

# **Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus**

## Hankesuunnitelma

Kymenlaakson maakunta  
9.4.2020

**Sisällysluettelo**

1	Hankkeen tausta.....	3
2	Hankkeen tavoitteet .....	4
2.1	Hyötytavoitteet.....	5
2.1.1	Saatavuus, oikea-aikaisuus, jatkuvuus .....	5
2.1.2	Ennaltaehkäisy ja ennakointi.....	5
2.1.3	Laatu ja vaikuttavuus .....	6
2.1.4	Monialaisuus ja yhteentoimivuus .....	6
2.1.5	Kustannusten nousun hillintä .....	7
2.2	Prosessitavoitteet .....	7
2.3	Rajaukset ja riippuvuudet.....	8
2.4	Aikataulu.....	10
2.5	Toimenpiteet.....	11
2.5.1	Saatavuus, oikea-aikaisuus, jatkuvuus .....	17
2.5.2	Ennaltaehkäisy ja ennakointi.....	18
2.5.3	Laatu ja vaikuttavuus .....	18
2.5.4	Monialaisuus ja yhteentoimivuus .....	18
2.5.5	Kustannusten nousun hillintä .....	18
3	Tulokset ja vaikutukset.....	19
4	Hankkeen kustannukset.....	20
5	Hankkeen hallinnointi.....	20
5.1	Hankkeen kattavuus ja organisoituminen.....	20
5.2	Viestintä ja sidosryhmät .....	21
5.3	Seuranta ja arviointi .....	22
5.4	Riskit ja niihin varautuminen .....	22

## 1 Hankkeen tausta

Kymenlaakson palveluympäristö on sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan näkökulmasta haastava. Eläkeikäisen väestön osuus on koko maan suurimpien joukossa ja väestön kokonaismäärän on arvioitu laskevan vuoteen 2030 mennessä noin 11% vuoden 2017 tasosta. Tämä tarkoittaa Kymenlaakson väestöllisen huoltosuhteen rajua nousua 2020-luvulla, joka heikentää alueen sosiaali- ja terveyspalveluiden rahoitukseen tarvittavaa veropohjaa ja nostaa palvelujen tarvetta, etenkin ikääntyneille suunnatuissa palveluissa. Jo tämänhetkinen sosiaali- ja terveyspalvelujen kysyntä on alueella suurta ja moninaista, jota selittää alueen pitkittynyt työttömyys, pienituloisuus sekä väestön yleinen pahoinvointi. Epäterveiden elämäntapojen kasautuminen kaikkiin ikäryhmiin on alueelle ominaista. Tuki- ja liikuntaelinsairauksien, ja mielenterveyden ongelmien korkea sairastavuus nostaa palvelujen kysyntää ja edellyttää toimenpiteitä peruspalveluiden kehittämiseksi maakunnassa.

Kymenlaaksossa palveluiden saavutettavuus ja saatavuus nousivat esille keskeisinä haasteina sekä THL:n syksyn 2019 asiantuntija-arviossa että sosiaali- ja terveysministeriön kanssa käydyissä keskusteluissa. Palvelujen saatavuus koskettaa eritoten terveyskeskusten lääkäreiden vastaanottoja ja saavutettavuus matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluita. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen vahva laitoshoitopainotteisuus vahvistaa tätä varhaisen tuen palveluiden saavutettavuuden haastetta. Korkea nuorisotyöttömyys ja koulutuksen ulkopuolelle jääneiden sekä syrjäytymisvaarassa olevien lasten ja nuorten osuus on Kymenlaaksossa suurta. Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluiden tarve on jatkuvassa kasvussa ja erityistason palveluja tarvitsevien lasten, nuorten ja perheiden tuen tarpeet ovat entistä komplisoidumpia. Lastensuojelupalveluiden ja huostaanottojen määrä on jatkuvasti lisääntynyt, erityisesti yli 13-vuotiaiden huostaanotot ovat olleet kasvussa. Muihin maakuntiin verrattuna Kymenlaaksossa kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten osuus on maan suurin.

Kymenlaakson sosiaali- ja terveydenpalvelujen järjestäminen siirtyi 1.1.2019 vapaaehtoiselle kuntayhtymälle, Kymshotelle, joka yhdisti maakunnan erilliset järjestämiskäytännöt. Kuntayhtymän ensimmäisenä vuotena käynnistettiin kunnianhimoisen kehitysohjelma, jonka tavoitteina on rakentaa palvelujen järjestäminen taloudellisesti kestäväälle pohjalle ja tuottaa asukkaille korkealaatuisia ja moderneja palveluja. Kehitysohjelman lisäksi syksyllä 2019 Kymshotessa laadittiin palveluiden ”saatavuus ja saavutettavuus” -toimeenpanosuunnitelma, joka nosti kehittämisen kärkeeseen kolme palvelukokonaisuutta: ikääntyneiden palvelurakenteen muutos, sote-keskuksen kehittäminen ja perhekeskus. Näiden kolmen kärjen osalta on jo vuoden alusta toteutettu kehittämistoimintaa. Kymshot on siis jo perustamisvaiheessa ottanut vahvan otteen palvelujensa kehittämisestä ja maakunnallisten yhteistyöverkostojen luomisessa. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus sekä soterakenneudistushankkeissa tullaan jatkamaan ja vahvistamaan maakunnan palveluiden kehittämistä entistä asiakaslähtöisempään, tehokkaampaan ja vaikuttavampaan suuntaan, tähtäimessä kustannusten kasvun hillintä.



Kuva 1: Kymsoten käynnissä oleva kehitystyö suhteessa tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeeseen

## 2 Hankkeen tavoitteet

Kymenlaakson tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksessa pääsee tarvitsemiensa palveluiden piiriin yhdellä kontaktilla. Palvelujärjestelmässä on kykyä tunnistaa henkilöitä, joiden palvelujen tarve voi kasvaa ja työntekijöillä on välineet, joilla näitä henkilöitä pystytään auttamaan. Perhekeskukset toimivat tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen sateenvarjon alla, toteuttaen vahvaa perhekeskustoimintamallin mukaista monialaista, kumppanuuteen perustuvaa verkostoyhteistyötä kuntien, seurakuntien, järjestöjen ja muiden viranomaisten kanssa. Tavoitteena on asiakkaita palveleva, tehokas, monialaisuutta tukeva, yhteensovitettu ja tavoitteellisesti toimiva palvelurakenne. Paljon palveluita käyttävistä yhteisasiakkaista huolehditaan tiiviimmin.

Saavuttaakseen tälle hankkeelle esitetyt tavoitteet, Kymsotessa käynnistetään kokonaisuudessaan kuusi hankkeeseen sisältyvää työpakettia. Työpakettien tarkempi sisältö on avattu hakemuksen luvussa 3.2.

Työpaketit ovat:

### 1. Palvelukonseptien kehitys ja asiakasohjauksen malli

Työpaketissa määritellään ja konseptoidaan, mitä palveluita sote-keskuksessa tarjotaan, missä muodossa, mille asiakasryhmälle ja missä vaiheessa. Tätä työtä ohjaa asiakassegmentit ja näiden ympärille kehitettävät palvelukonseptit sekä toimintamallit. Tämän työpaketin painopiste rakentuu erityisesti etäpalveluiden kokeilulle.

### 2. Johtaminen

Työpaketissa luodaan peruspalveluiden verkoston, yhdyspintojen ja muutoksen johtamisen toimintamalleja sekä tuodaan asiakaslähtöisyys kehittämistoiminnan ytimeen.

### 3. Mielenterveysstrategia ja ennakoiva työ

Työpakettissa kehitetään, koulutetaan ja käyttöön otetaan useita kansallisesti vaikuttavia malleja. Työpaketti koostuu kolmesta kokonaisuudesta: IPC ja Cool Kids -menetelmien implementointi, lapset- ja huoli puheeksi mallien osaamisen vahvistaminen ja mallien levittäminen sekä aikuisille suunnatun lyhytterapiaosaamisen ja arvioinnin vahvistaminen. Aikuisten lyhytterapiatyö toteutetaan osana HUS-alueella tapahtuvan yhteistyöhanke Terapiakeskus kehittämistä.

### 4. Vastaanotto toiminnan virtausmalli ja konsultointimallit

Työpaketti jakaantuu kahteen osaan. Kymenlaakson valikoiduille terveysasemille kehitetään ja käyttöön otetaan hoidon saatavuutta parantava monihuonetoimintamalli, joka pohjautuu lääkärin ja hoitajan tekemään porrastettuun vastaanottoon. Konsultointimallien kokonaisuudessa kehitetään ja luodaan konsultaatiokäytäntöjä ja -malleja sosiaali- ja terveyskeskuksen sisäisiin ja sen ulkopuolella oleviin palveluihin ja sidosryhmiin. Konsultaatiomallien rakentamisessa painotetaan erityisesti sosiaalihuollon konsultoinnin ja toimintamallien rakentamista.

### 5. Perhekeskus

Työpakettissa jatketaan perhekeskustoiminnan kehittämistä ja tuodaan se vahvemmin osaksi sosiaali- ja terveyskeskusten toimintaa. Työpakettissa keskitytään erityisesti moniammatillisuuden, palveluiden porrastamisen, näyttöön perustuvien menetelmien ja digipalvelujen toiminnan kehittämiseen ja käyttöön ottoon.

### 6. Digipalvelujen käyttöönoton tuki

Kymsoten olemassa olevat ja sote- rakenneuudistushaussa kehitettävät digitaaliset ratkaisut tarjoavat tietoa ja tukea kansalaisille, hoitoa potilaille ja työkaluja ammattilaisille. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushaun digipalvelujen kokonaisuus keskittyy näiden ratkaisujen käyttöönoton tukemiseen sosiaali- ja terveyskeskusten operatiivisessa toiminnassa.

## 2.1 Hyötytavoitteet

### 2.1.1 Saatavuus, oikea-aikaisuus, jatkuvuus

Saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden hyötytavoitteissa näkyvät tulokset, mitä saavutetaan, kun entistä suurempi osuus asiakkaista pystytään hoitamaan perustasolla ripeästi ja tarkoituksenmukaisesti erikoistason tai hoidon pitkittymisen sijasta. Tällä tarkoitetaan niitä terveyshyötyjä, joita saavutetaan porrastetulla ja oikea-aikaisella hoidolla, joka kattaa kaikki potilaan hoidolliset tarpeet.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeella tavoitellut hyödyt saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden näkökulmasta ovat:

- Akuuttipalveluiden suhteellinen osuus pienenee nykytilanteesta. Tavoite koskee erityisesti ikäihmisten päivystyskäyntejä ja lasten ja nuorten kiireellisiä sijoituksia. Hankkeessa varmistetaan, että etenkin kotona asuvien ikäihmisten palvelutarve ei eskaloitu päivystyskäyntien kasvuna. Mikäli akuuttipalveluiden suhteellinen osuus kasvaa, se ilmentää etteivät asiakkaat joko ole saaneet palvelua ajoissa tai he eivät ole ohjautuneet oikeaan paikkaan.
- Asiakkaat kokevat, että he löysivät avun tarvitsemaansa palvelutarpeeseen helposti, he pääsivät oikeantasoisien palveluiden piiriin ripeästi ja heidän asiansa eteni jouhevasti eri ammattilaisten ja palvelumuotojen välillä. Tällä viitataan etenkin asiakasohjauksessa tehtävään työhön.

