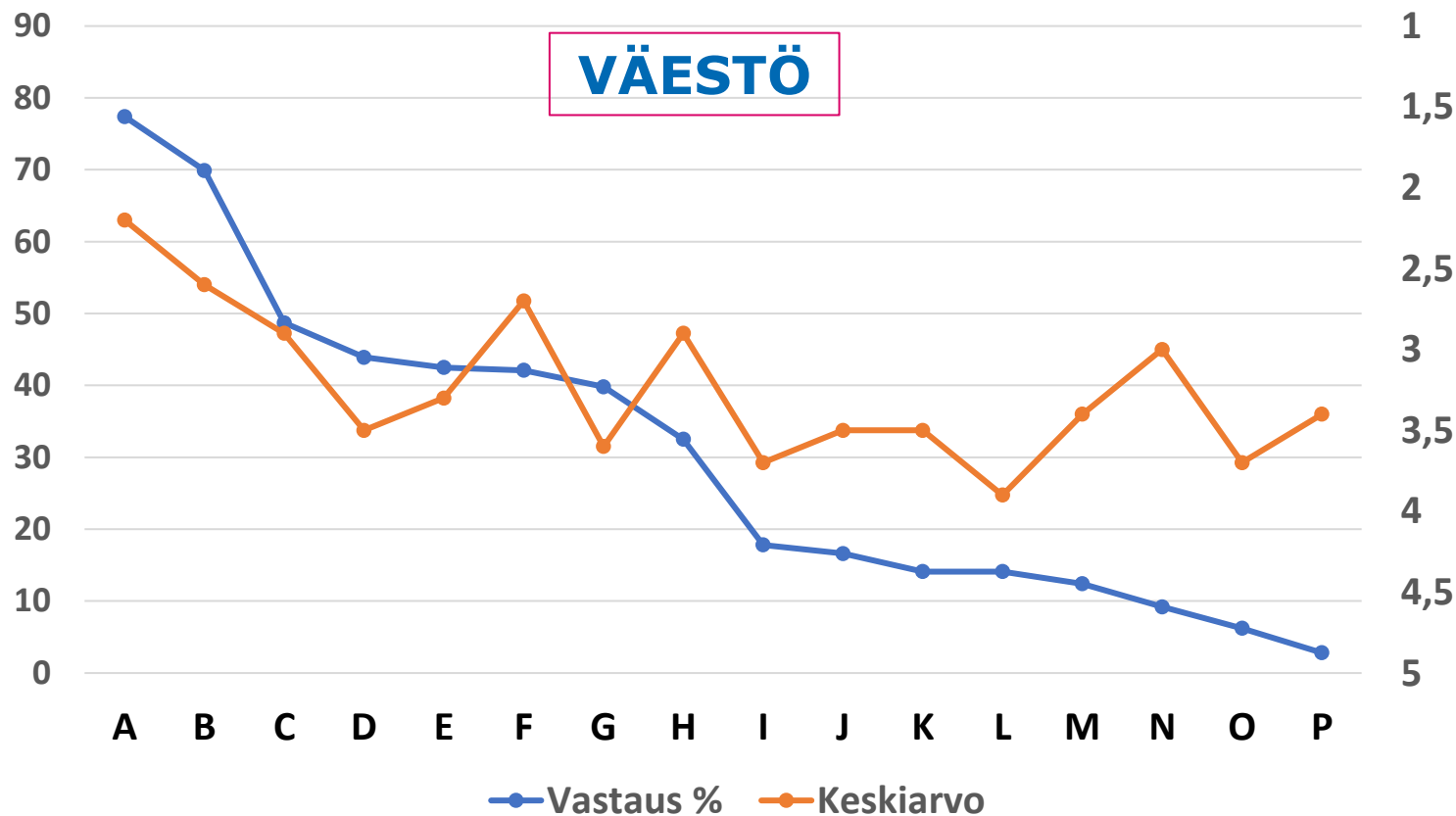
- Nykyisten palvelujen toimivuus asteikolla 0–10
- Mitä seuraavista asioista arvostat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa eniten, mitä toivoisit sote-uudistuksen tuovan mukanaan? Valitse 5 tärkeintä
- Seuraavien asioiden on koettu toimivan huonosti nykyisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Mitä näistä pitäisit tärkeimpänä korjata? Valitse 5 tärkeintä



