

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

**Oma-arvioinnin raportointi**

**Huhtikuun 2021 tilanne**

**Etelä-Karjala-hankealue**

**12.5.2021**

# 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

Tämän hyötytavoitteen kohdalla arvioinnin mittareita/kriteerejä ovat asiakasmäärät, asiakkailta ja henkilöltä saatu palaute, HUS-yhteistyöllä alueelle kohdennettu tuki ja toteutuneet valmennukset sekä kehitetyt toimintamallit.

## Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

Koko hankkeessa tiedonkeruussa ja arvioinnissa toteutetaan itse- ja vertaisarviointia sekä monitahoarviointia. Lisäksi hyödynnetään rekisteri-/tilasto-, asiantuntija- ja tutkimustietoa. Hankkeen edistymisen mittaaminen edellyttää monitahoarviointia.

Hanketta arvioidaan kriittisesti tulosten hyödynnettävyyden näkökulmasta. Arviointia tehdään lisäksi tavoitteita koskevien vaikutusten, poikkeamien, tehokkuuden ja taloudellisuuden näkökulmasta. Vertaisarviointia/vertaisoppimista tukevat muualta löydetyt hyvät käytännöt, joista otetaan mallia (parantaminen, benchmarking). Hyviä malleja ja käytäntöjä pyritään etsimään hankkeen aikana eri puolilta maata, ulkomaisia käytäntöjä unohtamatta, ja niitä voidaan tarvittaessa soveltaa omaan toimintaan.

Asiakaspalautetta ja kokemustietoa kerätään hankeaikana erikseen määritellyillä tavoilla. Erilaisten yhteistyökumppaneiden (kuten kunnat, järjestöt, sosiaalialan osaamiskeskus, oppilaitokset ja yritykset) osallistumista ja rooleja tarkastellaan myös kyselyiden ja vuoropuhelun kautta. Arvioinnissa

hyödynnetään sopivassa määrin jatkuvan parantamisen ja leanin menetelmiä tarpeen ja tavoitteiden mukaisesti. Arvioinnin aikataulutusta määrittänyt alueella sen erityispiirteisiin ja asiakastarpeisiin perustuvan arvioinnin sekä valtakunnallisen arvioinnin ja siihen liittyvän THL-ohjeistuksen pohjalta.

### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tässä vaiheessa hankkeen prosessitavoitteissa on edetty suunnittelun osalta. Vielä toimintaa ei ole suoraan kohdennettu asiakastyöhön, jolloin sillä olisi vaikutusta asiakasmääriin, palautteeseen tai kehitettyihin toimintamalleihin. HUS-yhteistyön alueelle kohdennettu tuki ja toteutuneet valmennukset -mittarilla tilannetta arvioitaessa nuorten psykososiaalisten näyttöön perustavien menetelmien koulutukset ovat alkaneet/alkamassa. Aikuisten mielenterveysstrategiaan liittyvässä HUS Psykiatrian yhteistyössä ei vielä ole päästy konkreettiseen yhteisen kehittämistyön tarkempaan aikatauluun.

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Hankkeen prosessitavoitteisiin liittyvät kehittämistoimenpiteet on lueteltu alla tavoitteiden numeroinnin mukaisesti. Jokaisen kehittämistoimenpiteen lopuksi on lyhyesti kuvattu edistyminen.

1. Ennakoivien vastaanottojen toimintamallin suunnittelu ja rakentaminen peruspalvelujen yhteistyöllä ja ennakoivalla toiminnalla määritellyille potilasryhmille (mm. prediabeetikot, sepelvaltimotautia sairastavat).
  - *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Käynnistynyt ensivaiheessa sydänpotilaiden perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteisprosessien kehittämiseksi. Etenee suunnitellusti.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Akuutin sepelvaltimotautipotilaan kotiutus- ja jatkohoito Eksotessa hoitomalli on kuvattu ja tehty ohjeet ESH -PTH ammattilaisille. Ohjeiden mukainen toiminta on käynnissä. Työ on edennyt suunnitellusti.*
    - *Vasta-alkaneen / havaitun eteisvärinän hoitomalli on kuvattu ja ohjeet tehty ja ohjeiden mukainen toiminta käynnissä. Työ on edennyt suunnitellusti.*
    - *Tules- potilaan hoidon ohjautuvuus -hoitomalli Eksotessa -mallin kehittäminen ja HTA (hoidon tarpeen arviointi)-ohjeiden päivittäminen sekä toimintaohjeiden tuottaminen ammattilaisille on käynnissä. Samalla myös toiminnan arvioinnin mittareita ja tarvittavia muutoksia kirjauksiin on suunniteltu. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Diabeteksen hoitopolun päivittäminen on käynnissä. Prediabetespotilaiden hoitoprosessin kehittämistyö on aloitettu ja edellä mainitut ryhmät yhdistävät toimintansa loppukevästä 2021. Stop Dia -hankkeen tulokset ovat käytössä hoitopolkujen päivittämisessä. Prediabeteksen hoitopolun mallintamistyö on edennyt hieman ajateltua aikataulua hitaammin.*
    - *Lisäksi on osallistuttu ADHD nuoren palvelupolun kehittämiseen. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Digiheräte, ennakoivan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen konsepti on kehitetty. Digiheräte on uusi konsepti, jota tullaan jatkossa kohdentamaan myös muihin ikäkausiin liittyviin taitevaiheisiin ja mallintamaan myös muissa palveluissa. Konseptia markkinoidaan laajasti asiakkaille huhti-toukokuussa*

*2021. Digiherätteestä on tehty radiospotti, blogikirjoitus, mediatiedote ja herättelyä somessa huhti-toukokuussa 2021. Työ etenee suunnitellusti.*

2. Monialaisten palvelujen asiakkuussegmentoinnin kehittäminen palvelujen ja ikäkausien taitevaiheissa
  - *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Ei vielä käynnistynyt. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Asiakkuussegmentointia on kehitetty osana Sujuvan asiakasohjauskokonaisuuden kehittämistä ja on tehty pilotointia asiakkuuksien hallinnan toteutuksen tukena. Asiakkuussegmentoinnin määrittely on tässä vaiheessa kohdistunut seuraaviin Sujuvan asiakaskohderyhmiin; ikääntyneet, omaishoitoperheet, muistisairaat, paljon palveluja tarvitsevat tai erityisen tuen asiakkaat. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Monialaisten palvelujen yhteensovittamisen määrittelyä ja tunnistamista on työstyetty pilotissa asiakastapausten ja asiakasvastaava roolin kehittämisen yhteydessä. Työ etenee suunnitellusti.*
  
