

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

**Oma-arvioinnin raportointi**

**Touko-lokakuun 2021 tilanne**

**Etelä-Karjala-hankealue**

**12.11.2021**

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

## Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet

Pää tavoitteena 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 kehittämisellä. 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, ohjeiden mukainen toiminta käynnissä. Työ on edennyt suunnitellusti.
    - Tule- potilaan hoidon ohjautuvuus -hoitomalli Eksotessa -mallin kehittäminen ja HTA (hoidon tarpeen arviointi) -ohjeiden päivittäminen sekä toimintaohjeiden tuottaminen ammattilaisille on aloitettu yhdessä työryhmän kanssa, tavoitteena tuottaa asiakkaan palvelupolku ja ohjeet ammattilaisille.
    - Diabeteksen hoidon kokonaisuutta on lähdetty edistämään II tyypin diabeteksen osalta nimetyssä työryhmässä. 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.*

- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - **Unettomuuden lääkkeetön hoitopolku** - perusterveydenhuoltoon. Lokakuussa kolmas tapaaminen. Työ pohjautuu HUS:n malliin. Työn alla.
  - **Tule-potilaan hoidon ohjautuvuus -hoitomalli** Eksotessa on kehitetty ja HTA (hoidon tarpeen arviointi) -ohjeet on päivitetty sekä tuotettu toimintaohjeet ammattilaisille sekä ensilinjan asiakasohjaukseen (Kaiku24 puhelinpalvelut). PTH:n henkilöstöä koulutetaan ohjaamiseen ja tule-potilaan hoidon tarpeen arviointiin 11/2021. Toiminnan arviointiin liittyvät mittarit ja kirjaamisen muutokset ovat työn alla. Työ etenee suunnitellusti.
  - **ADHD hoito/palveluketjun päivittäminen** on käynnissä, valmistuu vuoden 2021 loppuun mennessä.
  - **Tyyppin II Diabeteksen hyvän hoidon malli** on koottu ja otettu käyttöön sote-asemilla. Tämä on ensimmäinen osa Eksoten diabeteksen hyvän hoidon mallia. Hammashoidon rooli diabetes-hoitopolussa (ohjeet, esite) on päivitetty ja hammashoidon työntekijöitä tiedotettu ja opastettu asiassa.
  - **Prediabetespotilaiden** hoitoprosessin kehittämistyö on aloitettu työryhmän työskentelyllä (aloitus 26.10.2021) ja yhteistyössä Diabetesliiton kanssa. Työn tavoitteena on luoda ennakoivan hoidon malli, jossa riskissä olevat kuntalaiset tavoitetaan entistä aiemmin ja mallissa huomioidaan kaikki tarvittavat palvelut, mm. hammashuolto. Mallin osana pyritään myös kehittämään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.
  - **Raskausdiabetespotilaiden hoitoketjun** päivittäminen on aloitettu ja se linkitetään prediabetes-hoitoprosessin kehittämistyöhön.
  - **Digiheräte**, ennakoivan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen konsepti. Herätteen suunnittelu eläkkeelle jäämisen kynnyksellä oleville 64-vuotiaille on aloitettu.

## 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 työstetty pilotissa asiakastapausten ja asiakasvastaava roolin kehittämisen yhteydessä. Työ etenee suunnitellusti.
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - **Asiakkuussegmentoinnin tarkastelu sote-asemilla.** Segmentointia on tarkasteltu tarvelähtöisesti asiakasnäkökulmasta ja tehty alustavaa mallinnusta

segmentoinnista. Työ liittyy vahvasti sote-aseilla kuvattavaan omahoitaja- ja tiimimalliin. Tätä kokonaisuutta lähdetään kuvaamaan loppusyksyn 2021 aikana. Kehittämiskokonaisuuteen liittyvät monialaiset palvelut sekä moniammatillisen tiimityön ja moniammatillisten konsultaatioiden kehittäminen.

- **Palveluntarpeen arvioinnin asiakasohjauskokonaisuuden asiakkuussegmentoinnin** kehittäminen on jatkunut ensivaiheen neuvonnan ja ohjauksen asiakasryhmien tarpeiden ja palveluihin ohjautumisen määrittelytyönä. Neuvontaa ja ohjausta tarvitsevat asiakkaat ohjautuvat yhteydenottotavasta riippumatta (puhelin ja chat) samaan palvelukanavaan, johon on yhdistetty lasten- ja nuorten, aikuisten ja ikääntyneiden neuvontapalvelut erityisesti sosiaalihuollon osalta. Toiminta liittyy vahvasti Eksoten asiakasohjauksen kokonaisuuteen, jossa huomioidaan asiakkaan polku kokonaisuutena ensikontaktista eteenpäin palveluntarpeen arviointiin ja sote-asemien palveluntuotantoon. Tavoitteena on luoda palveluneuvonnan geneerinen toimintamalli myös walk in asiointiin sote-keskuksissa. Työ on käynnissä tämän osalta.
  - Keskeisten asiakasryhmien osalta on asiakkuussegmentoinnin kehitystyö edennyt suunnitellusti; eli asiakkaiden palvelutarpeiden, tarvittavan osaamisen sekä asiakkuuksien keston tunnistaminen ja määrittely on saatu tehtyä. Lisäksi on tunnistettu asiakkuudet, joissa tarvitaan erityyppistä asiakkuudenhallintaa ja asiakasvastaava -toimintamallia: esimerkiksi tilapäinen (lyhytkestoinen) ja säännöllinen (pitkäkestoinen) asiakkuus.
  - Asiakuussegmentoinnin kehittämistä on tehty tiiviissä yhteistyössä sote-rakennerahoituksen Joukkuepeliä-hankkeen kanssa. Työn alla on ollut asiakkuudenhallinnan työkalun (SBM-asiakasvastaavan työpöytä) automaattisten herätteiden sisällöt.

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.
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - Aiemmin koulutettujen IPC ja CK osaajien menetelmäohjaukset ovat olleet käynnissä myös touko-lokakuussa.
  - Menetelmien toteutumisen tilanne kesäkuussa 2021 näkyy alla olevasta THL:n tekemästä kaaviosta. Tiedot on kerätty käsin. Menetelmien kirjaaminen potilastietojärjestelmän odottaa viikolla 44 tulossa olevaa Lifecare-potilastietojärjestelmän päivitystä, joten potilastietojärjestelmästä ei vielä ole oo. tietoja vielä saatavissa.

	Etelä-Karjala	
Väestö nuoret 13-18 v. (lkm)	7487	
IPC koulutuksessa olevat (lukumäärä)	19	
IPC koulutuspaikat 2022	15	
IPC-menetelmäohjaajakoulutetut	2	
IPC toteutuneet interventiot (lkm) (aloitetut)	12	
IPC keskeytyneet interventiot	1	
Cool Kids koulutuksessa olevat (06/21)	6	
Cool Kids toteutuneet interventiot (lkm 06/21)	11	
Cool Kids keskeytyneet interventiot		
Cool Kids tarjotut koulutuspaikat (2022)	12	
Vaikuttavuuden mittaaminen (Excel)	KYLLÄ	

- Toteutuneet ja tulevat koulutukset. Lokakuussa 2 henkilöä osallistui menetelmäohjauskoulutukseen ja Eksotessa järjestettiin CK koulutuksen info. 1/2022 toteutettavaan IPC koulutukseen on menossa 15 henkilöä (kuraattoreita,

terveydenhoitajia, psykologi sekä lasten ja nuorten taloilla Imatralla ja Lappeenrannassa perheneuvonnan ja nuorten avussa työskenteleviä sairaanhoitajia. IPC koulutuksiin olisi jopa enemmän tulijoita kuin on paikkoja alueella. Vuoden 2022 CoolKids nuoret - koulutukseen on ilmoittautunut 4 henkilöä nuorisopsykiatrialta. Ilmoittautuminen on käynnissä, paikkoja on 12. Työt etenevät suunnitellusti.

