

**Yhteinen tulevaisuus – tulevaisuuden sosiaali- ja  
terveyskeskus Etelä-Karjalassa**

**Oma-arvioinnin raportointi –  
lähtötilanteen arviointi ennen  
kehittämistoiminnan aloitusta**

**Etelä-Karjala-hankealue**

**12.11.2020**

*Lähtötilanteen arviointi pohjautuu tilanteeseen ennen Covid19-epidemiaa.*

## **1. Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen**

### **Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Päätavoitteena on vahvistaa, luontevoittaa ja varmistaa palvelujen ja toiminnan oikea-aikaisuutta, jatkuvuutta ja saatavuutta. Hankkeen prosessitavoitteita ovat:

1. Ennakoivien vastaanottojen toimintamallin suunnittelu ja rakentaminen peruspalvelujen yhteistyöllä ja ennakoivalla toiminnalla määritellyille potilasryhmille (mm. prediabeetikot, sepelvaltimotautia sairastavat)
2. Monialaisten palvelujen asiakkuussegmentoinnin kehittäminen palvelujen ja ikäkausien taitevaiheissa
3. Psykososiaalisten menetelmien saatavuuden parantaminen nuorten perustason palveluissa: Nuorten mielenterveyden tukeminen näyttöön perustuvien menetelmien avulla. Osallistutaan HUS-alueella IPC- ja Cool Kids -menetelmien osaamisen lisäämiseen.
4. ”Suu kerralla kuntoon” -mallin laajennus, hybridimallin kehitys, walk in -vastaanottototeutus
5. Yhteyshenkilö-, omahoitaja- ja casemanagerointimallin muotoileminen, kokeileminen ja arvioiminen määritellyillä asiakasryhmillä sekä monialaisen, integroivan asiakasohjauksen ja hoidon tarpeen arvioinnin mallintaminen

### **Arvioinnin mittarit/kriteerit**

Lähtötilanteen arvioinnissa hankkeeseen valittuja tavoitteita on tarkasteltu palveluverkon ja toiminnan muutostarpeiden näkökulmasta (hankkeen pää- ja prosessitavoitteisiin peilaten toiminnan nykytila, palvelujen saatavuus ja käyttö, käytössä olevat toimintamallit).

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Ennen kehittämistyön (hankkeen) alkamista tietoja arvioinnin pohjaksi on kerätty tilastoista, raportointijärjestelmistä, kehityskokouksista sekä eri vastuu- ja tulosalueiden johdolta ja asiantuntijoilta. Kehittämistoiminnan suunnittelussa hyödynnettiin valmisteluvaiheessa myös asukkaille ja henkilöstölle tehtyä kyselyä huhtikuulta 2019. Lisäksi Eksoten olemassa olevista dokumenteista, kuten strategiasta, strategian toimeenpanosta, hyvinvointikertomuksesta ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelmasta sekä arviointikertomuksesta, on hyödynnetty tietoa.

THL-sote-arviointiraportti antaa tietoa myös alueen tilanteesta. Vuoden 2019 raportti julkaistaan marraskuun loppupuolella, joten sitä ei voitu hyödyntää lähtötilanteen arvioinnissa. Kuitenkin vuoden 2018 vastaava raportti nostaa esiin alueen tarpeita ja palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kehityskohteita.

## Lähtötilanteen arvioinnin tulokset

Tilannekuvaa Etelä-Karjalasta ennen hanketoiminnan aloittamista:

- Hyvinvointi- ja terveysasemilla käyntejä on vuonna 2019 ollut reilut 224 000 ja kontakteja yli 790 000. Kontaktimäärään liittyviä potilaita oli puolestaan lähemmäs 82 000. Useimmiten käynnit ovat kirjattujen diagnoosien perusteella liittyneet yleisesti verenpaineeseen, akuuttiin ylähengitystieinfektioon tai sokeritautiin. Myös nivelkipu ja lanneselän kipu ovat merkittäviä. Hyvinvointi- ja terveysasemien käyntisyissä voidaan tulkita pieniasteisia aluekohtaisia eroja joko hoitoon ohjauksen, palvelutarjonnan tai alueen ikä- ja sairausrakenteen perusteella.
- Yhteispäivystykseen lähettävät eniten asiakkaita terveyskeskus, jonkin verran myös sairaalan yksiköt ja yksityiset sekä työterveyshuolto. Vähäisessä määrin asiakkaita lähettävät myös muut Eksoten yksiköt kuten neuvola. Ilman lähetettä tuleville potilaille tehdään päivystyksessä ns. tekninen lähete, jotka sisältyvät sairaalan yksiköiden lähetteisiin. Yhteispäivystyksen käynteihin liittyviä potilaita oli vuonna 2019 yle-rajauksella lähes 27 000 ja ilman rajausta hieman alle 34 000.
- Kuntoutuksen avoterapiapalveluissa, johon kuuluvat hyvinvointiasemien ja palvelukeskittymien vastaanotot (sisältäen näin myös tules-vastaanotot ja lasten fysioterapian), on ollut reilut 16 000 asiakasta.
- Suunterveydenhuollon Suu kerralla kuntoon -mallin eli Eksoten potilaita oli vuonna 2019 melkein 7000, ja kokonaisuudessaan suunterveydenhuollon potilasmäärä oli reilut 41 000.

## Tehdyt kehittämistoimenpiteet

Tämä arviointi kohdentuu lähtötilanteeseen ennen kehittämistoimenpiteiden aloittamista. Tässä vaiheessa voidaan raportoida, että hankkeen pää- ja prosessitavoitteisiin liitetyt toimenpiteet on aikataulutettu ja suunniteltu toteutettavaksi jatkuvan parantamisen näkökulmasta asiakkaalle lisäarvoa tuottaen. Hankkeen toimenpiteet käynnistyvät hankkeen alkaessa. Aiemmin muissa hankkeissa tehdystä kehittämistyöstä on luettavissa lisätietoja mm. Eksoten nettisivuilta.

