

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma

Verkostopäivä 12.5.2020

Hankkeiden hyötytavoitteiden arviointi ja
oma-arviointi



Sote-uudistus

Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Päivän ohjelma

9:00–9:10

Työpajan avaus

kehittämispäällikkö Niina Peränen, THL

9:10–10:00

Ohjelman kansallinen arviointi ja hankkeiden oma-arviointi

tutkimuspäällikkö Juha Koivisto ja erikoissuunnittelija Merja Lyytikäinen, THL

10:00–10:20

Vastaanottojen asiakaspalautekysely syksyllä 2020

Salla Sainio, THL

10:20–10:30

Ohjeistus ryhmätyöskentelyyn

Tauko 15 min

10:45–11:30

Ryhmätyöskentelyä

11:30–12:00

Ryhmätöiden purku

Aluekoordinaattorit Juha Fränti, Pia Suvivuo, Miia Ståhle, Anu Pihl ja Leena-Kaisa Nikkarinen, THL

Ajatuksia työskentelyyn

- Ohjelman hyötyjen saavuttamista arvioidaan läpi ohjelman
- Innokylä tarjoaa työkalun kehittämisen tueksi sekä arvioinnin tulosten raportointiin
- THL:n tukee ohjelman alueellista toimeenpanoa
 - Alueiden toiveiden perusteella
 - THL:n toteuttaman hyötytavoitteiden arvioinnin tulosten perusteella
- THL tarjoaa tukea ja tilaisuuksia arvioinnin teemojen parissa työskentelyyn läpi hankeajan

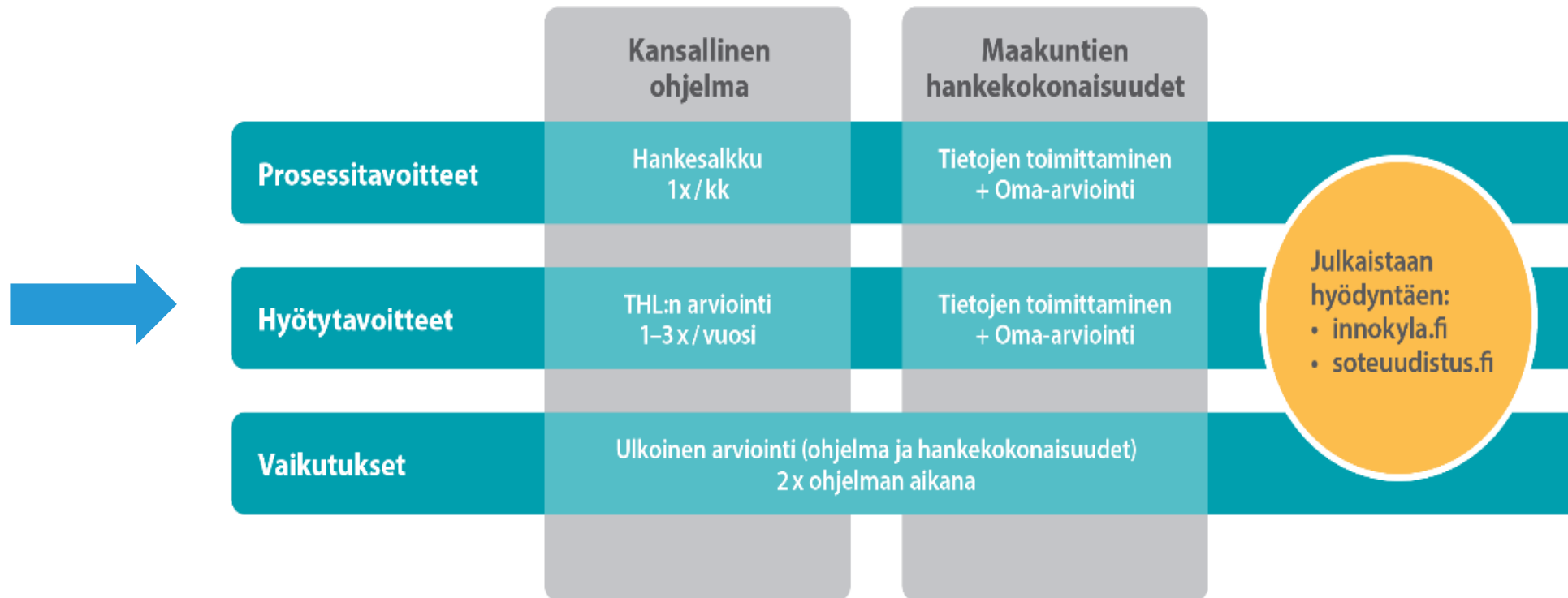
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman hyötytavoitteiden toteutumisen seuranta ja arviointi

