



Sujuvat palvelut -kehittämisen tuen hankeverkoston kehittämisklinikka

25.1.2024



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Sujuvat palvelut
-projekti

Ohjelma 25.1.2024

Kehittämistyön juurruttaminen ja mittarit



- 13.00-13.05** Tilaisuuden avaus, Kaisa Lahtinen, asiantuntija, THL
- 13.05-13.20** EU-indikaattorit, täsmennyksiä arviointikriteeristöä. Toimintamallikuvaukset ja niiden arviointi, Tuula Kiesepää, erityisasiantuntija, STM
- 13.20-13.50** Kehittämistyön juurruttaminen, Miia Stähle, kehittämispäällikkö, Itla
- 13.50-14.00** Tavoitteiden asettaminen ja mittarit, Anu Vähäniemi ja Anu Väänänen, THL
- 14.00- 14.15** Liikkuva suun terveydenhuolto, Topi Nyman, Satakunta
- 14.15-14.30** Yhtenäinen toimintamalli pth:n nuorten ja nuorten aikuisten mipä-palveluihin – juurrutuksen kulmakivet: jalkautustiimi ja toimintamallilähettiläät, Jani Naukkarinen, Etelä-Savo
- 14.30-14.45** Keskustelua
- 14.45-14.55** Terveiset Innokylästä Kaisa Lahtinen
- 14.55-15.00** Ajankohtaiset asiat, Kaisa lahtinen



Tavoitteiden asettaminen ja mittarit

Anu Vähäniemi ja Anu Väänänen, THL



Nykytila ja tavoitteet

Tunnistetaan nykytila ja sen ongelmat

- mitä halutaan muuttaa/parantaa, juurisyyt



Pitkän tähtäimen
tavoite (3-5v)

Mikä on tavoite?

Välitavoite 3

Välitavoite 2

Välitavoite 1

GAP

Välitavoitteet

Mikä on nykytila?

Mikä estää meitä saavuttamasta tavoitetta? Mitä pitäisi tehdä?

Välitavoitteet

- Lyhyen tähtäimen tavoitteiden määrittelyssä SMART-tekniikka avuksi
- Mitkä ovat mittarit? Mistä tiedetään etenemisen suunta?
- Vaikuttavuuden arviointi

Selkeä ja tarkka
Mitattava
Aikaansaataavissa
Realistinen ja merkityksellinen
Toteutumisaika

Numeerinen!

Esimerkki kehittämistavoitteesta:

Mitä hoitoa/palvelua xx% asiakkaista saa x päivän / x ajan kuluessa xx päivään mennessä

Mittarit

- Kehittämistyön etenemistä seurataan ja on mietittävä millä mittareilla näiden toteutumista seurataan
- Eri tasoisia tavoitteita voidaan mitata erilaisilla mittareilla
 - Pitkän tähtäimen tavoite usein liikkuu hitaasti (esim. väestön terveydentilan muutokset)
 - Välitavoitteita tulisi arvioida tiheästi, jotta tiedetään, onko valitut kehittämistoimenpiteet oikeita
 - Kehittämiskokeiluja tulee arvioida, jotta ei jatketa sellaista kokeilua, joka ei tuota haluttua tulosta
 - Nomad – instrumentti implementoinnin seurannan tueksi: <https://kasvuntuki.fi/implementointi/nomad-webropol/>
 - tulossa PRESS-mittari (Provider REport of Sustainment Scale) <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-021-01152-w>
- Koonti hyvinvointialueiden hankesuunnitelmista kootuista mittareista
 - Minkälaisia mittareita on mietitty eri prosesseihin alueilla, nouseeko esim. tiettyihin prosesseihin samankaltaisia mittareita?
 - Miten mittarit tukevat muutoksen saavuttamista

Ennen palvelua

- hoitotakuu / hoitoon pääsy 7 vrk sisällä
- hoitoon pääsyn nopeutuminen / palveluun pääsyn läpimenoaikojen lyheneminen
 - T3
 - jonotilanne
- erikoissairaanhoidon läheteiden ja konsultaatioiden määrä
- matalan kynnyksen palveluiden saatavuus
- perustason mt-palveluissa odotusaika yhteydenotosta ensikontaktiin
- Nuorten mt- ja päihdepalveluiden saatavuus hyvinvointialueella
- toimintamallien käyttöönotto