## Seurannan ja arvioinnin tulokset

Hyötytavoitteeseen 1 liitetty päätavoite (vahvistaa, luontevoittaa ja varmistaa palvelujen ja toiminnan oikea-aikaisuutta, jatkuvuutta ja saatavuutta) vastaa nykytilan tarpeisiin, jossa haastetta ja kehittämisessä huomioitavaa tuottavat maakunnan pitkät välimatkat, joukkoliikenteen rajallisuus maaseutumaisilla ja harvaan asutuilla alueilla, väestön kehitys sekä osin hajautettu että keskitetty palveluverkko. Prosessitavoitteiden näkökulmasta voidaan tässä vaiheessa todeta, että esimerkiksi suunterveydenhuollon julkiset palvelut ovat kehittyneet ja suu kerralla kuntoon -malli on käytössä Lappeenrannassa ja Imatralla. Asiakasohjauksen kehittämistä tarvitaan yhteydensaannin parantamiseksi sekä palvelu-/hoidontarpeen arviointiin. Erva-alueella tehtävä yhteistyö on suurelta osin sujuvaa, ja tulevaisuudessakin näyttöön perustuvien menetelmien käyttöönottoa pidetään sote-työn näkökulmasta tarpeellisena.

Kuntien rooli hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä (hytessä) näyttää Etelä-Karjalan nykynäkökulmasta pysyvän sote-uudistuksessa ennallaan. Etelä-Karjalassa on jo valmiina hyten maakunnallinen ohjauksen, kehittämisen ja toimeenpanon rakenne. Yhtenä esimerkkinä toimivasta yhteistyöstä on maakunnallinen monialainen Lape-ryhmä, jossa seurataan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman toimeenpanoa/toteutumista. Väestötason hyte-tiedon tuottaminen ja kuntien kanssa tehtävä tiivis hyte-työ tuottavat vaikuttavuutta kohdennettujen toimenpiteiden kautta.

Aiemmasta kehitystyöstä saadaan myös malleja ja käytäntöjä tuleviin kehittämiskohteisiin, myös tässä. Esimerkiksi StopDia-hankkeen (2016–2019) tavoitteena oli diabetesriskissä olevien henkilöiden nykyistä tehokkaampi tunnistaminen ja motivaation lisääminen, jotta pysyvät elintapamuutokset mahdollistuvat. Monien muiden hankeoppien ja hyvien käytäntöjen lisäksi kyseisen hankkeen tuloksia elintapaohjauksesta, osallistumisesta ja omahoidosta (pienistä teoista) hyödynnetään myös tulevaisuuden sote-keskuskehittämisessä.

## **2. Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön**

### **Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Päätavoitteena on monialaisen ja osaavan ennakkoinnin, tunnistamisen ja ehkäisevän toiminnan toteuttaminen eri-ikäisten asukkaiden elämän ja palvelujen kokonaisuudessa. Hankkeen prosessitavoitteita ovat:

1. Lasten ja nuorten toimintakyvyn ja siihen liittyvien muutosten varhainen tunnistaminen, ennakoiminen ja toimiminen tiiviissä yhteistyössä kuntien ja 3. sektorin toimijoiden kanssa lasten ja nuorten koulu-uupumuksen vähentämiseksi ja koulupudokkuuden ehkäisemiseksi
2. Ennakoivan, inspiroivan ja tuloksellisen neuvolatoiminnan ja perheneuvonnan kehittäminen (isäneuvolatoiminta) sekä ikäherätelmät hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä (55- ja 64-vuotiaat sekä mahdollisesti myös nuoret aikuiset).
3. Määritellyistä kohteissa PopUp-tyylisen, moniammatillisen Walk in -terveyskioskitoiminnan suunnitteleminen, kokeileminen ja kehittäminen vastaamaan palvelujen saavutettavuuden haasteisiin ja korostamaan ennaltaehkäisyä ja ennakkointia. Yhteistyössä sote, kunnat, järjestöt ja yritykset.

### **Arvioinnin mittarit/kriteerit**

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluke 1.).

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluke 1.).

### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tilannekuvaa Etelä-Karjalasta ennen hanketoiminnan aloittamista:

- Lapsiperheiden määrä on laskenut Etelä-Karjalassa (34 %) verrattuna koko maahan (38 %) ja yhden vanhemman perheiden osuus on kasvanut (24 % vs. koko maa 23 %) yhdellä prosenttiyksiköllä vuoteen 2017 verrattuna. (SotkaNet, 2018.) Eniten lapsiperheitä on Lemillä ja Lappeenrannassa. Syntyvyys ja alle 18-vuotiaiden osuus on Etelä-Karjalassa maan pienempien joukossa. Lapsiperheiden hyvinvoinnissa tulee kiinnittää huomiota perheen toimeentuloon sekä asumiseen, sillä nämä tekijät ovat usein yhteydessä perheen hyvinvointiin sekä terveyseroihin väestöryhmien välillä.
- Imatralla on eniten yhden vanhemman perheitä (29 %) (SotkaNet, 2018). Lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien määrä suhteessa 0-17- vuotiaisiin oli suuri ja vastaavasti kodin ulkopuolelle sekä kiireellisesti sijoitettujen lasten osuus oli maan pienin. THL:n raportin mukaan lastensuojelun tarpeenarvioinnit toteutuivat hyvin (THL, 2019).
- Keväällä 2019 päivitettiin maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2019–2022. Yhdessä - tukena arjessa, mukana elämässä - Etelä-Karjalan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma laadittiin yhteistyössä Eksoten, kuntien, seurakuntien ja järjestöjen kanssa. Suunnitelman valmistelussa hyödynnettiin Lape-muutosohjelmassa vuosina 2017–2019 tehtyä työtä sekä kansallista ja maakunnallista tilasto- ja tutkimustietoa. Kokemustiedon osuus suunnitelmassa on aiempaa vahvempaa ja lasten, nuorten ja perheiden ääni kuuluu siinä vahvasti. Suunnitelma ohjaa lape-kehittämistä myös tulevana vuosina.
- Lastenneuvolassa käyntejä oli noin 80 000 ja asiakkaita 14 700. Äitiysneuvolassa käyntejä vuonna 2019 oli reilut 37 000 ja asiakkaita noin 6600.
- Kouluterveydenhuollon käyntejä vuonna 2019 oli reilut 25 300, kontakteja hieman alle 32 000 ja potilaita hieman alle 12 000.
- Odotusaika perhetyöhön 2019 oli keskimäärin 2-4 viikkoa palvelutarpeen arvion valmistumisen jälkeen, tarkkaa tilastoa ei ole saatavilla. Tukisuhdetoiminnan jonotusaika vaihtelee suuresti riippuen käytettävissä olevista perheistä ja lapsen tarpeista, mutta asiaa tarkistetaan kolmen kuukauden välein. Kotipalveluun ei ole ollut jonoa.