- Koulutusten ja menetelmäohjausten järjestelyjä ja menetelmien implementaation edistämistä on tehty yhteistyössä HUS Terapiat Etulinjaan hankkeen kanssa. Sote-keskushankkeen täydennysrahoitukseen on kirjattu tämän yhteistyön jatkuminen ja lisäksi siinä haetaan rahoitusta alueelle tulevan ”koordinaattorin” palkkaamiseen. Hänen on tarkoitus tukea menetelmäosaajia alueella, tehdä verkostoyhteistyötä hyvinvointialueiden kesken sekä osallistua ERVA/yhteistyöalueen yhteistyöhön ja koordinaatioon.
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.
  - **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
    - Suu kerralla kuntoon (Meksote) -mallin kehittäminen jatkuu kuukausittaisissa kehittämistuokioissa suunnitellusti ja Meksoten mittaritietoa kerätään edelleen kuukausittain suunnitellusti, ja tietoa hyödynnetään kehittämistyössä (mm. potilasmäärien nosto). Hoitoon otettujen ja hoidettujen potilaiden määriä pyritty

*Meksote-mallissa nostamaan, aiheeseen liittyvä uusi pilotti toteutettiin lokakuussa 2021, jonka jälkeen tehdään pilotin tulosten ja malliin vaikutusten tarkastelu. Edennyt suunnitellusti.*

- *Ensimmäinen Walk-in-mallin pilotti tehtiin kesäkuun 2021 alussa Meksote-mallin yhteydessä. Toinen pilotti mallin kehitellyllä versiolla toteutettiin lokakuussa 2021, jonka jälkeen tehdään päätökset walk-in-mallin pysyvistä käyttöönotosta. Edennyt 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 pilotointia. 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 keväästä 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.*
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - *Sote-asettien osalta asiakkuussegmentointia on tarkasteltu tarvelähtöisesti ja ensisijaisesti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden osalta. Tämä työ liittyy vahvasti **Omahoitaja-mallin kehittämiseen**, jonka nykytilan kartoitusta on lähdetty tekemään syksyn 2021 aikana. Kartoituksen pohjalta on mm. tarkistettu omahoitajuuteen oikeuttavat kriteerit. Niiden sisältö on yhtenäistetty ja ohjattu päivitetty kriteerit henkilöstölle. **Kokonaisuus liittyy olennaisesti työpari- sekä moniammatillisen tiimimallin kehittämiseen sote-asetilla**, jolla tähdätään asiakkuuksien koordinointiin sekä hoidon saatavuuden, jatkuvuuden ja laadun parantamiseen.*
  - ***Asiakasohjausyksikön ("Sujuva")** varsinaisen toiminnan käynnistyminen on viivästynyt hankkeesta johtumattomista syistä. Siitä huolimatta hanketyönä tehdyn pilotoinnin ja kehitystyön myötä asiakasohjauksen organisoitumisen periaatteet, asiakasohjausyksikön moniammatillinen tiimimalli, toimijoiden roolit ja työnkuvat (asiakasvastaava ja muut uudet tehtävät) sekä moniammatillisen tiimin johtaminen ovat täsmentyneet. Tarkempi työnjako ja käytäntöjen määrittely tehdään yhdessä toiminnan käynnistyessä.*
  - *Yhteiskehittämistä on toteutettu viikoittain kokoontuvan kehitystiimin sekä asiakascase -tiimin työskentelyssä. Lisäksi on mallinnettu asiakasohjauksen*

*yhdyspintoja palvelun järjestäjän roolissa suhteessa Eksoten muuhun toimintaan ja palvelutuotantoon (mm. kotihoito).*

- **Asiakasvastaavan (casemanagement)** tehtävän ja roolien keskeisten osaamisalueiden tunnistamisen kautta on laadittu koulutus- ja perehdytysuunnitelma. Lisäksi 09-10/21 toteutettiin henkilöstölle osaamiskartoituskysely. Mm. kyselyn perusteella osaamisen kehittämisen teemoiksi nousivat moniammatillinen tiimityö, itseohjautuvuus, asiantuntijatiimin toiminta ja organisoituminen sekä johtaminen ja erityisesti valmentava johtamismalli. Lisäksi tärkeäksi koulutustarpeeksi tunnistettiin tarve perustaa toimintakyvyn laaja-alainen arviointi yhtenäiseen viitekehykseen, joka meillä on ICF-viitekehys. ICF koulutuksiin on syksyllä 2021 osallistunut 15 Sujuvan asiakasohjauksen ammattilaista, joilta koulutus aiemmin puuttanut.
- **Asiakkuudenhallintaa ja asiakasvastaavan työkaluja** (SBM-asiakasvastaavan työpöytä) on edelleen kehitetty tiiviissä yhteistyössä sote-rakennerrahituksen Joukkuepeliä-hankkeen kanssa. Uusi työkalu saadaan asiakasvastaavien käyttöön Sujuvan käynnistyessä loppusyksyllä (-21).
- **Geriatrisen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin malli**  
*Aiemmin kehitetyn malli on otettu käyttöön nyt myös Eksoten kaakkoispuolen kotihoidon alueella.*

## **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 käynnistyi 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 psykososiaalisten menetelmien parantamiseksi nuorten perustason palveluissa on edennyt. Henkilöstöä on koulutettu IPC ja Cool Kids osaajiksi 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.

### **Tilanne 10/2021**

Palvelujen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden päätavoitteen toimenpiteiden eteneminen ja mallien suunnittelu on edennyt. Ennakoivien vastaanottomallien ja määriteltyjen potilasryhmien hoitopolkujen/hoitoprosessien osalta on saatu valmiiksi tule- potilaiden hoitoon ohjautuvuus malli ja 2-tyyppin diabeteksen hoitomalli. Osin vielä kesken ovat ADHD nuorten palvelu- sekä unettomuuden lääkkeetön hoitopolku kuvaukset. Uusina on syys-lokakuussa käynnistetty prediabetespotilaan hoitomallin rakentaminen. Siihen liittyy myös raskausdiabetespotilaan hoitopolun päivittäminen. Diabeteshoitopoluissa tehdään yhteistyötä Diabetesliiton kanssa. Yleisesti hoitopolkujen kehittämistä tehdään moniammatillisesti mm. hyten ja muiden toimijoiden kanssa. Ikäherätteitä (digiheräte), 55-vuotiaille on lähetetty kesäkuusta lähtien 55-vuotta täyttäneille. Näillä on tavoitettu alueen koko ikäluokka. Lisäksi ennakoivia ryhmätoimintamalleja on kehitetty uusille kohderyhmille yhdessä sidosryhmien kanssa.

Asiakasohjausyksikön asiakkuussegmentoinnin kehittäminen on jatkunut ensivaiheen neuvonnan ja ohjauksen asiakasryhmien tarpeiden ja palveluihin ohjautumisen määrittelytyönä. Sote-asemien osalta asiakkuussegmentointia on tarkasteltu tarvelähtöisesti ja ensisijaisesti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden osalta. Työ liittyy meneillään olevaan sote-asemien omahoitajamallin kehittämiseen. Asiakasvastaavan tehtävän ja roolin keskeiset osaamisalueet on tunnistettu ja niiden pohjalta laadittu koulutus- ja perehdytysuunnitelma. Lisäksi asiakkuudenhallintaa ja asiakasvastaavan työkaluja (SBM-asiakasvastaavan työpöytä) on edelleen kehitetty tiiviissä yhteistyössä sote-rakennerahoituksen Joukkuepeli -hankkeen kanssa.

Kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle tulevan asiakkaan moniammatillisen palvelutarpeen arviointimallin käyttöä ja geriatriin työn kehittämistä on laajennettu Eksotessa uudelle alueelle.

Yhteistyö HUS Terapiat etulinjaan hankkeen kanssa psykososiaalisten menetelmien parantamiseksi nuorten perustason palveluissa on edennyt. IPC ja Cool Kids osaajiksi on koulutettu oppilashuollon sekä lasten ja nuorten talon henkilöstöä ja interventioita on käynnissä. Menetelmien käyttöön on saatu tukea HUS:lta ja alueelle on koulutettu menetelmäohjaajia. Myös toiminnan arviointia (kirjaaminen) on

kehitetty ja seuranta on käynnissä. Näyttöön perustuvien psykososiaalisten menetelmien (sis. IPC ja CK) implementoinnin suunnittelu Eksoten alueelle on käynnissä.

Suun terveydenhuollon osalta Suu kerralla kuntoon (Meksote) sekä Walk-in mallien edelleen kehittäminen jatkuu Eksotessa.

Sote-keskusten osalta omahoitajamallin sekä työpari-mallin kehittäminen on edennyt ja uusia pilotteja on käynnistetty. Pilotointien yhteydessä arvioidaan olemassa olevaa toimintaa sekä henkilöstön, että asiakkaiden kokemuksia. Moniammatillisen tiimimallin kehittämissuunnitelmat ovat tarkentuneet, mutta kehittämistä ei ole päästy vielä aloittamaan. Työ käynnistyy varsinaisesti vuoden 2022 puolella. Hoitosuunnitelmien kehittämistyötä tehdään yhtä aikaa edellä mainittujen mallien kehittämisen kanssa. Asiakkaan sujuvaa palvelupolkua sote-keskuksessa suunnitellaan tiivissä yhteistyössä muiden palvelujen ja toimintojen (mm. ensilinjan puhelinpalvelut, asiakasohjaus ja palveluntarpeen arviointiyksikkö) kanssa.