3. Psykososiaalisten menetelmien saatavuuden parantaminen nuorten perustason palveluissa: Nuorten mielenterveyden tukeminen näyttöön perustuvien menetelmien avulla, yhteistyössä VIVA-hankkeen kanssa. Osallistutaan HUS-alueella IPC- ja Cool Kids -menetelmien osaamisen lisäämiseen.
  - *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Koulutukset alkaneet nuorten psykososiaalisten menetelmien osalta.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *HUS yhteistyö Terapiat etulinjaan hankkeen puitteissa käynnistyi vuoden 2020 puolella. Vuoden 2021 aikana HUS on kouluttanut henkilöstöä IPC ja Cool Kids menetelmiin seuraavasti;*
      - *IPC:*
        - *koulutettu 17 työntekijää*
        - *4 menetelmäohjausryhmää menossa (Eksotessa on 2 menetelmäohjaajaa)*
        - *10 henkilöllä on menossa 1–3 IPC interventiota*
      - *Cool Kids nuoret:*
        - *6 työntekijää on saanut koulutuksen (2 MT ja perhepalveluista, 4 opiskeluhuollon kuraattoreita)*
        - *5/10 menetelmäohjausta on toteutunut*
        - *CK interventiota on aloitettu NT ja perhepalveluista 3 nuoren kanssa ja 2 on alkamassa*
        - *yhteensä 6 nuoren kanssa on aloitettu työskentely*
      - *Lisäksi Eksotelta on osallistunut Cool Kids lasten koulutukseen 8 henkilöä. Koulutuksen maksaa Lastenklinikan kummit, joten se ei ole osa hankerahoitusta, mutta se on toteutettu HUS:n toimesta.*

- *IPC ja Cool Kids mittarikoulutukseen on osallistunut 24 Eksotessa hoitoon ohjaavaa henkilöä, jotka eivät itse tee interventioita.*
    - *Myös menetelmien implementaatio ja toimintamalli Eksotessa- suunnittelutyö on käynnistynyt ja yhteistyössä HUS:n Terapiat etulinjaan hankkeen kanssa.*
    - *Tähän prosessitavoitteeseen liittyvät työt ovat edistyneet loppuvuoden 2020 hitaan alun jälkeen suunnitellusti.*
4. ”Suu kerralla kuntoon” -mallin laajennus, hybridimallin kehitys, walk in -vastaanottototeutus
- *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Nykyisen suu kerralla kuntoon -mallin arviointi on tehty maakunnan kahdessa kaupungissa. Hybridimallin kehittämisen suunnittelu on alkanut.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Suu kerralla kuntoon -malli (Meksote): Mallin kehittäminen on aloitettu syksyllä 2020. Työ on jatkunut kevään 2021 aikana kerran kuukaudessa pidettävissä kehityspäivissä Lappeenrannassa. Myös Imatran Suu kerralla kuntoon-mallissa kehittämistyötä on tehty. Eri kaupunkien mallien yhtenäistämiseen pyritään myöhemmin. Työ etenee suunnitellusti.*
      - *Mallissa seurataan kuukausitasolla erikseen Imatran ja Lappeenrannan toteutusta; mittareita ovat: asiakasmäärät, asiakaskäyntien määrät, keskimääräinen hoitoaika per työntekijä (hammaslääkäri/suuhygienisti), Meksote-jatkohoitokäyntien osuus kaikista jatkohoitokäynneistä, kokonaan Meksotessa hoidettujen potilaiden osuus kaikista jatkohoitokäynneistä, kerralla kuntoon -prosentti, toteutunut henkilöstöresurssi (hml/shg), asiakasmaksutulo, T3-aika (hml/shg). Jatkossa myöhemmin walk-in-asiakasmäärien seuraaminen. Työ etenee suunnitellusti.*
      - *Asiakasprofilointimittarityökalu on myös juuri saatu käyttöön, tuloksia saadaan myöhemmin. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Hybridimalli: mallia ei tulla toteuttamaan, koska tehty arviointi osoitti, ettei sillä saavuteta tavoiteltua hyötyä potilaiden asioinnin sujuvuuden kehittämisessä.*
    - *Walk-in-malli: malli on valmis. Malliin liittyvä, mallissa työskentelevän henkilöstön koulutus on suunniteltu. Seuraava vaihe on mallin pilotoiminen. Jos malli on toimiva ja todetaan tarpeelliseksi, se otetaan käyttöön ensin maakunnan suurimmissa kaupungeissa. Työ etenee suunnitellusti.*
5. Yhteyshenkilö-, omahoitaja- ja casemanagerointimallin muotoileminen, kokeileminen ja arvioiminen määritellyillä asiakasryhmillä sekä monialaisen, integroivan asiakasohjauksen ja hoidon tarpeen arvioinnin mallintaminen.
- *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Casemanagerointimallin muotoileminen ja kokeileminen on käynnissä.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Casemanagerointi toimintamallia on kehitetty osana Sujuvan asiakasohjaus kokonaisuuden kehittämistä ja pilotoiminta. Toimintamalli on nimetty asiakasvastaava -toimintamalliksi. Työ etenee suunnitellusti.*

- *Sujuva on monialainen asiakasohjausyksikkö. Se vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, palvelujen suunnittelusta, sosiaalihuollon mukaisten peruspalvelujen päätöksenteosta sekä palvelujen järjestämisestä ja koordinoinnista. Sujuvan tavoitteena on turvata asiakkaan sujuva palvelupolku. Arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, oikea-aikaiset ratkaisut ja yhteensovitetut palvelut. Sujuvan toimintaa on pilotoitu kevästä 2020 asti ja sen varsinainen toiminta käynnistyy 9/2021.*
- *Asiakas saa tarvittaessa oman asiakasvastaavan, joka on myös paras osaaja asiakkaan tilanteeseen nähden. Sujuvan asiakasvastaava -toimintamallin käyttöönotto parantaa asiakaskokemusta, selkiyttää palvelu- ja työprosesseja sekä poistaa päällekkäisyyttä. Ennakointi ja oikea-aikaisuus paranevat, jolloin painopiste siirtyy kevyempiin palveluihin. Tämä parantaa koko palvelujärjestelmän kustannusvaikuttavuutta.*
- *Sujuvan pilotointitiimiin on kuulunut asiakasohjauksen, palvelutarpeen arvioinnin, sosiaalityön ja asiakkuudenhallinnan sote-ammattilaisia ikääntyneiden palveluista, kuntoutuksesta, mielenterveys- ja päihdepalveluista sekä vammaispalveluista. Toimintamalleja on kehitetty monialaisena yhteistyönä mm. asiakastapausten ja erilaisten kokeilujen avulla.*
  - *Pilotointitiimiltä kerätyn palautekyselyn (3/21) perusteella asiakkaiden prosessit ovat sujuvoituneet sekä päällekkäinen työ esim. palvelutarpeen / toimintakyvyn arvioinnin osalta on vähentynyt merkittävästi. Asiakkaan asiat hoituvat paremmin ja kokonaisuus on hallussa, kun siitä vastaa yksi henkilö (asiakasvastaava). Ammattilaisten mukaan myös asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä uuteen toimintamalliin. Lisäksi ammattilaisten oma osaaminen on lisääntynyt ja monipuolistunut yhdessä tekemisen kautta.*
- *Asiakkuudenhallinnan mallia ja työkaluja (SBM, sote-asiakkuuskooste) on kehitetty rinnan/tiiviissä yhteistyössä sote-rakennerahoituksen Joukkuepeliä-hankkeen kanssa. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Palveluohjauksen ja neuvonnan kokonaiskuvan selvityksen (kysely 4/2021) pohjalta suunnitellaan asiakasohjauksen toimintamallia sote-keskuksissa. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Moniammatillisen tiimimallin kehittäminen sote-keskuksiin on aloitettu. Kehittäminen sisältää asiakkuussegmentoinnin määrittämisen ja asiakkaan sujuvan palvelupolun kokonaisuuden hahmottelemisen. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Omahoitajapuhelinpalvelun kehittäminen on aloitettu yhteistyössä hyvinvointiasemien henkilöstön kanssa. Kehittämisen pohjaksi tehdään paljon palveluita käyttävien asiakkuudensegmentointi ja sovitaan toiminnan arvioinnin mittarit ja mahdolliset muutokset kirjaamiseen. Työ etenee suunnitellusti.*

