

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Asukkaiden näkemyksiä hyvinvointialueen palvelustrategiasta ja palveluverkosta

Anu Valtari & Jari Latvalahti
10.5.2023

Tavoite, kutsuminen ja osallistuminen



Tavoite:
Osallistaa asukkaat lausuntokierrokselle hyvinvointialueen palvelustrategiasta ja palveluverkosta



Kohderyhmät:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen asukkaat



Monipuoliset kutsumisen kanavat:
Verkkosivut, tiedotteet, tiedotusvälineet, sosiaalinen media



Osallistumisaika:
13.4.-2.5.2023



Osallistumisia yhteensä 2108

Osallistumisia 2108

50–69-vuotiaat joensuulaiset aktiivisimpia

Asuinkuntasi

Joensuu (599 answers, 28%)

Tohmajärvi (269 answers, 13%)

Polvijärvi (250 answers, 12%)

Nurmes (206 answers, 10%)

Kontiolahti (146 answers, 7%)

Liperi (132 answers, 6%)

Kitee (103 answers, 5%)

Lieksa (99 answers, 5%)

Rääkkylä (81 answers, 4%)

Juuka (80 answers, 4%)

Heinävesi (57 answers, 3%)

Ilomantsi (46 answers, 2%)

Outokumpu (40 answers, 2%)

Ikäsi

50–69 vuotta (993 answers, 47%)

30–49 vuotta (746 answers, 35%)

70 vuotta tai yli (234 answers, 11%)

18–29 vuotta (124 answers, 6%)

Alle 18 vuotta (9 answers, 0%)



Osallistumispolku



Taustamuuttujat:

- Paikkakunta
- Ikä

Ideointi:

”Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan”
”Palvelutarvetta vastaava monikanavainen palveluverkko”
Mitä tulee mielestäsi ottaa erityisesti huomioon kyseisten kokonaisuuksien käytännön toteuttamisessa?

Arviointi:

Mikä on tärkeintä toteuttaa?

Ideointi:

Sote-asemien palvelujen, liikkuvien palvelujen ja sähköisten palvelujen käyttö

Huomioidut ja kysymykset palveluverkkoskenaarioista

Päätulokset

Pääviestit palvelujen toteuttamisesta ja niiden käyttötilanteista



”Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan” - toteutuksessa on huomioitava etenkin palvelujen saatavuus läheltä, sähköisten palvelujen käyttöesteet ja puhelinpalvelun toimivuus.



Nykyistä kauempana sijaitsevan sote-aseman palveluista halukkuutta on eniten lääkärin vastaanotolle sekä kuvantamiseen ja näytteenottoon.



Rokottaminen, näytteenotto ja mittaukset sekä hammashuolto ovat sopivimpia tilanteita liikkuvien palvelujen käyttöön.



”Palvelutarvetta vastaavan monikanavaisen palveluverkon” toteutuminen vaatii puolestaan lähipalvelujen, sähköisten palvelujen käyttöesteiden sekä liikkuvien palvelujen ja iäkkäille suunnattujen palvelujen toimivuuden huomioimisen.



Sähköinen ajanvaraus on matalimman kynnyksen sähköinen palvelu.

Huomioitavat asiat päämäärien toteuttamisessa

Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan



Palvelut lähellä
Sähköiset palvelut
Puhelinpalvelu
lääkälle suunnatut palvelut
Asiakasohjaus
Riittävä ja osaava henkilöstö
Helppo yhteydenotto
Palvelun nopeus
Käynti toimipisteessä*
Kerralla kuntoon
Tutut ammattilaiset



Palvelutarvetta vastaava monikanavainen palveluverkko



Palvelut lähellä
Sähköiset palvelut
Liikkuvat palvelut
lääkälle suunnatut palvelut
Riittävä ja osaava henkilöstö
Sote-asemien palvelut*
Kotiin vietävät palvelut
Puhelinpalvelu
Palvelun nopeus
Asiakasohjaus

Lähipalvelusta halutaan pitää kiinni, liikkuva ja kotiin tuotu palvelu nähdään hyvänä lisänä

Huomiota tulisi osallistujien mukaan kiinnittää molemmissa kokonaisuuksissa eniten palvelujen sijaintiin. Erityisesti perustason sote-palvelut ja nimenomaan lääkärikäynnit halutaan saada mahdollisimman läheltä itseä, mielellään omalta paikkakunnalta. Mikäli välimatkat kuitenkin sote-keskuksiin pitenevät, täytyy palveluihin kulku mahdollistaa myös autottomille.

Sähköiset palvelut eivät saa nousta liian suureen rooliin. Ne koetaan nopeaksi ja näppäräksi palvelumuodoksi erityisesti nuorille ja työikäisille, mutta eivät ole kaikkien saatavilla, eivätkä kaikki osaa niitä käyttää. Kasvokkaiseen ja puhelimitse tapahtuvaan palveluun tulee olla varsinkin ikäihmisillä oikeus ja mahdollisuus, mutta se ei poista sähköisten palvelujen kehittämisen ja lisäämisen tarvetta. Matalin kynnyksellä sähköisten palvelujen käyttöön on yhteydenoton ja ajanvarauksen kautta.

Liikkuviin ja kotiin vietäviin palveluihin suhtaudutaan pääosin myönteisesti, mutta vielä skeptisesti resurssien riittävyyden kannalta. Erityisesti jos ei lääkäriä pääse tapaamaan perinteisesti kasvokkain, palvelu liikkuvana tai kotiin tuotuna kelpaa myös. Samassa kyydissä voisi kulkea muitakin palveluja, esimerkiksi sähköisten palvelujen käytön opastus. Palveluista tiedottaminen on olennaista käyttöasteen lisäämiseksi.