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Tämä arviointi kohdentuu lähtötilanteeseen ennen kehittämistoimenpiteiden aloittamista. Tässä vaiheessa voidaan raportoida, että hankkeen pää- ja prosessitavoitteisiin liitetyt toimenpiteet on aikataulutettu ja suunniteltu toteutettavaksi jatkuvan parantamisen näkökulmasta asiakkaalle lisäarvoa tuottaen. Hankkeen toimenpiteet käynnistyvät hankkeen alkaessa. Aiemmin muissa hankkeissa tehdystä kehittämistyöstä on luettavissa lisätietoja mm. Eksoten nettisivuilta.

### **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Hyötytavoitteeseen 2 liitetty päätavoite (monialaisen ja osaavan ennakoinnin, tunnistamisen ja ehkäisevän toiminnan toteuttaminen eri-ikäisten asukkaiden elämän ja palvelujen kokonaisuudessa) vastaa nykytilan tarpeisiin neuvolatoiminnassa ja koulujen sekä kuntien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Toimintakyvyn vahvistaminen ja säilyttäminen on tarpeen myös nuoremmilla ikäpolvilla.

Prosessitavoitteiden näkökulmasta voidaan tässä vaiheessa todeta mm., että oppilas- ja opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut järjestetään Etelä-Karjalassa Eksoten toimesta. Tämä on osoittautunut erittäin hyväksi sekä Eksoten että kuntien näkökulmasta, sillä organisointitapana tämä tukee ja mahdollistaa oppilaiden ja opiskelijoiden entistä kokonaisvaltaisempien tukitoimien järjestämisen.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (1287/2013) todetaan, että opiskeluhuoltoa toteutetaan ensisijaisesti ennaltaehkäisevänä koko oppilaitosyhteisöä tukevana yhteisöllisenä opiskeluhuoltona. Etelä-Karjalassa maakunnallista mallia on toteutettu pääosin lähipalveluna, osana kouluyhteisöä:

Kouluterveydenhoitajat ja kuraattorit toimivat kouluilla, ja psykologipalvelujen saatavuus ja saavutettavuus ovat parantuneet myös pienten kuntien kouluissa. Erityisesti kollegiaalisen tuen saatavuus on vahvistunut esimerkiksi pienemmissä kunnissa. Kouluissa tapahtuva moniammatillinen yhteistyö on lisännyt tiedon välittämisen mahdollisuutta ja nopeampaa puuttumista havaittuihin ongelmiin. Toimintamalli on lisännyt ennaltaehkäisevää toimintaa. Tämä on näkynyt myös lastensuojelun kustannusten vähenemisenä.

Saumaton yhteistyö sivistystoimen kanssa on tärkeää. Koulun arjen sujuminen ja erinomainen yhteistyö on koulun ja maakunnan yhteinen asia. Etelä-Karjalassa kymmenen vuoden kokemuksen jälkeen malli on arvioitu toimivaksi. Esimerkiksi ”Rajapinnoista yhdyspintoihin”, Kehittämisalioite kunnan ja maakunnan yhteistyöstä -julkaisussa (Kuntaliitto 2016, 27) on kuvattu kokemuksia oppilashuollon maakunnallisesta järjestämisestä Eksoten ja kuntien näkökulmasta.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kerää seurantatietoa eri-ikäisten lasten ja nuorten hyvinvoinnista, terveydestä, koulunkäynnistä ja opiskelusta, osallisuudesta, palveluista sekä avun saamisesta väestökyselyillä ja tilastotiedonkeruilla. Kyselyn kohderyhminä ovat peruskoulujen 4. ja 5. luokkien oppilaat, 8. ja 9. luokkien oppilaat, lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. vuoden opiskelijat (alle 21-vuotiaat). THL-kyselyistä saatuja tietoja voidaan käyttää kuvaamaan maakunnan tilaa eri tavoin.

Liikkuvien palvelujen kehittäminen on ollut Etelä-Karjalassa kehittämisen keskiössä koko Eksoten ajan.

- Avoterveydenhuollon Mallussa oli vuonna 2019 reilut 4000 kontaktia. Mallu-auto on Eksoten liikkuva vastaanotto, jossa tarjotaan tällä hetkellä sairaanhoitajan palveluja ennalta määritellyillä pysähdyspaikoilla sekä suunterveystarkastuksia 5-luokkalaisille koulujen pihilla.
- Yhden hengen liikkuvat päivystysyksiköt lisäävät kustannustehokkuutta ja mahdollistavat pitkälle vietyä tutkimista ja vieridiagnostiikkaa. Toimintamallilla pyritään välttämään turhia päivystyskäyntejä ja osastohoitoon joutumista hoitamalla potilaita kotona. Yksiköt on sijoitettu tehtävämäärien ja tehtävien keskittymisen mukaan Lappeenrannan ja Imatran taajama-alueille.
- Uusimpana on Taho-auto, jossa tarjottavilla palveluilla vastataan ns. koulupudokkaiden tarpeisiin. Toiminnan päätavoitteena on yhteyden löytäminen nuoren omaan lähikouluun. Taho-auto mahdollistaa ”koulun tuomisen kotiovelle” tilanteessa, jossa nuori ei ole siinä kunnossa, että hän kykenisi kouluun palaamaan tai jos vanhemmat ovat keinottomia lastaan kouluun toimittamaan. Intensiivinen tiivis hoitajakso kestää pääsääntöisesti 2-4 viikkoa, jonka aikana pyritään sitouttamaan nuori ja perhe kokonaisvaltaiseen hoitoon ja nuori palaamaan takaisin kouluun.
- Lisäksi HUS:in nykyisin omistama Malla tuottaa Eksotelle liikkuvia laboratoriopalveluja. Malla-auto siirtyi Eksotelta HUS:lle Eksoten laboratoriotoimintojen siirron yhteydessä. Malla-auto on Eksoten aikanaan osallistunut Mallu-auton rinnalla joka syksyisiin influenssarokotuskierroksiin.

