

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry  
Rantakatu 23 A, 2. krs  
80100 Joensuu  
[info@pksotu.fi](mailto:info@pksotu.fi)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun soten kirjaamo  
[kirjaamo@siunsote.fi](mailto: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 Sosiaaliturvayhdistyksen mielestä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiassa on erityisen tärkeää huomioida sosiaali- ja terveyspalvelujen vahva integraatio, järjestöjen roolin vahvistaminen yhteistyökumppanina hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämiseksi sekä asukkaiden osallisuuden varmistaminen palvelujen kehittämisessä konkreettisin keinoin.

Pohjois-Karjalan toimintaympäristö tuo hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen haasteita. Pitkäaikaissairaiden, pienituloisten, pitkäaikaistyöttömien suuri määrä on myös sosiaalipoliittinen ongelma ja hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen edellyttävät tämän tunnistamista. Jotta ihmiset motivoituisivat itse pitämään paremmin huolta itsestään, he tarvitsevat tukea arjen haasteisiin. Tässä hyvinvointialueen, kuntien ja järjestöjen yhteistyöllä voi olla merkittävä rooli.

Järjestöjen toimintaedellytysten turvaaminen hyvinvointialueen myöntämien avustusten ja kumppanuuksien keinoin on erityisen tärkeää väestön hyvinvoinnin, terveyden, turvallisuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi.

### Seuraavassa kommentteja palvelustrategian kohtiin:

11(63)

Sähköisten asiointipalvelujen ja muiden teknologisten ratkaisujen käyttöönotto tulee huomioida kaikissa palveluissa, samalla varmistaen, että lakisääteiset palvelut ovat saatavilla myös niille kansalaisille, jotka eivät kykene tai halua käyttää digitaalisia palveluja.

**Kommentti: Palveluita koskevan tiedon ja palvelujen saatavuuden turvaaminen monikanavaisesti on erityisen tärkeää ikääntyvässä maakunnassa, jossa välimatkat ovat pitkiä ja on paljon haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä, jotka eivät ole tavoitettavissa digitaalisten palveluiden avulla.**

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.**

21 (63)

Tuemme asiakkaitamme sähköisten välineiden ja digitaalisten palvelujemme käytössä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vakiinnutamme digituen sosiaali- ja terveystalvueluissa. Näin edistämme digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttöä sekä digitaitojen kehittymistä, mikä madaltaa kynnystä uusien digitaalisten palvelujen käyttöönottoon.

**Kommentti: Digitaalisten sosiaali- ja terveystalvuelujen osalta hyvinvointialueen tulee tarjota kaikilla alueilla riittävä ja saavutettava digituki asukkaille ja on hyvä, että tämän vakiinnuttaminen on huomioitu palvelustrategiassa. Julkisella on oltava vastuu digituesta silloin, kun palvelujen käyttö edellyttää digiosaamista. Tärkeää varmistaa myös monikanavainen asiointi kasvotusten tai puhelimitse niille, jotka eivät digitaalisia palveluja käytä.**

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. Terveystenhuollon 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 säädetty 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 ja säätiöitä, 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. Hankinta tulee tarvittaessa hajauttaa pienemmiksi kokonaisuuksiksi, jotta niihin on mahdollisuus osallistua myös pienempien palveluntuottajien. Tarvitaan myös erilaisten konsortiomallien hyväksyminen palvelun tuottajana sekä tarjousten laatimista ja palveluiden kehittämistä tukevat ohjauspalvelut.**

**Palveluiden kehittämisen ja parantamisen sekä uusien palveluiden synnyttämiseksi tulee hyvinvointialueella vahvistaa ekosysteemistä toimintatapaa, jossa yksittäisten toimialojen kehitystyössä hyödynnetään kyseisen toimialan erilaisia näkökulmia ja osajia. Hyvinvointialueen, erikokoisten palveluntuottajien, järjestöjen ja asiakasryhmien (ja heidän läheistensä) lisäksi myös valvontaviranomainen tulee haastaa mukaan.**

**Eri toimijoiden keskinäisen yhteistyön ja samalla myös asiakasohjauksen parantamiseksi Hyvinvointialueen tulee harkita muun muassa sellaisen alustapalvelun hankkimista, joka mahdollistaa eri toimijoiden kesken tapahtuvan yhteiskehittämisen, mutta myös eri toimijoiden toteuttaman sujuvan asiakasohjauksen ja myös asiakasdatan hyödyntämisen palveluketjujen parantamiseksi ja ennaltaehkäisevän toiminnan vaikuttavuuden parantamiseksi**

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.**

Toimivat ja nykyistä monipuolisemmat ja tiiviimmät yhteistyörakenteet ja toimintakäytännöt hyvinvointialueen, yritysten, säätiöiden, järjestöjen ja vapaaehtoistoiminnan kesken tarvitaan. Yhteistyön sopimuksellisuus on tärkeää muun muassa läpinäkyvyyden ja vastuunjaon selkeyden takia. Hyvinvointialueen on toimittava primus motorina, että yhteistoiminnalle ja yhteiselle sitoutumiselle vaadittavat sopimuskäytänteet ja foorumit syntyvät ja niitä ylläpidetään.

**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.**

## **Kommentit palveluverkkosuunnitelmaan**

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ei ota kantaa palveluverkon järjestämisen tapaan. Olennaista on huomioida, että asukkailla eri puolilta maakuntaa on mahdollisuus päästä asioimaan palveluihin. Julkiset liikenneyhteydet ovat puutteelliset ja alueilla asuu paljon haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja ikäihmisiä, joilla ei ole omaa autoa käytettävissään tai läheistä auttamassa palveluun pääsyssä. Tarvitaan järjestettyjä matalan kynnyksen liikenneyhteyksiä sote-palveluihin pääsemiseksi, mikäli lähipalvelua ei ole tarjolla. Tarvitaan myös konkreettista tukea sote-palveluissa asioimiseen, jos palvelut sijaitsevat kauempana omalta lähialueelta.

Palveluverkkosuunnitelman valmistelussa on tärkeää huomioida järjestöjen, kuntien, muiden sidosryhmien ja erityisesti asukkaiden osallisuus muutosten valmistelussa.

Palveluverkkoa suunnitellessa tulee julkisen ja yksityisten toimijoiden tiloja ja resursseja osata tarkastella ja hyödyntää myös kokonaisuutena – näin pystytään välttämään investointeja / optimoimaan olemassa olevien tilojen ja muiden resurssien käyttö.