

Dokumentin sisältö

- 1 Esittelijä ja valmistelijat
- 2 Valmistelu aikataulu
- 3 Nykytilan kuvaus
- 4 Päätösvaihtoehtojen vaikutusten tarkastelua
- 5 Päätösvaihtoehtojen vertailu
- 6 Yhteenveto ja johtopäätökset päätösvaihtoehtojen vertailusta
- 7 Päätösesitys
- 8 Päätöksen seuranta- ja arviointisuunnitelma
- 9 Päätösesityksen hyväksyjät

1 Esittelijä ja valmistelijat

Koko seuraava työryhmä osallistunut prosessin valmisteluun:

Asiakasraatien edustajat: Sanna Salmela, lapsi- ja perhepalvelut; Sari Pekkarinen, työikäiset, Riitta Huusko, ikääntyneet; varalla Mikael von Konow (ei kokouksissa)

Henkilöstöjärjestöjen edustajat: Toni Korkiala, pääluottamusmies/Tehy; Mervi Visti, luottamusmies/Juko;

Soiten hallitus/valtuusto: Anja Törmä, Sari Innanen, Tapio Pajunpää

Terveyden ja sairaanhoidon –toimialue: Lotta Seppinen, toimialuejohtaja, Terveyden ja sairaanhoidon palvelut; Pilvi Norrena, vastuualuejohtaja, vastaanottotoiminta Lesti- ja Perhonjokilaakso; Antti J. Saari, terveyskeskuslääkäri, vastaanottotoiminta Lesti- ja Perhonjokilaakso; Jukka Aro, palvelualuejohtaja, vastaanottopalvelut; Nico Jäväjä, va osastonhoitaja/vastuualuejohtaja, vastaanottotoiminta Kokkola ja Kruunupyy; Kai Luomala, osastonhoitaja, vastaanottotoiminta Lesti- ja Perhonjokilaakso; Taru Tuomivaara, osastonhoitaja, vastaanottotoiminta Lesti- ja Perhonjokilaakso

Vastaanottojen henkilöstöstä 3 edustajaa (1 Lesti- ja 1 Perhonjokilaaksosta, 1 Kokkolasta): Marja Tiala, sairaanhoitaja, vastaanottotoiminta Lestijokilaakso ja Perhonjokilaakso; Markku Vähähyyppä, terveyskeskuslääkäri, vastaanottotoiminta Kokkola ja Kruunupyy

Aikuisten sosiaalipalvelut: Ritva Jämsä, toimialuejohtaja, Hoito ja hoiva; Marja Paananen, palvelualuejohtaja; Magdalena Snellman, johtava sosiaalityöntekijä, vastuualuejohtaja; Minna Niemistö, johtava sosiaalityöntekijä Lesti- ja Perhonjokilaakso; Sanna Bask, terveys- ja sosiaalipäivystys

Kuntoutus/Soite: Katja Tuliniemi, palvelualuejohtaja, fysioterapia ja krooninen kipu; Marjo Puutio, fysioterapeutti, aikuisten/työikäisten kuntoutus

Perhekeskuspalvelut/Soite: Minna Lönnbäck, palvelualuejohtaja; Maarit Biskop, johtava sosiaalityöntekijä

Mielenterveys- ja päihdepalvelut/Soite: Nina Wikström, palvelualuejohtaja, mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut; Meri Mikkola, sairaanhoitaja, aikuispsykiatrian avohoito

Soite 2.0 -hankkeet: Eija Kellokoski-Kari, hankejohtaja, muutosjohtaja

Osallisuus- ja kehittämisen tuki: Jussi Salminen, osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö, Tuija Tuorila, hyvinvointikoordinaattori

Hyödynnetty myös seuraavien Soiten muiden asiantuntijoiden osaamista: Heidi Luomala, projektipäällikkö Soite 2.0 - Rakenneuudistus -hanke ja Merja Kangasharju, kehittäjäkoordinaattori Soite 2.0 sote-keskus -hanke

Työryhmän nimeämät esittelijät: Antti J. Saari, Lotta Seppinen ja Tuija Tuorila

2 Valmisteluaikataulu

Keväällä 2021 päätettiin laatia vaikutusten ennakkoarvointi moniammatillisten vastaanottopalvelujen kehittämistyön tueksi. Jo keväällä linjattiin, että sen tulee olla valmis 31.10.2021 mennessä.

Valmistelu on toteutettu seuraavasti:

Suunnittelukokous 3.5.2021: [20210503_muistio_moniammatillisten_vastaanottopalvelujen_EVAn_suunnittelukokous.pdf](#) Liite 1. Evataan yhdessä [web.pdf](#)

EVA-työryhmän kokoukset

1. Kokous 31.5.2021 [20210531_muistio_EVA.pdf liite1_vastaanotot_eva_310521.pdf](#)
2. Kokous 18.8.2021 [20210818_muistio_EVA.pdf Liite 1. 20210531_muistio_EVA.pdf Liite 2. 20210818_kooste_kirjauksista.pdf Liite 3. Monialainen yhteistyö - koulutus Soitelaiset.pdf](#)
3. Kokous 30.8.2021 [20210830_muistio_EVA.pdf liite1_20210818_muistio_EVA.pdf Liite2. kaavio_toimintamallista_2021.pdf liite3_kirjaamispohja.pdf liite4_kooste_9.9.2021.pdf](#)
4. Kokous 10.9.2021 [0210910_muistio_EVA.pdf liite1_20210830_muistio_EVA.pdf liite2_kooste_9.9.2021.pdf liite3_Lapsiperheiden palveluohjaus_minna_lönnbäck.pdf liite4_Monialainen yhteistyö_sote-keskuksessa EVA_marja_paananen.pdf liite5_Kuntoutus EVA_katja_tuliniemi.pdf](#)
5. Kokous 23.9.2021 [20210923_muistio_EVA.pdf liite1_0210910_muistio_EVA.pdf liite2_kooste_20210923.pdf](#)
6. Kokous 4.10.2021 [20211004_muistio_EVA.pdf liite1_20210923_muistio_EVA.pdf liite2_20211004_EVA-prosessi_heidi_luomala.pdf liite3_esitys_EVA-työryhmä_29.9.2021_m_kangasharju.pdf liite4_kooste_EVA_20210923.pdf](#)
7. Kokous 25.10.2021 [20211025_muistio_EVA.pdf liite1_20211004_muistio_EVA.pdf liite2_moniammatillisten_vastaanottopalvelujen_tuottaminen_analysoitu_perusraportti.pdf liite3_moniammatillisten_vastaanottopalvelujen_tuottamisen_vaikutusten_ennakkoarviointi.pdf](#)

EVA-arviointia laatinut työryhmä määritteli, että tässä moniammatillisten vastaanottopalvelujen kehittämistyön tueksi toteutettavassa arviointiprosessissa tarkastellaan kehittämistä seuraaviin keskeisiin teemakokonaisuuksiin keskittymällä:

Teemakokonaisuus I: Palvelut yhdellä yhteydenotolla ja Tukena eri alojen ammattilaiset

Teemakokonaisuus II: Digitaaliset asiointipalvelut (sis. mobiilipalvelut ja kotiin saatavat palvelut).

Teemakokonaisuuksiin pureuduttiin monialaisissa pienryhmissä asioita ohjatusti käsitellen.

Pienryhmien keskustelujen tulokset on kirjattu Päätösvaihtoehtojen vaikutusten tarkastelu -osioon eri näkökulmittain ja vaikutuksia arvioiden.

Tämän vaikutusten ennakkoarvioinnin tarkoituksena on saada tarkempia näkökulmia, millaisia muutoksia ja vaikutuksia teemakokonaisuuksiin liittyy ja mitä tulee

jatkokehittämisessä ottaa huomioon. Moniammatillisten vastaanottojen kehittäminen on tärkeää, mutta myös sosiaalihuollon palvelujen yhteennivominen ja tuominen sote-keskuksiin. Tämä on iso muutos ja edellyttää toisen työn tuntemista ja yhteisiä, integroituja toimintamalleja.

3 Nykytilan kuvaus

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite vastaa Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä. 1.1.2023 lukien palvelut Keski-Pohjanmaan väestölle järjestää Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue. Hyvinvointialueen tulee järjestää ja hoitaa sille säädetyt läkisääteiset tehtävät: sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa on määritelty seuraavat tavoitteet hyvinvointialueen sote-palvelujen kehittämiselle:

1. *"Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen*
2. *Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakkoivaan työhön*
3. *Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen*
4. *Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen*

5 Kustannusten nousun hillitseminen" <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma1>"

Kehittämistyötä tehdään parhaillaan Soiteissa mm. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman mukaisissa Soite 2.0 sote-keskus- ja KP -Työkyky -hankkeissa, Monialainen lastensuojelu Pohjois-Suomessa 2020-2022 ja MEIDÄN MIELESSÄ -hankkeissa sekä Soite 2.0 -Rakenneuudistus-hankkeessa.

Soiten (2.0 ja 2.1) sote-keskus -hankkeessa kehitetään sotepalveluja a) uudistamalla sote-vastaanottoja, b) vahvistamalla ennakkoivia ja ehkäiseviä palveluja sekä c) edistämällä toimintakulttuurin muutosta (kehittämällä osaamista, kokemusosaamisen monipuolista hyödyntämistä ja toimintakulttuurin muutosta tukevalla tiedolla johtamisella). Kehittämistyö edellyttää mm. toimivien käytäntöjen kehittämistä ja sopimista, palvelujen yhteensovittamista ja saatavuuden kehittämistä. Palveluja on sovittettava eri palveluista koostuviksi ehjiksi palveluketjuiksi, joissa eri sote-alan ammattilaisten yhteistyön merkitys korostuu.