Palveluun nopeutta ja tehokkuutta riittävällä ja osaavalla henkilöstöllä

Hyvä palvelukokemus lähtee **helposta ja nopeasta yhteydenotosta**. Yleisin väline vastausten perusteella tähän on **puhelin**. Toimiva konsepti on yksi numero, nopea vastaaminen ja takaisinsoitto. Asiakkaan palvelutarpeen täsmällinen määrittäminen ja ohjaus oikeaan paikkaan vaatii **riittävän määrän ammattitaitoisia ja asiakaslähtöisiä asiakasohjaajia**.

Nopean yhteydenoton lisäksi myös palveluprosessin nopeuteen tulee kiinnittää huomiota. Yhden luukun periaate vähentää asiakkaan pompottelua, ja **yhdellä käyntikerralla** saadaan asioita edistettyä merkittävästi. Suunnitelma jatkosta on selvillä niin hoitavalla taholla kuin asiakkaallakin.

Henkilökunnan riittävydestä, osaamisesta ja jaksamisesta kannetaan huolta. Riittävä resursointi, kouluttautuminen, moniammatillinen yhteistyö selkeällä työnjaolla sekä hyvä johtaminen vievät asiaa eteenpäin.

Asiakkaalle tutut **omahoitajat ja -lääkärit** sekä hoito- ja palveluketjuun liittyvän **tiedon tarpeenmukainen siirtyminen** luovat turvallisuuden tunnetta.

TOP 12 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa



1. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
2. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
3. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
4. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
5. Järjestetään pitkäaikaissairaiden hoitoon ja seurantaan samat henkilöt
6. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan
7. Otetaan yhteyttä asiakkaaseen saman päivän aikana, jos tämä ei itse ole saanut yhteyttä tarvitsemaansa palveluun
8. Säilytetään puhelinasiointi sähköisen asioinnin rinnalla
9. Vahvistetaan asiakkaan luottamusta ja tiedonkulkua hoitopolun etenemisen suhteen
10. Varmistetaan kattavat ja toimintavarmat palvelut sote-asetille
11. Hyödynnetään jokaisen kunnan tai alueen omia hyviä ja toimivia käytäntöjä
12. Mahdollistetaan palvelujen tuottajan valinta myös yksityiseltä puolelta esim. palvelusetelin avulla

Sote-asemien palvelujen, liikkuvien palvelujen ja sähköisten palvelujen suosituimmat käyttötilanteet

Sote-asemien palvelut



Lääkärin vastaanotto

Kuvantaminen ja näytteenotto

Hammashuolto

Fysioterapia

Erikoissairaanhoito

Sosiaalipalvelut

Kiireetön hoito

Liikkuvat palvelut



Rokottaminen

Näytteenotto ja mittaukset

Hammashuolto

Neuvola

Monipalveluauto

Haavahoidot ja tikkien poistot

Terveystarkastukset

Sähköiset palvelut



Ajanvaraus

Etävastaanotot

Oirearvio ja hoidontarpeen määrittely

Reseptin uusiminen

Tutkimustulokset

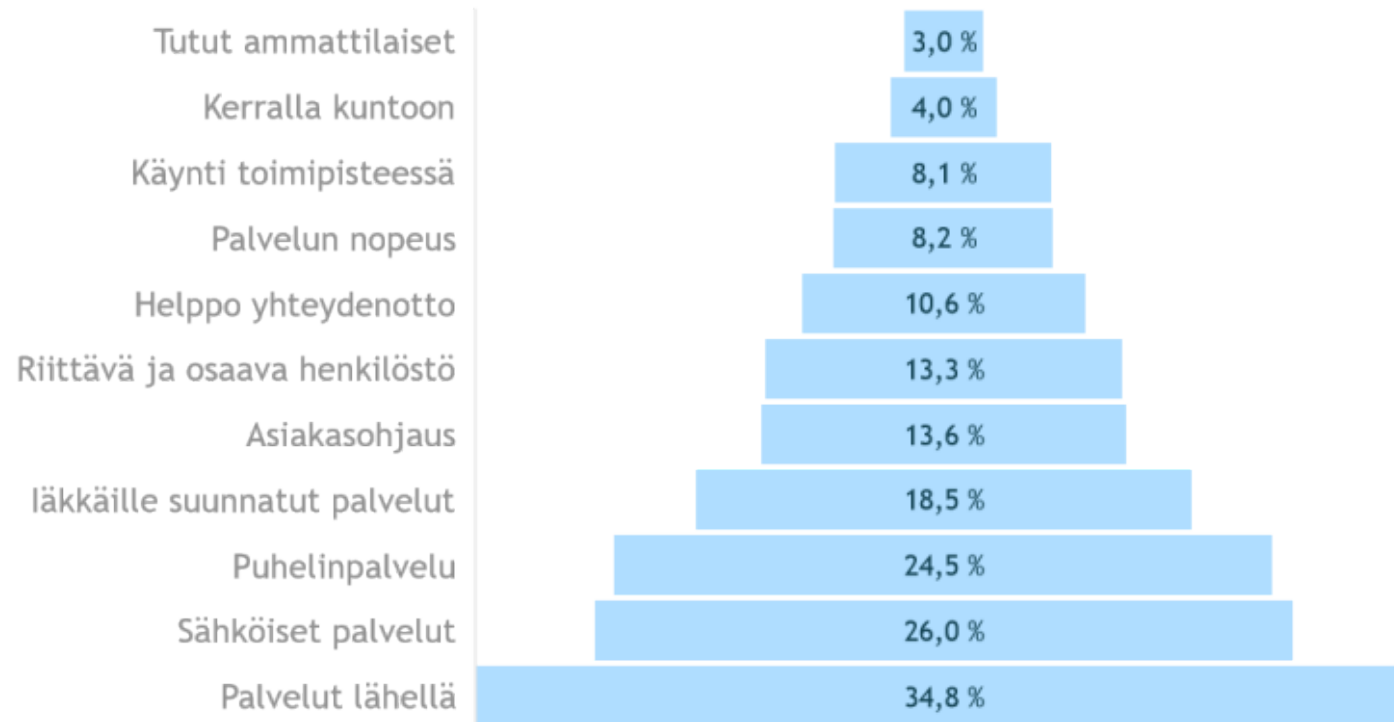
Ohjeistus ja neuvonta

Selvät tapaukset ja sairauslomat

”Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan” ja ”Palvelutarvetta vastaava monikanavainen palveluverkko” -kokonaisuuksien toteuttaminen

Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan

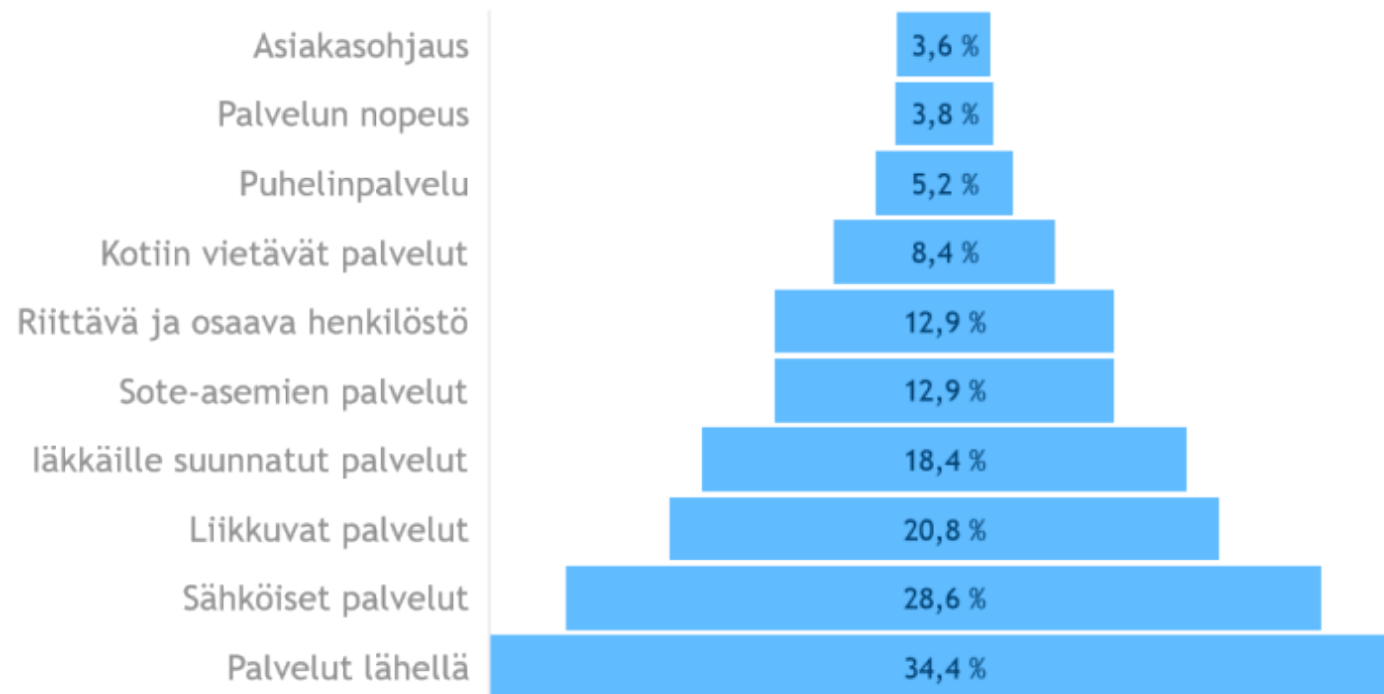
Palvelujen läheinen sijainti, sähköiset palvelut sekä puhelinpalvelut puhuttavat eniten



Mitä tulee mielestäsi ottaa erityisesti huomioon ”Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan” -kokonaisuuden käytännön toteuttamisessa?

(n=1357)

Tärkeintä huomioida palvelujen läheinen sijainti sekä sähköiset, liikkuvat ja iäkkäille suunnatut palvelut



Mitä tulee mielestäsi ottaa erityisesti huomioon ”Palvelutarvetta vastaava monikanavainen palveluverkko” -kokonaisuuden käytännön toteuttamisessa?

(n=1239)

Oikeaan palveluun, oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan

Poimintoja aineistosta

Enemmän paikallista palvelua, liikkuvat palvelut vievät vaan paikallista palveluiden saamista pois asiakkaalta. Toimipiste on ehdottomasti oltava joka kunnassa.

Digipalvelujen käyttöä on hyvä laajentaa ikäväestölle, jolle digipalvelut sopivat eli työikäiset. Mutta palveluja on ehdottomasti saatava myös läsnäolo palveluina. Ikäihmiset on huomioitava ja heidän täytyy saada palvelua kasvotusten! ---

Sähköinen ajanvaraus ja aikojen peruminen tulisi olla mahdollista nykyistä laajemmin, jolloin vastaanotossa puhelimeen vastailun sijaan aikaa vapautuu muuhun työhön.

Selkeä olisi että on yksi numero johon soitetaan ja puhelimesta olisi aina ammattilainen joka voisi ohjata oikeaan paikkaan. Paljon on meitä kahden kunnan välissä asujia joille on sama minne menee.

Osaavat ja asiantuntevat resurssit asiakasohjausta antamassa (=puhelimessa). Yhtenäiset arviointiperusteet ja kriteeristöt hoidon tarpeen arviointiin. Asiakasohjauksessa tulee panostaa laadukkaaseen, ystävälliseen ja kiireettömään asiakasohjaukseen, asiakaskokemus alkaa tästä kontaktista ja tällä kontaktilla on erittäin iso vaikutus asiakaskokemukseen myös jatkossa. ---

Henkilökunta on perehdytetty hyvin potilaiden hoitopolkuihin että he osaavat ohjata asiakkaan oikein ja oikeaan paikkaan.

Kerta soitolla selviäisi, miten hoitoa saa, suunnitelma siis asiakkaalle tiedoksi, jos ei heti onnistu hoitoon pääsy.