Asiat

- A. Jonotusaika asiantuntijan, hoitajan tai lääkärin vastaanotolle olisi lyhyt
- B. Henkilöstö on ammattitaitoista
- C. Hoidon/palvelun jatkuvuus toteutuisi siten, että minulla olisi mahdollisuus päästä saman työntekijän tai työntekijätiimin palveltavaksi
- D. Palvelua olisi saatavissa myös iltaisin ja viikonloppuisin
- E. Yksi yhteydenotto riittäisi asiani hoitamisen käynnistymiseen
- F. Palvelu sijaitsisi lähellä asuinpaikkaani
- G. Palvelua olisi saatavissa myös digitaalisena palveluna (esimerkiksi sähköinen ajanvaraus, chat-palvelu, muu sähköinen asiointi, videovastaanotto)
- H. Kun pääsen hoitoon/palveluun, asioitani pystyttäisiin hoitamaan samalla kerralla enemmän, vaikka odotusaika olisi pidempikin
- I. Asiakaspalvelu on ystävällistä
- J. Mahdollisuus osallistua oman hoidon ja palveluiden suunnitteluun
- K. Palvelu olisi helposti saavutettavissa julkisilla kulkuvälineillä
- L. Palvelun toimipisteen välittömässä läheisyydessä olisi hyvät pysäköintimahdollisuudet
- M. Palvelupisteen palvelut olisivat monipuolisia, jolloin ne voisivat sijaita vähän kauempanakin asuinpaikastani
- N. Palvelu sijaitsisi lähellä muuta asiointipaikkaani
- O. Mahdollisuus osallistua sote-palveluiden kehittämiseen (esim. antamalla asiakaspalautetta, osallistumalla asiakasraateihin, toimimalla kokemusasiantuntijana)
- P. Palvelun laadun vertailutieto olisi helposti löydettävissä esimerkiksi nettisivuilta

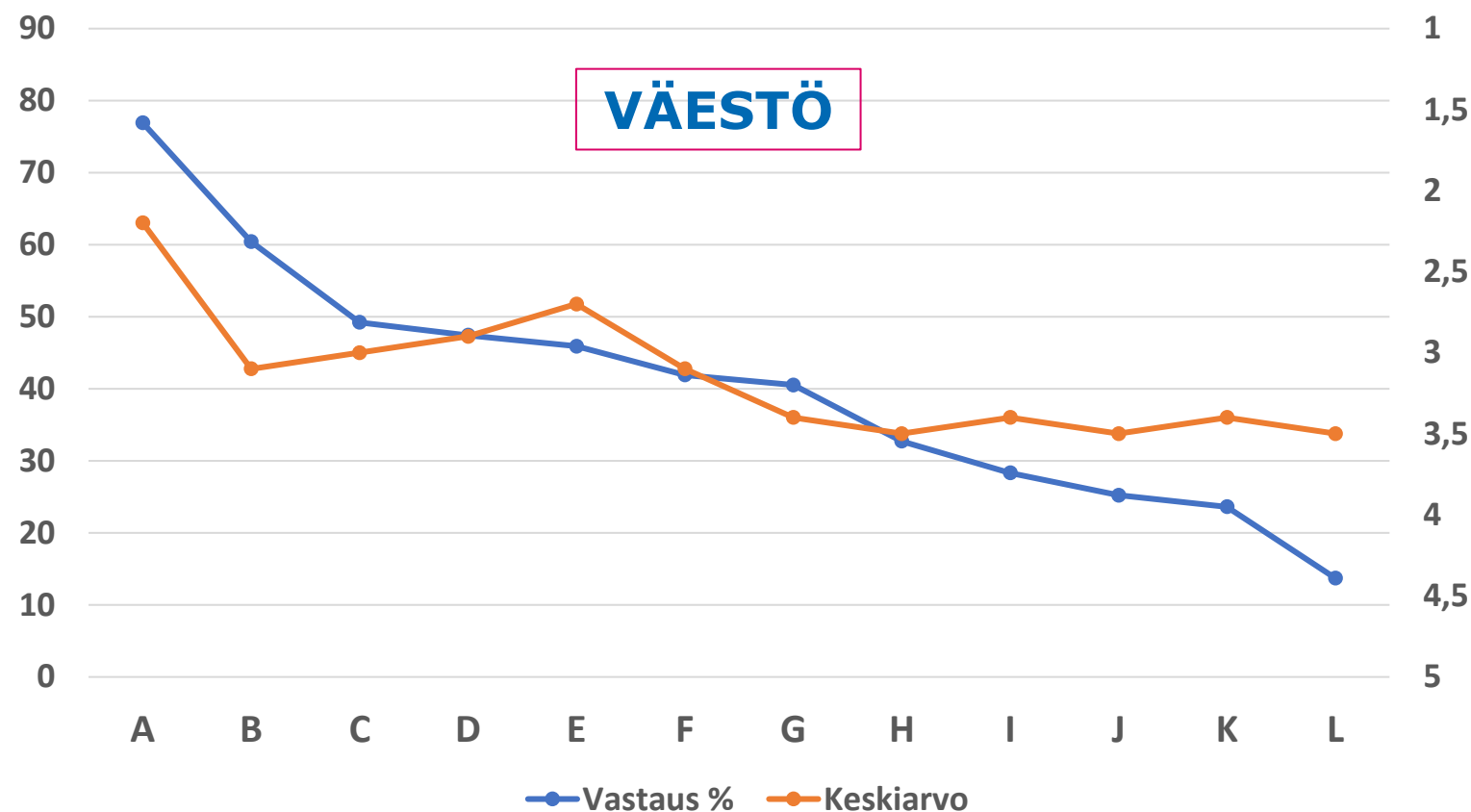
Mitä seuraavista asioista arvostat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa eniten, mitä toivoisit sote-uudistuksen tuovan mukanaan?



