

**POSOTE20 -hanke: Tulevaisuuden sosiaali- ja  
terveyskeskus -hankkeet**

# **Oma-arvioinnin raportointi**

**Pohjois-Savo hankealue  
15.11.2021**

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

### 1.1. Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet

#### *Tavoitteet*

- Sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaavaksi paranee
- Sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus lisääntyy

#### *Prosessitavoitteet*

- Kehitetään palveluohjauksen ja neuvonnan malli
- Parannetaan perustason sote-keskuspalvelujen saatavuutta
- Parannetaan lasten, nuorten ja perheiden sote-keskuspalvelujen (perhekeskuspalvelut) saatavuutta arjessa

### Arvioinnin mittarit/kriteerit tavoitteittain

#### *Sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaavaksi paranee*

- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista, % toteutuneista käynneistä, Sotkanet
- Perusterveydenhuollon suun terveydenhuollon hammaslääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 21 pv hoidon tarpeen arvioinnista, Sotkanet
- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajakäyntien lukumäärän suhde lääkärikäyntien lukumäärään, Sotkanet
- Kotisairaaloiminnan asiakkaiden määrä viimeisen vuoden ajalta 1.9.2019-31.8.2020 (kysely alueen toimijoille: 2020 Ylä-Savon sote, Kuopio)
- Perheitä sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä, % lapsiperheistä, Sotkanet

#### *Sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus lisääntyy*

- Sähköiset asiointikäynnit, % perusterveydenhuollon avohoidon käynneistä, Sotkanet
- Asioinut sosiaali- ja terveyspalveluissa sähköisesti, % palveluja tarvinneista 20-64-vuotiaat, Sotkanet
- Asioinut lääkärin kanssa internetin välityksellä, %, FinSote
- Asioinut hoitaja kanssa internetin välityksellä, %, FinSote
- Asioinut sosiaalityöntekijän kanssa internetin välityksellä, %, FinSote

Täydennyshaussa lisätty mittari:

- Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (2020, Finsote Sotkanet)

#### *Syksyllä 2021 arvioinnin mittarit prosessitavoitteiden osalta*

- Sähköisten palvelut ja etäkonsultaatio- ja vastaanottopalvelut (Kysteri): työn etenemisen arviointi
- Vastaanottotoiminnan tiimimalli: työn etenemisen arviointi
- Suun terveydenhuollon arviointi: Perusterveydenhuollon suun terveydenhuollon hammaslääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 21 pv hoidon tarpeen arvioinnista, Ylä-Savon Kunnat, Sotkanet

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut osalta

- Vaativien syömishäiriöpotilaiden hoidon kehittäminen: Koulutetun henkilökunnan määrä. Syömishäiriöpotilaiden hoitajaksojen määrä. Yhteistyötahon ja potilaiden kokemukset.
- Potilasvastaanottojen monipuolistaminen etäyhteyksillä: Etävastaanottojen % kaikista vastaanotoista avohoidon palveluissa. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukset etävastaanotoista.
- Sähköisten etäyhteyksien kehittäminen ja toteuttaminen: Etänä toteutettujen hoitoneuvottelujen ja kokousten määrä. Sähköisten lomakkeiden luominen ja käyttöönotto
- Tehostetun avohoidon kehittäminen: Osaston 24 h polikliinisten seurantojen ja polikliinisten käyntien määrä.

Perhekeskukseen liittyvä arviointi

- Lasten kasvatusta- ja perheneuvonnan kartoitus
- Työn etenemisen arviointi suhteessa suunnitelmiin

### **Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

- Kansalliset rekisteriaineistot (Sotkanet, FinSote)
- Kysely alueen toimijoille 2020 (Ylä-Savon sote, Kuopio)

*Syksyllä 2021 tiedonkeruunmenetelmät prosessitavoitteiden osalta*

- Työn etenemisen arviointi perustuu projektin työntekijöiden omaan arvioon.
- Sähköisten sotepalveluiden nykytilan kartoitus 2021 (Kehittämiprojektista)
- Suun terveydenhuollon mittari Ylä-Savon osalta 2019 ja 2021. (Sotkanet)

Aikuisten mielenterveys- ja päihdehuollon kehittäminen

- Tietoa toimintojen kävijämääristä on koottu potilastietojärjestelmästä ja Tableusta. Palautetta on koottu henkilökunnalta, potilailta ja yhteistyötahoilta.

### **1.2. Lähtötilanteen arvioinnin tulokset ja seuranta tavoitteittain**

*Sosiaali- ja terveystieteiden saatavuus asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaavaksi paranee*

- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista: 57,2 % toteutuneista käynneistä (maaliskuun tilanne 2019 Sotkanet)
- Perusterveydenhuollon suun terveydenhuollon hammaslääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 21 pv hoidon tarpeen arvioinnista: 36,4% toteutuneista käynneistä (maaliskuun 2020 tilanne) Sotkanet
- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajakäyntien lukumäärän suhde lääkärikäyntien lukumäärään 1,5 (2019 Sotkanet)
- Kotisairaaloiminnan asiakkaiden määrä viimeisen vuoden ajalta 1.9.2019-31.8.2020 (kysely alueen toimijoille 2020)
  - Kuopion 542 asiakasta
  - Ylä-Savossa 230 asiakasta
- Perheitä sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä 2,4 % lapsiperheistä (2019, Sotkanet)

#### *Sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus lisääntyy*

- Sähköiset asiointikäynnit 20,6 % perusterveydenhuollon avohoidon käynneistä (2019, Sotkanet)
- Asioinut sosiaali- ja terveyspalveluissa sähköisesti 13,4% palveluja tarvinneista 20-64-vuotiaat, (2018, Finsote, Sotkanet)
- Asioinut lääkärin kanssa internetin välityksellä 13,4% (2018, FinSote)
- Asioinut hoitaja kanssa internetin välityksellä 18,3%, (2018, FinSote)
- Asioinut sosiaalityöntekijän kanssa internetin välityksellä 4%, (2018, FinSote)

#### **Syksyn 2021 seuranta sekä täydennyshaussa lisätyt mittarit**

##### *Sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaavaksi paranee*

- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista: 47,3% toteutuneista käynneistä (maaliskuun tilanne 2021, Sotkanet)
- Perusterveydenhuollon suun terveydenhuollon hammaslääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 21 pv hoidon tarpeen arvioinnista: 49,2% toteutuneista käynneistä (maaliskuun 2021 tilanne) Sotkanet
- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajakäyntien lukumäärän suhde lääkärikäyntien lukumäärään 1,7 (2020 Sotkanet)
- Perheitä sosiaalihoitolaisten mukaisessa perhetyössä 2,6 % lapsiperheistä (2020, Sotkanet)
- Kotisairaaloiminnan asiakkaiden määrä viimeisen vuoden ajalta 1.9.2019-31.8.2020 (kysely alueen toimijoille 2020) Kuopiossa ja Ylä-Savossa
  - Kuopion 494 asiakasta
  - Ylä-Savon tietoa ei saatu

#### *Sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus lisääntyy*

- Etäasiointikäynnit 25,6 % perusterveydenhuollon avohoidon käynneistä (2020, Sotkanet)
- Asioinut sosiaali- ja terveyspalveluissa sähköisesti 29% palveluja käyttäneistä 20-64-vuotiaat, (2020, Sotkanet, ind.5549)
- Asioinut lääkärin kanssa internetin välityksellä 13,7% (2020, FinSote)
- Asioinut hoitaja kanssa internetin välityksellä 10,1%, (2020, FinSote)
- Asioinut sosiaalityöntekijän kanssa internetin välityksellä 1,5% (2020, FinSote)

#### *Uudet mittarit*

- Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä 80,6% (2020, Finsote Sotkanet)

### **1.3. Tehdyt kehittämistoimenpiteet prosessitavoitteittain**

#### ***Kehitetään asiakas- ja palveluohjauksen malli***

*Syksy 2021*

Työskentelyn käynnistämiseksi on tilattu alkukartoitus NHG konsulttiyritykseltä sekä rekrytoitu projektipäällikkö.

### ***Parannetaan perustason sote-keskuspalvelujen saatavuutta***

#### *Keväällä 2021 käynnistetyt toimenpiteet*

- Kevään 2021 toimenpiteet sisälsivät sähköisten palvelujen sekä etä- ja mobiilipalvelut ja tulevaisuuden tarpeiden kartoituksen. Kysterin alueella valmisteltiin sähköistä asiointia ja ajanvarausta.
- Kysterin alueella suunniteltiin kotisairaalamallia työryhmissä.
- Ylä-Savon Soten alueella uusien vastaanottomallien osalta tehtiin henkilöstöresurssikartoitus sekä konseptoitiin vastaanottomalli. Monialaisen tiimimallin muutosvalmennukset käynnistettiin. Suurkäyttäjäasiakkaiden palvelukokonaisuuksia tarkasteltiin suoritettietojen avulla.
- Asiakslähtöisissä mielenterveys- ja päihdepalveluissa koulutettiin psykiatrista henkilökuntaa syömishäiriöpotilaiden hoitoon. Mielenterveys- ja päihdepalveluista tehtiin maakunnallinen kartoitus.
- Suun terveydenhuollon osalta alueellinen yhteistyöverkosto on perustettu, yhteistyö- ja koulutusmalli kehitysvammayksiköiden kanssa on valmis, kouluikäisten jalkautuva toimintamalli Suupirssi on valmis, alaikäisten suun terveydenhuollon riskipotilaille suunniteltu huolimalli on valmis ja toiminta aloitettu. Suun sairauksien riskipotilaiden tunnistaminen ja hoitovälin määrittämisen projekti on aloitettu.

#### *Syksyllä 2021 tehdyt toimenpiteet*

- Kysterin alueella käynnistettiin sähköisen ajanvaraus kesäkuussa 2021. Ajanvarauspalveluun on lisätty uusia toiminnallisuuksia. Ajanvarauksiin liittyvän lomakepalvelun käyttöönoton kohdalla arvioitiin, että työtä kannattaa jatkaa hyvinvointialueen käynnistymisen yhteydessä.
- Työskentely paikallisten työryhmien kanssa on jatkunut sähköisten palvelujen hyödyntämiseksi ja asiakslähtöisen palvelupolun kuvaamiseksi.
- Omaolon kehitystyötä on edistetty, mutta työn jatkaminen vaatii lisäresursseja. Terveyskylän palveluiden integroimista asiakkaan palvelupolkuihin ja suunnitelmallista hyödyntämistä valmistellaan.
- Kotihoidon etäkonsultaatiopilottia on lähdetty toteuttamaan. Toimintamallin kehittämisessä on tehty aktiivista yhteistyötä neljän erikoissairaanhoidon erikoisan ja KYS toimijoiden kesken. Toimintaa on viety eteenpäin yhteistyössä rakenneuudistuksen Osa-alue 3 kanssa. Syntyvää toimintamallia voidaan käyttää jatkossa kotihoidon, kotisairaalan ja sosiaalihuollon kanssa tehtävässä työssä.
- Vastaanottotoiminnassa on käynnistetty muutosvalmennus. Muutosvalmennuksen aikana on aloitettu tiimimallitoiminnan pilotointi, tehty resurssien tarkastus (aineelliset ja aineettomat kustannukset ja tarpeet). Toiminnan tueksi on aloitettu hoidontarpeenarvioinnin koulutukset sekä koottu koulutusmateriaalia. Tiimimallin toimintamalli ja runko on luotu. Näiden lisäksi on muutettu ajanvarauspohjat.
- Suun terveydenhuollon projekti on kehittämistoimenpiteiltään valmis.

