

Investointi 1: Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa

Pohjanmaan hyvinvointialue tunnisti erityisiksi hankkeen kohderyhmiksi seuraavat:

- nuoret ja nuoret aikuiset, joilla tunnistettu ja tai vielä tunnistamattomia mielenterveys tai päihdehäiriöitä.
- ikääntyneet, joilla on todettua tai piilossa olevaa fyysiseen, psyykkiseen tai sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvää tuen, hoidon tai kuntoutuksen tarvetta

THL:n arviointiraporteissa on korostettu alueen haasteita mielenterveys- ja päihdepalveluissa erityisesti nuorten palveluissa sekä palvelujen järjestämisen rakenteessa. Pohjanmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden osuus väestöstä tulee kasvamaan ja palveluissa on selkeä tarve ennakoida monialaista palvelutarvetta ja luoda malleja siihen vastaamiseksi sekä mittareita kehittämisen tueksi.

Tavoitteet
Tämän hankkeen tavoitteena oli laatia laajempi selvitys, jotta on mahdollista muodostaa kokonaisnäkemys muista haavoittuvassa asemassa olevista kohderyhmistä, joihin koronaepidemian haitta on erityisesti kohdentunut. Selvityksen tulosten myötä alueella on entistä paremmat mahdollisuudet kohdentaa palveluitaan oikeille kohderyhmille ja siten vähentää syntynyttä hoitovelkaa sekä vastata ongelmiin ennaltaehkäisevästi ja yhtenäistä palvelutuotantoa sekä seurantaindikaattoreita.
Digitaalisten palveluiden sekä niitä tukevien toimintamallien systemaattiseen kehittämiseen on panostettava Pohjanmaan hyvinvointialueella.
Hankkeessa jatketaan asiakasohjauksen kehittämistä. Asiakasohjauksen kehittämisen Pohjanmaan alueella voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen: toimintamallin käyttöönoton suunnitteluun sekä toimintamallia tukevien työkalujen käyttöönottoon ja kehittämiseen.
Tärkeimmät toimenpiteet, joilla nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveysvelkaa suunnitellaan lyhennettävän olivat alueellisen suunnitelman laatiminen nuorten (alle 24 v.) hoidon ja arvioinnin saatavuuden parantamiseksi toimeenpanosuosituksineen.
Sähköisen perhekeskuksen toimintaan osallistuminen ja jatkokehitys yhdessä DigiFinland kanssa.
Omaolon laajentaminen sekä yhteiskehittäminen yhdessä DigiFinlandin kanssa.
Kokonaisturvallisuusmittariston laadulliset indikaattorit ja numeeriset mittarit kehitetään ja testataan. Suunnitellaan ja pilotoidaan dynaamisen asiakassegmentoinnin ratkaisu rakenneuudistushankkeessa muodostetun tietoaalusta pohjalte.
Laadukkaan tietopohjan rakentaminen johtamisen tueksi.