Saa palvelua tutuilta ammattilaisilta ja yhteydenpito onnistuu saumattomasti. Nimetyt hoitaja ja lääkäri. Jatkuvuus tulee taata.



Palvelutarvetta vastaava monikanavainen palveluverkko

Poimintoja aineistosta

Miten pystytte huolehtimaan, että liikkuvat ja kotiin annettavat palvelut päätyvät kaikkien tietoon ja esim. ikäihmiset osaavat niitä hyödyntää, eivätkä jää palveluiden ulkopuolelle?

Mielestäni pitäisi olla liikkuva "auto" jossa tarjotaan liikkuvasti terveyskeskuspalveluita esim. syrjäkylillä. Kirjastoautoperiaatteella. Nk. liikkuva terveyskeskus. Ainakin vaikka yksi auto "pilottihankkeeksi". Tai esim. vain vanhuksille nk. "vanhusten neuvola-auto", jossa voitaisiin opastaa tabletin käyttöä ja näin ohjeistaa hoitamaan asioita etänä esim. tabletin tai pc:n kautta.

Palvelua saisi sähköisesti, etänä ja puhelimesta. Nuoret ihmiset käyttävät sähköisiä palveluita ja soittavat vähemmän. Vanhemmat ihmiset usein käyttävät puhelimen yhteyttä. Pitäisi varmistaa, että palveluita saatavilla monella eri tavalla myös ihan perinteisesti paikan päälle mentäessä. Nykyään sähköiset palvelut on tosi huonot ja niitä pitäisi kehittää.

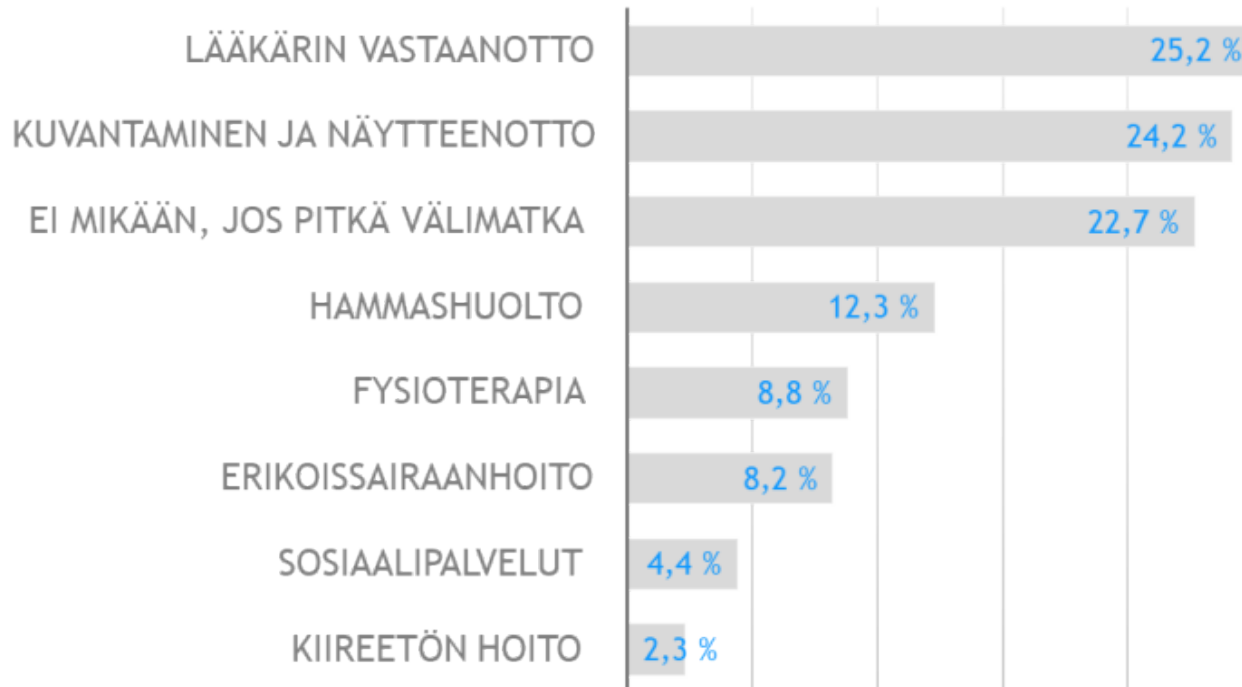
Sähköiset palvelut ja etäpalvelut hyviä ja järkeviä oikein toteutettuina, mutta eivät voi kokonaan korvata lähipalveluita. Liikkuvia palveluita kannattaa lisätä, koska henkilöstön rekrytointi entistä vaikeampaa ja Pohjois-Karjalassa pitkät välimatkat niin työssäkäyntialueena kuin asiakkaiden liikkumiseen. Keskitettyjä palveluita peruspalveluiden osalta järkevää toteuttaa esim. perhekeskustoiminnan (äitiysneuvola) osalta.

Kotiin annettavat palvelut lisääntyvät. Kotiin vietäville palveluille oma lääkäri, joka olisi perehtynyt pääasiassa gerontologisiin asiakkaisiin ja joka osaisi laatia käytännönläheisiä ja ennakoivia hoitosuunnitelmia. Näin hoitajien olisi helppo hoitoa toteuttaa ja suunnitella, eikä tarvitsisi olla jatkuvaan lääkäriltä joka asiaa erikseen kysymässä.



