

Pohjois-Karjalan Järjestöasiain neuvottelukunta JANE
Yhteyshenkilö:
sihteeri Anne Pyykkönen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun soten kirjaamo
kirjaamo@siunsote.fi
Asianumero 4631/00.01.02.01/2024.

Lausunto Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiasta ja palveluverkkosuunnitelmasta 4631/00.01.02.01/2024.

Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANEn mielestä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiassa on tärkeää huomioida sosiaali- ja terveystalouden vahva integraatio, järjestöjen roolin vahvistaminen yhteistyökumppanina hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämiseksi ja palveluiden tuottajana sekä asukkaiden osallisuuden varmistaminen palvelujen kehittämisessä konkreettisin keinoin. Lisäksi JANE haluaa painottaa, että järjestöjen toimintaedellytysten turvaaminen hyvinvointialueen myöntämien avustusten ja kumppanuuksien ja muun yhteistyön keinoin on erityisen tärkeää alueen väestön hyvinvoinnin, terveyden, turvallisuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Seuraavassa kommentteja palvelustrategian kohtiin:

13(63)

Luotettava ja kattava asiakaskokemustieto ohjaa palveluidemme kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa. Korjaamme sen mikä ei toimi, ja huolehdimme siitä mikä toimii. Panostamme asiakaskokemuksen johtamiseen, jotta asiakaskokemustieto ja asiakaspalautteet analysoidaan systemaattisesti ja tehdyt johtopäätökset viedään käytäntöön ja kehittämiseen. Huomioimme asiakaspalautteen kansallisesti yhtenäiset määrittelyt ja kehittämistyön. Osallisuusvaliokuntamme valmistelee osallisuusohjelman asukas- ja asiakasosallisuuden kehittämiseksi. Lisäksi vaikuttamistoimielimemme edistävät vanhusten, vammaisten, nuorten, lasten ja perheiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Kommentti: Asiakas- ja asukasosallisuuden osalta on tärkeää ottaa asukkaat aidosti eri keinoilla mukaan palvelujen kehittämiseen (palaute, kyselyt, raadit, asukasilaisuudet, kokemusasiantuntijat, järjestöjen kautta jne) ja kerätä asiakas- ja asukaspalautetta monikanavaisesti niin, että myös digitaalisten kanavien ulkopuolella olevilla on mahdollisuus antaa palautetta ja osallistua palvelujen kehittämiseen.

15 (63)

Käytännön toimia tukemaan otamme käyttöön hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (hyte) palvelukonseptin, joka sisältää toimintamallin ja digitaalisen palvelutarjottimen. Toimintamallin avulla kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia, työtä- ja toimintakykyä, arjessa pärjäämistä,

terveyttä ja osallisuutta edistävät palvelut ja toiminnot ovat sekä asukkaiden että ammattilaisten helposti löydettävissä. Hyte-palvelukonsepti on osa asiakasprosessejamme ja asiakasohjaustamme. Palvelutarjottimeen kokoamme asukkaille keinoja oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen sekä tietoa ammattilaisten tueksi asiakasohjauksessa. Palvelutarjottimen toteutamme osana digitaalisten palvelujen asiointin kokonaisuutta.

Kommentti:

Hyte-palvelukonseptin ja digitaalisen palvelutarjottimen osalta näiden käyttöönotossa on erityisen tärkeää vahvistaa sote-ammattilasten järjestöosaamista. Maakunnassa toimii yli 3700 järjestöä tai yhdistystä, suurin osa vapaaehtoisvoimin ja osa ammatillisesti. On tärkeää, että sote-ammattilaiset ymmärtävät järjestöjen toiminnan luonteen ja roolin ihmisten arjen ja hyvinvoinnin tukena, jotta asiakkaiden ohjaaminen järjestöjen tuottaman hyvinvointia, terveyttä ja osallisuutta edistävän toiminnan pariin olisi mahdollisimman tehokasta.

26(63)

Sosiaali- ja terveysasemat

Tavoitteenamme on varmistaa riittävien, alueen asukkaiden tarvetta vastaavien, sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuus kaikissa Pohjois-Karjalan kunnissa. Tämä tarkoittaa sote-keskuksia ja sote-asemia, jotka sijaitsevat eri puolilla maakuntaa. Niiden tehtävänä on tuottaa lakisääteiset peruspalvelut, varmistaa palvelujen integraatio ja vähentää erityistason palvelujen tarvetta laadukkaalla toiminnalla.

Sote-asemille kokoamme alueen väestön tarpeen mukaiset, kiinteästi tietyssä toimipaikassa annettavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Sote-keskuksissa ja sote-asemilla teemme moniammatillista tiimityötä. Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaiset työskentelevät saumattomasti keskenään erilaisilla asiakastarpeen määrittelemillä yhteistyön tavoilla, jossa asiakkaan tarve ohjaa yhteistyön tarvetta. Tarvittaessa työhön saadaan tukea myös erikoissairaanhoidosta ja muista erityistason palveluista.

