



# Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus - hanke

LOPPURAPORTTI 2024

Fast T., Hovisilta H., Nyqvist M., Pellinen J., Sjöblom H. ja Äyräväinen S.

# Sisällys

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke.....	1
LOPPURAPORTTI.....	1
1 Tausta ja yleiskuvaus .....	2
1.1 Mihin sosiaali- ja terveyspalveluissa olevaan haasteeseen kehittämistyöllä vastattiin?2	
1.2 Miten kehittämistyö liittyy hyvinvointialueen strategiaan? .....	2
2 Tavoitteet .....	3
2.1 Hankesuunnitelmassa luetellut tavoitteet .....	3
2.2 Tavoitteiden saavuttamisen arviointi .....	3
2.3 Jatkokehittäminen .....	3
3 Tuotokset .....	11
3.1 Hankkeen keskeisimmät käyttöön otetut tuotokset ja toimintamallit .....	3
3.2 Toiminnan juurruttaminen jatkossa .....	3
4 Keskeiset hyödyt.....	12
5 Riippuvuudet .....	13
Lähteet.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>

# 1 Tausta ja yleiskuvaus

## 1.1 Mihin sosiaali- ja terveystalvaeluissa olevaan haasteeseen kehittämistyöllä vastattiin?

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvaeluskeskus -hankkeessa on vuonna 2023 jatkettu kehittämistyötä kohti vetovoimaista sotekeskusta, parannettua tiedolla johtamista ja palveluiden vaikuttavuutta sekä kehittyneempiä digitalisaatioon liittyviä toimintamalleja. Hankkeen pääpainotuksena on ollut palvelujen saatavuuden ja oikea-aikaisuuden parantaminen. Ennaltaehkäisyn ja ennakkoinnin painopisteenä oli seurannan ja yhteisten toimintamallien kehittäminen ja parantaminen. Toiminnan painopistettä haluttiin siirtää ennaltaehkäiseviin palveluihin. Kustannusten nousua on pyritty saamaan maltillisemmaksi nopeuttamalla palveluihin pääsyä ja virtaustehokkuutta.

Laaja-alaista sosiaali- ja terveystalvaeluskeskusta on kehitetty neljän eri teeman kautta:

- 1) Terveystalvaelut ja Hoitotakuu
- 2) sosiaalipalvelut
- 3) Lapsi- ja perhepalvelut
- 4) Mielenterveys- ja päihdepalvelut.

Poikkileikkaavina teemoina kehittämistyössä on kulkenut: 1) asiakasohjaus ja neuvonta, 2) sähköiset palvelut ja 3) tiedolla johtaminen. Hankkeen viimeisen vuoden aikana asiakasohjaus on keskittynyt lapsiperhepalvelujen ja työikäisten ohjauksen ja neuvonnan kehittämiseen. Hyvinvointialueen aloitettua toimintansa sähköisten palveluiden ja tiedolla johtamisen kehittäminen on siirtynyt osaksi organisaation digiyksikön toimintaa.

Ennen hanketta Itä-Uudenmaan seitsemän kunnan alueella palvelut tuotettiin eri tavoin. Pukkila ja Myrskylä eivät tuottaneet itse sote-palveluita, vaan ostivat ne Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä. Loviisa ja Lapinjärvi muodostivat oman yhteistoiminta-alueen, jossa Loviisa pääsääntöisesti tuotti myös Lapinjärven sote-palvelut. Alueella on edelleen käytössä useita eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, mikä edelleen hankaloittaa tasalaatuisen tiedon tuottamista arviointia varten. Vuoden 2023 tiedonkeruussa haasteena oli, että hyvinvointialueen tiedolla johtamisen työkalut olivat vasta käyttöönottoaiheessa, eikä kaikkia tietoja ollut saatavilla vertailukelpoisina. Viimeiseen hankevuoteen vaikutti hyvinvointialueen käynnistyminen ja kehittämistoiminnan yhteensovittaminen Kestävän kasvun hankkeen kanssa.

## 1.2 Miten kehittämistyö liittyy hyvinvointialueen strategiaan?

Kehittämistyön käynnistyessä, ei hyvinvointialueen perustamisesta vielä ollut varmuutta. Hyvinvointialueen strategia valmistui loppuvuodesta 2022, jolloin kolmesta hankkeen toimintavuodesta kaksi oli jo kulunut. Silloinen hankejohto ja osa hanketyöntekijöistä osallistuivat strategiatyöhön syksyllä 2022.