Sote-asemien palvelujen, liikkuvien palvelujen ja sähköisten palvelujen käyttö

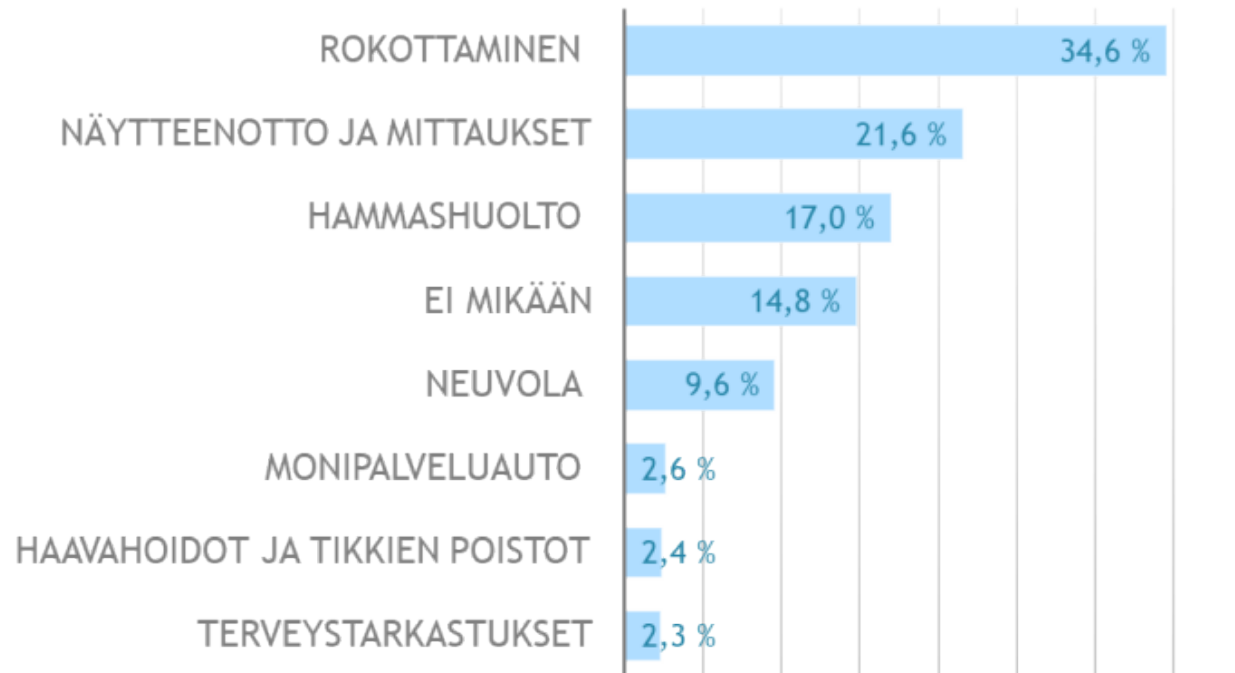
Lääkärin vastaanotto sekä kuvantaminen ja näytteenotto suosituimpia kaukaisemman sote-aseman palveluja



Missä palveluissa olisit valmis asioimaan nykyistä kauempana sote-asemalla, jos palvelu olisi sujuvammin ja varmemmin saatavilla?

(n=1116)

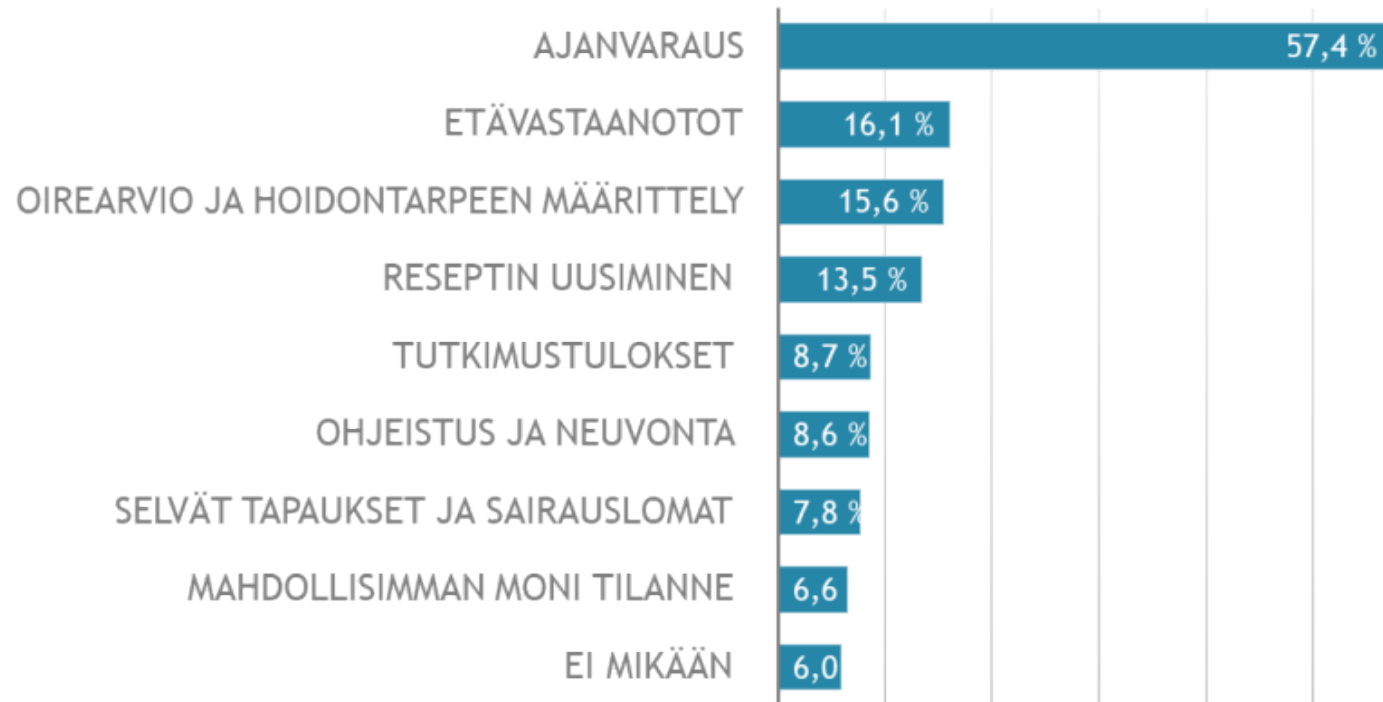
Liikkuvista palveluista eniten hyötyä rokottamisessa, näytteenotossa ja mittauksessa sekä hammashuollossa



Jos lähin sote-asema siirtyisi nykyistä kauemmaksi, millaisissa konkreettisissa tilanteissa tai asioissa ajattelisit hyötyväsi liikkuvista palveluista?