THL:n työryhmä / Juha Koivisto
12.5.2020



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman seurannan ja arvioinnin kokonaisuus



Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman hyötytavoitteiden arviointi

- THL vastaa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman hyötytavoitteiden toteutumisen seurannasta ja arvioinnista sekä arviointitulosten julkaisemisesta.
- THL:n toteuttama seuranta ja arviointi on ns. kehittävää arviointia, jonka tarkoituksena on tukea alueellisissa valtionavustushankkeissa tehtävää kehittämistyötä ohjelman hyötytavoitteiden suuntaisesti.
- Ohjelman koordinaatioryhmä (STM, THL) täsmentää ohjelman toimeenpanoa tarvittaessa arviointitulosten perusteella.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus - ohjelman hyötytavoitteet

1. Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen
2. Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön
3. Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen
4. Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen
5. Kustannusten nousun hillitseminen

Arviointikehikko

THL seuraa ja arvioi ohjelman hyötytavoitteiden toteutumista:

1. Kansallisilla mittareilla (THL:n tilastotietokannat) seurataan hankealueilla muutosta suhteessa ohjelman hyötytavoitteisiin.
2. Alueellisille hankeorganisaatioille lähetettävällä kyselyllä tuetaan kansallisiin mittareihin liittyviä puutteita.
3. Alueellisten hankekokonaisuuksien oma-arviointien avulla seurataan hankealueilla toteutettuja kehittämistoimenpiteitä, kuten uusien toimintamallien ja ratkaisujen toimeenpanoa ja käyttöönottoa sekä niiden avulla saavutettuja tuloksia.

→ Tulkintoja ja arviointia siitä, miten kehittämistoimet ovat edesauttaneet ohjelman hyötytavoitteiden saavuttamisessa.

1) Kansalliset mittarit

- Ohjelman alustavat kansalliset seurantamittarit on koottu THL:n tilastotietokannoista (Avohilmo, Sotkanet, jne.)
- Lisäksi hyödynnetään THL:n terveys- ja sosiaalitalous -yksikön kokoamaa ja vuosittain päivittyvää rekisteriaineistoa. Aineisto sisältää:
 - koko Suomen väestöä koskien yksilötason tietoa palvelujen käytöstä.
 - palvelukäyttötiedot sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitusrekisteristä
 - tiedot Kelan korvaamasta yksityisestä terveydenhuollosta ja Kelan korvaamista reseptilääkkeistä.
- Aineiston avulla seurataan erityisesti toiminnan painopisteen siirtymistä raskaita kevyempiin palveluihin. Aineiston avulla seurattavat asiakasryhmät ovat
 - iäkkäät
 - mielenterveys- ja päihdeasiakkaat , omana ryhmänään nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttö
 - tyypin 2 diabetespotilaat

2) Kysely alueellisille hankeorganisaatioille

- Alueellisille hankeorganisaatioille lähetetään kerran vuodessa kysely, jolla kerätään tietoja joita olemassa olevilla kansallisilla mittareilla ei saada.
- Ensimmäinen kysely toteutetaan **syyskuussa 2020**.
- Hankeorganisaatio kerää tiedot alueen kunnilta ja kokoaa aluetasoiseksi tiedoksi.

3) Alueellisten hankekokonaisuuksien oma-arviointi

Rahoitettavat hankkeet velvoitetaan toteuttamaan oma-arviointia seuraavien minimivaatimusten mukaisesti 2 krt / vuosi:

- Oma-arvioinnissa tulee tehdä huolellinen lähtötilanteen arviointi ennen kehittämistoimenpiteiden aloitusta.
- Oma-arvioinnin tulee sisältää kuvailevaa tietoa ja arviointitietoa kehittämistoimenpiteiden, kuten konseptien, toimintamallien, ratkaisujen jne. toimeenpanon ja käyttöönoton edistymisestä.
- Oma-arvioinnin tulee sisältää arviointitietoa käyttöönotettujen toimintamallien ja ratkaisujen avulla saavutetuista tuloksista suhteessa hankkeen omiin tavoitteisiin.
- Oma-arviointi raportoidaan valmiiseen pohjaan ja tallennetaan Innokylään

