

Keski-Uudenmaan Sote-keskus -hanke

Oma-arvioinnin raportointi

Keski-Uusimaa

13.11.2020

Järvenpään ja Hyvinkään kaupungit sekä Tuusulan, Nurmijärven, Mäntsälän ja Pornaisten kunnat ovat siirtäneet sosiaali- ja terveystalvveluiden tuottamisen Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymälle (Keusote) 1.1.2019 alkaen. Kuntayhtymä tuottaa kuntayhtymän järjestämisvastuulla olevat palvelut kuntien asukkaille jäsenkunnista siirtyneen tuotanto-organisaation avulla sosiaali- ja terveystalvveluiden henkilöstön siirtyttyä liikkeenluovutuksen periaatteilla kuntayhtymän palvelukseen. Tulevaisuuden sotekeskus -hanke palvelee kuntayhtymän palvelujen yhdenmukaistamista ja kehittämistä kohti tasalaatuisia ja yhdenvertaisia kustannusvaikuttavia sosiaali- ja terveystalvveluja.

Toimenpide	Saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus	Ehkäisevä ja ennakoiva työ	Laatu ja vaikuttavuus	Monialaisuus ja yhteentoimivuus	Kustannusten nousun hillitseminen
1 Palvelujen verkoston kehittäminen					
2 Keskitetyn asiakasohjauksen käyttöönotto					
Vastaanottopalvelut	3 Uuden vastaanottojen toimintamallin laajentaminen				
	4 Toimintamallin kehittäminen monikanavaiseksi				
	5 Toiminnallinen integraatio erikoissairaanhoidon kanssa				
Mielen-terveys-palvelut	6 Nuoret: Psyk.sos. menetelmien käyttöönotto				
	7 Aikuiset: Terapiakoordinaatio				
8 Perhekeskuspalvelujen kehittäminen					

= Toimenpiteellä pieni merkitys tavoitteelle
 = Toimenpiteellä suuri merkitys tavoitteelle
 = Kuvattu tarkemmin
 = Toimenpiteen päätavoite

Kuva 1. Kuntayhtymän kehittämisen kokonaisuus.

Osa hankkeen toimenpiteistä on lokakuussa 2020 vasta käynnistymässä tai suunnitteluvaiheessa. Tässä asiakirjassa käsitellään yllä esitetystä kuntayhtymän kehittämisen kokonaisuudesta toimenpiteitä 1-5 ja 7 niiltä osin kuin tässä vaiheessa on mahdollista / tietoja on saatavilla. Toimenpiteistä 6. Nuorten psykososiaalisten menetelmien käyttöönotto ja 8. Perhekeskuspalvelujen kehittäminen on laadittu erilliset oma-arvioinnin raportit.

1. OSATOTEUTUS 1: PALVELUJEN VERKOSTON KEHITTÄMINEN

Osatoteutuksen päätavoite kohdistuu Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteeseen 5. Kustannusten nousun hillitseminen.

Hankkeen tavoitteet

1. Aiempaa tehokkaampi ja tarpeenmukaisempi palvelujen ja tilojen käyttö
2. Palvelujen keskittäminen siten, että eri palvelut sijaitsevat useita eri palveluita tarjoavissa toimipisteissä
3. Sähköisten palvelujen kehittäminen

Arvioinnin mittarit/kriteerit

1. Tehokkaampi tilojen käyttö
2. Palvelujen keskittäminen
3. Sähköisten palvelujen kehittäminen

Tavoite-asetanta ja mittareiden lähetekeskustelu palvelualueiden kanssa käynnistetään 2.12.2020.

Sähköisten palvelujen kehittäminen ja siihen liittyvät mittarit tarkennetaan osana digihankekokonaisuutta. Alustava projektisuunnitelma on valmis vuoden 2020 loppuun mennessä.

Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

Tiedonkeruussa hyödynnetään olemassa olevia asiakas- ja potilastietojärjestelmiä ja tilastoja. Arviointia tehdään sähköisten palvelujen käytön muutoksesta ja sen vaikutuksesta mm. tilatarpeisiin.

Lähtötilanteen arvioinnin tulokset

Sähköisten palvelujen kehittäminen ja siihen liittyvät mittarit tarkennetaan osana digihankekokonaisuutta.