Arviointiasteikko oli 1 – 5 (1=tärkein, 2=seuraavaksi tärkein jne.). Vastaaja valitsi viisi asiaa tärkeysjärjestyksessä. Mitä korkeampi vastaus-%, sitä useampi vastaaja on valinnut asian viiden tärkeimmän joukkoon. Mitä pienempi keskiarvo, sen tärkeämmäksi asia koettiin.

Asiat
A. Hoitojonot / palvelujonot ovat pitkät
B. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella (kuten lääkäri, sosiaalityöntekijä tai muu) on liian vähän aikaa perehtyä yhden potilaan/asiakkaan tilanteeseen
C. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen (kuten lääkäri, sosiaalityöntekijä tai muu) vaihtuu liian usein
D. Asiakkaalta puuttuu oma työntekijä, joka tuntisi asiakkaan koko tarinan ja koordinoisi hoitoa / palvelua
E. Tieto kulkee heikosti eri organisaatioiden välillä
F. Soittamalla yhteyden saaminen sosiaali- ja terveyspalveluihin on vaikeaa
G. Digitaalisten palveluiden, esim. ajanvaraus, pitäisi olla nykyistä helpompia käyttää ja toimia myös silloin, kun palvelupisteet ovat kiinni
H. Asiakkaan asia ei etene yhden yhteydenoton perusteella
I. Byrokratiaa on paljon
J. Asiakkaan asiaa siirretään sosiaali- ja terveyspalveluyksiköstä toiseen tai ammattilaiselta toiselle
K. Palveluja ei ole riittävästi
L. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu

Seuraavien asioiden on koettu toimivan huonosti nykyisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Mitä näistä pitäisit tärkeimpinä korjata?



Arviointiasteikko oli 1 – 5 (1=tärkein, 2=seuraavaksi tärkein jne.). Vastaaaja valitsi viisi asiaa tärkeysjärjestyksessä. Mitä korkeampi vastaus-%, sitä useampi vastaaja on valinnut asian viiden tärkeimmän joukkoon. Mitä pienempi keskiarvo, sen tärkeämmäksi asia koettiin.