Raportointi Innokylään viimeistään	Oma-arviointi	Kansallinen arviointi
15.11.2020	Lähtötilanteen oma-arviointi, joka tulee tehdä ajalta ennen hankkeen kehittämistoimien aloitusta. Oma-arviointi lokakuun 2020 tilanteesta	
15.1.2021		Lähtötilanteen arviointi, joka tulee tehdä ajalta ennen hankkeen kehittämistoimien aloitusta Loka-marraskuun 2020 tilanne (sis. mittariseuranta, erillinen kysely, oma-arvioinnit)
15.5.2021	Oma-arviointi huhtikuun 2021 tilanteesta	
30.6.2021		Huhti-toukokuun 2021 tilanne (sis. mittariseuranta, erillinen kysely, oma-arvioinnit)
15.11.2021	Oma-arviointi lokakuun 2021 tilanteesta	
15.1.2022		Loka-marraskuun 2021 tilanne (sis. mittariseuranta, erillinen kysely, oma-arvioinnit)
15.5.2022	Oma-arviointi huhtikuun 2022 tilanteesta	
30.6.2022		Huhti-toukokuun 2022 tilanne (sis. mittariseuranta, erillinen kysely, oma-arvioinnit)
15.11.2022	Oma-arviointi lokakuun 2022 tilanteesta	
15.1.2023		Loka-marraskuun 2022 tilanne (sis. mittariseuranta, erillinen kysely, oma-arvioinnit)
15.1.2024		Loka-marraskuun 2023 tilanne (sis. mittariseuranta)

Arvioinnin aikataulu 2020-2023

Arviointisuunnitelman liitteet

- Liite 1: Kansalliset mittarit/indikaattorit ja hankeorganisaatioilta kyselyllä kerättävät tietosisällöt
- Liite 2: Oma-arvioinnin raportointipohja

Lähetetty alueellisille hankevalmistelijoille kommentoitavaksi,
kommentit 25.5.2020 mennessä

Arviointikoosteet löytyvät Innokylästä

- Ohjelman hyötytavoitteiden arvioinnin (kansallinen osuus) raportointi Innokylässä
 - THL tallentaa toteuttamansa arvioinnin tulokset puolivuositain Innokylään kansalliseen Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelman Kokonaisuuteen: <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/kansallinen-tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>
 - Lisäksi tehdään lyhyt tiivistelmän kustakin arvioinnista Kansallisen Kokonaisuuden kohtaan ”Arviointi”.
- Alueellisten hankkeiden oma-arvioinnin raportointi Innokylässä
 - Jokainen alueellinen hanke tallentaa valmiiseen raportointipohjaan tehdyn oma-arvioinnin puolivuositain Innokylään omaan, alueelliseen Kokonaisuuteen.
 - Lisäksi toimijat tekevät kustakin oma-arvioinnista lyhyen tiivistelmän alueellisen Kokonaisuuden kohtaan ”Arviointi.”

Jokaiselle alueelliselle hankekokonaisuudelle luodaan Innokylään oma Kokonaisuus

- Ennen alueellisen hankekokonaisuuden alkua THL:n hanketoimisto luo alueelliset kokonaisuudet valmiiksi Innokylään.
 - Hankeorganisaatioille lähetetään aiheesta infoa hankkeiden käynnistyessä
- Alueellisia hankkeita koordinoivat toimijat liittyvät kokonaisuuden ylläpitäjiksi. Ylläpitäjät voivat lisätä arviointimateriaalia kokonaisuuteen.

Vinkit:

- Hyödynnä alueellista hankekokonaisuutta alustana, kun haluat jakaa kehittämistyötä koskevaa keskeistä materiaalia.
- Liitä Kokonaisuuteen alueella kehitetyt toimintamallit ja kehittämistyön tulokset.
- Hyödynnä Kehittämisen polku -työkalua kehittämistyön alusta alkaen.
- Lisää Innokylä/Kokonaisuus suosikit - listallesi, niin tiedot ovat klikkauksen päässä.