Palvelun aikaan

- käyntimäärä
- digitaalisten palveluiden käyttömäärä / sähköisten palvelujen käyttöaste
- terveys- ja hoitosuunnitelmien määrän muutos
- uudistettujen hoito- ja palveluketjujen määrä
- terveystarkastusten määrän kasvu
- päihde- ja mt-palveluiden sekä matalan kynnyksen palveluiden asiakkaiden määrä
- menetelmien käyttö ja toteutuminen
 - psykososiaaliset menetelmät ovat käytössä
 - terapia- ja interventionavigaattorin käyttömäärä
- asiakasosallisuus
- jalkautuvan työskentelyn asiakkaiden määrä

Palvelun jälkeen

- määrät:
 - digitaalisesti hoidettujen kontaktien määrä / digitaalisten palveluiden käyttömäärä / sähköisten palvelujen käyttöaste
 - moniammatillisesti toteutuneiden käyntien määrä ja hoidon jatkuvuus ja hoitajakson kesto
- COC (Continuity of care) / Hoidon jatkuvuuden parantaminen
- Net Promoter Score (NPS) (ammattilaiset, asiakkaat)
 - potilaskokemus
 - asiakaspalaute
 - työntekijäpalaute
- sairausryhmäkohtaiset vaikuttavuusmittarit (mm. PROM)
- koulutusten toteutuminen
- henkilöstön sitoutuneisuus ja hyvinvointi

Esimerkki mittaamisesta projektin aikana (Innokylä)

MUUTOKSEN MITTAAMINEN

- Viikkoseurantalista
 - Tiimin työntekijät merkitsevät kaikki viikon sisällä saapuneet lastensuojeluilmoitukset, yhteydenotot ja hakemukset
 - Vastuutyöntekijä
 - Onko ensiarviotapaaminen toteutunut 7 arkipäivän sisällä
 - Onko lapsi / ilmoittaja ollut mukana
 - Onko johtanut palvelutarpeen arviointiin
 - Seurantalista on viety Excel- taulukoon, josta on helppo seurata ja laskea tiedot
- Asiakaspalaute
 - Kerätään säännöllisesti jokaisessa ensiarviotapaamisessa (palautelomake)
 - Asiakkaiden kanssa täytetään lomake asiakkaan kokemuksesta ensiarviotapaamisen ja palvelutarpeenarvion vaikuttavuudesta
 - Tiedot viedään Surveypaliin
- Työntekijöiden palaute
 - Pilottivaiheessa kerätty viikoittain suullista ja kirjallista palautetta työntekijöiltä.
 - Käydään viikkotiimissä suullinen palaute.
 - Kahden kuukauden välein anonyymi fiilismittari.
- Työskentelyn tulokset on käyty läpi säännöllisesti työyksikön kokouksessa

Lähde: [Lastensuojelun ensiarvioinnin ja päivystyksen malli Ahma](#)

Kansallinen asiakaspalautekysely (THL)

Asiakaspalautekyselyn pohja, jota tulee hyödyntää, kun hyvinvointialueella laaditaan asiakaspalautekyselyjä, päätetään asiakaskokemukseen ja laatuun liittyvän tiedon keräämisestä ja hyödyntämisestä

Perusväittämät:

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.

Lisää tarvittaessa kyselyn loppuun omia täsmäkysymyksiä tai väittämiä

Arviointi asteikolla 1–5 (Likertin asteikko):

- täysin eri mieltä (1)
- osittain eri mieltä (2)
- ei samaa eikä eri mieltä (3)
- osittain samaa mieltä (4)
- täysin samaa mieltä (5)



Lue lisää kyselyn sisällöstä ja rakenteesta
THL:n sivuilta: [Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen](#)

INNO

KYLÄ

Terveiset Innokylästä:
Näkökulmatalukko

25.1.2024



Näkökulmataulukko - ratkaisujen kehittämiseen ja käyttöönnottoon



- Auttaa jäsentämään kehitettävää kohdetta moninäkökulmaisesti erilaisten näkökulmien ja osatekijöiden avulla
- Voi hyödyntää erityisesti, kun otatte käyttöön olemassa olevaa ratkaisua tai juurrutatte uutta ratkaisua ja haluatte jäsentää sitä omaan/ uuteen toimintaympäristöön sopivaksi