Kommentti: Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja ennaltaehkäisevän toiminnan näkökulmasta on tärkeää, että moniammatillisuuden lisäksi sote-asemilla ja sote-keskuksissa huomioidaan monitoimijaisuus. On tärkeää, että järjestöjen toiminta tulee näkyväksi ja saavutettavaksi sote-keskusten tai sote-asemien asiakkaille ja ammattilaisille paitsi hyte-palvelukonseptin avulla, myös esimerkiksi OLKA-toiminnan ja konkreettisten OLKA-pisteiden kautta.

31(63)

Palvelujen järjestäminen

Hyvinvointialueena vastaamme hyvinvointialueelle lailla säädettyjen palvelujen järjestämisestä. Nämä järjestämisvastuullemme säädetyt palvelut voimme tuottaa joko omana toimintana tai hyödyntää erilaisilla malleilla yksityistä ja kolmatta sektoria palvelun tuottajina.

Kommentti: Ihmislähtöiset, yhdenvertaiset ja laadukkaat sote-palvelut edellyttävät yhteistyötä hyvinvointialueen ja paikallisten järjestöjen kanssa. Järjestöillä on asiakkaan arjen ymmärrystä ja osaamista, jota on tarkoituksenmukaista hyödyntää hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palveluiden kehittämisessä. Pohjois-Karjalassa on palveluita

tuottavia järjestöjä, joissa yhdistyvät pitkät perinteet, kyky kohdata palveluja käyttävät ihmiset sekä osaaminen tarjota eettisesti kestäviä, ihmisten hyvinvointia ja terveyttä tukevia vastuullisia palveluita.

Paikallisten palveluiden varmistamiseksi ja aluetalouden vahvistamiseksi on tärkeää, että julkisissa hankinnoissa huomioidaan myös pienempien ja paikallisten palveluntuottajien mahdollisuus osallistua kilpailutuksiin. Hyvinvointialuetasoisia hankinta tulee tarvittaessa hajauttaa pienemmiksi kokonaisuuksiksi, jotta niihin on mahdollisuus osallistua myös pienempien palveluntuottajien. Lisäksi on varmistettava, että kaikkiin kilpailutuksiin on mahdollisuus osallistua myös useamman palveluntuottajan yhteisenä ryhmittymänä.

32(63)

Järjestöyhteistyömme päämääränä on parantaa ihmisten hyvinvointia ja terveyttä. Järjestöavustuksilla ja kumppanuus- ja yhteistyösopimuksilla tuemme järjestöjen toteuttamaa asukkaiden hyvinvointia, terveyttä, osallisuutta sekä turvallisuutta edistävää toimintaa.

Kommentti: Näemme tärkeänä järjestöyhteistyön nostamisen esille ihmisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja järjestöjen toimintaedellytysten tukemisen järjestöavustuksilla ja kumppanuus- ja yhteistyösopimuksilla. Hyvinvointialueen järjestöille myöntämät avustukset ja kumppanuudet on turvattava myös tulevaisuudessa. Järjestöyhteistyön rakenteet tulee myös vakiinnuttaa ja yhteistyön koordinointiin tarvitaan hyvinvointialueella resurssia.

Tässä olisi hyvä myös mainita, että järjestöyhteistyön käytännöt kirjataan järjestöjen ja hyvinvointialueen yhteistyöasiakirjaan, joka laaditaan yhdessä järjestökentän kanssa.

34(63)

Tavoitteen edistämiseksi rakennamme ja kuvaamme toimivat moniammatilliset hoito- ja palveluketjut asiakkaan tarpeen ympärille, palvelumuotoilua hyödyntäen. Tähän liitämme myös hoidon ja palvelun jatkuvuuden mallin, jonka kehittämisen aloitamme paljon palveluja käyttävistä ja pitkäaikaisesti palvelujen piirissä olevista asiakkaistamme

Kommentti: Palvelujen integraatiossa ja hoito- ja palveluketjuissa on tärkeää huomioida moniammatillisuuden lisäksi monitoimijaisuus ja järjestöjen organisoimat toiminnan ja tuen muodot sekä palvelut osana hoito- ja palveluketjuja. Järjestöt on hyvä ottaa mukaan hoito- ja palveluketjujen suunnitteluun alusta alkaen.

34(63)

Yhteisasiakasohjaus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoimintaa, jonka tavoitteena on paljon tukea tarvitsevan asiakkaan kokonaisvaltainen palvelujen ja tuen tarpeen arviointi, suunnittelu sekä koordinointi niin, että asiakas saa oikean palvelun oikeaan aikaan oikean ammattilaisen toimesta ilman turhia välivaiheita ja odottelua. Yhteisasiakkuuden tarpeen tunnistaa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen tai muu yhteistyökumppani, ja yhteistyötä tehdään aina asiakkaan suostumuksella.

Kommentti: Yhteisasiakasohjauksessa on tärkeää huomioida moniammatillisuuden lisäksi monitoimijaisuus ja järjestöjen organisoimat toiminnan ja tuen muodot sekä palvelut osana asiakkaan palvelujen ja tuen tarvetta.

Palveluverkkosuunnitelma

Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta JANE ei ota kantaa palveluverkon järjestämisen tapaan. Tärkeää on kuitenkin varmistaa palveluverkon monikanavaisuus ja vuoropuhelu kuntien, järjestöjen ja muiden sidosryhmien kanssa palveluverkon muutosten valmistelussa sekä erityisesti mahdollistaa myös asukkaiden osallisuus prosessissa.