## **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 ikäherätämällä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi (55- ja 64-vuotiaat sekä mahdollisesti myös nuoret aikuiset).
3. Määritellyistä kohteista Pop Up-tyylisen, moniammatillisen Walk in -terveyskioskitoiminnan suunnitteleminen, kokeileminen ja kehittäminen vastaamaan palvelujen saavutettavuuden haasteisiin ja korostamaan ennaltaehkäisyä ja ennakoimista. 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 (pääluke 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 projektiryhmä 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.*
  - **Edistyminen, tilanne 10/2021:**  
**Oppilashuollon kehittäminen**

- **Tiedonkeruu** oppilashuollon palveluista ja sen kehittämiskohteista on jatkunut kesä-syyskuussa 2021.
    - Kesäkuussa sekä elokuussa 2021 oppilashuollon nykytilaa ja kehittämiskohteita kartoitettiin koulupsykologien, kouluterveydenhoitajien, kuraattorien ja kouluilla toimivien psykkarit (hankekokeilu, psykiatrinen sairaanhoitaja, varhainen tuki oppilaille) kanssa järjestetyillä tapaamisilla. Näistä haastatteluista ja keskusteluista saatua tietoa käytettiin pohjana, kun suunniteltiin kuntien ja Eksoten toimijoille yhteisiä kehittämistyöpajoja.
    - Elokuussa 2021 haastateltiin muutamia nuoria oppilashuollon nykytilasta ja sen kehittämiskohteista. Nuoret kokemusasiantuntijat osallistuivat yläkoululuokkien haastatteluihin.
    - Oppilashuollon palveluiden asiakaskyselyt toteutettiin 1.9–10.10.2021 välisenä aikana. Kyselyn vastasi 675 huoltajaa ja 645 oppilasta lähinnä perusasteelta ja lukiosta. Kyselyiden vastausten analysointi on käynnissä. Vastauksia käytetään oppilashuollon oman toiminnan sekä oppilashuollon ja koulujen toimijoiden yhteistyön kehittämiseen.
  - Neljä **työpajaa** toteutettiin Eksoten alueella syyskuussa 2021 yhteistyössä opetusministeriön hankkeissa työskentelevien kuntien henkilöiden kanssa. Työpajoihin osallistui **Eksoten ja kuntien ammattilaisia laajasti eri ammattiryhmistä**. Työpajojen annin perusteella kehitetään maakunnallista yhteisöllisen oppilashuollon toimintamallia yhdessä kuntien toimijoiden sekä Eksoten oppilashuollon palveluiden ja lähiesimiesten kanssa.
  - **Yhteistyö**. Hankkeessa tehdään tiivistä yhteistyötä Eksoten oppilas- ja opiskeluhuollon palveluiden lähiesimiesten sekä henkilöstön kanssa. Lisäksi säännöllinen yhteistyö maakunnallisten toimijoiden, kuten Lape yhteistyöryhmän ja maakunnallisen oppilashuollon ohjausryhmän kanssa toimii koko ajan.
  - **Ennakointi**: Fiilisuotsin (digitaalinen työkalu kuraattoreiden käyttöön) käyttöönottoa on suunniteltu. Chat palveluiden kehittäminen toteutuu yleisen Chatbotin kautta myöhemmin.
2. Ennakoivan, inspiroivan ja tuloksellisen neuvolatoiminnan ja perheneuvonnan kehittäminen (isäneuvolatoiminta) sekä ikäherätämällit hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä (55- ja 64-vuotiaat sekä mahdollisesti myös nuoret aikuiset).
- **Edistyminen, tilanne 10/2020**: Neuvolapalvelujen uuden Chat-palvelun suunnittelu on käynnissä ja perheneuvonnan verkostoon tutustumisen aloitettu. Ikäherätämälleissa 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 (ravitsemus, uni, liikkuminen sekä tupakoinnin lopettaminen) 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 koulutussuunnitelma 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.*
- **Edistyminen, tilanne 10/2021 LAPE neuvolat:**
  - ***Puolisoneuvolamalli (isäneuvola)** on luotu neuvolaan ensimmäistä lasta odottaville perheille. Mallia pilotoidaan kaikissa neuvoloiden aikavälillä 9/2021–3/2022. Malliin on kytketty myös Omaolo.fi -palvelun terveystarkastuksen mahdollisuus puolisonneuvolasta poisjäävien osalta. Mittarina on toteutuneiden puolisonneuvolakäyntien määrä. Muutamia käyntejä on toteutunut lokakuun aikana. Kokemuksia puolisonneuvolamallista kerätään myös työntekijöiltä ja saadusta asiakaspalautteesta. Neuvolan terveydenhoitajat on koulutettu **etävastaanottojen** pitämiseen osana puolisonneuvolamallin pilotointia. Asiakkaille on annettu mahdollisuus toteuttaa käynti myös etänä. Mittaritietoa kerätään erikseen myös etävastaanotoista.*
  - ***Puolisoneuvolaa koskeva kysely isille ja kumppaneille** toteutettiin 9/2021 neuvolatoiminnan yhteydessä. Ohessa tiiviisti tuloksia. Kyselyyn osallistui 60 vastaajaa. Kaikista vastanneista 16 (27 %) koki oman neuvolakäynnin tarpeelliseksi lapsen odotusaikana, 20 (33 %) ei kokenut omaa käyntiä tarpeelliseksi ja 24 (40 %) vastaajista oli epävarmoja asian suhteen. Lapsen syntymän jälkeen 30 % toivoi omaa käyntiä. Vastaajista 34 toivoi avoimissa vastauksissa esiin isä/kumppani huomioitaisiin paremmin neuvolakäyntien*

yhteydessä. Isät/puolisot halusivat keskustella vanhemmuudesta, tunteista sekä haluttiin ohjeita ja neuvoja uuteen elämäntilanteeseen. Kyselyn tulosten perusteella muotoillaan puolisoneuvolamallia tarpeen mukaan.

- **Viestinnän kehittäminen neuvoloissa:** Neuvolan Instagram- ja Facebook-tilejä on hyödynnetty neuvolan viestinnässä vahvemmin (puolisoneuvolan pilotointi, puolisoneuvola-kysely, yhteistyökumppaneiden toiminnasta tiedottaminen, Odottavien olohuone –zoom tapahtumat). Neuvolan some-tiimi hallinnoi tilejä. Neuvolan Facebook –sivujen seuraaja sekä tykkääjä määrät ovat tasaisessa nousussa; tykkääjiä oli sivustolla 551 (tilanne 19.10.2021) eli lisäystä 74 kpl, ja seuraajia oli sivustolla 638 (tilanne 19.10.2021) eli lisäystä 95 kpl verrattuna maaliskuun 2021 tilanteeseen (18.3.2021). Neuvolaan 18.3.2021 perustetun Instagram –tilin seuraajia on kertynyt 481 (tilanne 19.10.2021).
- **Sidosryhmäyhteistyö:** Olemme edelleen mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa MLL:n Odottavien olohuone –zoom iltoja syksyille 2021. Asiakkaat ovat löytäneet zoom-tapahtuman ja osallistujamäärät ovat nousseet syyskaudella 2021. Kevään 2021 tapahtumiin (6 kpl) osallistui yhteensä 328 osallistujaa. Osallistujia kolmessa syksyn 2021 tapahtumassa on ollut 210, eli jo nyt 42 enemmän kuin vastaavissa tapahtumissa keväällä 2021. Toiminnan jatkoa suunnitellaan keväälle 2022. Lisäksi olemme osallistuneet maakunnalliseen varhaiskasvatuksen ohjausryhmään, lapsiperhejärjestöjen ja perhepalveluiden tapaamiseen sekä maakunnalliseen Lape yhteistyöryhmään.
- **Henkilöstön osallistaminen ja viestintä henkilöstölle:** Neuvolan terveydenhoitajien “Kehittämiskahvit” jatkuvat kerran kuukaudessa vuoden loppuun asti. Tapaamisissa on tiedotettu kehittämisen etenemisestä sekä tehty sidosryhmäyhteistyötä Eksoten eri yksiköiden välillä (oman työn esittelyt, mm. päihdekliniikka, Eksoten kokemusasiantuntija, maahanmuuttopalvelut ja kokemusasiantuntijat). Neuvolan esimiehen kanssa on tavattu säännöllisesti ja suunniteltu kehittämisen etenemistä. Neuvolatoimintaa on esitelty Eksoten henkilöstölle potilasturvallisuus päivässä sekä sotekeskushankkeen ”Sote-uudistuksen videotervehdys” -infossa.
- **Muu kehittäminen:** Neuvolan sähköistä ajanvarausta on päivitetty. Työ neuvolan perhevalmennusten muokkaamiseksi etävalmennuksiksi on aloitettu. Kirjaamista kehitetään: yhteisten kirjaamista ja työtä tukevien fraasien luominen lastenneuvolatoimintaan on aloitettu.
- **Voimaperheet toimintamalli** 4- ja 3- vuotiaille on käytössä Eksoten neuvoloissa.