- Kotisairaalapilottia on valmisteltu käynnistettäväksi loppuvuodesta. Kotisairaalaprosessi on kuvattu, määritelty toimijoiden vastuut ja vaadittavat resurssit sekä perehdyttämisen suunnitelma on tehty. Toiminnan vaatimat ohjeistukset, sopimukset, tilastointi sekä muut osat on tehty.
- Asiakaslähtöiset mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta kehittämistoimenpiteitä
  - Vaativien syömishäiriöpotilaiden hoidon kehittäminen:  
Syömishäiriökoulutuskokonaisuus on pidetty. Pohjois-Savon alueen vaativia, vapaaehtoisesti hoidossa olevia syömishäiriöpotilaita on alettu hoitaa keskitetysti osastolla. Syömishäiriöisiä hoitaville järjestetään työhönohjausta potilaiden hoidon suhteen, ja lisäksi kehitetään yhteistyölääkärimallia KYS:n kanssa. KYS:n kanssa on sovittu mm. ravitsemusterapeuttien työnjaosta.
  - Potilasvastaanottojen monipuolistaminen etäyhteyksien avulla: mielenterveys- ja päihdepalveluiden tehtäväalueella otettu käyttöön Flowmedik-etäyhteyksijärjestelmä potilasvastaanottojen ja hoitoneuvottelujen pitämistä varten. Psykiatrilanteen takia käyttö laajentunut merkittävästi etälääkäripalveluissa hyödynnettäväksi.
  - Sähköisten etäyhteyksien kehittäminen: Etäyhteyksien hyödyntämisen vahvistaminen ja vakiinnuttaminen käyttökelpoiseksi toimintamalliksi jatkuu. Sähköisten lomakkeiden luominen Pegasokselle ja niiden käyttöönotto loppuvuoden 2021 ja alkuvuoden 2022 aikana.
  - Ylä-Savon psykiatrisen ja riippuvuusosaston henkilökuntaa on informoitu ja koulutettu tehostetun avohoidon toimintamallista ja -ajatuksista. Lisätyöajan lääkäri ollut hyödynnettävissä avohoidon tukena. Psykiatripulan takia lisätyöajan resurssista on kuitenkin jouduttu luopumaan. Lisäämällä poliklinista vastaanottoa ja 24 h polikliinisten seurantojen käyttöä tuettu potilaiden toimintakykyä ja pärjäämistä siten, että sairaalajakso ei ole ollut läheskään aina tarpeellinen ja potilas on pärjännyt osastojen tarjoaman tehostetun avohoidon turvin.
  - Maakunnan toimijoiden kesken on pidetty kaksi palaveria. Lähtötilanne mielenterveys- ja päihdepalveluiden järjestämisen osalta on kuvattu. Kuvausten pohjalta olemassa olevia palveluja alettu mallintaa keskitettyjä, alueellisia ja lähipalveluita kuvaavaksi verkostoksi. Tietoisuus maakunnan alueen päihdepalveluita järjestävistä tahoista ja heidän palveluistaan on lisääntynyt alueen toimijoiden jaettua tietoa palvelujärjestelmistään.

***Parannetaan lasten, nuorten ja perheiden sote-keskuspalvelujen (perhekeskuspalvelut) saatavuutta arjessa.***

*Keväällä 2021 tehdyt toimenpiteet*

- Keväällä tehdyissä toimenpiteissä kartoitettiin kasvatus- ja perheneuvonnan nykytilaa Pohjois-Savon sote-järjestäjien osalta, suunniteltiin koulutusjaksoa lähisuuhdeväkivaltaa ehkäisevän tuen monialaiselle pilottityöryhmälle sekä työryhmän esimiehille ja työstettiin THL:n työn pohjalta perhetyön porrasteisuuden mallintamista maakunnallisesti sekä suunniteltiin lapsiperheiden kotipalvelun kriteerejä ja toimintamuotoja.

*Syksyllä 2021 tehdyt toimenpiteet*

- Kasvatus- ja perheneuvonnan nykytilan kartoitus Pohjois-Savossa tehty ja laadittu yhteenveto kartoituksen tuloksista. Maakunnallinen asiantuntijaverkosto on koottu

työstämään maakunnallisesti yhdenvertaisia toimintaperiaatteita kasvat- ja perheneuvontaan. Maakunnallinen kehittäminen on nivottu kansallisen kasvat- ja perheneuvonnan kehittämisen työn kanssa linjaan.

- Lähisuhdeväkivaltaa ehkäisevän tuen kiinnittämiseksi perhekeskuspalveluihin on työskennelty kolmessa perhekeskustoimijoista kootussa työpajatyöryhmässä ja yhdessä toimijoiden esihenkilöille suunnatussa tilaisuudessa. Työskentelyn aikana havaittiin aiheen ja siihen liittyvien palveluiden tuntemuksen olevan arvioitua heikompaa, minkä vuoksi on päätetty järjestää marraskuussa 2021 vielä laajempi koulutuksellinen tilaisuus, jossa tiedon jakamisen lisäksi tuodaan konkreettisia esimerkkejä rakenteellisista muutoksista. Näin lähisuhdeväkivaltaa ehkäisevä tuki saadaan kiinnittymään pysyvästi eri perhekeskuspalvelujen toimintaan. Tämän toteuttamiseksi on tehty jatkosuunnitelmat.
- Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun rukkastyöryhmä on suunnitellut johdon tilaisuuden, jossa työryhmässä tuotettua tietoa tuodaan johdon käyttöön ja arvioitavaksi.
- Lasten ja nuorten mielenterveyden varhaisen tuen ja hoidon monitoimijaisen yhteistyön toiminnan kuvausta aloitettu työstämään alakoulun koulupsyykkarin avulla.
- Vanhemmuuden ryhmämuotoisen tuen järjestämisen nykytilaa selvitetty Pohjois-Savon eri kunnista, samalla aloitettu ideointi vanhemmuuden ryhmämuotoisen tuen yhdenvertaisen saatavuuden suunnitelmasta Pohjois-Savossa yhteistyössä Ennaltaehkäisy-työpakettin ja Saatavuus-työpakettin sähköisten palvelujen kehittäjän sekä kuntien ja järjestöjen toimijoiden kanssa.

#### **1.4. Prosessitavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Keväällä 2021 todettiin toiminnan pääosin käynnistyneen. Toiminta oli suurelta osin kartoittavaa ja mallintavaa lukuun ottamatta suun terveydenhuollon valmistuneita toimintamalleja. Tavoitteisiin pääsemisen kannalta ratkaisevaa on pilottien käynnistäminen, vaikutusten ja tulosten seuranta sekä päätös mallien maakunnallisesta käyttöönotosta vuoden 2023 alkuun mennessä.

#### ***Syksyn 2021 seurannan ja arvioinnin tulokset***

##### ***Parannetaan perustason sote-keskuspalvelujen saatavuutta***

- Sähköisen asioinnin kehittäminen on edennyt suunnitelmallisesti. Sähköisten palvelujen konkreettista toteutusta edistetään Kysterin toimialueella. Projektin edetessä sähköisten palveluiden käyttöä tullaan seuraamaan palveluiden käyttöasteilla, kävijämäärillä, asiakaskyselyillä, suoralla palautteella ja henkilökunnalle suunnatuilla kyselyillä.
- Vastaanotto toiminnan tiimimallin pilotointi käynnistynyt. Toiminnan mittaamiseen ei ole vielä tarpeeksi dataa.
- Ylä-Savon neljässä kunnassa perusterveydenhuollon hammaslääkärin kiireettömän käynnin odotusaika ylittyi vuonna 2019 21 päivällä 52% toteutuneista käynneistä. Vuonna 2021 odotusaika ylittyi 35% käynneistä.
- Kotisairaalan toiminnan pilotointi käynnistymässä.
- Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta
  - Syömishäiriökoulutuksiin on osallistunut lisälmen psykiatriselta osastolta 25 henkilöä. Intervallityyppisessä hoidossa on ollut 12 potilasta. Intervalli- ja hoitopaketteja on ollut 63.
  - Etäyhteysjärjestelmä on otettu käyttöön. Jatkossa seurataan vastaanottojen kokonaismäärää ja asiakaskokemusta. Tulostavoite vuonna 2022 on se, että 15%

- käynneistä on etävastaanottoja. (Kokonaisuutena perusterveydenhuollon avovastaanotoista etävastaanottokäyntejä Ylä-Savossa (4 kuntaa) on 32% (2020 Sotkanet)
- Etäpalaverit ovat lisääntyneet merkittävästi niin kuntayhtymän kuin maakunnan toimijoiden välillä. Etäyhteyksien vakiinnuttaminen käyttökelpoiseksi toimintamalliksi jatkuu.
  - Psykiatristen osastojen hoitajien tekemä polikliininen vastaanottotoiminta sekä polikliiniset yön yli seurannat potilaan voinnin tasaamiseksi osastolla ovat lisääntyneet. Maakunnallisen mallin ja linjauksen toteuttaminen viivästyy psykiatrilanteesta johtuen.
  - Tehdään valmiiksi mallinnus keskitettyjen, alueellisten ja lähipalveluiden palveluverkosta sekä kuvausta potilasvirrasta Pohjois-Savossa. 31.9.2022 mennessä luoda yhtenäinen näkemys ja kuvaus päihdepalveluiden tulevaisuudesta Pohjois-Savossa.

### ***Parannetaan lasten, nuorten ja perheiden sote-keskuspalvelujen (perhekeskuspalvelut) saatavuutta arjessa***

- Kasvatus- ja perheneuvonnan nykytilan kartoitus on nyt tehty koko Pohjois-Savon kuntien osalta. Tuloksena saadun tiedon pohjalta maakunnallisen kehittämistyön suuntaaminen mahdollistuu. Työtä tehdään kasvatus- ja perheneuvonnan maakunnallisessa asiantuntijaverkostossa, jonka osallistujajoukko kattaa työntekijä- ja esihenkilötason 16 kunnasta.
- Vanhemmuuden ryhmämuotoisen tuen nykytilasta saatu tietoa 12/19 pohjoissavolaisen kunnan osalta. Tämä täsmentää vanhemmuuden ryhmämuotoisen tuen kehittämistarpeita ja edistämisen suuntaa.
- Alakoulun koulupsyykkarille on ohjautunut lapsia kahdeksan eri tahon ohjaamana. Lisäksi lapset ovat tulleet itsenäisesti koulupsyykkarin puheille. Monitoimijaisessa työskentelyssä koulupsyykkarin kanssa mukana on ollut lapsen ja perheen verkoston toimijoita kymmenestä eri paikasta. Tämä kertoo matalan kynnyksen monitoimijaisen yhteistyön hyvästä käynnistymisestä sekä selkeästä tarpeesta yhteistyölle.

### **1.5. Tavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteena on, että sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden saatavuus asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaavaksi paranee sekä sähköisten sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden saatavuus lisääntyy.

Tavoitteita on mitattu perusterveydenhuollon avosairaanhoidon kiireetöntä lääkäriaikaa yli 7 päivää odottaneiden määrällä. Yli 7 päivää odottaneiden määrä on vähentynyt 10%. Suun terveydenhuollossa maakunnallinen tilanne on huolestuttava yli 21 päivää odottaneiden osalta, mutta Ylä-Savossa tehty kehittämistyö osaltaan näyttäisi vievän tilannetta parempaan suuntaan odottavien määrän vähentyessä peräti 17%.

Sähköisen asioinnin osalta etäasioinnin osuus kaikista käynneistä sekä työikäisten asiointi sähköisissä palveluissa on lisääntynyt. Finsote 2020 tuloksissa sähköisen asioinnin määrä hoitajan ja sosiaalityöntekijän kanssa on kuitenkin laskenut. Näyttäisi siltä, että sähköisessä asiointissa ollaan lähellä kansallista tasoa muiden paitsi työikäisten naisten osalta (Tulosraportti, sähköiset palvelut 2020).



Prosessitavoitteiden osalta sosiaali- ja terveydenhuollon saatavuuden parantamisessa on edistytty vastaanottotoiminnan tiimimallin pilotoinnissa, sähköisen asiointin edistämässä sekä aikuisten mielenterveys- ja päihdetyötyön toimintamallien kehittämisessä on päästy hyvään vauhtiin. Lasten kasvatusta ja neuvolatoiminnan kehittäminen etenee suunnitellusti samoin lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen kokonaisuudessa koulupsykkäritoiminta ja monialainen yhteistyö. Asiakas- ja palveluohjauksen mallin kehittäminen on käynnistynyt.