- *Geriatrin johdolla on moniammatillisesti kehitetty kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle tulevan asiakkaan moniammatillinen palvelutarpeen arviointimalli. Kehittäminen on ollut käynnissä noin vuoden Imatralla ja alustava malli on tehty ja pilotoitu. Kehittämistä jatketaan muilla Eksoten alueilla. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Lisäksi yhteistyössä avoterveydenhoidon ja kotihoidon kanssa on suunniteltu ja kuvattu tarkemmin säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkäripalveluiden malli. Työ etenee suunnitellusti.*

## **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tilanne 10/2020: Hankkeen tavoitteiden toteuttaminen on suurelta osin lähtenyt käyntiin. Uusia toimintamalleja ei vielä ole hankkeessa luotu, kuitenkin suunnittelu ja nykytoiminnan arviointi käynnissä.

Tilanne 4/2021:

Palvelujen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden päätavoitteen toimenpiteiden eteneminen ja mallien suunnittelu on hyvässä vaiheessa. Ennakoiviin vastaanottomallien ja määriteltyjen potilasryhmien hoitopolkujen/hoitoprosessien kehittäminen on osin valmiina (akuutin sepelvaltimopotilaan kotiutus ja jatkohoito, vasta-alkaneen eteisvärinäpotilaan hoitomalli) ja osin vielä kesken (tules-potilaiden hoitoon ohjautuvuus, prediabetespotilaiden hoitopolku sekä ADHD nuorten palvelupolku). Hyte on vahvasti mukana hoitopolku/hoitomallityössä. Lisäksi Hyte-yhteistyössä on luotu ikäheräte-konsepti (digiheräte), joka kohdentuu ensin 55-vuotiaisiin Etelä-Karjalaisiin ja käynnistyy toukokuussa 2021. Lisäksi ennakoiviin ryhmätoimintoihin kuuluva Elo-elämäntaparyhmätoiminta on aloitettu sähköisenä palveluna keväällä 2021.

Asiakkuussegmentointia, erityisesti kohdistuen ikääntyneiden, omaishoitoperheiden, muistisairaiden ja paljon palveluja tarvitsevien ryhmiin, on kehitetty osana Sujuvan asiakasohjauskokonaisuuden kehittämistä ja tehty pilotointia asiakkuuksien hallinnan toteutuksen tukena. Samalla on kehitetty pilotointien kautta asiakasvastaava-toimintamallia sekä asiakkuuden hallinta työkaluja Sujuvaan. Geriatrin johdolla on kehitetty kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle tulevan asiakkaan moniammatillisen palvelutarpeen arviointimalli.

Yhteistyö HUS Terapiat etulinjaan hankkeen kanssa psykosiaalisten menetelmien parantamiseksi nuorten perustason palveluissa on edennyt. Henkilöstöä on koulutettu IPC ja Cool Kids osajiksi ja interventioita aloitettu. Lisäksi toiminnan implementoinnin suunnittelu koko Eksoten alueelle on käynnistetty.

Suun terveydenhuollon osalta Suu kerralla kuntoon ja Walk-in mallit ovat valmiina ja niiden arviointia, toimivuuden testaamista ja jatkokehittämistä tehdään tällä hetkellä. Hybridimallin käyttöönotosta luovuttiin pilotin perusteella, koska se ei tuottanut tavoiteltavaa hyötyä.

Sote-keskusten moniammatillisen tiimimallin ja siihen liittyvän omahoitajamallin ja hoitosuunnitelman kehittämistyö on päässyt alkuun ja asiakkaan sujuvaa palvelupolkua sote-keskuksessa suunnitellaan yhdessä muiden palvelujen ja toimintojen kanssa. Osaan, edellä mainittuihin kehittämistoimiin liittyvää

arviointitietoa on tässä vaiheessa vielä vähän käytössä, koska suurin osa toimintamallien muutoksista on vasta tehty. Arviointia tehdään sitten kun pilotit saadaan käyntiin.

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

### **Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Päätavoitteena on monialaisen ja osaavan ennakoinnin, 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 ikäherättemallit hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä (55- ja 64-vuotiaat sekä mahdollisesti myös nuoret aikuiset).
3. Määritellyistä kohteissa Pop Up-tyylisen, moniammatillisen Walk in -terveyskioskitoiminnan suunnitteleminen, kokeileminen ja kehittäminen vastaamaan palvelujen saavutettavuuden haasteisiin ja korostamaan ennaltaehkäisyä ja ennakointia. Yhteistyössä sote, kunnat, järjestöt ja yritykset.

### **Arvioinnin mittarit/kriteerit**

Tämän hyötytavoitteen kohdalla arvioinnin mittareita/kriteerejä ovat yhteisten toimintatapojen määrä, tavoitettujen asiakkaiden ja kohderyhmäläisten määrä, saatu palaute, toimintamallien käyttöönotto, kävijämäärät ja käyntisyys.

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

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

### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tässä vaiheessa hankkeen prosessitavoitteissa on edetty suunnittelun osalta, jolloin suunnitteluvaiheessa ei vielä ole hankkeen tavoitteiden kannalta päästy toteuttamaan uusia yhteisiä toimintatapoja tai toimintamalleja. Asiakkaat liittyvät mukaan kehittämiseen vuoden 2021 puolella. Kohderyhmäksi lasketaan palveluja käyttävien asiakkaiden lisäksi sote-ammattilaiset, kunnat, järjestöt ja yritykset. Prosessitavoitteista on jaettu tietoa kohderyhmäläisille kokouksissa ja tiedottein.

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**



Hankkeen prosessitavoitteisiin liittyvät kehittämistoimenpiteet on lueteltu alla tavoitteiden numeroinnin mukaisesti. Jokaisen kehittämistoimenpiteen lopuksi on lyhyesti kuvattu edistyminen.