2. OSATOTEUTUS 2: KESKITETYN ASIAKASOHJAUKSEN KÄYTTÖÖNOTTO

Yhteenveto hanketyöskentelyn toteutumisesta 1.7.-31.10.2020

Keskitetyn asiakasohjauksen jatkokehittämisen toimenpiteet on linjattu vuosille 2021-2023.

Hanketyöskentelyn ohjausmallia on valmisteltu ja sitä tarkennetaan vielä yksityiskohtaisten toimenpiteiden, mittareiden ja vastuumäärittelyjen osalta.

1.1.2021 käynnistyvän keskitetyn asiakasohjausyksikön valmistelua on toteutettu seuraavasti: toimintaa on pilotoitu 1.6.2020 alkaen ja seurantadataa hyödynnetään jatkokehittämisessä. Henkilöstön sisäinen rekrytointi uuteen yksikköön on saatu toteutettua. Avoimet haut ovat vielä meneillään vakansseille, joita ei ole sisäisesti voitu täyttää. Yksikön käynnistämiseen tähtäävät tietojärjestelmämuutokset ja järjestelmäkoulutukset on valmistelussa tietohallintopalveluissa. Keskitetyn asiakasohjausyksikön tilajärjestelyjä ja muuta yksikön käynnistämiseen liittyvää valmistelua on toteutettu.

3. OSATOTEUTUS 4: TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN MONIKANAVAISEKSI

Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet

Hankkeen ensisijainen päätavoite on palveluiden saatavuus, oikea-aikaisuus sekä jatkuvuus. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat saavat palvelua tarpeeseensa parhaiten soveltuvalla tavalla. Tavoitteina nousee esiin myös ehkäisevä ja ennakoiva potilastyö sekä kustannusten nousun hillitseminen. Palvelukanavien päälle on tavoitteena ottaa käyttöön myös aiempaa automatisoidumpia ratkaisuja, joiden avulla asiakkaat saavat ratkaisuja ongelmiinsa ilman ammattilaisen aktiivista osallistumista.

Hankkeen vaikutukset näkyvät asukkaiden parempana hyvinvointina ja asiakastyytyvyytenä sekä palveluiden järjestäjän kustannuskasvun hidastumisena.

Arvioinnin mittarit/kriteerit

Hankkeen toteutumista seurataan hankesalkun avulla, johon prosessitavoitteiden arviointi raportoidaan, tiedot kerätään Keusoten projektinhallintajärjestelmä Thinking Portfoliosta.

Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

Suunnittelun pohjaksi kerätään tietoa terveydenhuollon digitaalisista tarpeista digipajojen avulla. Pajoissa kartoitetaan terveyskeskusten tämänhetkinen tilanne ja lähdetään kartoittamaan hoitoprosessien eri vaiheita ja kuinka monikanavaisuus tukisi ja helpottaisi prosessia niin ammattilaisen kuin asiakkaan näkökulmasta. Hyötytavoitteiden arvioinnin mittarit kerätään pääasiassa tietokannoista. Tietoa voidaan kerätä myös kyselyillä.

Lähtötilanteen arvioinnin tulokset

Tavoitteisiin pääsemiseksi on otettava käyttöön uusia käyttäjälähtöisiä teknologioita, jotka aidosti palvelevat asiakkaan tarpeita paremmin kuin nykyiset puhelinkontaktit tai tekevät ammattilaisen työskentelystä nykyistä helpompaa ja tehokkaampaa. Toimintamallin kehittämiseksi luodaan monikanavaisen vastaanoton toimintamallin konsepti, jota ensin pilotoidaan ja tämän jälkeen jatkokehitetty malli voidaan laajentaa kattamaan koko Keski-Uudenmaan vastaanottopalvelut.

Lokakuussa olemme saaneet tehtyä yhteenvedon digipajoista ja projektin seuraavina vaiheina ovat: digisuunnitelmien mukaiset kehittämiskohteet validoidaan, kehittämiskohteet projektoidaan ja seurataan edistymistä 2 kk välein pidettävissä tilannepalaverissa. Keväälle 2021 on suunniteltu pidettäväksi Tulevaisuus-työpaja.