### **3. Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen**

#### **Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Päätavoitteena on erilaisen ammatillisen osaamisen lisääminen, oikea-aikaisen yhteistyön vahvistaminen, toiminnan laadun virkistäminen ja tiedolla johtamisen kehittäminen osana tulevaisuuden sote-keskusta. Hankkeen prosessitavoitteita ovat:

1. Mielenterveys- ja päihdetyötietoisuuden ja osaamisen lisääminen erityisesti matalan kynnyksen toiminnassa ja sote-keskuksessa mielenterveys- ja päihdeasiat kuuluvat kaikille -ajatusmallin mukaisesti
2. Uuden tekniikan hyödyntäminen alkavan karieksen potilasryhmälle hyte-näkökulmasta (mm. diagnostiikkalaitteiden testaus ja karieksen ehkäisy -viestintään panostaminen)
3. Asiakaspalautteen systemaattinen hyödyntäminen ja sisäisen laaduntarkkailijamallin suunnitteleminen sekä käyttöönotto valtakunnallista kehittämistyötä ja hyviä malleja hyödyntäen
4. Rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin mallintaminen, terveyshyötyjen ja -vaikuttavuuden tunnistaminen sekä ilmiöiden havainnoiminen käytännön hyte-toimintaan mukaan otettavaksi.
5. Jaetulla päätöksenteolla sote-asiakasprosessien kustannusvaikutustunnistus ja riskitiedon jakaminen

#### **Arvioinnin mittarit/kriteerit**

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluku 1.).

#### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluku 1.).

#### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tilannekuvaa Etelä-Karjalasta ennen hanketoiminnan aloittamista:

- Mielenterveys- ja päihdepalveluita tarvitaan jatkossakin päivystykselliseen ja vastaanottotoimintaan. Päihteiden käytön lisääntyminen näkyy viime vuosina (vuodesta 2017 alkaen) palvelujen käytön lisääntymisenä – samalla resurssien riittävyys mietityttää, samoin kuin se, miten negatiivinen kehitys voidaan pysäyttää. Päivystyksen, vastaanottojen ja klinikoiden kontakteja oli vuonna 2019 reilut 88 000. Käyntejä oli yhteensä 2019 hieman alle 55 000.
- Mielenterveys- ja päihdepalvelujen kuntouttavassa päivätoiminnassa ja liikkuvassa toiminnassa vuonna 2019 käyntejä oli reilut 22 200 ja kontakteja 36 500.
- Aikuissosiaalityössä (sisältäen myös maahanmuuttopalvelut) vireillepanoja oli vuonna 2019 yhteensä hieman alle 5200 ja yhteensä asiakkaita arviolta hieman alle 1300 (ilmoitetut tiedot perustuvat osittain manuaaliseen laskentaan ja tietojen yhdistelyyn). Sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia ja yhteydenottoja oli hieman alle 2500.

- Ehkäisevän päihdetyön (EPT) rakenteet ovat kunnossa. EPT-kuntayhdyshenkilöt ja lain edellyttämät toimielimet ovat nimettyinä kaikissa Etelä-Karjalan kunnissa. Pääpainopistealueeksi hv-kaudelle 2016–2021 on asetettu Paikallisen alkoholi-, tupakka- ja rahapelihaittojen ehkäisy (PAKKA) toimintamallin käynnistäminen kaikissa kunnissa

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Tämä arviointi kohdentuu lähtötilanteeseen ennen kehittämistoimenpiteiden aloittamista. Tässä vaiheessa voidaan raportoida, että hankkeen pää- ja prosessitavoitteisiin liitetyt toimenpiteet on aikataulutettu ja suunniteltu toteutettavaksi jatkuvan parantamisen näkökulmasta asiakkaalle lisäarvoa tuottaen. Hankkeen toimenpiteet käynnistyvät hankkeen alkaessa. Aiemmin muissa hankkeissa tehdystä kehittämistyöstä on luettavissa lisätietoja mm. Eksoten nettisivuilta.

### **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Hyötytavoitteeseen 3 liitetty päätavoite (erilaisen ammatillisen osaamisen lisääminen, oikea-aikaisen yhteistyön vahvistaminen, toiminnan laadun virkistäminen ja tiedolla johtamisen kehittäminen osana tulevaisuuden sote-keskusta) vastaa nykytilan tarpeisiin, jotka liittyvät mm. osaamisen lisäämisen kysyntään ja tarpeeseen, joiden merkitys korostuu sote-ympäristön kehittyessä.

Prosessitavoitteiden näkökulmasta voidaan tässä vaiheessa todeta mm., että Eksotella on muutaman viime vuoden ajan kehitetty kokemusasiantuntijatoimintaa, jossa on hyödynnetty myös HUSin Olka-toiminnan malleja, järjestyhteistyötä ja vapaaehtoistyön tapoja. Eksotessa osallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden ja maakunnan asukkaiden mahdollisuuksia osallistua organisaation toiminnan suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä palveluihin aktiivisena toimijana. Olennaista osallisuuden kannalta ovat palaute ja reklamaatiojärjestelmät sekä kansalaisia tavoittava tiedottaminen. Kokemusasiantuntijoita koulutetaan vuosittain: kokemusasiantuntijuutta voidaan kohdentaa esim. Eksoten ja muiden toimijoiden, kuten oppilaitosten, tilaisuuksiin. Eksotessa kokemusasiantuntijoita toimii viikoittain psykiatrian avo- ja osastopalveluissa asiakastyössä. Lisäksi vammaispalveluissa kokoontuu muutaman kerran vuodessa kehittäjäasiakasryhmä ja vastaavaa suunnitellaan myös maahanmuuttopalveluihin. Sairaalalla ja hankkeissa kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamista on kokeiltu esimerkiksi perhepalveluissa, kipupoliklinikalla ja saattohoidon työryhmässä.