Hyvinvointialueen strategiassa esiinnostetut kriittiset menestystekijät ovat pitkälti yhteneviä Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen kansallisten hyötytavoitteiden kanssa. Siinä missä kehittämistyöllä tavoiteltiin palveluiden saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantamista, on hyvinvointialueen strategiassa painotettu palvelujen laatua, saatavuutta ja jatkuvuutta. Hankkeessa tavoiteltu monialaisuus ja yhteentoimivuus löytyy strategian menestystekijänä Perus- ja erikoistason sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustapalveluiden integraationa. Hankkeessa tavoiteltu kuntannusten nousun hillintä löytyy myös strategian hallittuna kustannuskehityksenä ja vaikuttavana toimintana.

## 2 Tavoitteet

### 2.1 Hankesuunnitelmassa luetellut tavoitteet

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hankeohjelman keskeiset tavoitteet olivat 1) palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen, 2) toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön, 3) palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen, 4) palveluiden monialaisuuden ja yhteen toimivuuden varmistaminen ja 5) kustannusten nousun hillintä.

Aluehankkeella oli kehittämiseen ja toimeenpanoon kytkeytyviä eritasoisia tavoitteita, jotka linkittyvät sekä paikalliseen kehittämiseen, että alueellisesti laajempaan yhteistyöhön. Hankkeen tavoitteena oli a) nivoa yhteen kunnissa tehtyä kehittämistyötä Itä-Uudenmaan laajuisesti, b) yhteensovittaa Itä-Uudenmaan kehittämisen osaksi muuta Uudenmaan kehittämistä valituilta osin, c) sujuvoittaa perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon yhteistyötä ja konsultatiivisia käytäntöjä erikoissairaanhoidon kanssa, d) vahvistaa yhteistyöaluetasoisista yhteistyötä sekä e) nivoa kehittämistoimet osaksi kansallista kehittämistä. Lisäksi hankkeen tavoitteena oli kehittää yhteistyömalleja sivistystoimen, 3. sektorin ja yksityisen palvelutuotannon kanssa sekä kunnan ja hyvinvointialueen yhdyspintapalveluita. Keskeisenä tavoitteena oli asukkaan peruspalveluiden vahvistuminen alueellisella yhteistyöllä.

Hankkeen täydennyshaun auetessa Itä-Uudenmaan tavoitteena oli saavuttaa uuden hoitotakuulain mukaiset aikarajat vuoden 2022 loppuun mennessä. Tavoitteena oli uudistaa ja kehittää toimintaa niin, että hoitotakuu täyttyy alueella myös tulevaisuudessa. Tavoitteena oli kehittää ja laajentaa vaikuttavien, tutkittujen ja näyttöön perustuvien työmenetelmien käyttöönottoa.

Kehitystyössä tavoiteltiin muutosta sekä prosesseihin että toimintatapoihin. Keskeisiä prosessitavoitteita hankkeessa ovat: palveluverkon kehittyminen, palvelujen sisällön ja toimintamallien kehittyminen, järjestämisen ja palvelutuotannon integraatio (vertikaalinen), monialaisuus, yhteistyö ja integraatio palvelutuotannossa (horisontaalinen integraatio), monikanavaisuus, ohjauksen ja neuvonnan kehittyminen sekä omaehtoinen asiointi ja osallisuuden vahvistuminen. Konkreettisia prosessitavoitteita olivat mm. neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamallin yhdenmukaistaminen, välittömän vireillepanomallin (VIPA) jalkautuminen alueelle, kotihoidon kohdentuminen ja etäpalvelujen käytön jalkautuminen ja laajentuminen alueelle, toimintamalli erityyppisiin konsultaatiokäytäntöihin perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä, nuorten miepä-palveluprosessin selkeytyminen ja kehitettyjen uusien palvelutoiminnallisuuksien ja -kanavien käyttöön juurtuminen.

Uudenmaanliiton vuonna 2018 toteuttamassa ruotsinkielisiä palveluja koskevassa selvityksessä ja suunnitelmassa tavoitteena oli varmistaa laadukkaiden ja asiakaslähtöisten palvelujen tarjoaminen tasa-arvoisesti kummallakin virallisella kielellä. Itä-Uudellamaalla poikkileikkaavana tavoitteena oli kaikissa palveluissa ja kaikille väestöryhmille vahvistaa myös ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta.

