



Oma-arvioinnin raportointi

Uusi Vantaan–Keravan SOTE - asukkaan asialla hanke

Vantaa - Kerava hankealue

30.11.2020





Sisällysluettelo

1	Uusi Vantaa -Kerava SOTE – asukkaan asialla	3
1.1	Prosessi – ja hyötytavoitteet	4
1.2	Arvioinnin mittarit/kriteerit.....	4
1.3	Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät.....	5
2	Uusi Vantaa -Kerava SOTE – asukkaan asialla hankkeen nykytilan analyysi	6
2.1	Kehittämiskohteita saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden osalta.....	6
2.2	Kehittämiskohteita ennaltaehkäisyn ja ennakoinnin näkökulmasta.....	7
2.3	Kehittämiskohteita vaikuttavuuden ja laadun näkökulmasta.....	8
2.4	Kehittämiskohteita monialaisuuden ja yhteentoimivuuden näkökulmasta	9
2.5	Kehittämiskohteita kustannusten nousun hillintään	10
3	Oma-arvioinnin tilanne.....	11



1 Uusi Vantaa -Kerava SOTE – asukkaan asialla

Uusi Vantaa – Kerava SOTE -asukkaan asialla hankkeen tarkoituksena on ottaa käyttöön uudenlainen, laaja-alainen ja vetovoimainen sote-keskus, jonka osana toimivat myös perhekeskukset. Vantaan–Keravan alueen hankekokonaisuutta kehitetään viiden kärjen kokonaisuutena rinnakkain kehittämistä tukevan rakenneuudistus hankekokonaisuuden kanssa. Kehittämisen kärjet on valittu THL:n arviointiraportin tuloksien ja Vantaan ja Keravan kasvavan väestön palvelutarpeiden ja niiden ennakoitujen muutosten pohjalta. Vantaan–Keravan alue haluaa panostaa erityisesti palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden kehittämiseen alueella sekä mahdollistaa tasavertaiset ja saavutettavat palvelut kaikille alueen asukkailla.

Kärjet	Ensisijaisesti kehitettävät toimenpiteet	Hyötytavoitteiden pääpainopisteet				
		Saatavuus, oikea-aikaisuus, jatkuvuus	Ennaltaehkäisy ja ennakointi	Laatu ja vaikuttavuus	Monialaisuus ja yhteentöimiväisyys	Kustannusten nousun hillintä
1. Integroitujen palvelukokonaisuuksien kehittäminen – kustannusvaikuttavuuden parantaminen (= Tulevaisuuden sote-keskus -konsepti)	Yhteisen vision luominen ja tavoitteiden konkretisointi					
	Toimintaperiaatteiden määrittely rajapinnat ylittävälle yhteistyölle					
2. Neuvonnan ja asiakasohjauksen kehittäminen	Sähköisen asioinnin lisääminen digitaalisilla kanavilla					
	Varhaisen tunnistamisen toimintamallien lisääminen					
	Palveluihin ohjautuminen yhden yhteydenoton toimintamallilla					
3. Vastaanottopalveluiden kehittäminen	Asiakassegmentoinnin kehittäminen					
	Asiakasvirran parantaminen segmenttikohtaisia toimintamalleja kehittämällä					
	Monialaisen yhteistyö vahvistaminen: erityisesti sosiaalityön ja terveydenhuollon integraatio					
4. Perhekeskustoimintamallin kehittäminen	Perhekeskustoimintamallin selkeyttäminen Vantaa-Keravalla					
	Perhekeskustoimintamallien sisältöjen kehittäminen					
5. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittäminen	Mielenterveyshäiriöiden ennaltaehkäisyyn ja hoitoon soveltuvien menetelmien käyttöönotto (esim. nuorten HUS- IPC, HUS Aikuisten terapiatakuu, ym.)					
	Pilotoitujen toimintamallien laajennus (Esim. matalan kynnyksen palvelut)					

Kuva 1: Vantaan–Keravan alueen kehittämisen kärjet ja ensisijaisesti kehitettävät toimenpiteet

Vantaan–Keravan alue keskittyy kehittämistyössään pääasiallisesti levittämään ja ottamaan käyttöön alueilla jo aiemmin hyväksi koettuja hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja esim. kivun kera – hoitomalli, moniammatillinen tiimivastaanotto, perhekeskustoimintamalli.

Kehittämistyöhön osallistetaan monialaisten toimijoiden lisäksi myös alueen asukkaita ja muita alueen toimijoita (esim. järjestötoimijat). Asukkaiden mukaanotto kehittämiseen edesauttaa asiakaslähtöisten ja asukkailla vaikuttavuutta tuottavien palvelukokonaisuuksien rakentamisen Vantaan–Keravan alueelle.