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Tule mukaan kevään koulutuksiin

- 27.5 klo 9-10
 - 3.6 klo 9-10
 - 10.6 klo 9-10
 - 17.6 klo 9-10
-
- Koulutukset ovat samansisältöisiä ja niissä käydään läpi Innokylän uuden verkkopalvelun toiminnallisuudet ja kerrotaan, millainen on hyvä toimintamallin kuvaus.
 - Tulevaisuuden sote-keskus -toimijoille tarjolla syksystä 2020 alkaen tuke kehittämistyöhön ja Innokylän hyödyntämiseen hankkeissa. Tuki koordinoidaan THL:n hanketoimiston ja aluekoordinaattoreiden kautta.



Vastaanottojen asiakaspalautekysely osana Tulevaisuuden sote-keskus - ohjelmaa

Salla Sainio
Järjestelmät-osasto, reformit-yksikkö
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
12.5.2020



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Kansallisten asiakaspalautekyselyjen hyödyt

- THL-kyselyt: terveyskeskusten vastaanotot, hammashoitolat, äitiys- ja lastenneuvolat ja synnytyssairaalat

Tavoitteet

- Tuottaa tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta ja muutoksesta asiakkaan näkökulmasta
- Tuottaa vertailukelpoista, säännöllisesti mitattua palautetietoa koko maasta, jota voidaan hyödyntää moneen eri tarkoitukseen.
 - Palvelujen kehittäminen toimipaikoissa
 - Tutkimus ja arviointi
 - Raportit, julkaisut, opinnäytetyöt
 - Tulevaisuuden sote-keskus ohjelman arviointi
- Asiakkaille on tarjolla mahdollisuus palautteen antoon koko maassa yhtenäisellä tavalla. Tulokset tuottavat hoitopaikkojen väliseen vertailuun ja sopivimman hoitopaikan valintaan.

Edellinen terveystieteiden lääkärien ja hoitajien vastaanottojen asiakaspalautekysely vuonna 2018

Kyselyn toteutus yhteistyössä terveystieteiden kanssa:

- syys-lokakuussa 2018
- ensimmäistä kertaa koko maan laajuisena (pl. Ahvenanmaa)
- reilu puolet kunnista osallistui kyselyyn
- 14 400 asiakasta vastasi kyselyyn
- Kyselyyn vastattiin pääosin sähköisesti (80%)

Päätulos:

- Valtaosa asiakkaista erittäin tyytyväisiä!
- Lääkäreille ja hoitajille kiitosta ammattitaitoisesta hoidosta, asiakkaan tilanteeseen paneutumisesta, asiakkaan kuuntelemisesta ja kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta.

Terveysasemakyselyn keskiarvotuloksia

- Asiakkaat arvioivat kysymyksiä asteikolla 1-5
 - 1= täysin eri mieltä – 5= täysin samaa mieltä
- Korkeimmat arviot
 - ”Yksityisyyttäni kunnioitettiin”: k.a. 4,7 (maakuntakohtainen vaihtelu 4,7 – 4,9)
 - ”Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani”: 4,7 (4,6 – 4,8)
 - ”Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista”: 4,7 (4,6 – 4,9)
 - ”Aika vastaanotolla riitti asiani hoitamiseen”: 4,7 (4,5 – 4,8)
- Kokonaisarvio palvelusta
 - ”Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä”: 4,6 (4,4 – 4,8)

Terveysasemakyselyn keskiarvotuloksia

- Matalimmat arviot
 - ”Sain tiedon tarjolla olevista sähköisistä palveluista oman hoitoni tueksi”: 3,7 (maakuntakohtainen vaihtelu 3,6 – 4,1)
 - ”Tilat olivat toimivat ja viihtyisät”: 4,3 (4,2 – 4,6)
 - ”Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa”: 4,3 (3,9 – 4,6)
 - alueiden sisällä vaihtelu suurempaa kuin alueiden välillä
 - esimerkiksi Uusimaa 4,3 mutta kaupunki X 3,1 ja kaupunki Y 4,7
 - muut Uudenmaan kunnat näiden ääripäiden välillä
- Lisää tuloksia THL:n sivuilla: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute/terveysasemien-asiakaspalaute>

