

# *Sivan* SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

# Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategian valmistelu

2.3.2023

# Hyvinvointialuestrategiasta tulevat tavoitteet ja menestystekijät

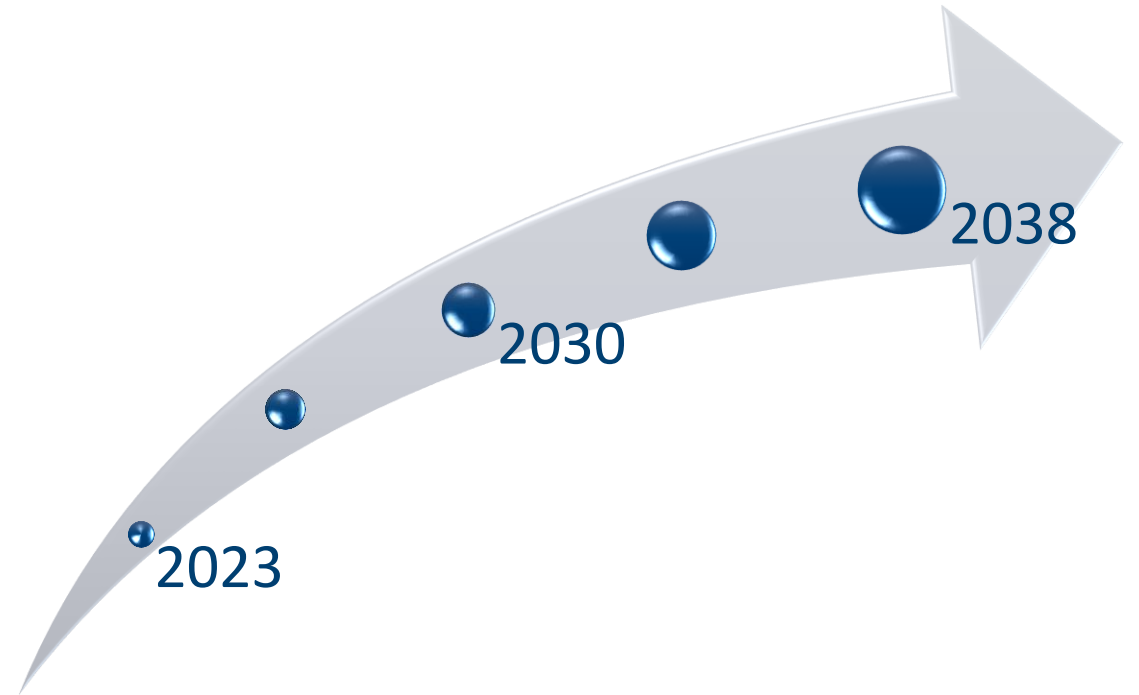
- Oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa
- Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus paranevat
- Monikanavainen palveluverkko vastaa palvelutarvetta
- Huolehdimme henkilöstön riittävydestä, osaamisesta, työhyvinvoinnista ja sitoutuneisuudesta
- Toiminta on tuloksellista, laadukasta ja kustannusvaikuttavaa
- Toimintamme lähtökohtana on ennaltaehkäisy sekä hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen yhteistyössä asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- Perustason palvelujen turvaaminen, integraation varmistaminen ja erityistason palvelujen tarpeen vähentäminen
- Digitalisaation hyödyntäminen
- Toiminnan sujuvuuden, laadun ja vaikuttavuuden parantaminen
- Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut



# Asukkaiden odotukset

- Yhteydensaannin tulee helpottua – nykyinen takaisinsoittoihin perustuva puhelinpalvelu koetaan huonosti toimivaksi.
- Palveluihin pääsyn tulee olla parempaa, nopeampaa ja yhdenvertaisempaa.
- Palvelujen saatavuuden tulee parantua.
- Toivotaan lähipalvelujen säilymistä, vähintään liikkuvina palveluina.
- Toivotaan aktiivista yhteydenottoa ammattilaisten suunnalta.
- Toivotaan lisää digitaalisen asioinnin mahdollisuuksia.