Terveydenhuollon palveluissa kehitetään suun terveydenhuollon palvelujen saatavuutta sekä lisätään digitaalisia ja ennakkoivia palveluja. Vastaanotto toimintaa uudistetaan parhaillaan Soiten terveysasemilla moniammatillisen tiimimallin mukaiseksi ja rakennetaan digitaalinen palvelupaletti ja otetaan käyttöön hoidon tarpeen arvioinnin työkalu. Monialaisen kuntoutuksen kehittämiskokonaisuuden tavoitteena on luoda toimivat käytännöt eri kuntoutuksen lajeihin ja parantaa niiden saatavuutta ja yhteensovittamista perustason sote-palveluissa. OYS psykiatrian tuella kehitetään kaikkia ikäluokkia koskevien psykososiaalisten menetelmien osaamista ja otetaan käyttöön vaikuttaviksi todettuja menetelmiä. Sosiaalihuollon palveluissa kehitetään mm. sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen saatavuutta. Perhekeskuspalveluja kehitetään palvelutarjontaa monipuolistamalla. Elintapavalmennusta kehitetään mm. mallintamalla palveluketjuja, kokoamalla palvelutarjotinta ja verkkopohjaista elintapavalmennus -koulutusta pilotoimalla. Palveluketjujen uudistamiseksi tarvitaan osaamisen kehittämistä, uudenlaista toimintakulttuuria ja sitä tukevaa tiedolla johtamista. Lisäksi päivitetään ja otetaan käyttöön paljon palveluja tarvitsevien monipalvelu-prosessi. Edellä kuvatut kehittämistoimenpiteet edellyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työnjaon ja tehtäväsisältöjen selkiyttämistä ja sovittamista moniammatilliseen tiimityöhön ja integroituihin prosesseihin.

Yksi Soiten keskeisimmistä tavoitteista on päästä toiminnan ja talouden osalta kuntien kantokyvyn kestäviin rakenteisiin. Digitaaliset palvelut ovat jatkossa entistä merkittävämpi osa Soiten palvelutuotantoa ja osassa palveluista ensisijainen palvelukanava. Digi- ja etäpalveluja pyritään kehittämään niin houkutteleviksi, että asiakas, joka niitä voi käyttää, valitsee mielellään joustavan digi- tai etäpalvelun.

4 Päätösvaihtoehtojen vaikutusten tarkastelua

Vaihtoehto	Kuvaus
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen moniammatillisesti tuotettavat vastaanottopalvelut Teemakokonaisuus I: 'Palvelut yhdellä yhteydenotolla' ja 'Tukena eri alojen ammattilaiset'	
Teemakokonaisuus II: 'Digitaaliset asiointipalvelut (sis. mobiilipalvelut ja kotiin saatavat palvelut)'	

5 Päätösvaihtoehtojen vertailu

Vaikutuskohde	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen moniammatillisesti tuotettavat vastaanottopalvelut Teemakokonaisuus I: 'Palvelut yhdellä yhteydenotolla' ja 'Tukena eri alojen ammattilaiset'	Teemakokonaisuus II: 'Digitaaliset asiointipalvelut (sis. mobiilipalvelut ja kotiin saatavat palvelut)'
Kuntalainen		
Terveys ja hyvinvointi		
Lyhyt aikaväli	2	1
Pitkä aikaväli	3	2
Kuvaus	- Tuottaa kokonaisvaltaista terveyshyötyä ja hyvinvointia. Puhelimessa hoidontarpeen arviota tekevän tulee olla todella ammattitaitoinen koordinoimaan palvelua. Hänellä on tarpeen olla kattava koulutus hoidon/palvelutarpeen arvioon. Hyvä palvelujärjestelmän ja eri palvelujen tuntemus tärkeää. - Jos kuntalainen saa yhdellä yhteydenotolla ja mahdollisimman kokonaisvaltaisesti tarkasteltuna asiansa hoidettua, asiat eivät pitkity. Joissakin asioissa yhteydenottokynnys voisi madaltuakin, tämä voi lyhyellä aikavälillä lisätä palvelujen kysyntää, mutta pitkällä aikavälillä parantaa hoidon tuloksia. - Optimaalisen terveyden huolehtiminen ja suhteuttaminen elämään. Pyrkimys parhaaseen mahdolliseen optimaaliseen terveydestä huolehtimiseen potilaan elämään suhteutettuna. Terveydellisiin ongelmiin vaikuttaminen. - Hoidontarpeen arvioinnin jälkeen asiakas siirretään niille ammattilaisille, jotka pystyvät asiaa hoitamaan - Asiakas ei ainoa	- Tällä hetkellä nykyisillä digipalveluilla ei lisätä hyvinvointia. Tavoite on, että digipalvelut kehittyvät ja pitkällä aikavälillä saavutetaan positiivisia vaikutuksia. Se helpottaa asiakkaan yhteydenottoa - Pitkämatalaisille aiheutuu hyötyä - Ne, jotka pystyvät käyttää digi palveluja, pääsevät nopeasti palvelujen piiriin, ja muille jää enemmän aikaa - Ns. yksinkertaiset asiat on kätevämpi hoitaa digikautta. - Tällä hetkellä digiprosessimme eivät ole loppuun asti hiotut. Prosessi kuitenkin kehittyy koko ajan. - Kasvokkaat tapaamiset edelleen tärkeitä. - Saamme parannettua digipalveluilla palveluiden saavutettavuutta. Digipalvelun helppous voi madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä ja tällä on positiivinen vaikutus kuntalaisten terveyteen ja hyvinvointiin. - Mahdollistaa varhaisen tuen ja ennaltaehkäisevän työskentelyn osaltaan. Jos saisi

	maksava asiakas, sillä myös kotikunta maksaa. Missä menee raja, mitä kaikkia kokeita tarvitsee ottaa vai otetaanko kaikki minkä asiakas haluaa? - Sosiaalipuoli on todella merkittävä osa terveyttä ja hyvinvointia - Korona on tuonut paljon huolia, murheita ja yksinäisyyttä, yhteydenottojen määrä on lisääntynyt valtavasti. Voidaanko kaikkeen vastata palveluilla, kun niin monien tilanne kärjistynyt? - Uudistuksella parannetaan terveyttä ja hyvinvointia. Tarpeen huomioida terveyskasvatuksellinen näkökulma (esim. kouluterveydenhuolto, hammashuolto yms. kehittynyt sen vuoksi jatkuvasti) - Kun palvelut yhdellä yhteydenotolla, saadaan hoidettua samalla monta asiaa ja pitkällä aikavälillä tuloksia. Mahdollisuus näin päästä ennaltaehkäisevään työhön käsiksi ja mennä ”pinnan alle”. - Tulee kehittää puheeksiottoja ja matalan kynnyksen palveluita -> tätä kautta palvelut helposti saataville - Tarvitaan asennemuutosta, että "ei ole enää häpeä saada apua"	moniammatillisen avun yhdellä yhteydenotolla moniammatillisen mallin avulla olisi hyvä. - Saavutettavuus paranee paljon. - Herättää luottamusta, kun yhteyden voi saada vuorokauden ajasta riippumatta silloin, kun avun tarve herää. Myös vaikuttavuus paranee.
Yhdenvertaisuus		
Lyhyt aikaväli	2	2
Pitkä aikaväli	3	3
Kuvaus	- Palvelun saanti ei jää kiinni siitä, osaatko ottaa yhteyttä juurii oikeaan paikkaan. - Etäisyydet eivät ole esteenä, kun eri asiakasryhmillä on yhdenvertaiset mahdollisuudet yhteydenottoon. - Kieliryhmät huomioitu. Nopeat tulkkipalvelut saatavilla. - Turvataan hyvät puhelinpalvelut, saa yhteyden muutoinkin sähköisesti - Kuntalaisten kyky hakeutua parhaiten auttavan tahon avun piiriin	- Palvelut ovat kaikkien saatavilla, riippumatta missä asuu. Ne asukkaat, joilla ei ole digiosaamista tai mahdollisuutta käyttää digipalveluita, eivät niistä hyödy. On kuitenkin huolehdittava kaikkien palveluista. - Digipalvelut eivät ole sidottuja aikaan ja paikkaan. - Ennakkoasenteet eivät vaikuta digipalveluun? Palvelu on kasvottomampaa ja laatu ei

vaihtelee, joten yhdenvertaisuus kohenee heikommassa asemassa olevien aseman parantuessa. Toisaalta myös he, joiden on helppo hakea palvelua, saavat sitä jatkossakin helposti. - Yhdenvertaisuus on itsestään selvää meidän kulttuurissa - Maantieteellinen ero (maaseutu-kaupunki) - Onko mahdollista ”pakko liikuttaa” henkilöstöä reuna-alueille? Reuna-alueilla asiakkaila on pelkoa, onko pakko muuttaa palveluiden perässä muualle, vai onko palveluja mahdollista saada myös reuna-alueille. - Onko digipalveluin saatu esim. lääkäripalvelu yhtä hyvää kuin paikan päällä käynti? - Onko tehtävienjakoa kehittämällä mahdollisuus turvata palveluiden saatavuutta? - Leikkausjonoissa priorisointi (työikäinen vs eläkeläinen) kuntalaiselle asia on aina yhtä tärkeä iästä riippumatta, itsensä haluaa aina saada heti hoidettua - Alueellisen yhdenvertaisuuden parantaminen tärkeää. Palvelut voitava saavuttaa yhtä helposti kaikkialta. - Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden yhdenvertainen kohtelu, kun luukuttaminen vähenee ja tiimi tulee tueksi. - Palvelua omalla äidinkielellä - Kehitysvammaisille, ikäihmisille parempaa palvelua - Tulee paremmin ymmärretyksi, kun oma yhteyshenkilö, joka koordinoi hoitoa ja hoidon tarpeen arviointia