Mielenterveys- ja päihdeosaamisen vahvistaminen on tarpeen muuttuvassa toimintaympäristössä ja asiakkaiden moninaisten hoidon ja palvelutarpeen tunnistamisessa sekä palveluissa. Eksotessa halutaan vahvistaa entisestään laatu- ja turvallisuusasioita, kuten asiakaspalautteen systemaattista hyödyntämistä, terveyshyötytyötä ja jaettua päätöksentekoa. Eksotessa ei ole käytössä virallista sertifioidua laatu- ja asiakasturvallisuutta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Vuonna 2019 potilas- ja asiakasturvallisuuden liittyviä vaaratapahtumia kirjattiin 7570. Eniten kirjattiin tapaturmia (2987). Suurimpana tapaturmatyyppinä olivat kaatumiset (2284 kpl. Vaaratapahtumista toiseksi suurin osa liittyi lääkitysturvallisuuteen ja kolmantena olivat tiedonkulkuun liittyvät tapahtumat.



## 4. Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen

### Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet

Päätavoitteena on kehittää ja kokeilla käytäntöön uudenlaisia monialaisia konsultaatio- ja etävastaanottotoimintamalleja. Hankkeen prosessitavoitteita ovat:

1. Monipuolisten ja yhteentoimivien etävastaanotto- ja konsultaatiomallien selvittäminen, kuvaaminen ja kokeileminen mahdollistamaan tulevaisuuden sote-keskuksen palvelujen yhteentoimivuutta sekä saatavuutta ja saavutettavuutta.
2. Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon digiklinikka-pilotti suunnitteleminen, kokeileminen ja laajentamismahdollisuuksien arvioiminen hankkeen aikana. Yksityisten yritysten kanssa tehtävä yhteistyö.
3. Uudenlaisen tulevaisuuden sote-keskuksen työpari- ja tiimityömallin luominen ja innovatiivinen kokeileminen osana vastaanottotoimintaa ja terveydenedistämisen ryhmiä. Samassa yhteydessä yhteisten suunnitelmien (mm. asiakaskoosteajatus, hoitosuunnitelma) laaja-alaisempi tarkastelu vaikuttavan ja laadukkaan palvelun ja hoidon aikaansaamiseksi. Käytännön kokeilut.

### Arvioinnin mittarit/kriteerit

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluke 1.).

### Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluke 1.).

### Lähtötilanteen arvioinnin tulokset

Tilannekuvaa Etelä-Karjalasta ennen hanketoiminnan aloittamista:

- Sähköisten palvelujen ja omahoidon käyttäjäprofiili kertoo, että vuonna 2019 käyttäjiä on ollut yhteensä hieman alle 61 000, joka on reilut 47 % väestöstä. Naisia käyttäjistä on 57 % ja miehiä 43. Ikäluokittain kirjautuneista suurin osa 25–64-vuotiaita.
- Kansalaiset ja ammattilaiset pystyvät käyttämään erilaisia palveluja/toimintoja. Näitä ovat ajanvaraukset, esitieto- ja muut lomakkeet, riski- ja terveystarkastusten täyttämisen, yhteydenottopyynnöt, sosiaalihuollon hakemukset ja ilmoitukset. Lisäksi määritellyissä palveluissa chat ja etävastaanotto (mahdollisuus myös omaisen osallistua taikka toisen ammattilaisen). Marevan-itsesäätelypotilaat saavat laboratoriotulokset Eksoten asiointipalvelusta, muutoin asiakkaita kannustetaan katsomaan tuloksia Kannasta.
- Sähköiseen asiointivalikkoon kuuluvat myös turvallinen viestinvälitys, tekstiviestipalvelu (muistutukset, lyhyet ilmoitukset esim. ajanvaraukseen tai ajanperumiseen liittyvät), asiakkaalle laitettavat ilmoitukset (esim. erikoissairaanhoidon kutsut asiakkaalle) sekä puolesta-asiointi (alle 10-vuotiaiden puolesta ja Suomi.fi-valtuutusten kautta yli 18-vuotiaiden puolesta).
- OmaOlosta käytössä ovat palvelu- ja hoidontarpeenarviot, omahoito-ohjeita ja hyvinvointitarkastukset.
- Esimerkiksi kotihoidossa ja kuntoutuksessa on käytössä etäkäyntejä (vastaanottoja). Erilaisia konsultaatiomalleja on kehitteillä.

## **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Tämä arviointi kohdentuu lähtötilanteeseen ennen kehittämistoimenpiteiden aloittamista. Tässä vaiheessa voidaan raportoida, että hankkeen pää- ja prosessitavoitteisiin liitetyt toimenpiteet on aikataulutettu ja suunniteltu toteutettavaksi jatkuvan parantamisen näkökulmasta asiakkaalle lisäarvoa tuottaen. Hankkeen toimenpiteet käynnistyvät hankkeen alkaessa. Aiemmin muissa hankkeissa tehdystä kehittämistyöstä on luettavissa lisätietoja mm. Eksoten nettisivuilta.

## **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Hyötytavoitteen 4 osalta päätavoitteella (kehittää ja kokeilla käytäntöön uudenlaisia monialaisia konsultaatio- ja etävastaanottotoimintamalleja) vastataan tarpeisiin, jotka liittyvät ennen kaikkea palvelujen ja ammattilaisten yhteentoimivuuteen sekä digikehittämisen kautta tuleviin ”työkaluihin”.

Prosessitavoitteiden näkökulmasta voidaan tässä vaiheessa todeta mm., että Etelä-Karjalassa tavoitteena on siirtää iäkkäiden jatkuvaa palvelutarvetta hyvinvointia ja terveyttä edistävällä toiminnalla sekä iäkkään osallisuutta ja toimintakykyä tukevilla ratkaisuilla hyödyntäen digitalisaatiota, etäpalveluja ja asiakasohjausta. Eksoten palvelurakenne on avohoitopainotteinen. Yhteentoimivuus yksityisten yritysten kanssa eri-ikäisten kuntalaisten palveluissa on kehittynyt kohtuullisen hyvin ja siihen panostetaan myös tulevaisuudessa. Esimerkiksi palveluseteleitä on käytössä erilaisiin palveluihin.

