

# *Sivan* SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

# Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategian valmistelu

Muutosjohtaja Elina Felin

Vaikuttamistoimielimet 22.-23.2.2023

# Mikä palvelustrategia?

- Hyvinvointialue asettaa palvelustrategiassa **pitkän aikavälin tavoitteet sosiaali- ja terveystaloudelle sekä sille, miten palvelut toteutetaan** ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus (Laki sosiaali – ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, § 11).
- Samassa yhteydessä valmistellaan **palveluverkkosuunnitelma**, joka toteuttaa em. tavoitteita
- Palvelustrategian ja palveluverkkosuunnitelman **tähtäin on vuoteen 2038.**

# Valmistelun aikataulu



- 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**

# Hyvinvointialuestrategiasta tulevat tavoitteet ja näkökulmat

- Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus paranevat
- Monikanavainen palveluverkko vastaa palvelutarvetta
- Perustason palvelujen turvaaminen
- Integraation varmistaminen
- Digitalisaation hyödyntäminen
- Kustannusvaikuttavuus
- Oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa
- Työtä tehdään asiakaslähtöisesti ja huomioiden niin asukkaiden, henkilöstön kuin yhteistyökumppaneidenkin osallisuus - yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut
- Työn edetessä tarkastellaan avarakatseisesti erilaisia vaihtoehtoja ja esitetään ennakkoluulottomasti muutoksia.



# Asukkaiden odotukset

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

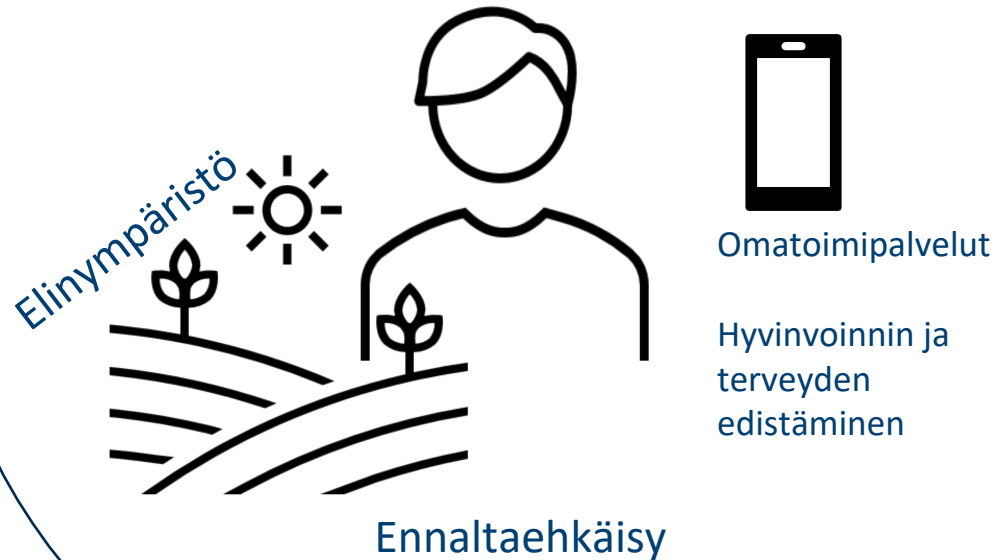
# Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelukonsepti



Yhteiskunta

Kolmas sektori

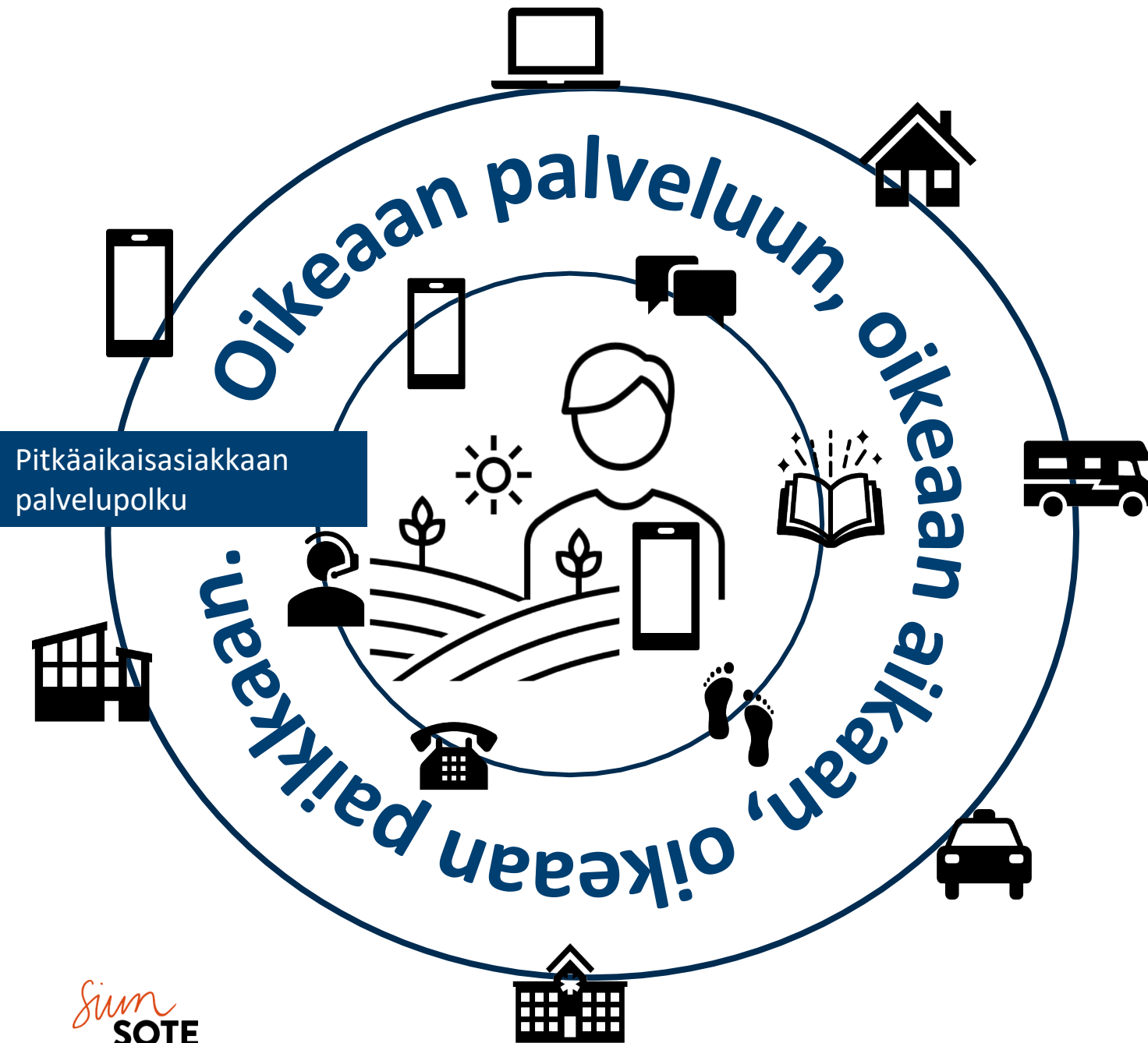
## Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa



Kunta

Yhteisö

Yritykset



### Tavoitteet:

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

### Toimenpide:

**Yhtenäinen, yhdenvertainen, moniammatillinen, laadukas asiakasohjaus**

- Ohjaus ja neuvonta
- Palvelutarpeen arviointi
- Hoidon tarpeen arviointi

### Kanavat:

- Chat, chatbot, etäyhteys
- Ajanvaraus omatoimisesti
- Puhelimitse ohjaus
- Asiointi sosiaali- ja terveysasemalla