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.*
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - *Terveyskioskitoimintaan liittyvää aikaisempaa tutkimusta ja kokeiluja sekä terveyskioskimallin ideointia esiteltiin ohjausryhmälle elokuussa 2021. Pysyvä terveyskioskimalli ei saanut tässä vaiheessa laajaa kannatusta, vaan toimintaa halutaan kehittää eteenpäin ”Pop-up ” tyyliä. Pop-up toiminnan suunnittelu on alkuvaiheessa ja sitä linjataan tarkemmin yhdessä Eksoten ja sidosryhmien kanssa. Mm. Kuntien liikuntatoimet ja järjestöt ovat osoittaneet kiinnostuksen yhteistyölle. Työ etenee aikataulussa kohti pilotointia vuodelle 2022.*
  - *Myös kuntien asukkaiden sekä henkilöstön mielipide otetaan huomioon kehittämisessä. Asiakaskysely matalan kynnyksen sotepalveluiden osalta toteutettiin Otakanta.fi palvelussa syyskuussa 2021. Henkilöstön näkemyksiä matalan kynnyksen sote-palveluiden kehittämiseksi haettiin syyskuun 2021 aikana ostopalveluna toteutetun verkkoavoriihi- kehittämistyökalun avulla.*

## 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.

### Tilanne 10/2021:

Kuntien ja Eksoten yhteistyö lasten ja nuorten koulu-uupumuksen vähentämiseksi ja koulupudokkuuden ehkäisemiseksi oppilashuollon kehittämisen kautta on meneillään. Eri toimijoiden näkemyksiä oppilashuollon nykytilasta ja kehittämisen kohteista on kartoitettu huoltajilta, perusasteen oppilailta ja 2. asteen opiskelijoilta ja koulujen, sote-ammattilaisten ja oppilas ja opiskeluhuollon henkilöstöltä. Kehittämisen tavoite on maakunnallisen yhteisöllisen oppilashuoltomallin tuottaminen. Mallissa kuvataan lakisääteiset ja muut oppilaiden jaksamista tulevat keinot ja toimet, eri toimijoiden roolit ja vastuut sekä tehostetaan viestintää. Työ on käynnissä. Fiilismittari pilotti on aloitettu kuraattoreiden työssä. Toimintaa arvioidaan myöhemmin.

LAPE kehittämisen puoliso/isäneuvola -malli on valmis. Mallin pilotointi toteutetaan 9/2021–3/2022 välisenä aikana. Voimaperheet toimintamalli myös 4-vuotiaille on otettu käyttöön. Neuvolan yhteistyö järjestöjen (mm. MLL, Mieli ry) ja muiden toimijoiden kanssa jatkuu tiiviinä. Neuvolan viestintää, sähköistä asiointia, kirjaamista on kehitetty ja henkilöstön osallisuutta lisätty.

Pop-Up toiminnan suunnittelu on viivästynyt koronan takia suunnitellusta. Mallin suunnittelu käynnistyy loppuvuodesta 2021 yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Tavoitteena päästä pilotoimaan toimintaa keväällä 2022.

## 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. Mielenveys- ja päihdetyötietoisuuden ja osaamisen lisääminen erityisesti matalan kynnyksen toiminnassa ja sote-keskuksessa mielenveys- ja päihdeasiat kuuluvat kaikille -ajatusmallin mukaisesti sekä aikuisten terapiatavuuteen valmistutuminen koulutusten, työnohjauksen ja koordinoinnin kautta ja erilaisen ammatillisen osaamisen lisääminen
2. Uuden tekniikan hyödyntäminen alkavan kareksen potilasryhmälle hyte-näkökulmasta (mm. diagnostiikkalaitteiden testaus ja kareksen ehkäisy -viestintään panostaminen)
3. Asiakaspalutteen 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 tunnustettu ja toteutettu sekä osallisuuden toteutumisessa käytetty erilaisia tapoja.

## Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluku 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 valmistautuminen koulutusten, työnohjauksen ja koordinoinnin kautta ja erilaisen ammatillisen osaamisen lisääminen
  - **Edistyminen, tilanne 10/2020:**
    - *Koulutus- ja valmennustarpeiden kartoittaminen käynnissä. Etenee suunnitelman mukaan.*
  - **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.*

○ **Edistyminen, tilanne 10/2021:**

**Koulutusten ja valmennusten tarpeet**

- **LAPE/neuvola:** tarpeita on selvitetty yhteistyössä Hyvä Mieli -hankkeen kanssa keväällä 2021 sekä myös neuvolaan suunnatulla omalla kyselyllä.
- Koulutukset on siirretty keväälle 2022, syynä korona- ja influenssarokotusten viemä työaika. Keskusteluja on käyty mm. Motivoiva haastattelu –koulutus (ks. alla) neuvolaan sekä Etelä-Karjalan mieli ry:n Miehen mieli- hankkeen yhteistyössä toteutetaan koulutusta perhepalveluihin ”miestyö”-teemasta.
- **Mielenterveys ja päihdeosaamisen lisääminen muille sote-ammattilaisille:** suunnitellaan koulutuksia yhdessä Hyvä Mieli hankkeen kanssa. Tarkoitus on tarjota mm. HUS/Terapiat etulinjaan hankkeessa kehitettyä verkkopohjaista lyhyttä Motivoiva haastattelu koulutusta laajasti sote-ammattilaisille.
- **Palveluntarpeen arviointiin liittyvä ammatillisen osaamisen lisääminen** Laajasti sote ammattilaisille tähtäävät ICF- koulutukset ovat edenneet. Syksyllä 2021 on järjestetty kolme koulutusta, joihin on osallistunut 57 henkilöä. Yksi koulutus on vielä tulossa. Samanaikaisesti koulutusten kanssa on annettu tukea henkilöstölle (infot, käyttöönoton tuki) ja siten edistetty menetelmän osaamisen implementointia mm. psykososiaalisen asumisen sekä lasten ja nuorten kehityksellisessä yksiköissä sekä ikääntyneiden palveluasumisen/laitosyksikössä.

**Aikuisten terapiatakuu, yhteistyö HUS Terapiat etulinjaan hankkeen kanssa.**

Yhteistyöhön lähtivät Eksotelta mukaan Mielenterveys- ja päihdepalvelut, Psykososiaalinen kuntoutus ja Aikuisten sosiaalipalveluista nuorten palvelut.

- **Lyhytterapeuttikoulutusten lisääminen:** koulutus antaa näyttöön perustuvat työkalut lyhytkestoisten psykososiaalisten hoitojen toteuttamiseen moniin mielenterveyden häiriöihin ja haastaviin elämäntilanteisiin. Työkaluina Etulinjan lyhytterapia ja Ohjattu omahoito -menetelmät.
  - Etulinjan lyhytterapiakoulutukset alkavat syksyllä -21
  - Ohjattu omahoito-ohjaukset alkavat syksy-21/-22: menetelmäohjaus on yhdistelmä työnohjausta ja opetusta. Ohjauksessa harjoitellaan lyhytterapeuttisen työskentelyn ydintaitoja ja hoito-ohjelmien toteuttamista.
  - Terapiat etulinjan -hanketyöntekijät ovat myös avanneet keskustelun yleisvastaanottojen kanssa ohjatun omahoidon käytöstä. Suunnitelmat jatkosta ovat vielä auki.

