**Liite 2: Oma-arvioinnin raportointipohja**

**Hankkeen nimi**

**Oma-arvioinnin raportointi**

**Etelä-Savo**

**22.12.2020**

Sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman hankkeet velvoitetaan tekemään oma-arviointia kehittämistoiminnan etenemistä ja tuloksia koskien. Oma-arviointi toteutetaan hankkeen oma-arviointisuunnitelman mukaisesti ja se raportoidaan tälle pohjalle. Oma-arvioinnin ensisijainen tarkoitus on tukea hankkeen kehittämistoimintaa. THL hyödyntää oma-arviointeja lisäksi ohjelman kansallisessa seurannassa ja arvioinnissa.

Kirjaa ja päivitä oma-arvioinnin toteutus aina samaan pohjaan alla olevan arviointiaikataulun mukaisesti. Tallenna uusin päivitetty ja päivätty versio pdf-liitetiedostoksi Innokylään oman alueesi *Kokonaisuuden* alle kohtaan *Arviointi*. Voit samalla poistaa edellisen version liitetiedoston.

Tee lyhyt tiivistelmä kustakin oma-arvioinnin raportoinnista Innokylään alueesi hankkeen *Kokonaisuuden* alle kohtaan *Arviointi*. Tee tiivistelmä aina edellisen tiivistelmän perään ja muista päivätä tiivistelmä.

**Vinkkejä raportointiin**

* Kirjoita lyhyesti, selkeästi ja informatiivisesti nostamalla esiin keskeisimmät asiat
* Kuvaa raportointipohjaan arvioituja tuloksia, ei pelkkää numeerista seurantadataa. Mikäli seurantadata on taulukkomuodossa, voit liittää sen raportin perään liitteeksi tai erilliseksi pdf-liitetiedostoksi (esim. excel) Innokylään oma-arviointiraportin yhteyteen.
* Oma-arviointi raportoidaan puolivuosittain samaan raportointipohjaan. Päivitä tuloksia siten että mahdollinen edistyminen tai muutos tulee selkeästi näkyviin. Poista tarvittaessa vanhaa tekstiä.

**Käsitteet**

Sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmalla on viisi **kansallista hyötytavoitetta (**ks. Hankeopas). Ne kuvaavat asiaintiloja, joita ohjelmalla kansallisesti tavoitellaan. **Hankkeen tavoitteet** kuvaavat alueellisen hankkeen omia tarkennettuja hyötytavoitteita kunkin kansallisen hyötytavoitteen alla. **Hankkeen prosessitavoitteet** ovat välitavoitteita, jotka tulee saavuttaa matkalla kohti hyötytavoitteita.

**Kehittämistoimenpiteet** ovat toimenpiteitä, joiden avulla hankkeen prosessitavoitteet ja lopulliset tavoitteet voidaan saavuttaa. Tällaisia ovat esimerkiksi alueen tarpeiden tunnistaminen, toimintamallien ja ratkaisujen suunnittelu, kokeilu, käyttöönotto ja vakiinnuttaminen.

**Oma-arvioinnin raportointiaikataulu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Raportointi Innokylään viimeistään** | **Oma-arvioinnin sisältö** |
| 15.11.2020 | Raportointi sisältää   * lähtötilanteen oma-arvioinnin, joka tulee tehdä ennen hankkeen kehittämistoimien aloitusta * oma-arvioinnin lokakuun 2020 tilanteesta |
| 15.5.2021 | Raportointi sisältää oma-arvioinnin huhtikuun 2021 tilanteesta |
| 15.11.2021 | Raportointi sisältää oma-arvioinnin lokakuun 2021 tilanteesta |
| 15.5.2022 | Raportointi sisältää oma-arvioinnin huhtikuun 2022 tilanteesta |
| 15.11.2022 | Raportointi sisältää oma-arvioinnin lokakuun 2022 tilanteesta |

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

**Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Tavoitteena on yhdenvertaistaa ja monipuolistaa palveluiden saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta eri kuntien asukkaille. Konkreettisina osatavoitteina on