Palvelustrategia ja palveluverkkosuunnitelma toimivat osaltaan **muutosohjelm**ana hyvinvointialuestrategian tavoitteiden toteuttamiseksi resurssit (henkilöstö ja talous) huomioiden



- Palvelustrategia- ja palveluverkkosuunnitelmatyötä tehdään pohjoiskarjalaisen asukkaan parhaaksi ja asukaslähtöisesti.
- Strategian mukaisena tavoitteena on, että palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus paranevat.
- Jotta siihen päästään, toimintaympäristön muutokset ja haasteet kuitenkin edellyttävät palvelutuotannolta nopeita ja systemaattisesti toteutettavia muutoksia.
- **Palvelustrategia ja palveluverkkosuunnitelma toimivat osaltaan muutosohjelmana hyvinvointialuestrategian tavoitteiden toteuttamiseksi resurssit (henkilöstö ja talous) huomioiden**

# Valmistelun aikataulu



# Huomioitavaa

- Seuraavat kuvat kertovat valmistelun tämän vaiheen etenemisestä. Siitä, miten kokonaisuutta on lähdetty hahmottamaan ja valmistelemaan.
- Kyseessä on runko, luonnos.
- Päätöksiä tai esityksiä ei vielä ole.



# Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelukonsepti

Hyvää elämää  
ja elämäniloa  
Pohjois-Karjalassa

YHTEISKUNTA

ENNALTAEHKÄISY

KOLMAS  
SEKTORI

Omatoimipalvelut  
Hyvinvoinnin ja  
terveyden edistäminen

ELIN-  
YMPÄRISTÖ

KUNTA

YHTEISÖ

YRITYKSET

# Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan



- Asiakkaan tarpeet selvitetään heti ensimmäisellä yhteydenotolla ja varmistetaan, että asiakas saa tarpeensa mukaista apua ja palvelua.
- Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus paranevat.
- Digitalisaation hyödyntäminen ja kustannusvaikuttava toiminta



# Monikanavainen palveluverkko vastaa palvelutarvetta

- Palvelujen tuotantotapa vaihtelee riippuen
  1. Asiakkaan palvelutarpeesta ja kyvystä käyttää erilaisia palvelumuotoja tai –kanavia vointinsa ja olosuhteidensa mukaisesti
  2. Palvelumuodon kustannusvaikuttavuudesta
    - Rajallisten resurssien (henkilöstö ja talous) tilanteessa resurssien kohdentaminen yhtäälle on pois mahdollisuuksista kohdentaa ne toisaalle. Tällöin eettisesti kestävä on kohdentaa resurssit kustannusvaikuttavaan toimintaan. Eli tarkastella sitä, miten käytettävissä olevilla resursseilla saadaan aikaan mahdollisimman vaikuttavat palvelut.
- Samaa palvelua voi olla tarjolla toisaalla sosiaali- ja terveysasemalla, toisaalla kotiin vietävänä palveluna, toisaalla liikkuvana palveluna (esim. monipalveluauto) sekä sähköisenä palveluna



# Monikanavainen palveluverkko vastaa palvelutarvetta

- **Yhdenvertainen ja tietoon perustuva**
  - Kaikkialla ei ole samanlaiset palvelut, mutta väestön palvelutarpeeltaan samanlaisissa paikoissa on tarjolla samanlaiset palvelut yhtenevällä konseptilla
- **Dynaaminen**
  - Palvelukonseptiin luodaan kriteerit, joiden perusteella palvelutarpeen muuttuessa myös alueen palvelut muuttuvat

# Monikanavainen palveluverkko muodostuu seuraavista kokonaisuuksista





**SÄHKÖISET**  
palvelut ja etäpalvelut

- Saavutettavissa paikasta riippumatta
- Palveluita järjestetään yhdenvertaisesti ja tarjotaan kaikkiin sosiaali- ja terveyspalveluihin, joihin ne soveltuvat kustannusvaikuttavuus huomioiden
- Omatoiminen asiointi yhteisen digitaalisen palvelualustan kautta 24/7