Hyödyt juurruttamisen tueksi taulukon avulla:

- Luetella ne tehtävät, joiden avulla toimintamallia ja ratkaisua juurrutetaan ja levitetään osaksi arjen toimintaa omassa organisaatiossa tai muussa toimintaympäristössä
- Kuvata, kuinka paljon aikaa, henkilöstöä tai rahaa käytäntöön vieminen vaatii, sekä millaista osaamista tarvitaan
- Kuvata prosessi, sen vaiheet ja toimenpiteet, joiden avulla käytännöstä/ratkaisusta tulee vakiintunut tapa toimia

Näkökulmataulukko kehitettävän ratkaisun suunnittelua ja jäsentämistä varten

	Asiakasnäkökulma	Ammattilaisnäkökulma	Organisatorinen näkökulma	Poliittishallinnollinen näkökulma
Toimijat	Ketkä ovat ratkaisun keskeiset asiakkaat?	Ketkä ovat ratkaisua toteuttavat ammattilaiset?	Ketkä ovat ratkaisun organisatoriset toimijat, yksiköt, tms.?	Minkälaisia poliittisia tai hallinnollisia toimijoita ratkaisussa on mukana?
Tehtävät ja työnjaot	Mitkä ovat asiakkaiden keskeiset tehtävät ratkaisussa?	Mitkä ovat ammattilaisten keskeiset tehtävät?	Minkälaisia tehtäviä organisaation muilla toimijoilta on?	Minkälaisia tehtäviä poliittis- hallinnollisen tahon toimijoilla on?
Tiedot taidot ja välineet	Mitä edellytyksiä ja osaamista asiakkailta edellytetään?	Mitä edellytyksiä ja osaamista ammattilaisilta edellytetään?	Mitä edellytyksiä ja osaamista organisaatiolta edellytetään?	Mitä edellytyksiä ja osaamista hallinnolta edellytetään?
Lait ja asetukset	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?	Onko erityisiä lakeja ja asetuksia, jotka tulee huomioida?
Periaatteet ja säännöt	Mitä periaatteita ja sääntöjä asiakkaat noudattavat?	Mitä periaatteita ja sääntöjä ammattilaiset noudattavat?	Mitä periaatteita ja sääntöjä organisaation muut toimijat noudattavat?	Mitä periaatteita ja sääntöjä poliittishallinnollisen tahon toimijat noudattavat?
Talous	Mitä taloudellisia resursseja asiakkaat tarvitsevat?	Mitä taloudellisia resursseja ammattilaiset tarvitsevat?	Mitä taloudellisia resursseja organisaation muut toimijat tarvitsevat?	Mitä taloudellisia resursseja poliittishallinnollisen tahon toimijat tarvitsevat?

Vinkkejä Näkökulmataulukon käyttöön 1/2



- Näkökulmataulukkoa kannattaa täyttää yhdessä projektitiimissä, kehittäjäverkostossa, työpajoissa asiakkaiden kanssa, johdon kanssa jne.
 - Näkevätkö kaikki roolinsa ja tehtävänsä samoin? Onko organisaation johto sitoutunut tekemään oman osansa uuden toimintatavan käyttöönotosta? Mikä on asiakkaiden rooli?
 - Taulukon täyttämisen kannattaa hyödyntää Post it -lapputekniikkaa, työskentelyä mallilla me-we-us (yksinpohdinta ja kirjaus post it lapuille, pienryhmissä/pareittain pohdinta ja kirjaus, yhdessä läpikäynti ja pohdinta/kirjaus) ja etänä tehden esim. Jamboardia
 - Tulokset voi koota PDF-pohjaan Innokylässä voit liittää täyttämäsi matriisin PDF-tiedostona osaksi kehittämisen polkua tai kirjata tuloksia osaksi toimintamallikuvausta

Vinkkejä Näkökulmataulukon käyttöön 2/2

[Näkökulmataulukko PDF-pohjat](#)

[Työkaluja](#)

- Esimerkkejä:
 - [Näkökulmataulukko - Matalan kynnyksen työtoiminta osana opioidikorvaushoitoa ja asumisen tukea, Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy](#)
 - Toimintamalli [Voikukkia -vertaistukiryhmä huostaanotettujen lasten vanhemmille](#), näkökulmataulukon asiat kirjattu suoraan osaksi toimintamallikuvausta