Kaikissa kehittämiskokonaisuuksissa tullaan huomioimaan alueen suuri ulkomaalaistaustaisten asukkaiden määrä ja palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden varmistaminen myös kielellisesti ja kulttuurisesti vaikuttavalla tavalla.



1.1 Prosessi – ja hyötytavoitteet

Jokaiselle toimenpiteelle ja pilotille määritellään projektisuunnitelmissa tarkemmat prosessitavoitteet. Lähtötilanteen arviointien perusteella tullaan määrittelemään projektikohtaiset mittarit, jotka ohjaavat toimintaa ja joiden avulla voidaan arvioida tavoitteiden toteutumista. Prosessitavoitteiden systemaattinen edistäminen on edellytys sille, että hankkeiden hyötytavoitteet voivat realisoitua.

Hyötytavoitteet läpileikkaavat hankkeen viisi kehittämisenkärkeä. Kukin kärki koostuu tarkemmista ensisijaisista toimenpiteistä ja piloteista, jotka mahdollistavat hyötytavoitteiden saavuttamisen.

Kehittämisen kärjet	Tulevaisuuden Sote-keskus hankkeen hyötytavoitteet				
1. Tulevaisuuden sote-keskus -konsepti	1. Saatavuus, oikea-aikaisuus, jatkuvuus	2. Ennaltaehkäisy ja ennakointi	3. Laatu ja vaikuttavuus	4. Monialaisuus ja yhteentoimivuus	5. Kustannusten nousun hillintä
2. Neuvonta ja asiakasohjaus					
3. Vastaanottopalvelut					
4. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut					
5. Mielenterveys- ja päihdepalvelut					

Kuva 2i: Hankkeen kehittämisen kärjet ja läpileikkaavat hyötytavoitteet

Kustakin kehittämiskärjestä vastuullinen projektipäällikkö yhteistyössä moniammatillisen projektiryhmän kanssa koordinoi osaltaan hyötytavoitteisiin liittyvien toimenpiteiden ja pilottien toteutusta ja vastaa tavoitteen saavuttamisesta kyseisessä kokonaisuudessa.

1.2 Arvioinnin mittarit/kriteerit

Ennen hankkeiden toimeenpanoa, niiden aikana ja niiden jälkeen tarvitaan tietoa, joilla hankkeiden onnistumista, tavoitteiden saavuttamista ja vaikuttavuutta sekä niihin vaikuttaneita taustatekijöitä voidaan arvioida. Tietoa kerätään sekä kvantitatiivisista että kvalitatiivisista lähteistä. Arvioinnissa huomioidaan hankkeisiin osallistuvien eri tahojen näkökulmat ja vältetään näin asioiden tarkastelun



ja arvioinnin siiloutuminen. Kaikessa arvioinnissa pyritään systemaattisuuteen sekä ratkaisukeskeiseen työotteeseen.

Hankkeen toteutumisen kannalta jatkuva seuranta ja arviointi on keskeistä hankkeiden läpiviemiseksi ja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) vastaa hankkeiden kansallisesta seurannasta yhdessä Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa.

Hyvinvointialueiden vastuulla on tietojen toimittaminen ja oma-arviointi STM:n ja THL:n laatimien arviointikehikkojen pohjalta, mutta alueiden tulee arvioida hankkeen toteutumista omien erityispiirteiden ja hankekohtaisten kokonaisuuksien kannalta.

Vantaan-Keravan alueen hankkeen arviointi pohjautuu THL:n ohjeistukseen. THL arvioi Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelman hyötytavoitteiden toteutumista ja on määritellyt kansalliset mittarit, joiden pohjalta arviointi tapahtuu. Hankkeessa toteutetaan ohjauksen mukaista kolmen tasoista arviointia:

- A. prosessitavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain valtionhallinnon Hankesalkku-palvelussa;
- B. hyötytavoitteiden toteutumista seurataan THL:n toteuttamalla arvioinnilla ja maakuntien oma-arvioinnilla. Oma-arvioinnin lähtötilanteen arviointi tulee tehdä ennen kehittämistoimenpiteiden aloitusta ja oma-arviointi toteutetaan kaksi kertaa vuodessa;
- C. vaikutuksia arvioidaan kaksi kertaa ohjelman aikana ulkoisella arvioinnilla, jonka STM hankkii

Vantaa-Kerava hankkeen kaikki viisi kärkeä projektoidaan. Kunkin projektin kärkikohtaiset mittarit työestetään ja valmistellaan vuoden 2020 lopun ja alkuvuoden 2021 aikana, kun kaikki projektiryhmät ovat aloittaneet työskentelynsä.