**LIKKUVAT**  
palvelut

- Palvelu viedään asiakkaan arkiympäristöön tietyssä aikana
- Esim. monipalveluauto, koululle jalkautuva suun terveydenhuollon yksikkö, tietyssä aikana tietyssä paikassa saatavilla oleva palvelu



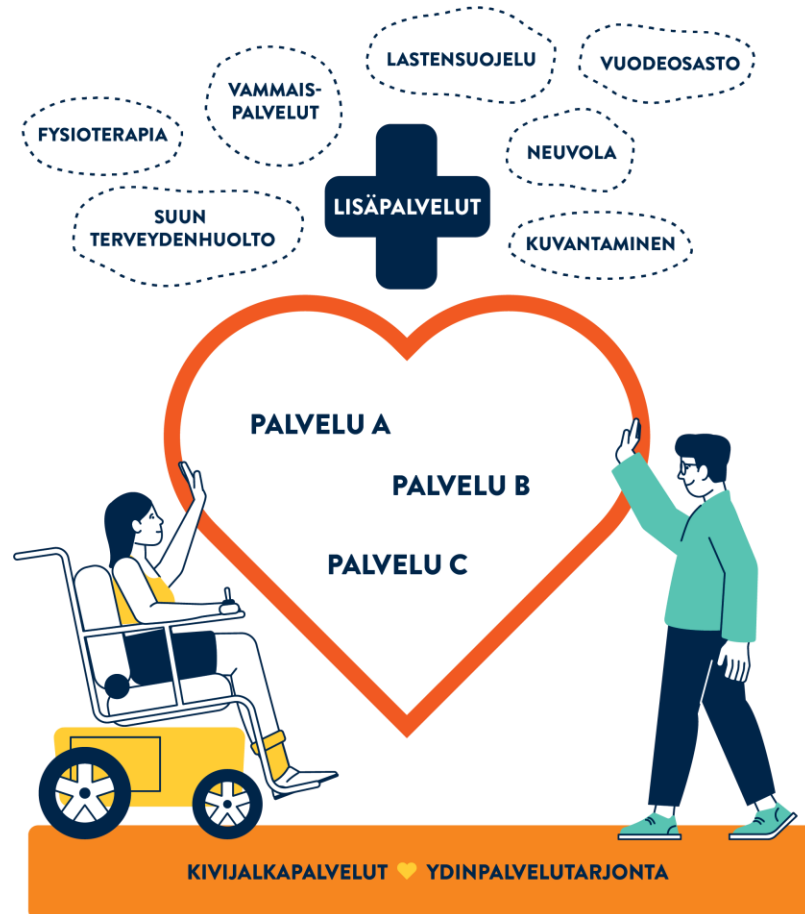
**KOTIIN**  
annettavat palvelut

- Kotona asumista tukevat palvelut
- Kotiympäristöön liittyvät palvelut
- Palvelut tilanteissa, joissa asiakkaan voimavarat eivät mahdollista liikkumista tai omatoimista sähköisten palvelujen käyttöä
- Palvelut tilanteissa, joissa on tarve kartoittaa tai ymmärtää kotioloja
- Palvelut, jotka voidaan viedä kotiin tai tuottaa sosiaali- ja terveysasemalla, mutta on alueen palvelutarve huomioiden kustannusvaikuttavinta viedä kotiin

• **Asumispalvelut**



# Sosiaali- ja terveysasema



- Kaikilla sosiaali- ja terveysasemilla on sydän ja kivijalka
  - **Sydän** = palvelut, jotka löytyvät kaikilta sosiaali- ja terveysasemilta
- **Lisäksi** sosiaali- ja terveysasemalle kootaan palveluita kunkin alueen väestön palvelutarve huomioiden, palvelutarpeen mukaisesti