Eksotessa ei ole käytössä nykyisillä terveys- ja hyvinvointiasemilla varsinaisia tiimimalleja. Joillain asemilla on lääkäri-hoitaja-työparimalli, joka toimii vaihtelevasti. Tulevaisuuden sote-keskushankkeessa tarkoituksena luoda ja kokeilla erilaisia tiimimalleja eri asemilla.

## **5. Kustannusten nousun hillitseminen**

### **Hankkeen tavoitteet**

Päätavoitteena on valtakunnallisten hyötytavoitteiden ja hankkeen muiden tavoitteiden kautta rakentaa ja toteuttaa asukkaiden tarpeisiin vastaavia ja kustannuskestäviä tulevaisuuden palvelu- ja toimintamalleja sekä niiden kuvauksia käytännön suunnitteluun ja toteutukseen, joilla vastataan tuleviin hoitotakuisiin. Hankkeen prosessitavoitteita ovat:

1. Millainen on tulevaisuuden sote-keskuksessa tehtävä työ 2020-luvusta eteenpäin? -mallin suunnittelemineen, muotoileminen, arvottaminen ja kuvaaminen käytäntöön toimeenpantavaksi. Tähän liittyen myös tulevien potilaan hoitoon ja sairauksien ennaltaehkäisyyn liittyvien mahdollisuuksien ja muutosten tunnistaminen ja niihin valmistautuminen.
2. Vaikuttavan sote-keskus-tiedolla-johtamisen muotoileminen ja kehittäminen yhdessä sote-rakenneudistushankkeesta haettavan Joukkuepeliä-hankkeen. Sähköisen asioinnin ja ratkaisujen vahvistaminen sekä sote-toimijan ja pelastuslaitoksen välinen ennakoiva ja tietoon perustuva toiminta osana Joukkuepeliä-hanketta (mm. tilannekuvat, järjestämisen roolituksen ennakointi).

3. Ennakoivien ryhmätoimintamallien uudistaminen ja käyttöönotto (mm. uusi Tulppa) ja elintapaneuvonnan prosessien sitominen kustannuskasvun ehkäisemiseen, toteutus Joukkuepeliä-hankkeen yhteistyöllä.

### **Arvioinnin mittarit/kriteerit**

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluke 1.).

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluke 1.).

### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tilannekuvaa Etelä-Karjalasta ennen hanketoiminnan aloittamista: Vuonna 2020 tehtävässä vuoden 2019 sosiaali- ja terveystalouden arvioinnissa keskitytään seuraamaan alueiden kehitystä aiemmissa arvioinneissa esiin nousseissa asioissa (painopisteet), joita ovat Perustason mielenterveyspalvelujen saatavuus ja laatu sekä Ikääntyneiden palvelujen ja terveystalouden integraatio. Lisäksi kaikkien alueiden palveluista arvioidaan sosiaali- ja terveysministeriön ja THL:n valitsema kaksi kansallista painopistettä, jotka ovat Etelä-Karjalassa: Ikääntyneiden palvelujen saatavuus suhteessa palvelutarpeisiin sekä kotona asumista tukevien palvelujen kehittämistoimet, erikoissairaanhoidon palvelujen saatavuus: päivystyksen (ml. yhteispäivystys) toimivuus sekä toimenpiteet lääkäriresursoinnin vahvistamiseksi.

Eksoten tilikauden 2019 alijäämä oli 1,2 milj. euroa ja kumulatiivinen alijäämä 15,9 milj. euroa. Kumulatiivinen katettava alijäämä poistoerot huomioiden 31.12.2019 oli 11,6 milj. euroa. Eksoten tulee kattaa kertynyt alijäämä vuosien 2020-2023 aikana. Perlacon Oy:n syksyllä 2019 laatimassa tarkastelussa Etelä-Karjalan kuntien rahoitusmahdollisuudet ovat kaventuneet sekä valtionosuuksien että verotulojen vähenemisen vuoksi. Etelä-Karjalan kuntien kantokyky kestää vain hyvin maltillisen sote-kustannusten kasvun. Väestön ikääntymisen seurauksena palvelutarve kuitenkin väistämättä kasvaa, mikä johtaa siihen, että palvelurakennetta ja palvelujen tuottamistapoja on kehitettävä entisestään. Kehittäminen ja investoinnit vaativat kuitenkin myös rahoitusta. Taloudellinen toimintaympäristö on erittäin haasteellinen ja muodostaa merkittävimmän riskin Eksoten toiminnalle.

Tiedolla johtamisen kehitystyössä on tähänkin asti huomioitu kansallinen kehitystyö, näin myös jatkossa. Eksotessa on käytössä tiedolla johtamisen tijo-malli.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä tukevaa ryhmätoimintaa on uudistettu vaiheittain vuoden 2019 aikana. Yhteistyö mm. järjestöjen ja seurakuntien kanssa on tiivistä. Ryhmätoimintamalli on uudistettu ja elintapaneuvontaprosessi on kunnossa kuntien ja Eksoten osalta. Tulevaisuuden sote-keskushankkeessa siihen liitetään myös järjestöt.

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Tämä arviointi kohdentuu lähtötilanteeseen ennen kehittämistoimenpiteiden aloittamista. Tässä vaiheessa voidaan raportoida, että hankkeen pää- ja prosessitavoitteisiin liitetyt toimenpiteet on aikataulutettu ja suunniteltu toteutettavaksi jatkuvan parantamisen näkökulmasta asiakkaalle lisäarvoa

tuottaen. Hankkeen toimenpiteet käynnistyvät hankkeen alkaessa. Aiemmin muissa hankkeissa tehdystä kehittämistyöstä on luettavissa lisätietoja mm. Eksoten nettisivuilta.