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.
  - *Edistyminen, tilanne 10/2020: Nykytilan kuvaaminen ja pullonkaulojen tunnistaminen on käynnissä.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Nuorten Chat-palvelua suunniteltiin, mutta sen toteuttaminen päätettiin tässä vaiheessa keskeyttää, koska koronan takia on vaikeuksia saada riittävää määrää vastaajia Chat-palveluun. Sen sijaan lähdetään selvittämään kyselyn ja haastatteluiden avulla nuorilta tarkemmin sitä, millaisia yhteydenottokanavia nuoret toivovat. Työ etenee koronatilanteen takia hieman myöhässä suunniteltuun aikatauluun nähden.*
    - *Nuorten kokemusasiantuntijoiden ryhmä on aloittanut toimintansa osana sote-keskushankkeen LAPE kehittämistä. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Kuntien toimijoiden näkemystä oppilashuollon nykytilasta ja sen kehittämiskohteista on kartoitettu tässä vaiheessa kuntien yläkoulujen rehtoreiden haastatteluin/sähköpostikyselyllä ja kontaktoimalla oppilaanohjaajia. Kartoittamista jatketaan syksyllä 2021 jolloin mukaan otetaan vanhemmat ja oppilaat. Työ etenee koronatilanteen takia hieman jäljessä suunniteltuun aikatauluun nähden.*
    - *Eksoten monialainen projektityöryhmä on kokoontunut pohtimaan oppilashuollon palveluiden ja muiden perhepalveluiden yhteistyötä sekä työntekijöiden osaamis- ja tiedotustarpeita ja niiden kehittämiskohteita. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Eksoten oppilashuollon palveluiden ja toisen asteen lähiesimiesten kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä ja heidän kauttaan on tiedotettu henkilöstölle kehittämisen etenemisestä. Henkilöstön osallistamista tiivistetään syksyllä. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Lisäksi on tehty säännöllistä yhteistyötä muiden maakunnallisten toimijoiden, kuten maakunnallisen Lape yhteistyöryhmän ja maakunnallisen oppilashuollon ohjausryhmän kanssa. Työ etenee suunnitellusti.*
2. Ennakoivan, inspiroivan ja tuloksellisen neuvolatoiminnan ja perheneuvonnan kehittäminen (isäneuvolatoiminta) sekä ikäherätämällä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi (55- ja 64-vuotiaat sekä mahdollisesti myös nuoret aikuiset).
  - *Edistyminen, tilanne 10/2020: Neuvolapalvelujen uuden Chat-palvelun suunnittelu on käynnissä ja perheneuvonnan verkostoon tutustuminen aloitettu. Ikäherätämälle ei vielä ole käynnistetty kehittämistoimintaa. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*

- *Neuvolapalveluiden uuden Chat-palvelun suunnittelua on tehty. Työ on hieman jäljessä aikataulusta ja riippuvainen Eksoten muista asiakkaan ohjautumiseen liittyvistä ratkaisuista.*
- *Isäneuvolamallia on työstetty sekä terveydenhoitajien kanssa, että monialaisessa projektiryhmässä. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Voimaperheet toimintamalli 4-vuotiaille on ollut käytössä Eksoten neuvoloissa jo ennen sote-keskushanketta. Nyt on otettu käyttöön Voimaperheet toimintamalli 3-vuotiaille. Verkossa tapahtuvaa toimintaa tarjotaan kaikille 3-vuotiaiden vanhemmille. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Eksote/sote-keskushanke on ollut mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa MLL:n Odottavien olohuone - zoom iltoja keväällä 2021. Toimintaa on tarkoitus jatkaa. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Perhevalmennukseen on tuotettu materiaalia yhdessä LAB-amk opiskelijoiden kanssa parisuhteen ja vanhemmuuden tukemisesta. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Kehittämisessä on hyödynnetty LAB YAMK opiskelijoiden neuvolan asiakaskysely 9/2020 tuloksia. Asiakastoiveen mukaan neuvolaan on perustettu Instagram-tili ja tehostettu Facebook-tilin käyttöä viestinnässä. Neuvolan some-tiimi hallinnoi tilien käyttöä. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Yhteistyö Eksoten Hyten elintapaneuvonnan ja neuvolan välillä aloitettu 3/2021. Neuvolasta ohjataan asiakkaita elintapaneuvontaan hyvinvointivalmentajien vastaanotoille. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Kartoitettu neuvolan terveydenhoitajien näyttöön perustuvien menetelmien (Lapset puheeksi, Neuvokas perhe, Motivoiva haastattelu) osaamistilannetta ja koulutustarvetta kyselyllä 4/2021. Sen perusteella määritellään myöhemmin koulutus suunnitelma neuvolaan. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Osallisuus on huomioitu toiminnassa läpileikkaavana teemana. Neuvolan terveydenhoitajien kanssa on pidetty yhteiset tapaamiset kerran kuukaudessa, työryhmätyöskentely isäneuvolamallin osalta ja kehittämisen etenemisestä tiedottaminen neuvolan kuukausipalaverissa. Lisäksi kysely isille/kumppaneille on suunnitteilla. Työ etenee suunnitellusti.*

3. Määritellyistä kohteissa Pop Up-tyylisen, moniammatillisen Walk in -terveyskioskitoiminnan suunnitteleminen, kokeileminen ja kehittäminen vastaamaan palvelujen saavutettavuuden haasteisiin ja korostamaan ennaltaehkäisyä ja ennakointia. Yhteistyössä sote, kunnat, järjestöt ja yritykset.

- *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
  - *Ei vielä käynnistynyt. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin vuoden 2021 puolella.*
- *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
  - *Pop Up -toiminnan/terveyskioskimallin kokonaiskuvan suunnittelu ja mallintaminen sekä toiminnan arvioinnin suunnittelu on aloitettu. Mittareina käytetään palveluiden kävijämääriä, asiakaspalautteita sekä henkilöstön kokemuksia. Työ etenee hieman suunnitellusta aikataulusta jäljessä koronatilanteen takia.*

## **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tilanne 10/2020: Hankkeen tavoitteiden toteuttaminen on suurelta osin lähtenyt käyntiin. Uusia toimintamalleja ei vielä ole hankkeessa luotu, kuitenkin suunnittelu ja nykytoiminnan arviointi käynnissä.

Tilanne 4/2021:

Kuntien ja Eksoten yhteistyö lasten ja nuorten koulu-uupumuksen vähentämiseksi ja koulupudokkuuden ehkäisemiseksi oppilashuollon kehittämisen kautta on hyvässä vauhdissa. Eri toimijoiden näkemyksiä oppilashuollon nykytilasta ja kehittämisen kohteista on kartoitettu laajasti ja syksyn kehittämistoimenpiteet on suunniteltu ja aikataulutettu. Eri toimijoiden osallistaminen on keskeisenä periaatteena kehittämistyössä ja muun muassa nuoret kokemusasiantuntijat on otettu mukaan kehittämistyöhön.

Isäneuvola-malli saadaan valmiiksi kevään aikana. Pilottikokeilut alkavat syksyllä. Voimaperheet toimintamalli 3-vuotiaille on otettu käyttöön. Neuvolan yhteistyö järjestöjen (mm. MLL) ja muiden toimijoiden (mm. LAB amk:n) kanssa on tiivistynyt, hyödynnetään eri osapuolten osaamista ja vähennetään toimintojen päällekkäisyyksiä. Neuvolan viestintää on kehitetty Yamk-opiskelijoiden opinnäytetyön pohjalta.

Pop Up/terveyskioski toiminnan suunnittelu on käynnistynyt ja tavoitteena päästä pilotoimaan toimintaa syksyllä 2021.

## **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. Mielensterveys- ja päihdetyötietoisuuden ja osaamisen lisääminen erityisesti matalan kynnyksen toiminnassa ja sote-keskuksessa mielensterveys- ja päihdeasiat kuuluvat kaikille -ajatusmallin mukaisesti sekä aikuisten terapiatakuuseen valmistutuminen koulutusten, työnohjauksen ja koordinoinnin kautta ja erilaisen ammatillisen osaamisen lisääminen
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**

Tämän hyötytavoitteen kohdalla arvioinnin mittareita/kriteerejä ovat suunniteltujen ja toteutuneiden valmennusten ja koulutusten määrä sekä niistä saatu palaute, valmennusten vaikutus työtehtäviin ja uuden tekniikan hyödyntämisen onnistuminen. Lisäksi kriteerinä toimivat toimintamallien kehittäminen, tiedon jakaminen uusista toimintamalleista, sosiaalisen raportoinnin hyödyntämisen tavat osana maakunnallista hyte-mallia on tunnistettu ja toteutettu sekä osallisuuden toteutumisessa käytetty erilaisia tapoja.