**HYVINVOINTIALUEILLA**  
keskitetysti  
annettavat palvelut

- Asiakkaan kannalta harvemmin tarvittavat palvelut
- Pääsääntöisesti erikoissairaanhoido ja erityistason palvelut
- Kallista erityislaitteistoa tai harvoin tarvittavaa osaamista vaativat palvelut



**ITÄ-SUOMEN**  
alueella yhteisesti  
annettavat palvelut

- Vaativan erityistason sosiaali- ja terveyspalvelut
- Yliopistosairaala

# Yksityinen palvelutuotanto/ostopalvelut ovat osa monikanavaista palveluverkkoa

- Palveluohjauksesta / hoidon tarpeen arvioinnista voidaan ohjata suoraan yksityiseen palvelutuotantoon esim. palvelusetelin kautta
- Yksityinen palvelutuottaja voi toimia palvelutuottajana palveluverkossa missä tahansa edellä mainitussa palveluverkon osassa

# Palvelujen yhteensovittaminen

- Palvelujen yhteensovittaminen tarkoittaa asiakkaan tarvitseman palvelukokonaisuuden muodostamista silloin, kun asiakkaalla on useita erilaisia sosiaaliseen tilanteeseen tai terveyteen liittyviä ongelmia yhtä aikaa. Tämä aiheuttaa laaja-alaista palvelutarvetta, joka ulottuu yli toimiala- tai organisaatorajojen.
- Moniammatillinen yhteistyö
- Yhteisasiakastoiminnan kuvaus



# Miten asukasosallisuus toteutuu valmistelussa

- Valmistelun pohjalla on laajat aineistot asiakkaiden palautteista ja useista asukaskyselyistä. Tuorein asukaskysely toteutettiin loppuvuodesta 2022.
- Osallisuusvaliokunta
  - Koostaa nykyisen tiedon asukkaiden näkemyksistä, tekee johtopäätökset ja lähettää tulevaisuuslautakunnalle: Mitkä asiat asiakasnäkökulmasta on huomioitava valmistelussa?
  - Osallistuu lausuntokierroksen valmisteluun ja käsittelee lausuntokierroksen vastausten koonnin asukkaiden osalta
- Vaikuttamistoimielimet
  - Käsittelevät valmistelua ja tuovat esille näkökulmia valmisteluun.
  - Vaikuttamistoimielimiltä pyydetään lausunnot luonnoksista, lausuntoaika 13.4-2.5.2023
- Asukkaille viestitään valmistelusta sen edetessä
  - Tulevaisuuslautakunta liikkeelle hyvinvointialueen palvelustrategia- ja palveluverkkotyössä - ”Kaikkien osallistumisella saamme parhaan lopputuloksen” [Ajankohtaista 2022 - siunsote.fi](#)
  - Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluverkkoa uudistetaan palvelutarve edellä [Ajankohtaista - siunsote.fi](#)
- Asukkaat ottavat kantaa luonnoksiin lausuntoaikana 13.4-2.5.2023 Verkkoavoriihen avulla

# Miten henkilöstön osallisuus toteutuu valmistelussa

- Valmistelun pohjalla on laaja aineisto henkilöstökyselystä, jossa kysyimme henkilöstöltä näkemyksiä: Miten strategisiin tavoitteisiin päästään?
- Valmistelu tapahtuu projektiryhmissä, alatyöryhmissä, toimialueiden johdon työpajoissa, johtoforumissa, toimialueiden johtotiimeissä
- Projektiryhmässä mukana henkilöstön edustajat
- Käsittelyt henkilöstöryhmässä/yhteistyötoimikunnassa, yhteistyöryhmissä
- Henkilöstöinfot
- Lausuntokierros 13.4-2.5.2023, työyksikkökäsittelyt
- Intra



Hyvää elämää  
ja elämäniloa  
Pohjois-Karjalassa

TUKEA ♥ TURVAA ♥ HYVINVOINTIA

*Suom*  
**SOTE**  
POHJOIS-KARJALAN  
HYVINVOINTIALUE