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

### **2.1. Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

#### *Tulostavoitteet*

- Väestön hyvinvointivajeet tunnistetaan aiempaa varhemmin
- Ennaltaehkäisevä tuki on väestön saatavilla paremmin

#### *Prosessitavoitteet*

- Kehitetään kokonaisvaltaista hyvinvointia ja sen edellytyksiä tukevaa toimintaa ohjaavan digitaalisen alustan tietosisältöä sote-palvelujen kehittämistoimien vaikuttavuuden lisäämiseksi  
(muutettu alkuperäistä prosessitavoitetta: Kehitetään kokonaisvaltaista hyvinvointia ja sen edellytyksiä tukevaa toimintaa ohjaava digitaalinen alusta, joka lisää sote-palvelujen kehittämistoimien vaikuttavuutta)
- Kehitetään sähköistä sote- ja perhekeskusta edistämään omahoitoa ja madaltamaan kynnystä ennaltaehkäisevien palveluiden piiriin hakeutumiseen  
(muutettu alkuperäistä prosessitavoitetta: Luodaan sähköinen sote- ja perhekeskus edistämään omahoitoa ja madaltamaan kynnystä ennaltaehkäisevien palveluiden piiriin hakeutumiseen)
- Laaditaan ja otetaan käyttöön alueellisesti yhtenäiset palvelumallit
- NMOK: Nuorten psykososiaalisen tuen vaikuttavien menetelmien käyttöönotto, vahvistaminen, yhtenäistäminen, saavutettavuus suhteessa väestötarpeeseen ja juurtumisen tuki

### **Arvioinnin mittarit/kriteerit tavoitteiden osalta**

#### *Väestön hyvinvointivajeet tunnistetaan aiempaa varhemmin*

- Varhaisen tuen menetelmien käytön lisääntyminen, % kunnista (alueellinen HYTE-kysely 2020):
  - Audit C, Frop, BDI, Lapset puheeksi, IP
  - Syksyllä 2021 lisätty: MTEA2

#### *Ennaltaehkäisevä tuki on väestön saatavilla paremmin*

- Puheeksi oton vahvistuminen (FinLapset):
  - Vanhempi ei ole ilmaissut tarvetta saada ammattilaisilta tukea omaan vanhemmuuteensa, %

- Vanhempi ei ole ilmaissut tarvetta saada ammattilaisilta tukea omaan jaksamiseensa, %
- Vanhempi ei ole ilmaissut tarvetta saada ammattilaisilta tukea parisuhteeseen, %
- Yksilö- ja ryhmämuotoista tukea aiempaa paremmin saatavilla, menetelmä käytössä, % kunnista (HYTE-kysely 2020):
  - monialainen vanhempainilta, monialainen perhevalmennus, monialainen ryhmäneuvola, VaVu-menetelmä, Vahvuutta Vanhemmuuteen, alkoholimini-interventio
- Huostassa tai kiireellisesti sijoitettuna olleet 0-17-vuotiaat, % vastaavan ikäisistä, Sotkanet
- Lastenneuvolan erityisen tuen tarpeen mukaiset käynnit sekä yksilöllisen tarpeen mukaiset terveystarkastukset, Sotkanet
- Työttömien terveystarkastukset, % työttömistä, Sotkanet
- Sähköisen palvelukanavan kautta tarjolla oleva neuvonta (työikäisten palvelut) % kunnista (kysely kuntien sosiaalitoimeen 2020)

#### *Syksyn 2021 arvioinnin mittarit prosessitavoitteiden osalta*

- Koulutettujen maakunnallinen kattavuus ja osallistujamäärät
- Palautekyselyt: työntekijän saama hyöty koulutuksen sisällöstä arjen työhön.
- Kysymys: Mitkä asiat koet tärkeimmiksi menetelmän juurtumisessa osaksi sinun ja työyhteisösi pysyviä käytäntöjä? Mitä toivot lisää perhekeskuskehittämisessä? (Mittarilla on tarkoitus seurata, mitkä ovat menetelmien käyttöön oton myötä tärkeimmät asiat juurtumisen varmistamiseksi johtamisen sekä työyhteisöjen osalta)
- Hyvinvointitarjottimen käyttö ja käytön esteet

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

- Kansalliset rekisteriaineistot (Sotkanet, FinLapset)
- Kyselyt kunnille (Pohjois-Savon alueellinen HYTE kysely 2020, kysely kuntien sosiaalitoimeen 2020)

#### *Syksyn 2021 tiedon keruun mittarit prosessitavoitteiden osalta*

- Kysely Pohjois-Savon perhekeskuksille
- Elintapaohjauskysely 2021
- Hyvinvointitarjotin - järjestöiltojen palautteet

## **2.2. Lähtötilanteen arvioinnin tulokset tavoitteittain**

#### *Väestön hyvinvointivajeet tunnistetaan aiempaa varhemmin*

- Varhaisen tuen menetelmien käytön lisääntyminen, % kunnista (HYTE-kysely 2020):
  - Audit C, 14 kuntaa, 73,7%
  - Frop, 11 kuntaa, 57,9%
  - BDI, 13 kuntaa, 68,4%
  - Lapset puheeksi, 7 kuntaa, 36.8%
  - IPC 1 kunta 5.2%

#### *Ennaltaehkäisevä tuki on väestön saatavilla paremmin*

- Puheeksi oton vahvistuminen (FinLapset):

- Vanhempi ei ole ilmaissut tarvetta saada ammattilaisilta tukea omaan vanhemmuuteensa 18.5%,
- Vanhempi ei ole ilmaissut tarvetta saada ammattilaisilta tukea omaan jaksamiseensa, 32.1%,
- Vanhempi ei ole ilmaissut tarvetta saada ammattilaisilta tukea parisuhteeseen 51.2 %
- Yksilö- ja ryhmämuotoista tukea aiempaa paremmin saatavilla, menetelmä käytössä % kunnista (HYTE-kysely 2020):
  - Monialainen vanhempainilta (perusopetus), 13 kuntaa 68.4 %
  - Monialainen perhevalmennus, 9 kunta 47.4 %
  - Monialainen ryhmäneuvola, 6 kuntaa 31.6 %
  - VaVu-menetelmä, 9 kuntaa 47.4%
  - Vahvuutta Vanhemmuuteen, 7 kuntaa 36.8 %
  - Alkoholimini-interventio, 12 kuntaa 63.2 %
- Huostassa tai kiireellisesti sijoitettuna olleet 0-17-vuotiaat 1.5% vastaavan ikäisestä, Sotkanet
- Lastenneuvolan erityisen tuen tarpeen mukaiset käynnit sekä yksilöllisen tarpeen mukaiset terveystarkastukset 332, Sotkanet
- Työttömien terveystarkastukset, 1.8. % työttömistä, Sotkanet
- Sähköisen palvelukanavan kautta tarjolla oleva neuvonta (työikäisten palvelut) 26,3% kunnista (kysely kuntien sosiaalitoimeen 2020)

### ***Syksyn 2021 seuranta sekä täydennyshaussa lisätyt mittarit***

#### *Väestön hyvinvointivajeet tunnistetaan aiempaa varhemmin*

- Varhaisen tuen menetelmien käytön lisääntyminen, % kunnista (HYTE-kysely 2020)  
Kysely toteutetaan seuraavan kerran vuonna 2022. Tämän mittarin seurantaan hyödynnetään prosessitavoitteiden koulutusten tietoja.

#### *Ennaltaehkäisevä tuki on väestön saatavilla paremmin*

- Huostassa tai kiireellisesti sijoitettuna olleet 0-17-vuotiaat 1.6% vastaavan ikäisestä, 2021 Sotkanet
- Lastenneuvolan erityisen tuen tarpeen mukaiset käynnit sekä yksilöllisen tarpeen mukaiset terveystarkastukset 288, 2021 Sotkanet
- Työttömien terveystarkastukset 2,0 % työttömistä, 2021 Sotkanet
- Sähköisen palvelukanavan kautta tarjolla oleva neuvonta (työikäisten palvelut) 33% kunnista/kuntayhtymistä (kysely kuntien sosiaalitoimeen 2021)
- Puheeksi oton vahvistuminen ja vanhemmuuden tuki. FinLapset -tutkimuksessa ei tämän vuoden osalta seurantaan näiden indikaattoreiden osalta.

### **2.3. Tehdyt kehittämistoimenpiteet prosessitavoitteittain**

***Kehitetään kokonaisvaltaista hyvinvointia ja sen edellytyksiä tukevaa toimintaa ohjaavan digitaalisen alustan tietosisältöä sote-palvelujen kehittämistoimien vaikuttavuuden lisäämiseksi Kevät 2021***

Kartoitettu elämäntapatiedon keräämiseen soveltuvia mittareita ja Omaolon toimintaedellytyksiä vaikuttavuustiedon keräämiseen.

Syksyllä 2021

Prosessitavoitetta on muutettu sellaiseksi, että se on mahdollista toteuttaa tämän hankkeen aikana. Alkuperäinen prosessitavoite sisälsi ajatuksen ”Kehittää kokonaisvaltaista hyvinvointia ja sen edellytyksiä tukevaa toimintaa ohjaava digitaalinen alustan kehittämisestä”. Digitaalinen alusta vaatii erityisosaamista arkkitehtuurityöhön sekä erillistä rahoitusta alustan tekniseen toteutukseen. Uuden prosessitavoitteen mukaisesti keskitytään tiedon kokoamiseen mittareista sekä sellaisista niihin liittyvistä, ennaltaehkäisevästi vaikuttavista, interventioista. Yhteistyötä tehdään erityisesti laatu ja vaikuttavuus -työpaketin kanssa.

***Kehitetään sähköistä sote- ja perhekeskusta edistämään omahoitoa ja madaltamaan kynnystä ennaltaehkäisevien palveluiden piiriin hakeutumiseen***

Kevät 2021

Sähköisten sote- ja perhekeskussisältöjen listaus sekä kuvausta asiakkaan sähköisestä palvelupolusta aloitettu. Perhekeskuksen sisältöä tehdään kansallisella yhteistyöllä. Hyvinvointitarjottimen kehittämistarpeet tiivistettiin.

Syksy 2021

Prosessitavoitetta on muutettu niin, että se on mahdollista toteuttaa tämän hankkeen piirissä. Alkuperäisessä tavoitteessa oli tarkoituksena luoda sähköinen sote- ja perhekeskus. Hyvinvointialueemme sivuston ollessa vasta rakentumassa keskitymme sähköisen sote- ja perhekeskuksen sisällön kuvaamiseen. Tämän tavoitteen mukaisesti sähköisiä sote-keskussisältöjä ja asiakkaan sähköistä palvelupolkua on työstetty maakunnallisessa yhteistyössä.

***Laaditaan ja otetaan käyttöön alueellisesti yhtenäiset palvelumallit***

LAPE

Kevät 2021

Menetelmien koulutukset ovat käynnissä ja perhekeskusyhteistyössä sovittu käyttöön otettavista menetelmistä. Ennaltaehkäisevien perhekeskusmenetelmien implementoinnin prosessi kuvattu johtamisen tueksi. Lasten ja nuorten mielenterveyden varhaisen tuen ja hoidon polku osana monitoimijaista yhteistyön mallia edistyy (Siilinjärvi, Kuopio, Ylä-Savo). Maakunnallinen perhekeskusverkosto ja kuntien perhekeskustyöryhmät ovat keskiössä mallien juurtumisessa.

Syksy 2021

Menetelmäosaajia on edelleen koulutettu seuraaviin menetelmiin: Lapset puheeksi-, Neuvokas perhe - ja vahvuutta vanhemmuuteen menetelmäosaajia. Parisuhteen ja lähisuhdeväkivallan puheeksi ottamisen koulutukset on toteutettu koko maakunnassa. Johtamisen tueksi tehtyä implementoinnin prosessia on jalkautettu yhteistyössä Itla (Itsenäisyyden juhlarahasto) edustajan kanssa sekä maakunnan lapekehittäjien kanssa. Lasten ja nuorten mielenterveyden varhaisen tuen ja hoidon osalta on valmisteltu pilottia. Pohjois-Savon perhekeskusverkosto ja kuntien työryhmät on edelleen keskiössä työn eteenpäin viennissä.

AIKUISVÄESTÖ

Kevät 2021

Edistetty alkoholin riskikäytön tunnistamisen toimintamallia, elintapaohjausta sekä moniammatillista tiimimallia maakunnallisissa työryhmissä. Toiminnassa hyödynnetty kokemusasiantuntijan, 3. sektorin toimijoiden ja Pohjois-Savon ehkäisevän mielenterveys- ja päihdetyön koordinaattorin asiantuntemusta. Monialainen tiimimallin kokeilut toteutetaan Siilinjärvellä ja Lapinlahdella. Käytössä olevia valtimotautisairauksien riskitestejä, interventioita ja tukimuotoja elintapasairauksiin kartoitettiin ja koulutettiin Tulppa-kuntoutuksen ohjaajia.