Väestö vs. luottamushenkilöt, nostoja

- Kirkkaasti kärjessä: lyhyt jonotusaika
- Hyvin tärkeitä kummallekin vastaajaryhmälle:
 - Henkilöstön ammattitaito, palvelujen sijainti lähellä asuinpaikkaa, hoidon/palvelun jatkuvuus ja tiedonkulku sekä kerralla enemmän –ideologia
- Tärkeiden listalta löytyivät myös:
 - Palvelun saatavuus myös iltaisin ja viikonloppuisin
 - Digipalvelut, jotka valittiin kuitenkin harvemmin tärkeysjärjestyksessä ensimmäisten joukkoon
- Ystävällinen asiakaspalvelu (alle 20 %) tai epäasiallisen kohtelun korjaaminen (alle 14 %) eivät mahtuneet valintojen kahdeksan kärkeen
 - Ne luottamushenkilöt, jotka olivat valinneet epäasiallisen kohtelun korjattavien asioiden listalle, kokivat kuitenkin asian tärkeäksi: poliitikkojen listalla 3. tärkein (väestön listalla jaettu 10. sija)



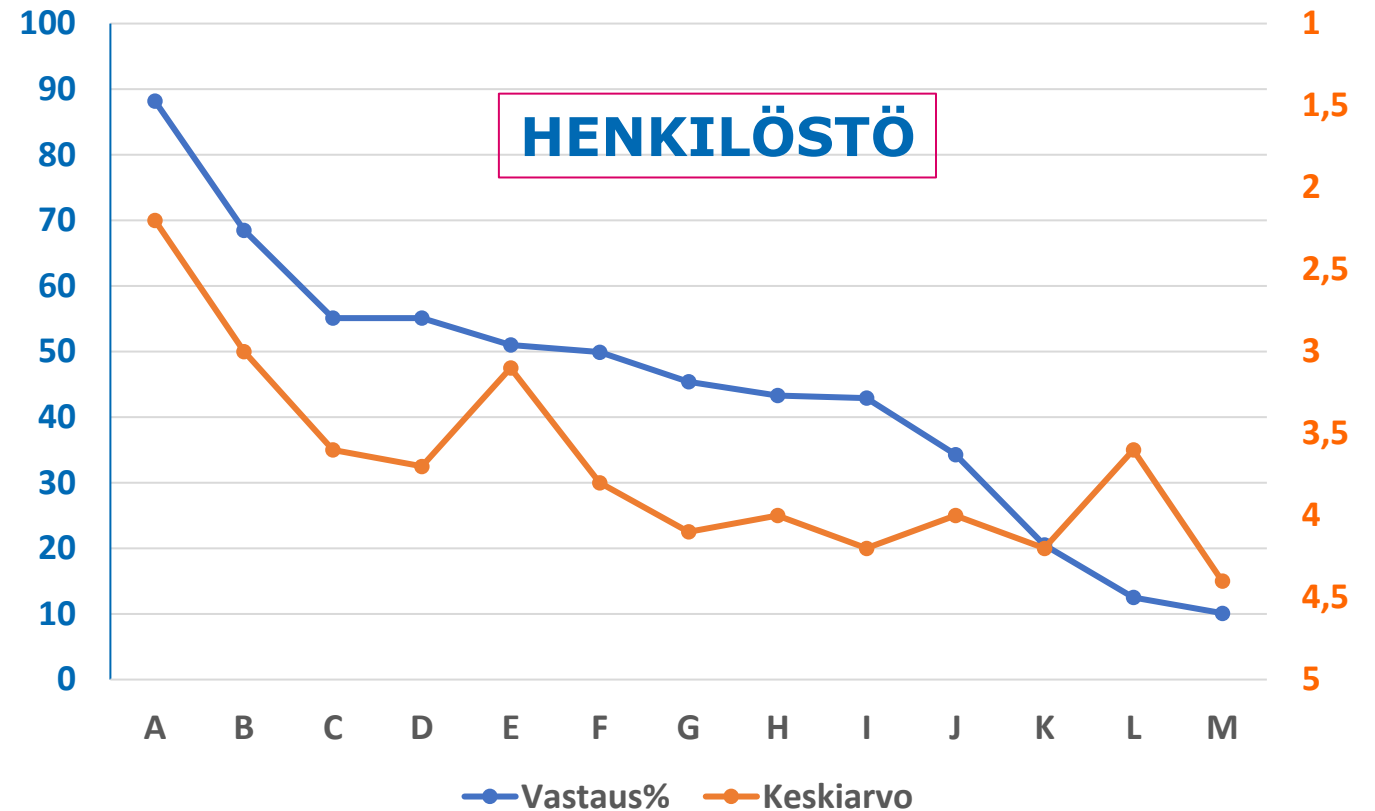
Mitä ajattelee henkilöstö?