1.3 Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

Kullekin osaprojektille asetetaan yksityiskohtaisemmat mittarit, jotka määritellään viimeistään tammikuussa 2021 valmistuvissa projektisuunnitelmissa. Arvioinnissa huomioidaan kehittämistarpeiden tavoitetaso suhteessa Vantaan–Keravan toimintaympäristön muutoksiin ja tunnistettuihin haasteisiin ja tarkastellaan mahdollisuutta vastata näihin. Tavoitetaso määrittelyssä hyödynnetään nykytilan analyysiä.

Hankearviointia toteutetaan systemaattisesti koko hankkeen toteutuksen ajan hyödyntäen monipuolisia menetelmiä kuten esimerkiksi:

- Itsearviointin työpajat: Tarkempi yhteinen työpaja projektien edistymisen ja muiden kanavien kautta saatujen palautteiden arvioimiseksi. Hanketoimisto toteuttaa yhteistyössä projektiryhmien kanssa sekä sidosryhmät osallistaen. Itsearviointin pohjana voidaan käyttää olemassa olevia itsearviointimalleja, joita toistetaan systemaattisen seurantatiedon keräämiseksi.



- Sähköiset kyselyt: Sidosryhmille kohdennettavia ja sähköisesti vastattavia kyselyjä laaditaan tarvelähtöisesti.
- Interaktiiviset kyselyt: Tilaisuuksiin, työpajoihin ja kokouksiin osallistuvilta voidaan kerätä välitöntä palautetta tapaamisissa hyödynnettävillä interaktiivisilla välineillä (esim. Kahoot!).
- Palautteet: Toiminnasta saatua palautetta, jota saadaan toimijoilta ja asiakkailta epävirallisten ja virallisten palautekanavien kautta, hyödynnetään ja tarkastellaan arviointia toteutettaessa.
- Kokemuksellinen tiedonkeruu (haastattelut/osallistavat työpajat): Asiakaskokemuksen keräämiseksi tehdään esim. asiakashaastatteluja ja/tai asiakkaita osallistavia työpajoja, lisäksi mahdollistetaan myös muunlaista osallistumista.
- Tavoitteiden saavuttamisen kvantitatiivinen arviointi: Lähtötilanteen arvioinnin perusteella määritetään projektikohtaiset mittarit, jotka ohjaavat toimintaa ja joiden avulla voidaan arvioida tavoitteiden toteutumista.
- Kustannusten arviointi: Kustannusvaikuttavuuden arvioimiseksi määritetään keskeiset parametrit, joiden osalta kustannuksia seurataan. Lisäksi vaihtoehtokustannuksia analysoidaan mahdollisuuksien ja tarkoituksenmukaisuuden mukaan.

2 Uusi Vantaa -Kerava SOTE – asukkaan asialla hankkeen nykytilan analyysi

Loka-marraskuussa 2020 toteutettiin nykytila-analyysi Vantaan sosiaali- ja terveystalouksista. Vastaava analyysi toteutetaan marras-joulukuussa 2020 Keravan osalta. Nykytila-analyysit liitetään tämän dokumentin liitteiksi, kun ne on todettu julkisiksi.

Vantaan nykytilan analyysissä tarkasteltiin nykytilaa sote-palvelurakenteessa seuraavista näkökulmista:

- Talous ja palvelujen kustannukset
- Henkilöstö ja resurssit
- Palvelutaso (mm. käyntimäärät)
- Asiakastarpeiden ja niiden kehittyminen
- Käytänteet, kulttuuri ja johtaminen

Nykytilan vertaaminen tehtiin ensisijaisesti suhteessa väestön palvelutarpeisiin ja erityispiirteisiin, käytössä oleviin resursseihin, muihin kuntiin soveltuvilta osin sekä palveluille asetettuihin taloudellisiin ja toiminnallisiin reunaehtoihin.

Lisäksi analyysissä arvioitiin kehittämistarpeita sote- hyvinvointialue valmistelun suunnitelmien mahdollistamiseksi.

Viiden hyötötavoite kokonaisuuden osalta ja nostettu esimerkkejä Vantaan nykytila analyysistä.

2.1 Kehittämiskohteita saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden osalta

Vantaan–Keravan alueen hankkeen pääpainotuksena on palvelujen saatavuuden ja oikea-aikaisuuden kehittäminen. Palveluiden saatavuus ja oikea-aikainen tarjoaminen parantavat



palvelujen vaikuttavuutta, tukee asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia ja ehkäisee korjaavien palvelujen tarvetta.