vaihtelee? - Miten toteutetaan alaikäisten, joilla ei pankkitunnuksia käytössä, eivätkä vanhemmat voi heidän puolestaan käyttää Kantaa (esim. Korona-todistukset) palvelut? Myös ne henkilöt, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia tai ei ole mahdollisuutta saada niitä, jäävät ilman vahvaa tunnistautumista vaativia palveluita. - Digipalvelujen käyttäjät yhdenvertaisia koko Soiten alueella. Digipalvelut luovat eräällä tavalla yhdenvertaisuutta. He, jotka eivät jostain syystä voi käyttää digipalveluita, on tärkeä ottaa huomioon. - Asiakkaita ei voida ”pakottaa” käyttämään digitaalisia palveluita. - Prosessi tulee saada toimimaan loppuun saakka. - Alueellinen yhdenvertaisuus lisääntyy merkittävästi ja alue/paikkakunta menettää merkityksensä suhteessa palvelun saavutettavuuteen. - Muita palveluja ei poisteta, joten palveluja voi käyttää, vaikkei ole mahdollista käyttää digipalveluita. Kun osa asiakkaista siirtyy kevyempiin palveluihin, resursseja vapautuu asiakkaille, jotka eivät voi digipalveluiden kautta asioida. - Tärkeä tunnistaa ne asiakkaat, jotka hyötyvät digipalveluista ja kokevat ne hyväksi kanavaksi olla palveluiden piirissä. - Voi olla toisen palvelun rinnalla tai tukena. Voi olla myös lyhytkestoinen palvelu esim. tarkistetaan tilanne, eteneekö hoito/palvelu, kuten suunniteltu. Esim. kotihoidossa tietty määrä käynneistä voidaan tehdä etänä. Luo asiakkaalle turvallisuutta. - Pitää arvottaa samalle tasolle muiden kanavien kanssa, ettei digin kautta saa parempaa

		palvelua. - Yhdenvertaisuus yhteydenpitokanavasta huolimatta. Pädit esim. etäjumppaan, voidaan saavuttaa isompi joukko palvelun piiriin. Saadaan toimintaan mukaan ihmisiä, jotka eivät muutoin tulisi palvelun piiriin mutta osallistuvat mielellään kotoa käsin.
Sukupuolten tasa-arvo		
Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	2	1
Kuvaus	- Sukupuoli ei määrittele asemaa palveluissa. - Henkilöstössä tarpeen olla eri sukupuolia - Miehillä arvioidaan olevan enemmän vaikuttavuuteen nähden myöhäisiä yhteydenottoja palveluiden piiriin, joten terveyspalveluiden vaikutus voi siten heillä kohentua. - Hoidon/palvelun sattumanvaraisuus vähenee, kun kaikkia kohdataan samalla tavalla. - Kaikenlaista erilaisuutta hyväksytään entistä suvaitsevaisemmin	- Lisääkö sukupuolten tasa-arvoa? Saavutetaanko miehiä paremmin etäpalveluiden kautta? Vai, onko enemmän ikäkysymys? - Lähtökohdat osaamisen kehittämiseen ja osallistumiseen liittyen samat. Oma mielenkiinto paljon vaikuttaa, haluaako asioida digitaalisesti ja se on sukupuolesta riippumatonta.
Työllisyys ja työelämä		
Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	3	2
Kuvaus	- Pitkällä aikavälillä vaikuttaa positiivisesti kansalaisten työkykyyn ja työssä pysymiseen - Myös lyhyellä aikavälillä vaikuttaa siihen, ettei tarvitse olla poissa työstä, kun samalla käynnillä hoituu usea vaiva - Työnantajalle myös hyötyä poissaolojen vähentymisen kautta - Saadaan työkyvyttömistä työkykyisiä, mahdollisesti myös	- Työssäkäyvien työstä poissaolot vähenevät - Vaikuttaa toimenkuviin. - Ei ole näkyvissä, että henkilökuntaa vähennettäisiin tämän takia, mutta valmistaudutaan huoltosuhteen muutokseen. - Työelämän ja omien asioiden hoitamisen yhteensovittaminen helpottuu - Etätyön

	pitkäaikaisesti työkyvyttömistä - Potilaan hoidossa ja kuntoutuksessa langat ”yksissä käsissä” - Tärkeä, että yhteydenottotapa on helppo ja joustava, eikä tarvitse pitkään jonottaa saadakseen yhteyden. Esim. työssä ollessa rajallinen mahdollisuus käyttää aikaa palveluun hakeutumiseen. - Asiakas saa yhdellä yhteydenotolla tarpeenmukaisen palvelun ja mikäli tarpeen ammattilainen koottua moniammatillisen verkoston. Eri ammattiryhmien työ asiakkaan tilanteessa tarkoituksenmukainen. - Takaisin soitto, ettei aikaa kulu jonottamiseen. - Työelämän ulkopuolella olevilla voi olla monenlaista palvelutarvetta ja palveluiden alikäyttöä. - Apua ja tietoa oltava saatavilla eri palveluista ja etuuksista tilanteen mukaan. - Kuntalainen voi ottaa yhteyttä yhteen kanavaan mutta jos tarve monialaiseen arviointiin/palveluun ammatillisilla kanavat konsultoitin ja prosessi monialaiseen palvelutarvearvioon. - Työssä olevat, joilla työpaikka ja työterveyshuolto pitkän matkan päässä. Toiveena palvelun saanti tarvittaessa omalla paikkakunnalla terveyskeskuksessa. - Kuka koordinoi työterveyshuollosta tulevien läheteiden/keskeneräisten asioiden jatkuvuutta omassa terveyskeskuksessa?	mahdollisuudet paranevat, voit tehdä töitä enemmän joustavasti, paikasta riippumatta - Edistää työllisyyttä, palveluiden käyttäminen sujuvampaa työajasta riippumatta. Digitaalisten alustojen käyttämisessä opitaan esim. nuoret luontevasti digitaalisen asioinnin ja saavat työelämässäänkin tarvittavia taitoja arjessa. - Tuo työntekijöille uudenlaista tapaa työskennellä. Tuo joustoa esim. voi olla ettei tarvitse perua aikaa voi hoitaa asian Omapalvelun kautta, jos muu tapa ei onnistu. - Voi olla myös työntekijälle haastavaa, jos on paljon erilaisia digitaalisia kanavia, joita hallita. Voivatko kuormittaa liikaa? Organisaation tunnistettava tämä ja käytön oltava hallittua ja riittävä tuki saatavilla. Käyttöön vain hyödyllisiä ja tarpeellisia välineitä.
Tietoyhteiskuntataidot		
Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	2	2
Kuvaus	- Tällä hetkellä Soiten nettisivut toimivat huonosti, vain hyvät sähköiset taidot omaavat selviytyvät niistä. Niiden tulisi olla helppokäyttöiset eri asiakasryhmille.	- Taidot käyttää digipalveluja paranevat, kun sähköisten palvelujen määrä lisääntyy - Tulee edellyttämään perus tietoyhteiskuntataitoja ja

	Miten ne saataisiin toimimaan ja tukemaan sähköistä asiointia paremmin? - Huolimatta siitä, että sähköiset palvelut toimivat, tarvitaan myös läsnäpalveluita - Kaikilla tietoyhteiskuntataidot eivät ole riittävät, tarvitaan yksinkertaisia yhteydenottokanavia - Asiakkaan oman näkemyksen esiin tuleminen tärkeää - Omaolon käytön laajentaminen koko Soiten yli organisaatorajojen ja henkilöstön, jos kerran käytössä (riittävä käyttökoulutus ja riittävä henkilöstöresurssi käyttämään palvelua) - Järjestelmien tulee tukea toimintaa eikä vaikeuttaa toimintaa Soite appi tärkeä saada toimimaan - Digitaidoissa ja myös välineissä voi olla kuntalaisilla puutteita - Opastetaan tarvittaessa ”kädestä pitäen” - Tulee olla erilaisia tapoja asioida palveluissa erilaisia tilanteita varten (voi olla esim. ettei ole puheaikaa, pankkitunnuksia) - Digitaaliset palvelut tulisi olla selkeitä esim. mikä on OmaKanta ja Omahoidon viestit. Digitaaliset palvelut hajonneet moneen järjestelmään. - Terveystietojen huollon asiakastiedot saatavilla Kanta arkistosta tulevaisuudessa myös sosiaalihuollon osalta. Miten tuki tämän kanavan hyödyntämiseen? Palveleeko sähköinen arkisto myös muita ammattilaisia tulevaisuudessa kuin so ja te?	mahdollisuutta niiden vahvistamiseen - Digitaalisten palveluiden tulee olla mahdollisimman helposti käytettäviä. - Kyky käyttää ja etsiä/hakea/tuottaa tietoja paranee digitaalisten asiointipalveluiden myötä. - Osaamisen tukeminen digitaadoissa, jotta se lisääntyy ja paranee. Tarvitaan jatkuvaa tukea, tietoa ja koulutusta. Vertaiskouluttaja malli on ikäihmisten palveluissa koettu hyväksi. Vertaiset puhuvat ”samaa kieltä.” - Digipalvelut myös kehittyvät koko ajan. Voi kuitenkin olla, että kaikilla ei ole mahdollista saavuttaa tarvittavia digitaitoja tai voi myös menettää taidot. - On oltava mahdollisuus tulla palveluiden piiriin muillakin kuin tietoyhteiskuntataidoilla. Vaikka osaisikin käyttää esim. sähköistä ajanvarausta, mielellään asiakkaat varaavat ajan kasvokkain henkilökohtaiseen palveluun.
Turvallisuus ml. tietoturva		
Lyhyt aikaväli	1	0
Pitkä aikaväli	2	1
Kuvaus	- Sote- ja terveystietojen huollon palvelut eivät keskustele toisensa kanssa - Ammattilaisista ei tiedä kuka	- Yleinen maailmankuva heijastuu, tietomurron vaara/riski on aina olemassa. Varautumisen