(n=1057)

Yli puolet osallistuneista olisi valmis tekemään ajanvarauksen sähköisesti



Millaisissa tilanteissa haluaisit asioida sähköisissä palveluissa?

(n=1109)

Huomioita liikkuviin palveluihin liittyen



Ihan mahdoton paletti ensinnä selvittää aikataulut ja sitten paikat ja todeta, että eipä olekaan tarvittavan palvelun ajovuoro.

Auton pitäisi käydä samoilla kylillä useamman kerran viikossa mieli siitä olla mitään hyötyä. Pitkät välimatkat vie työaikaan niin että ei se auto pitkään siellä kylällä ennäätä olla.

Kun palvelut muuttuvat hyvin epäsäännöllisiksi, tarvitaan myös palveluja illalla. Työssä käyvä ei pysty hyödyntämään satunnaisia palveluja kuin satunnaisesti.

Kunhan se ei vie pois terveyskeskusta!

Liikkuvat palvelut eivät ole useinkaan silloin saavutettavissa, kun avun tarve on kiireinen. Kontrolleissa toiminta vaikuttaisi olevan sopivaa.

Mitenkähän näissä liikkuvissa palveluissa säilyy yksityisyys ja salassa olo velvollisuus täyttyy. En todellakaan halua esim. kaupungintalolle vaivojani valittamaan. ---

Reuna-alueille vietävät palvelut voisivat toimia esim. ikäihmisille, sieltä joutuu kulkemaan asiointikyydillä keskuksiin. Ei kaikilla ole omaa autoa.

Liikkuvat palvelut sopisivat mielestäni vain opiskelijoille, mikäli palvelut viedään oppilaitoksiin.

Tilat täytyvät olla esteettömät niin liikunta-, näkö- kuin kuulovammaisillekin.

Jos liikkuvat palvelut olisi, tulisi taata se että kaikille halukkaille riittää aikoja. Netti-/puhelinajanvarausmahdollisuus tähän. Selkeästi esillä missä, milloin ja miten liikkuva palvelu on (netti, tiedote kuntalaisille kotiin).

Tärkeintä toteuttaa eri paikkakunnilla

TOP 12 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa joensuulaisten näkökulmasta



1. Järjestetään pitkäaikaissairaiden hoitoon ja seurantaan samat henkilöt
2. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
3. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
4. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
5. Mahdollistetaan palvelujen tuottajan valinta myös yksityiseltä puolelta esim. palvelusetelin avulla
6. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
7. Säilytetään puhelinasiointi sähköisen asioinnin rinnalla
8. Varmistetaan kattavat ja toimintavarmat palvelut sote-aseteille
9. Tehdään verkkopalveluista selkeät ja helppokäyttöiset
10. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan
11. Otetaan yhteyttä asiakkaaseen saman päivän aikana, jos tämä ei itse ole saanut yhteyttä tarvitsemaansa palveluun
12. Vahvistetaan asiakkaan luottamusta ja tiedonkulkua hoitopolun etenemisen suhteen

TOP 12 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa tohmajärveläisten näkökulmasta



1. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
2. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
3. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan
4. Varmistetaan kattavat ja toimintavarmat palvelut sote-asemille
5. Otetaan yhteyttä asiakkaaseen saman päivän aikana, jos tämä ei itse ole saanut yhteyttä tarvitsemaansa palveluun
6. Resursoidaan riittävä määrä henkilöstöä eri palveluihin
7. Vahvistetaan asiakkaan luottamusta ja tiedonkulkua hoitopolun etenemisen suhteen
8. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
9. Säilytetään puhelinasiointi sähköisen asioinnin rinnalla
10. Huomioidaan ikääntyneiden erityistarpeet ja haasteet digipalvelujen kanssa
11. Varataan riittävästi aikaa hoitoon per asiakas
12. Mahdollistetaan palvelun saaminen tutuilta ammattilaisilta

TOP 12 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa polvijärveläisten näkökulmasta



1. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
2. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
3. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
4. Resursoidaan riittävä määrä henkilöstöä eri palveluihin
5. Varmistetaan tiedon kulkeminen ammattilaiselta toiselle
6. Mahdollistetaan palvelun saaminen tutuilta ammattilaisilta
7. Säilytetään puhelinasiointi sähköisen asioinnin rinnalla
8. Vahvistetaan asiakkaan luottamusta ja tiedonkulkua hoitopolun etenemisen suhteen
9. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan
10. Jaetaan varattavia aikoja monipuolisesti netin kautta
11. Varmistetaan palvelun tasalaatuisuus
12. Varmistetaan kattavat ja toimintavarmat palvelut sote-asemille

TOP 13 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa nurmeslaisten näkökulmasta



1. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
2. Hyödynnetään jokaisen kunnan tai alueen omia hyviä ja toimivia käytäntöjä
3. Vapautetaan sairaanhoitajat tekemään sairaanhoitotyötä hoiva-avustajien avulla
4. Perustetaan nuorten mielenterveysasioihin oma matalan kynnyksen neuvonta
5. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
6. Vahvistetaan toimipisteiden neuvontapalveluja esim. infopisteillä
7. Mahdollistetaan palvelujen tuottajan valinta myös yksityiseltä puolelta esim. palvelusetelin avulla
8. Järjestetään pitkäaikaissairaiden hoitoon ja seurantaan samat henkilöt
9. Testataan liikkuvaa autoa, jossa tarjotaan terveyskeskuspalveluita syrjäkylillä
10. Nimetään kroonisesti sairaiden hoidon ja seurannan vastuuhenkilöt
11. Ohjataan asiakkaat soittamaan yhteen numeroon
12. Hyväksytään, ettei kaikkia palveluja tarvitse olla saatavilla kaikkina päivinä joka paikassa
13. Panostetaan varhaisen tuen palveluihin