Hankkeessa kehitetään neuvontaa ja asiakasohjausta sekä tarpeenmukaisiin vastaanottopalveluihin pääsyn nopeuttamista. Digitaalisten palveluiden käyttöönottoa lisätään ja vastaanottopalveluiden virtaustehokkuutta ja ammattilaisten uudenlaista työnjakoa kehitetään. Asiakkaille mahdollistetaan oikeisiin ja oikea-aikaisiin palveluihin pääsy yhden yhteydenoton perusteella käyttöönotettavien hyvien tunnistamisen menetelmien pohjalta. Erilaisille asiakkuusryhmille luodaan asiakassegmentointiin perustuvia asiakaspolkuja. Paljon palveluja tarvitsevien tai erityistä osaamista vaativien asiakkaiden palvelupolkuja ja poikkisektoraalisten palveluiden toimintojen integraatiota kehitetään palveluiden jatkuvuuden ja vaikuttavuuden vahvistamiseksi. Lisäksi vahvistetaan perustason palveluissa toimivien ammattilaisten osaamista erilaisin menetelmäkoulutuksin (mm. mielenterveysosaamisen).

Nostoja Vantaan nykytilan analyysistä:

- Lastensuojelua kevyempien palvelujen saatavuutta ja tarjontaa olisi tärkeää kehittää. Lastensuojelua kevyempien palvelujen (mm. sosiaaliohjaus) saatavuutta ja tarjonnan kehittämistä on tärkeää selvittää. Raskaisiin palveluihin jonottavia asiakkaita on ohjattu jonottamisen ajaksi kevyempiin, ei-tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Palveluissa jonottavien määrä ja tilanteen korjaamisen keinot on tärkeää selvittää.
- Lääkärivastaanottojen saatavuutta tulee kehittää.
- Terveyspalvelujen puhelinpalvelu on ruuhkautunut. Puhelinpalvelujen ruuhkautumisen syitä ja ratkaisuja tilanteen kehittämiseksi olisi tärkeää selvittää.
- Lääkärripula vaikeuttaa sekä kiireettömään että kiireelliseen hoitoon pääsyä. Ratkaisujen löytäminen rekrytointihaasteisiin sekä sisäisiin toimintamalleihin on tärkeää.

2.2 Kehittämiskohteita ennaltaehkäisyn ja ennakkoinnin näkökulmasta

Ennaltaehkäisyn ja ennakkoinnin painopisteenä on asukkaiden arjen hyvien valintojen tukeminen ja toimintakyvyn ylläpito. Lisäksi halutaan kaventaa asukkaiden hyvinvointieroja sekä siirtää toiminnan painopistettä varhaisempiin palveluihin. Hankkeessa kehitettävillä ja käyttöönotettavilla toimintamalleilla pyritään tunnistamaan nykyistä paremmin asiakkaiden kokonaishyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (mm. mielenterveys- ja päihdeongelmat, alttius kansansairauksille, lähisuhdeväkivalta) joko suorissa asiakaskontakteissa tai digitaalisesti toteutettavien itsearviointien avulla sekä saada tai ohjata asiakkaat ajoissa tarkoituksenmukaisen sosiaali- ja terveyspalvelun piiriin havaittujen riskien pohjalta. Tavoitteena on tuoda tarvittavat palvelut asiakkaan ympärille varhaisessa vaiheessa.

Ennaltaehkäisyyn ja ennakkointiin liittyviä palveluita ja toimintamalleja kehitetään paitsi sosiaali- ja terveyspalveluissa, myös yhteistyössä muiden alueen väestön hyvinvointia ja terveyttä tukevien



toimijoiden kanssa. Palveluiden integraatiota kehitetään poikkisektoraalisen yhteistyön lisäämiseksi. Monitoimijaisella hyvinvointityöllä tuetaan yhdessä asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä ja ehkäistään näin mm. syrjäytymistä.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa kehitetään perhekeskustoimintamallia, lisätään asukkaille tarkoitettujen avoimien kohtaamispaikkojen toimintaa sekä jatketaan lapsiperheisiin kohdistuvien vaikuttavien toimintamallien kehittämistä ja käyttöönottoa. Nuorten mielenterveyspalveluiden saatavuutta helpotetaan lisäämällä perustason ammattilaisten osaamista mm. erilaisin menetelmin sekä levittämällä alueella jo pilotoituja tai toiminnassa olevia matalan kynnyksen toimintamalleja (Nuortenkeskus Nuppi, Nuorten Asema, Nuorten Kulma). Nuorten lisäksi mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuutta parannetaan myös muun väestön kohdalla.