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

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

### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tässä vaiheessa hankkeen prosessitavoitteissa on edetty suunnittelun osalta. Koulutuksia on toteutettu tässä vaiheessa yksi tiedolla johtamisen koulutus johtajille ja raportointiasiantuntijoille. Tulevat mielenterveysosaamista tukevat koulutukset liittyvät tässä kohtaa HUS:n kanssa tehtävään yhteistyöhön. Vuoden 2021 puolella erilaisten tulevaisuuden sote-keskusosaamista tukevien koulutusten ja lyhyiden valmennusten määrä kasvaa. Uutta tekniikka ei vielä ole otettu käyttöön. Sosiaalisen raportoinnin käyttöönottoon liittyvä suunnittelu on käynnistymässä. Tiedonjakaminen, viestintä ja osallisuus on merkittävä osa hankkeen kehitystyön edistymisestä raportointia ja tulosten jalkauttamista – näissä suunnitelmien tarkennus käynnissä.

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Hankkeen prosessitavoitteisiin liittyvät kehittämistoimenpiteet on lueteltu alla tavoitteiden numeroinnin mukaisesti. Jokaisen kehittämistoimenpiteen lopuksi on lyhyesti kuvattu edistyminen.

1. Mielenterveys- ja päihdetyötietoisuuden ja osaamisen lisääminen erityisesti matalan kynnyksen toiminnassa ja sote-keskuksessa mielenterveys- ja päihdeasiat kuuluvat kaikille -ajatusmallin mukaisesti sekä aikuisten terapiatakuuseen valmistutuminen koulutusten, työnohjauksen ja koordinoinnin kautta ja erilaisen ammatillisen osaamisen lisääminen
  - o Edistyminen, tilanne 10/2020:
    - *Koulutus- ja valmennustarpeiden kartoittaminen käynnissä. Etenee suunnitelman mukaan.*
  - o Edistyminen, tilanne 4/2021:
    - *LAPE-kehittämiseen liittyen on selvitetty neuvolan henkilöstön, sekä Eksoten muiden ammattilaisten ja kuntien ammattilaisten koulutustarpeita yhdessä Hyvä*

*Mieli hankkeen kanssa. Päihdetietoisuuden ja yleisen MT:n osaamisen lisääminen esimerkiksi neuvoloissa tapahtuu yhteistyössä Hyvä Mieli hankkeen kanssa. Lisäksi on tehty neuvolan terveydenhoitajille oma kysely osaamistarpeista hutikuussa 2021. Työ etenee suunnitellusti.*

- *Aikuisten terapiatakuuseen liittyvät toimet ovat käynnistyneet. Terapiakoordinaattori (HUS) on valittu Eksotelle ja koulutusten tarvekartoitus on menossa. Lisäksi hoitoonohjausmalliin ja terapianavigaattoriin syventyminen sekä niiden sovittaminen Eksoten toimintamalleihin ja rakenteeseen on menossa. Työ etenee suunnitellusti.*
  - *Palveluntarpeen arviointiin liittyvä ammatillisen osaamisen lisäämiseen tähtäävät koulutukset ovat menossa. Keväällä on hankkeen toimesta järjestetty yksi koulutus Eksotessa käytössä olevan arviointivälineen, toimintakykymobiilin perustana olevan ICF-osaamiseen liittyen. Koulutuksia jatketaan (5 koulutusta) syksyllä 2021. Tavoitteena on kouluttaa palveluntarpeen arviointia tekevä henkilöstö mahdollisimman laajasti menetelmän käyttöön. Toimintakykymobiili säästää henkilöstön aikaa ja yhtenäistää arviointia. Työ etenee suunnitellusti.*
2. Uuden tekniikan hyödyntäminen alkavan karieksen potilasryhmälle hyte-näkökulmasta (mm. diagnostiikkalaitteiden testaus ja karieksen ehkäisy -viestintään panostaminen)
- *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Ei vielä käynnistynyt. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Karieksen ehkäisyyn liittyvä omahoidon seurantakäynti-malli on koulutettu työtä tekeville hammashoitajille ja lopun henkilöstön koulutukset on suunniteltu toukokuulle 2021. Malliin soveltuvien diagnostiikkalaitteiden valinta- ja testausprosessi on käynnissä. Työ etenee suunnitellusti.*
3. Asiakaspalautteen systemaattinen hyödyntäminen ja sisäisen laaduntarkkailijamallin suunnitteleminen sekä käyttöönotto valtakunnallista kehittämistyötä ja hyviä malleja hyödyntäen
- *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Osana organisaation laadun kehittämistyötä huomioitu, ei vielä varsinaista etenemistä.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Yhteisien toimintatapojen kehittäminen laatutyöskentelyllä hammashoidossa on edennyt-suunnitellusti.*
    - *Perhepalveluiden puolella kehitetään yhtenäisiä toimintatapoja laatutyöskentelyllä. Tämä työ liittyy HUS:n Terapiat etulinjaan hankkeen ja sote-keskushankkeen yhteiskehittämiseen liittyen aikuisten terapiatakuun kehittämistavoitteeseen Eksotessa. Laatutyöskentelyssä mallinnetaan ja kehitetään sekä yksikkö- ja toimintatasolla sisäisen laadun ylläpitoon liittyviä teemoja ja toimintoja. Työ on käynnissä ja se on osin jatkuvaa toimintaa. Työ etenee suunnitellusti.*
  - *Eksoten asiakaspalauttejärjestelmän uusiminen on parhaillaan menossa. Sote-keskushankkeessa on käyty keskusteluja asiakaspalautteen systemaattisesta*

*keräämisestä, palautteen käsittelystä ja raportoinnista sote-keskuksen näkökulmasta. Tähän ei vielä ole selkeää ratkaisua, mutta asiaa tullaan edistämään. Työ etenee suunnitellusti.*

- *Hankkeessa on sovittu yksittäisten kehittämiskohteiden osalta siitä, miten asiakaspalautetta kerätään ja miten se käsitellään sekä hyödynnetään kehittämisessä. Tavoitteena on kerätä palautetta osallistavasti. Toiminnan vakiintuessa päätetään mitkä arvioinnin mittarit jäävät käyttöön. Työ etenee suunnitellusti.*

4. Rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin mallintaminen, terveyshyötyjen ja -vaikuttavuuden tunnistaminen sekä ilmiöiden havainnoiminen käytännön hyte-toimintaan mukaan otettavaksi.