TOP 12 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa kontiolahtelaisten näkökulmasta



1. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
2. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
3. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
4. Mahdollistetaan palvelujen tuottajan valinta myös yksityiseltä puolelta esim. palvelusetelin avulla
5. Sijoitetaan laajan palvelun sote-asetat paikkakunnille, joissa väestö lisääntyy
6. Vapautetaan sairaanhoitajat tekemään sairaanhoitotyötä hoiva-avustajien avulla
7. Varmistetaan samat toimintatavat, kriteerit ja ohjeet kontaktointikanavasta ja paikkakunnasta riippumatta
8. Hyödynnetään jokaisen kunnan tai alueen omia hyviä ja toimivia käytäntöjä
9. Mennään mahdollisimman lähelle asiakasta esim. monipalveluautosysteemillä ja verkkoneuvotteluvälineillä
10. Varmistetaan jokaiselle sopiva palvelu riittävillä erilaisilla palvelumuodoilla
11. Panostetaan varhaisen tuen palveluihin
12. Järjestetään pitkäaikaissairaiden hoitoon ja seurantaan samat henkilöt

TOP 11 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa liperiläisten näkökulmasta



1. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
2. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
3. Säilytetään puhelinasiointi sähköisen asioinnin rinnalla
4. Otetaan yhteyttä asiakkaaseen saman päivän aikana, jos tämä ei itse ole saanut yhteyttä tarvitsemaansa palveluun
5. Mahdollistetaan palvelujen tuottajan valinta myös yksityiseltä puolelta esim. palvelusetelin avulla
6. Vahvistetaan asiakkaan luottamusta ja tiedonkulkua hoitopolun etenemisen suhteen
7. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan
8. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
9. Viedään oman toimipisteen yhteyshenkilöiden yhteystiedot selkeästi verkkosivuille
10. Tuetaan sosiaaliohjaajan yhteistyötä terveystieteiden kanssa mm. lapsiperheille ja iäkkäille
11. Varataan riittävästi aikaa hoitoon per asiakas

TOP 11 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa kiteeläisten näkökulmasta



1. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
2. Jaetaan varattavia aikoja monipuolisesti netin kautta
3. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
4. Otetaan yhteyttä asiakkaaseen saman päivän aikana, jos tämä ei itse ole saanut yhteyttä tarvitsemaansa palveluun
5. Varmistetaan tiedon kulkeminen ammattilaiselta toiselle
6. Viedään oman toimipisteen yhteyshenkilöiden yhteystiedot selkeästi verkkosivuille
7. Varataan riittävästi aikaa hoitoon per asiakas
8. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
9. Varmistetaan kattavat ja toimintavarmat palvelut sote-asemille
10. Kartoitetaan ikääntyneen kokonaistilanne kotiin vietävien palvelujen yhteydessä
11. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan

TOP 12 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa lieksalaisten näkökulmasta



1. Järjestetään pitkäaikaissairaiden hoitoon ja seurantaan samat henkilöt
2. Tehdään verkkopalveluista selkeät ja helppokäyttöiset
3. Mahdollistetaan palvelujen tuottajan valinta myös yksityiseltä puolelta esim. palvelusetelin avulla
4. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
5. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
6. Varmistetaan kattavat ja toimintavarmat palvelut sote-asetille
7. Ohjataan kiireettömät ja kiireelliset asiat omiin paikkoihin
8. Testataan liikkuvaa autoa, jossa tarjotaan terveyskeskuspalveluita esim. syrjäkylillä
9. Varataan riittävästi aikaa hoitoon per asiakas
10. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
11. Otetaan yhteyttä asiakkaaseen saman päivän aikana, jos tämä ei itse ole saanut yhteyttä tarvitsemaansa palveluun
12. Ohjataan aktiivisesti asiakkaita sähköisiin palveluihin ja lisätään niistä tiedottamista

TOP 11 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa räakkyläläisten näkökulmasta



1. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
2. Järjestetään pitkäaikaissairaiden hoitoon ja seurantaan samat henkilöt
3. Vahvistetaan toimipisteiden neuvontapalveluja esim. infopisteillä
4. Otetaan yhteyttä asiakkaaseen saman päivän aikana, jos tämä ei itse ole saanut yhteyttä tarvitsemaansa palveluun
5. Ohjataan asiakkaat soittamaan yhteen numeroon
6. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
7. Mahdollistetaan palvelujen tuottajan valinta myös yksityiseltä puolelta esim. palvelusetelin avulla
8. Ymmärretään ihmisen voimavarat tilanteessa
9. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan
10. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
11. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä

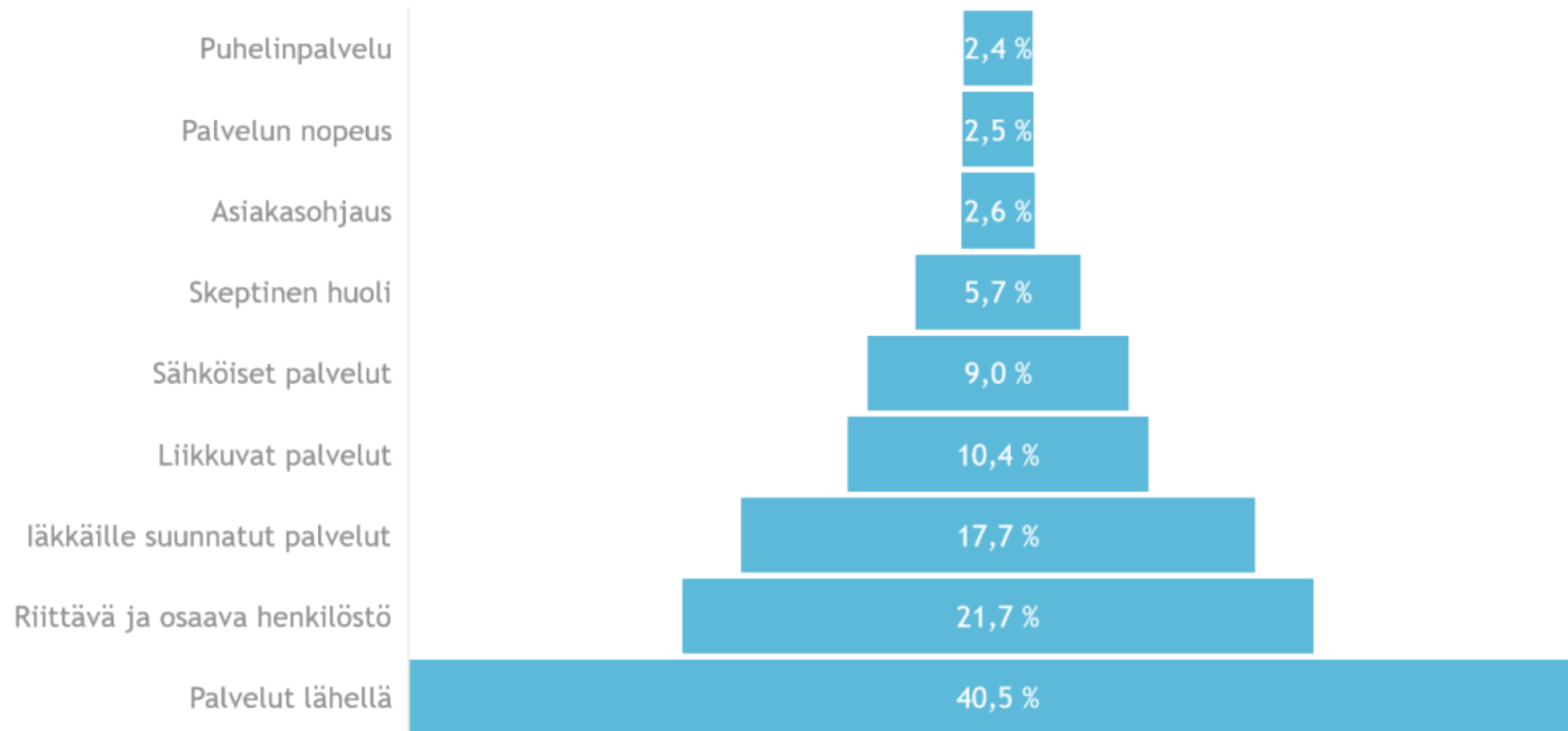
TOP 12 tärkeintä asiaa toteuttaa Siun soten palveluissa juukalaisten näkökulmasta



1. Resursoidaan riittävästi osaavia ammattilaisia kohtaamaan asiakas ja ohjaamaan eteenpäin
2. Vapautetaan sairaanhoitajat tekemään sairaanhoitotyötä hoiva-avustajien avulla
3. Varmistetaan sote-aseman mahdollisimman läheinen sijainti, vaikka sitten suppeammilla palveluilla ja aukioloajoilla
4. Panostetaan varhaisen tuen palveluihin
5. Varmistetaan yhteyden saaminen sote-alan henkilöstöön avun tarpeen hetkellä
6. Huomioidaan ihminen kokonaisvaltaisesti heti ensi yhteydenotosta lähtien
7. Vahvistetaan toimipisteiden neuvontapalveluja esim. infopisteillä
8. Ohjataan asiakkaat soittamaan yhteisen numeron
9. Varmistetaan, että asiakas tietää hoitosuunnitelmansa sisällön
10. Hyödynnetään jokaisen kunnan tai alueen omia hyviä ja toimivia käytäntöjä
11. Mahdollistetaan asiakkaan käynnit toimipisteissä tarpeen mukaan
12. Mennään mahdollisimman lähelle asiakasta esim. monipalveluautosysteemillä ja verkkoneuvotteluvälineillä

Kommentit ja kysymykset palveluverkkoskenaarioihin

Palvelujen läheinen sijainti puhututtaa edelleen



Jäikö sinulle mieleen
huomioita tai kysymyksiä
videolla esitetyistä
palveluverkkoskenaarioista?

(n=723)

Kysymyksiä palveluverkkoskenaarioihin liittyen



Milloin tämä tapahtuu?

Miksi pienistä kunnista viedään palvelut pois?

Miksi Ilomantsiin ei ole jäämässä hammashoitola?

Kun tällä hetkellä työntekijöitä ei saada esim. Polvijärvelle, niin miksi he haluaisivat sitten tulla liikkuvien palveluiden myötä kiertämään Pohjois-Karjalaa?

Mitä tarkoittaa käytännössä ennaltaehkäiseviin palveluihin panostaminen?

Ymmärrätkö ollenkaan, mitä tarkoittaa esim. kunnan elinvoimaisuudelle se, että se olisi vaikkapa pelkän liikkuvan sote-palvelun varassa?

Miten käy vanhusten tai niiden, joilla ei ole mahdollisuutta liikkua omalla autolla?

Miten huomioidaan turistit ja kesä-asukkaat?

Eikö myös kaupungissa asuvat voisi hyödyntää taajamien terveyskeskuksia jos ei ole aikoja omalla terveysasemalla?

Huomioidaanko lisääntyvien matkojen kustannukset?

Huomioidaanko ikärakenne esim. digipalveluita ja henkilöstön määrää suunnitellessa? Vrt. Joensuu/Nurmes -> ikääntyneemmän kunnan kivijalkapalveluissa tulee olla enemmän henkilöstöä.

Mitä palveluja konkreettisesti jäävilla terveysasemilla olisi? --- Eli esim. röntgenpalvelujen, laboratoriopalvelujen ja hammashoidon säilyminen/loppuminen?



Varmistamme onnistumisen yhteisen kehittämisen ja dialogisen strategiatyön avulla.