#### Syksy 2021

- Suunniteltu keinoja kuntalaisten tavoittamiseen yhteistyössä Savonia Ammattikorkeakoulun kanssa. Tavoitteena on, että opiskelijat toteuttavat kohtaamispaikoissa osallistavia tilaisuuksia tulevaisuuden sote-keskukseen liittyvistä palvelumalleista keräten kuntalaisten toiveita ja näkemyksiä näihin liittyen.
- Jatkettu monialaisen tiimimallin ja palvelupolun työstämisessä kehittäjäyhteistyönä sekä ennaltaehkäisevän työparityön työstämistä keskeisissä työryhmissä.
- Kartoitettu omahoitoa ja hyvinvointia tukevia ryhmämuotoisia menetelmiä hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin. Mallinnettu ja annettu tukea kahden kunnan yhteisen digi-elintaparyhmäpilotin käynnistämiseen.
- Koottu Tulppa-yhteyshenkilöt Pohjois-Savon perusterveydenhuollon yksiköistä. Tarkoituksena kartoittaa yhteistyötarpeet alueella sekä järjestää sähköisiä mahdollisuuksia elintapaohjaukseen liittyen. Aiheen tiimoilta tehdään yhteistyötä Diabetesliiton, Sydänliiton sekä Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin (PSSHP) hyte-tiimin kanssa.
- Laadittu blogiteksti ja infomateriaali työttömien terveystarkastusten tarpeellisuudesta perustuen tutkittuun tietoon sekä THL:n kirjaamisohjeisiin tavoitteena terveystarkastusten lisääntyneen toteutumisen Pohjois-Savon alueella. Suunniteltu keinoja asian edistämiseen yhteistyössä PSSHP-Hyte-tiimin kanssa.
- Tehty työtä alkoholin riskikäytön toimintamallin jalkauttamiseksi maakuntaan tavoitteena toimintamallin lisääntyneen käyttö.
- Koulutettu MTEA2 (Mielenterveyden ensiapu) menetelmää sote-työntekijöille. Tavoitteena lisätä mielenterveyden puheeksi oton edellytyksiä.

#### ***NMOK: Nuorten psykososiaalisen tuen vaikuttavien menetelmien käyttöönotto, vahvistaminen, yhtenäistäminen, saavutettavuus suhteessa väestötarpeeseen ja juurtumisen tuki***

#### Kevät 2021

Toteutettiin ensimmäiset koulutusaallot IPC-menetelmän kouluttamiseksi. Juurruttamisen tukena tavattiin esimiehiä koulutusten rinnalla ja viestitty koulutuksista verkostoissa.

#### Syksy 2021

- Toisen koulutusaallon koulutetuille on järjestetty boosteripäivä. Menetelmäohjauksia on jatkettu 1. ja 2. aallon koulutetuille. IPC-työntekijöitä on alkanut valmistua vuoden koulutusprosessin jälkeen. 3. Koulutusaalto on toteutettu lokakuussa 2021.
- Esihenkilöyhteistyötä on tehty tiiviisti menetelmään kouluttautuneiden esihenkilöiden kanssa. Kuopiossa on erityisesti käyty läpi juurtumista estäviä tekijöitä ja ratkaistu niitä yhdessä.
- Cool Kids -koulutuskokonaisuus on suunniteltu alkamaan 2022 alusta.
- Kouluille on tuotettu ja jaettu kirjallista materiaalia IPCstä ja nuorten mielialaoireilun tunnistamisesta.

#### **2.4. Prosessitavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Keväällä 2021 todettiin, että digitaalisten ratkaisujen kehittämisen osalta tarvitaan maakunnallisia ratkaisuja. Näiden viivästyessä prosessitavoitetta on muutettu toteutettavampaan muotoon edellisessä kappaleessa kuvatulla tavalla. Hyvinvointitarjotin odottaa myös lisärahoitusta toiminnan eteenpäin viemiseksi. Työskentely on muuttunut tietoa kerääväksi ja vahvistavaksi.

Menetelmien koulutuksissa oli lähdetty hyvin liikkeelle ja niistä koettiin olevan hyötyä työyhteisöissä. Perhekeskuskehittämisessä arvioinnin pohjalta suunnattiin monialaisen tiimimallin kehittämiseen myös ehkäisevissä palveluissa.

Syksy 2021

### ***Laaditaan ja otetaan käyttöön alueellisesti yhtenäiset palvelumallit***

#### **LAPE**

- Lapset puheeksi – menetelmän koulutuksiin (3 kpl) on osallistuttu 15 eri kunnasta. Koulutusryhmät täytyneet hyvin. Menetelmäosaajia on koulutettu 35 henkilöä. Koulutuksista on koettu olevan hyötyä perheiden kanssa työskentelyyn ja se tukee omaa ja tiimin työtä. Lapset puheeksi menetelmä on sovittu otettavaksi käyttöön systemaattisesti koko maakunnan alueella. Lapset puheeksi menetelmän käytön tukemiseksi on järjestetty yhteistyössä Pohjois-Savon HYTEN kanssa Boosteri-päivä (38 osallistujaa) ja esimiesinfo (9 osallistujaa/19 ilmoittautunutta).
- Neuvokas perhe menetelmän koulutuksiin on osallistuttu 9 kunnasta ja osallistujia oli 13 henkilöä. Ohjaajakoulutukseen osallistuttiin 9 kunnasta ja osallistujia oli 17 henkilöä. Vahvistuskoulutuksia pidettiin erittäin tarpeellisena juurtumisen näkökulmasta. (tämä oli molemmilla raportointikausilla toteutunut).
- Vahvuutta vanhemmuuteen koulutukseen osallistuu 19 koulutettavaa, 10 kunnasta. Vahvuutta vanhemmuuteen menetelmän käyttö kaipaa aktivointia kunnissa.
- ADHD Strategia menetelmän vanhempainryhmiä ohjattu 2 kunnassa, kattaa yhteensä 13 vanhempaa. Uusia ryhmiä on suunniteltu 2 kuntaan aloitettavaksi.
- Parisuhteen puheeksi ottamisen ja tuen verkkokoulutusta on voinut tilata 5/21 alkaen. Koulutusta on tilannut 24 esimiestä 340 työntekijälle koko maakunnan alueelle (19 kuntaa).
- Lähisuhdeväkivallan puheeksi ottamisen koulutusta on voinut tilata 8/21 alkaen ja sitä on tilattu 102 työntekijälle 4 esimiestä 3 kunnan ja yhden kuntayhtymän alueelle.
- Perhekeskusverkoston tapaamiset ovat olleet kattavia osallistujajoukoltaan. Ne on koettu hyödylliseksi perhekeskustoiminnan eteenpäin viemisessä. Perhekeskuksille teetetyssä kyselyssä kesällä 2021 vastauksia tuli 8/19 kunnasta. Kyselyn perusteella vastanneet kunnat toivovat perhekeskuskehittämiseen liittyviä asioita, kuten toimintasuunnitelman tekoon apua sekä useamman menetelmän käyttöönottoon ja johtamiseen tuke. Toimintasuunnitelmien tekoon toivotaan sparrausta ja työpajoja. Henkilöstön vaihtuvuus tekee juurtumisen toimenpiteistä haavoittuvia. Näihin toiveisiin lähdetään vastaamaan. Verkostopalaverit (Peke-yhdyshenkilöille +verkostolle sekä esimiehille) on koettu hyväksi.

#### **AIKUISVÄESTÖ**

- Työttömien terveystarkastusten määrä lähtötilanteessa Siilinjärvellä oli 0,5% työttömistä (2020, Sotkanet). Edistymistä seurataan

- Koulutettu MTEA2-menetelmää 16 sote-työntekijälle. Osallistujat kokivat koulutuksen antaneen valmiuksia mielenterveyden puheeksiottoon ja mielenterveyshaasteista kärsivien asiakkaiden kohtaamiseen arvosanalla 9 (asteikolla 1-10 asteikolla). Osallistujat kokivat voivansa hyödyntää saamaansa tietoa jokapäiväisessä työssään kohdatessa asiakkaita.

***NMOK: Nuorten psykososiaalisen tuen vaikuttavien menetelmien käyttöönotto, vahvistaminen, yhtenäistäminen, saavutettavuus suhteessa väestötarpeeseen ja juurtumisen tuki***

Kevät 2021

IPC-koulutettuja oli 84 työntekijää. IPC-ohjaajaksi oli jatkanut 75 työntekijää. IPC-jaksoja oli aloitettu 80 kappaletta. IPC-menetelmä oli levinnyt 57% kunnista.

Syky 2021

IPC-menetelmä on otettu käyttöön 100% kuntia. Koulutuksissa on ollut 122 työntekijää. Aloitettuja IPC-jaksoja on jo yli 100 kappaletta. Määrään vaikuttaa koulutuksen keskeyttäneiden määrä, joka Pohjois-Savossa on 15%. Menetelmäosaaja koulutus vaatii vuoden prosessin, joka voi tulla osallistujalle tiedotuksesta huolimatta yllätyksenä.

## **2.5. Tavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteina ovat seuraavat: 1) väestön hyvinvointivajeet tunnistetaan aiempaa varhemmin ja 2) ennaltaehkäisevä tuki on väestön saatavilla paremmin. Asetetuissa mittareissa on pysytty samalla tasolla edelliseen vuoteen verrattuna. Sähköisiä palveluita on hieman enemmän tarjolla kuin aiemmin.

Menetelmäkoulutukset jatkuvat suunnitelman mukaisesti. Koulutuksiin osallistuneiden määrä on kattava ja palautetulokset ovat olleet myönteisiä. Menetelmien maakunnallista kattavuutta pystytään seuraamaan seuraavan kerran vuonna 2022, kun alueellinen kysely menetelmistä toteutetaan 2020. IPC-menetelmä on otettu käyttöön 100% kuntia.

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

### **3.1. Hankkeen tulostavoitteet ja prosessitavoitteet**

#### *Tavoitteet*

- Sosiaali- ja terveyspalveluiden laatu ja vaikuttavuus paranevat vahvistamalla tutkimus-, arviointi- ja kehitystoimintaa
- Asukkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä paranee lisäten palvelujen asiakaslähtöisyyttä

#### *Prosessitavoitteet*

- Vahvistetaan sote-keskuksen palvelujen vaikuttavuutta aikuissosiaalityössä integroimalla AVAIN-mittarin tietosisällöt osaksi asiakastietojärjestelmää ja hyödynnetään STOP-DIA hankkeen malleja valtimotautien hoitoketjujen hoitotulosten arvioinnissa  
(muutettu alkuperäisestä prosessitavoitteesta: Kehitetään soten hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen vaikuttavuuden alusta ja terveystaloustieteellinen mallinnus.)

- Vahvistetaan monialaisuutta palvelutarpeen arvioinnissa, hoito- ja palvelusuunnitelmissa, palvelujen toteuttamisessa ja arvioinnissa sekä tutkimuksellisessa kehittämisessä
- Laaditaan perhekeskustoiminnalle maakunnallisesti yhteiset indikaattorit
- Asiakas- ja asukasosallisuuden menetelmät sekä järjestöyhteistyön käytännöt arvioidaan, kokeillaan osana kehittämistyötä ja kuvataan osana maakunnallista osallisuusohjelmaa (muutettu alkuperäisestä prosessitavoitteesta: Maakunnallisten osallisuusohjelmat ja -työkalut arvioidaan ja otetaan osaksi toimintaa)
- Rakennetaan tutkimus- ja kehittämis-yhteistyötä korkeakoulujen kanssa ja vahvistetaan tutkimuksellisuutta tulevaisuuden sote-keskuksissa  
(muutettu alkuperäisestä prosessitavoitteesta: YSTK-konseptin  
(akateeminen/tieteellinen sosiaali- ja terveyskeskus) pilotointi ja UEF yhteistyö.)