### 2.1.2 Ennaltaehkäisy ja ennakointi

Ennaltaehkäisyn ja ennakoinnin näkökulmasta hyötytavoitteissa näkyvät tulokset, jotka saavutetaan tarjoamalla kevyempiä palvelumuotoja jo ennen palvelutarpeen kasvua ja tekemällä ennakoivia toimia. Tämän myötä mahdollinen asiakkaan palvelutarpeen kasvu voidaan ehkäistä.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeella tavoitellut hyödyt ennaltaehkäisyn ja ennakoinnin näkökulmasta ovat:

- Raskaampien palvelumuotojen palvelujen osuus pienenee suhteessa kevyempiin palvelumuotoihin. Raskaammilla palvelumuodoilla tarkoitetaan tämän hankkeen puitteissa erityisesti lasten ja nuorten sijaishuollon ja psykiatrisen laitoshoidon palveluita, päihdehuollon laitospalveluita, sekä ikäihmisten erikoistason hoitojaksoja ja ympärivuorokautisia asumispalveluita.
- Keskeisten riskiryhmien palvelutarpeen kasvun estäminen tai viivästyttäminen ennakoivia palveluita tuottamalla. Hankkeen erityinen fokus keskittyy diabeteksen, mielenterveysongelmien, päihdeongelmien ja tuki- ja liikuntaelinsairauksien riskiryhmien palvelukäytön eskaloitumisen ehkäisemiseen.

### 2.1.3 Laatu ja vaikuttavuus

Laadun ja vaikuttavuuden hyötytavoitteissa näkyy ne tulokset, joita pystytään saavuttamaan parantamalla palveluiden vaikutuksia ja laatua perustasolla. Tämä tarkoittaa, että perustason kyvykkyyden hoitoa haastavampia potilaita nousee ja hoitojaksot rajautuvat perustasolle.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeella tavoitellut hyödyt laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta ovat:

- Potilaiden ja asiakkaiden hoitojaksot pystytään toteuttamaan entistä suuremmissa määrin perustasolla. Peruspalveluilla voidaan normalisoida asiakkaan tilanne ja täytettyä palveluiden tarve. Osoitetaan, että perustason kyvykkyyden hoitoa haastavampia asiakastapauksia kasvaa.
- Raskaampia palvelumuotoja saaneet asiakkaat eivät palaa takaisin raskaisiin palveluihin kotiututtuaan. Tällä osoitetaan, että Kymsoten tukevien hoitomuotojen (esim. kuntoutus ja matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalvelut) laatu ja vaikuttavuus paranee.
- Asiakkaat kokevat, että heille tarjottu hoito vastaa omaa palvelutarvetta ja, että heidän terveydentilansa kohenee palvelua edeltäneestä tilanteesta.
- Sairauspoissaolojen määrä vähenee ja henkilöstön tyytyväisyys kasvaa nykytilanteesta. Tämä antaa suuntaa henkilöstön sitoutumisesta hankkeessa tehtävään kehittämiseen.

### 2.1.4 Monialaisuus ja yhteentoimivuus

Monialaisuuden ja yhteentoimivuuden hyötytavoitteissa näkyy parantuneen sosiaali- ja terveystieteiden integraation tulokset. Perustasolla pystytään hyödyntämään muun muassa erityistason ja järjestöjen osaamista etäkonsultaationa. Kokonaisuutena pystytään toimimaan yhteistyössä muun palveluverkon kanssa siten, että asiakas päätyy sinne, mistä hän saa tarkoituksenmukaisimman palvelun tarpeeseensa.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeella tavoitellut hyödyt monialaisuuden ja yhteentoimivuuden näkökulmasta ovat:

- Yhteydenottojen määrät erityistasolle ja muihin peruspalvelujen ulkopuolisiin palveluihin kasvavat, mutta läheteiden määrät erityistasolle vähenevät. Tämä ilmentää, että Kymsote pystyy hyödyntämään muuta alueellista palveluverkkoa entistä tehokkaammin ja asiakasta hoidetaan koko palveluverkon yhteistyönä.
- Erityistasolta tuleva palaute Kymsoten lähettämistä asiakkaista on linjassa perustasolla tehtävien päätösten kanssa. Tällä tarkoitetaan, että myös erityistason näkemys on, että peruspalveluista tuleva asiakas vaatii tosiasiallisesti raskaampaa hoitoa.
- Kolmannen sektorin ja yritysten näkemys Kymsoten kanssa tehtävästä yhteistyöstä on myönteinen ja valtaosa suosittelisi tätä myös muille. Nämä sidosryhmät ovat myös halukkaita syventämään yhteistyötä Kymsoten kanssa.

### 2.1.5 Kustannusten nousun hillintä

Kustannusten nousun hillinnän hyötötavoitteet realisoituvat, mikäli kyvykkyys asiakkaiden hoitamisesta perustasolla nousee ja pystytään ehkäisemään raskaampien asumis- ja laitospalveluiden sekä erikoistason käyttämistä. Tällä tarkoitetaan sekä sosiaali- että terveyspalveluita.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeella tavoitellut hyödyt kustannusten nousun hillinnän näkökulmasta ovat:

- Kustannusten kasvu leikkaantuu nykyisestä THL:n arvioimasta kasvu-urasta (7%:n kasvu vuosien 2017 ja 2030 välillä). Kasvun leikkaantumiseen tähdätään hoitamalla ennalta-ehkäisevästi ja vahvistetuilla peruspalveluilla.
- Digitaalisten palvelujen avulla tuetaan vaikuttavan ja kustannustehokkaan palvelurakenteen toteuttamista tulevaisuudessa sosiaali- ja terveyskeskuksessa.

## 2.2 Prosessitavoitteet

Alla olevaan taulukkoon on listattu työpaketeittain keskeisimmät prosessitavoitteet tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeelle.

Työpaketti	Prosessitavoitteet
TP 1. Palvelukonseptien kehitys ja asiakasohjauksen malli	Kiireettömät ajat toteutuvat viikon sisällä yhteydenotosta.
	Lääkäriaikojen saatavuus paranee merkittävästi nykytilasta.
	Uusiin etäpalveluihin voidaan ohjata 10% asiakkaista ja he saavat avun tätä kautta.
	Valituille asiakassegmenteille on tarjolla matalan kynnyksen ryhmä- ja interventiotointia.
	Asiakkaat tietävät, mitä palveluita sote-keskuksen kautta voi saada.
	Riskiryhmän asiakkaat tunnistetaan varhaisesti ja ohjataan varhaisen tuen palveluihin.
	Kolmannen sektorin palvelut ovat osa asiakasohjauksen asiakkaalle tarjottavaa palveluvalikkoa.
	Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden hoitopolkuja on integroitu ja heitä pystytään ohjaamaan yhteisasiakkaat palvelumallin piiriin.
TP 2. Johtaminen	Sosiaali- ja terveyskeskuksia johdetaan verkostojohtamisen menetelmin. Muutosten toimeenpanokyky paranee lähijohtamisessa.
	Asiakaskokemuksen nostaminen toiminnan kehittämisen keskiöön: 75% asiakkaista suosittelle palveluita toimipisteissä, joissa kehittämistoimia on tehty.
	Asiakkaista tehtävät kirjauskäytännöt ovat yhtenäisiä sosiaali- ja terveyskeskuksissa ja tietojohdamisen mittareilla pystytään johtamaan toimintaa sekä todentamaan saavutettuja hyötyjä.
TP 3. Mielenterveysstrategia ja ennakoiva työ	Lyhytterapeuttisia menetelmiä on saatavilla sosiaali- ja terveyskeskuksissa.
	Matalan kynnyksen psykososiaalisten lyhytterapioiden saatavuus on parantunut. Lyhytterapiaan pääsee, kun siihen ilmenee tarve.
	Päällekkäisen työn tekemistä karsitaan ja ammattilaisten välinen kommunikaatio tehostuu.

TP 4. Vastaanotto toiminnan virtausmalli ja konsultaatiomallit	Konsultaatiomallit erityistasolle, kuntien tuottamiin palveluihin ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistäviin palveluihin toimivat.
	Vastaanottoaikojen saatavuus paranee merkittävästi nykytilasta.
	Virtausmallilla pystytään hoitamaan merkittävästi enemmän potilaita suhteessa perinteiseen vastaanottotoimintaan.
TP 5. Perhekeskus	Asiakkaan ongelmien kasautuminen pysähtyy varhaisempien, vaikuttavampien ja sitä kautta lyhytkestoisempien palvelujen ja tuen muotojen avulla.
	Lasten, nuorten ja perheiden oma osallisuus palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa, sekä verkostotoimijoiden ymmärrys perheen kokonaistilanteesta omassa elinympäristössä, on lisääntynyt.
	Asiakkaan haasteet ja ongelmat pystytään tunnistamaan oikea-aikaisesti ja riittävä tuki pystytään takaamaan koko perheelle moniammatillisesti.
TP 6. Digipalvelujen käyttöönoton tuki	Etäpalvelut ovat osa sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluvalikkoa ja ne on integroitu osaksi asiakkaiden palvelukonsepteja.
	Asiakkuuksien hallintaan on käytössä älykkäitä ratkaisuja, joilla voidaan ennakoita tilanteiden kriisiytymistä ja segmentoida asiakkaita.

Taulukko 1: Työpakettien prosessitavoitteet

### 2.3 Rajaukset ja riippuvuudet

THL:n asiantuntija-arvioinnissa ja ministeriön kanssa käydyissä keskusteluissa esiin nostetut Kymenlaakson alueen haasteet on tunnistettu Kymsotessa. Vuonna 2019 käynnistyneen kehitysohjelman lisäksi kehitystyön keskeisiksi kohteiksi on nostettu ikääntyneiden palvelurakenteen muutos, perhekeskustoiminnan juurruttaminen ja sote-keskuspalveluiden kehittäminen. Näillä kaikilla on riippuvuuksia tulevaisuuden sote-keskuskehittämiseen. Sote -rakenneuudistushaun rajapinnat on esitetty luvun lopussa olevassa taulukossa. Keskeinen rajaus haettavissa valtionavustushankkeissa tehtävälle rinnakkaiselle työlle on se, että tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksessa tehtävä kehitystyö tähtää peruspalveluiden toiminnalliseen muutokseen, kun taas rakenneuudistushaun kehitystyössä luodaan tälle muutokselle mahdollisuudet.

#### *Rajaukset ja riippuvuudet nykyiseen kehitystyöhön*

Kymenlaaksossa on kehitetty ja toimeenpantu perhekeskustoimintaa osana edellisen hallituksen LAPE-kärkihanketta vuosina 2017-2018 yhdessä kuntien ja kolmannen sektorin kanssa. Työtä on jatkettu osana Kymsoten, kuntien, seurakuntien, järjestöjen ja muiden viranomaisten yhteistyötä. Rakenteet verkostomaisen työn strategiselle johtamiselle on otettu käyttöön. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen perhekeskuksen työpaketissa jatketaan jo parhaillaan käynnissä olevaa Kymsoten perhekeskus kärkihankkeen kehitystyötä, johon Kymsotessa sisältyy myös lastensuojelun kehittämistyö. Kymenlaaksossa tunnistetaan tarve lastensuojelutyön vahvistamiseen varhaisen tuen rinnalla, mutta tämä erityispalveluun suuntautuva kehittämistyö rajataan tämän haun ulkopuolelle. Lastensuojelun kehittämistyötä edistetään mahdollisuuksien mukaan osana osaamiskeskusten koordinoimaa lastensuojelun valtionavustushakua. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeessa keskitytään perhekeskustoiminnan ytimeen, varhaisen tuen palveluiden ja verkostotyön kehittämiseen, mielenterveyden ennakoiva tuki mukaan lukien.