Keskeisenä tavoitteena oli sote-keskuksen yhteistyömallin kehittäminen suhteessa perhekeskustoimintamalliin. Tavoitteena oli yhdenmukaistaa ja kehittää paikallisella tasolla sote-keskusten ja perhekeskusten operatiivista johtamista ja osana rakenneuudistusta, myös strategista ja tiedolla johtamista.

## 2.2 Tavoitteiden saavuttamisen arviointi

Tavoitteiden saavuttamista on arvioitu laajemmin hyvinvointialueen viimeisen Oma-arvioinnin yhteydessä ([linkki Innokylään](#)).

### **Saatavuus, oikea-aikaisuus, jatkuvuus**

#### Asiakasohjaus ja neuvonta

Asiakasohjausta ja neuvontaa kehitettiin hankkeen täydennyshaun jälkeen lapsi- ja perhe- sekä työikäisten palveluissa. Ikääntyneiden asiakasohjausta ja neuvontaa kehitettiin osana Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hanketta. Maaliskuussa 2023 aloitettiin lapsi- ja perhepalveluiden keskitetyn asiakasohjauksen ja neuvonnan pilotointi. Yksikkö vastaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun virka-aikaisesta päivystyksestä, palveluohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinneista. Työntekijät arvioivat perheen tilannetta sekä vastaavat lapsen ja perheen asiakasohjauksesta palvelutarpeen arviointiin sekä esimerkiksi kolmannen sektorin palveluihin. Työikäisten keskitetty asiakasohjaus ja neuvonta käynnistettiin lokakuussa 2023. Asiakasohjaus toteutuu takaisinsoittopalvelun avulla, mutta aikuissosiaalityössä on myös neuvontapiste, jossa asiointi on mahdollista fyysisesti. Sikäli, kun asiakkaalla on jo asiakkuus, voi hän olla suoraan yhteydessä omaan vastuutyöntekijäänsä. Työikäisten asiakasohjausta varten ei palkattu lisäresurssia, vaan toimintaa yhtenäistettiin alueen sisällä. Työikäisten asiakasohjausta ja neuvontaa täydentävät myös mm. sosiaali- ja kriisipäivystys sekä vammaispalveluiden, työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun ja kotoutumisentuen asiakasohjauksen yksiköt. Osana Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hanketta piltoitiin yleisen neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamallia. Pilotin päätyttyä tulksettomana toimintamallia ei hankkeen johtoryhmän päätöksellä otettu alueella käyttöön, vaan asiakasohjausta ja neuvontaa kehitetään nyt osana pysyvää toimintaa kunkin palvelualueen toimesta.

#### Sosiaalipalvelut

*Etsivän lähityön* toimintamallia kehitettiin osana THL:n vaikuttavat toimintamallit työpajasarjaa. Etsivän lähityön tiimi toimii toistaiseksi pääsääntöisesti Porvoon alueella kerran viikossa. Kesällä 2023 toimintaa laajennettiin kolmeksi kuukaudeksi Myrskylään, Pukkilaan ja Askolaan. Sosiaalipalveluissa *alkuarviointiamallia* hyödynnettiin palvelutehtäväkohtaisten asiakasohjauksien suunnittelussa ja toteuttamisessa. Alkuarviointimallin pohjalta luotiin yhteiset linjaukset palvelutehtäväkohtaisiin tilastoitaviin ja seurattaviin asioihin. Etsivässä lähityössä on systemaattisesti seurattu yhteydenottoihin liittyviä lukuja. Vuoden 2023 aikana

kadulla tapahtuvia kohtaamisia oli 496. Muita yhteydenottoja tilastoitiin etsivän työn tiimissä 63. Vastuutyöntekijätoimintamallia ei ehditty saattamaan loppuun hankkeen aikana. Omatyöntekijyyttä ja palvelutehtäviä poikkileikkaavan työskentelystä sopimista käsiteltiin kahdessa Sosiaaliryöön foorumissa keväällä ja syksyllä 2023.