hoitaa mitäkin tehtävää (tekijältä puuttuu ”kasvot”) - Kun tietoa on riittävästi käytettävissä se lisää potilasturvallisuutta ja asiakkaan palvelun laatua. - Mikä on riittävä määrä tietoa, vaihdetaan asian kannalta tarpeellinen tieto. - Kun esim. Kantaa päivitetään ei pääse arkistoon katsomaan tietoja. Säilyykö lukukantana päivityksissä? - Mitä, jos sähköt katkeaa varautumissuunnitelma tärkeä, onko kunnossa? - Vartija isoissa yksiköissä - Turvallisuuteen pitää panostaa - Terveyspalvelut ovat yksi iso osa ihmisten turvallisuutta

tähän tulee olla vahva. Kuntalaisen tulee pystyä luottamaan sähköisiin palveluihin ja niiden turvallisuuteen. - Ohjelmistoille ja välineille tulee vaatimuksia siitä, että niiden tulee olla tarpeeksi helppokäyttöisiä ja turvallisia. Enemmän selkokielistä käyttömahdollisuutta. - Soiten ei tule tarjota missään tapauksessa sellaisia palveluita, mitkä sisältävät tietoturvariskiä. Nuoret ja lapset käyttää paljon watsuppia ja tämä ei ole tietoturallinen kanava. Onko asiakkailla tiedossa mahdolliset tietoturvariskit tähän liittyen? Haastaa ammattilaisia ohjaamaan asiakkaat turvallisten alustojen piiriin. - Henkilöstöllä tulee olla ymmärrys tietoturvariskeistä ja yleensä tietoturva-asioista. - Digipalveluiden käyttö vähentää riskiä sairastua infektioille, kun voidaan hoitaa asiat etänä. - Henkilöstön työturvallisuus paranee etäpalveluiden myötä. - Tietoturva paranee, tunnistautumisen vahvaa digipalveluissa esim luokkuasioinnissa suuri riski, että sivullisetkin kuulevat asioita. - Puhututtaa esim. Vastaamo esimerkki, kuinka turvallista on käyttää digipalveluita. - Osaamisen kehittämisessä ja kouluttamisessa tärkeä tuoda esille tietoturvaan liittyvät asiat. Varmistetaan, että palveluissa käytettävät digikanavat ovat luotettavia. - Tärkeä tuoda esille käyttäjille tietoturvallisuus, luoda luottamusta antaa tietoa. - Muistettava miten varmistetaan Palveluntuottajien osalta tietoturvallisuuden toteutuminen. Sopimuksissa esillä tietoruvaa-asiat. Tietoisuus jatkuvasta

tietoturvauhasta ja niihin varautuminen.		
Palvelujen ja sosiaaliturvan taso, kattavuus ja saatavuus myös kunnan eri alueilla ja kielillä		
Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	3	2
Kuvaus	- Ihmisarvo, ihan lukutaito - Yhdenvertaisuus - Nopea hoitoon/palveluun pääsy eri potilas/asiakasryhmille	- Digi-palvelu voisi toimia ”etsivänä” palveluna niille, jotka muutoin eivät hakeudu palveluihin - Mikäli saamme moniammatilliset tiimit heille, jotka tarvitsevat fyysisesti palvelua. Tämä estää syrjäytymistä ja lisää yhteiskunnan tasa-arvoisuutta. - Hyvät kaksikieliset digipalvelut lisäävät kaksikielisten palveluiden saatavuutta ja vähentävät haavoittuvuutta. - Palvelun kattavuus ja saatavuus paranee. - Palvelua voidaan tuottaa ainakin virallisilla hallintokielillä, mutta näin ei välttämättä tavoiteta kaikkia vähemmistökielten edustajia. Kielelliset näkökulmat voidaan kuitenkin paremmin huomioida, kun fyysinen sijainti ei ole rajoittava tekijä esim. tulkkauspalvelut mahdollista järjestää etänä. - Turvataan maakunnan eri alueille palvelut. Parantaa kattavuutta ja saatavuutta.
Ympäristö		
Ihmisten elinolot, terveys ja viihtyvyys		
Lyhyt aikaväli	1	1

Pitkä aikaväli	2 - Kun palveluketjussa mukana eri alojen ammattilaiset ihmisen elinympäristö ja perhetilanne tulee paremmin huomioituksi ja kartoitetuksi. Edellyttää mahdollisuutta mennä lähelle ihmistä ja tehdä esim. kotikäyntejä. - Miten ympäristö/ihmiset tunnistaa avun tarvitsijan ja miten viedä eteenpäin tiedoksi avuntarve. Esim. Etsivä nuorisotyö etsivä vanhustyö? Kuntalaisilla oltava tieto, mihin ja miten voi ottaa yhteyttä, kun huoli läheisestä, naapurista ym. - Moniammatillisen tiimin hoidossa on paremmin mahdollista vaikuttaa asuinoloihin ja reagoida työkyvyttömyyden uhkaan, samoin myös sosiaalisen ympäristön ja perheen huomioiminen on paremmin mahdollista. Ikääntyneen vanhemman tai oireilevan lapsen vaikutukset saadaan paremmin huomioitua. - Tiimityön kautta asunnottomien tilanne kartoitetaan/voi parantua/asumisvalmiudet voivat lisääntyä - Osastohoitojaksot vähenevät	2 - Kuntalainen voi asua kaukana keskuksista ja hoitaa asioita verkossa. Tämä lisää viihtyvyyttä ja antaa aikaa muuhun. (esim. kuntoiluun). - Antaa lisää valinnanmahdollisuuksia, asiointi on paikasta riippumatonta. Voi mahdollistaa ihmisen elinympäristön kartoittamisen esim. Videovisitin avulla, kun äänen lisäksi kuva käytössä. - Kotoa käsin asiointi voi tuoda myös turvallisuuden ja tasavertaisuuden tunnetta. - Ihminen voi antaa tietoa terveydestään ja tilanteestaan kattavasti jo etukäteen esim. Omaolossa.
Maaperä, luonnon monimuotoisuus, ilmasto	0 1 - Kun palvelut saa yhdellä yhteydenotolla ei tarvitse ajaa moneen paikkaan. Asiakkaat voivat asua missä haluavat, eikä tarvitse muuttaa palveluiden perässä. Maaseutu pysyy asuttuna. Luonto tuo hyvinvointia ja mahdollistaa erilaista	1 2 - Digitaalisten palvelujen avulla liikkuminen vähenee ja autoilusta aiheutuvat päästöt vähenevät.

toimintaa. - Jos palvelun saanti ei vaadi (toistuvia) asiointeja toimipisteessä, säästyy polttoainetta ja sitä kautta ympäristön saastuminen vähenee. - Millaiset ilmastopakolaisuuden vaikutukset tulevaisuudessa? - Kun palvelut yhdellä yhteydenotolla, käyntejä vähemmän, joten ilmastovaikutus positiivinen		
Maisema, kaupunkikuva, kulttuuriperintö		
Lyhyt aikaväli	0	1
Pitkä aikaväli	1	2
Kuvaus	- Terveyskeskus, terveysasema ja sosiaalitoimisto ovat tärkeä osa kuntamaisemaa ja kunnan palveluja. - Kodittomien asioiden kokonaisvaltainen hoito näkyy positiivisesti myös kaupunkikuvassa ja se mahdollistuu vain moniammatillisessa kontekstissa - Maahanmuuton lisääntymisen myötä tulee muutoksia, kaupunkikuvaan viihtyisyyttä ja hyvää mieltä. Tällä vaikutusta myös työntekijöihin, asiakkaisiin ja kaikkiin kuntalaisiin - Huonompi maineisimpia asuinalueita pyritään välttämään - Kun uusi laitos (esim. vanhainkoti, päihdepalvelut) tulee asuinalueelle niin alueen asukkailla menee hetki ennen kuin tottuvat tilanteeseen - Positiivinen kuva, kun peruspalvelut toimivat ja imago on hyvä - Asutus pysyy Suomessa tasaisena, koska ei ole pakko muuttaa työn perässä kasvukeskuksiin, kun etätöiden mahdollisuudet lisääntyvät - Toimivilla digipalveluilla positiivinen vaikutus alueen imagoon - Moninaiset tavat asioida muokkaavat myös kulttuuriperintöä. Esimerkiksi paperiset reseptit ja labralähetteet ovat jääneet lähes historiaan.	
Organisaatio ja henkilöstö		
Organisaation keskinäiset toimivaltamuutokset		
Lyhyt aikaväli	1	0

Pitkä aikaväli Kuvaus	2 - Työntekijöiden väliset monialaisen verkoston koollekutsumiset ja konsultaatiot lisääntyvät - Hoidollisten ratkaisujen painopiste siirtyy lähemmäs palveluiden asiakasrajapintaa ja siten haastaa päivittäisen lähijohtamisen, aluksi voi olla kipuilua muutoksen kanssa - Vahvistaa yhteistyötä, mutta ei nähdä toimivaltamuutoksia - Henkilöstön näkökulmasta hienot käsitteet avattava konkreettisiksi, jotta voidaan lähteä miettimään käytännön muutoksia ja toimintatapoja. Monialaisen yhteistyön lainsäädännöllinen perusta, kirjaamiskäytännöt. Tehdään prosessit mahdollisimman sujuvaksi. - Henkilöstön näkökulmasta yhden yhteydenoton palvelua, päällekkäisen työn vähentyy. Rajapinnat hälvenee, moniammatillisuuden kautta saadaan ”palveluiden suurkanäyttäjille” lisäarvoa.	0 - Digitalisaatio vaikuttaa toimenkuviin, mutta ei muuta toimivaltuuksia. - Etävastaanottojen pitäminen mahdollistuu. - Etätöiden tekeminen mahdollistuu. (erityisesti huomioitava tietoturva) - Toimintatapojen muutoksia odotettavissa, mutta ei suoranaisesti vaikuta toimivaltuuksiin. - Toimivalta ei ole riippuvainen välineestä. On vain erilainen kanava työskentelyyn. Nyt ohjelmiin pitää määritellä toimivaltuudet/käyttöoikeudet, kun aiemmin oli paperiversioita.
Uudenlaiset palvelujen tuottamistavat Lyhyt aikaväli Pitkä aikaväli Kuvaus	1 2 - Kun toiminta tehostuu, säästyy sekä henkilöstön että asiakkaan aikaa. - Kokonaisvaltainen asiakkaan tilanteen arviointi paranee, saadaan laaja-alaisempi näkemys hänen tilanteestaan. Ei keskitytä pelkästään terveydentilan arviointiin, vaan otetaan myös ympäristö ja sosiaalinen tilanne huomioon. - Digitaaliset palvelut lisääntyvät, etävastaanotot lisääntyvät. Tarvittaessa kuitenkin myös ”fyysisiä” vastaanottoja. Tällä tavoin	1 3 - Digitaalisia palveluja, etäpalveluja tulossa. Haasteita vielä prosessissa, alkuun tarvitaan lisää resurssia ja vasta pitkällä aikavälillä nähdään enemmän tuloksia. - Henkilöstön näkökulmasta positiivinen muutos, koska pystytään tarjoamaan asiakkaille parempaa palvelua. Työntekijälle myös joustavampaa työskentelyä. - Uusien digipalvelujen käyttöönotto voi kuormittaa