- Edistyminen, tilanne 10/2020:
  - *Ei vielä käynnistynyt. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin.*
- Edistyminen, tilanne 4/2021:
  - *Sosiaalisen raportoinnin toimintamallin kokeilu on käynnistynyt vuoden 2021 alusta Eksoten ja Kymsoten alueilla. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Socom) koordinoi kokeilua, kerää kuntakohtaiset raportit sekä tuottaa niistä koosteen kaksi kertaa vuodessa (toukokuu-marraskuu). Kokeilun tavoitteena on edistää rakenteellisen sosiaalityön tehtävää, asiakaskunnan osallisuutta sekä vahvistaa sosiaalityön roolia ja ammatillista statusta. Raportoinnin avulla saadaan tietoa sosiaalityön kehittämisen tarpeista ja heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten tilanteesta aina alueiden päätöksentekoon. Eksoten ja Kymsoten sosiaalityöntekijät kaikilla palvelualueilla tekevät raportointia. Raportoinnin toimintamallin ja prosessin koulutus sosiaalityöntekijöille on järjestetty 12/2020. Raportoitavia asioita/ilmiöitä ovat muun muassa sosiaaliset ongelmat ja alueelliset painopisteet/ erityispiirteet, palvelujärjestelmän muutostarpeet, palveluketjujen, asiakasprosessien ja yhteistyön toimivuus sekä asiakkaiden ongelmien ja tarpeiden yhteiskunnalliset ja rakenteelliset ulottuvuudet. Ammatillaiset tuottavat myös ratkaisuehdotuksia havaittuihin ongelmiin. Työ etenee suunnitellusti.*

5. Jaetulla päätöksenteolla sote-asiakasprosessien kustannusvaikutustunnistus ja riskitiedon jakaminen

- Edistyminen, tilanne 10/2020:
  - *Ei vielä käynnistynyt. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin.*
- Edistyminen, tilanne 4/2021:
  - *Työ on käynnistynyt eri hanketoimien yhteydessä. Asiakkuuden haltuun ottamisella ja sujuvalla asiakasprosessilla pyritään vaikuttamaan palvelun oikea-aikaiseen ja oikean sisältöiseen kohdentumiseen, ennaltaehkäisyn näkökulmat huomioiden. Näillä toimilla pyritään kustannusvaikuttavaan toimintaan. Työ etenee suunnitellusti.*

## **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tilanne 10/2020: Hankkeen tavoitteiden toteuttaminen on suurelta osin lähtenyt käyntiin. Uusia toimintamalleja ei vielä ole hankkeessa luotu, kuitenkin suunnittelu ja nykytoiminnan arviointi käynnissä.

Tilanne 4/2021:

Mielenterveys- ja päihdetyötietoisuuden ja osaamisen lisääminen on nostettu esille sekä LAPE, että muussa sote-keskuskehittämisessä sekä HUS:n kanssa yhteistyössä tehtävissä Terapiat etulinjaan toimissa. Osaamisen tarpeita on kartoitettu ja koulutuksia suunnitellaan myös yhdessä Eksoten Hyvä Mieli -hankkeen kanssa. Lisäksi Eksotessa käytössä olevan arviointivälineen, toimintakykymobiilin perustana olevan ICF-osaamisen koulutukset ovat käynnissä ja niitä jatketaan. Toimintakykymobiili säästää henkilöstön työaikaa sekä yhtenäistää arviointia ja se on tarkoitus ottaa käyttöön mahdollisimman laajasti Eksotessa.

Aikuisten terapiatakuuseen liittyvät toimet ovat käynnistyneet. Terapiakoordinaattori (HUS) on valittu Eksotelle ja koulutusten tarvekartoitus on menossa. Lisäksi hoitoonohjausmalliin ja terapianavigaattoriaasiaan syventyminen sekä niiden sovittaminen Eksoten toimintamalleihin ja rakenteeseen on menossa.

Karieksen ehkäisyyn liittyvä omahoidon seurantakäynti-malli on kehitetty ja osin koulutettu henkilöstölle. Mallissa tarvittavien diagnostiikkalaitteiden testaus ja valinta on käynnissä. Laatutyöskentelyä on kehitetty erityisesti osana hammashuollon ja perhepalveluiden toimintaa. Eri toimien mittarointiin ja arviointiin on kiinnitetty ja kiinnitetään huomiota vahvasti. Mittaroinnin kehittämisen tavoitteena on entistä paremman tiedon tuottaminen niin johtamisen jaettua päätöksentekoa kuin palveluiden kehittämistä varten. Asiakaspalautteen keräämisen tehostaminen on käynnissä. Sosiaalisen raportoinnin kehittämistyö etenee yhdessä Socomin kanssa. Raportoinnin toimintamallin ja prosessin koulutus sosiaalityöntekijöille on järjestetty ja raportointi on käytössä. Toiminnan arviointia tehdään syksyllä 21. Asiakasprosessien kustannusvaikutusten havaitseminen ja niihin vaikuttaminen on keskustelun alla.

## **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 vastaanottoa 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**

Tämän hyötytavoitteen kohdalla arvioinnin mittareita/kriteerejä ovat kehitettyjen mallien määrä ja niistä saatu palaute, pilotin asiakasmäärä ja asioinnin syyt sekä yhteistyökumppaneiden kanssa tehdyn yhteistyön laatu ja saatu palaute.

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

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

### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tässä vaiheessa hankkeen prosessitavoitteissa on edetty suunnittelun osalta. Kehitettyjen mallien määrää ja niistä saatua palautetta, pilotin asiakasmäärää ja asioinnin syitä taikka yhteistyökumppaneiden kanssa tehdyn yhteistyön laatua ei vielä voida arvioida tässä kohtaa hanketta.

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Hankkeen prosessitavoitteisiin liittyvät kehittämistoimenpiteet on lueteltu alla tavoitteiden numeroinnin mukaisesti. Jokaisen kehittämistoimenpiteen lopuksi on lyhyesti kuvattu edistyminen.

1. Monipuolisten ja yhteentoimivien etävastaanotto- ja konsultaatiomallien selvittäminen, kuvaaminen ja kokeileminen mahdollistamaan tulevaisuuden sote-keskuksen palvelujen yhteentoimivuutta sekä saatavuutta ja saavutettavuutta
  - Edistyminen, tilanne 10/2020: *Kartoitettu yksityisten toimijoiden ratkaisuja etävastaanotto- ja konsultaatiomalleihin. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin.*
  - Edistyminen, tilanne 4/2021:
    - *Hammashoidossa on suunniteltu etävastaanotto-malli. Kevään 2021 aikana on pilotoitu 1-vuotiaiden suun etäterveystarkastukset kaikille halukkaille. Huhtikuussa 2021 koulutettiin ajanvarauksen ja muun hoitohenkilökunta mallissa toimiseen. Pilottien jälkeen otetaan etävastaanotot laajempaan käyttöön. Pilotoinnin asiakasmäärästä ei ole vielä tilastotietoa kerätty. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Hammashoidon yhteneväisen ja uudenlaisen sisäisen konsultaatiokäytännön kehittämistyö on aloitettu ja mahdollisesti tarvittavan tekniikan hankinta testaukseen (ja kilpailutus) aloitettu. Työ etenee suunnitellusti.*