- *Oma **terapiakoordinaattori** (HUS:sta) on perehdyttänyt alueemme työntekijät ja esihenkilöt psykososiaalisten hoitojen lyhytterapeutiseen lähestymistapaan. Sitoutuminen ja motivaatio kasvaneet. Terapiakoordinaattori on myös hoitanut kaiken koordinoinnin, joten meille on jäänyt vapaus kehittää ja kehittyä. Tämä on koettu erinomaisena ratkaisuna.*
  - *Olemme rakentamassa asiakkaan näkökulmasta alueellemme tasalaatuista, näyttöön perustuvaa hoitoonohjausmallia ja lyhytterapeutisia hoitoja, kun niillä on riittävä vaste asiakkaan mielenterveyden häiriön hoitamiseen. Hoidon laatua mitataan **laaturekisterin** avulla. Nyt on sovittu BCB-laaturekisterin hankinta ja testaus 1 vuoden aikana (v. 2022) TE-hankkeen kanssa (hanke kattaa rekisterin ensimmäisen vuoden ylläpitomaksun). Sopimukseen ei sisälly tässä vaiheessa taloudellista vastuuta tai sitoutumista jatkoon. BCB-laaturekisterin hankinta mahdollistaa sekä organisaatiotasoisien että alueellisen hoidonlaadun ja vaikuttavuuden vertaisarvioinnin. Tätä voidaan hyödyntää yksittäisten klinikoiden, organisaatioiden ja alueen johdon tarpeisiin.*
  - *Lisäksi lähdemme mukaan terapianavigaattorin pilottiin nyt syksyllä -21. Ensin valitaan pilottiyksikkö/-yksiköt: **Terapianavigaattori** mahdollistaa tehokkaan esitietojen, oiremittareiden ja hoitomieltymysten keruun ennen ammattilaisen arviota. Ammattilaisen on helppo arvioida sopiva hoito terapianavigaattorin tuottaman koosteraportin ja lyhyen lisähaastattelun avulla.*
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.*
  - **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
    - **Omahoidon seurantakäynti-koulutukset sekä mallia toteuttaville hammashoitajille että koko muulle hammashoidon henkilökunnalle on tehty. Mallin jalkautumisen seuranta tehdään edelleen koko Etelä-Karjalan alueelle. Omahoidon (karies) motiivointilaitte kilpailutettiin (valittu DentView-laite) ja sen koekäyttöönotto tapahtuu loppuvuonna 2021 yhdessä hammashoitolassa. Testataan, saadaanko laitteen avulla hyötyä hampaiden hoidon opastamisessa hammashoitajaresurssin ollessa rajallinen. Edennyt suunnitellusti.**
    - *Hammashoidon laatu-työskentelyasiat on koottu ja otettu soveltuvin osin käyttöön suunnitelman mukaan.*
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 asiakaspalautejärjestelmän 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 jäivät käyttöön. Työ etenee suunnitellusti.*
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - **Laatutyöskentely**
    - *hammashuollossa. Ks. edellä s. 21.*
    - *Laatutyöskentely perhepalveluissa. Laaturekisterin kehittäminen. Hankitaan ja testataan BCB laaturekisteri osana TE-hankeyhteistyötä HUS:N kanssa. BCB-laaturekisterin hankinta mahdollistaa sekä organisaatiotasoisena että alueellisen hoidonlaadun ja vaikuttavuuden vertaisarvioinnin. Tätä voidaan hyödyntää yksittäisten klinikoiden, organisaatioiden ja alueen johdon tarpeisiin. (Ks. edellä s. 21.)*
  - **Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen ja systemaattinen hyödyntäminen**
    - *Sote-asemilla kerätään asiakaspalautetta tehostetusti eri kehittämistoimien yhteydessä. Käytössä on webropol-kyselyt, jonka asiakas voi täyttää sähköisesti tai ammattilainen voi täyttää suullisen palautteen perusteella.*
    - *Syyskuussa 2021 otettiin käyttöön Otakantaa.fi-sivustolla hankekehittämiseen liittyvät kyselyt alueen asukkaille. Asia esiteltiin ensin ohjausryhmälle elokuussa 21. Kyselyjä on tarkoitus järjestää eri kehittämisteemoista. Myös kokemusasiatuntijoita on ollut mukana hankekehittämisessä.*
    - *Organisaatiotason asiakaspalautteen systemaattisen hyödyntämisen suunnitelmaa on työstetty hanketyönä. Tavoite on, että uusi malli asiakaspalautteen hyödyntämisestä on valmis alkuvuodesta 2022. Asiakaspalautteen toiminnan prosessi ja ohjeistus henkilöstölle -ehdotus kuvataan organisaatiotasolla huomioiden mm. seuraavat asiat:*
      1. *Luodaan systemaattinen ja seurattu toimintamalli asiakaspalautteiden keräämiseen, käsittelyyn ja hyödyntämiseen.*

2. *Malli sisältää ohjeistuksen, ohjauksen ja valvonnan.*
  3. *Huomio erityisesti asiakaspalautteen systemaattiseen keräämiseen ja sen hyödyntämiseen palvelujen kehittämisessä. Asiakasnäkemyksiä asialle haetaan mm. Otakantaa.fi kyselyjen kautta.*
  4. *Mallia kehitetään tulevan hyvinvointialueen tarpeiden mukaan.*
- *Asiaa tukeva, Eksoten asiakaspalautejärjestelmän kilpailutus on käynnissä ja tuleva järjestelmä toimittaja selviää loppuvuoden 2021 aikana.*
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. Ammatilliset tuottavat myös ratkaisuehdotuksia havaittuihin ongelmiin. Työ etenee suunnitellusti.*
  - **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
    - *Ensimmäisen **sosiaalisen raportointikauden** (1.1-31.5.21) kirjatut ilmiöt ja esitetyt ratkaisuehdotukset käyty Socomin ja vastuualueiden kanssa yhteisesti läpi. Sosiaalityöntekijöiden sosiaalityössä raportoimia ilmiöitä Etelä-Karjalan alueella oli 28. Näistä ilmiöistä useimmat koskivat koko Eksoten aluetta.*
    - *Keskeiset havainnot negatiivisista ilmiöistä liittyivät*
      - *erilaisiin asumisen haasteisiin moniongelmaisten ja paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla*
      - *talouteen, koskien laajemmin sosiaalityön palvelusektoria ja etuusjärjestelmän kömpelyyttä*
      - *palvelujärjestelmään, esimerkiksi raportoitiin riittämättömiä resursseja sekä palvelutarpeisiin nähden puutteellisia tai sopimattomia palveluita*

- *Positiivisena ilmiönä nousi esiin systeeminen työote, joka on laajentunut lastensuojelusta aikuisten palveluihin. Systeeminen työmalli nähtiin vaikuttavaksi lähestymistavaksi sosiaalityössä.*
- *Raportoinnin tulokset on käsitelty myös perhe -ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä, jossa paikalla ovat olleet myös kuntien palvelujohtajat. Käsitteilyn yhteydessä sovittu, että tulosalueilla otetaan vastuu jatkotyöstämisestä omien toimintojen osalta. Koska raportoitujen ilmiöiden määrä oli varsin vähäinen, joten käynnissä olevan raportointikauden (1.6-30.11.21) osalta sovittu, että raportointia laajennetaan myös sosiaaliohjaajien tehtäväksi.*

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.*
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - *Työ on käynnistynyt eri hanketoimien yhteydessä. Eri kehittämistoimien yhteydessä on panostettu toimien seurannan mittaroinnin ja vaikuttavuuden arvioinnin suunnitteluun. Seuranta on kehitetty ja sitä tehdään säännöllisesti. Koko henkilöstölle on järjestetty mm. mittareihin ja datan laatuun herätteleviä tilaisuuksia. Täydennysrahoitushakuun on kirjattu toiminnan vaikuttavuuden arviointiosaamiseen liittyvää koulutusta niin henkilöstölle kuin esimiehille ja johdolle. Työ jatkuu.*

### 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.

### **Tilanne 10/2021:**

Mielenterveys- ja päihdetyötietoisuuden ja osaamisen lisäämiseen liittyvien toimien toteuttaminen on edennyt myös tällä arviointikaudella. Koulutustarpeita on kartoitettu sekä soten, että koulujen henkilöstön osalta. Hyvä Mieli hankkeen kautta on yläkouluille tuotettu ja jaettu käyttöön maksuton video-oppituntimateriaali: "Hyvä mieli syntyy ja voi hyvin ilman päihteitä". TE-hankkeessa kehitettyä verkkopohjaista koulutusta Motivoiva haastattelu -menetelmästä on tarkoitus tarjota laajasti sote-ammattilaisille. Toimintakyvyn osaamisen liittyvän ICF-osaamisen koulutuksia on jatkettu ja laajennettu eri ammattiryhmille. Toiminnan implementointia on varmistettu antamalla yksiköille käyttöönoton tukea.