- Henkilöstölle suunnatut kysymykset ja vastausvaihtoehdot olivat hieman erilaiset kuin väestölle ja luottamushenkilöille suunnatuissa kyselyissä
 - Kahden ”mitä pitäisit tärkeimpänä” –kysymyskokonaisuuden rakenne sama
- Avoimia kysymyksiä esitettiin vain henkilöstölle:
 - Mitä uutta toivoisit näkeväsi Varsinais-Suomen hyvinvointialueella?
 - Miten voisimme parantaa henkilöstön tyytyväisyyttä?
- Avointen kysymysten analysointi on vielä kesken



Asiat
A. Matalan kynnyksen palvelut olisivat asiakkaalle helposti saatavilla, jotta asiakkaan ongelmista saataisiin nopeasti kiinni ja ne eivät pääsisi pahenemaan
B. Ammattiryhmien sekä terveys- ja sosiaalipalvelujen välinen yhteistyö tiivistyisi
C. Omatyöntekijä /vastuutyöntekijä /palvelukoordinaattori nimettäisiin jokaiselle erityisen tuen tarpeessa olevalle tai monisairaalle tai paljon palveluja tarvitsevalle asiakkaalle
D. Kotiin vietävät palvelut olisivat monipuolisempia ja tukisivat asukkaiden toimintakykyä ja pärjäämistä
E. Palveluja järjestettäisiin sekä hyvinvointialueen omana toimintana, ostopalveluna että palvelusetelillä
F. Nykyisiä palveluita täydennettäisiin digitaalisilla neuvonta- ja asiointipalveluilla (esim. chat, etävastaanotto), jotka olisivat käytettävissä esim. 8-20 ma-pe ja 10-16 la-su
G. Uusia toimintakäytäntöjä kehitettäisiin ja otettaisiin käyttöön nykyistä ketterämmin
H. Käytettävissä olisi enemmän tietoa toiminnasta vaikuttavuuden tueksi, jotta ei tehtäisi turhaan asioita, joilla ei ole vaikutusta asiakkaan hyvinvointiin
I. Väestön hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja toteutettaisiin laaja-alaisessa yhteistyössä kuntien (esim. sivistys-, liikunta- ja kulttuuritoimialojen), järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa
J. Asiakkaan/omaisen roolia vahvistettaisiin omahoidon ja omien palveluiden suunnittelussa
K. Asiakkaan/omaisen roolia vahvistettaisiin sote-palveluiden kehittämisessä (esim. asiakaspalaute, asiakasraadit, kokemusasiantuntijatoiminta)
L. Sosiaali- ja terveyspalveluja keskitettäisiin enemmän nykyistä suurempiin kokonaisuuksiin
M. Järjestöjen roolia vahvistettaisiin asiakkaan hoito/palvelukokonaisuudessa