- *Sähköisten palvelukanavien osalta Chat/chatbot -toimintaa ei hammashoidossa tulla hankkeen kautta testaamaan tai ottamaan käyttöön henkilöstöresurssipulan vuoksi.*
  - *Etävastanottojen kehittäminen sote-keskuksissa. Monipuolisten ja yhteen toimivien etävastanotto ja sote-konsultaatiomallien selvittäminen ja kuvaaminen on käynnistetty ja pilotoinnit aloitetaan touko-kesäkuussa 2021. Työ etenee suunnitelman mukaan ja edistymiskuvaus tulee seuraavaan oma-arviointiin.*
  - *Chat -palvelut ammattilaisten työvälineenä (esimerkiksi mahdollisuus ammattilaiskonsultaatioiden kehittämiseen) sekä asiakkaalle tarjottavat Chat-palvelut -malleista ei ole vielä selkeää suunnitelmaa. Niiden edistämiseen vaikuttaa Eksoten järjestelmien päivittymisajankohta (esim. Videovisit sovelluksen kehittämisen ajankohdat). Kehittäminen on työn alla.*
  - *Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon sekä akuutin välisten konsultaatioiden kehittämistyö on aloitettu huhtikuussa 2021 yhteisin keskusteluin. Työssä keskitytään perusterveydenhuollon konsultaatiotarpeiden määrittämiseen. Työ etenee suunnitellusti.*
2. Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon digiklinikka-pilotti suunnitteleminen, kokeileminen ja laajentamismahdollisuuksien arvioiminen hankkeen aikana. Yksityisten yritysten kanssa tehtävä yhteistyö.
- Edistyminen, tilanne 10/2020:
    - *Kartoitettu yksityisten toimijoiden ratkaisuja etävastanotto- ja konsultaatiomalleihin.*
  - Edistyminen, tilanne 4/2021:
    - *Sydänpotilaiden hoitoketjuun liittyvä digikokeilu-pilotti on käynnistynyt. Lisätietoa pilotin etenemisestä seuraavassa arvioinnissa.*
    - *Digiklinikka-pilotti ei ole vielä edennyt, tämän osalta edetään vuoden 2021 loppupuolella.*
    - *Yksityisten yritysten kanssa tehtävä yhteistyö on käynnistynyt. Yhteinen työryhmä on perustettu ja se kokoontuu ensimmäisen kerran toukokuussa 2021. Ryhmän tarkoituksena on keskustella erityisesti yhteisasiakkaiden palveluihin liittyvistä kehittämistarpeista ja etsiä niihin ratkaisuja.*
3. Uudenlaisen tulevaisuuden sote-keskuksen työpari- ja tiimityömallin luominen ja innovatiivinen kokeileminen osana vastaanottoa ja terveydenedistämisen ryhmiä. Samassa yhteydessä yhteisten suunnitelmien (mm. asiakaskoosteajatus, hoitosuunnitelma) laaja-alaisempi tarkastelu vaikuttavan ja laadukkaan palvelun ja hoidon aikaansaamiseksi. Käytännön kokeilut.
- Edistyminen, tilanne 10/2020:
    - *Käynnistynyt nykytilan kartoittamisella. Etenee suunnitellusti.*
  - Edistyminen, tilanne 4/2021:
    - *Moniammatillisen tiimimallin kehittäminen etenee. Sote-keskuksissa toimivien tiimien nykytilaa on kartoitettu ja kehittäminen etenee työryhmissä. Tiimimallin käyttöönottoon liittyy myös hoitosuunnitelman ja sen kirjaamisen käytäntöjen*

*sekä omahoitaja mallin kehittäminen ja asiakkuuden haltuunotto sote-keskuksissa. Työ etenee hieman alkuperäisestä aikataulusta jäljessä.*

## **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tilanne 10/2020: Hankkeen tavoitteiden toteuttaminen on suurelta osin lähtenyt käyntiin. Uusia toimintamalleja ei vielä ole hankkeessa luotu, kuitenkin suunnittelu ja nykytoiminnan arviointi käynnissä.

Tilanne 4/2021:

Etävastaanotto-mallia on kehitetty yhdessä Joukkuepeliä rakenneuudistushankkeen kanssa järjestelmien ja työvälineiden kehittämisen näkökulmasta. Sote-keskushankkeessa on kehitetty hammashuollon ja perusterveydenhuollon etävastaanottojen toiminnan sisältöä ja toteutusta sekä niihin liittyviä toimintamalleja. Hammashuollossa ensimmäinen (1-vuotiaiden terveystarkastus) pilotti on tehty ja perusterveydenhuollossa pilotit ovat alkamassa. Samassa yhteydessä arvioidaan ja etävastaanottoihin liittyviä konsultaatiotarpeita ja nykyisten konsultaatiomallien toimivuutta ja kehitetään niitä. Myös perusterveydenhuollon ja erikoisairaanhoidon sekä akuutin välisten konsultaatiotarpeiden kartoitus ja kehittämistyö on aloitettu.

Chat -palveluiden käytöstä ammattilaisten työvälineenä ja asiakkaalle tarjottavien Chat-palveluiden kokonaisuuksista ei ole vielä selkeää suunnitelmaa. Digiklinikka-pilotti ei ole vielä käynnistynyt. Yksityisten yritysten kanssa tehtävä yhteistyö on käynnistynyt ja yhteinen työryhmä on perustettu. Ryhmän tavoitteena on muun muassa yhteisasiakkaiden palvelupolun sujuvoittaminen.

Moniammatillisen tiimimallin kehittämisen osalta on tehty peruskartoitus ja sen kehittäminen etenee. Mallin kehittämiseen liittyy olennaisesti hoitosuunnitelman ja sen kirjaamisen käytäntöjen sekä omahoitaja mallin kehittäminen sekä sote-keskusten asiakkuuden haltuunotto.

## **5. Kustannusten nousun hillitseminen**

### **Hankkeen tavoitteet**

Pää tavoitteena 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 suunnitteleminen, 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-rakenneuudistushankkeesta 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**

Tämän hyötytavoitteen kohdalla arvioinnin mittareita/kriteerejä ovat käyntimäärämuutokset määritellyissä palveluissa, rakennettu tilannekuva ja vaikutusten arviointi kustannuskehitykseen. Lisäksi arvioinnin kriteereinä ovat saatu palaute sekä kustannuskehityksen seuranta lähtötilanteesta hankkeen päättymiseen ja ennuste tulevaan.

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

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

### **Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

Tässä vaiheessa hankkeen prosessitavoitteissa on edetty suunnittelun osalta. Arvioinnin mittareiden ja kriteerien tilanne on arvioitavissa seuraavassa oma-arvioinnissa.

### **Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

Hankkeen prosessitavoitteisiin liittyvät kehittämistoimenpiteet on lueteltu alla tavoitteiden numeroinnin mukaisesti. Jokaisen kehittämistoimenpiteen lopuksi on lyhyesti kuvattu edistyminen.