	voidaan lähivastaanottoa tarvitseville taata käynnit. - Tuottaa haasteita työntekijöille oppia uusia toteuttamistapoja, riittääkö henkilöstöresurssi. - Edellyttää hyvää palvelujärjestelmän tuntemusta ja taitoa tunnistaa kiireellisyys ja ei- kiireellisyys. Uhkakuva ettei terveyskeskuksesta tule ”puhelinsandra”. - Palvelutuotannon monipuolistuminen ja joustavuus moneen suuntaan eri ammattiryhmien rajojen yli, oman osaamisen vahvistuminen konsultaatioiden kautta, toisten työn arvostamisen ja tuntemisen lisääntyminen, etäpalveluiden vahvistaminen ja siten palveluiden peittävyys ja monimuotoisuuden lisääntyminen entisestään, myös yhdistelmät läsnä+etä mahdollisia - Yhteistyön merkitys korostuu yksiköiden välillä ja sisällä - Digipalveluiden vahvistuminen - Moniammatillinen tiimi - Ei tehdä päällekkäistä tai turhaa työtä	työntekijöitä - Sama asiakaskunta pysyy, mutta yhteydenottokanava voi muuttua. Voi auttaa asiakkaita ottamaan yhteyttä varhaisemmassa vaiheessa, jolloin ongelmat pystytään hoitamaan kevyemmin ja päästään vähemmällä työllä. - Osa kokee suurena helpotuksena ja osa voi kokea haasteellisena. Jos otetaan nopeasti ja paljon uusia välineitä käyttöön tuo haasteita. Työlästä lähteä ottamaan käyttöön uutta välinettä. Alku vaatii ponnisteluja ja aikaa. - Kaikki eivät ole yhtä kiinnostuneita digitaalisista välineistä eivätkä tule olemaankaan. On erilaisia ominaisuuksia tapoja työskennellä esim. täysin paperiton toimisto voi olla liian kova tavoite. - Tulevat helpottamaan arkea pitkällä aika välillä.
Organisaation tehtävien määrä, laatu tai menettelytavat		
Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	3	2
Kuvaus	- ”Perinteinen” vastaanottotyö voi tuntua hyvin helpolta monipuoliseen ja -muotoiseen työhön verrattuna ja siten muutos tuntua haasteelliselta. Toisaalta samanlaisten tilanteiden toistumien saman potilaan hoidossa on myös osaltaan puuduttavaa ja turhauttavaa, moniammatillinen työ toisaalta myös lisää työn laatua työskentelyn ja menettelytapojen kehittyessä. - Pystytään vastaamaan paremmin tehtävien määrään ja tarpeisiin - Moniammatillisuuden	- Muuttaa henkilöstön työnkuvaa - Erilaisten tehtävien määrä lisääntyy ja menettelytavat muuttuvat. - Laatu ja vaikuttavuus tulevat paranemaan seurattavuuden ja tilastoitavuuden kautta. - Tulee uusia tehtäviä ja työ monimuotoistuu. Työntekijästä riippuu koetaanko positiivisena vai negatiivisena. Kokonaistyydytys pysyy ennallaan, mutta hoidetaan eri

	lisääntyminen tuo turvallisuutta ja tunnetta yhteisestä päämäärästä asiakkaan hyväksi. - Toimiva yhteistyö poistaa päällekkäistä työtä. - Kun vastuuta voi jakaa useamman henkilön kanssa henkinen kuormitus vähenee. - Kun työn tekeminen ja työnkuva selkiytetty, se tuo laatua, mielekkyyttä ja työhyvinvointia, eikä kokonaisuus hajoa pieniin palasiin. Työ tuo enemmän onnistumisen kokemusta, kun on mahdollisuus katsoa tilannetta kokonaisvaltaisesti yhdessä eri ammattilaisten kanssa. - Hyvin pohjustettu työ/käsikirja on hyvä pohja lähteä tekemään muutosta käytäntöön. - Kun oma osaaminen ei riitä, on tärkeä tietää, mitkä ovat esimerkiksi lainsäädännölliset lähtökohdat ja ohjeet yhteistyölle. Haasteellisempia ovat tilanteet, joissa asiakkaalla ei ole lähtökohtaisesti selkeää ”kotipesää”, joka lähtee kokoamaan monialaista verkostoa ympärille. Lyhyellä aikavälillä käsitteet ja kanavat selväksi. Pidemmällä aikavälillä muutos käytäntöön. - Huoltosuhteen muuttuessa vaarana, että mistä saadaan rekrytoitua henkilöstöä. - Työhyvinvointiin tulee panostaa jatkossa	palvelukeinoin. - Voi mahdollistaa tehtävien jakamisen mielenkiinnon mukaan yksikön toiminnasta riippuen, lisää joustavuutta. - Miten tehdään työnjako, kuka vastaanottaa yhteydenotot ja vie niitä eteenpäin? - Uusi yhteydenottokanava aina lisää kanavia ja yhteensovittamista eri kanavien välillä. - Mitä palvelua tämä korvaa tai täydentää? Parantaa laatua ja monipuolistaa menettelytapoja. - Organisaatiossa sovittava, miten menettelytavat organisoituvat järkeviksi kokonaisuuksiksi. Ei niin, että kaikki hoitaa kaikkea. Selkeys tärkeää. - Useat kanavat saattavat tilapäisesti jopa lisätä yhteydenottoja, jotka hoituisivat myös muutoin esim. asian voi saada selville Kannasta. - Tärkeää informoida, mitä kanavaa mihinkin tarpeeseen käytetään. - Useat työntekijöiden viestikanavat hankala hallita esim. sähköpostiviestin, Teams viestit ym. asiakastietojärjestelmän kautta tulevat viestit. Voi tulla aluksi takapakkia ennen kuin opitaan käyttämään eri kanavia ja organisoidutaan kanavia hoitavien tahojen yhteistyön välillä.
Henkilöstön määrä, asema ja osallisuus		
Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	2	2
Kuvaus	- Henkilöstömäärän niukkuutta helpottaa toimiva yhteistyö ja hyvät kommunikointitaidot ja -väylät, henkilöstö kokee voivansa vaikuttaa	- Ei vaikuta henkilöstön määrään ja asemaan, mutta henkilöstön osallisuus lisääntyy - Mikään henkilöstömäärä ei riitä

potilaiden terveydentilaan, oman työn suunnitteluun ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Rekrytointia helpottaa merkittävästi toimiva työpaikan prosessi, jossa pääsee todella tekemään oman koulutustaustan mukaista työtä. Työn profiilin nosto ja oman sekä muiden osaamisen arvostaminen. - Palvelutarpeiden lisääntyessä pystytään paremmin vastata nykyisellä tai hieman lisätyllä henkilöstömäärällä tarpeisiin - Yhteenveto, mikä on riittävä henkilöstöresurssi, koulutustausta ja työn tarve. - Jatkuvan osaamisen kehittämisen tukeminen monialaisessa työskentelyssä. - Toimiva yhteistyö vähentää päällekkäistä työtä ja mahdollisia ”turhia yksittäisiä käyntejä”. - Työntekijöiden osaamiskartoitus ja mahdollisuus oman osaamisen hyödyntämiseen. - Vastaako osaaminen asiakkaiden tarpeita? - Oikeat ihmiset ovat tekemässä osaamistaan ja koulutustaan vastaavaa työtä ja siihen luodaan puitteet. Resurssien tasainen jakautuminen tarpeiden mukaan. - Riskinä, että monialaisia osaajia kuormitetaan liikaa ja voi johtaa työn hallitsemattomuuteen. - Henkilökunnan kuuleminen on tärkeää ja tulee olla mahdollisuus osallistua muutokseen. Tulevaisuudessa toivotaan hoidon vaikuttavuuden kasvua.	kattamaan huoltosuhteen heikkenemisen kautta tulevaa henkilöstövajausta - Mikäli työpisteellä vietetään enemmän aikaa, henkilöstön osallisuuteen tulee kiinnittää erikseen huomiota. - Mahdollisuus etätööhön nähdään positiivisena. - Työyhteisön tukea tarvitaan tavalla tai toisella myös tulevaisuudessa. Liiallinen digitalisaatio etätöissä/työpaikalla vaikuttaa yhteisöllisyyteen. Sekä plussia, että miinuksia. - Mahdollistaa paremmin joka työpisteen työntekijöiden kuulemisen ja näkemisen - Pystytään paremmin vastaamaan palveluiden tarpeeseen olemassa olevalla henkilöstöllä - Helpottaa painetta asiakaspalveluhenkilöstön lisäämiseen. Henkilöstön määrän hetkellinen lisääminen digitukeen osaamisen/käytön tukemiseen. Tarjoamalla digipalvelua voidaan taittaa ennustettua henkilöstömäärän kasvua. Voi mahdollistaa asiakkaalle määrällisesti ja laadullisesti monipuolisemman palvelukokonaisuuden. - On tärkeää osallistaa ja sitouttaa henkilöstö mukaan jo suunnitteluvaiheessa. - Miten jalkautetaan asiointipalvelu käytäntöön. Huomioidaan henkilöstön erilainen osaaminen ja motivaatio. Sisäinen jatkuva tuki ja koulutus ensiarvoisen tärkeää. - Vastataan ilmenneeseen henkilöstön saatavuus ongelmaan.
Organisaation raportointi-, tiedottamis- ja selvityselvoitteet ja muut uudet hallinnolliset tehtävät	