* vastata 7 päivän palvelu- ja hoitotakuuseen kehittämällä ja ottamalla käyttöön uusia toimintamalleja, prosesseja ja digitaalisia ratkaisuja
* tuoda puhelin- ja fyysisten palveluiden rinnalle laajemmin erilaisia digitaalisia ja etäpalveluita sekä lisätä niiden käyttöä
* tarjota asiakkaille oikea aikaista ja tarpeen mukaista ohjausta ja tukea parantamalla sote-keskuksen asiakasohjausta
* vahvistaa peruspalveluita lisäämällä mm. etäkonsultaatiomahdollisuuksia ja jalkautuvia palveluita
* laatia moniammatillinen hoitosuunnitelma ja nimetä omatyöntekijä paljon palveluita tarvitseville.

Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantamisen hyötytavoitteen saavuttamiseksi on määritetty seuraavat prosessitavoitteet:

|  |
| --- |
| **Prosessitavoitteet**  *(TP: Työpaketti hankesuunnitelmassa)* |
| TP1: Määritelty segmentit ja palvelumuodot |
| TP1: Otettu käyttöön joustavat konsultaatiokäytännöt |
| TP1: Jalkautettu uudet toimintamallit ja palvelukulttuuri |
| TP2: Otettu käyttöön sähköinen hoidon-/palveluntarpeen arviointi |
| TP2: Kokeiltu sote-integroitua palveluntarpeen arviointia |
| TP2: Otettu käyttöön ”yhden luukun periaate” |
| TP2: Luotu sote-keskuksen sisäinen asiakasohjauksen malli |
| TP2: Otettu käyttöön monialaisen arvioinnin toimintamalli monipalvelu- ja suurkuluttaja-asiakkaille |
| TP3: Muodostettu ja otettu käyttöön asiakaslähtöiset verkostomaiset palvelupolut |
| TP3: Määritelty tuen ja palvelun väylät eri asiakkuussegmenteille |
| TP3: Palveluita on jalkautettu arjen toimintaympäristöihin |
| TP3: Asiointi- ja kohtaamispaikat määritetty ja nitlle luotu toimintamallit |
| TP3: Ennaltaehkäisyn tueksi on kehitetty sähköisiä kanavia ja digipalveluita |
| TP3: Lisätty verkostomaista yhteistyötä |
| TP3: Perhekeskustoiminnassa on yhteiset toimintatavat ja niissä on vahvistettu varhaista tukea sekä matalan kynnyksen ja perustason palveluita |
| TP3: Varhaisen tuen toimintamalleja on otettu käyttöön erityistä tukea tarvitseville henkilöille |
| TP3: Näyttöön perustuvia menetelmiä on otettu käyttöön |
| TP3: Jatkuvan kehittämisen kulttuuri on muodostunut |
| TP3: Laadun ja vaikuttavuuden arviointia tukevat raportointimenetelmät ja -käytännöt on määritelty |

**Arvioinnin mittarit/kriteerit**

Mittaamisessa pyritään huomioimaan erityisesti kiireettömien perusterveydenhuollon käyntien saatavuus sekä sähköisen asioinnin hyödyntäminen. Kiireellisesti sijoitettujen suuri määrä puolestaan voi kertoa haasteista tarjota matalan kynnyksen palveluita oikeaan aikaan.

Arviointiin on valittu seuraavat mittarit:

* 1. Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista, % toteutuneista käynneistä
  2. Sähköiset asiointikäynnit, % perusterveydenhuollon avohoidon käynneistä
  3. Kiireellisesti vuoden aikana sijoitettuna olleet 0 - 17-vuotiaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä
  4. Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon sairaan-/terveydenhoitajan kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista, % toteutuneista käynneistä

**Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Mittareiden 1.1-1.3. tiedot kerätään THL:n kansallisista indikaattoreista. Mittarin 1.4. tiedot kerätään potilastietojärjestelmästä.