Ongelmana edelleen hoidon saatavuus

- Suurimmat ongelmat liittyvät hoidon saatavuuteen
 - Voi joutua jonottamaan viikkoja, joutuu turvautumaan ruuhkaiseen päivystykseen
 - Ajanvaraus ja puhelinpalvelu toimii huonosti: palvelu usein töykeää ja asiakkaan hoidon tarvetta vähättelevää
 - Hoitajan ohi/lisäksi vaikea päästä lääkärille
 - Asiakkaiden kommentteja:
 - ”Lääkärinaikaa joutuu perustelemaan kohtuuttomasti yleensä sairaanhoitajalle.”
 - ”Asiani hoidettiin mallikkaasti, mutta sain ajan neljän kk odottelun jälkeen.”
 - ”Koitin varata lääkärinaikaa, mutta koko tk:ssa ei ollut antaa yhtään aikaa. Mielestäni melko huolestuttavaa tällainen!”
 - ”Ei kiireellinenkin aika pitäisi saada viikon sisällä.”
 - ”Puhelimesta ajanvarausta hoitava tyly ja epäasiallinen, ei ottanut asiakkaan tarpeita huomioon.”

...ja hoidon heikko jatkuvuus

- Jatkuvuus vaikuttaa tyytyväisyyteen enemmän kuin esimerkiksi asiakkaan ikä, koulutus tai sukupuoli
- Hoitaja/lääkärikohtainen jatkuvuus heikkoa ja kehityssuunta on ollut negatiivinen
- Alueilla, joissa jatkuvuus ollut heikko, myös tyytyväisyys on ollut heikompaa
- Pitkäaikaissairaillakin jatkuvuus on huono:
 - aineistossa lähes 6000 vastaa, jolla on tk:ssa hoidettava pitkäaikaissairaus
 - pitkäaikaissairaista noin 45% tapaa vastaanotoilla yleensä saman hoitajan ja 47% saman lääkärin
 - vain 27% tapaa vastaanotolla yleensä saman hoitajan ja saman lääkärin (luku 15% muilla potilailla)

Asiakkaiden kommentteja jatkuvuudesta

”Omalääkäriaikaa ei ollut lainkaan varattavissa, joten minut ohjattiin päivystyspotilaaksi seuraavaksi päiväksi, jolloin jonotettuani pääsinkin omalääkärilleni, joka sattui olemaan päivystysvuorossa.”

”Kielteisenä koen vuodesta toiseen samojen asioiden kaavamaisen läpikäynnin ja aina eri hoitajan kanssa.”

”Olisin mielelläni tavannut (edes kerran vuodessa) hoitavan oman lääkärin, mutta eipä onnistunut. Jospa ensi vuonna...”

”Epäonnistuneista toimenpiteistä tulisi lääkärin/hoitajan saada palautetta näkemällä oman potilaan. Nyt varataan aina uudelle ihmiselle hoitoaika ongelmatilanteissa, eikä lääkäri/hoitaja opi omista virheistä.”

”Olen käynyt kolme kertaa saman vaivan takia lääkärissä. Joka kerran on ollut eri lääkäri. Ns. omalääkärisysteemi ei toimi: hänelle ei saa aikaa silloin kun tarvitsisi. Päivystäjä ei ota vastuuta: menet sitten omalle lääkärille, sanotaan”

Käytännön toteutus vuonna 2020 (ja 2021)

- Kyselystä tiedottaminen Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen kautta
 - Tilaisuudet, infot, verkostokirjeet ym.
 - Aluekoordinaattorit
 - THL:n sivut
- Toteutus yhteistyössä palvelutuottajien kanssa loka-marraskuussa 2020
 - Tuki palveluntuottajille yhteyshenkilöiden kautta
 - Apua materiaalien lisäksi tarvittaessa myös kyselyn suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja tulosten tulkintaan
- Kyselyyn vastaavat asiakkaat saavat ohjeet kyselyyn vastaamisesta asiointinsa yhteydessä (vastaaminen sähköisesti, myös paperilomake saatavissa)
 - THL antaa myös vastaajille tukea ja neuvontaa kyselyn aikana
 - THL ylläpitää vastausympäristöä (lomakepalvelu) kyselyn aikana
- Tulokset saadaan alkuvuodesta 2021

Ryhmätyöskentely

Nostot ryhmien keskusteluista



Sote-uudistus

Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Ryhmätyöskentely

- Keskustellaan oma-arvioinnista seuraavien kysymysten kautta
 - Miten hankkeemme omat tavoitteet eroavat ohjelman kansallisista hyötytavoitteista?
 - Millaisia seurannan ja arvioinnin mittareita/kriteereitä käytämme?
 - Miten tai mistä keräämme tietoa?
 - Miten arvioimme kehittämistoimenpiteiden edistymistä?
 - Miten organisoimme ja toteutamme oma-arviointia käytännössä?