Lyhyt aikaväli

0

0

Pitkä aikaväli

1

1

Kuvaus

- Tilastoinnin muutokset, tiedottaminen, materiaalien päivitykset ja mahdolliset muut uudistukset vaativat uutta työtä. Se, mitä voidaan yksinkertaistaa ja helpottaa, pitää yksinkertaistaa ja helpottaa. - Kirjaaminen ja tilastointi on tärkeää ja sen merkitys korostuu entisestään tulevaisuudessa osana Tiedolla johtamista. Sosiaalihuollossa Kanta palveluun liittyminen tuottaa uusia kirjaamiskäytäntöjen opettelemista. - Tilastointi tulisi saada nykyistä paremmin palvelemaan tilastoijan/työntekijän näkökulmaa. Lääkäri näkökulma korostuu terveydenhuollon tilastoinnissa. Työntekijätasolla tulisi tarkemmin tietää, miksi tietoja kerätään, mihin niitä käytetään ja miten hyödynnetään/analysoidaan. Tilastot eivät välttämättä ole täysin luotettavia senkin esilletuominen. Kaikelle työlle ei ole tilastointikohdetta sen tiedostaminen työtehtäviin liittyvänä. Huolestuttavaa jos mennään liian suorite ja tilastokeskeisyyteen. Vie aikaa ja voi tuottaa myös ”näennäistä” tehokkuutta. Ei vain määrällinen mittaaminen vaan myös laadullinen. - Mahdollisesti muutokset pieniä. Toivotaan, että it-järjestelmät kehittyvät ja tukevat työtä tulevaisuudessa.

- Tiedottaminen paranee digitaalisten menetelmien myötä
- Sähköiset palvelut, mm. sähköinen allekirjoitus helpottaa. ”Paperit” vähenevät. - Pitää kuitenkin varautua esim. pitkiin sähkökatkoihin tai muihin poikkeustiloihin, jolloin sähköiset palvelut eivät toimi - Digitalisaatio pitäisi helpottaa mm. tilastointia. - Tiedottamiseen tulee lisää keinoja, informaatiotulva edelleen haastaa. - Jos digitalisaatio menee pitkälle, onko sillä vaikutuksia kuten pankkimaailmassa? Konttoreiden vähentäminen? - Digipalveluiden välineiden käyttö helpottaa organisaation sisäistä tiedottamista. - Viestinkulku paranee organisaation sisällä. - Näistä tulee pystyä tuottamaan raporttia. Miten digitalisaation avulla voidaan tuottaa palvelua, korvaako jotain? Voi lisätä työmäärää tuplakirjauksen vuoksi. - Asiointipalveluiden integraatio asiakas- ja potilastietojärjestelmään tulisi kehittää, jotta tieto olisi yhdessä paikassa eikä vaatisi manuaalista siirtämistä toisesta paikasta toiseen. - Tietoa pitää hakea selvityksiin eri järjestelmistä. Voiko jäädä joku järjestelmä huomiotta? - Hallittu ja harkittu järjestelmien käyttöönotto tärkeää. Tarkka harkinta, mitä järjestelmiä lisätään. Suositaisiin mahdollisimman pitkälle jo olemassa olevia järjestelmiä.

Talous		
Väestöryhmien ja kotitalouksien asema ja käyttäytyminen		
Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	3	2
Kuvaus	- Yhdenvertaisuuteen vertautuva kokonaisuus. Varallisuuteen katsomatta kaikilla yhdenvertainen mahdollisuus saada hyvää hoitoa ja palvelua. - Palvelujen saatavuuden yhdenvertaisuutta voidaan lisätä digitaalisia palveluita kehittämällä. - Palveluiden saatavuuden turvaaminen myös muilla tavoilla. Reuna-alueilla tärkeää, että on saatavilla yhdyshenkilö ”moniosajaa”, joka selvittää väyliä asiakkaan/potilaan tilanteen hoitamiseksi. Mahdollisuus kasvokkaiseen kontaktiin. - Hyödynnetään työntekijöiden paikallistuntemusta asiakkaan toimintaympäristöstä ja tilanteesta. - Saadaan laadukkaampaa palvelua, oikea-aikaista palvelua, turhat käynnit voivat vähentyä, asiakasmaksut vähenevät, ennaltaehkäisevä näkökulma - Mikäli yhdellä käynnillä/yhteydenotolla saa avun, eikä ”pompotella” useaan paikkaan, niin tämä olisi parannus kaikkien väestöryhmien ja kotitalouksien asemaan. - Sähköisesti voi hoitaa - Helpottaa palveluiden käyttämistä, perheessä ei esim. tarvita kahta autoa, vaikuttaa taloudellisesti - Vahvistaa kotitalouksien ja yksityisyrittäjien asemaa, kun matkat vähenevät. Töissä käyvien asema helpottuu, kun voi töiden ohessa hoitaa asioita ilman konkreettista poistumista töistä. Kipeän lapsen kanssa ei tarvitse lähteä kotoa mihinkään. Ja yrittäjän ei tarvitse hoitaa kaikkea työpäivän aikana, kun voi laittaa illalla viestiä. - Ei tarvitse matkustaa vastaanotolle, se vähentää matkustuskuluja. Käyntimaksu saattaa olla huokeampi maksullisissa käynneissä. Kokonaistaloudellisesti huokeampi. - Kuntalaiset saavat tiedon olemassa olevista palveluista ja etuuksista eri kanavista ja voi lisätä palveluiden ja etuuksien hakemista. Ohjaa ihmisten käyttäytymistä, tarjonta lisää kysyntää. Halutaan käyttää digitaalisia kanavia, kun niitä on tarjolla. - Voi lisätä palvelun oikea-aikaisuutta ja varhaisen vaiheen palveluun ohjautumista.	
Yritysten toiminta, niiden välinen kilpailu ja kansainvälinen		

kilpailukyky ja
markkinoiden toimivuus

Lyhyt aikaväli

0

1

Pitkä aikaväli

1

2

Kuvaus

- Nopea avunsaanti
terveydenhuollosta vähentää
sairauspoissaoloja ja siten parantaa
alueen yritysten toimintakykyä -
Alueella ei ole tarjolla samalla
tavalla kuin isommilla alueilla
yksityisen terveydenhuollon
palveluita. - On totuttu käyttämään
julkista palvelua ja sellainen
kokemus, että julkiseen palveluun
mielellään turvaudutaan. Kertoo
varmasti osaltaan siitä, että siihen
myös luotetaan. - Alueen väestön
tulotaso on keskimääräistä
alhaisempi. - Alueen
työllistymismahdollisuudet ovat
merkittävä tekijä ihmisten
hyvinvoinnille. Se, että kuntalainen
hoitaa asioitaan monella eri taholla
julkinen/yksityinen voi olla myös
riskitekijä hallinnan kannalta. Voi
myös olla, että asian hoitamiseksi
tarvitaan molempia tahoja.
Asiakkaan kannalta tärkeää, että
kokonaisuus on jonkun tahon
hallussa. - Toimivat terveystalot
ovat vetovoimaisia ja voivat
houkutella alueelle henkilöstöä ja
myös muita kuntalaisia - Oma
toiminta uudistuksen myötä
vetovoimaiseksi, positiivinen
vaikutus - Tavoitteena osin myös
ostopalvelun vähentäminen -
Vaikuttaa hyvin vähän yritysten
toimintaan.

- Digitaalisten palveluiden
kehittymisellä on iso merkitys -
Digitalisaatioon erikoistuneet
firmat on tässä voittajia. -
Erilaisten tietojärjestelmien
rajapinnat tulisi olla sellaisia, että
niihin voi liittää erilaisia
digipalveluita. -Digitaalisia
palveluita tarjoavia yrityksiä on
paljon tarjolla, on kilpailua ja
valinnanmahdollisuuksia. Hinnat
alaspäin ja järjestelmät
toimivammiksi tulevaisuudessa
kilpailun myötä. - Mitä
enemmän teemme tekoja
digitaalisuuden edistämiseksi,
sitä enemmän olemme
kilpailukykyisiä markkinoilla
yksityisten toimijoiden kanssa.