Hankepäälliköt ja hankehenkilöstö arvioivat kerätyn tiedon perusteella kehittämistoimien etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista ja viestivät tuloksista keskeisille sidosryhmille.

**Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mittari** | **Lähtötilanteen ajankohta** | **Lähtötilanne** |
| 1.1. PTH lääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 7pv (%) | 10/2019 | 50,9 % |
| 1.2. Sähköiset asiointikäynnit (%) | 2019 | 21,2 % |
| 1.3. Kiireellisesti sijoitetut lapset (%) | 2019 | 0,5 % |
| 1.4. PTH sairaan-/terveydenhoitajan kiireettömän käynnin odotusaika yli 7pv |  |  |

**Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Seinätön sairaala -pilotti (Kangasniemi) on suunnitteluvaiheessa kotihoidon ja pelastuslaitoksen yhteistyössä. PPT-asiakkaiden (paljon palveluita tarvitsevien) tunnistamisen menetelmiä ja työkaluja on kehitetty työpajatyöskentelyn avulla. Lisäksi konsultaatiokäytäntöjen kartoitus on käynnissä.

Ikääntyneiden osalta pilottisuunnitelma on tehty ja lisäksi Ikäohjelma-työ on käynnissä. Myös asiakasohjauksen pilotit (2) on päätetty. Lapsiperheiden asiakasohjauksen toimintamallin pilotti on suunnitteluvaiheessa.

Sähköisen asioinnin Asiointi-ikkunaan liittyen on käynnissä selvitys teknologioista, asiointitavoista ja volyymeistä. Kartoitus chat-teknologioista on valmistunut.

**Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteiden toteutumisen seurantaa ja arvioinnin tuloksia on tarkoitus kuvata tarkemmin myöhemmillä arviointikierroksilla.

1. **Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön**

**Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Tavoitteena on siirtää toiminnan painopistettä varhaiseen tukeen. Konkreettisina osatavoitteina on

* laajentaa matalan kynnyksen asiointi- ja kohtaamispaikkoja sekä palveluita yhdessä muiden toimijoiden kanssa
* lisätä ennaltaehkäiseviä ja oma-asiointia tukevia sähköisiä palveluita
* kehittää käytäntöjä palvelutarpeiden tunnistamiseen ja tuen ja palveluiden kohdistamiseen
* lisätä kansalaislähtöistä viestintää mm. palvelukokonaisuuksista

Toiminnan painotuksen siirtämisen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön -hyötytavoitteen saavuttamiseksi on määritetty seuraavat prosessitavoitteet:

|  |
| --- |
| **Prosessitavoitteet**  *(TP: Työpaketti hankesuunnitelmassa)* |
| TP1: Määritelty segmentit ja palvelumuodot |
| TP1: Jalkautettu uudet toimintamallit ja palvelukulttuuri |
| TP2: Otettu käyttöön sähköinen hoidon-/palveluntarpeen arviointi |
| TP2: Kokeiltu sote-integroitua palveluntarpeen arviointia |
| TP2: Otettu käyttöön ”yhden luukun periaate” |
| TP2: Luotu sote-keskuksen sisäinen asiakasohjauksen malli |
| TP2: Pilotoitu sote-yhteistyössä Suuntima-työkalua tai vastaavaa |
| TP2: Otettu käyttöön monialaisen arvioinnin toimintamalli monipalvelu- ja suurkuluttaja-asiakkaille |
| TP3: Määritelty tuen ja palvelun väylät eri asiakkuussegmenteille |
| TP3: Palveluita on jalkautettu arjen toimintaympäristöihin |
| TP3: Asiointi- ja kohtaamispaikat määritetty ja niille luotu toimintamallit |
| TP3: Ennaltaehkäisyn tueksi on kehitetty sähköisiä kanavia ja digipalveluita |
| TP3: Lisätty verkostomaista yhteistyötä |
| TP3: Perhekeskustoiminnassa on yhteiset toimintatavat ja niissä on vahvistettu varhaista tukea sekä matalan kynnyksen ja perustason palveluita |
| TP3: Varhaisen tuen toimintamalleja on otettu käyttöön erityistä tukea tarvitseville henkilöille |
| TP3: Näyttöön perustuvia menetelmiä on otettu käyttöön |
| TP3: Jatkuvan kehittämisen kulttuuri on muodostunut |
| TP3: Laadun ja vaikuttavuuden arviointia tukevat raportointimenetelmät ja -käytännöt on määritelty |