Kymsotessa on käynnissä ikääntyneiden palvelurakenteen muutostyö, joiden tavoitteina ovat palveluasumisen paikkojen vähentäminen, kotihoidon toimintojen kehittäminen ja digitaalisten



ratkaisujen tuominen täydentäviksi sekä osin käyntejä korvaaviksi palveluiksi. Tällä kokonaisuudella pyritään vastaamaan alueen ikääntyvän väestön tulevaisuuden palvelutarpeeseen ja monipuoliseen sekä ennakoiwaan palvelurakenteen keventämiseen. Kärkihanketta jatketaan rinnakkain tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen ja sote-rakennuudistushankkeen kanssa. Kymsotessa on käytössä ikäopastin -hankkeessa (2016-2018) kehitetty ikääntyneiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, jonka kautta asiakas ohjautuu ikäihmisten palveluiden piiriin. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeessa ikäihmisten asiakasryhmän osalta parannetaan ennaltaehkäisevää työtä erityisesti asiakkaiden ohjautumiseksi kolmannen sektorin tuen pariin. Hankkeessa pyritään myös entisestään parantamaan ikäihmisten peruspalveluiden saatavuutta ja varmistamaan, että yhdellä yhteydenotolla asiakas saa tarvitsemansa tuen. Tavoitteena on, että vastaanotto toimintaa ja asiakasohjausta (ml. etäpalveluja) kehittämällä puretaan perusterveydenhuollon laaja-alaista kysyntää. Vastaanotto toiminta näyttäytyy tällä hetkellä erityisenä pullonkaulana palvelupoluissa, joka lisää päivystykseen ohjautumista. Ikääntyneet ovat päivystyksen suuri käyttäjäryhmä. Konsultaatiokäytänteitä ja etätoimintoja kehittämällä parannetaan osaltaan myös akuuttitilanteiden ratkaisuja, joilla on merkittävyyttä ikääntyneiden asumisen tukemisessa. Alueen kotihoitoa tukevien kehittämistoimien myötä ikääntyneille pyritään luomaan parhaat mahdolliset edellytykset asua omassa kodissaan.

Kahden muun Kymsoten kehityskärjen, sote-keskuksen kehittämisen ja kehitysohjelman, työtä tullaan jatkamaan suurelta osin osana tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanketta ja sote -rakennuudistushanketta.

#### *Rajaukset ja riippuvuudet rakenneuudistushankkeeseen*

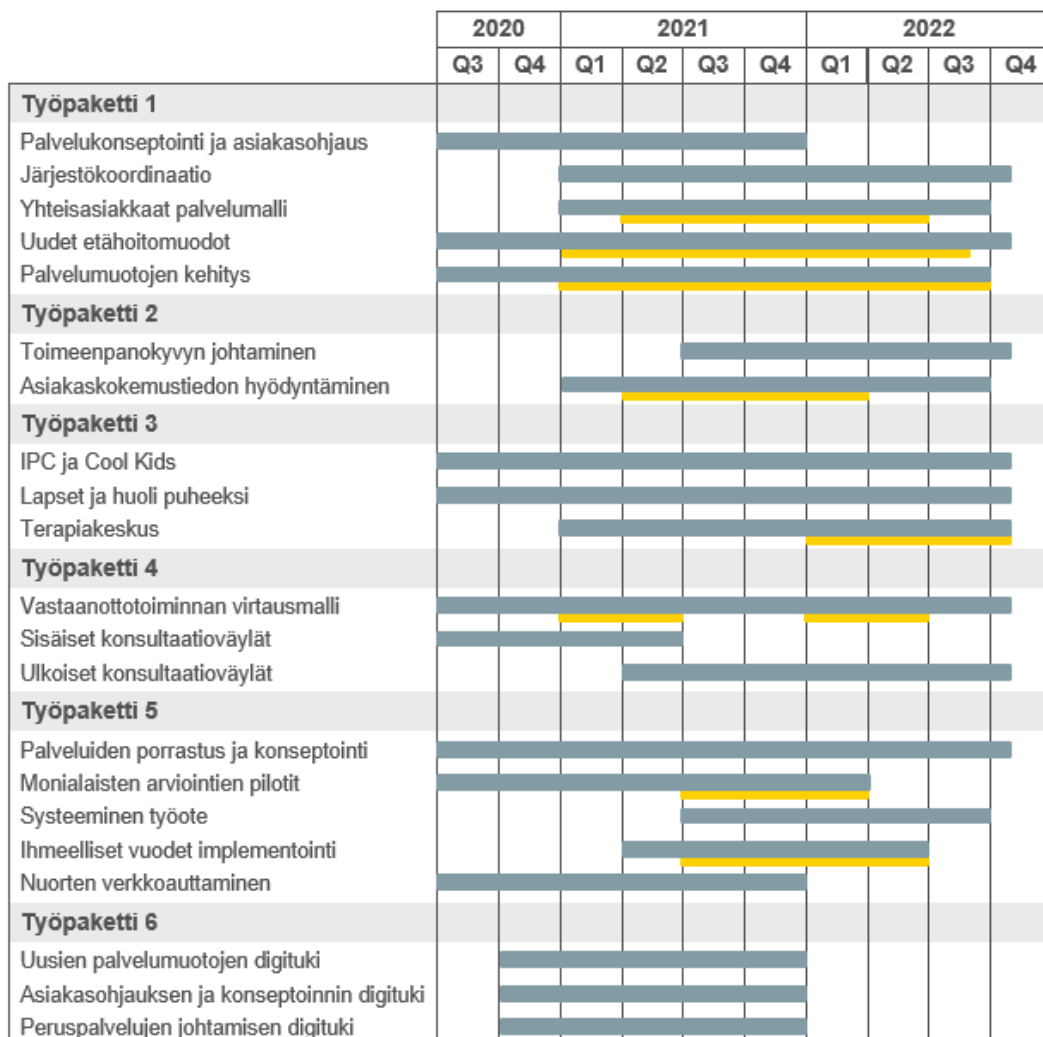
Työpaketti	Rajaukset ja riippuvuudet suhteessa rakenneuudistushankkeeseen
TP 1. Palvelukonseptien kehitys ja asiakasohjauksen malli	Työpaketti tarvitsee tuekseen rakenneuudistushankkeessa toteutettavat alueellisen tietojohdamisen kehittämishanke, strategista johtamista tukevien järjestelmien kehittämishanke (osa-alue 2) sekä asiakasohjauksen, sähköisen ajanvarauksen ja etäpalveluiden kehittämisen Kymenlaakson maakunnan alueella- hanke (osa-alue 3), sekä PATA - Asiakaspalvelukeskus hanke (osa-alue 4). Tähän kokonaisuuteen liittyvät oleellisesti myös Kumppanuusmallit järjestämisessä ja tuotannossa - kotihoidon mallit - hanke ja turvallinen koti konsepti sekä Apotti Gap -analyysi (osa-alue 3).
TP 2. Johtaminen	Työpaketissa nojaututaan rakenneuudistushankkeessa osa-alueella 2 toteutettaviin hankkeisiin, toimintatapojen ja kulttuurin muutoksen rakentaminen, alueellisen tietojohdamisen kehittämishanke, strategista johtamista tukevien järjestelmien kehittämishanke, asiakaskokemuksen johtamisen kehittämishanke, yhteistyöalueen yhteistyömallit kehittämishanke, verkostojohdamisen kehittämishanke ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) toimintamallien kehittäminen -hanke, monitoimialaisten yhdyspintojen kehittämishanke.
TP 3. Mielenterveysstrategia ja ennakoiwa työ	Työpaketissa kytkeydytään ERVA-tasoiseen kehittämiseen rakenneuudistushaun osa-alueen 4 terapiakeskushankkeessa. Rajaukset sote-keskus- ja rakenneuudistushankkeen välillä määräytyvät HUS:n esityksen mukaisesti. Myös osa-alueen 2 verkostojohdamisen kehittämishanke ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) liittyy kokonaisuuteen sekä monitoimialaisten yhdyspintojen kehittämishanke.
TP 4. Vastaanotto toiminnan virtausmalli ja konsultointimallit	Rakennuudistuksen osa-alueella 2 tehtävä monitoimijaisten yhdyspintojen kehittämisen hanke luo struktuurin konsultaatiomallien kehittämistyölle. Alueellisen tietojohdamisen kehittämishanke varmistaa tarvittavan tietopohja tämän työpaketin kehittämistyölle (osa-alue 2). Työpakettiin liittyy vahvasti asiakasohjauksen, sähköisen ajanvarauksen ja etäpalveluiden kehittäminen Kymenlaakson maakunnan alueella- hanke (osa-alue 3) sekä PATA - Asiakaspalvelukeskus hanke (osa-alue 4).
TP 5. Perhekeskus	Rakennuudistushankkeen toteutuksesta tarvitaan kehittämistoimenpiteitä osa-alueen 2 alueellisen tietojohdamisen kehittämishankkeesta, asiakaskokemuksen johtamisen kehittämishankkeesta, monitoimialaisten yhdyspintojen kehittämishanke, verkostojohdamisen kehittämishankkeesta ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) toimintamallien

	kehittäminen -hankkeesta. Myös asiakasohjauksen, sähköisen ajanvarauksen ja etäpalveluiden kehittäminen Kymenlaakson maakunnan alueella- hanke (osa-alue 3) sekä PATA - Asiakaspalvelukeskus hanke (osa-alue 4).
TP 6. Digipalvelujen käyttöönoton tuki	Digitaalisten kokonaisuuksien rahoitus on kytketty rakenneuudistushankkeeseen. Luvussa 3.2 on kuvattu kaikki hankkeen digiratkaisujen paketit, joiden toteutus on rakenneuudistushaun hankehakemuksessa (osa-alue 3) ja sen liitteissä. Tähän kokonaisuuteen liittyvät oleellisesti myös Kumppanuusmallit järjestämisessä ja tuotannossa - kotihoidon mallit - hanke ja turvallinen koti konsepti.
Hankehallinto	Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hankkeen toimeenpanon etenemisen seuranta ja tuki toteutetaan rakenneuudistushankkeesta osa-alue 1 hankekoordinaatio ja – hallinto.

**Taulukko 2:** Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen rajaukset ja riippuvuudet suhteessa rakenneuudistushankkeeseen

## 2.4 Aikataulu

Hankehallintoon tarvittavan henkilöstön rekrytointi käynnistetään niin pian kuin mahdollista. Operaatiivisesti sosiaali- ja terveyskeskushanke käynnistyy loppukesästä 2020 ja hankesuunnitelman luvussa 3.2 esitellyt työpaketit käynnistetään syksyllä 2020.



**Kuva 2:** Kymenlaakson tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen työpakettikohtainen aikataulu. Harmaat pylväät kuvaavat kehitystoimen ajoittumista ja keltaiset pylväät kuvaavat pilotointien ajoittumista.

Kuvassa 2 esitetään pelkistetysti hankkeen työpakettien toimenpidekokonaisuudet. Harmaat palkit kuvaavat ajankohtaa, milloin toimenpiteen kehitystyö tapahtuu ja keltaiset palkit kuvaavat pilotointien ajoittumista kehityskäyrälle. Toimenpiteiden etenemisestä ja hyötytavoitteiden toteutumisesta raportoidaan kootusti arviointisuunnitelmassa esitetyllä tavalla.