Nostoja Vantaan nykytilan analyysistä:

- Lastensuojelun ilmoitusten syissä painottuvat kehitystä vaarantavat olosuhteet sekä lapsen oma käyttäytyminen. Perheiden tilanteen moniammatillinen varhainen kohtaaminen sekä varhaiseen käyttäytymisen häiriöihin puuttumisen mallien jatkokehittämistä on tärkeää selvittää ja edistää. On tärkeää selvittää keinoja ohjata lastensuojelun asiakkaita kevyempien palvelujen pariin entistä tehokkaammin.
- Vanhusten palveluiden kehittämisen keskiössä tulisi olla keinot ehkäistä ja tunnistaa varhaisessa vaiheessa muistisairaudet ja tukea erilaisten asiakkaiden kotona asumista jatkossa
- Erikoissairaanhoidon osalta olisi tärkeää selvittää, miten läheteiden määrää erikoissairaanhoidon voidaan vähentää ja käyntitarpeita ehkäistä perusterveydenhuollon puolella.

2.3 Kehittämiskohteita vaikuttavuuden ja laadun näkökulmasta

Palveluiden vaikuttavuutta ja laatua parannetaan nopeuttamalla asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamisesta oikeilla toimintatavoilla ja varhaisemmassa vaiheessa. Vaikuttavuutta ja laatua lisäävät varhainen tunnistaminen, monialaisten palveluiden tarjoaminen, selkeät toimintamallit ja -prosessit sekä yksilöllisten ratkaisujen tarjoaminen. Lisäarvoa tuottaa asiakkaiden osallistaminen palveluprosessien kehittämiseen, asiakaskokemuksen systemaattinen seuraaminen sekä omavalvonnan ja tietojohdamisen vahvistaminen, jota kehitetään osana rakenneuudistushakua.

Nopea vaikuttavien palveluiden saanti lisää kustannustehokkuutta asiakkaiden palvelutarpeiden tulla tyydytetyksi kevyemmissä palveluissa ja kevyemmällä tukitoimilla. Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden kokemuksen ollessa hyvä, luottamus palveluihin kasvaa ja avun hakemisen kynnys varhaisesti ja ennalta ehkäisevästi madaltuu.

Nostoja Vantaan nykytilan analyysistä:

- Aikuisten ja perheiden palveluissa on saatavuushaasteita. Apotissa tehtävän palvelutarvearvioinnin avaamisen sujuvuushaasteet on tärkeää korjata.



- Aikuisten (ml. nuorten) sosiaalityön ja terveyspalvelujen (terveysasemapalvelujen) yhteisiä palvelupolkuja tulisi selvittää, jotta pystytään paremmin vastaamaan asiakkaan kokonaispalvelutarpeeseen.
- Aikuisten ja perheiden sosiaalityön palveluasumisen asiakkaiden kotouttamisen nopeuttamisen keinoja on tärkeää selvittää.
- Asiakkaat jonottavat perheneuvolapalveluihin sekä perheoikeudellisten asioiden hoitamiseen. Erikoissairaanhoidon jonot vievät asiakkaita ”odottamaan” kevyempien palvelujen piiriin. Psykososiaalisten palvelujen menetelmiä kehittämistä tulee selvittää, jotta odottaminen olisi hoitoa ja palvelujen tuottamista.
- Maahanmuuttajapalveluiden osalta tulisi kehittää palvelutarpeeseen vastaamisen parantamisen näkökulmasta psykologisen traumaosaamista.
- Vanhusten kotihoidon laadun parantamisen näkökulmasta tulisi kehittää lääkäriyhteistyön sujuvuutta kotihoidon ja terveysasemapalvelujen välillä.
- Terveysasemavastaanotolle pääsyä on tärkeää kehittää kysyntää vastaavasti, mm. ratkaisemalla lääkärin rekrytointihaasteet ja avoimet lääkäriajat.

2.4 Kehittämiskohteita monialaisuuden ja yhteentoimivuuden näkökulmasta

Monialaisuudella ja yhteentoimivuudella käsitetään sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden, että perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon ja sivistystoimen ja sote-toimijoiden välillä tapahtuvien hoito- ja palveluketjujen kehittämistä asiakkaan kannalta sujuviksi kokonaisuuksiksi.