Aikuisten terapiatakuuseen liittyvät toimet ovat edenneet. Terapiakoordinaattori (HUS/TE-hanke) on kouluttanut menetelmiä (mm. lyhytterapia, ohjattu omahoito), koordinoanut toimintaa sekä suunnitellut toiminnan kehittämistä Eksoten henkilöstön kanssa. Hoitoonohjausmallin ja laaturekisterin rakentaminen sekä niiden sovittaminen Eksoten toimintamalleihin on käynnissä. Terapianavigaattoria, joka mahdollistaa tehokkaan esitetietojen, oiremittareiden ja hoitomieltymysten keruun ennen ammattilaisen arviota, lähdetään pilotoimaan loppusyksystä 2021. Ohjattu omahoitomenetelmän koulutusten suunnittelu sote-asemien henkilöstölle on käynnissä.

Hammashoidossa omahoidon -malli on käytössä ja seuranta käynnissä sekä omahoidon motivointilaitteen hankinta menossa. Myös hammashoidon laaturekisterin kehittäminen etenee.

Asiakaspalautteen hyödyntämisen systemaattinen kehittäminen on käynnissä. Tarkoituksena on luoda systemaattinen malli asiakaspalautteen keräämiseen, käsittelyyn ja hyödyntämiseen. Malli sisältää myös ohjeistuksen ja seurannan organisaatiossa. Asiakasnäkemystä palveluiden kehittämiseen hankkeessa haetaan mm. Otakantaa.fi kyselyiden ja kokemusasiantuntijatoiminnan avulla.

Sosiaalisen raportoinnin kehittämistyön ensimmäinen vaihe on tehty ja arvioitu. Ilmiöistä saatiin hyvää tietoa, mutta koska raportoitujen ilmiöiden määrä oli tässä vaiheessa varsin vähäinen, niin raportointia

on laajennettu sosiaalityöntekijöiden ohella myös sosiaaliohjaajien tehtäväksi. Tiedon raportointia sekä ilmiöiden seuranta ja arviointia jatketaan.

Asiakasprosessien kustannusvaikutusten arvioiminen on käynnistynyt eri hanketoimien yhteydessä. Toimien mittarointia on suunniteltu tähtäimenä toimien vaikuttavuuden arviointi laadun ja vaikuttavuuden sekä kustannusvaikuttavuuden osalta. Myös seuranta on kehitetty ja sitä tehdään säännöllisesti.

## 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

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

Pydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluke 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 asiakasmääristä 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 etävastaanotto 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 erikoisairaanhoidon sekä akuutin välisten konsultaatioiden kehittämistyö on aloitettu huhtikuussa 2021 yhteisin keskusteluin. Työssä keskitytään perusterveydenhuollon konsultaatiotarpeiden määrittämiseen. Työ etenee suunnitellusti.*
  - **Edistyminen, tilanne 10/2021:**  
**Etävastaanotto ja konsultaatiomallit**
    - ***Hammashoidon etävastaanottomalli on kehitetty, käyttäjät koulutettu ja otettu malli pysyvään käyttöön hammashoidossa 1-vuotiaiden hammastarkastuksissa. Jatkoissa seurataan etävastaanottojen määriä sekä varmistetaan mallin jalkautuminen kaikkiin maakunnan hammashoitoloihin. Edennyt suunnitellusti. Etävastaanottojen hyödyntäminen myös muissa hammashoidon palveluissa***

otetaan suunnitteluun aikaisintaan siinä vaiheessa, kun mallin varmasti jalkautunut 1-vuotiaiden osalta.

- **Hammashoidon etäkonsultaatiomalli** on päivitetty sekä opastettu hammashoidon henkilökunta mallin käyttöön. Etäkonsultaatioissa on hyödynnettävissä sama laite kuin Omahoidon seurantakäyntimallin motivointilaitte, joka on valittu, kilpailutettu ja otetaan koekäyttöön loppuvuonna 2021. Etenee suunnitellusti.
- **Etävastaanottojen pilotit** omalla henkilöstöllä käynnistyivät **sote-areilla** elokuussa 2021. Etävastaanottoja pitävät sekä lääkärit, että hoitajat. Aluksi on otettu mukaan ne ammattilaiset, jotka ovat itse olleet halukkaita toiminnan pilotointiin mukaan. Etävastaanotoille tarvittavat välineet on hankittu ja henkilöstöä on koulutettu etävastaanoton pitämiseen, ajan varaamiseen sekä vastaanottotapahtuman luomiseen alkaen 5 / 2021. Koulutusta annetaan myös jatkossa ryhmille tai yksilöohjauksena tarpeen mukaan. Ammattilaisille on tehty tarvittavat ohjeet (ohjeet on testattu) ja otettu käyttöön elokuussa 2021. Lisäksi etävastaanottoihin ohjautumisen ohjeet on tuotettu myös Eksoten puhelinpalveluille. Ohjeista tehdään myös videoversiot.

Eksoten verkkosivut Etävastaanoton osalta tullaan päivittämään asiakaslähtöiseksi ja sinne tuotetaan etävastaanoton ”markkinointivideo”. Etävastaanottojen osalta seurataan asiakaspalautetta (Webropol-pohjainen) sekä raportointia (PowerBI -raportointi järjestelmän kautta). Seuranta osoittaa, että jo ensimmäisten kuukausien aikana etävastaanottojen määrä on lisääntynyt keväästä. tarkempia raportointitietoja otamme loppuvuodesta, seuranta tehdään 3 kk välein. Etävastaanottojen on tarkoitus olla yksi osa hyvinvointialueen peruspalveluita, joten niiden seuraaminen on tärkeää hoitoon pääsyn ja vaikuttavuuden näkökulmasta.

- **Etälääkäripilotti ostopalveluna.** Pilotti toteutettiin ajalla huhtikuu-syyskuu 2021 ja se kohdentui Etelä-Karjalan pohjoisalueen/Imatran alueen potilaisiin. Painopisteenä oli pilotoida ja arvioida etälääkäripalvelua, jota toteutettiin puhelimitse. Pilotissa otettiin yhteensä 1866 kontaktia. Osa näistä oli paperikonsultaatioita ja osa puheluetävastaanottoja. Noin 1300 eli valtaosa kontakteista kohdentui yli 65-vuotiaille, eniten kontakteja oli 75–84-vuotiailla. Pilotin arvioinnissa todettiin, että se tuki hoitajien ja lääkäreiden työtä ja asiakkaan hoidon saatavuutta.
- **Reseptien uusinta -pilotti ostopalveluna.** Osana hanketta osallistutaan myös ns. reseptori pilottiin. Pilotissa kehitetään hoitajan ja lääkärin työnjakoa reseptin uusimiseen liittyen. Pilotti on käynnissä.
- **Etävastaanottotoimintaa on kehitetty myös neuvoloissa**, ks. edellä sivu 15:
- **Laajempi ohjeiden ja lomakkeiden päivittäminen.** Etävastaanottojen kehittämisen yhteydessä on tehty myös laajemmin terveys- ja hyvinvointiasemien ammattilaisten ja asiakkaiden käyttämät hoitoon liittyvien lomakkeiden ja

*asiakirjojen tarkastelu; sisällön, visuaalisen ilmeen ja käytettävyyden ja saavutettavuuden päivittämistä. Työ on käynnissä.*

- **Perusterveydenhuollon konsultaatiomallien** kehittäminen linkittyä vahvasti osaksi edellä jo kuvattuja omahoitaja-, työpari- ja moniammatillisten tiimimallien kehittämistä sote-aseilla. Työ käynnistyy sitä mukaa, kun em. mallien kehittäminen etenee. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välisen yhteistyön ja konsultaatiomallien kehittäminen on mm. kotisairaaloitilaiden osalta käynnistynyt.