Hankkeen aikataulu rakentuu vuositason seuraavanlaisesti:

- Syksyllä 2020 käynnistetään työpaketit ja laaditaan tarkempi työpakettikohtainen aikataulu. Kehitystyö keskittyy erityisesti palvelukonseptointiin ja asiakasohjauksessa tehtävään työhön. Saatavuuden kannalta keskeisen vastaanotto toiminnan virtausmallin kehittäminen aloitetaan myös niin pian kuin mahdollista. Sosiaali- ja terveyskeskuksen digitaalisten ratkaisujen tuen aloitus on riippuvainen rakenneuudistushaun etenemisestä, mutta ensimmäisissä ratkaisujen käyttöönotto on mahdollista jo syksyllä 2020.
- Vuoden 2021 ensimmäisellä puolella aloitetaan suurin osa hankkeessa tehtävistä pilotoinneista toteutetun kehitystyön pohjalta. Tässä vaiheessa on kriittistä seurata pilottien etenemistä ja tehdä muutoksia toimintamalleihin jatkuvan kehityksen periaatteita noudattaen. Syksyllä 2021 saadaan ensimmäiset raportit pilotointien tuloksista ja malleja kehitetään näiden havaintojen perusteella.
- Vuonna 2022 usean pilotoinnin toiset vaiheet toteutetaan ja panostetaan kehitystyön jalkauttamiseen osaksi omaa toimintaa. Toiminnan viimeiset kehityssprintit toteutetaan ja valmistaudutaan laatimaan vuoden loppuun mennessä loppuraportti hankkeessa tehdystä kehitystyöstä ja hyötytavoitteiden toteutumisesta.

## 2.5 Toimenpiteet

Tässä luvussa esitellään kuuden työpaketin tarkempi sisältö. Luvun lopussa tarkastellaan työpakettien toimenpiteitä suhteessa hyötytavoitteisiin.

### 1. Palvelukonseptien kehitys ja asiakasohjauksen malli

Työpaketissa tehdään määrittely ja konseptointi sille, mitä palveluita sote-keskuksessa tarjotaan, missä muodossa, mille asiakasryhmälle ja missä vaiheessa. Toimenpiteet jakautuvat asiakasohjauksessa ja konseptoinnissa tehtävään kehitystyöhön sekä uusien ja kehitettävien vastaanotto- ja toimintamallien kehittämiseen, mallien pilotointiin ja käyttöönottoon.

#### *Asiakasohjauksessa ja palvelukonseptoinnissa tehtävät toimenpiteet*

Työpaketilla taataan asiakkaiden tarvelähtöiseen segmentointiin perustuva asiakaslähtöinen ja monialainen keskitetyn asiakasohjauksen toiminta Kymssotessa. Asiakasohjauksen avulla luodaan kyvykkyys tunnistaa paljon palveluita käyttävät, suurten sairausryhmien riskiryhmät ja päiväasiakkaat. Työpaketissa kehitetään näille segmenteille palvelukonseptit ja asiakasohjauksen mallit.

Palvelukonseptit konkretisoituvat segmenttikohtaisina hoitopolkuina sosiaali- ja terveyskeskuksen, kuntien ja kolmannen sektorin palveluissa. Kehitystyössä palvelut porrastetaan ja määritellään sen mukaan, mitä palveluja segmenttiperusteisesti asiakkaille tarjotaan, missäkin vaiheessa. Kehitystyössä profiloidaan alueen sosiaali- ja terveyskeskukset ja tarkastellaan mm. niiden aukioloaikoja ja palvelutarjoamaa. Palvelukonseptien kehitystyö on tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen läpileikkaava toimenpide, jossa hyödynnetään hankkeen eri työpaketeissa kehitettäviä digitaalisia palveluja, uusia palvelujen tuottamismuotoja sekä tuodaan kunnat ja kolmannen sektorin toimijat osaksi hoitopolkuja.

Asiakasohjauksen kehittämistyössä rakennetaan kyvykkyyttä tunnistaa eri asiakassegmenttejä, erityisesti eri riskiryhmään kuulumista. Segmenttien tunnistamisen pohjalta kehitetään toimintamalli ja käytännöt, miten ”tunnistamisherätteitä” pystytään hyödyntämään asiakasohjauksessa. Lisäksi pal-

jon palveluita käyttävien henkilöiden tukemiseksi kehitetään ja pilotoidaan ”Yhteisasiakkaat” -palvelumalli. Mallissa tämän segmentin asiakkaille nimetään oma asiakasohjaaja takaamaan riittävän hoidon ja palvelun saanti. Yhteisasiakkaat palvelumallissa toimivien asiakasohjaajien määrää nostetaan porrastetusti, asiakastarpeen ja vaikuttavuuden mukaan. Kehitystyössä hyödynnetään palvelumuotoilua, Leaniä ja kehittyneen data-analyysin menetelmiä tarpeen mukaisesti.

Palvelukonseptien ja asiakasohjauksen kehittämisen työpaketissa kootaan kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistävät toimijat osaksi sosiaali- ja terveystieteiden palveluvalikoimaa. Tiedot toimijoista kerätään systemaattisesti yhdelle alustalle, järjestötietopalveluun, joka liitetään suoraan Kymnsoten palvelualustaan. Tämän uuden väylän myötä kolmannen sektorin palveluja pystytään hyödyntämään sekä palvelukonseptien suunnittelussa että niiden piiriin ohjautumisessa.

#### *Vastaanotto- ja toimintamalleihin kohdistuvat toimenpiteet*

Vastaanotto- ja toimintamallien kehittämisessä toimenpiteet jakaantuvat sekä etävastaanoton erilaisten toimintamallien että tuotannon palvelumuotojen kehittämiseen.

Erilaisia tapoja toteuttaa etävastaanotto kehitetään ja pilotoidaan viidessä eri ammattiryhmässä: lääkärit, sairaanhoitajat, mielenterveys- ja päihdehoitajat, fysio-/toimintaterapeutit ja aikuissosiaalityöntekijät. Kehitystyössä pureudutaan vastaanottomuotojen sisällölliseen kehittämiseen ja mahdollisimman laaja-alaiseen jalkauttamiseen. Lisäksi mallinnetaan etävastaanottojen mahdollisuus toimia jatkuvan palvelun piirissä olevien asukkaiden tukena esim. hoivalaitokset, kotihoito. Etäpalveluihin luodaan hoitotakuun vaatimusten mukainen palvelulupaus.

Palvelumuotojen kehitystyö kohdistuu erityisesti kuntoutuksen, omaishoidon, ryhmätoiminnan ja liikkuvien palveluiden kehittämiseen.

Kuntoutuksen saavutettavuuden parantamiseksi lisätään asiakasohjauksen kautta tapahtuvia suoravastaanottoja. Tällä hetkellä perustason kuntoutuksen palveluihin ohjaututaan pääasiassa lääkärin läheteellä. Suoravastaanottojen volyymin lisääminen mahdollistuu nykyresurssien kohdentumista parantamalla. Suoravastaanoton ja asiakasohjauksen yhteistyön kehittäminen toteutetaan palvelumuotoilun avulla. Suoravastaanottojen volyymin lisääminen mahdollistuu nykyresurssien kohdentumista parantamalla.

Ryhmämuotoista tukea kehitetään matalan kynnyksen ryhmätoimintakokeiluina. Tavoitteena on mallintaa ja kokeilla mielenterveysongelmiin, päihteisiin ja elintapaohjaukseen kohdentuvia ryhmämuotoisia tukimuotoja. Kehittämistyön myötä pystytään ennen kaikkea luomaan uusia ennakoivia tukitoimenpiteitä ja lisäämään matalan kynnyksen mielenterveyspalveluiden saatavuutta.

Omaishoidon piirissä olevien asiakkaiden seurantakäyntien ja yhteydenpitomenetelmien kehitystyön tavoitteena on tunnistaa omaishoidon asiakkaiden ja omaishoitajien tukitarpeita, jonka myötä omaishoitajien arjen jaksamista ja sujuvoittamista voidaan ennakoita ja tukea.

Palvelujen konseptoinnin kehittämisessä tarkastellaan liikkuvien palveluiden mahdollisuuksia suun terveydenhuollossa sekä kehitetään mobiilipalveluiden tuottamisen edellytyksiä. Tarkoituksena on tuoda matalan kynnyksen palvelut asiakkaan luokse.

## **2. Johtaminen**

Johtamisen työpaketti jakaantuu kahteen kokonaisuuteen. Työpaketissa kehitetään peruspalveluiden toimeenpanokykyä ja verkostomaista johtamista. Lisäksi tuodaan asiakaskokemustiedon hyödyntäminen osaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämistä.

#### *Toimeenpanokyvyn kehittämisen toimenpiteet*

Henkilöstön johtamisen kehitystyön ytimessä ovat dialoginen johtaminen ja lähiesimiestyön tukeminen. Konkreettisesti tämä tarkoittaa kehitystoimintaa, jossa rakennetaan yhteinen näkemys toimintatavoista ja siitä, miten lähiesimiestyötä tuetaan muutoksien läpiviennissä. Alueen sosiaali- ja

terveyskeskuksen palveluihin laaditaan suoritekäsikirja, jonka myötä palvelujen väliset kirjaamistavat yhtenäistetään. Tällä toimenpiteellä edistetään palveluverkon johtamisen tueksi tarvittavan laadukkaan tietovarannon rakentumista.

#### *Asiakaskokemuksen kehittämisen toimenpiteet*

Asiakaskokemuksen kerääminen ja sen hyödyntäminen tuodaan osaksi sosiaali- ja terveyskeskuksen kehittämistyötä. Sote -rakenneuudistushankkeessa toteutettavasta asiakaskokemuksen johtamisen kehittämistyötä hyödynnetään osana tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen johtamista. Sosiaali- ja terveyskeskushankkeessa asiakaskokemuksen mittaamista ja siitä saatavan tiedon hyödyntämistä sovelletaan hankkeessa kehitettävissä asiakasprosesseissa. Asiakkaan kokemaa vaikuttavuutta mallinnetaan osana yhteisasiakkaat palvelumallia.

### **3. Mielenterveysstrategia ja ennakoiva työ**

Työpaketissa kehitetään, koulutetaan ja käyttöön otetaan useita kansallisesti vaikuttavia malleja. Työpaketti koostuu kolmesta kokonaisuudesta: IPC ja Cool Kids -menetelmien koulutus ja implementointi, lapset- ja huoli puheeksi mallien jatkokehittäminen ja levittäminen ja osallistuminen HUS-alueella tapahtuvaan terapiakeskuksen kehittämiseen.

#### *IPC / Cool kids:*

Tulevaisuuden sote-keskus ohjelman hankeoppaan mukaisesti Kymsoten alueella parannetaan lasten ja nuorten varhaisen psykososiaalisen tuen saatavuutta ottamalla käyttöön IPC ja Cool Kids lyhytterapia menetelmät. Työpaketissa koulutetaan 40-60 oppilashuollon ja nuorten matala -yksikön henkilökuntaa IPC-menetelmäosaajiksi sekä mallinnetaan tukirakenteet menetelmän implementoinnille. Tämä tarkoittaa myös koulutuksen saaneiden osaajien menetelmätyönohjauksen toteuttamista osana työpakettia. Työ tehdään yhteistyössä HUS nuorisopsykiatrian kanssa. Kaikki alueen kunnat ovat sitoutuneet menetelmäkäyttöön. IPC-menetelmä käyttöönoton lisäksi työpaketissa vahvistetaan lasten ja nuorten ahdistuneisuushäiriöiden varhaiseen tukemiseen suunnattua Cool Kids menetelmäosaamista. Cool Kids menetelmäosaamisen käyttöönotto aloitetaan erikoissairaanhoidon työntekijöiden kouluttamisella menetelmäosaajiksi.