Kunnallistalouden
yhteisöjen rahoitus,
voimavarojen jako,
työllisyys ja tuottavuus

Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	2	2
Kuvaus	- Alueellinen elinvoimaisuus voi paremmin, kun kuntalaiset ovat toimintakykyisiä - Työttömyys lisää erilaisia palvelutarpeita ja tuo mukanaan köyhyyttä ja taloudellisten toimintaedellysten kapeutumista. - Kunnan rooli työllistymisen edistämisessä on merkittävä ja tärkeää ihmisten hyvinvoinnille. - Kunnan rooli kolmannen sektorin tukemisessa hyvinvoinnin edistämiseksi on merkittävä. - Hyvinvointialueiden ja kuntien yhteistyö on tärkeää, koska molemmat tekee työtä kuntalaisten hyväksi. - Kuntien tahotilan kuuleminen tärkeää ja molemminpuolinen kuuleminen ja yhteistyö kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi - Asioiden selvittelytyö vähenee ja päällekkäinen työ vähenee, jolloin työn tuottavuus paranee -Työllisyyden vaikutus työvoiman työkyvyn parantumisen myötä (jos päästään moniammatillisesti ja oikea-aikaisesti puuttumaan työkykyongelmiin) - Huoltosuhteen muutos pakottaa tuottavuuden ja erityisesti vaikuttavuuden kasvattamiseen. Moniammatillisuus, tiimityöskentely ja integraation entistä laajempi hyödyntäminen auttavat asiakkaiden palvelutarpeiden tyydyttämistä. - Olemme Suomen pienin hyvinvointialue ja toivomme, että jatkossakin voisimme pitää oman hyvinvointialueen.	- Kuntien pelkona, että veroeurot vähenevät, kun palvelut voidaan hoitaa etänä, vai onko todellisuudessa kuitenkin näin - Ilman digitaalisia palveluja ei pystytäkään vastaamaan tulevaisuuden palvelutarpeeseen ja tätä kautta vaikuttaa tulevaisuuden henkilöstötarpeisiin. - Digitaalisten palveluiden kautta pystytään antamaan palveluja yhä useammalle. - Ellei digitalisaatiota pystytäkään ottamaan käyttöön, kaikki tulevat henkilöstöresurssit tarvitaan sosiaali ja terveydenhoitoon. - Kevyemmät digi- ja etäpalvelut niille, jotka sen haluaa, jolloin jää enemmän resurssia sitä tarvitseville. Pystytään samalla resurssoinnilla tuottamaan enemmän vaikuttavuutta. - Keino vastata rahoituspaineisiin, että rahat riittäisi palveluiden tuottamiseen. - Parantaa työllisyyttä ja tuottavuutta, kun työikäiset voivat hoitaa asioita muuna kuin virka-aikana tai poistumatta työpaikalta.
Palvelutuotannon muutos		

Lyhyt aikaväli	1	1
Pitkä aikaväli	2	2
Kuvaus	- Käsite ei helposti avaudu työryhmälle, mutta näkökulma on väestön toimintakyvyn koheneminen huomioden positiivinen - Valtion, kuntien ja hyvinvointialueen joustava yhteistyö. Yhteistyö muiden hyvinvointialueiden kanssa ja sen tuomat mahdollisuudet. Palvelua olisi laaja-alaisemmin saatavilla yhteistyön kautta. - Selkiytettävä, mitä palvelutuotannon muutos tarkoittaa kunnan, hyvinvointialueen ja kolmannen sektorin rooliin? - Palvelutuotannon pirstaleisuus vähenisi. Digivälineet osaksi palvelutuotantoa, jotta saadaan moniammatillinen tiimi hyödynnettyä ja yhden luukun periaate toteutumaan - Moniammatillisuus, tiimityöskentely ja integraation entistä laajempi hyödyntäminen auttavat asiakkaiden palvelutarpeiden tyydyttämistä.	- Kivijalat vähenevät - Etävastaanotot tulevat lisääntymään. - Moniammatilliset tiimit voivat jatkossa toimia digitaalisilla alustoilla. Madaltaa kynnystä palvelujen käyttöön. - Tietyille ihmisille digitaalisten palveluiden käyttö on huomattavasti helpompaa. - Tulee uusia palvelutuotannon muotoja. - Vertaistuellisten palveluiden kehittäminen. - Kun tuotetaan diginä/etänä palveluita niin pärjätään vähemmällä fyysisillä toimitiloilla. - Myös välineistöllä ja ohjelmilla on hintansa. Vaihtoehtoiskustannuksia tulee vertailla perinteinen tapa vs. digitaalinen. Välitön työ voi lisääntyä, matka-aika säästyy.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset päätösvaihtoehtojen vertailusta

Teemakokonaisuus I: Palvelut yhdellä yhteydenotolla ja Tukena eri alojen ammattilaiset

Jos asiakas saa hoidettua asiansa yhdellä yhteydenotolla, ne eivät pitkity ja samalla kerralla voi olla mahdollista hoitaa monta asiaa. On tärkeää, että asiakas voi ottaa yhteyttä palveluun matalalla kynnyksellä helposti ja joustavasti. Tulokset ovat pitkällä aikavälillä vaikuttavampia, kun saadaan aikaan enemmän hyvinvointia vähemmällä käynneillä. Näin on myös mahdollista siirtää painopistettä korjaavasta työstä varhaisempaan vaiheeseen ja ennaltaehkäisevään työhön. Asiakkaiden ottaessa yhteyttä, riittävän kokonaisvaltaisen hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin merkitys korostuu. Alkuarvioinnin jälkeen asiakkaan yhteydenoton saanut työntekijä hoitaa asian itse tai siirtää sen ammattilaiselle, joka voi sen hoitaa. Jos asiakas ei osaa ottaa yhteyttä juuri oikeaan paikkaan, ammattilaisten tehtävänä on hoitaa asia eteenpäin, eikä ohjata asiakasta seuraavalle ”luukulle”. Tässä on haasteita, kun ammattilaisetkaan eivät riittävän hyvin tiedä nykyisessä Soite-organisaatiossa muiden ammattilaisten työtehtävien sisältöjä. Sote-ammattilaisten moniosaamista ja paikallistuntemusta on tarkoituksenmukaista hyödyntää asiakkaan alkuvaiheen tilanteen arvioinnissa. Sattumanvaraisuus vähenee, kun asiakkaiden asiat otetaan vastaan samalla tavalla ohjeistusten mukaan.

Yhteyshenkilö/omatyöntekijä nimetään asiakkaille, joilla on paljon ja erilaisten palvelujen tarvetta. Hänen roolinsa korostuu, sillä hoidon- ja palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan palvelujen

koordinointi toteutuvat hänen kautta. Jos asiakas tarvitsee monia eri palveluja ja hoitoa, hän kokoaa asiakkaan luvalla moniammatillisen verkoston asiakkaan tilanteen tueksi.

Monipalveluasiakkaan suunnitelmia laaditaan jatkossa asiakkaiden ja eri alojen ammattilaisten yhteistyönä. Asiakkaan näkökulmasta on ratkaisevan tärkeää, että jollakin sote-alan ammattilaisella on kokonaiskuva hänen tilanteestaan ja hänen saamansa palvelun laatu sekä potilas/asiakasturvallisuus lisääntyvät.

Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan on ensiarvoisen tärkeä. Mitkä ovat hänen tavoitteensa ja millaiseen hoitoon ja palveluun hän on valmis sitoutumaan? Kun asiakkaan tukena on moniammatillinen, sote-integroitunut tiimi, on mahdollista tukea ja vaikuttaa paremmin hänen terveyteensä ja hyvinvointiinsa. Kun vastuuta asiakkaan palveluista ja hoidosta on jakamassa moniammatillinen tiimi, voi henkinen kuormitus vähentyä. Ratkaisujen painopiste siirtyy lähemmäksi asiakasrajapintaa ja haastaa alkuvaiheessa lähijohtamista. Eri ammattilaisten keskinäistä yhteistyötä ja tiedonkulkua on tarpeellista kehittää, jotta päällekkäinen työ vähenee ja eri palvelujen rajapinnat hälvenevät. Asiakkaalla ei enää ole selkeästi vain yhtä ”kotipesää”. Palvelujen käyttäjille pystytään tuottamaan lisäarvoa toiminnan tehostuessa.

Työntekijöiden työ muuttuu ja heidän odotetaan toimivan työssään uudella tavalla. Tämä edellyttää myös sitä, että työnkuvat selkiytetään, perustehtävät ja keskeiset uudet käsitteet avataan ja määritellään. Osaaminen voi vahvistua koulutuksen lisäksi mm. toisen työhön tutustumisen, konsultaatioiden ja moniammatillisen työn kautta. Se edellyttää kuitenkin toisen ammattilaisen työn arvostamista ja siihen luottamista. Muutos on varmasti haasteellinen, mutta mahdollistaa tehtävien määrään ja tarpeisiin vastaamista. Henkilökunnan kuuleminen ja osallistaminen mukaan kehittämiseen on oleellisen tärkeää. Henkilöstöresurssi ei tule riittämään, jos ei vahvisteta digi- ja etäpalveluja nykyiseen tasoon verrattuna. Reaaliaikaisen työn kuormittavuuden seurannan kehittäminen on tärkeää. Työntekijän näkökulmasta tilanne on vaativa, mutta myös uudenlaisia mahdollisuuksia avaava.

Kirjaamisen ja tilastoinnin merkitys korostuu osana tiedolla johtamista. Tilastointi on tarpeen saada nykyistä paremmin palvelemaan myös työntekijöitä. Toisaalta, ei pidä kuitenkaan painottaa liikaa suorite- ja tilastokeskeisyyttä, sillä määrällisen mittaamisen ohella myös laadullinen mittaaminen on tärkeää. Mahdollista on, että IT-järjestelmiä kehitetään tukemaan tätä työtä.

Joustavasti ja vaikuttavasti toimivat sote-palvelut välittävät osaltaan positiivista kuvaa Keski-Pohjanmaasta muualle ja houkuttelevat maakuntaan uusia asukkaita ja eri alojen ammattilaisia.

Hyvinvointialueen ja alueen kuntien yhteistyön merkitys korostuu, koska ne työskentelevät yhdessä väestön hyvinvoinnin edistämiseksi.

Teemakokonaisuus II: Digitaaliset asiointipalvelut (sis. mobiilipalvelut ja kotiin saatavat palvelut)

Erilaiset digitaaliset palvelut ja etävastaanotot tulevat lisääntymään. Pitkällä aikavälillä tämä tulee lisäämään sote-palvelujen saavutettavuutta ja saatavuutta. Vaikka digipalvelut toimisivat yksinkertaisten yhteydenottokanavien kautta kattavasti, tarvitaan myös kasvokkain toteutuvia palveluja. Kun osa asiakkaista hyödyntää digipalveluja, resursseja riittää paremmin muiden asiakkaiden tarvitsemiin lähitapaamisiin.