Tuotokset
Sähköinen perhekeskus: Keskustelut Sähköisen perhekeskuksen lisäämisestä osaksi hyvinvointialueen tarjoamia lapsi- ja perhepalveluita on aloitettu. Sähköinen perhekeskus on mukana alueen lasten, nuorten ja perheiden palveluja kehittävässä sektoriryhmässä. Verkostoituminen muiden hankkeiden ja alueen järjestöjen kanssa on alkanut ja jatkuu edelleen. Sähköinen perhekeskus on tehnyt tiivistä yhteistyötä mm. alueen Perhekeskushankkeen kanssa. Järjestöt tuottavat paljon lapsi – ja perhepalveluita ja ne on huomioitava Sähköisen perhekeskuksen kehitystyössä.
Asiakasohjauksen kehittäminen: Hankkeen keskeisimmät tulokset ovat kahden ylätason toimintamallin kehittäminen yhdessä digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen kanssa: perusterveydenhuollon hoidon tarpeen arvioinnin toimintamalli ja sosiaalihuollon asiakasohjauksen ja neuvonnan toimintamalli. Hankkeessa on edistetty asiakaspalvelukeskuksen ja sote-keskuksen yhteistyötä. Läheinen yhteistyö on ratkaisevaa sujuvien prosessien ja toimintamallien kehittämiseksi, jotta asiakkaan polku ensikontaktista hoidon toteutukseen on nopea ja ehkä kokonaisuus.
Laadukkaan tietopohjan rakentaminen johtamisen tueksi: Tiedon laadun parantamisessa on onnistuttu kehittämällä tietojen kirjaamista, niiden seurantaa ja hyödyntämistä. Hankkeessa selvitettiin hoitopääsytietoja, erityisesti erikoissairaanhoidon kiireettömän hoidon yksiköiden hoitopääsytietoja sekä perusterveydenhuollon hoidon tarpeen arvioinnin kirjaamisprosessien käytäntöjä. Yhtenä havaintona oli se, että hoitotakuun kirjaamisen vaikutus tilastointiin voi olla puutteellista ja että hoitopääsypressoin kirjaamiseen osallistuu monia eri ammattiryhmiä.
Kokonaisturvallisuusmittariston laadulliset indikaattorit ja numeeriset mittarit kehitetään ja testataan: Toimenpiteessä kartoitettiin olemassa olevia kansallisia ja kansainvälisiä mittareita ja indikaattoreita kirjallisuuden, asiantuntijakuulemisten sekä eri rekisterien avulla. Hankkeessa on lisäksi teemoitettu haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevien kohderyhmien (ikäntyneet ja nuoret aikuiset, jotka kärsivät mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista) erityistarpeita ja ominaisuuksia huomioiden. Nuorten ja nuorten aikuisten asiakassegmentin indikaattoritöy jäi kesken, mutta jatkuu seuraavalla hankekaudella vuosina 2023-2025.
Ikääntyneiden osa-projekti: Ikääntyneiden työpakettin rekrytointien suunnittelu sekä toimenpiteiden täsmentäminen tapahtui vasta hankkeen loppuvaiheessa. Mittari- ja indikaattoritöytä onnistuttiin tekemään tämän haavoittuvassa asemassa olevan kohderyhmän osalta. Kehittämissuunnitelman laatiminen aloitettiin NHG:n hoito- ja palveluvajeanalyysin pohjalta koskien ikääntyneiden kohderyhmää. Itsearviointityökalujen lisäaseioinnin ja sähköisten välineiden käyttö turvallisuuksmenttelyn suunnittelutyön tavoitteet jäivät saavuttamatta aika- ja resurssipulan takia.
Nuorten ja nuorten aikuisten, joilla tunnistettuja tai piilossa olevia mielenterveys- ja/tai päihdeongelmia osa-projekti: Etäasiointia oli tavoitteena lisätä nykyisestä asteittain ja tämä otettiin huomioon miepä-suunnitelman laatimisessa. Asiakkaan omatoimisuutta tukevien toimintojen sekä itsepalvelutoimintojen laajentamisen ja myös walk in pisteiden suunnittelu käynnistyi hankeaikana. Mielenterveyden edistämisen palvelukonseptin suunnittelu jäi toteutumatta tässä työpaketissa, mutta tavoite on kuitenkin esillä investointi 2. toimenpiteissä hankkeen jatkokaudella. Suurin osa hankkeen tavoitteista toteutui hyvin suhteutettuna käytettävissä olleeseen parin kuukauden aikaan. Toimialan kanssa toteutettu yhteistyö sujui erinomaisesti ja toimialan johto sitoutui hanketyöskentelyyn heti, kun suunnitelmaa lähdettiin toteuttamaan marraskuun alusta 2022 alkaen.
Osa-projekti: Selvitys hoitovelasta ja heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevista asiakasryhmistä NHG:n laatima selvitys valmistui 3.11.2022, jolloin selvityksen sisältöä ja rakennetta tarkasteltiin hankkeen ja NHG:n kesken. Selvityksen avulla on täsmennetty hankkeen vuoden 2022 ja vuosien 2023-2025 kohderyhmien tarpeita ja toimenpiteitä. Selvityksen laajempi analysointi jäi kesken resurssi- ja aikapulan takia. Hankkeen toimeista aloitettiin ikääntyneiden ja nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdeongelmista lähtevien kohderyhmien osalta tulevien vuosien toimien täsmentäminen. Selvitys on toiminut hyvinään lähteenä kehittämistöimien suunnittelussa hankkeessa ja organisaation toimialoilla sekä organisaation sektorijohtajien laatiman selvityksen asiakasryhmien nostojen mukainen.
Osa-projekti: Omaolo palvelun laajentaminen Tavoitteet toteutuivat siltä osin, että yhteistyö DigiFinlandin kanssa oli käynnissä jo vuonna 2022. Lisäksi saatiin tehtyä laajentumissuunnitelmaa vuodelle 2023. Projektipäällikkö suunnitteli myös projektin resursseja ja verkostoitui organisaation Omaolo-pääkäyttäjien sekä muiden kehittämisryhmien kanssa.