THL:n aluekoordinaattori Miia Ståhlen ja HUS nuorisopsykiatrian avustuksella on laadittu alustava toimintasuunnitelma, jolla nuorten psykososiaalisten menetelmien käyttöönotto saadaan Kymsoten alueella hankeaikana pilotoitua ja käyttöön otettua osaksi perustason nuorten mielenterveyspalveluita. THL:n aluekoordinaattori Miia Ståhle on laatinut neuvotteluista muistion liitteineen, jossa käyttöönottoa ja sen prosessia on kuvattu tarkemmin.

#### *Lapset ja huoli puheeksi:*

Lapset puheeksi –menetelmäkoulutusta ja –toimintamallia jalkautetaan palveluihin, joissa aikuisella todetaan mielenterveyden, päihteidenkäytön tai muun terveydentilan muutosta. Menetelmän tarkoituksena on ennaltaehkäistä perheen ongelmia ja auttaa vanhempia sekä muita lapsen kanssa arjessa toimivia henkilöitä tukemaan lapsen suotuisaa kehitystä silloin, kun lapsen kehitysympäristössä on ongelmia.

Puheeksiottamisen taito on sote-ammattilaisille välttämätön. Huolen puheeksiottaminen vaatii rohkeutta, sekä kykyä kohdata ihminen kunnioittavasti ja suoraan. Kymenlaaksossa on kehitetty edelleen THL:n lanseeraamaa Huoli puheeksi-koulutusta (Askel puheeksiottamiseen), mutta koulutusta ei ole toistaiseksi tarjottu koko maakunnan alueella. Nyt koulutuksen kehittämistä jatketaan ja se jalkautetaan osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksia.

#### *Terapiakeskus*

Terapiakeskustoiminnan kehittämistyössä sote-keskusten ja erikoissairaanhoidon yhteistyössä kehitetään malli, jonka avulla potilaat ohjataan matalalla kynnyksellä mahdollisimman oikeantasoiseen psykososiaaliseen hoitoon. Hoidon vaikuttavuutta seurataan Erva-tasoisella laaturekisterillä.

Terapiakoordinaatio ja vaikuttavuuden seuranta rakennetaan aluekohtaisesti yhteistyössä HUS psykiatrian kanssa. Lisäksi hankkeessa koulutetaan alueen henkilökuntaa uusiin lyhytterapiamenetelmiin sekä tuetaan näiden käyttöönottoa työhohjauksilla ja konsultaatioilla. Koulutusmäärät ja -aikataulut sovitaan Kymsoten ja HUS psykiatrian välillä. Esitetty työpaketti toteutetaan tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeessa, sen ollen osa matalan kynnyksen vaikuttavien psykososiaalisten hoitojen laaja tarjonta perustasolta, Erva-alueen yhteishanketta, jota hallinnoi HUS.

#### **4. Vastaanottotoiminnan virtausmalli ja konsultointimallit**

Verkostomaisen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusmallin myötä uusia konsultointimalleja tulee kehittää eri yhdyspintojen välille ja vastaanottotoiminnan tulee toimia tehokkaasti. Vastaanottotoiminnan virtausmallin kehittämisessä ja käyttöönotossa luodaan Kymenlaakson terveysasemille hoidon saatavuutta parantava toimintamalli. Lisäksi työpaketissa rakennetaan sosiaali- ja terveyskeskuksille edellytykset monialaiseen ja integroituun konsultaatioon, jotka jakaantuvat sisäisiksi ja ulkoisiksi toimenpiteiksi.

##### *Vastaanottotoiminnan virtausmallin kehittäminen, pilotointi ja jalkauttaminen*

Työpaketissa kehitetään ja pilotoidaan toimintamalli, jossa yhdellä lääkärillä on vastuullaan useampi hoituhuone, joissa sairaanhoitajat vastaanottavat potilaita. Tästä johtuen toimintamallista käytetään nimitystä ”monihuonemalli”. Toiminnallisesta näkökulmasta sairaanhoitaja ottaa vastaan potilaan ja tekee tälle esihaastattelun, tutkimukset ja antaa hoito-ohjeet. Mikäli sairaanhoitaja toteaa käynnillä lääkäritarpeen, malliin nimetty konsultoiva lääkäri on mahdollista kutsua hoituhuoneeseen. Sairaanhoitaja pystyy kommunikoidaan suoraan lääkärille potilaasta tehdyt havainnot, jolla joudutetaan käynnin valmistumista ja potilaiden kokonaisvirtausta. Muualla Suomessa käytössä olevien samankaltaisten mallien parhaita käytäntöjä hyödynnetään kehitystyössä osana Kymenlaaksoon soveltuvaa toimintamallia. Mallin kehittämistyöllä varmistetaan alueen lääkäriresurssien optimaalinen hyödyntäminen. Malli levitetään hankkeen aikana porrastetusti alueen sosiaali- ja terveyskeskuksiin.

##### *Sisäisten väylien toimenpiteet*

Sisäisessä kehitystyössä konsultaatiotäylyä kehitetään ja käyttöönotetaan ensisijaisesti vastaanottotoiminnan ja kuntoutuksen, vastaanottotoiminnan ja sosiaalityön, vastaanottotoiminnan ja kotihoidon, sekä perhekeskuspalveluiden ja sosiaali- ja terveyskeskuksen välillä. Tarkemmat konsultoinnin kehitystyön prosessit/toimintamallit tarkentuvat hankkeen konseptointivaiheessa.

##### *Ulkoisten väylien toimenpiteet:*

Erityistason palveluihin kehitettävistä konsultaatiomalleista keskeisimmät ovat erikoissairaanhoidon ja lastensuojelun konsultaatiotäylyt. Sosiaali- ja terveyskeskukseen varmistetaan etenkin psykiatrian, sisätautien ja kuntoutuksen erikoisalojen konsultointimahdollisuudet. Lisäksi selvitetään, tukisiko ”läheteperehdytysmateriaali” selkeämpien tai laadultaan parempien läheteiden laatimisesta. Kuntien palveluihin kehitettävistä konsultointimalleista keskeisimmät koskevat työllisyys- ja sivistystoimen palveluita. Sosiaali- ja terveyskeskuksesta tulee helpottaa asiakkaan pääsemistä työllistämistä edistävän toiminnan piiriin. Kehittämistyön avulla selvitetään toimintamallit ja kanavat tälle yhteistyölle. Konsultointikäytänteitä sivistystoimen osalta rakennetaan osana perhekeskuksen monialaisen arvioinnin työpaketteja.

#### **5. Perhekeskus**

Perhekeskuksen työpaketissa jatketaan jo käynnissä olevaa kehitystyötä, kuten kuvattiin hakemuksen luvussa 2.3. Työpaketti jakaantuu viiteen kokonaisuuteen: palveluiden porrastamiseen ja konseptointiin, monialaisen arvioinnin pilotteihin, systemisen työotteen kehittämiseen, näyttöön perustuvien menetelmien implementointiin ja nuorten verkkoauttamiseen. Perhekeskustoimintaan liittyvää asiakasohjauksen kokonaisuutta kehitetään osana asiakasohjauksen, ajanvarauksen ja

etäpalvelujen kehittämisen sekä generisen asiakasohjauksen (PATA) kokonaisuutta (sote -rakennuudistus).

#### *Palveluiden porrasteisuus ja konseptointi*

Työpaketissa on tarkoituksena muuttaa varhaisen tuen palveluiden työmuotoja vastaamaan paremmin monimuotoistunutta asiakastarvetta. Työpaketissa mallinnetaan ja käyttöön otetaan asiakastarpeeseen kohdennettuja työmuotoja, toimintamalleja ja -tapoja kasvatukseen ja perheneuvontaan (vanhemmuuden tuki, eroauttaminen, mielenterveydentuki), perhetyöhön ja lapsiperheiden sosiaalityöhön. Myös lasten kehityksellisten palvelujen työmuodot mallinnetaan. Lasten mielenterveyden varhaisen tuen kokonaisuus rakentuu yhteensovittamalla kehityksellisten palvelujen ja kasvatukseen ja perheneuvonnan toimintamalleja ja työmuotoja. Tarkoituksena on rakentaa palveluihin tuen porrasteisuuteen perustava palvelurakenne. Kasvatukseen ja perheneuvonnan ja sosiaalityön porrasteisuuden kansalliset suositukset ohjaavat konseptoinnin työtä.

#### *Monialaisen arvioinnin pilotoinnit*

Lasten kehityksellisten palveluiden pilotissa pyritään palveluihin ohjautuvien lasten ja heidän perheidensä hoidon ja palvelujen tarpeen arvioinnin varhentamiseen ja tehostamiseen. Arviointi mallinnetaan interventioksi, joka tehostaa palveluohjausta, perheiden hoidon tarpeen määrittelyä ja oikea-aikaista hoidon saantia. Lapsen varhaisempi mielenterveyden tuki vahvistuu osana kehityksellisten palvelujen kokonaisuutta.

Lapsiperheiden sosiaalityön monialaisen arvioinnin pilotoinnissa kokeillaan perhetyötä arvioinnin tuottamisen välineenä. Pilotoinnin avulla arvioidaan vahvistaako perhetyön nopeampi aloitus perheen tilanteen kohenemista ja samalla mallinnetaan perhetyön tapaa toteuttaa perheen kotona tehtävää arviointia, osana sosiaalihuoltolain palvelutarpeen arviointia. Osana pilotointeja huomioidaan yhdyspinnat varhaiskasvatukseen ja koulun sekä kuntien muiden palveluiden kanssa. Myös aikuispalveluiden integroiminen yhteistyöhön huomioidaan mallia kehitettäessä.

Yksi lapsi- yksi tilannekuva -digitaalisen asiakassuunnitelman kehittäminen osana SAP asiointialustaa on osa monialaisen arvioinnin pilotointien kehittämistyötä. Kehittämistyö kuuluu digikokonaisuuteen, joka rahoitetaan osana rakennuudistushanketta.

Puheterapiaosaamisen vahvistamista pilotoidaan varhaiskasvatuksessa. Tavoitteena on luoda tehokas malli puheentuottamisen tukemiseksi varhaiskasvatuksessa. Tavoitteena on arvioida, saadanko puheterapian jalkauttamisesta varhaiskasvatukseen hyötyjä vaikeimpien puheentuottamisen pulmien ennakkolisessa tunnistamisessa.

#### *Systeeminen työote*

Systeemisen lastensuojelun tiimimalli on THL:n kouluttama ja tukema hyvä käytäntö, jonka avulla ymmärrys perheen kokonaistilanteesta omassa elinympäristössä sekä asiakkaiden osallisuus palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa lisääntyy. Toimenpiteen tavoitteena on ulottaa systeemistä työtettä myös muihin perhekeskuksen lasten ja perheiden palveluihin.

#### *Näyttöön perustuvat menetelmät, ihmeelliset vuodet implementointi*

Työpaketissa vahvistetaan näyttöön perustuvan menetelmän ihmeelliset vuodet implementointia Kymenlaaksossa. Työpaketilla vahvistetaan lasten, nuorten ja perheiden parissa työskentelevien ammattihenkilöiden osaamista ihmeelliset vuodet - menetelmän käytöstä. Hankkeessa toteutetaan menetelmään liittyvää koulutusta ja koordinoitua ryhmätoiminnan toteutumista. Implementoinnilla jatketaan vuoden 2017-2018 menetelmän juurruttamistyötä.