### **Arvioinnin mittarit/kriteerit tavoitteiden osalta**

*Sosiaali- ja terveyspalveluiden laatu ja vaikuttavuus paranevat vahvistamalla tutkimus-, arviointi- ja kehitystoimintaa*

- Jalkautettujen hoitoketjujen lkm sosiaali- ja terveyspalveluissa (Perusterveydenhuollon yksikkö)

*Asukkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä paranee lisäten palvelujen asiakaslähtöisyyttä*

- Asiakaskokemusta mittaavat indikaattorit (Sotkanet)
  - kansallisen asiakaspalautekyselyn tuloksia raportoivat kunnat (määrä)
  - asiakaskokemuksen indikaattorit (Finsote-tutkimus, Sotkanet):
  - myönteinen asiakaskokemus sosiaalipalveluissa %
  - myönteinen asiakaskokemus terveyspalveluissa %
  - koki palvelun sujuvaksi, (%) sosiaalipalveluja käyttäneistä (%)
  - Koki palvelun sujuvaksi, (%) terveyspalveluja käyttäneistä
- Osallisuuden kokemus palvelutapahtumassa (Finsote-tutkimus, Sotkanet)
  - Riittävästi aikaa kysyä terveydentilasta ja hoidosta (%)
  - Asiat selitettiin ymmärrettävästi terveyspalveluissa (%)
  - Sai osallistua omaa hoitoa ja tutkimuksia koskeviin päätöksiin (%)
  - Riittävästi aikaa kysyä omasta sosiaalipalvelustaan (%)
  - Asiat selitettiin ymmärrettävästi sosiaalipalveluissa (%)
  - Sai osallistua itseä koskeviin päätöksiin sosiaalipalveluissa(%)
- Osallisuus perusterveydenhuollossa (Teaviisari):
  - Avoimuus verkossa / Asiakaspalautteet / Osallistumis- ja vaikuttamistavat
- Järjestöjen toimintaa esille tuovat sähköiset kanavat (Asiantuntija-arvio)
  - Tunnistetaanko näitä välineitä kehittäjien keskuudessa?
  - Ovatko ne ammattilaisten käytössä?

*Syksyn 2021 mittarit prosessitavoitteiden osalta*

- Henkilöstökysely toistetaan keväällä 2022
- Asukaskysely pohjoissavolaisista osallisuusmenetelmistä

**Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät**

- Kansalliset rekisteriaineistot (Sotkanet, Teaviisari, Finsote)
- Asiantuntija-arviot (Järjestö- ja osallisuuskoordinaattori ja Perusterveydenhuollon yksikkö)



### *Kevään 2021 tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät*

- Henkilöstökysely kohdennettu Varkauden sote-palveluissa toimiville henkilöille (2021, 2022)
- Pohjoissavolaisille asukkaille suunnattu asukaskysely (webropol-kysely)

### **3.2. Lähtötilanteen arvioinnin tulokset tavoitteittain**

#### *Sosiaali- ja terveystalvveluiden laatu ja vaikuttavuus paranevat vahvistamalla tutkimus-, arviointi- ja kehitystoimintaa*

- Jalkautettujen hoitoketjujen lkm sosiaali- ja terveystalvveluissa 0 kappaletta

#### *Asukkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä paranee lisäten palvelujen asiakaslähtöisyyttä*

- Asiakaskokemusta mittaaviin kansallisen asiakaspalautekyselyyn (2018, Sotkanet)
  - Asiakastyytyväisyys terveystalvvelun vastaanottopalveluihin (kohtaaminen, palvelun hyödyllisyys, palvelun toteutuminen kohtuullisessa ajassa, osallistuminen päätöksentekoon) Pohjois-Savon kunnat, joissa koottu 11/19
  - Suun terveystalvvelunhuollon asiakastyytyväisyys (kohtaaminen, palvelun hyödyllisyys, palvelun toteutuminen kohtuullisessa ajassa, osallistuminen päätöksentekoon) Pohjois-Savon kunnat, joissa koottu 3/11
- Asiakaskokemusta Pohjois-Savossa palvelutapahtumassa (2018, Sotkanet):
  - Myönteinen asiakaskokemus sosiaali- ja terveystalvveluissa (%) 50,5
  - Myönteinen asiakaskokemus terveystalvveluissa (%) 52,5
  - Koki palvelun sujuvaksi, (%) sosiaali- ja terveystalvveluja käyttäneistä 53,6
  - Koki palvelun sujuvaksi, (%) terveystalvveluja käyttäneistä 58,6
- Asiakkaan osallisuuden kokemus palvelutapahtumassa terveystalvvelunhuollossa.
  - Riittävästi aikaa kysyä terveystalvvelun tilasta ja hoidosta (%) 53,1
  - Asiat selitettiin ymmärrettävästi terveystalvveluissa (%) 57,1
  - Sai osallistua omaa hoitoa ja tutkimusta koskeviin päätöksiin (%) 44,9
- Perusterveystalvvelunhuollossa osallisuus, 100:sta pisteestä (13.11.2020, Teaviisari)
  - Avoimuus verkossa 84
    - Ikääntyneiden terveystalvvelun tarkastus- ja neuvontapalvelut 53
    - Omaishoitajien ja hyvinvointi- ja terveystalvvelun tarkastukset 71
    - Työttömien terveystalvvelun tarkastukset 86
  - Asiakaspalautteet 92
  - Osallistumis- ja vaikuttamistavat
    - Järjestetty keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia 88
    - Selvitetty asiakkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa 83
    - Kehittämisasiakkaat ja kokemusasiiantuntijat kehittämisessä 68
    - Asukkaille mahdollisuuksia talouden suunnitteluun 0
    - Tehty järjestöyhteistyötä 96
  - Osallisuusohjelma kunnissa tai osana muuta kokonaisuutta 16
- Järjestöjen toimintaa esille tuovat sähköiset palvelut
  - Tunnistetaanko näitä välineitä kehittäjien keskuudessa? Tunnistetaan 4/19 kunnasta.
  - Ovatko ne ammattilaisten käytössä? On käytössä 2/19 kunnassa.

## **Syksyn 2021 seuranta lähtötilanteen mittareihin**

*Sosiaali- ja terveystalvveluiden laatu ja vaikuttavuus paranevat vahvistamalla tutkimus-, arviointi- ja kehitystoimintaa*

- Jalkautettujen hoitoketjujen lkm sosiaali- ja terveystalvveluissa 2 kappaletta

*Asukkaiden osallisuus palvelujen kehittämässä paranee lisäten palvelujen asiakaslähtöisyyttä*

- Asiakaskokemusta mittaaviin kansallisen asiakaspalautekyselyyn (2020, Sotkanet)
  - Asiakastytyväisyys terveystalvvelun vastaanottopalveluihin (kohtaaminen, palvelun hyödyllisyys, palvelun toteutuminen kohtuullisessa ajassa, osallistuminen päätöksentekoon) Pohjois-Savon kunnat, joissa koottu 16/19
  - Suun terveystalvvelunhuollossa viimeisin kysely 2018 (Sotkanet)
- Asiakaskokemusta Pohjois-Savossa palvelutapahtumassa % (2020, Sotkanet):
  - Myönteinen asiakaskokemus viimeksi käytetyssä sosiaali- ja terveystalvveluissa (%) -
  - Myönteinen asiakaskokemus viimeksi käytetyssä terveystalvveluissa (%) 79,1
- Asiakkaan osallisuuden kokemus palvelutapahtumassa terveystalvvelunhuollossa.
  - Mahdollisuus kysyä hoidosta viimeisimmällä käynnillä terveystalvveluissa (%) 78,2
  - Asiat selitettiin ymmärrettävästi viimeisimmällä käynnillä terveystalvveluissa (%) 73,6
  - Sai osallistua omaa hoitoa ja tutkimusta koskeviin päätöksiin (%) 68,3
  - Riittävä vastaanottoaika viimeksi käytetyssä terveystalvvelussa (%) 79,1
- Asiakkaan osallisuuden kokemus palvelutapahtumassa sosiaali- ja terveystalvveluissa.
  - Mahdollisuus kysyä omasta palvelustaan viimeksi käytetyssä sosiaali- ja terveystalvvelussa (%) 59
  - Asiat selitettiin ymmärrettävästi viimeisimmällä käynnillä sosiaali- ja terveystalvveluissa (%) 56,1
  - Sai osallistua itseä koskeviin päätöksiin viimeksi käytetyssä sosiaali- ja terveystalvvelussa (%) 55,7
  - Riittävä vastaanottoaika viimeksikäytetyssä sosiaali- ja terveystalvvelussa (%) 44,6
- Perusterveystalvvelunhuollossa osallisuus, 100:sta pisteestä (13.11.2020, Teaviisari)
  - Avoimuus verkossa 77
  - Osallistumis- ja vaikuttamistavat 86
- Järjestöjen toimintaa esille tuovat sähköiset palvelut
  - Kyselyä ei tehty syksyllä 2021

### **3.3. Tehdyt kehittämistoimenpiteet**

*Vahvistetaan sote-keskuksen palvelujen vaikuttavuutta aikuissosiaalityössä integroimalla AVAIN-mittarin tietosisällöt osaksi asiakastietojärjestelmää ja hyödynnetään STOP-DIA hankkeen malleja valtimotautien hoitoketjujen hoitotulosten arvioinnissa*

Syksyllä 2021

- TULPPA-ryhmien osalta yhteistyö aloitettu Siilinjärven hankesuunnittelijan kanssa. Siilinjärven työpaketin suunnittelutyössä yhtenä teemana ryhmätoimintojen vaikuttavuuden mittaaminen. Tavoitteena kuvata mittareita sähköiseen muotoon. Joulukuussa 2021 Siilinjärven järjestämä tilaisuus TULPPA-ohjaajille, jossa keskustelua ryhmätoiminnan vaikuttavuuden mittaamisesta.
- Varkauden aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat osallistuvat THL:n Tassu-pilottiin, jossa Avain-mittarin tietosisällöt integroidaan osaksi työikäisten palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa. Tassu-pilotissa osallistutaan kansallisesti yhtenäisen vaikuttavuuden arvioinnin eli AVAIN-tietosisältöjen testaukseen ja käyttöönottoon. Asiakkaiden osalta tuloksena tavoitellaan asiakasosallisuuden vahvistumista ja selkeämpää tavoitteiden asettelua asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuden kannalta. Saadaan luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa osaksi rakenteellista sosiaalityötä.
- Asiakastietojärjestelmäpäivityksen viivästyminen vuoksi AVAIN-mittarin tietosisältöjä ei ole saatu integroitua vielä osaksi asiakastietojärjestelmää. Suunnitteilla on kehittämiseen kytkeytyviä työpajoja aikuissosiaalityössä työskenteleville sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille keväällä 2022, kun tietojärjestelmän päivitys on toteutunut ja aikuissosiaalityössä saadaan käyttöön THL:n määrittelemät palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman lomakkeet, joihin on integroituna AVAIN-mittarin tietosisällöt.

*Vahvistetaan monialaisuutta palvelutarpeen arvioinnissa, hoito- ja palvelusuunnitelmissa, palvelujen toteuttamisessa ja arvioinnissa sekä tutkimuksellisessa kehittämisessä*

#### Kevät 2021

Monialaisen tiimityön mallin kehittämiseksi käynnistettiin kartoittava työskentely sekä yhteistyä maakunnallisesti. Kartoituskysely toteutettiin Varkauden sote-palveluissa työskenteleville ammattihenkilöille.

#### Syky 2021

- Hoito- ja palvelupolkujen räätälöimiseksi 9/2021 aloitettiin yhteistyö KYS:n hoitoketjukoordinaattorin kanssa. Tavoitteena on jalkauttaa lasten ja nuorten ADHD hoitoketju käytäntöön ja kerätä kokemuksia sen toimivuudesta. Jatkotyötä suunnitellaan työyksiköiden sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon kanssa.
- Keväällä 2021 on käynnistetty yhteiskehittämisen prosessi monialaisen tiimityön mallin osalta. Varkauden kaupungin sote-henkilöstö, järjestöjen edustajat ja kokemusasiantuntijat ovat olleet tiiviisti mukana monialaisen tiimityön mallin kehittämisessä. Monialaisen tiimityön mallin periaatteet ovat asiakkaan sujuva palvelupolku, nimetty vastuutyöntekijä ja saumaton yhteistyö ammattilaisten välillä. Laatu ja vaikuttavuus työpaketissa on tehty tiivistä yhteistyötä maakunnallisesti muiden työpakettien toimijoiden kanssa asiakkaan palvelupolun selkeyttämiseksi. Monialaisessa tiimityön mallissa keskitytään paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tunnistamiseen, monialaisen yhteistyön puheeksiottoon, sote-ammattilaisten yhteistyön tiivistymiseen sekä järjestöjen huomioimiseen osana asiakkaan palvelukokonaisuuden toteuttamista. Hyödynnetään hyvinvointitarjottimen käyttöä. Asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä ja sote-ammattilaisten yhteistyössä laaditaan yhteinen tavoitteellinen suunnitelma. Pilotointi on tarkoitus käynnistää tammikuussa 2022.

- Monialaisen palvelutarpeen arvioinnin vahvistamisen osalta tehdään yhteistyötä LUMO-hankkeen kanssa, jotta saadaan luotua lapsiperhepalveluihin monialaisen palvelutarpeen arvioinnin käytäntöjä.