**Arvioinnin mittarit/kriteerit**

* 1. Perheitä lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, % lapsiperheistä
  2. Perheitä sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä, % lapsiperheistä
  3. Kotona asuvat 75 vuotta täyttäneet, % vastaavanikäisestä väestöstä
  4. Alueella on kaikille asiakkaille tarkoitettuja matalan kynnyksen avoimia kohtaamispaikkoja (esim. asukastila tai olohuone) (saatavilla xx % alueen kunnista/kuntayhtymistä; kohtaamispaikkojen lkm)
  5. Alueella on lasten, nuorten ja perheiden matalan kynnyksen avoimia kohtaamispaikkoja (esim. asukastila tai olohuone) (saatavilla xx % alueen kunnista/kuntayhtymistä; kohtaamispaikkojen lkm)
  6. Alueella on tarjolla sähköisen palvelukanavan kautta annettavaa ammattihenkilön neuvontaa ja ohjausta sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (saatavilla xx % alueen kunnista/kuntayhtymistä)
     1. Lapsiperheiden palveluissa
     2. Nuorten palveluissa
     3. Työikäisten palveluissa
  7. Nuorten psykososiaaliset menetelmät (koulutetut ammattilaiset, interventiojaksojen lkm)
  8. Asiakasohjauksen ensilinjassa (chat/puhelin/…) ratkaistujen asioiden osuus x % (ikääntyneiden neuvonta ja sosiaalihuollon neuvonta)

**Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Mittareiden 2.1.-2.3 tiedot kerätään THL:n kansallisista indikaattoreista. Mittareiden 2.4.1-2.7. tulokset saadaan kerran vuodessa THL:n tekemästä erillisestä kyselystä, joka tehdään Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelman seuraamiseksi ja arvioimiseksi (myöhemmissä kohdissa ”THL:n ohjelman seurannan kysely”). Lisäksi tämä THL:n kysely toteutetaan Etelä-Savon toimesta toisen kerran vuodessa, jolloin mittarin tiedot saadaan kahdesti vuodessa. Mittarin 2.8. tiedot saadaan toiminnanohjausjärjestelmän tai erikseen tehtävän seurannan kautta.

Hankepäälliköt ja hankehenkilöstö arvioivat kerätyn tiedon perusteella kehittämistoimien etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista ja viestivät tuloksista keskeisille sidosryhmille.

**Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mittari** | **Lähtötilanteen ajankohta** | **Lähtötilanne** |
| 2.1. Perheitä lastensuojelun tehostetussa perhetyössä (%) | 2019 | 2,2 % |
| 2.2. Perheitä SHL:n mukaisessa perhetyössä (%) | 2019 | 2,5 % |
| 2.3. Kotona asuvat 75-vuotiaat (%) | 12/2018 | 90,8 % |
| 2.4. Matalan kynnyksen avoimet kohtaamispaikat kaikille (%, klm) |  |  |
| 2.5. Matalan kynnyksen avoimet kohtaamispaikat lape (%, lkm) |  |  |
| 2.6.1. Sähköinen ohjaus ja neuvonta: lapsiperheiden palvelut (%) |  |  |
| 2.6.2. Sähköinen ohjaus ja neuvonta: nuorten palvelut (%) |  |  |
| 2.6.3. Sähköinen ohjaus ja neuvonta: työikäisten palvelut (%) |  |  |
| 2.7. Nuorten psykososiaaliset menetelmät (koulutetut ammattilaiset lkm / interventiojaksot lkm) | 10/2020 | 0 |
| 2.8. Asiakasohjauksen ensilinjassa ratkaistujen asioiden osuus |  |  |

**Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Ennaltaehkäisevien palveluiden osalta perhekeskustoiminnan kysely on valmis ja sen tulosten analysointi käynnissä. Nuorten psykososiaalisen tuen menetelmien koulutus on käynnissä ja 1. koulutusosio on toteutettu. Lapset puheeksi -koulutuksen suunnittelu on käynnissä.

**Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteiden toteutumisen seurantaa ja arvioinnin tuloksia on tarkoitus kuvata tarkemmin myöhemmillä arviointikierroksilla.

1. **Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen**

**Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Tavoitteena on luoda laatua ja vaikuttavuutta parantavat toimintamallit ja palvelupolut, joiden kautta asiakas saa tarpeitansa vastaavat integroidut ja moniammatilliset palvelut. Konkreettisina osatavoitteina on

* kouluttaa henkilöstöä ja ottaa käyttöön näyttöön perustuvia menetelmiä ja hyväksi havaittuja toimintamalleja sekä luoda yhteinen kehittämisen kulttuuri
* parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin lisäämällä asiakasosallisuutta
* luoda toiminnan seurantaan, arviointiin ja kehittämiseen mittarit, työkalut ja tiedontuotantotavat
* kehittää laadun turvaamiseksi käytännössä toimiva omavalvonta

Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantamisen hyötytavoitteen saavuttamiseksi on määritetty seuraavat prosessitavoitteet:

|  |
| --- |
| **Prosessitavoitteet**  *(TP: Työpaketti hankesuunnitelmassa)* |
| TP1: Määritelty segmentit ja palvelumuodot |
| TP1: Muodostettu moniammatillisia tiimejä |
| TP1: Jalkautettu uudet toimintamallit ja palvelukulttuuri |
| TP2: Otettu käyttöön sähköinen hoidon-/palveluntarpeen arviointi |
| TP2: Kokeiltu sote-integroitua palveluntarpeen arviointia |
| TP2: Otettu käyttöön ”yhden luukun periaate” |
| TP2: Luotu sote-keskuksen sisäinen asiakasohjauksen malli |
| TP2: Pilotoitu sote-yhteistyössä Suuntima-työkalua tai vastaavaa |
| TP2: Otettu käyttöön monialaisen arvioinnin toimintamalli monipalvelu- ja suurkuluttaja-asiakkaille |
| TP3: Muodostettu ja otettu käyttöön asiakaslähtöiset verkostomaiset palvelupolut |
| TP3: Määritelty tuen ja palvelun väylät eri asiakkuussegmenteille |
| TP3: Palveluita on jalkautettu arjen toimintaympäristöihin |
| TP3: Näyttöön perustuvia menetelmiä on otettu käyttöön |
| TP3: Jatkuvan kehittämisen kulttuuri on muodostunut |
| TP3: Laadun ja vaikuttavuuden arviointia tukevat raportointimenetelmät ja -käytännöt on määritelty |

**Arvioinnin mittarit/kriteerit**

* 1. Asiakastyytyväisyys terveysaseman vastaanottopalveluihin: Kohtaaminen, asiakaspalvelu
  2. Terveyskeskuksessa käytössä asiakkaiden itsensä raportoimia terveyttä ja toimintakykyä raportoivia (PROM) tai asiakaskokemusta mittaavia (PREM) mittareita
  3. Asiakaskohtaisia vaikuttavuuden ja toimintakyvyn mittareita on sosiaalipalveluissa käytössä, xx % alueen kunnista/kuntayhtymistä (Kyllä/Suunnitteilla/Ei)
  4. Asiakastyytyväisyys (NPS / hymynaama)
     1. Asiakastyytyväisyys terveyspalveluissa
     2. Asiakastyytyväisyys sosiaalipalveluissa
  5. Asiakaskokemus
     1. Vastaanottotoiminta: Koitko palveluun hakeutumisen sujuvaksi?
     2. Vastaanottotoiminta: Saitko viime käynnillä selkeät jatko-ohjeet?
     3. Vastaanottotoiminta: Kerrottiinko sähköisestä asiointimahdollisuudesta?
     4. Päivystys: Saitko avun kokemaasi tarpeeseen?
     5. Päivystys: Koetko saaneesi riittävät jatko-ohjeet?
     6. Päivystys: Kerrottiinko sähköisestä asiointimahdollisuudesta?
     7. STH: Koitko palveluun hakeutumisen sujuvaksi?
     8. Saitko riittävästi tietoa sinulle annetusta hoidosta?

**Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Mittarin 3.1. tiedot kerätään THL:n kansallisista indikaattoreista. Mittarin 3.2. tiedot kerätään kahdesti vuodessa – kerran kahdessa vuodessa Teaviisari-kyselystä ja täydentävät kerrat Etelä-Savon toimesta itse. Mittarin 3.3. tiedot puolestaan saadaan THL:n ohjelman seurannan kyselystä kerran vuodessa, ja myös sitä täydennetään kerran vuodessa Etelä-Savon itse toteuttamalla vastaavalla kyselyllä. Asiakaskokemuksen mittarien (3.4. ja 3.5.) tuloksia kartoitetaan erillisellä Etelä-Savon toteuttamilla kyselyillä.

Hankepäälliköt ja hankehenkilöstö arvioivat kerätyn tiedon perusteella kehittämistoimien etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista ja viestivät tuloksista keskeisille sidosryhmille.

**Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mittari** | **Lähtötilanteen ajankohta** | **Lähtötilanne** |
| 3.1. Asiakastyytyväisyys terveysaseman vastaanottopalveluihin | 2018 | 4,6 |
| 3.2. Terveyskeskuksessa käytössä asiakkaiden itsensä raportoimia mittareita |  |  |
| 3.3. Sosiaalipalveluissa käytössä asiakaskohtaisia vaikuttavuuden ja toimintakyvyn mittareita |  |  |
| 3.4.1. Asiakastyytyväisyys terveyspalveluissa (NPS / hymynaama) |  |  |
| 3.4.2. Asiakastyytyväisyys sosiaalipalveluissa (NPS / hymynaama) |  |  |
| 3.5.1 Vastaanottotoiminta: Koitko palveluun hakeutumisen sujuvaksi? |  |  |
| 3.5.2 Vastaanottotoiminta: Saitko viime käynnillä selkeät jatko-ohjeet? |  |  |
| 3.5.3. Vastaanottotoiminta: Kerrottiinko sähköisestä asiointimahdollisuudesta? |  |  |
| 3.5.4. Päivystys: Saitko avun kokemaasi tarpeeseen? |  |  |
| 3.5.5. Päivystys: Koetko saaneesi riittävät jatko-ohjeet? |  |  |
| 3.5.6. Päivystys: Kerrottiinko sähköisestä asiointimahdollisuudesta? |  |  |
| 3.5.7. STH: Koitko palveluun hakeutumisen sujuvaksi? |  |  |
| 3.5.8. STH: Saitko riittävästi tietoa sinulle annetusta hoidosta? |  |  |

**Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Asiakasohjauksen pilotit (2) on päätetty ja suunnittelu on käynnissä. Pilotit käynnistetään alkuvuonna 2021. Myös lapsiperheiden asiakasohjauksen toimintamallin pilotin (Pieksämäki) suunnittelu on käynnissä. PPT-asiakkaiden tunnistamisen menetelmiä ja työkaluja on kehitetty työpajatyöskentelyn avulla.

**Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteiden toteutumisen seurantaa ja arvioinnin tuloksia on tarkoitus kuvata tarkemmin myöhemmillä arviointikierroksilla.