### **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Hyötytavoitteen 5 osalta päätavoitteella (valtakunnallisten hyötytavoitteiden ja hankkeen muiden tavoitteiden kautta rakentaa ja toteuttaa asukkaiden tarpeisiin vastaavia ja kustannuskestäviä tulevaisuuden palvelu- ja toimintamalleja sekä niiden kuvauksia käytännön suunnitteluun ja toteutukseen, joilla vastataan tuleviin hoitotakuisiin) vastataan tarpeisiin, joita muuttuva toimintaympäristö isossa kuvassa edellyttää. Olennaisinta on kuitenkin pystyä vastaamaan asiakkaan tarpeeseen kustannuskestävästi, ennakoiden ja tiedolla johtaen. Monipuolinen osaaminen, erilaiset innovaatiot ja yhteinen rohkeus mahdollistavat palvelurakenteen ja täsmällisemmän palveluverkon uudistamisen. Soten uudistaminen tuo oman vaikutuksensa alueiden kehittämiseen.

Prosessitavoitteiden näkökulmasta voidaan tässä vaiheessa todeta, että kehittämistä ja uudistamista sekä olemassa olevien mallien parastamista tulee tehdä eri toimijoiden ja alueiden välisellä yhteistyöllä. Hankeaikana tähän hyötytavoitteeseen vastataan muiden hyötytavoitteiden pää- ja prosessitavoitteiden toteutumisella.

### **LISÄTIETOJA lähtötilanteen arviointiin**

Eksoten strategia ohjaa palvelujen toteuttamista. Kaikessa toiminnassa pyritään siihen, että eteläkarjalaiset voivat luottaa oikea-aikaiseen, arvioituun ja tarpeen mukaiseen palveluun ja hoitoon, joka tuottaa vaikutuksia asiakkaille, ammattilaisille, kunnille ja talouteen. Strategisten tavoitteiden asettaminen ja niiden toteutumisen mahdollistaminen sekä seuranta vaativat onnistuakseen erilaisia ratkaisuja. Strategiset tavoitteet liittyvät digitaalisuuteen, palvelurakenteen muutokseen, maakunnalliseen palveluverkkoon ja syvennettävään integraatioon. Keskeisenä painopisteenä strategiakaudella on ikäihmisten kasvavaan palvelutarpeeseen vastaaminen, ja tätä varten tulee toimintaan kohdistaa rakenteellisiakin muutoksia. Lisätietoja täällä:

<http://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Documents/Strategiset%20linjaukset.pdf>.

Strategiaa jalkautetaan toimenpideohjelmien kautta (digitalisaatio-, toimintakyky- ja työhyvinvointiohjelmat). Strategiakauden aikana panostetaan ennen kaikkea käynnissä oleviin sisäisiin kehittämiskohteisiin ja hankkeisiin, joihin myös tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanke kuuluu.

Alueen tilannekuvaa voi tutustua myös THL-sote-arviointiraportissa 2018 (s. 38 alkaen):

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138957/THL\\_Alueellinen%20raportti\\_piiri%203%20HYKS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138957/THL_Alueellinen%20raportti_piiri%203%20HYKS.pdf?sequence=4&isAllowed=y). Uusin julkaistaan marraskuun lopussa.

Eksoten tilinpäätös 2019 on luettavissa täältä: <http://www.eksote.fi/eksote/maksut-ja-talous/tilinpaatos/Documents/Eksote%20tilinp%c3%a4%c3%a4t%c3%b6s%20ja%20toimintakertomus%202019.pdf>

Myös Terveydenhuollon järjestämissuunnitelma 2019/2020–2023 luo monialaisen katsauksen Eksoten alueen palvelujen järjestämiseen: <http://www.eksote.fi/eksote/hallinto-ja-paatoksenteko/perussopimus-ja-hallintosaanto/Documents/Terveysseuranta/terveydenhuollon%20j%c3%a4rjest%c3%a4missuunnitelma%202019%2020-2023.pdf>. Terveysseuranta- ja palvelutarpeeseen. Suunnitelmassa sovitaan alueellisesta yhteistyöstä ja palveluiden yhteensovittamisesta piirin alueella sijaitsevien sairaaloiden, terveysasemien ja muiden terveydenhuollon toimintayksiköiden kanssa. Erityisesti arvioidaan laboratorio- ja kuvantamispalveluiden, lääkinnällisen (toimintakyky) kuntoutuksen ja päivystys- ja ensihoitopalveluiden toiminnallista kokonaisuutta. Sosiaalihuollon palvelut tulee tarvittaessa sovittaa terveydenhuollon palveluiden toiminnalliseen kokonaisuuteen. Suunnitelmassa tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon yksityisten palveluntuottajien ja sosiaalihuollon tietohallinnon yhteistyötarpeet (Terveysseurantalaki 34 §).

Palvelujen järjestämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa otetaan Käypä hoito -suositusten ja lainsäädännön ohella myös huomioon muun muassa vammaispoliittinen suunnitelma, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, mielenterveysstrategia, ikäihmisten laatusuositus ja ikäpoliittinen ohjelma. Maakunnallista hyte-työtä johtaa ja ohjaa maakunnallinen hyvinvointityöryhmä. Kuntien, Eksoten sekä eri toimijoiden toimenpiteet ja mittarit hyte-painopisteisiin päätetään syksyn 2020 aikana pidettävissä yhteisissä työpajoissa. Maakuntaan tullaan perustamaan järjestöjen neuvottelukunta sekä ravitsemustyöryhmä, joista nimetään edustus maakunnalliseen hyvinvointityöryhmään. Järjestöt ovat tiiviisti mukana hyte-työssä mm. elintapaneuvonnassa, ELO-ryhmissä, Arjen olohuone -toiminnassa sekä ehkäisevässä päihdetyössä. Linkki hyvinvointikertomukseen 2019: <https://mfiles.eksote.fi/kokoukset/eksote/10/345/3384/view/86202>