Monialaisuuden ja yhteentoimivuuden kehittämällä parannetaan palveluiden saatavuutta ja poistetaan eteenpäin lähettämisen kulttuuria. Monialaisesti ja yhteentoimivasti toimivien palveluiden tavoitteena on löytää tapoja tarjota asiakkaalle oikeita palveluita oikeista paikoista mahdollisimman helposti ja yhteisten tavoitteiden mukaisesti toteutettuna. Palvelut voidaan tuoda asiakkaan ympärille tarpeenmukaisesti ja ehkäistä näin mm. asiakkaiden putoamista pois palveluiden piiristä. Monialaisesti toteutetuilla asiakassuunnitelmillä mahdollistetaan myös asiakkaan palveluiden tarjoamisen tavoitteellisuus ja samansuuntaisuus ja poistetaan ammattilaisten päällekkäistä työtä.

Kehittämällä yhdyspinnat ylittävää yhteistyötä palvelutuotannossa voidaan hyödyntää myös muiden kuin sote-sektoreiden tuottamia palveluita asiakkaiden elämäntilanteiden ja hyvinvoinnin hoidossa. Tärkeitä yhteistyötahoja ovat mm. perheiden arkeen vahvasti liittyvät kasvatuksen ja opetuksen toimijat, koulujen opiskeluhoito, sekä muut vapaa-ajan toimijat. Toimijaverkostoa vahvistavat edelleen myös kolmannen sektorin toimijat ja yksityiset palvelun tuottajat. Yhteistyön toimivuudella erikoissairaanhoidon suuntaan on myös suuri merkitys hyötytavoitteiden saavuttamisessa.

Nostoja Vantaan nykytilan analyysistä:

- Perhepalvelujen organisoitumista tulee kehittää tukemaan asiakkaan tilanteen moniammatillista haltuunottoa ja yksiköiden välistä yhteistyötä.
- Palvelualueen asiakasmäärien kasvu luo painetta kehittää uusia toimintatapoja ja palveluintegraatiota (erityisesti terveyspalvelujen kanssa).



- Palvelujen myöntämisen kriteerit ovat keskeisessä roolissa palvelujen järjestämisessä. Niiden yhdenmukaistaminen ja päivittäminen edistäisi asiakkaiden yhdenmukaista kohtelua.
- Suun terveydenhuolto hyötyisi yhtenäisestä strategiasta ja toimipisteiden välisten toimintakäytäntöjen yhdenmukaistamisesta.
- Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon (etenkin terveysasemapalvelujen) yhteistyön kehittäminen on kriittistä, jotta palveluintegraatio saadaan toteutumaan
- Moniammatillista asiakkaan kohtaamista perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistyössä ja välillä tulisi edistää.
- Terveysasematoiminnan ja aikuissosiaalityön integraatio on kriittistä asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Erityisesti asiakkaan palveluiden kokonaisjohtamisen mahdollistamiseksi keskeistä on päihdepalvelujen integraation toimivuus aik.sos.työhön kanssa.

2.5 Kehittämiskohteita kustannusten nousun hillintään

Palveluiden tarjoaminen asiakkaille oikea-aikaisesti ja vaikuttavasti sekä korjaavien palveluiden tarvetta ennalta ehkäisten, mahdollistaa kustannusten nousun hillitsemisen. Hyvin koordinoituilla ja tehokkailla työskentelymalleilla vapautetaan ammattilaisten aikaa välittömään asiakastyöhön ja poistetaan päällekkäistä työtä. Tietojohtamisen ja omaseurannan lisääntyessä palveluiden vaikuttavuutta voidaan jatkossakin parantaa ja tuottaa entistä tarkoituksenmukaisemmin ja kustannustehokkaammin.

Hankkeessa kustannusten nousua pyritään hillitsemään:

- nopeuttamalla palveluihin pääsyä ja virtaustehokkuutta mm. vastaanottomalleja ja
- työntekemisen tapoja muuttamalla
- tehostamalla neuvontaa ja asiakasohjausta sekä mahdollistamalla itsetoteutettavien digitaalisten ratkaisujen kuten itsearviointien ja itsehoidon käyttöönottoa ja tietojen löydettävyyttä
- parantamalla tiedolla johtamista
- kehittämällä asiakkuussegmentointiin liittyviä vaikuttavia ja kustannustehokkaita palvelukokonaisuuksia
- tehostamalla vaikuttavia varhaisen tunnistamisen keinoja asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämiseksi ja palveluiden (esim. aikuissosiaalityö, perheiden sosiaalipalvelut, elämäntapaohjus kolmannen sektorin toimintana, itsehoitoapplikaatioiden käyttöönotto) nopeammaksi järjestämiseksi
- hyödyntämällä palveluiden järjestämisessä yhteistyötä esim. järjestöjen ja seurakuntien sekä muiden toimijoiden kanssa (esim. avoimet kohtaamispaikat) mahdollistamalla ammattilaisille toimivat ja mielekkäät työntekemisen mahdollisuudet ja erilaiset palveluiden tarjoamisen tavat työssä viihtymisen lisäämiseksi.