#### Terveystenhuollon palvelut ja Hoitotakuu

Viimeisen hankevuoden aikana terveydenhuollon palveluiden ja hoitotakuun kokonaisuudessa jatkettiin *jonojen purkamista* sekä perusterveydenhuollon että suunterveydenhuollon puolella. Tämän lisäksi *perusterveydenhuollon* osalta keskityttiin uuden toimintamallin kehittämiseen. Omatiimi -mallilla tavoitellaan yhtenäistä toimintatapaa, jossa asiakkaalle nimetään omahoitaja. Erikoislääkäristä, 1-2 koulutettavasta lääkäristä sekä vähintään kolmesta hoitajasta koostuva tiimi toteuttaa potilaan yksilöllistä hoitosuunnitelmaa. Tavoitteena on, että Omatiimiin saadaan tulevaisuudessa myös muita ammattilaisia. Tällä toimintamallilla tavoitellaan palveluiden jatkuvuuden parantamista ja sitä kautta myös saatavuutta. Kohderyhmänä ovat pitkäaikaissairaat ja säännöllistä palvelua tarvitsevat asiakkaat, jotka hyötyvät Omatiimin palvelusta. Toimintamallin kehittäminen jatkuu Kestävän kasvun hankkeessa. *Suunterveydenhuollon* hoitotakuun seuranta edistettiin mm. ottamalla käyttöön oikomishoidon yhtenäiset tilastointikoodin ja seulontakriteerit. Alueelle on rekrytoitu suu- ja leukakirurgi sekä parodontologi, jotka palvelevat koko hyvinvointialuetta. Lähetekriteerit heidän vastaanotoilleen on yhtenäistetty. Koko alueelle on tehty potilaan riskiluokka- ja takaisinsoitto-ohjeet keväällä 2023 ja syksyllä koko suunterveydenhuollon henkilökunta koulutettiin toimintamallin käyttöön. Suunterveydenhuollon toimenpiteillä on edistetty etenkin palveluiden alueellista yhdenvertaisuutta, mutta myös hoidon oikea-aikaisuutta ja saatavuutta on parannettu.

#### Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuisten mielenterveyspalveluiden laajamittaisen uudelleen rakentamisen myötä alue on ylittänyt tavoitteensa. Tavoitteena on ollut kiireettömään hoitoon pääsy 14 vuorokauden sisällä. Hyvinvointialueella mielenterveyden hoitoon on vuoden 2023 tiedonkeruun perustuvan tiedon pohjalta mahdollisuus päästä yhden viikon sisällä. Porvoossa aiemmin käynnistetty pilotointi laajennettiin koko hyvinvointialueelle. Tulokset ovat pysyneet saman kaltaisina.

#### Lapsiperheiden ja nuorten palvelut

Lapsiperhepalveluiden kokonaisuudessa kehitettiin *vanhemman mielenterveyden tuen polkuja*. Polun avulla asiakas voi tutustua hyvinvointialueella tarjottaviin tukimuotoihin ja löytää tahot, joihin olla yhteydessä. Polun sähköiseen visualisointiin on rakennettu erilliset välilehdet myös ammattilaisille, joiden sisältöä voi hyödyntää asiakastyön tukena. Alueen perhekeskusten henkilöstölle ja verkostolle järjestettiin yhteistyössä Kestävän kasvun hankkeen kanssa enjaska.fi ja normaali.fi -*infotilaisuuksia*. Infotilaisuuksissa annettiin ohjeita ammattilaisille ja heille kerrottiin kuinka hyödyntää palveluja asiakastyössä. *Perhepolku* verkkokurssista tiedotettiin kaikkiin lasten, nuorten ja perheiden palveluihin, sivistystoimeen, seurakunnille sekä kolmannen sektorin toimijoille. Vuoden 2023 aikana kartoitettiin myös alueella toimivat lapsiperheiden *järjestöt ja yhdistykset* sekä vahvistettiin ohjausta heidän palveluihinsa. Myös nuorisopalveluiden ja nuorisoseaman kanssa toteutettavaa yhteistyötä vahvistettiin ja sovittiin mm. toimintamalleista palveluohjaamiseen liittyen.

## Ennaltaehkäisy ja ennakointi

### Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalveluissa kartoitettiin alueen ajanvarauksettomat vastaanotot ja matalan kynnyksen toimintapaikat. Lisäksi laadittiin yhtenäinen toimintamalli kokemusasiantuntijatoiminnalle sekä toimintaohjeet sosiaaliseen luototukseen, tukisuhdetoimintaan ja sosiaalihuoltolain mukaisiin tukipalveluihin. Matalan kynnyksen sosiaaliohjausta pilotoidaan vuonna 2024 osana Kestävän kasvun hanketta.