HYKS alue

- Onko asiakas saanut hyötyä – onko asiakas saanut parempia palveluja
- Tutkimusyhteistyö, oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö voisi tuoda uudenlaista tietoa
- Järjestöyhteistyön parempi hyödyntäminen ja sen yhteistyön seuranta ja mittaaminen
- Henkilöstötyytyväisyyden näkökulma, paraneeko työtyytyväisyys ja peruspalvelujen houkuttelevuus työpaikkana kehittämistoimien myötä

KYS alue

- Yhteneväisiä tavoitteita kansallisten tavoitteiden kanssa.
- Toiveena vertaisarviointia
- Huoli on mittaristojen käytettävyydestä ja sosiaalipuolen ja integraation esiin nostaminen arvioinnissa.

OYS alue

- Arvioinnin laajuus/realistisuus suhteessa hankkeen kokonaisuuteen, resursseihin, arviointiosaamiseen, aikaan jne
- Onko mahdollisesti jotain yhteistä arvioinnin saralla mahdollista toteuttaa? Taasko me tehdään tätä yksin? Voisiko jotenkin viedä yhteisesti arviointia eteenpäin? Esimerkki yhteisestä kuviosta, jossa amk:t, yo:t tms mukana?
- Oma kiinnostus arviointiin: arviointi nähdään tärkeänä ja se kuuluu keskeisenä osana kehittämistä ja omaa toimintaa tarvitaan lisää osaamista, myös mahdollisuus oppia lisää itse arvioinnista! Kehittäminen ei kuitenkaan pysähdy vain tähän, vaan kehittämistä tehdään jatkossakin.
- On helpompi arvioida asioita, joihin on indikaattorit, mutta haasteen tuovat esimerkiksi monialaiset, integroidut palvelut (palveluketjut)
- Määriteltävä mittareissa myös toivottu suunta tai tavoitearvot, ei pelkästään mittarit
- Oman logiikan mukaan pystyttävä kehittämään ja raportoimaan arviointia, ei pelkästään noudatettava rakennetta ja tehtävä hirveästi lisätyötä vain sen rakenteenmukaiseen raportointiin

TYKS alue

- Korkeakouluyhteistyö, opiskelijoiden työpanoksen hyödyntäminen
- Arviointi sujuvaksi ja kaikille hanketyössä mukana oleville avoimeksi ja helpoksi, ”Arviointi on ihan ihmisen kokoinen tehtävä”
- Näyttöön perustuva arviointi, Asiakkaiden antama arviointi
- Alueella voitaisiin käyttää yhteisiä mittareita oma-arvioinnissa: esim. palveluohjauksen kehittäminen ja sen mittaaminen, elinkaari-ajattelun mittarit
- Mittarien toimivuus, olennaista että mittaavat muutosta
- Hankeaika on lyhyt, saadaanko mittareilla muutos esiin?

TAYS alue

- Arvioinnin tulee palvella kehittämistyötä ja se tulee nivoa osaksi hankkeissa tehtävään kehittämistyötä
- Arvioinnissa tulee seurata tulosten saavuttamista (tavoitteet hankesuunnitelmassa) sekä kehittämistyön tilannekuvaa (toimenpiteiden etenemistä)
- Arvioinnista, raportoinnista ja tietojen keruusta: kokonaisuudessa ettei synny moninkertaista raportointia tai kirjaamista

Muutama nosto päivän lopuksi

- THL tarkastelee kansallisilla mittareilla hankkeiden hyötytavoitteiden onnistumista
 - Alustava arviointisuunnitelma → <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sote-keskus-valtionavustushaku>
 - Päivitetty suunnitelma + materiaali lähetetty alueille kommentoitaviksi → **kommentit 25.5.2020 mennessä**
- Hankkeet toteuttavat oma-arvioinnin
 - Tukee hankkeiden toteutumista, THL hyödyntää tietoa kansallisessa osuudessa
 - Lähtötilanteen arvioinnin raportointi 11/2020
- THL tukee arviointityötä
- Hankkeiden tulee työskennellä Innokylässä
 - THL luo kaikille hankkeille työskentelysivun (kokonaisuus) Innokylään
 - Perehdytystä Innokylään tarjolla keväällä viikoittain 17.6 saakka