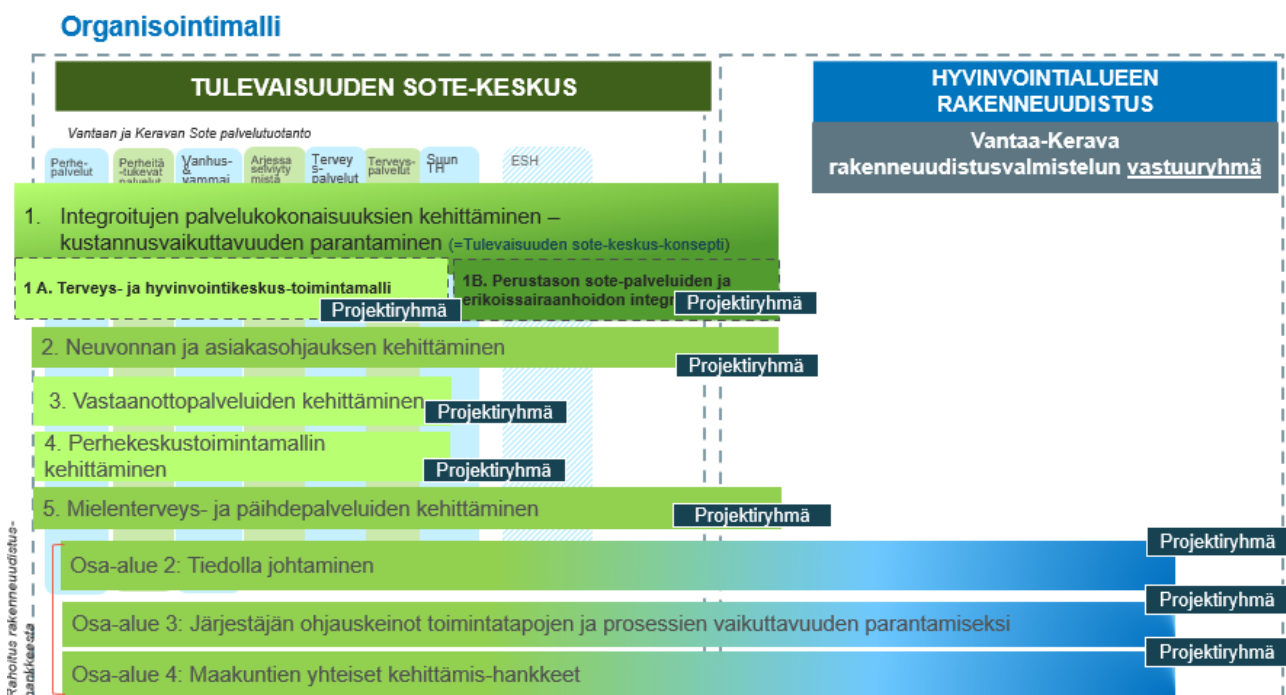


Nostoja Vantaan nykytilan analyysistä:

- Palvelujen kustannukset painottuvat raskaisiin palveluihin. Kustannukset toimialalla ovat kasvaneet keskimäärin väestökasvua nopeammin.
- Vantaa on kuitenkin yleisesti katsoen edullinen palvelujen tuottaja muihin kuntiin nähden ja sote-kustannukset ovat pääosin alle maan keskitasoa.
- Nettomenot kohtaavat pääosin tarveindeksin, ja tarveindeksoidut nettomenot allittavat maan keskiarvon. Sosiaalipalveluissa (lastensuojeluissa ja osassa vammaisten ja vanhusten palveluita) tulee selvittää mahdollisuudet keventää palvelurakennetta kevyempien palvelujen suuntaan sekä niiltä osin omaan tuotantoon kuin ostopalvelut ovat omaa tuotantoa kalliimpia.
- Palvelujen järjestämiselle (ml. make-or-buy ja palvelurakenteen suunnittelulle) olisi laadittava yhdenmukainen strategia ja periaatteet. Tällä hetkellä syyt suosia pääosin omaa tuotantoa kalliimpia ostopalveluja ovat henkilöstön rekrytointihaasteet ja vakanssien epäoptimaalinen kohdistuminen.