### ***Laaditaan perhekeskustoiminnalle maakunnallisesti yhteiset indikaattorit***

Syksy 2021

- Perhekeskustoiminnan indikaattoreiden määrittelytyö on käynnistynyt keväällä 2021 ja maakunnallisia työpajoja on järjestetty kevään ja syksyn aikana. Työpajoissa on ollut mukana tiedolla johtamisen osa-alueen edustajia, hyvinvointikoordinaattoreita sekä perhekeskustoiminnan kehittämisessä mukana olevia tahoja.

### ***Asiakas- ja asukasosallisuuden menetelmät sekä järjestöyhteistyön käytännöt arvioidaan, kokeillaan osana kehittämistyötä ja kuvataan osana maakunnallista osallisuusohjelmaa***

Kevät 2021

Pohjois-Savon osallisuustoimintaa kartoitettiin ja käynnistettiin maakunnallisen osallisuusverkoston toiminta. Osallisuustyötä varten toteutettiin perehdytyksiä. Järjestöyhteistyön edistämiseksi toteutettiin paikallisia tapaamisia järjestöjen kanssa. Järjestöjen tuen ja toiminnan kuvaaminen osana asiakaslähtöistä palvelupolkua käynnistettiin.

Syksy 2021

- Kesällä valmistui raportti osallisuus- ja järjestötoiminnan nykytilasta sekä edistettävistä asioista. Raportti hyödynnettiin hyvinvointialueen valmisteluun sekä osallisuusohjelman ja järjestöyhteistyön ohjeen jatkotyöstämiseen.
- Syksyllä toteutettiin webropol-kysely pohjoissavolaisille asukkaille. Vastaajia oli 1134 kappaletta.
- Järjestettiin 2 saman sisältöistä tilaisuutta sote-ammattilaisille osallisuudesta. Osallisuusverkosto järjesti lisäksi Sanna Rynäsen alustuksesta keskustelun sosialipedagogisesta orientaatiosta osallisuuteen.
- Järjestöyhteistyössä on osallistuttu järjestöjen paikallisiin tilaisuuksiin Ylä-Savossa, Varkaudessa, Siilinjärvellä, Suonenjoella sekä Tervossa. Tavoitteena on paikallisen yhteistyön edistäminen sekä hyvinvointitarjottimen käytön edistäminen.
- Palvelupolkukuvaus järjestöjen integroitumisesta asiakaslähtöiseen palvelupolkuun. Toteutettu kaksi työpajaa sekä osallistuttu palvelumuotoilun oppisopimuskoulutukseen.
- Järjestetty kerran kuukaudessa Järjestöjen sote-info sekä työpajatoimintaa järjestöyhteistyön ohjeen valmistamiseksi.

### **Tuodaan tutkimus- ja kehittämistoiminta osaksi sote-keskusten perustyötä**

Syksy 2021

- Savonia-ammattikorkeakoulujen Sosionomi (AMK) opiskelijat toteuttavat palveluohjauksen asiantuntijuus ja moniammatillinen yhteistyö- opintojakson osana Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeen kokonaisuutta.
- Lisäksi on tehty yhteistyötä Itä-Suomen yliopiston kanssa tutkimuksellisuuden vahvistamiseksi ja tavoitteena on rakentaa yhteistyöverkostoja, joiden kautta on tarkoituksena saada käynnistymään tutkimuksellista yhteistyötä.

- SOKK-hankkeen järjestämien monialaisten käytännönjaksojen suunnittelutyö käynnistyy 01/2021 ja monialaisten käytännönjaksojen toteuttaminen tapahtuu Varkauden Hyvinvointikeskuksessa syksyllä 2022.

### ***Kehitetään sosiaalityön maakunnallisia työkaluja ja toimintamalleja***

Kevät 2021

Rakenteellisen sosiaalityön vahvistamisen suunnittelu käynnistettiin. Laatu ja vaikuttavuus-työpakettista osallistutaan THL:n Tassu-pilottiin, jossa tavoitteena on Avain-mittarin tietosisältöjen saaminen osaksi asiakastietojärjestelmään.

Syksy 2021

- Kehittämistoimenpiteet ovat vahvasti yhteydessä sosiaalihuollon kansalliseen kehittämisohjelmaan.
- Varkaudessa on käynnistetty sosiaalisen raportoinnin lomakkeen käyttöönoton suunnittelutyö. Sosiaalinen raportointi on osa rakenteellista sosiaalityötä. Tarkoituksena on luoda rakenteelliseen sosiaalityöhön selkeät toimintamallit ja rakenteet tiedon hyödyntämiseen päätöksenteossa. Rakenteellisen sosiaalityön vahvistamisen osalta on tehty tiivistä yhteistyötä ISO:n SOSRAKE -osaamishankkeen kanssa.
- Rakenteellisen sosiaalityön osalta osallistutaan kansallisiin rakenteellisen sosiaalityön työpajoihin.
- Varkaudessa on lähdetty yhdessä kirjaamisvalmentajien kesken suunnittelemaan ja järjestämään kirjaamisosaamiseen suuntautuvia työpajoja sosiaalihuollon ammattihenkilöille.

### **3.4. Prosessitavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Kevään 2021 mennessä hoitoketjujen kuvaaminen oli käynnistynyt. Lähtötilanne monialaisen yhteistyön osalta kartoitettiin. Henkilöstökyselyssä yhteistyön toimivuus oli 2,76 ja arvio yhteentoimivuudesta 2,69. Osallisuustoimintaa oli käynnistetty kehittämishankkeissa. Alueellisen Hyte-tiimin kyselyssä järjestöistä 43% (vastaajia 167 ei toimialajakoa) ilmoittivat ettei ole lainkaan yhteistyötä, 35% piti yhteistyötä satunnaisena. Yhteistyön määrä (147 vastaajaa) oli pysynyt samana 44% osalta ja 16% ilmoitti, että yhteistyö on vähentynyt.

Syksy 2021

*Vahvistetaan sote-keskuksen palvelujen vaikuttavuutta aikuissosiaalityössä integroimalla AVAIN-mittarin tietosisällöt osaksi asiakastietojärjestelmää ja hyödynnetään STOP-DIA hankkeen malleja valtimotautien hoitoketjujen hoitotulosten arvioinnissa.*

- Työskentely on käynnistynyt prosessitavoitteen osalta.

*Vahvistetaan monialaisuutta palvelutarpeen arvioinnissa, hoito- ja palvelusuunnitelmissa, palvelujen toteuttamisessa ja arvioinnissa sekä tutkimuksellisessa kehittämisessä*

- Hoitoketjutyön seuranta: ADHD hoitoketjun julkaisun yhteyteen oli liitetty palautekysely muutoksen todentamiseksi. Henkilökunnalle on parhaillaan alkukysely, onko hoitoketju otettu käyttöön tai onko sen käyttöä hyödynnetty.

- Monialaisen tiimityön mallin kehittämiseksi Varkauden sote-palveluissa työskenteleville ammattihenkilöille tullaan toteuttamaan seurantakysely uudestaan keväällä 2022, kun monialaisen tiimityön mallin pilotointi on ollut käynnissä.
- Monialaisen tiimin toiminnasta tullaan toteuttamaan asiakaskysely pilotoinnin käynnistymisen myötä (pilotointi käynnistyy 01/22).

*Asiakas- ja asukasosallisuuden menetelmät sekä järjestöyhteistyön käytännöt arvioidaan, kokeillaan osana kehittämistyötä ja kuvataan osana maakunnallista osallisuusohjelmaa*

- Asukaskyselyyn osallisuudesta ja osallisuuden edistämisen tavoista tehty. Vastauksia 1134. Analysointi on vielä kesken.
- Asiakasosallisuuden tietoa saadaan pilotointien käynnistyessä.
- Järjestökyselyn uusimista suunnitellaan keväälle.

*Tuodaan tutkimus- ja kehittämistoiminta osaksi sote-keskusten perustyötä*

- Varkauden sote-henkilöstölle suunnataan lokakuussa 2021 SOKK-hankkeen toteuttama kysely, jossa selvitetään opiskelijoiden sekä ammattilaisten monialaisen työn asenteita ja osaamista sekä myös monialaisen työn määrää. Raportointi kevään arvioinnissa

*Rakennetaan tutkimus- ja kehittämissyhteistyötä korkeakoulujen kanssa ja vahvistetaan tutkimuksellisuutta tulevaisuuden sote-keskuksissa*

- Työskentely tässä prosessitavoitteessa on käynnistynyt

## **Tavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteena on se, että sosiaali- ja terveystieteiden laatu ja vaikuttavuus paranevat vahvistamalla tutkimus-, arviointi- ja kehitystoimintaa. Tavoitteena on myös se, että asukkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä paranee lisäten palvelujen asiakaslähtöisyyttä.

Monialaisen tiimityömallin kehittäminen paljon palveluja tarvitsevien näkökulmasta ja erityisesti sen yhteiskehittämisen ote vie kohti etenee ja tietoa vaikutuksista ja asiakaskokemuksesta saadaan keväällä 2022. Jalkautettujen hoitoketjujen määrä on noussut. Kokonaisuuden kaikki prosessitavoitteet ovat liikkuneet eteenpäin. Erityisesti tutkimus- ja kehittämistoiminnan edistyminen vahvistaa tavoitteiden eteenpäin menemistä. Tutkimus-, kehittämis-, ja osallisuusteemoissa lisätään yhteistyötä hyvinvointialueen valmisteluun päällekkäisyyden välttämiseksi.

## **4. Palveluiden monialaisuuden ja yhteen toimivuuden varmistaminen**

### **4.1. Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

Tavoitteet

- Monialaiset sosiaali- ja terveystieteiden palvelut ovat asiakkaiden ja potilaiden hyödynnettävissä yhdellä yhteydenotolla.
- Asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaava monialainen tuki toimii saumattomana kokonaisuutena.

## Prosessitavoitteet

- Varmistetaan perhekeskuksen monialaisen ja yhteentoimivan toiminnan sekä saumattoman yhteistyön ja jatkuvuuden toteutuminen alueellisesti yhdenmukaisesti
- Varmistetaan laaja-alaisen sote-keskuksen monialaisen ja yhteentoimivan toiminnan sekä saumattoman yhteistyön ja jatkuvuuden toteutuminen
- Kehitetään perhekeskuksen ja sote-keskuksen asiakas- ja palveluohjausta
- Kehitetään avohoidon palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeita
- Edistetään esimiesten ja johdon verkosto-, muutos- ja tietojohdantamisen osaamista ja käytäntöjä

## Arvioinnin mittarit/kriteerit tavoitteiden osalta

*Monialaiset sosiaali- ja terveystalvet ovat asiakkaiden ja potilaiden hyödynnettävissä yhdellä yhteydenotolla.*

- Koki palvelun sujuvaksi, %, sosiaalipalveluita käyttäneistä, Sotkanet
- Koki palvelun sujuvaksi, % terveystalvet käyttäneistä, Sotkanet

*Asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaava monialainen tuki toimii saumattomana kokonaisuutena.*

- Hoitosuunnitelma tehty, osuus pitkäaikaissairaista, % Sotkanet (tätä ei löytynyt)
- Kotisairaaloiminnan asiakkaiden määrä viimeisen vuoden ajalta 1.9.2019-31.8.2020 (kysely alueen toimijoille 2020: Ylä-Savon sote, Kuopio) Poistettu tästä kokonaisuudesta.

Muutettu indikaattori:

Hoidon saantia haittasi pompottelu palvelupisteestä toiseen, (%) terveystalvet käyttäneistä  
Hoidon saantia haittasi pompottelu palvelupisteestä toiseen, (%) sosiaalipalveluita käyttäneistä  
Finsote -tutkimus, palvelujen integraatio

## *Syksyn 2021 mittarit prosessitavoitteiden seurantaan*

- Missä vaiheessa perhekeskuksen monitoimijaisen yhteistyömallin käyttöönoton suunnittelu on? (viisi vastausvaihtoehtoa välillä: ei suunnitteilla - malli on juurtunut/juurtumassa osaksi perustoimintaa)
- Kuntien avainhenkilöiden osallistuminen perhekeskuksen monitoimijaisen yhteistyömallin käyttöönottoa edistäviin työpajoihin.
- Järjestettyjen yhteisten aikojen lukumäärä Pohjois-Savossa 1.1.2021-30.9.2021 välisenä aikana.
- Terveystalvet huollosta aikuissosiaalityöhön tulleiden SHL:n mukaisten vireillepanojen määrä.
- Ikäkeskuskehittämisessä mitattarit, minkä verran kehittämiseen on osallistettu henkilöstöä, asiakkaita, kuntia ja yhdistyksiä asiakaslähtöisyyden, toimivuuden ja vaikuttavuuden varmistamiseksi.

## Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

- Kansalliset rekisteriaineistot (Sotkanet)
- Kysely alueen toimijoille 2020 (Ylä-Savo ja Kuopio)
- Finsote -tutkimus, palvelun integraatio

### *Syksyn 2021 tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät*

- Teams-tapaamiset jokaisen kunnan avainhenkilöiden kanssa. Tapaamisessa selvitetty kunnan perhekeskuksen monitoimijaisen yhteistyömallin käyttöönoton tilannetta ja jatkotuen tarvetta.
- Perhekeskuksen monitoimijaisen yhteistyömallin osalta työpajojen osanottajamäärä.
- Järjestettyjen yhteisten aikojen lukumäärä.
- Ikäkeskuksen osalta mitataan osallistamisen toteutumista, eli henkilöstön, asiakkaiden, kuntien ja yhdistysten osallistumista kehittämiseen. Tietoa kerätään Surveypal- kyselyn tai vastaavan avulla.

## **4.2. Lähtötilanteen arvioinnin tulokset**

*Monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat asiakkaiden ja potilaiden hyödynnettävissä yhdellä yhteydenotolla.*

- Koki palvelun sujuvaksi, 53,6 %, sosiaalipalveluita käyttäneistä, Sotkanet
- Koki palvelun sujuvaksi, 58,5 % terveyspalveluja käyttäneistä, Sotkanet

*Asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaava monialainen tuki toimii saumattomana kokonaisuutena.*

- Hoitosuunnitelma tehty, osuus pitkäaikaissairaista, 42,3 % Sotkanet
- Kotisairaaloiminnan asiakkaiden määrä viimeisen vuoden ajalta 1.9.2019-31.8.2020 (kysely alueen toimijoille 2020)
  - Kuopion 542 asiakasta
  - Ylä-Savossa 230 asiakasta

## **Lähtötilanteen seurannan tulokset syksyllä 2021**

*Monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat asiakkaiden ja potilaiden hyödynnettävissä yhdellä yhteydenotolla.*

- Koki palvelun sujuvaksi, (%) sosiaalipalveluja käyttäneistä 51,8
- Koki palvelun sujuvaksi, (%) terveyspalveluja käyttäneistä 58,6

*Asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaava monialainen tuki toimii saumattomana kokonaisuutena.*

- Vaihdettu indikaattori:  
Hoidon saantia häittäsi pompottelu palvelupisteestä toiseen, (%) terveyspalveluja käyttäneistä 23,8  
Hoidon saantia häittäsi pompottelu palvelupisteestä toiseen, (%) sosiaalipalveluja käyttäneistä 51,8

## **4.3. Tehdyt kehittämistoimenpiteet prosessitavoitteittain**

***Varmistetaan perhekeskuksen monialaisen ja yhteen toimivan toiminnan sekä saumattoman yhteistyön ja jatkuvuuden toteutuminen alueellisesti yhdenmukaisesti***



## Perhekeskus

### Kevät 2021

Perhekeskustyöskentelyssä valmistui alkukartoitus sekä henkilöstön ja johdon osaamistarpeiden kartoitus maakunnan tilanteesta monitoimijaisen yhteistyömallin osalta. Kuntien avainhenkilöt on koottu yhteiseen työskentelyyn. Järjestöjen ja seurakunnan toimijoiden kanssa tehty yhteistä materiaalia. Konsultaatiokäytänteitä on määritelty lasten- ja nuortenpsykiatrian kanssa yhteistyössä ennaltaehkäisy -työpakettin kanssa. Yhteistyökäytäntöjä määritelty Kelan, Kuopion navigaattorin ja aikuisten mielenterveyspalveluiden kanssa.

### Syksy 2021

- Toteutettu Teams -välitteiset oma-arviointitapaamiset kuntien avainhenkilöiden kanssa monitoimijaisen yhteistyömallin tilanteen seuraamiseksi ja jatkettu avainhenkilöiden kanssa työpajatyöskentelyä yhteistyömallin käyttöön ottamisen edistämiseksi
- Käynnistetty pilotti Kelan jalkautumisesta monitoimijaisen yhteistyömallin mukaisille Yhteisille ajoille 1.9.2021-31.12.2021 Kuopiossa.
- Suunniteltu aikuisten mielenterveyspalveluiden ja neuvoloiden välinen yhteistyöpilotti ajalle 15.11.2021-15.5.2022 Kuopiossa.
- Tehty perehdytysvideo ja kortti monitoimijaisesta yhteistyömallista.
- Käynnistetty Kuopion kaupungin toisen asteen terveydenhoitajien, kuraattoreiden ja psykologien monialaisen yhteistyön kehittäminen.
- Suunniteltu perhekeskuksen ja OT-keskuksen välistä yhteistyötä OT-hankkeen toimijoiden kanssa.
- Käynnistetty monitoimijaisen yhteistyömallin mukaisen yhteisen suunnitelman lainsäädännöllisten mahdollisuuksien ja esteiden kartoittaminen.

## ***Varmistetaan laaja-alaisen sote-keskuksen monialaisen ja yhteen toimivan toiminnan sekä saumattoman yhteistyön ja jatkuvuuden toteutuminen***

### Sote-keskus

#### Kevät 2021

Kartoitustyö käynnistetty työikäisten palvelutarpeista ja monialaisen tiimin kokoonpanosta. SOKK -hanke yhteistyö henkilöstön osaamistarpeista käynnistetty.

#### Syksy 2021

- Määritelty sote-keskustoimintaan integroitavan sosiaalihuollon palveluiden pilotointialue sekä pilottiin osallistuvat työntekijät.
- Aloitettu seuranta integraatiopilottialueen uusista sosiaalihuollon asiakkuuksista.
- Valittu monialaisen tiimimallin pilotointialue ja määritelty tiimin kokoonpano.
- Käynnistetty työpajatyöskentely monialaisen tiimityön toimintaperiaatteiden ja käytäntöjen luomiseksi.

### Ikäkeskus

#### Kevät 2021

Asiakaslähtöinen palvelupolkumallin ja edellisen ikäkeskusvalmistelun loppuraportin pohjamateriaaliksi työstäminen. Kuvattu muistihäiriö potilaan hoitopolku. Etä- ja digiratkaisut kuvattu.

#### Syksy 2021

- Tehty palvelumuotoiluvalmennuksen hankinta ja valmennusprosessi käynnistetty.
- Aloitettu Ikäkeskuksen asiakkuussegmenttien luominen tutustumalla asiakassegmentointiin ja käsitteitä määrittelemällä.
- Työstetty muistihäiriöpotilaan palvelupolkua keräämällä tietoa kotisairaanhoidajille tehdyn kyselyn avulla kotihoidon asiakkuudessa olevien muistihäiriöpotilaiden diagnoosin ja kotihoidon palvelujen alkamisen välisestä viiveestä. Tietoa on kerätty myös haastattelemalla kokemusasiantuntijoita. Muistikoordinaattoreiden ja geriatriin välisiä konsultaatiokäytänteitä mallinnetaan osana palvelupolun työstämistä.
- Käynnistetty kuntouttavan arviointijakson projekti nykytilan kuvaamisella ja kehittämisalueiden tunnistamisella. Monialainen kehittämistyö aloitettu ja koulutustarpeet tunnistettu. Ascot-elämänlaatumittarin pilotointia suunnitellaan.
- Käynnistetty omaisyhteistyön ratkaisujen kuvaamiseksi yhteistyö Istekki Oy:n kanssa tietopyynnön sisällön suunnittelulla.

### ***Kehitetään perhekeskuksen, sote-keskuksen ja ikäkeskuksen asiakas- ja palveluohjausta***

#### Perhekeskus

Kevät 2021 mennessä käynnistetty toimintaan kartoittamalla ja tutustumalla olemassa olevaan käytäntöön.

#### Syksy 2021

- Määritetty ja kuvattu perhekeskuksen ohjaus- ja neuvontamalli ja tehty tiivistä kuntayhteistyötä.
- Haettu täydennysrahoituksessa kehittäjätyöntekijöitä maakuntaan pilotoimaan ohjaus- ja neuvontamallia kuntien perhekeskusverkostoissa.

#### Ikäkeskus

Keväeseen 2021 mennessä käynnistyi Chat-kokeilu yhteistyössä Varkauden kanssa. Neuvonnan ja palveluohjauksen työnjakoa on määritetty ja mittarit asetettu toiminnalle.

#### Syksy 2021

- Lanseerattu matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta tarjoava ”Ikäihmisten neuvonta” ja kesäkuun alussa tehty tutuksi mainoskampanjan avulla kuntalaisille.
- Chat-kanava on käytössä. Kasvokkaista neuvontaa tarjoava neuvontapiste avattiin elokuun lopussa Suokadun toimintakeskuksen yhteyteen. Avajaisista tehtiin uutisia sanomalehtiin, radioon ja televisioon. Otettu käyttöön uutiskirjealusta, jota kokeillaan syksyn aikana. Asiakaskäyntien määrä neuvontapisteellä on lähtenyt kasvuun.
- Kehitetty tilastointia ja toimintatapoja yhdessä neuvonnan henkilöstön kanssa.

### ***Kehitetään avohoidon palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeita***

#### Ikäkeskus

Keväällä 2021 sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskuksen määrittelemiseksi käynnistyi projektiryhmä.

#### Syksy 2021

- Aloitettu kotisairaalan palvelupolun kuvaaminen, tutustuttu maakuntamalliin.
- Tehty projektiryhmän toimesta sosiaali- ja terveystalvelujen tilannekeskuksen nykytilaselvitys ja sen perusteella tarkennettu konkreettisia kehittämistehtäviä. Projektiryhmään ja ohjausryhmään saatu maakunnallista edustusta.
- Turvapalvelun teknisen tason integraatio- ja rekisteriselvitys valmis.

### ***Edistetään esimiesten ja johdon verkosto-, muutos- ja tietojohdamisen osaamista ja käytäntöjä***

#### Perhekeskus

Kevät 2021 kartoitettiin johdon osaamistarpeita ja määritettiin perhekeskuksen koordinaatiomalli.

Syksyllä 2021 on koottu alustavia aiheita koulutussuunnitelmaan

Syksyllä 2021 on sote-keskuskehittämisen puolella järjestetty monialaisen tiimimallin johtaminen webinaari ja on päätetty mallintaa lkäkeskuksen monialainen koordinaatiomalli sote-tike toiminnassa.

#### **4.4. Prosessitavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Kevään 2021 toiminta oli kartoitettavaa ja kehittämistyön tarkentamista oikeaan kohteeseen. Kehittämistyöhön koottiin työryhmiä henkilöstöstä sekä suunniteltiin asiakkaiden osallisuuden osalta. Monitoimijaisen yhteistyön jalkauttaminen perhekeskusverkostossa käynnistyi avaintoimijoiden nimeämisellä kuntiin.

*Varmistetaan perhekeskuksen monialaisen ja yhteen toimivan toiminnan sekä saumattoman yhteistyön ja jatkuvuuden toteutuminen alueellisesti yhdenmukaisesti.*

Syky 2021

*Perhekeskus*

- Missä vaiheessa monitoimijaisen yhteistyömallin käyttöönoton suunnittelu on (Alkukartoitus 2/2021 17 vastaajaa, Seuranta syksyllä 2021 16 vastaajaa)?
  - Keväällä 2021: Malli on kokeiltavana 6 kunnassa ja juurtunut osaksi toimintatapaa 1 kunnassa
  - Syksyllä 2021: Malli on juurtumassa/juurtunut osaksi perustoimintaa 4 kunnassa, kokeilu on käynnissä 4 kunnassa ja käyttöönottoa/kokeilua suunnitellaan 4 kunnassa (kuntia 19)
- Monitoimijaisen yhteistyömallin käyttöönoton edistämiseksi järjestetyt työpajat ja osanottajat:
  - 5/2021 osallistujat 12 kunnasta
  - 9/2021 osallistujat 17 kunnasta
- Yhteisiä aikoja perheen kanssa on järjestetty viidessä kunnassa (Kuopio, Lapinlahti, Pielavesi, Rautalampi, Siilinjärvi). Yhteisiä aikoja on järjestetty vähimmillään 2 kertaa ja enimmillään 30 kertaa valitulla tarkastelujaksolla.