**Asiakasohjaus ohjaa  
asiakkaan  
oikeaan palveluun,  
oikeaan aikaan,  
oikeaan paikkaan**



# 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/Etäpalvelut

Kotiin annettavat  
palvelut

Liikkuvat palvelut

Sosiaali- ja  
terveysasemilla  
annettavat palvelut

Hyvinvointialueella  
keskitetysti  
annettavat palvelut

Itä-Suomen alueella  
yhteisesti annettavat  
palvelut

- **Sähköiset palvelut/Etäpalvelut**

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

- **Liikkuvat palvelut**

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

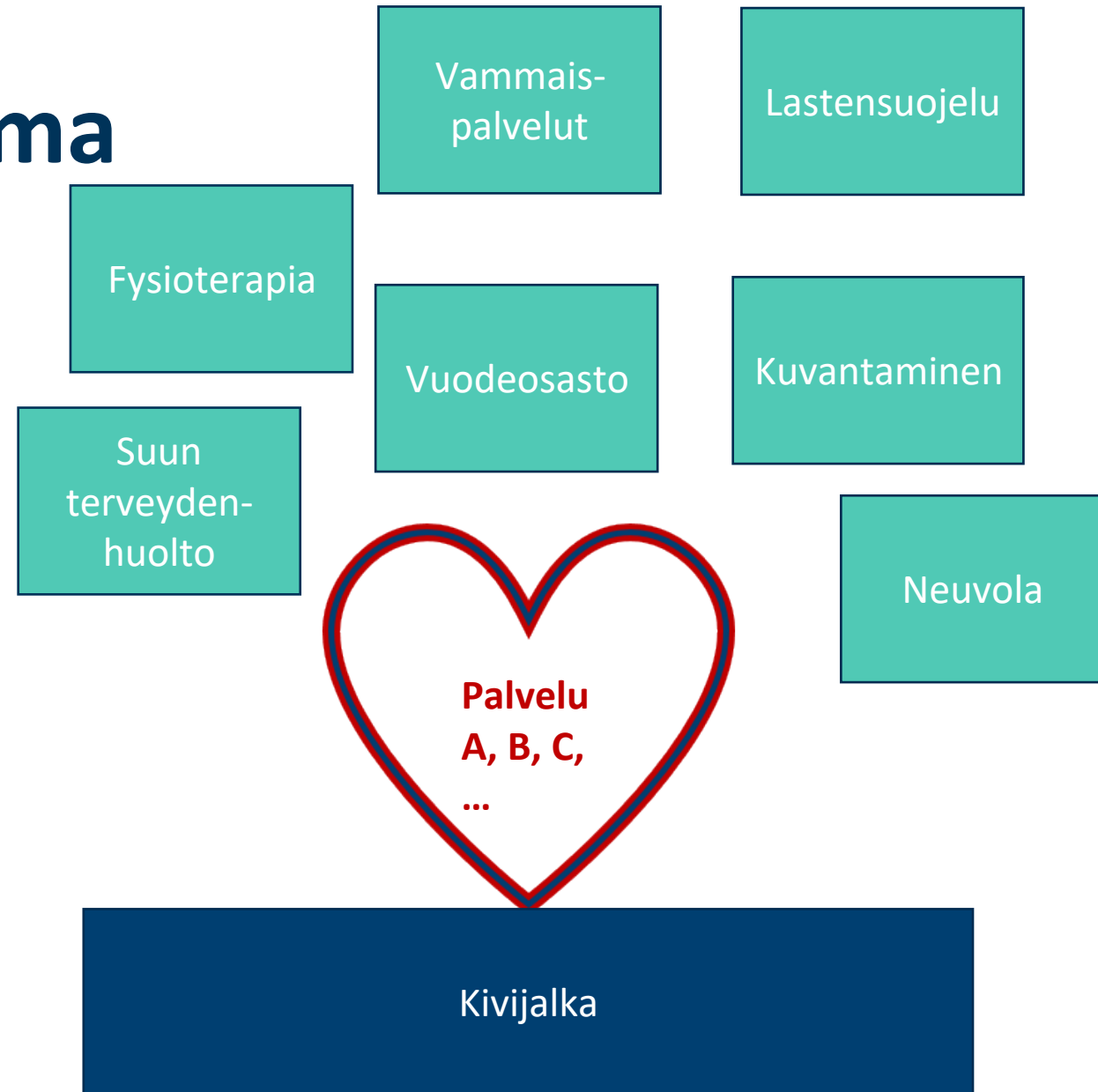
- **Kotiin annettavat palvelut**

- 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 kotiooloja
- 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





- **Hyvinvointialueella keskitetysti annettavat palvelut**

- Asiakkaan kannalta harvemmin tarvittavat palvelut
- Pääsääntöisesti erikoissairaanhoidon 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 sosiaalisia 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](#)
- Asukkaat ottavat kantaa luonnoksiin lausuntoaikana 13.4-2.5.2023 Verkkoavoriihen avulla



Hyvää elämää  
ja elämäniloa  
Pohjois-Karjalassa

TUKEA ♥ TURVAA ♥ HYVINVOINTIA

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