#### *Nuorten verkkoauttaminen*

"Onks tää normaalia?" huolitesti ja chat pilotoidaan kasvatukseen ja opetustoimen, sosiaali- ja terveystoimen, seurakunnan, nuorisotyön ja järjestöjen yhteistoimintana koko Kymenlaakson alueelle. Kehittäminen sisältää yhteistyön ja toimintamallin kehittämisen sekä uuden alueellisen ja toimialoja

yhdistävän verkkoauttamiskokeilun toteuttamisen. Nuorten verkkoauttamiskokeilussa hyödynnetään sosiaalista mediaa, huolien testausta verkossa, auttavia videoita ja tekstejä verkossa, chattiä ja yhteydenottopyyntöä. ”Onks tää normaalia?” -pilotointi kuuluu digikokonaisuuteen, joka rahoitetaan osana rakenneuudistushanketta. Mallin rakentamisen ja käyttöönoton tuki kuuluu tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hankkeen toimenpiteisiin.

## **6. Digipalvelujen käyttöönoton tuki**

Työpaketissa tuodaan rakenneuudistushaussa tehtävien digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton tuki tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeelle. Työpaketti koostuu kokonaisuudessaan digitaalisten ratkaisujen käyttöönottamisesta sosiaali- ja terveyskeskuksen toimintaan. Jokaisesta tässä työpaketissa kuvatusta digitaalisen ratkaisun kehittämistyöstä löytyy kuvaus rakenneuudistushankkeen hakemuksesta tai sen liitteistä. Työpaketti jakautuu kolmeen kokonaisuuteen: uusien palvelumuotojen, asiakasohjauksen ja palvelukonseptoinnin ja peruspalvelujen johtamisen tukeen.

### *Uusien palvelumuotojen tuki*

Uusien palvelumuotojen tuessa tuodaan uusia digitaalisia ratkaisuja osaksi peruspalveluiden tuottamista. Tämä sisältää:

- Yhdistysinfo.fi liittämisen Kymsoten palvelualustaan, jonka avulla järjestöt ja kolmannet osapuolet saadaan konkreettisesti osaksi palvelupolkuja.
- Kelan omatietovarannon hyödyntämisen lakien ja asetusten sallimissa rajoissa. Tavoitteena, että kansalaisten tuottama tieto voidaan ottaa osaksi palveluprosesseja Kelan ja Kymsoten yhteistyösopimuksen luomien raamien puitteissa. Kymsote on valmis kehittämissyhteistyöhön muiden sairaanhoitopiirien kanssa Kela yhteistyössä.
- Uusien näkymien tuomisen palveluihin asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon takaamiseksi. Konkreettisimmin tämä tapahtuu Asiakas 360 näkymän tavoitteena on luoda digitaaliset edellytykset asiakkaan ohjaamiseen palveluun tai digitaalisiin toimintoihin, jotka hänen asiakaspolulleen ovat tarkoituksenmukaiset. Asiakas 360 luo näkymät asiakkaille ja ammattilaisille kuvaamalla erilaiset palvelut ja digitaaliset asiakasprosessit osana asiakkuuden hallintaa ja ohjausta.
- Rakenneuudistuksen tietojohdamisen työpaketissa tehtävän ”mielenterveys- ja päihdeongelmaisten hoitopolku” sekä ”yksi lapsi, yksi tilannekuva” näkymien luomisen. Nämä tuodaan osaksi peruspalveluiden digitaalisia ratkaisuja ja ne antavat kattavan näkymän asiakkaan palvelujen nykytilanteesta sekä mahdollistavat entistä tehokkaamman moniammatillisen otteen peruspalveluissa.

### *Asiakasohjauksen ja palvelukonseptoinnin tuki*

Asiakasohjauksen ja palvelukonseptoinnin tueksi tuodaan digitaalisia ratkaisuja entistä vaikuttavampien palvelupolkujen kehittämiseksi. Asiakasohjauksen toimintoja keskitetään ja asiakasrajapintaan tuodaan digitaalisia ratkaisuja monipuolisemman asiakaspalvelun toteuttamiseksi. Tämä sisältää:

- Sähköisen ajanvarauksen laajentamisen merkittävästi nykyisestä. Tällä hetkellä on ollut käytössä ainoastaan sähköinen ajanvaraus hoitajan vastaanotoille ja yhteydenottopyynnön lähettäminen omalle terveysasemalle.
- Asiakasohjaukseen tuotavan keskitetyn yhteyskeskushakemiston, jolla pystytään sekä yhdistämään palvelunumerot, että konsolidoimaan puhelinpalvelut yhteen järjestelmään. Tämä mahdollistaa uudenlaiset asiakasohjauksen palvelut tasapuolisesti koko Kymsoten alueella.
- Omaolo-palvelun käyttöönottamisen ja kehittämisen. Kymsote osallistuu rakenneuudistushankkeessa kirjoitetusti Omaolon yhteiskehittämiseen Sote-Digi Oy:n ja muiden kehittäjäorganisaatioiden kanssa. Palvelu integroidaan käyttöönotettavien toimintojen osalta Kymsoten toiminnanprosesseihin ja tietojärjestelmiin.



- Turvallinen koti konseptin myötä rakennettavan yhteisen mallin ja etähoidon konseptien käyttöönoton peruspalveluihin. Työllä taataan ikäihmisten pidempään kotona asumisen mahdollisuudet. Yksi kehitettävistä kohteista on digitaalisen palvelutoiminnan keskus, jonka kautta hoidetaan aluksi arviolta 5 400 etähoivan käyntiä kuukausittain.
- Erilaisten etämittaus- ja seurantalaitteistojen kytkemisen osaksi palveluprosessia ja näkymiä ja asiakaskohtaisesti asetettujen seurantatietojen analysointia asetettujen seurantaparametrien ja kriteerien mukaisesti.
- Nuorten verkkoauttamiseen suunnattavat matalan kynnyksen verkkoauttamisen ”Huoli Chat” konseptit. Käyttö toteutetaan sosiaali- ja terveydenhuollon, kasvatus- ja opetustoimen, seurakunnan ja järjestöjen yhteistoimintana.
- Hankkeen työpaketin 1 etäpalvelumuotojen (lääkäri, sairaanhoitaja, mielenterveys- ja päihdehoitaja, fysio- / toimintaterapeutti ja aikuissosiaalityöntekijä) pilotoitien etäpalveluyhteyden tuen.

#### *Peruspalvelujen johtamisen tuki*

Peruspalvelujen johtamisen tuessa tuodaan välineitä sosiaali- ja terveyskeskuksen kustannustehokkaampaan ja vaikuttavampaan johtamiseen. Ratkaisut poistavat manuaalisesti tehtävää työtä, nostavat kirjausten laatua ja siirtävät resursoinnissa painopisteen kokonaisuuksien optimointiin. Tämä sisältää:

- Resurssioptimoinnin analytiikkaratkaisun pilotoinnin. Tällä mahdollistetaan palveluverkon resurssisuunnittelu, suunnitelmien optimointi, kapasiteetin ja käyttöasteenhallinta, operatiivinen seuranta sekä kustannusseuranta.
- Aikuisten monialaisten palvelujen tilannekuvanäkymän. Tällä rakennetaan tilannekuva ja ymmärrys Kymenlaakson paljon palveluita käyttävien tilanteesta.
- Tietotyön modernisoinnin, jossa digitalisoidaan sosiaali- ja terveyskeskuksen hallintoa käyttöönottamalla sähköinen allekirjoitus ja laatimalla digitaalinen suoritekäsikirja yhteistyössä johtamisen työpaketin kanssa. Myös hoitajien mobiilikirjaustentoimintamallin käyttöä laajennetaan.
- Lääkäreiden sote-keskusratkaisun, jossa hyödynnetään ohjelmistorobotiikkaa diagnosoinnin tukena, tuodaan logistinen ratkaisu lääkärin perustarvikkeiden hyödyntämiselle ja rakennetaan tämän tueksi tiedolla johtamisen näkymä.
- Potilassiirtojen hallinnanratkaisun, jonka lopputuloksella Kymsotessa pystytään yhdistämään potilaita lähettävät ja vastaanottavat tahot. Ratkaisu toimii turvallisena kommunikaatioalustana yksiköiden välillä, ohjaa potilaan automaattisesti sopivaan jatkohoitopaikkaan ja sisältää integroidut tarkastuslistat turvallisempia siirtoja varten.
- Ohjelmistorobotiikan hyödyntämisen sote-keskuksen työssä, jolla varmistetaan älykkäästi muun muassa käyntien toteutuminen ja ulkokuntalaisten hoitoon oton syyn tarkastaminen.

#### 2.5.1 Saatavuus, oikea-aikaisuus, jatkuvuus

Saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden hyötytavoitteiden saavuttamiseksi tehdään toimenpiteitä kaikissa työpaketeissa. Keskeisimmät saatavuuden edistämiseen kohdentuvat toimenpiteet ovat etäpalvelujen konseptien sekä vastaanotto toiminnan virtausmallin kehittäminen ja pilotointi. Saatavuuden haasteeseen vastataan sekä aikuisille, että nuorille suunnatuilla lyhytterapioilla implementoinneilla. Oikea-aikaisuuden vahvistamisen toimenpiteenä toteutetaan erityisesti keskitetyn asiakasohjauksen kehittämistä sekä perhekeskustyöpaketissa porrastamalla palveluja. Jatkuvuutta varmistetaan toimivien kehittämistoimenpiteiden jalkauttamiseen panostamalla. Tämä varmistetaan kehittämällä muutoksen johtamista sosiaali- ja terveyskeskuksissa.

### 2.5.2 Ennaltaehkäisy ja ennakointi

Ennaltaehkäisyn ja ennakkoinnin hyötytavoitteen saavuttamiseksi tehdään toimenpiteitä kaikissa työpaketeissa. Toimenpiteitä ovat esimerkiksi huoli- ja lapset puheeksi menetelmien käyttöönotot, jotka vahvistavat ammattilaisten kykyä tunnistaa, ennakoida sekä reagoida asiakkaan sekä hänen perheensä ongelmiin, terveydellisen tai sosiaalisen riskin kohdatessa. Omaishoitoon kohdenne-tuilla toimenpiteillä vahvistetaan omaishoitajien tuen kokonaisuutta ja prosesseja, jotta ammattilaiset pystyvät varhaisemmin ennakoimaan riskejä, joita omaishoidon arjessa voi esiintyä. Riskiryhmien ja yhteisasiakkaiden tunnistaminen ja asiakkuuksien kokonaisvaltainen hoitaminen edistää ennakoivan työotteen vahvistumista ja estää tilanteiden eskaloitumista. Varhaisempi lyhyt-terapioiden käyttöönotto siirtää hoidollista painopistettä varhaisempaan vaiheeseen ja näin ennal-taehkäisee pitkällä aikavälillä raskaampien palveluiden käyttöä.