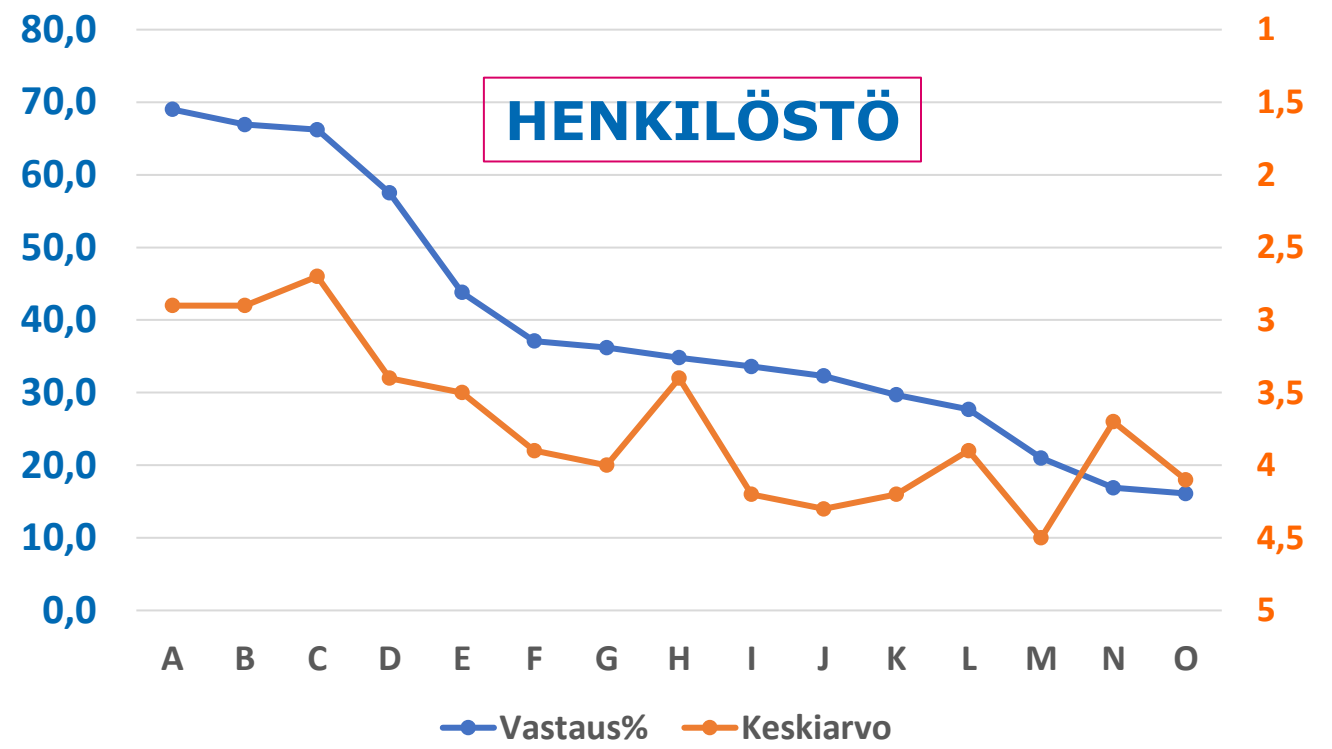
Mitä seuraavista asioista julkisissa sote-palveluissa tulisi toteutua nykyistä paremmin?



Arviointiasteikko oli 1 – 5 (1=tärkein, 2=seuraavaksi tärkein jne.). Vastaaja valitsi viisi asiaa tärkeysjärjestyksessä. Mitä korkeampi vastaus-%, sitä useampi vastaaja on valinnut asian viiden tärkeimmän joukkoon. Mitä pienempi keskiarvo, sen tärkeämmäksi asia koettiin.

Asiat
A. Resursseja on riittämättömästi tarpeeseen nähden
B. Tieto kulkee heikosti eri organisaatioiden välillä; tieto on heikosti nähtävissä eri järjestelmien välillä
C. Hoitojonot / palvelujonot ovat pitkät
D. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella (kuten lääkäri, sosiaalityöntekijä tai muu) on liian vähän aikaa perehtyä yhden potilaan/asiakkaan tilanteeseen
E. Hoito- ja palveluketjuista puuttuu koordinoiva taho; jokainen hoitaa vain omaa osuuttaan palveluketjussa
F. Byrokratia ja sen tuomat ongelmat
G. Asiakkaan asiaa siirretään sosiaali- ja terveys-palveluyksiköstä toiseen tai ammattilaiselta toiselle
H. Asiakkaalle ei ole nimetty omatyöntekijää, joka tuntisi asiakkaan koko tarinan ja koordinoisi hoitoa / palvelua
I. Henkilöstö ei pääse riittävästi mukaan toimintojen kehittämistyöhön
J. Palveluissa ei ole riittävästi mahdollisuuksia tehdä terveyttä ja hyvinvointia edistävää sekä sairauksia ehkäisevää työtä
K. Palveluketjut eivät toimi sujuvasti
L. Organisaatioiden joustamattomuus
M. Digitaalisten palveluiden (esim. chat, etävastaanotto) pitäisi olla nykyistä helpompia käyttää ja toimia myös silloin kun muut palvelupisteet ovat kiinni
N. Eri toimijoiden kesken ei ole mahdollista kokoontua keskustelemaan asiakkaan hoidosta/palvelusta
O. Eri organisaatioiden toimintojen päällekkäisyys