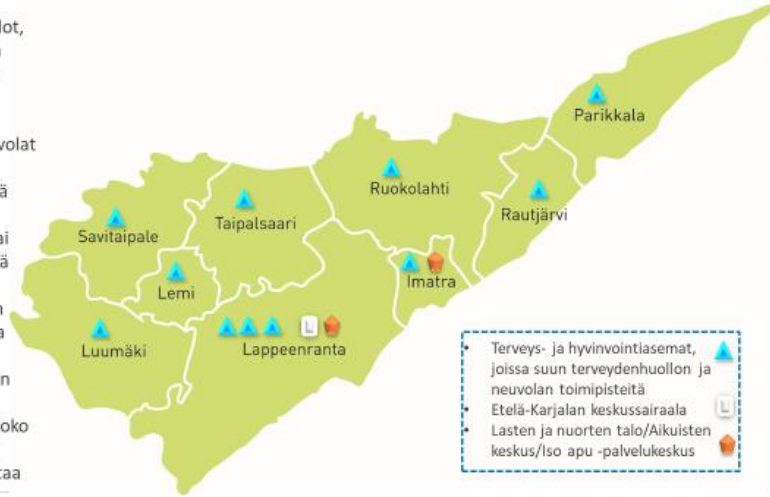


**Kuva 1. Kehittämisen iso kuva strategiakaudesta 2020–2023**

## IV. Nykyinen palveluverkko



- Yli sata toimipistettä ympäri maakuntaa
- Erityisyytenä matalan kynnyksen palvelut, kuten Lasten ja nuorten talot, Iso apu -palvelukeskukset, Aikuisten keskuskeskukset, hyvinvointiasemat (jotka monelta osin sote-keskuksen monialaisuutta toteuttavia), suun terveydenhuollon toimipisteet, neuvolat ja keskussairaala
- Perinteiset palveluajat toimipisteissä (klo 7/8/9–14/15/16)
- Liikkuvia palveluja täydentämässä tai korvaamassa kiinteää palvelupistettä
- Päivystysapu 116117, H31-koordinaattoritoimintaa, ensihoidon tiivis yhteistyö viranomaisten kanssa
- Laajan päivystyksen sairaala, yhteispäivystys, myös sosiaalihuollon kanssa
- Hoivan toimipisteet (16) sijaitsevat joko hyvinvointiaseman yhteydessä tai muulta osin keskeisellä paikalla kuntaa



EKSOTE | 7 | 9.11.2020

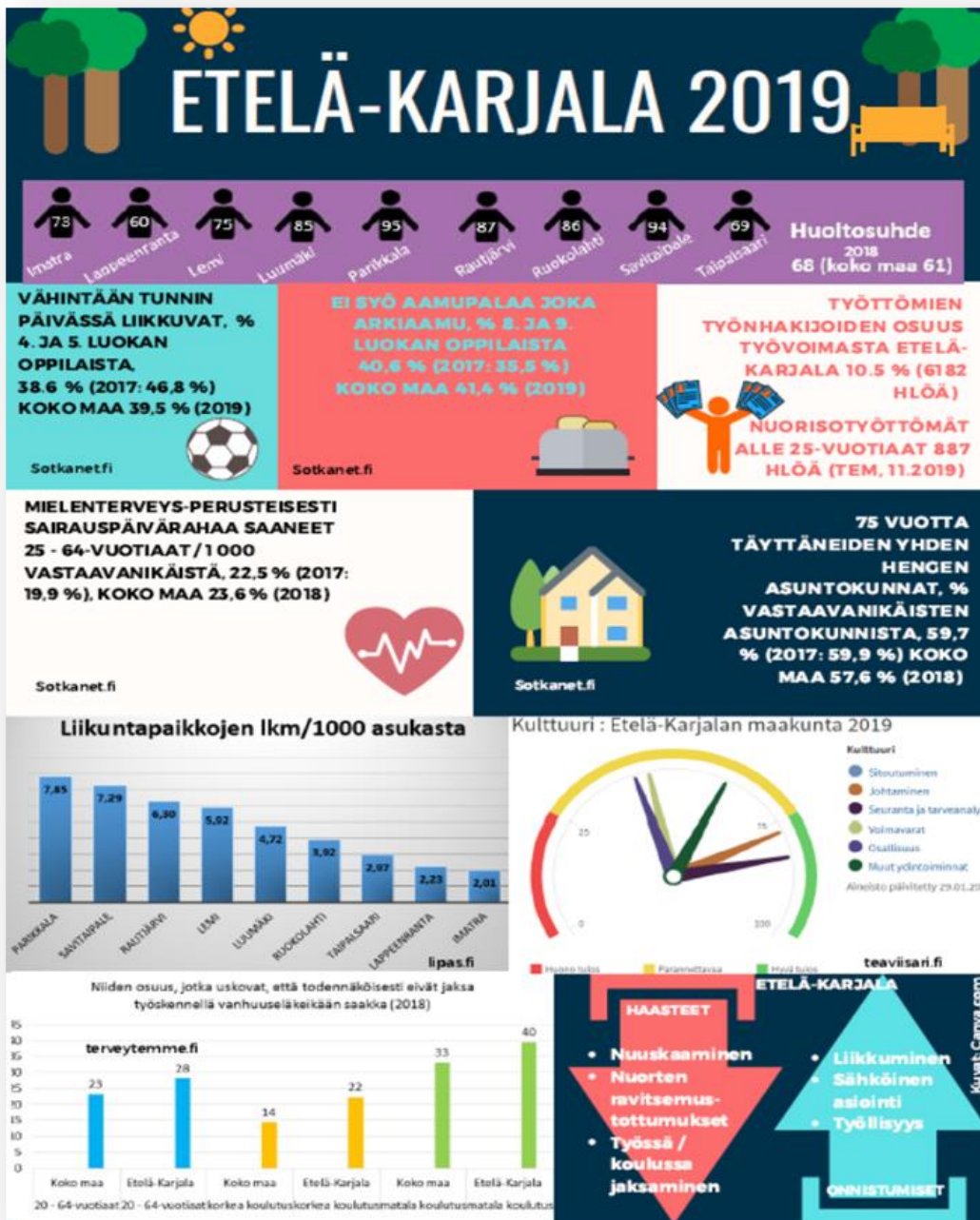
Kuva 2a. Eksoten nykyisestä palveluverkosta

## LIKKUVIEN PALVELUIDEN ASEMAPAIKAT JA TOIMINTA klo 7-21



EKSOTE | 8 | 9.11.2020

Kuva 2b. Eksoten nykyisestä palveluverkosta



Kuva 3. Hyte-tilannekuva Etelä-Karjala 2019