Ajankohtaista



Tulevaa

- [Sujuvat palvelut -projektin blogi, Innokylä](#)
 - [Kehittämistyölle näkyvyyttä tarjolla!](#)
 - Vinkkaa hyvinvointialueeltasi hyvä esimerkki kehittämisklinikalle esiteltäväksi vastaamalla lyhyeen [webropol-kyselyyn](#). Valitsemme ehdotuksista esityksiä kehittämisklinikoille
- Verkostojen tiedot THL:n verkkosivuille **tulossa**
- Kooste toimenpiteistä THL:n verkkosivuille **tulossa**

Tiedotamme kun tiedämme julkaisupäivän!

Tulevat tilaisuudet

RRP:n hanketuen aamukahvit hyvinvointialueiden edustajille:

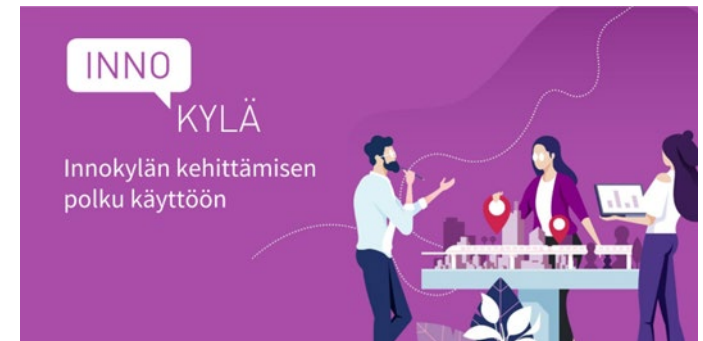
- [19.1.2024 aamukahvit](#) Hyvinvointialueiden ajankohtainen tilanne ja raportointi
- [16.2.2024 aamukahvit](#)
- [15.3.2024 aamukahvit](#) Innokylä
- 12.4.2024 aamukahvit
- 10.5.2024 aamukahvit
- 7.6.2024 aamukahvit

RRP kansalliset webinaarit

- 22.3.2024 klo 9-12 Hoitoon pääsy ja palvelujen saatavuus

Innokylän koulutukset

- **26.1.2024** [Innokylän kehittämisen polku käyttöön -koulutus RRP:n aluehankkeille](#)
- **10.5.2024** [Innokylän kehittämisen polku käyttöön -koulutus RRP:n aluehankkeille](#)



Kehittämisen tuen hankeverkoston kehittämisklinikat

KEVÄT 2024

Kehittämisklinikoilla:

Asiantuntijaluentoja

Hyvinvointialueiden
puheenvuoroja

Innokylän terveiset

Verkostoituminen

Alueiden välinen vuoropuhelu

Vertaiskehittäminen

Ti 19.3.2024 klo 13-15

Digikehittäminen osana asiakas- ja palveluprosessien parantamista

Ke 24.4.2024 klo 13-15

Asiakasosallisuus kehittämistyössä

Ke 5.6.2024 klo 13-15

Innokylän hyödyntäminen kehittämistyössä

RRP Inv 1
kehittäjille

Avoimia

Ei
ilmoittau-
tumista

Lue lisää:

[Innokylä: Sujuvat palvelut -kehittämisen tuen hankeverkoston sisältökokonaisuus](#)

Lisätietoja hankeverkostosta

Yleistä tietoa
hankeverkostosta ja Sujuvat
palvelut -projektista

- [THL/RRP –verkkosivut](#)

Hankeverkoston tilaisuudet

- [THL-tapahtumakalenteri \(hakusanaksi kehittämisklinikka\)](#)
- [RRP tapahtumat –listaus](#)

Hankeverkoston tiedot,
tilaisuudet ja materiaalit

- [Innokylä: Sujuvat palvelut -kehittämisen tuen hankeverkoston sisältökokonaisuus](#)

Yhdyshenkilö Kaisa Lahtinen

- etunimi.sukunimi@thl.fi

Yhteistyössä



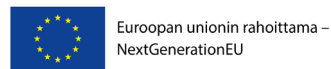
Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



DigiFinland



Työterveyslaitos | Arbetshälsöinstitutet
Finnish Institute of Occupational Health



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Kiitos!

Lisätietoja
kaisa.lahtinen@thl.fi