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 etävastaanotto- 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.*

- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**

- **Digiklinikka -kokonaisuuden pilotti** ei ole vielä käynnistynyt. Aihetta on sivuttu muiden kehittämistoimien näkökulmasta. Digikehittämistä tehdään tällä hetkellä esim. etävastaanottojen, etäkonsultaatioiden, digiherätteiden sekä hoitopolkutyön yhteydessä. Sydänpotilaiden hoitoketjuun liittyvä digikokeilu-pilotti ei ole käynnistynyt.
- **Kotisairaalan toimintasuunnitelmaa** (alustava) on kuvattu. Tähän liittyy vahvasti tämän asiakasryhmän osalta tehtävä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhteistyö ja konsultaatiokanavien kehittäminen.
- **Yksityisten yritysten kanssa tehtävän yhteistyö.** Keväällä perustettu 15 sote-yrityksen (kuntoutus- ja terapiapalvelu, kotipalvelu- ja kotisairaanhoidotuottajia) yritysprojektiryhmä on kokoontunut ja käsitellyt keväällä kartoitettuja yhteistyön vahvuuksia ja haasteita ja etsinyt niihin ratkaisuja. Esiin on tullut haasteita mm. asiakkaan kotiutumiseen, asiakkaaseen liittyvään yhteistyöhön sote-keskusten kanssa (puhelut) sekä yhteistyöhön Eksoten kotihoidon kanssa. Isona haasteena nähtiin tiedonkulku. Työ jatkuu.
- *Lisäksi järjestettiin ostopalveluna yrityksille ja Eksoten henkilöstölle kaksi samansisältöistä koulutusta omavalvonnasta ja tietosuojasta yhteistyössä Joukkuepeliä- hankkeen kanssa. Ensimmäiseen koulutukseen osallistui 38 ja toiseen 40 henkilöä.*

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.
  - **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
    - Raportissa on jo aiemmin kuvattu asiakkuuden haltuunoton mahdollisuuksia ja kehittämisen tilaa koskien omahoitaja ja tiimimallia, sekä moniammatillista tiimityötä. Kyseessä on laaja kokonaisuus, jonka nykytilan kuvausta ja tavoitteen määrittelyä aloitetaan loppusyksyn 2021 aikana. Työparimallin osalta on käyty keskustelua ja erilaisia ehdotuksia ja malleja on tarkasteltu ja erilaisia pilotteja käynnistetty (mm. omahoitaja pilotti). Moniammatillisen tiimimallin osalta suunnittelu ei ole vielä alkanut, suurelta osin koronan aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi. Malli on tarkoitus saada kehitettyä ja osin pilotoitua vuoden 2022 aikana. Hoitosuunnitelmien kehittäminen kulkee tässä myös rinnalla.

### 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 haltuun otto.

Tilanne 10/2021:

Etävastaanotto-mallia on kehitetty sote-keskushankkeessa toimintojen sisällön ja yhdessä Joukkuepeliä rakenneuudistushankkeen kanssa järjestelmien ja työvälineiden kehittämisen näkökulmasta. Hammashuollon 1-vuotiaiden etävastaanottomalli on valmis ja sitä jalkautetaan laajemmalle. Myös hammashuollon etäkonsultaatiomalli on päivitetty ja niihin liittyen otetaan loppuvuodesta käyttöön omahoidon motivointilaite.

Perusterveydenhuollon sote-asevilla etävastaanottojen pilotit omalla henkilöstöllä (lääkärit ja hoitajat) käynnistyivät sote-aseilla elokuussa 2021. Pilotteihin liittyvät koulutukset ja ohjeet on tehty ja välineet hankittu. Lääkärin etävastaanottoja on pilotoitu myös ostopalveluna. Lisäksi on meneillään kokeilu myös reseptien uusimiseen liittyen, jossa kehitetään samalla myös lääkärin ja hoitajan työnjakoa. Pilottien arviointi ja seuranta on käynnissä ja etävastaanottojen määrät ovat lisääntyneet.

Perusterveydenhuollon konsultaatiomallien kehittäminen linkittyy vahvasti osaksi omahoitaja-, työpari- ja moniammatillisten tiimimallien kehittämistä sote-aseilla. Omahoitaja ja työparimallin kehittäminen on käynnissä, mutta moniammatillisen tiiminallin kehittämistyö ei ole vielä edennyt alustavaa suunnittelua pidemmälle. Työ on tarkoitus aloittaa alkuvuodesta 2022. Hoitosuunnitelmien kehittäminen kulkee em. mallien rinnalla. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välisen yhteistyön ja konsultaatiomallien kehittäminen on mm. kotisairaalapotilaiden osalta on käynnistynyt.

## 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 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

Pyydetään katsomaan edellä ensimmäisen hyötytavoitteen kohdalta (pääluku 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.
  - **Edistyminen, tilanne 10/2020:**
    - Käynnistynyt nykytilan kartoittamisella. Etenee suunnitellusti.
  - **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.
  - **Edistyminen, tilanne 10/2021:**





- *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.*
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
- *Hammashuollon ja perusterveydenhuollon (sote-asemien) etävastaanottojen toteuttamiseen liittyvät hankinnat tehty. Henkilöstöä on koulutettu sekä toiminnan näkökulmasta, että välineiden käyttämisen näkökulmasta. Koulutusta ja tarpeita tarkastellaan toiminnan ja palveluiden lisääntymisen myötä vuosina 2021–2022.*

**Tiedolla johtaminen.** Yhteinen tulevaisuus- ja Joukkuepeliä-hankkeiden yhteistyössä on kehitetty:

- **Asiakas- ja potilasdatan laatua**, joka on keskeinen tekijä tiedon hyödyntämisessä ja tiedolla johtamisessa, on pyritty parantamaan mm. kirjaamiskäytäntöjä ja ohjeita yhdenmukaistamalla sekä henkilöstöä kouluttamalla. Työtä tehdään eri kehittämistoimien yhteydessä. Lisäksi erityisesti työikäisten palvelutehtävissä on parannettu kirjaamisprosessia ja iäkkäiden palvelutehtävän asiakastiedon kirjaamisen painopistettä siirretään parhaillaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.
- **SBM-toiminnanohjausjärjestelmään** sote-tilannekuvasta, palveluiden tilaamisnäkyvästä, toimintakykytiedon koosteesta ja asiakasvastaavan työpöydästä muodostuvaa kokonaisuutta. Tavoitteena on tehostaa olemassa olevan asiakas- ja potilastiedon hyödyntämistä ja tiedolla johtamista sekä niin asiakasrajapinnassa että asiakassegmentittäin, lähtien liikkeelle erityisesti iäkkäiden palveluohjauksesta ja palvelu- ja hoidon tarpeen arvioinnista. Oleellinen osa asiakkuudenhallinnassa hyödynnettävää tietoa on toimintakykytieto, jota kirjataan strukturoidusti toimintakykymobiilia hyödyntäen, jolloin se on helposti hyödynnettävissä. Toimintakykymobiiliin käyttöä on Eksotessa laajennettu ja toimintakyvyn arviointiosaamista parannettu koulutuksin. Ks. edellä, sivu 20.
- **Pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä kehitetyn, toimintakykymobiilissa ja SBM-järjestelmässä käytössä olevaa kodin turvallisuusarviointia.** Nyt asiakaskohtaiset kodin turvallisuusarviot ovat Eksoten ammattilaisten käytössä asiakaskohtaista palvelukokonaisuutta suunniteltaessa. SBM-järjestelmään on tuotettu kodin turvallisuusarvioinnin lisäksi myös pelastuslain 42§ mukainen vaarailmoitus, jonka avulla Eksoten ammattilaiset voivat tehdä vaarailmoituksen suoraan pelastuslaitokselle.

#### **Sähköinen asiointi**

- Sähköisen asioinnin **asiointipolkuja ja yhdenmukaisuutta** on edelleen pyritty parantamaan mm. suunnittelemalla koko asiointikokonaisuudelle uutta informatiivista internetsivua, jonka tarkoitus on koostaa kaikki alueelliset ja kansalliset sähköisen asioinnin palvelukokonaisuudet yhteen näkymään.

- **Palveluprosesseja** on kehitetty mm. yksinkertaistamalla etävastaanottojen ohjeistusta ja lisäämällä Teams sovelluksen etävastaanottoratkaisujen joukkoon. Lisäksi etävastaanotoista on tehty tietosuojavaikutusten arviointi. Suun terveydenhuollossa noin 40 % 1 v-ikäluokasta on hyödyntänyt etävastaanottomahdollisuuden.
- **Digiherätteet** on otettu käyttöön kesäkuussa 55-vuotiailla ja marraskuussa herätteet laajenevat myös 64 vuotiaisiin. Herätteistä ohjataan kansalaisia mm. hyödyntämään Omaolon terveystarkastusta. Terveystarkastusten määrät ovat olleet hienoisessa nousussa.
- **Omaolo palvelun osalta palveluohjauksia** on parannettu vastaamaan kehitettyjä toimintamalleja. mm. asiakaspalvelukeskuksen tarpeisiin.
- **Chatbot-toiminnallisuutta** on määritelty koko Eksoten palveluvalikoiman tarpeisiin. Uusi chat avautuu 1.11. Chatbot-toiminnallisuudet kattavat kaikki Eksoten palvelut ja lisäksi ammattilaisen kanssa pääsee keskustelemaan suun terveyden sekä aikuisten ja ikäihmisten palveluohjauksen neuvonnan palveluihin.