1. **Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen**

**Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Tavoitteena on vahvistaa monialaisuutta ja yhteentoimivuutta rakentamalla yhdenmukaiset, monialaiset, asiakaslähtöiset ja integroidut toimintamallit, jotka vastaavat väestön ja eri asiakasryhmien tarpeisiin. Konkreettisina osatavoitteina on

* luoda moniammatillisesti, verkostomaisesti ja digitaalisesti toimiva, eri peruspalvelut kattava sekä alueellisesti yhtenäinen sote-keskuskonsepti
* luoda ja ottaa käyttöön asiakaslähtöisiä ja moniammatillisia toimintamalleja ja palvelupolkuja sosiaali- ja terveydenhuollon integraation vahvistamiseksi
* luoda yhteiset toimintamallit keskeisten sidosryhmien ja verkostojen kanssa (kunnan muut toimialat, järjestöt, seurakunta, yritykset)
* jatkaa ja vahvistaa Etelä-Savon perhekeskustoimintamallin toteutusta monialaisessa soten, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien yhteistyössä
* parantaa palveluiden ja hoidon koordinointia kehittämällä asiakasohjausta

Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistamisen hyötytavoitteen saavuttamiseksi on määritetty seuraavat prosessitavoitteet:

|  |
| --- |
| **Prosessitavoitteet**  *(TP: Työpaketti hankesuunnitelmassa)* |
| TP1: Määritelty segmentit ja palvelumuodot |
| TP1: Otettu käyttöön joustavat konsultaatiokäytännöt |
| TP1: Muodostettu moniammatillisia tiimejä |
| TP1: Määritelty toimintamallit ja kanavat ammattilaisten yhteistyölle ja viestinnälle |
| TP1: Jalkautettu uudet toimintamallit ja palvelukulttuuri |
| TP1: Verkostoyhteistyölle on luotu käytänteet ja työvälineet |
| TP2: Kokeiltu sote-integroitua palveluntarpeen arviointia |
| TP2: Otettu käyttöön ”yhden luukun periaate” |
| TP2: Luotu sote-keskuksen sisäinen asiakasohjauksen malli |
| TP2: Pilotoitu sote-yhteistyössä Suuntima-työkalua tai vastaavaa |
| TP2: Otettu käyttöön monialaisen arvioinnin toimintamalli monipalvelu- ja suurkuluttaja-asiakkaille |
| TP3: Muodostettu ja otettu käyttöön asiakaslähtöiset verkostomaiset palvelupolut |
| TP3: Määritelty tuen ja palvelun väylät eri asiakkuussegmenteille |
| TP3: Palveluita on jalkautettu arjen toimintaympäristöihin |
| TP3: Lisätty verkostomaista yhteistyötä |
| TP3: Perhekeskustoiminnassa on yhteiset toimintatavat ja niissä on vahvistettu varhaista tukea sekä matalan kynnyksen ja perustason palveluita |
| TP3: Näyttöön perustuvia menetelmiä on otettu käyttöön |
| TP3: Jatkuvan kehittämisen kulttuuri on muodostunut |
| TP3: Laadun ja vaikuttavuuden arviointia tukevat raportointimenetelmät ja -käytännöt on määritelty |

**Arvioinnin mittarit/kriteerit**

* 1. Terveyskeskuslääkärin vastaanotolla yli 10 kertaa vuodessa käyneet, % terveyskeskuslääkärin vastaanotolla käyneistä
  2. Työttömien aktivointiaste, %
  3. Oppilaitoksen opiskelijahuoltoryhmän tapaaminen (lkm)

**Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Mittareiden 4.1 ja 4.2. tiedot kerätään THL:n kansallisista indikaattoreista. Mittarin 4.3. tulokset saadaan asiakas- ja potilastietojärjestelmästä X-report-raportoinnin avulla.

Hankepäälliköt ja hankehenkilöstö arvioivat kerätyn tiedon perusteella kehittämistoimien etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista ja viestivät tuloksista keskeisille sidosryhmille.

**Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mittari** | **Lähtötilanteen ajankohta** | **Lähtötilanne** |
| 4.1. Terveyskeskuslääkärin vastaanotolla yli 10krt käyneet | 2019 | 0,8 % |
| 4.2. Työttömien aktivointiaste | 2019 | 34,6 % |
| * 1. Oppilaitoksen opiskelijahuoltoryhmän tapaaminen (lkm) |  |  |

**Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

PPT-asiakkaiden tunnistamisen menetelmiä ja työkaluja on kehitetty työpajatyöskentelyn avulla. Lisäksi konsultaatiokäytäntöjen kartoitus on käynnissä.

**Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteiden toteutumisen seurantaa ja arvioinnin tuloksia on tarkoitus kuvata tarkemmin myöhemmillä arviointikierroksilla.

1. **Kustannusten nousun hillitseminen**

**Hankkeen tavoitteet**

Tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaiskustannusten kasvun hillitseminen. Konkreettisina osatavoitteina on

* vapauttaa resursseja ja kohdentaa niitä sinne, missä tarve on suurin
* viivästyttää sote-palveluiden ja raskaampien palveluiden piiriin joutumista vahvistamalla ennaltaehkäiseviä ja matalankynnyksen palveluita sekä peruspalveluita
* siirtää asiointia digitaalisiin palveluihin ja etäpalveluihin
* lisätä palveluiden kustannusvaikuttavuutta

Kustannusten nousun hillitsemisen hyötytavoitteen saavuttamiseksi on määritetty seuraavat prosessitavoitteet:

|  |
| --- |
| **Prosessitavoitteet** *(TP: Työpaketti hankesuunnitelmassa)* |
| TP1: Määritelty segmentit ja palvelumuodot |
| TP1: Otettu käyttöön joustavat konsultaatiokäytännöt |
| TP1: Jalkautettu uudet toimintamallit ja palvelukulttuuri |
| TP2: Otettu käyttöön sähköinen hoidon-/palveluntarpeen arviointi |
| TP2: Otettu käyttöön ”yhden luukun periaate” |
| TP2: Otettu käyttöön monialaisen arvioinnin toimintamalli monipalvelu- ja suurkuluttaja-asiakkaille |
| TP3: Palveluita on jalkautettu arjen toimintaympäristöihin |
| TP3: Asiointi- ja kohtaamispaikat määritetty ja nille luotu toimintamallit |
| TP3: Ennaltaehkäisyn tueksi on kehitetty sähköisiä kanavia ja digipalveluita |
| TP3: Lisätty verkostomaista yhteistyötä |
| TP3: Näyttöön perustuvia menetelmiä on otettu käyttöön |
| TP3: Jatkuvan kehittämisen kulttuuri on muodostunut |
| TP3: Laadun ja vaikuttavuuden arviointia tukevat raportointimenetelmät ja -käytännöt on määritelty |

**Arvioinnin mittarit/kriteerit**

* 1. Erikoissairaanhoidon nettokäyttökustannukset, euroa / asukas
  2. Terveyspalveluiden nettokäyttökustannukset, euroa / asukas
  3. Sosiaalipalveluiden nettokäyttökustannukset, euroa / asukas

**Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

Mittareiden 5.1.-5.3. tiedot kerätään THL:n kansallisista indikaattoreista.

Hankepäälliköt ja hankehenkilöstö arvioivat kerätyn tiedon perusteella kehittämistoimien etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista ja viestivät tuloksista keskeisille sidosryhmille.

**Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mittari** | **Lähtötilanteen ajankohta** | **Lähtötilanne** |
| 5.1. Erikoissairaanhoidon nettokäyttökustannukset | 2019 | 1628 €/as. |
| 5.2. Perusterveydenhuollon nettokäyttökustannukset | 2019 | 699 €/as. |
| 5.3. Sosiaalitoiminnan nettokäyttökustannukset | 2019 | 1934 €/as. |

**Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteiden toteutumisen seurantaa ja arvioinnin tuloksia on tarkoitus kuvata tarkemmin myöhemmillä arviointikierroksilla.