Keskeiset hyödyt
Selvitys hoitovelasta ja heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevista asiakasryhmistä on tuottanut organisaatiolle tietoa ja kuvaksen palveluvelasta. Hankkeessa voidaan ja tullaan käyttämään selvityksen johtopäätöksiä apuna kehittämistyön täsmentämisessä.
Mielenterveys- ja päihde osa-projektissa läpimurtovalmennus-työskentelyyn osallistuminen psykososiaalisen toimialan johto, Pohjanmaan yhdistykset ry., Vaasan ammattikorkeakoulu, Yrkeshögskolan Novia, kokemusiantuntijat sekä erityisesti TulSote hankkeen psykososiaalisten palvelujen kehittäminen & Länsi-Suomen YTA-alueen yhteiskehittäminen koskien Terapiat etulinjaan -toimintamalleja.
Ikääntyneiden kohdalla riskien näkökulmasta ehdittiin tunnistaa mitkä mittarit/indikaattorit voivat liittyä tämän haavoitetussa ja heikossa asemassa olevan ryhmän kaatumisiin (taloudellinen näkökulma) ja painehaavoihin (yksinäisyys), lääkityksiin yms. NHG:n selvitys toi esille ajantasaisia tietoa ikääntyneiden kohderyhmän hoitoon pääsystä koronapandemian aikana. Tämän avulla on helpompi tunnistaa kehittämissen keskeiset toimenpiteet.
Kokonaisturvallisuusmittariston laadulliset indikaattorien ja numeeristen mittarien kehitys tukee hankkeessa tehtävää kehittämistä ja muutostyötä. Indikaattorit ovat mittareita joiden avulla saadaan palvelujen kehittämiseen paljon tietoa yksinkertaisessa muodossa ja voivat toimia hankkeen toimenpiteiden suunnittelun ja seurannan apuna.
Laadukkaan tietopohjan rakentaminen johtamisen tueksi on ollut merkittävä hankkeen toimenpide, erityisesti kehittämistyössä ja toimenpiteiden kohdistamisessa. Riittävän laadukas tieto on parempi perusta myös mittareiden ja indikaattorien kehittämistyötä ja myös toimenpiteiden arvioinnissa.
Sähköisen perhekeskuksen hyödyt kohdistuvat alueen asukkaiden hyvinvointiin, työntekijäresursseihin ja hyvinvointialueen kustannuksiin. Sähköinen perhekeskus tuo yhteen lasten ja perheiden palvelut, tasoiittaa aluekohtaisia eroja palveluiden välillä, kaventaa eriarvoisuutta sekä nopeuttaa ongelmien nykyistä varhaisempaa tunnistamista. Toimenpiteillä vastataan sujuvammin alueen asukkaiden palvelutarpeeseen ja nopeutetaan hoitoon ja palveluihin pääsyä. Osa asiakkaista voi hoitaa asiointia omatoimisesti, mikä vapauttaa henkilöstöresursseja asiakkaille, jotka niitä eniten tarvitsevat. Palvelujen saatavuus paranee, mikä ehkäisee ongelmien eskaloitumista ja laskee hyvinvointialueen kustannuksia pitkällä aikavälillä.
Keskeinen hyöty asiakasohjauksen kehittämässä on hoidon tarpeen arvioinnin keskittämisen aloittaminen Pohjanmaan hyvinvointialueella, jonka myötä palvelun laatu ja tasavertaisuus parantuu. Uuden organisaation eri toimialojen välinen yhteistyö on edistynyt, mikä edistää sujuvien hoito- ja palveluketjujen toteutumista.
Omaolon jättä asiakkaat saavat hyöntöä ja neuvontaa kiireellisyysajan puitteissa ilman puhelinjonotusta. Asiakas voi jättää yhteydenottoopyynnön mihin vuorokauden aikaan tahansa, joten palvelun käyttö ei ole sidottu mihinkään tiettyyn ajankohtaan. Lisäksi sähköinen asiointi voi madaltaa kynnystä yhteydenotolle joidenkin asiakasryhmien kohdalla. Pitkällä aikavälillä Omaolo-palvelun odotetaan vähentävän puhelin- ja vastaanottoruuhkaa sekä vapauttavan henkilöstöresursseja sellaisille asiakkaille, joiden ei ole mahdollista hoitaa asiointia sähköisiä asiointikanavia pitkin. Myös ammattilaisten työskentely sujuvoituu, kun osa asiakkaiden yhteydenotoista tapahtuu sähköisesti.