### 2.5.3 Laatu ja vaikuttavuus

Laadun ja vaikuttavuuden hyötytavoitteen edistämiseksi on toimenpiteitä erityisesti johtamisen, mielenterveysstrategian, perhekeskuksen ja digipalvelujen työpaketeissa. Näyttöön perustuvien menetelmien sekä vaikuttavien lyhytterapioiden kehittämistyö ja käyttöönotto yhdenmukaistavat varhaisemman vaiheen hoitoa. Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä tuo esille asiakkaan kokemaa palvelun laatua. Suoritekäsikirjan laatiminen varmistaa kirjaamisen yhdenmukaisuutta ja parantaa asiakas- ja potilastiedon laatua. Rakennemuutoshankkeessa luota-valla tietojohdamisen toimintamallilla luodaan pohjaa laadun ja vaikuttavuuden hyötytavoitteen seurantaan ja kehitystyön johtamiseen tiedon avulla. Johtamisen kehittämisen avulla varmistetaan kehittämistoimenpiteiden jalkautuminen tuotantoon.

### 2.5.4 Monialaisuus ja yhteentoimivuus

Monialaisuuden ja yhteentoimivuuden hyötytavoitteen edistämiseksi toteutetaan toimenpiteitä kai-kissa työpaketeissa. Etäpalvelujen kehittämisen toimenpiteillä vahvistetaan ja nopeutetaan konsul-taatiomahdollisuuksia eri ammattilaisten välillä. Sisäisten ja ulkoisten konsultaatioväylien kehittämisellä vahvistetaan integraatiota eri toimialojen ja organisaatioiden ammattilaisten välillä. Perhekeskuskehittämisessä monialaisuutta vahvistetaan perhekeskustoimintamallia jatkokehittä-mällä. Monialaisen arvioinnin mallin kehittäminen vahvistaa eri ammattilaisten yhteistä työtä niin sosiaali- ja terveyspalveluiden, kuin kuntien sivistystoimen välillä. Järjestöyhteistyö vahvistaa mo-nialaisuutta ja moniäänisyyttä sekä tulevaisuuden sote- keskuksen, että perhekeskuksen kehittä-mistyössä.

### 2.5.5 Kustannusten nousun hillintä

Sosiaali- ja terveyskeskushankkeen myötä tapahtuva kustannusten hillintä edellyttää ennen kaik-kea asiakassegmentoinnin ja sen ympärille tehtävän palvelukonseptoinnin ja asiakasohjauksen on-nistumista. Tunnistetuille riskiryhmille tullaan kehitettävissä palvelukonsepteissa tarjoamaan matalan kynnyksen palveluita, joilla pystytään ehkäisemään tulevaisuuden kasvavaa palvelujen tarvetta. Sosiaali- ja terveyskeskuksissa pilotoitavalla matalan kynnyksen ryhmätoiminnalla, etä- ja digipalveluilla sekä sujuvalla vastaanottoiminnalla tarjotaan asiakkaille apua jo ennen tilanteiden komplisoitumista. Näillä toimilla ennaltaehkäistään raskaamman palvelun tarvetta.

Perhekeskuksissa toiminnan kustannusvaikuttavuutta saavutetaan suuntaamalla toimenpiteitä var-haiseen tunnistamiseen, ennaltaehkäiseviin ja oikea-aikaisiin palveluihin sekä selkeisiin, porrastet-tuihin palveluprosesseihin. Varhaisella ongelmiin puuttumisella, toimintaprosessien sujuvoittamisella ja erilaisten digitaalisten ratkaisujen käyttöönotolla saavutetaan kustannusvaiku-tusta, kun psykiatrian läheteiden määrää tai muiden erityispalvelujen tarvetta voidaan pitkällä aika-välillä välttää tai vähentää.

### 3 Tulokset ja vaikutukset

Hankkeen myötä Kymenlaaksoon luodaan verkostomainen sosiaali- ja terveyskeskus, josta asiakas saa tarvitsemansa palvelut ripeästi, yhdellä yhteydenotolla. Kymenlaakson alueen sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuskehitystä pystytään hillitsemään ennustetusta kasvukäyrästä.

Työpaketti 1. ”Palvelukonseptien kehitys ja asiakasohjauksen malli” luo Kymenlaaksoon kyvykkyyden ohjata asiakkaita yhden yhteydenoton perusteella sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluiden välillä. Asiakasohjaajat pystyvät tunnistamaan asiakkaan tarpeen mukaisen palvelutarpeen ja ohjaamaan heidät oikeantasoisien hoidon tai tuen piiriin myös sosiaali- ja terveyskeskuksen ulkopuolelle. Asiakkaan ohjautuminen kerralla oikeaan palveluun ja saadessaan oikeantasoisien hoitoa heti, parantaa palvelujen saatavuutta. Paljon palveluita käyttävillä asiakkailla on käytettävissään henkilökohtainen asiakasohjaaja, joka edesauttaa hänen palvelujensa monipuolisessa hallinnassa. Uudet ja kehitetyt palvelumuodot ovat juurtuneet osaksi omaa toimintaa ja parantavat ihmisten kotona asumisen mahdollisuuksia sekä tuovat uusia helposti saavutettavia ratkaisuja palveluiden tarpeeseen.

Työpaketissa 2 Johtamismallien kehitystyöllä vahvistetaan lähiesimiestyötä ja vuorovaikutuksesta henkilöstön kanssa tulee syvempää. Henkilöstön tyytyväisyys työskennellä Kymsoten palveluksessa kasvaa ja henkilöstö on omaksunut syvällisemmän systeemisen työotteen osaksi omaa työskentelyä uusien mallien käyttöönoton myötä; mikäli huoli kasvaa asiakkaan tilanteesta, konsultaation ja ohjauksen avulla autetaan asiakasta. Asiakastyytyväisyys on hankkeen päättyessä kasvanut niissä toimipisteissä, joissa kehittämistoimenpiteitä on tehty. Tuloksena, 75 % näiden toimipisteiden asiakkaista suosittelee sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluita läheisilleen. Kirjauskäytännöt ovat yhteneväisiä sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluissa ja niiden pohjalta pystytään tekemään tulkintoja palveluverkon johtamisen tueksi.

Työpaketissa 3 Mielenterveysstrategian jalkauttamistyössä on onnistuttu kansallisesti vaikuttavien toimintamallien käyttöönotolla parantamaan merkittävästi nuorten ja aikuisten matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen saatavuutta. Samalla mielenterveyden tukea tarvitsevien henkilöiden tunnistaminen helpottuu ja asiakkaat pystytään ohjaamaan tuen ja avun piiriin jo varhaisessa vaiheessa. Mielenterveysongelmia varhaisesti tukemalla pystytään vähentämään alueen runsasta ja laitospainotteista palvelujen käyttöä. Tällä on ilmeiset vaikutukset kustannusten kasvun hillintään.

Työpaketissa 4 vastaanotto toiminnan virtausmallin laajentamisen myötä lääkäri- ja sairaanhoitajan vastaanottoaikojen saatavuus paranee merkittävästi nykyisestä tasostaan ja perusterveydenhuollon peittävyyttä pystytään parantamaan alueella. Virtausmalli on juurtunut osaksi omaa toimintaa vähintään kahdella suurella terveysasemalla ja toimintaa pystytään laajentamaan hankkeen myötä myös muihin alueen sosiaali- ja terveyskeskuksiin. Uusintakäyntien määrä vähenee hanketta edeltävältä tasolta, ja päiväasiakkaat saavat hoitonsa valmiiksi pääsääntöisesti yhdellä käynnillä sosiaali- ja terveyskeskuksessa. Uudet konsultaatiomallit sosiaali- ja terveyskeskuksen sisällä ovat juurtuneet osaksi toimintaa ja asiakkaan hoitoa pystytään edistämään ammattilaisten välillä. Erikoissairaanhoidon tehtävät lähetteet sosiaali- ja terveyskeskuksesta ovat korkeatasoisempia ja vaativammassa potilastapauksissa pystytään luomaan kokonaisvaltainen kuva potilaan hoidon tilasta jo ennen siirtymistä erityispalveluihin. Lähetteiden määrät erikoissairaanhoidon vähenevät, mutta yhteydenottojen määrä perustasolta erityistasolle lisääntyy.

Työpaketti 5 perhekeskuskehittämisen myötä lapsen, nuoren ja perheen tuen tarve tunnistetaan varhaisemmin ja hoitoa sekä tukea saadaan oikea-aikaisesti ja oikeatasoisesti. Hankkeen päättyessä lähetteiden määrät lasten- ja nuortenpsykiatrian erikoissairaanhoidon eivät ole kasvaneet nykytilasta. Toimintamallien muutos tukee palvelujen jalkautumista kuntien varhaiskasvatuksen yksiköihin ja kouluihin ja se edistää monialaista ja verkostossa tarjottavaa yksilö- ja ryhmätyöskentelyä. Ihmeelliset vuodet -näyttöön perustuva menetelmä tukee perheitä koko maakunnan alueella. Lapset ja nuoret ovat ottaneet tavaksi hakea matalalla kynnyksellä tukea arjen pulmiin huoli chatin

avulla. Perhekeskuksen asiakkaiden sähköinen asiointi on lisääntynyt hankkeen lähtötasoon verrattuna.

Työpaketin 6 digitaaliset ratkaisut pystytään juurruttamaan osaksi omaa toimintaa. Nämä ratkaisut parantavat ennen kaikkea kyvykkyyttä ohjata asiakkaita palvelumuotojen välillä ja luoda parempi näkyvä asiakkaan hoidon tarpeen kokonaistilanteesta. Digitaalisilla ratkaisuilla helpotetaan riskiryhmän asiakkaiden tunnistamisessa ja tätä kautta on mahdollista saavuttaa vaikuttavia hoitotuloksia sekä hoidollisesti että kustannusten näkökulmasta. Ammattilaisten arjessa hankkeessa käyttöönotetut digitaaliset ratkaisut helpottavat työntekoa manuaalisen työn vähenemisen ja hoidon kohdentamista helpottavien ratkaisujen avulla.

#### **4 Hankkeen kustannukset**

Kymenlaakson tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeen kokonaiskustannukset ovat 2 569 000€. Kokonaissumma jakaantuu seuraaviin eriiin:

- Hankkeeseen palkattavan henkilöstön osuus on 874 000€. Tämä koostuu hankkeen projektipäälliköstä, viestintäasiantuntijasta ja kehittämistyöntekijöistä.
- Työpanoksen siirtojen osuus on 936 000€. Suurimmat osuudet syntyvät työpaketissa 1 tehtävästä etäpalvelujen ja uusien palvelumuotojen pilotoinnista sekä työpaketin 4 vastaanottotoiminnan virtausmallista. Kokonaisuutena työpanoksen siirtoina projektissa toteutetaan noin 1 872 henkilötyöpäivää.
- Asiantuntijapalveluiden ostojen osuus on 663 000€. Tämä sisältää kansallisesti vaikuttavien mallien osallistumismaksut (esimerkiksi HUS:n terapiakeskus ja IPC kehittäminen), sekä yrityksiltä ja järjestöiltä ostettavan kehittämisen tuen.
- Muihin kuluihin (matkustus, koulutuspalvelut, aineet ja tarvikkeet ja vuokrat) on budjetoitu 96 000€.

Budjetin seuranta toteutetaan hankehallinnossa, jonka toiminta on kuvattuna tarkemmin luvussa 6.1. Viimekätinen vastuu hankkeen budjetin seurannasta ja raportoinnista on hankkeen projektipäälliköllä. Rakenneuudistushankkeen puolella olevasta hankehallinnosta taataan talousseurantaan tukea tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeen ensimmäisen 1.5 vuoden ajaksi. Tämän jälkeen talousseuranta tuetaan joko (i) rakenneuudistuksen jatkohankkeen kautta, mikäli tällainen toteutetaan, tai (ii) Kymenlaakson oman taloushallinnon tukemana. Hankkeen tarkempi talousarviolaskelma on hankehakemuksen liitteenä.