### Terveydenhuollon palvelut ja Hoitotakuu

Vuoden 2023 aikana myös terveystalujen ja hoitotakuun kokonaisuuden kehittämistyötä sovitettiin yhteen Kestävän kasvun hankkeen kanssa. Esimerkiksi alueellisten elintaparyhmien yhtenäistäminen ja alueellinen koordinointi siirrettiin osaksi ko. hankkeen toteutusta. Suunterveydenhuollossa suunniteltiin hankkeen aikana terveydenedistäjäsuuhygienistin työnkuva ja pilotoitiin sitä. Osana muuta toimintaa alueelle perustettiin kaksi terveydenedistämisen hammashoitajan ja -lääkärin toimea. Lisäksi palkattiin kaksi suuhygienistiä, joista toinen toimii tiiminvetäjänä terveydenedistämisen tiimissä.

Terveydenedistäjäsuuhygienistin tehtävän pilotoinnin jälkeen alueelle perustettiin vakituinen toimi, johon tehtiin syksyllä 2023 onnistunut rekrytointi. Tällä vaikutetaan ehkäisevän monialaisen yhteistyön jatkuvaan sujuvoittamiseen. Perusterveydenhuollon puolelle suunnitellulla Omatimi -mallilla pyritään välillisesti-lisäämään ennakoidua työtä siten, että Omatimin asiakkaat saavat tarvitsevansa avun aikaisemmin, joka vapauttaa resurssia korjaavasta työstä.

### Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Mielenterveys- ja päihdetyön kehittämisen tuloksena alueella otettiin käyttöön *Neljän tuulen* ehkäisevän työn malli. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella jokaisessa kunnassa on tarjolla *matalan kynnyksen* psykoedukaatioon pohjautuvia ryhmiä, jonne voi osallistua myös ilman mielenterveyspalveluiden asiakkuutta. Ryhmiin osallistumiseen ei ole ikärajoja. Vuoden 2023 ensimmäinen ryhmä käynnistettiin Pukkilassa kesäkuussa, jonka jälkeen syksyllä toimintaa laajennettiin koko alueelle. Marraskuun tilastoinnin mukaan ryhmissä oli osallistujia 167.

*Nuorten mielenterveys- ja päihdehoidon* rakenteiden luominen on käynnistetty ja hyvinvointialueelle on perustettu keskivaikeasti oireilevien nuorten yksikkö. Samanaikaisesti on tehty kartoitusta koko alueen nuorten hoidon toimijaverkosta sekä hoidon porrastuksesta. Nuorten kokonaisuuteen liittyvät koulutukset ovat jatkuneet ohjatun omahoidon osalta. Nuorten ja nuorten aikuisten Terapiat etulinjaan toimintamallin kehittämistä jatketaan osana Kestävän kasvun hanketta.

Aikuisten mielenterveyspalveluiden malli on ollut juurruttamisvaiheessa; laajan tiedonkeruun pohjautuvan analyysin mukaan, 85% mielenterveyspalveluihin hakeutuvista henkilöistä ovat hakeutuneet hoitoon ensimmäistä kertaa. Perustason mielenterveyspalveluiden tavoitteena on tavoittaa avun tarvitsijat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jolloin haasteet eivät pääsisi kroonistumaan ja tällöin tarve raskaisiin palveluihin on vähäisempi. Näin ollen uudet käytetyt hoitomuodot riittävät auttamaan suurinta osaa avun tarvitsijoista ja taas vahvempaa tukea tarvitsevat pääsevät nopeammin tarvitsemansa tuen piiriin (ESH ja Kela psykoterapia).

### Lapsiperheiden ja nuorten palvelut

Lapsi- ja perhepalveluissa jatkokehitettiin ja jalkautettiin jo syksyllä 2021 pilotoitu *etäperhevalmennus*. Jatkokehittämistä toteutettiin moniammatillisissa työpajoissa, joihin osallistui neuvolan terveydenhoitajia, suuhygienistejä, fysioterapeutteja sekä perheneuvolan ammattilaisia. Kaikki hyvinvointialueen perheohjaajat ja kuraattorit koulutettiin *Perhepolku*-ohjaajiksi. Koulutetuista ohjaajista muodostettiin työryhmä, joka suunnitteli ja toteutti Perhepolku- vanhempainiltojen pilotoinnin syksyllä 2023.