Riippuvuudet
Asiakasohjauksen kehittämisellä on keskeinen riippuvuus Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeeseen. Hankkeen yhteistyö ollut tiivistä ja työtehtävät ja materiaali on jaettu hankkeiden kesken päällekkäisen työn välttämiseksi. Asiakasohjauksella on myös ollut tiivis yhteistyö hankkeen muiden investointien kanssa sekä ASPO-hankkeen ja Pohjanmaan hyvinvointialueen toimialojen kanssa. Hyvinvointialueen toimialojen resurssipula on ollut haaste hankkeelle, koska käynnissä on muita suuria hankkeita ja laaja organisaatiomuutos. Asiakasohjauksella on myös ollut riippuvuuksia THL:n kehittämisen painopisteisiin.
DigiFinland on Omaolo-palvelun valmistaja ja kehittäjä, minkä vuoksi laajentaminen on riippuvaista DigiFinlandin ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välisestä yhteistyöstä. Projektissa tehdään tiivistä yhteistyötä myös Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeen kanssa ja etsitään yhtymäkohtia Prima Botnia –hankkeen muihin työpaketteihin. Laajentamistyö on riippuvaista Pohjanmaan hyvinvointialueen sote-henkilöstöstä, jotka ovat keskeisessä roolissa palvelun alueellisessa kehittämisessä ja henkilöstön kouluttamisessa. Lisäksi projektissa tehdään tiivistä yhteistyötä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa. Laajentamistyö on riippuvaista myös organisaation sisäisestä päätöksenteosta ja hallinnosta, jossa kehittämistyön askeleita peilataan organisaation strategiaan. Ympärivuorokautaisen palvelun mahdollistamiseksi Omaolon toiminta on riippuvaista myös sosiaali- ja terveystieteiden Luonasta, joka hoitaa palvelun kautta tulleet yhteydenotot iltaisin, viikonloppuisin ja pyhinä.
Kansallisten toimijoiden linjaukset (STM, THL ja DigiFinland) vaikuttavat suoraan Sähköisen perhekeskuksen kehittämistyöhön.
Sähköisen perhekeskuksen käyttöönoton aikataulu on riippuvainen siitä, milloin Pohjanmaan lapsiperheiden palvelut on ajantasaisesti kuvattu Palvelutietovarantoon. Sähköisen perhekeskuksen tavoitettavuuden kannalta on merkityksellistä, miten organisaation sisällä suhtaudutaan palvelun käyttämiseen, markkinoitiin ja levittämiseen alueen asukkaille. Sähköinen perhekeskus on riippuvainen muista hankkeista, kuten esimerkiksi TulSote:n perhekeskushankkeesta ja Prima Botnian muista työpaketeista.
Miepä osa-projektissa riippuvuudet liittyvät keskeisiin yhteistyökumppaneihin eli hyvinvointialueen psykososiaalisen toimialan johto, Pohjanmaan yhdistykset ry., Vaasan ammattikorkeakoulu, Yrkeshögskolan Novia, kokemusiantuntijat sekä erityisesti TulSote hankkeen psykososiaalisten palvelujen kehittäminen & Länsi-Suomen YTA-alueen yhteiskehittäminen koskien Terapiat etulinjaan -toimintamalleja.
Ikääntyneiden kohderyhmän tavoitteiden osalta keskeisiä riippuvuuksia ovat erityisesti seuraavien toimialojen kohdalla: kotihoito ja asumispalvelut sekä asiakas- ja resurssikeskus. Lisäksi TulSote -hankkeessa toteutetaan toimenpiteitä, joita on tarkoitus jatkaa ja laajentaa Prima Botnia hankkeessa vuosina 2023-2025. Edelleen merkittäviä riippuvuuksia löytyy KATI- ja TulKoti-hankkeista.