#### **Henkilöstön osallistaminen ja henkilöstölle tiedottaminen on osa vaikuttavan tulevaisuuden sote-keskuksen kehittämistä ja johtamista**

- Henkilöstölle on tiedotettu kehittämistoimista eri tavoin koko matkan ajan ja heitä on kutsuttu mukaan kehittämiseen. Tiedottamista ja osallistamista on tehty mm. intran, kohdennetun sähköpostiviestinnän, työryhmien, kyselyjen, esimiesten infojen, hanketoiminnan uutiskirjeen, säännöllisten videotervehdysten sekä mm. verkkoavorihityöskentelyn kautta. Työ jatkuu.
- Parhailaan uudistetaan Eksoten ”ideapankkia”. Sen toimintaa on tarkoitus suunnata hyvinvointialueen palveluiden, hyvän asiakaskokemuksen ja henkilöstön oman työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

3. Ennakoivien ryhmätoimintamallien uudistaminen ja käyttöönotto (mm. uusi Tulppa) ja elintapaneuvonnan prosessien sitominen kustannuskasvun ehkäisemiseen, toteutus Joukkuepelä-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 etänä 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 työnalla. 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 seulovat asiakkaan lähettämän terveystarkastuslomakkeen ja jatko-ohjaavat asiakkaan tarvittaessa omalle vastaanotolle tai muulle ammattilaiselle. Työ etenee suunnitellusti.*
- *Järjestö- ja yhdistysyhteistyön kehittäminen*
  - *Eksoten Hytestä on nimetty edustaja järjestöjen kumppanuuspöytäan.*
  - *Edellä mainitut työt etenevät suunnitellusti.*
  - *Järjestö- ja yhdistys yhteistyötä viedään eteenpäin työryhmissä, tämä etenee suunnitellusti vuoden 2021 aikana. Pohjana kysely järjestöille sekä terveys- ja hyvinvointiasemien henkilöstölle järjestöyhteistyön toteutumisesta.*
- **Edistyminen, tilanne 10/2021:**
  - **Ennakoivien ryhmätoimintamallien uudistaminen:**
    - **Uusien ELO- elämäntaparyhmien suunnittelut** työn alla ja uuden ohjaajan perehdyttäminen menossa. Liitetään suun terveyden sisällöt vahvemmin ELO- elämäntaparyhmän sisältöihin hammashuollon ammattilaisten toimesta. Osallistujien toiveesta toteutetaan myös ensiapuluento ylimääräisenä kertana.
    - **Uutena toimintamallina käynnistettiin etänä toteutettava **Verkkopuntari painonhallintaryhmä**** miehille syksyllä 2021. Ryhmään ilmoittautui 15 miestä koko maakunnan alueelta. Verkkopuntari toimintamallin – ja alustan käytöstä on tehty aiesopimus Satakunnan sydänpiiri ry:n kanssa.
  - *Elintapaneuvonnan palvelupolku kuvattu Eksoten verkkosivuille.*
  - **Järjestö- ja yhdistysyhteistyön kehittäminen.**
    - *Järjestöistä pyydetty nimeämään edustaja (t) mukaan maakunnalliseen hyvinvointityöryhmään. Nimeäminen pyydetty Kumppanuuspöydässä 30.9.2021.*
    - *Järjestöjen kanssa on yhteistyössä suunniteltu ja toteutettu Etelä- Karjalan järjestöpäivät - Tulevaisuuden yhteistyön resurssit ja rakenteet webinaari, 14.10.2021.*
    - *Järjestöille sekä terveys- ja hyvinvointiasemien henkilöstölle toteutetun kyselyn pohjalta suunniteltiin Kumppanuuskahvit 13.10.2021. Yhteistä kehittämistä jatketaan. Suunnitteilla on säännölliset tapaamiset, yhteistyön kehittäminen, viestinnän kehittäminen ja yhteistoiminta tulevien Sote-asemien kanssa*

- *Yhdyspintatyöryhmässä järjestöyhteistyön alatyöryhmään kutsutaan järjestöjen edustajia mukaan (2–3). Nimeäminen pyydetään Kumppanuuspöydässä.*

### **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-johdamisen 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.

### **Tilanne 10/2021:**

Tulevaisuuden sote-keskusmallin kehittäminen on käynnissä. Tässä vaiheessa kehittämisessä on keskitytty mallin kokonaisuuden hahmottamiseen. Kyseessä on laaja, pitkäjänteistä työskentelyä vaativa ja eri kehittämistoimia läpileikkaava ”sateenkaari” -mallin rakentaminen, niin siihen liittyviä keskeisiä teemoja on nostettu myös osaksi tulevaisuuden sote-keskushankkeen täydennysrahoitushakua. Kokonaisuuden kehittämisessä otetaan huomioon mm. asiakkaiden osallisuuden kehittäminen, asiakkuuden segmentaatio tarpeen mukaan, ennaltaehkäisyä ja ennakointia tukevat uudet toimintamallit, painopisteen siirto kevyempiin palveluihin, sote-henkilöstön työnjaon muutokset, asiakasohjautuvuus (mm. omahoitaja/asiakasvastaavamallit), palvelupolkujen kehittäminen (sujuvat, moniammatilliset palvelut) sekä hoidon saatavuuden ja hoitotakuuseen liittyvät tekijät.

Sähköisen asioinnin osalta asiointipolkuja ja asioinnin yhdenmukaisuutta on edelleen pyritty parantamaan. Muun muassa omaolon osalta on parannettu palveluohjausta vastaamaan kehitettyjä toimintamalleja sekä määritelty Chatbot-toimintaa koko Eksoten palveluvalikoiman tarpeisiin. Lisäksi sähköisen asioinnin palveluprosesseja on kehitetty ja tehty etävastaanotoista tietosuojavaikutusten arviointi.

Tiedolla johtamisen kehittämisessä on pyritty parantamaan asiakas- ja potilasdatan laatua yhteistyössä Joukkuepeliä hankkeen kanssa mm. kirjaamiskäytäntöjä ja ohjeita yhdenmukaistamalla sekä henkilöstöä kouluttamalla. Lisäksi on parannettu kirjaamisprosessia työikäisten palveluissa ja siirretty kirjaamisen painopistettä ikääntyneiden osalta sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Yhteinen

tulevaisuus- ja Joukkuepeliä-hankkeiden yhteistyössä on myös kehitetty SBM-toiminnanohjausjärjestelmään sote-tilannekuvasta, palveluiden tilaamisnäkyvästä, toimintakykytiedon koosteesta ja asiakasvastaavan työpöydästä muodostuvaa kokonaisuutta. Oleellinen osa asiakkuudenhallinnassa hyödynnettävää tietoa on toimintakykytieto, jota kirjataan strukturoidusti toimintakykymobiilia hyödyntäen. Toimintakykymobiilin käyttöä on Eksotessa laajennettu ja toimintakyvyn arviointiosaamista parannettu koulutuksin.

Pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä kehitetty kodin turvallisuusarviointi otettiin käyttöön toimintakykymobiilissa ja SBM-järjestelmässä lokakuussa. Asiakaskohtaiset kodin turvallisuusarviot ovat Eksoten ammattilaisten käytössä asiakaskohtaista palvelukokonaisuutta suunniteltaessa. Digitaalisesti tehty arviointi kerryttää alueellista tilannekuvatietoa sote-pela-yhteiseen tiedolla johtamisen näkymään. SBM-järjestelmään on tuotettu kodin turvallisuusarvioinnin lisäksi myös pelastuslain 42§ mukainen vaarailmoitus, jonka avulla Eksoten ammattilaiset voivat tehdä vaarailmoituksen suoraan pelastuslaitokselle.

Henkilöstön osallistaminen ja henkilöstölle tiedottaminen on osa vaikuttavan tulevaisuuden sote-keskuksen kehittämistä ja johtamista. Tähän on hankkeessa panostettu ja tullaan jatkossakin panostamaan monin eri keinoin.

Ennakoivien ryhmätoimintamallien uudistaminen etenee ja elintapaneuvonnan palvelupolku on kuvattu Eksoten verkkosivuille. Järjestö- ja yhdistysyhteistyön kehittäminen on käynnistynyt ja yhteistyötä tehdään mm. kumppanuuspöydässä ja maakunnallisessa hyvinvointityöryhmässä sekä yhdyspintatyöryhmässä.