3 Oma-arvioinnin tilanne

Ensimmäisellä arviointikaudella hankehallinto ja projektiryhmät ovat järjestäytyneet (kts. kuva 3) sekä tulevat toimenpiteet on aikataulutettu projektisuunnitelmissa. Projektiryhmät seuraavat projektiansa toteutusta, raportoivat projekteistaan operatiiviselle johtoryhmälle, hankkeen ohjausryhmälle sekä hankesalkkuun, ennalta sovittujen aikataulujen mukaisesti. Varsinaisia seurannan ja arvioinnin tuloksia voidaan arvioida vasta seuraavalla arviointikaudella.



Kuva 3. Hankkeen organisointimalli versio 30.11.20



Jokaisesta tulevaisuuden sote-keskus-ohjelman kärjestä on tehty oma ”projektisuunnitelmataulu” (kts. kuva 4), jossa on määritetty kyseisen kokonaisuuden tavoitteet ja toimenpiteet. Seuraavassa vaiheessa tauluihin päivitetään arviointimittarit kuvan 4 mukaisesti. Lisäksi tarkoituksena on työstää hankkeen tiedolla johtamisen Power BI-taulu, johon on valittu hankkeen kannalta keskeisimmät seurattavat mittarit.

3. Vastaanottopalveluiden kehittäminen

Hankkeen tavoitteet	TOIMENPITEET	
<ul style="list-style-type: none"> - Saatavuus: Pilotoidaan virtaustehokkuutta tuottavia vastaanottomalleja ja kehitetään asiakassegmentointia. Tavoitteena nopeampi palveluihin pääsy oikea-aikaisesti. - Ennaltaehkäisy: Parannetaan vastaanottopalveluihin ja tutkimuksiin pääsyä myös kevyessä palvelutarpeessa. Integroidaan sote-palveluita ennakoiivan ja ennaltaehkäisevän työotteen lisäämiseksi (erit. aikuissosiaalityö). - Laatu ja vaikuttavuus: Kehitetään yhden yhteydenoton toimintamallia ja integroituihin palveluihin ohjautumista. Lisätään mittarointia palvelupoluille mm. asiakaskokemuksen selvittämiseksi. - Yhteentoimivuus: Työn tekemisen tapoja kehitetään mm. jakamalla uudelleen ammattilaisten resursseja ja järjestämällä uudelleen tapoja asiakkaiden kohtaamiseen. Palvelut tuodaan asiakkaan ympärille. Palvelupolkujen kehittämisessä määritellään toimijoiden roolit ja vastuut sekä tehdään yhteiset asiakassuunnitelmat asiakasta osallistaen. Palveluntarjoamisen keinoista kehitetään joustavia ja erilaisin tavoin saavutettavia (mm. jalkautuvat palvelut). - Kustannukset: Tavoitteena on vähentää mm. asiakkaiden tilanteiden kriisiytymistä ja raskaiden palveluiden tarvetta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palveluprosessien kehittäminen <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Kivun kera-malli (mallin laajennus Vantaalle, Keravalla jo käytössä) 1.2 Moniammatillinen tiimivastaanotto (Kerava pilotina) 1.3 Liikkuvat palvelut (haavoittuvassa asemassa olevat/paljon palveluja tarvitsevat) 2. Hoitoon ja lääkäriin tarpeen mukaan kahdessa viikossa, vastaanottoiminnan kehittäminen; lääkäryövoiman parempi ja rekrytointi ja muiden ammattihenkilöiden parempi käyttö <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Hoitajavetoinen vastaanottomalli (Vantaa pilotina) 1.2 Uudet digipalvelut vastaanottopalveluiden virtaustehokkuuden parantamiseksi esim. videovastaanotot (Rahoitus rakenneuudistushanke) 3. Ensikontakti terveyspalveluihin: Puhelimeen vastaamisen vaste 5 minuuttia + digitaalinen asiakasrajapinta 	
MITTARIT		
	LÄHTÖTILANNE 2020	TILANNE xx.xx.2021
1. Hoidon tarpeen arviointi 3 vuorokauden sisällä		
2. Hoitoon pääsy: lääkäri ja hoitaja vastaanottokäynnin odotusaika		
3. Puhelimeen vastaamisen aika		
4. xxxx		

Kuva 5. Vastaanottopalvelut-kärki projektisuunnitelmataulu

Projektien toteutumista tullaan jatkossa seuraamaan Planner-tehtävienhallintatyökalun avulla. Planneriä tullaan käyttämään projektien suunnitteluun, tehtävien ja projektien hallintaa. Sitä kautta tulemme saamaan kuvan projektien vaiheista ja rajapinnoista.