*Varmistetaan laaja-alaisen sote-keskuksen monialaisen ja yhteen toimivan toiminnan sekä saumattoman yhteistyön ja jatkuvuuden toteutuminen*

Syksy 2021

Sote-keskus

- Terveydenhuollosta aikuissosiaalityöhön tulleiden SHL:n mukaisten vireillepanojen määrä ajalla 1.1.-30.6.2021.
  - Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta vireillepanojen lkm 93
  - Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen vireillepanojen lkm 54
  - Seurataan palvelutarpeiden tunnistamisen sekä yhteistyön lisääntymisen muutosta. Seurantatiedot otetaan vastaavalta ajalta 2022.

Ikäkeskus

- Muistihäiriöpotilaan palvelupolun kehittämisessä haastateltu kahta kokemusasiantuntijaa ja yhtä omaista.

Muiden prosessitavoitteiden osalta ei ole seurantatietoa tässä vaiheessa.

## **Tavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset**

Tavoitteena on se, että monialaiset sosiaali- ja terveystalvet ovat asiakkaiden ja potilaiden hyödynnettävissä yhdellä yhteydenotolla. Tavoitteena on myös, että asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaava monialainen tuki toimii saumattomana kokonaisuutena. Tavoitteita mittaavissa indikaattoreissa ei näy muutosta.

Perhekeskustoiminta ja tehty maakunnallinen yhteistyö etenevät hyvin ja maakunnallinen näkökulma on osa kehittämistä. Monialainen tiimityön kehittäminen työikäisten palveluissa on lähdössä pilotointiin Kuopiossa ja yhteistyötä tehdään maakunnallisesti muiden kehittäjien kanssa. Ikäkeskuksen neuvonta ja -ohjaustyö on edennyt hyvin eteenpäin. Muissa tavoitteissa työskentely on kartoittavaa ja mallintavaa.

## **5. Kustannusten nousun hillitseminen**

### **5.1. Hankkeen tavoitteet ja prosessitavoitteet**

*Tavoitteet*

- Tuottavuus ja vaikuttavuus paranevat ja kustannusten kasvu heikkenee
- Nettokäyttömenot lähestyvät maan keskiarvoa ja tarveakiodut menot pysyvät alle maan keskiarvon

### **Arvioinnin mittarit/kriteerit**

- Perusterveydenhuollon avohoidon (pl. suun terveydenhoito) nettokäyttökustannukset, euroa / asukas, Sotkanet
- Erikoissairaanhoidon nettokäyttökustannukset, euroa / asukas, Sotkanet
- Ikääntyneiden laitoshoidon nettokäyttökustannukset, euroa / asukas, Sotkanet

## Tiedonkeruun ja arvioinnin menetelmät

- Kansalliset rekiseriaineistot (Sotkanet)

### 5.2. Lähtötilanteen arvioinnin tulokset

- Perusterveydenhuollon avohoidon (pl. suun terveydenhoito) nettokäyttökustannukset, 475 euroa / asukas 2019, Sotkanet
- Erikoissairaanhoidon nettokäyttökustannukset, 1551 euroa / asukas, Sotkanet
- Ikääntyneiden laitoshoidon nettokäyttökustannukset, 70,0 euroa / asukas, Sotkanet

### Lähtötilanteen seuranta syksy 2021

- Perusterveydenhuollon avohoidon (pl. suun terveydenhoito) nettokäyttökustannukset, 495,2 euroa / asukas 2020, Sotkanet
- Erikoissairaanhoidon nettokäyttökustannukset, 1616,4 euroa / asukas, 2020 Sotkanet
- Ikääntyneiden laitoshoidon nettokäyttökustannukset, 65,2 euroa / asukas, 2020 Sotkanet

### 5.3. Tavoitteiden seurannan ja arvioinnin tulokset

Tavoitteena on se, että tuottavuus ja vaikuttavuus paranevat ja kustannusten kasvu heikkenee, sekä se, että nettokäyttömenot lähestyvät maan keskiarvoa ja tarvevakioidut menot pysyvät alle maan keskiarvon.

Hyötytavoitteiden alla olevat kehittämistoimenpiteet ovat etenemässä. Tavoitteiden saavuttamisen suhteen merkittävä askel on käytännön pilottien käynnistyminen laajemmin ja arviointitiedon saaminen piloteista. Ikääntyneiden laitoshoidon nettokäyttökustannuksissa on tultu lähemmäs kansallista keskiarvoa. Muissa indikaattoreissa nettokäyttökustannukset ovat nousseet, mutta tämä noudattaa kansallista trendiä.

Kehittämistoimenpiteet ovat käynnistyneet hyötytavoitteittain. Tässä ei ole erillisiä prosessitavoitteita.

## 6. Täydennyshaun tavoitteissa ja seurannan mittareissa

Tähän kappaleeseen on listattu täydennyshaussa tavoitteiden seurantaan tarkoitetut mittarit. Ne tarkentuvat vuoden 2022 kevään arviointiraportissa, jossa raportoidaan uusien mittareiden lähtötilanne.

***Vahvistamalla palveluun ohjautumista, ennaltaehkäisevää työtä ja monialaista yhteistyötä tuen ja hoidon saatavuuden parantamiseksi sote-keskuksissa:***

**sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat pääsevät oikea-aikaisesti palvelujen piiriin ja palvelu kohdentuu tarkoituksen mukaisesti**

Tulosmittari:

- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärin kiireettömän käynnin odotusaika yli 7 pv hoidon tarpeen arvioinnista, % toteutuneista käynneistä 2020 Sotkanet
- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajakäyntien lukumäärän suhde lääkärikäyntien määrään, Sotkanet
- Hoitoon pääsyn parantuminen, 0-7 vrk:ssa hoidontarpeen arvioinnista, AvoHilmo
- Hoitoon pääsyn paraneminen, 0.7 vrk:ssa aikuisten mielenterveyspalveluissa /yksiköissä, AvoHilmo
- Asiakkaiden kokemus palvelusta, myönteinen asiakaskokemus, Sotkanet

**asiakkaiden tarve raskaisiin palveluihin vähenee ja erilliset käynnit sosiaali- ja terveyspalveluissa vähenevät?**

Tulosmittari:

- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäynnit / muut kuin lääkärikäynnit yhteensä, Sotkanet
- Aikuisten mielenterveyden avohoitokäynnit / 1000, 18-vuotta käyttäneistä, Sotkanet
- Psykiatrian laitoshoidon 25-64 -vuotiaat potilaat / 1000 vastaavan ikäistä, Sotkanet

**asiakkaiden pompottelu eri palveluiden ja tahojen välillä vähenee?**

Tulosmittari:

- Pompottelu terveyspalvelun/sosiaalipalvelun yhteydessä palvelupisteestä toiseen, %, Finsote

**paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palvelupolut ovat sujuvia ja palvelujen käyttö vähenee?**

Tulosmittari:

- Terveyskeskuksilääkärin vastaanotolla yli 10 kertaa vuodessa käyneet, %, Sotkanet
- Asiakkaan osallisuuden kokemus palvelun käyttäjänä (sote), Finsote (Sotkanet)

**monialaiset palvelut muodostavat asiakkaalle saumattoman kokonaisuuden?**

Tulosmittari:

- Koki palvelun sujuvaksi, %, sosiaalipalveluita käyttäneistä, Sotkanet
- Koki palvelun sujuvaksi, % terveyspalveluja käyttäneistä, Sotkanet

***Laajentamalla sähköistä asiointia ja digihoitopolkujen käyttöönottoa:***

**puretaan jonoja sosiaali- ja terveyskeskuksista?**

Tulosmittari:

- Hoitoon pääsyn parantuminen, 0-7 vrk:ssa hoidontarpeen arvioinnista, AvoHilmo

**lisätään sähköistä asiointia Pohjois-Savon alueella?**

Tulosmittari:

- Sähköiset asiointikäynnit, % perusterveydenhuollon avohoidon käynneistä, Sotkanet
- Asioinut sosiaali- ja terveyspalveluissa sähköisesti, % palveluja tarvinneista 20-64-vuotiaat, Sotkanet

***Vahvistamalla lasten ja nuorten mielenterveyden tuen ja varhaisen hoidon saatavuutta ja palveluun pääsyä:***

**lasten ja nuorten mielenterveyden tilanne kohennetaan ja palvelujärjestelmän kuormitus vähennetään**

Tulosmittarit

- Asioinut sosiaali- ja terveyspalveluissa sähköisesti, % palveluja tarvinneista 20-64-vuotiaat, Sotkanet
- Kasvatus ja perheneuvoloiden asiakkaat vuoden aikana, kunnan kustantamat palvelut, Sotkanet
- Asiakas saa sosiaalihuollon työntekijälle kiireettömän ajanvarausajan ajanvarauspyynnöstä, kysely hankkeille 2020, 2021, 2022, 2023
- Erikoissairaanhoidon avokäynnit, nuorisopsykiatria 13-17 -vuotiaat, Sotkanet
- Psykiatrian laitoshoidon lasten ja nuorten 3. ikäryhmässä, Sotkanet
- Hoitoon pääsyn ajat hyvinvointialueen kuntien perusterveydenhuollon mielenterveysyksiköissä, AvoHilmo
- Alueella peruspalveluna käytössä olevat nuorten mielenterveyshäiriöiden ennaltaehkäisyyn ja hoitoon sisältyvät psykososiaaliset menetelmät, kysely hankkeille 2020, 2021, 2022, 2023
- Perusterveydenhuollon 4. ja 5. luokkalaiset, 8. ja 9. luokkalaiset ja oppilaitokset, mielenterveys -indikaattorit, palvelut ja avunsaanti -indikaattorit, kouluterveyskysely

***Vahvistamalla lasten, nuorten ja perheiden ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen saatavuutta ja palveluun pääsyä:***

**vanhemmat saavat tarvitsemaansa tukea ja palvelujärjestelmän kuormitus vähennetään**

Tulosmittarit

- Lasten, nuorten ja perheiden kokemukset pompottelusta palvelusta toiseen lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, asiakaspalaute/kysely
- Lasten, nuorten ja perheiden kokemukset sujuvasta palvelukokemuksesta, asiakaspalaute/kysely
- Käytössä olevat perhekeskusmenetelmät kunnissa ja käyttömäärät, kysely perhekeskusverkostossa
- Korjaavien palvelujen tarpeen ehkäiseminen

***Vahvistamalla ikääntyvien hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja monialaisen kuntoutuksen toimintamallien käyttöön ottoa ottamalla käyttöön ja kotiin vietäviä palveluja:***

**sosiaali- ja terveydenhuollon ikääntyneet asiakkaat pääsevät oikea-aikaisesti palvelujen piiriin ja palvelu kohdentuu tarkoituksen mukaisesti?**

Tulosmittarit

- Päivystyskäynnit perusterveydenhuollossa, Sotkanet
- Perusterveydenhuollon vuodeosastopaikkojen hoitopäivien määrän laskeminen

**ikäntyneiden asiakkaiden tarve raskaisiin palveluihin vähenee ja erilliset käynnit sosiaali- ja terveyspalveluissa vähenevät.**

Tulosmittarit

- Vanhusten kotihoidon palveluja riittämättömästi saaneiden osuus, % tarvinneista, Finsote, Sotkanet
- Päivystyskäynnit perusterveydenhuollossa 75 -vuotta täyttäneillä
- Hankealueen kunnille on terveyskeskuksissa palliativinen konsultointipalvelu, XX% alueen terveyskeskuksissa.

***Vahvistamalla asiakasosallisuutta, osallisuustyökalujen ja osallisuusohjelman juurtumista sekä järjestöjen toiminnan ja palvelujen integroitumista asiakaslähtöisiin palvelupolkuihin:***

**lisätään asiakkaiden osallisuuden kokemusta ja tyytyväisyyttä palveluissa**

Tulosmittarit

- Asiakaskokemusta mittaavat indikaattorit (Sotkanet): myönteinen asiakaskokemus sosiaali- ja terveyspalveluissa (%)
- Osallisuuden kokemus palvelutapahtumassa (Finsote-tutkimus, Sotkanet)

**lisätään järjestöjen toimintaa ja palveluja osana sote-palvelupolkuja**

Tulosmittarit

- Järjestöjen kokemukset yhteistyöstä, Järjestökyselyt Pohjois-Savossa