Seuraavien asioiden on koettu toimivan huonosti nykyisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Mitä näistä pitäisit tärkeimpinä korjata?



Arviointiasteikko oli 1 – 5 (1=tärkein, 2=seuraavaksi tärkein jne.). Vastaaaja valitsi viisi asiaa tärkeysjärjestyksessä. Mitä korkeampi vastaus-%, sitä useampi vastaaaja on valinnut asian viiden tärkeimmän joukkoon. Mitä pienempi keskiarvo, sen tärkeämmäksi asia koettiin.

Nostoja, henkilöstö

- Myös henkilöstöllä jonot oli tärkein korjattava asia (useimmin ykköseksi sijoitettu)
 - vaikkakin resurssien niukkuus oli valittu sitä useammin tärkeiden joukkoon
- Muita korjattavia asioita
 - Resursointi, tiedonkulku, ajankäytön niukkuus, omatyöntekijän puute
- Nykyistä paremmin tulisi toteutua
 - Matalan kynnyksen palveluiden helpompi saatavuus
 - Ammattiryhmien ja sosiaali- ja terveystalvelujen yhteistyö
 - Monituottajamalli
 - Omatyöntekijä erityisen tuen tarpeessa oleville
 - Palveluiden keskittäminen nykyistä suurempiin kokonaisuuksiin (jaettu 4. sija, joskin vain 12,5 % oli valinnut tärkeiden asioiden joukkoon)



Joten: mikä muuttuu ja miten?

- Organisaatio ja sen toimintaa ohjaava strategia ovat yhteiset
 - Organisaation tarkoitus on yhteinen
 - Mahdollisuutemme tehdä yhdessä ja suunnitella tekemisiämme yhteen muuttuvat oleellisesti nykyistä paremmiksi
 - Organisaatoraja ei tarkoita enää esim. rekisterien, käytäntöjen ym. rajoja
 - Näkyvyys toistemme työhön paranee
- Asiakastieto saa ja sen pitää liikkua niille, jotka asiakasta/tämän asiaa hoitavat
- Käytännöistä saa ja niistä pitää sopia yhdessä
- Nykyisistä vastapelureista tulee työkavereita



Mikä ei muutu?

- Vuoden 2023 alussa toimipaikat ja työ pysyy suurimmalla osalla samana kuin tähän asti
 - Mitä lähempänä asiakaspintaa, sitä vähemmän muutos näkyy



Miten tämä kaikki näkyy asiakkaille

- 1.1.2023 oma hoito/palvelutiimi on todennäköisesti sama kuin tähän astikin
 - Jossain aikaikkunassa (mikä?) tiimiin voi tulla muutoksia:
 - enemmän moniammatillisuutta
 - nimetty omatyöntekijä (jos sellaista ei jo ole)
- Ilta- ja viikonloppuvastaanotot?
 - Ei välttämättä aivan lähietäisyydellä, mutta jossain hyvinvointialueella
 - Ei välttämättä heti 1.1.2023, mutta jossain tavoiteaikataulussa



Miten tämä kaikki näkyy asiakkaille

- Puhelinnumerot? todennäköisesti muuttuvat.
- Sähköpostiosoitteet? muuttuvat varmasti.
- Toimipisteet? mahdolliset muutokset hitaita.
- Tiedottaminen ja viestintä muutoksista aloitettava pian
 - Ei ole pelkästään valmisteluorganisaation asia vaan jokaisen organisaation ja työntekijän
 - Joten pysytään linjoilla!



Kohti Varsinais-
Suomen hyvin-
vointialuetta



Kiitos!