Asiakkaita on tarvittaessa opastettava kädestä pitäen hyödyntämään digipalveluja. Erityisesti yksinkertaisiin, yhden palvelun tarpeisiin digipalvelut soveltuvat hyvin. Odotetaan, että digipalvelujen joustavuus ja helppous madaltavat yhteydenottokynnystä. Tämä osaltaan mahdollistaa palvelujen painopisteen siirtämistä varhaisemman vaiheen tukeen. Huomioitava on tietysti, että asiakkaita ei kuitenkaan voi ”pakottaa” digipalvelujen käyttöön, mutta niistä kehitetään niin joustavia, että ne asiakkaat, joilla on mahdollisuus, niitä käyttäisivät.

Digi- ja erilaisten etäpalvelujen lisääntyminen mahdollistaa palvelun saavutettavuutta riippumatta siitä, missä asut, sillä ne eivät ole aikaan tai paikkaan sidottuja. Monia asioita on mahdollista jo nyt

hoitaa verkossa. Toki palvelu voi olla kasvottomampaa, mutta myöskään ennakkoasenteiden ei pitäisi silloin vaikuttaa palveluun. Tämä voi osaltaan edistää sitä, että saadaan sote-palvelujen piiriin kotoaan henkilöitä, jotka eivät muuten palveluihin hakeutuisi. Etäasiointi avaa lisää valinnanmahdollisuuksia asiakkaalle.

Digipalvelujen lisääntymisen myötä myös sote-alan työhön tulee muutoksia. Uudenlaiset tavat tehdä työtä mahdollistuvat joustavuuden ja etätönnä kautta. Muutos voi tietysti kuormittaa työntekijöitä, kun on hallittava nopealla aikataululla useita erilaisia digitaalisia palveluja ja kanavia. Työntekijät tarvitsevat tukea ja ohjausta tilanteeseen. Myös digitaaliset paranevat, kun sähköisten palvelujen määrä kasvaa ja niitä käytetään enemmän. Digitalisaatio vaikuttaa työnkuviin, mutta ei toimivaltuuksiin. Toimivalta ei ole riippuvaista välineistä, työtä vain tehdään jatkossa eri tavalla kuin tähän asti on pääosin tehty.

Digitaalisten palvelujen tulee olla mahdollisimman helposti käytettäviä. Niitä kehitettäessä on hyvä huomioida alueen väestön erilaisia tarpeita. Keski-Pohjanmaalla tarvitaan ainakin suomen- ja ruotsinkielisiä digipalveluja. Myös selkokieliset käyttömahdollisuudet hyödyttävät monia. Kun uusia digitaalisia palveluja kehitetään, tarvitaan alkuvaiheen käyttöönottoon lisäresurssia, sillä se voi olla hyvinkin kuormittava. Pitkällä aikavälillä työ helpottuu ja on mahdollista saavuttaa tuloksia, kun pystytään tarjoamaan asiakkaille joustavampia ja parempia palveluja. Alkuvaiheessa tuplakirjaamiset työllistävät merkittävästi työntekijöitä, sillä asiointipalveluja ei vielä ole integroitu asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Työnkuviin tulee muutoksia menettelytapojen uudistuessa ja työ monimuotoistuu. Toisaalta työhön tulee uudenlaista ajasta ja paikasta riippumatonta joustavuutta. Uudenlaiset työntekeksen tavat eivät vaikuta henkilöstön määrään, mutta toivottavasti työntekijöitä osallistetaan aiempaa enemmän kehittämiseen ja suunnitteluun. Työpaikkojen yhteisöllisyyteen on tarpeen kiinnittää erityishuomiota. On ennakoitu, että sote-alan henkilöstön työturvallisuus paranee digipalvelujen käytön lisääntyessä.

Sote-palvelujen tuottamisen muuttuessa näin oleellisesti, palveluista tiedottamisen merkitys korostuu. Erilaisten sähköisten palvelujen lisääntyminen toisaalta helpottaa myös tiedottamista, koska tiedottamiseen tulee lisää keinoja. Informaatiotulva haastaa tiedottamista entistä enemmän. Kaikki asiakkaat ja työntekijät eivät ole kiinnostuneita digitaalisista välineistä, eikä tilanne tule lähiaikoina muuttumaankaan. Digitaalisten palvelujen käytön lisääntyessä niiden seurattavuus ja tilastoitavuus näkyy suoraan palvelujen ladussa ja vaikuttavuudessa.

Palvelujen tuottaminen on entistä enemmän sähkönn varassa. Myös tietoturvariskit ovat viime vuosina lisääntyneet. Varautumisen merkitys korostuu entistä enemmän. Tähän on tarpeen kiinnittää huomiota myös kun, tehdään sopimuksia ulkoisten palveluntuottajien kanssa. Asiakkaat käyttävät mielellään itselleen tuttuja kanavia, mutta ammattilaisten on ohjattava asiakkaita sote-asioinnissa käyttämään vain turvallisia alustoja. Alueen väestön tulee pystyä luottamaan sähköisiin palveluihin ja niiden turvallisuuteen. On hallitusti ja harkitusti tehtävä ratkaisut uusien järjestelmien käyttöönottoista. Eri tietojärjestelmien rajapintojen on tarpeen olla sellaisia, että niihin on mahdollista liittää digipalveluja.

Toimivilla digipalveluilla on positiivinen vaikutus alueen imagoon. Mitä paremmin pystymme edistämään digitalisaation hyödyntämistä Keski-Pohjanmaan sote-palveluissa, sitä vahvempia ja kilpailukykyisempiä olemme. Tulevaisuuden palvelutarpeeseen ei ole mahdollista vastata ilman ”digiloikkaa”. Se on myös keino hillitä kustannusten nousua. Tehokkaasti toimivien etäpalvelujen ansiosta voi olla mahdollista pärjätä vähemmällä fyysisillä toimitiloilla ja säästää etäkokousten vuoksi aikaa ja matkakuluja.

Tämän vaikutusten ennakkoarvioinnin tarkoituksena on ollut tuottaa tarkempia näkökulmia, millaisia muutoksia ja vaikutuksia teemakokonaisuuksiin I ja II liittyy ja, mitä tulee jatkokehittämisessä ottaa huomioon. Moniammatillisten vastaanottojen ja digitaalisten palvelujen kehittäminen sekä käytön lisääminen ovat tärkeitä, mutta myös sosiaalihuollon palvelujen yhteennivominen ja tuominen sote-keskuksiin. Tämä on iso muutos ja edellyttää toisen työn tuntemista ja yhteisiä, integroitua toimintamalleja. Vaikutusten ennakkoarviointia työstäneen

työryhmän mielestä arviointiprosessi on onnistunut, monialaiset keskustelut olleet hyödyllisiä ja tulevaa kehittämistä rakentavia. Tuloksena on arvioinnissa esille tulleista keskeisistä asioista ja toimenpiteistä, jotka on työryhmän mielestä jatkokehittämisessä otettava huomioon, koostettu päätösesitys-kohdassa esitettävä listaus.

7 Päätösesitys

Työryhmä esittää, että moniammatillisten vastaanottopalvelujen tuottamisen jatkokehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon seuraavaa:

- Palvelut mahdollista saavuttaa ajasta ja paikasta riippumatta
- Asiakas tarvitsemiensa palvelujen piiriin yhden yhteydenoton kautta, asiakasohjauksen rooli korostuu
- Monipalveluasiakkaan riittävän kokonaisvaltainen hoidon- ja palvelutarpeen arviointi keskiössä
- Jos asiakkaan yhteydenoton saanut työntekijä ei voi hoitaa asiaa itse, hän siirtää sen työntekijälle, joka voi sen hoitaa
- Nimetään eri palvelukokonaisuuksiin yhteyshenkilöt, joilta voi kysyä toisen palvelun menettelytavoista
- Hoidon ja palvelun vaikuttavuus syntyy hoidon suunnitelmallisuudesta
- Omatyöntekijän roolin merkitys on ymmärretty, mutta sitä on selkiytettävä sekä asiakkaille, potilaille ja työntekijöille
- Moniammatillinen tiimi tarvittaessa asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä tukena (asiakkaan suunnitelma vs. geneerinen monipalvelu-prosessi)
- Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan keskiöön (Mitä hän mielestään tarvitsee ja mihin hän voi sitoutua?)
- Työ muuttuu, keskeiset käsitteet avattava ja työkuvaukset tarkistettavan
- Työn siirtyessä enemmän verkkoon, on yhteisöllisyyteen, osallisuuteen ja työhyvinvointiin panostettava entistä enemmän
- Työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja digituki ratkaisevassa roolissa
- Digitaalisten palvelujen kehittäminen lisää alkuvaiheessa henkilöstöresurssin tarvetta
- Kirjaamisen ja tilastoinnin ohella määrällinen ja laadullinen mittaaminen korostuu
- Palvelut joustaviksi ja todennetusti vaikuttaviksi
- Palautteiden hyödyntäminen käytännön työssä ja sen kehittämiseksi
- Asiakkaille tiedotettava digi- ja etäpalveluista ja heitä opastettava hyödyntämään niitä
- Digipalvelut joustaviksi ja helppokäyttöisiksi palvelemaan niissä tilanteissa, joihin ne ovat riittäviä
- Myös ruotsin- ja englanninkielisiä digipalveluja tarvitaan
- Riskien ennakointiin huomiota
- Ketterä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue vaikuttavuuden mallioppilaaksi!

8 Päätöksen seuranta- ja arviointisuunnitelma

Moniammatillisten vastaanottopalvelujen tuottamisen kehittämistä arvioidaan seuraavan kerran 31.8.2022 mennessä tämän monialaisen EVA-työryhmän toimesta.

9 Päätösesityksen hyväksyjät

Moniammatillisten vastaanottopalvelujen tuottamisen vaikutusten ennakkoarviointia (EVA) laatinut työryhmä on hyväksynyt kokouksessaan 25.10.2021 laaditun päätösesityksen. Päätösesitys esitetään Soiten johtoryhmälle 7.12.2021 sekä Soiten hallitukselle 13.12.2021.