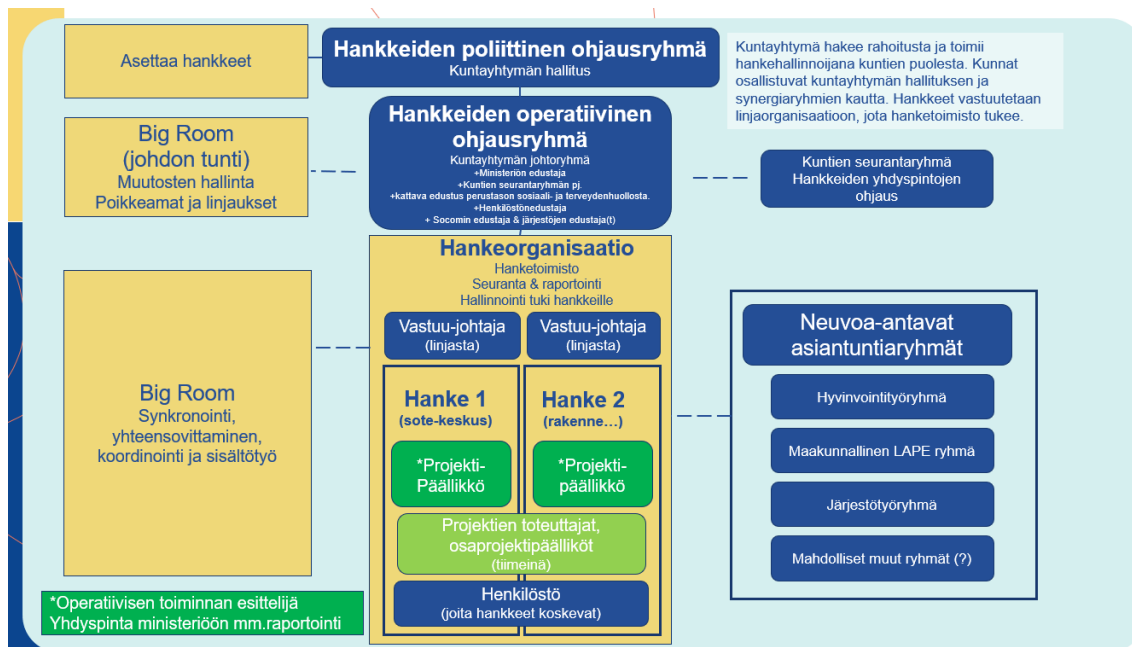
#### **5 Hankkeen hallinnointi**

##### **5.1 Hankkeen kattavuus ja organisoituminen**

Kymenlaaksossa tulevaisuuden sote-keskus hanketta hakee ja hallinnoi Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä, Kymenlaakson sote. Hankkeeseen osallistumisen toimeenpäättäjäksi on tehnyt Kymenlaakson hallitus 17.4.2020. Hanketta toteutetaan Kouvolan, Kotkan, Haminan, Pyhtään, Virolahden ja Miehikkälän alueella. Kymenlaakson sote on pyytänyt ja saanut alueen kunnilta sitoumukset hankkeessa toteutettavaan tosiasialliseen kehittämistyöhön osallistumiseksi. Kymenlaakson soten järjestämisvastuu kattaa hankehaun vaateen (80%) maakunnan yhteenlasketusta asukasmäärästä hankealueella.

Hankkeen projektitoimiston työpanos osoitetaan osittain rakenneuudistushankkeen hankehallinnon osa-alueesta ja osittain tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeen budjetista. Hankkeeseen kuuluvat kaksi projektipäällikköä, viestintäasiantuntija, hankeassistentti, taloussihteeri ja Big Room -fasilitaattori. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeen budjetista rahoite-

taan hankkeelle edellä kuvatuista yksi projektipäällikkö ja viestintäasiantuntija. Hankkeen työpaketin tarpeenmukaiset resurssit osoitetaan työpanoksen siirrolla, ostopalveluna tai hankkeeseen palkattavina kehittämishenkilöinä. Hankkeelle perustetaan hankeoppaan mukainen ohjausryhmä ja toimeenpanoa ohjataan Big Room -toiminnalla. Neuvoa-antavat ryhmät ovat olemassa olevia kuntien ja Kymsoten yhteisiä työryhmiä. Hallintamalli esitetty kuvassa 3.



Kuva 3: Hankkeiden hallintamalli

## 5.2 Viestintä ja sidosryhmät

Kymsote pyysi maakunnan asukkaiden näkemyksiä Prototyypit online-yhteisöltä tulevaisuuden sote-keskus- ja rakenneuudistusvaltionavustusten hankehakuun liittyen. Online-yhteisö sai kommentoitavakseen ministeriön laatiman vision tulevaisuuden sote-keskuksesta. Kommentteja pyydettiin Kymenlaakson näkökulmasta. Yhteisön jäseniltä kysyttiin näkemyksiä heille tärkeimmistä visioon liittyvistä osa-alueista. Vastauksissaan online-yhteisö priorisoi kolme osa-aluetta, jotka olivat: seitsemässä vuorokaudessa hoitoon, tukena eri alojen ammattilaiset ja palvelut yhdellä yhteydenotolla. Tärkeimmäksi osa-alueeksi yhteisö nosti saatavuuteen liittyvän palvelut yhdellä yhteydenotolla kokonaisuuden. Online-yhteisön mukaan tarvitaan paljon konkreettisia toimenpiteitä ja tosiasioita, joilla vision mukaiseen tavoitetilään päästään. Yhteisön näkemyksessä korostui pelko vision jäämisestä kauniiksi kuvaksi.

Kymsote järjesti helmikuussa 2020 järjestöille ja sidosryhmille hankehakuun liittyvän sidosryhmätaapaamisen. Tapaamisessa järjestöt ja muut sidosryhmät pohtivat yhdessä tulevaisuuden sote-keskuksen rakentumista Kymenlaaksoon. Tapaamisen pohjalta rakentui yhteisiä aihioita hankehakujen jatkotyöstöön. Näitä olivat mm. kuntien sivistystoimen kanssa toteutettava yhteistyö ja asiakasohjauksen järjestöjen palvelualusta yhteistyö. Myös Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomin kanssa jatkettiin sosiaalityöhön liittyvien aihoiden työstämistä.

Kymsoten toiminnan ohjauksrakenteeseen kuuluvassa kuntien seurantarayhmässä on esitelty hankehakemuksia kolme kertaa. Myös Kymenlaaksossa toimiva maakunnallinen LAPE ryhmä on käsitellyt hankkeissa toteutettavaa hankekehittämistyötä kolmessa kokouksessaan. Kunnilta on pyydetty kommentit hakuaihioista 20.2.2020. Kunnilta saaduissa kommentteissa kiinnitettiin huomiota yhteisen työn tärkeyteen, erityisesti perhekeskustyössä sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä.

Hankkeen viestinnän toteuttamiseksi on laadittu viestintäsuunnitelma. Viestinnän päävastuu on hankkeeseen palkattavalla projektipäälliköllä sekä viestintäasiantuntijalla. Työn tueksi suunnitelmassa on määritelty sidosryhmätyön pääviestit. Tämän lisäksi suunnitelma sisältää asukkaiden ja sidosryhmien osallistamisen muodot, viestinnän kanavat ja tavat. Tarkempi viestintäsuunnitelma on hakemuksen liitteenä.

### 5.3 Seuranta ja arviointi

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen työpakettien seuranta tapahtuu yhteistyössä rakenneuudistushaussa olevan hanketoimiston kautta ja kansallisesti annettujen linjausten mukaisesti. Hanketoimiston vastuulla on seurata työpakettien aikataulullista etenemistä, hallita ja reagoida havaittuihin riskitekijöihin ja vastata budjetissa pysymisestä. Näitä seurataan Big Room -toiminnan avulla. Raportointi on hankkeeseen palkattavan projektipäällikön vastuulla. Projektipäällikkö vastaa hankkeen etenemisestä ja sen edistymisestä johtoryhmälle, joka koostuu Kymsoten johtoryhmästä ja hankeoppaan määrittämistä rooleista. Hankkeessa kehitetyt toimintamallit jaetaan kansallisesti mm. innokylässä. Hankkeen tarkempi arviointisuunnitelma liitteenä.

Hankkeiden hallinnoinnin ja seurannan keskeisenä työskentelytapana on niin kutsuttu Big Room -toimintamalli. Big Room -työ rakentaa yhteistä tilannekuvaa siitä, mitä kehittämistoimintaa hankkeissa on meneillään, miten aikataulussa pysytään ja millaisia riippuvuuksia toiminnoilla on. Big Roomissa seurataan visuaalisesti ja yhteiskehittäen hankkeiden etenemistä ja välitavoitteiden saavuttamista. Big Roomissa varmistetaan, että hankkeissa tehtävä kehittämissuunnitelma sovituu yhteen parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteensovittamistyötä toteutetaan fasilitoiduilla työpajoilla. Toimilla vältetään päällekkäistä työtä ja varmistetaan, että kehittämissuunnitelma kulkee kaikessa tekemisessä samaan suuntaan. Big Room -forumilla tullaan järjestämään erillisiä johdon tunteja, joihin osallistuu hankkeen operatiivinen ohjausryhmä. Täällä ohjausryhmä saa hankkeiden kulusta reaaliaikaista kuvaa sidosryhmiltä ja tukee kehittämistoiminnan etenemistä. Big Room -toiminnan avulla vahvistetaan projektien johtamista, päätöksentekoa, integraatiota ja erityisesti muutosten toteutumista aikataulussaan.

### 5.4 Riskit ja niihin varautuminen

Hankkeen suurimmat riskit liittyvät henkilöstön ja sidosryhmien saatavuuteen ja sitoutumiseen uusiin toimintamalleihin. Mikäli henkilöstön saatavuudessa ilmenee haasteita, projektin aikataulussa ja toteutumisessa voi syntyä haasteita. Vaikuttavuutta ei saavuteta, jos kehitystyöhön ei sitouduta ja kehittämissuunnitelmassa ei edetä suunnitellusti. Sitoutumista voi estää perustyön kuormittavuus, henkilöstövajaus, henkilövaihdokset ja organisaatiomuutoksista johtuva kuormitus. Koronatilanteesta johtuva erityistilanne saattaa aiheuttaa viivästymää hankkeen kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta. Toimintojen ollessa ylikuormittuneita tai kriisitilassa, kehittämissuunnitelma saatetaan kokea kuormittavana.

Sitoutumista vahvistaa jatkuva viestintä ja dialogi, lähiesimiesten roolin vahvistaminen kehittämissuunnitelmassa, johdon tuki muutoksen läpiviemisessä yksiköihin ja muutoksen toteutumisen ja tiedolla johtamisen seurannan mittarit ja välineet. Riskeihin on varauduttu myös siten, että hankehakuun kirjoitetut kehittämistoimenpiteet ovat sellaisia, joiden toteuttamisen tarve on Kymsotessa jo aiemmin havaittu ja niiden läpiviemiseen on sitouduttu. Saatavuuteen pyritään vaikuttamaan jo projektin käynnistysvaiheessa kartoittamalla mahdolliset palveluntuottajat, joiden tukea voidaan hyödyntää hankkeissa. Projektien aikataulullisen etenemisen tukemiseksi ja varmistamiseksi asiantuntijapalveluiden hankinnoissa hyödynnetään Kymsoten jo olemassa olevia puitesopimuksia.