1. Millainen on tulevaisuuden sote-keskuksessa tehtävä työ 2020-luvusta eteenpäin? -mallin suunnitteleminen, muotoileminen, arvottaminen ja kuvaaminen käytäntöön toimeenpantavaksi. Tähän liittyen myös tulevien potilaan hoitoon ja sairauksien ennaltaehkäisyyn liittyvien mahdollisuuksien ja muutosten tunnistaminen ja niihin valmistautuminen.
  - o Edistyminen, tilanne 10/2020:
    - *Käynnistynyt nykytilan kartoittamisella. Etenee suunnitellusti.*
  - o *Edistyminen, tilanne 4/2021: Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Tulevaisuuden sote-keskusmallin hahmottaminen etenee suunnitellusti eri työryhmissä ja eri kehittämistoimien kautta. Keskeisiä malliin liittyviä asioita ovat muun muassa sote-keskuksen ”muoto” (sekä fyysisen kuin digitaalisen sote-keskus), keskusten palveluvalikoima (johon vaikuttavat esimerkiksi asemien vaikutuspiirissä olevien asukkaiden määrä), tiimien määrä ja koostumus (jotka ovat riippuvaisia muun muassa palveluvalikoimasta, fyysinen tiimi, virtuaalinen tiimi, konsultaatiomahdollisuudet).*
    - *Tulevaisuuden sote-keskusmallin luomiseen liittyvä nykyisten asemien vertailu on käynnissä ja toteutuu kevään 2021 aikana.*

- *Huhtikuussa järjestettiin sote-keskushankkeen ja Joukkuepeliä-hankkeen ohjausryhmien yhteinen visioityöpaja, jossa visioitiin tulevaisuuden hyvinvointialueita ja niiden tehtäviä.*
  - *Yhteistyö perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä on käynnistynyt.*
2. Vaikuttavan sote-keskus-tiedolla-johtamisen muotoileminen ja kehittäminen yhdessä sote-rakenneuudistushankkeesta haettavan Joukkuepeliä-hankkeen kanssa. Sähköisen asioinnin ja ratkaisujen vahvistaminen sekä sote-toimijan ja pelastuslaitoksen (Pela) välinen ennakoiva ja tietoon perustuva toiminta osana Joukkuepeliä-hanketta (mm. tilannekuvat, järjestämisen roolituksen ennakointi).
- *Edistyminen tilanne 10/2020:*
    - *Käynnistynyt tilannekuvan rakentamisella ja järjestämisen roolituksen keskusteluilla huomioiden tuleva sote-uudistus. Etenee suunnitellusti.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Tiedolla johtamisen osalta on Sujuvan mittarointityötä viety eteenpäin ja luotu palvelujen ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin kehittämisen yhteydessä toiminnalle alustavia mittareita asiakaskokemukseen ja asiakasvirtaukseen liittyen. Työ etenee suunnitellusti.*
    - *Sähköisen asioinnin ratkaisuja on kehitetty yhdessä Joukkuepeliä-hankkeen kanssa. Työ etenee suunnitellusti, keskeiset kohteet alla.*
      - *Omaolon osalta on muutettu sen palveluohjausta sote-keskuksen toimintamalleja paremmin tukevaksi. Jatkossa muutetaan ohjeistuksia soittamisen suhteen. Lisäksi Koronavirusoirearvion ohjauksia on muokattu aina tarpeen mukaan.*
      - *Hammashuollon ja perusterveydenhuollon (sote-asemien) etävastaanottojen toteuttamiseen liittyviä järjestelmä ja välinetarpeita on kartoitettu, henkilöstöä koulutettu ja välinehankintoja suunniteltu.*
      - *Chat hyödyntämistä matalankynnyksen palvelukanavana selvitetty sekä uuden Chat-version käyttöönottoa valmisteltu. Chat-toimintoihin liittyvää koulutusta on tuotettu henkilöstölle.*
3. Ennakoivien ryhmätoimintamallien uudistaminen ja käyttöönotto (mm. uusi Tulppa) ja elintapaneuvonnan prosessien sitominen kustannuskasvun ehkäisemiseen, toteutus Joukkuepeliä-hankkeen yhteistyöllä.
- *Edistyminen, tilanne 10/2020:*
    - *Ei vielä käynnistynyt. Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin.*
  - *Edistyminen, tilanne 4/2021:*
    - *Ennakoivien ryhmätoimintamallien uudistaminen:*
      - *Ryhmätoimintojen kokonaistilannetta ja niiden tiedottamisen tarpeita on arvioitu ja kehittämisideoita on kerätty. Työ etenee suunnitellusti.*
      - *Elo elämäntaparyhmä-malli on uusittu ja se korvaa aiemman Tulppa- ja Arkeen voimaa ryhmän. Ensimmäinen Elo-ryhmän etä- pilotti toteutui 3/2021. Mukana oli 6 asiakasta. Palaute etäryhmän totutuksesta oli pääosin positiivista ja etänä järjestettävää ryhmätoimintaa tullaan*

*tarjoamaan myös jatkossa läsnä olevien ryhmien ohella. Työ on edennyt suunnitellusti ja ryhmiä jatketaan.*

- *Elintapaneuvonnan prosessien kehittäminen yhteistyössä Hyten kanssa on menossa. Tavoitteena palvelujen siirtäminen ennaltaehkäisevään suuntaan. Hyten kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä prosessin kehittämisessä.*
  - *Elintapaneuvonnan palvelupolun kuvaus on aloitettu. Työ etenee suunnitellusti.*
  - *Hyte -asioihin liittyviä verkkosivuja on päivitetty asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Päivityksessä on tuotu myös yhteistyökumppanien sisältöjä, kuten kuntien liikuntapalveluita ja joitakin olemassa olevia riskitestejä, paremmin esille sivustolla. Työ etenee suunnitellusti.*
  - *Omaolon näkyvyyttä on lisätty ja asiakkaita ohjataan tekemään terveystarkastus omaolossa sekä käyttämään Omaolon hyvinvointivalmennuksia. Hyvinvointivalmentajat seuloivat asiakkaan lähettämän terveystarkastuslomakkeen ja jatko-ohjaavat asiakkaan tarvittaessa omalle vastaanotolle tai muulle ammattilaiselle. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Järjestö- ja yhdistysyhteistyön kehittäminen*
  - *Järjestö- ja yhdistys yhteistyötä viedään eteenpäin työryhmissä, tämä etenee suunnitellusti vuoden 2021 aikana.*
  - *Eksoten Hyten edustajat ovat mukana järjestöjen kumppanuuspöydässä.*
  - *Edellä mainitut työt etenevät suunnitellusti.*

## **Seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tilanne 10/2020: Hankkeen tavoitteiden toteuttaminen on suurelta osin lähtenyt käyntiin. Uusia toimintamalleja ei vielä ole hankkeessa luotu, kuitenkin suunnittelu ja nykytoiminnan arviointi käynnissä.

Tilanne 4/2021:

Tulevaisuuden sote-keskusmallin hahmottaminen on käynnissä ja etenee suunnitellusti. Nykyisten sote-asemien vertailu on käynnissä ja toteutuu kevään 2021 aikana. Yhteistyö Joukkuepeliä-hankkeen kanssa on ollut tiivistä. Vaikuttavan sote-keskus-tiedolla-johtamisen muotoileminen ja kehittäminen on pääosin Joukkuepeliä-hankkeen toimintoja, mutta liittyy olennaisesti myös sote-keskushankkeen asiakasohjauksen sekä palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnin kehittämistoimiin.

Ennakoivan ja asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä edistävää ja sitä kautta kustannustehokkuuteen vaikuttavaa toimintaa on hankkeessa kehitetty osin erikseen (mm. ryhmätoiminnot ja digiherätteet), mutta myös osana kaikkea kehittämistä. Työtä on tehty yhteistyössä Eksoten Hyte-tiimin kanssa. Omaolon näkyvyyden nostaminen ja palveluun ohjautuvuuden kehittäminen on käynnistynyt. Arviointitietoa käyttömääristä saadaan myöhemmin. Järjestöjen ja Eksoten yhteistyötä tiivistetään yleisesti, mutta myös eri hanketoimissa. Pyrkimyksenä on päästä pois päällekkäisyyksistä ja keskustella kunkin toimijan roolista Eksoten alueen asukkaiden hyvinvoinnin tuottamisessa. Työ on alussa.