## **Laatu ja vaikuttavuus**

Tiedolla johtaminen oli hankkeen yksi poikkileikkaavista teemoista. Vaikka hankesuunnitelmaan asetettuja tavoitteita ei kaikkineen tavoitettu, voidaan silti sanoa hankkeen tukeneen osaltaan hyvinvointialueen tiedolla johtamisen kokonaisuutta ja kehittymistä organisaation alkumetreillä. Hyvinvointialueen digipalveluissa toimii kolmen (3) hengen tiedolla johtamisen tiimi, jota tällä hetkellä täydentävät Kestävän kasvun hankkeen kirjaamiskoordinaattorit. Seurannan toimintatavat ovat yhtenäistymässä ja tiedolla johtamisen käytäntöön kiinnitetään organisaation johdossa enevissä määrin huomiota.

### **Asiakasohjaus ja neuvonta**

Lapsi- ja perhepalveluiden asiakasohjauksessa ja neuvonnassa päästiin keräämään tietoa systemaattisesti. Tiedonkeruuta voidaan päivittää ja jatkaa osana jatkuvaa toimintaa, jolloin pitkällä aikavälillä saadaan dataa palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi. Lapsi- ja perhepalveluiden asiakasohjauksen tiedonkeruuta toteutettiin jatkuvasti ja sitä analysoitiin kuukausittain. Tällä turvattiin pilotoinnin onnistuminen ja uuden palvelun ketterä kehittäminen. Vaikuttavuuden arviointi on tällä aikataululla haastavaa, mutta tehtävien vakinaistaminen kertonee osaltaan pilotin onnistumisesta. Keskitetyn asiakasohjauksen pilotoinnin aikana lapsi- ja perhepalveluissa palvelutarpeenarvioinnit vähentyivät noin puolella. Muilla palvelualueilla voidaan hyödyntää yleisen neuvonnan ja lapsi- ja perhepalveluiden kehittämistyössä kerättyä tietoa. Yhteistyössä Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hankkeen kanssa kehitettiin yleisen neuvonnan seuranta. Toiminnan kehittämisen tueksi saatiin mm. lukuja yhteydenottojen määrästä, palvelujen kysynnästä ja tarpeesta palvelualueittain.

### **Sosiaalipalvelut**

Sosiaalipalveluiden alkuarvioinnin laatua ja vaikuttavuutta seurataan vuodesta 2024 alkaen yhteisellä tilastoinnilla, jota on hankkeessa valmisteltu. Avain-Mittareiden käyttöön ottamisessa odotetaan yhteisen asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa. Avain-Mittareista laadittiin lyhyt opas niiden käyttöönottoa varten ja yritettiin kannustaa työntekijöitä harjoittelemaan käyttöä. Tällä hetkellä alueella käytössä olevat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää eivät mahdollista Avain-Mittareilla saadun työn vaikuttavuuden tilastoitumista. Erityisesti vammaispalveluiden vaikuttavuuden mittaristoa on kehitetty tiedolla johtamisen tiimissä ja vammaispalveluissa.

### **Terveydenhuollon palvelut ja Hoitotakuu**

Omatiimi -mallilla tavoitellaan myös palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantamista. Toimintamallin tavoitteena on vakioda asiakasprosesseja ja siten parantaa palvelujen tasalaatuisuutta. Suunterveydenhuollon työryhmässä on hankkeen viimeisen puolenvuoden aikana otettu pääteemaksi tiedolla johtaminen. Mm. Logex-järjestelmän käyttökoulutuksia on



järjestetty esihenkilöille. Näillä toimenpiteillä on tarkoitus parantaa palveluiden laatua ja vaikuttavuutta sekä lisätä henkilöstön tietoisuutta tiedolla johtamiseen liittyen.

#### Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Aikuisten mielenterveyspalveluissa tehtiin laaja tiedon keruu uusien palvelumuotojen ja tutkimukseen perustuvien hoitointerventioiden käynnistyessä. Tietoa on kerätty vuodesta 2022 ja sen tavoitteena on saada reaaliaikaista tietoa terapianavigaattorin käytöstä, hoidon vaikuttavuudesta, asiakasmääristä ja hoidon tarpeesta. Alkuvaiheessa tietoa kerättiin exel-taulukkoon, mutta vuonna 2023 tiedot on siirretty Power BI ohjelmaan ja tieto on kaikkien saatavilla. Vuonna 2023 kesällä käynnistetty keskitetty ajanvarauksen ja neuvonnan puhelinpalvelu lisäsi tiedonkeruuta koko alueen kattavaksi kokonaisuudeksi. Nuorten kokonaisuudessa on aloitettu kehittämistyö potilastietojärjestelmistä saatavan tiedon tuottamiseen ja interventioiden käyttämiseksi hyvinvointialueella.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden tiedolla johtamisen kokonaisuudessa onnistuttiin luomaan toimiva kokonaisuus laajamittaisen tietojen keruusta, jonka pohjalta on mahdollisuus tuottaa tietoa hoidon laadusta ja vaikuttavuudesta. Tämän pohjalta on mahdollisuus muokata palveluita vielä enemmän kysynnän ja tarpeiden mukaiseksi. Ratkaisevaa on, miten tähän liittyvä koordinointi järjestetään hankekauden jälkeen.

#### Lapsiperheiden ja nuorten palvelut

Hankkeen aikana kartoitettiin lasten, nuorten ja perheiden palveluissa käytössä olleita mittareita. Tiedot on välitetty lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmälle ja johtoryhmä on itse linjannut, mitä mittareita he käyttävät tulevaisuudessa.

Lapsiperhepalveluissa kartoitustyö oli haasteellista eri kuntien toimintatapojen ja useiden käytössä olevien asiakastietojärjestelmien vuoksi. Lisäksi kartoitustyötä tehtiin samaan aikaan useiden tahojen toimesta, eikä vastuuta oltu selkeästi määritelty. Mittareiden linjaukset jäivät johtoryhmän vastuulle, mutta johtoryhmällä oli vielä oma sekä hyvinvointialueen järjestäytyminen kesken eikä tilastoinnille tai mittareiden määrittelylle kyetty antaa sen vaatimaa painoarvoa.

### **Monialaisuus ja yhteentoimivuus**

#### Asiakasohjaus ja neuvonta

Sekä lapsi- ja perhepalveluissa että työikäisten asiakasohjauksessa ja neuvonnassa pyrittiin vaikuttamaan etenkin alueen sisäisten palveluiden yhteen toimivuuteen. Vuoden 2023 aikana perustettiin asiakasohjauksen ohjausryhmä, johon osallistuu kaikkien sosiaalipalveluiden palvelualueiden edustajat. Ohjausryhmä jatkaa toimintaansa hankkeen jälkeenkin. Näin turvataan toimintamallien yhtenäistämisen kehittäminen edelleen. Ohjausryhmä mahdollistaa myös monialaisen yhteistyön kehittämisen jatkossa.

#### Sosiaalipalvelut

Hankkeen aikana sosiaalipalveluihin laadittiin suostumuslomake moniammatilliseen yhteistyöhön. Sosiaalipalveluiden sisäistä monialaisuutta kehitettiin keväällä ja syksyllä 2023 järjestetyissä sosiaalityön foorumeissa yhteistyössä Kestävän kasvun hankkeen kanssa. Ensimmäisen foorumin teemana oli moniammatillinen palvelutarpeen arviointi ja tapahtuma keräsi n. 120 sosiaalialan ammattilaista yhteen pohtimaan palvelutarpeen arviointiin liittyviä

haasteita ja ratkaisuja näihin. Toisen tapahtuman teemana oli monialainen yhteistyö ja dialoginen työote. Tapahtumaan osallistui n. 100 sosiaalialan ammattilaista.

Sosiaalipalveluihin laadittu monialaisen yhteistyön suostumuslomake otettiin käyttöön keväällä 2023. Lomaketta edelleen kehitettiin saadun palautteen perusteella syksyn 2023 aikana. Sosiaalityön foorumit saatiin hankkeen aikana hyvin jalkautettua ja niitä tullaan järjestämään tulevinakin vuosina. On sovittu, että sosiaalityön foorumeja järjestetään jatkossa kahdesti vuodessa, keväällä ja syksyllä. Sosiaalityön foorumeissa voitaisiin jatkossa käsitellä myös sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä, tämä tarkoittaisi sitä, että osallistujia tulisi laajentaa myös terveydenhuollon puolelle. Moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön kehittämistä jatketaan Kestävän kasvun hankkeessa.

#### Terveydenhuollon palvelut ja Hoitotakuu

Suunterveydenhuollossa toimivan gerotiimin uudelleen organisointi edistää osaltaan monialaisuuden ja palveluiden yhteen toimivuuden varmistamista. Lisäksi työn- ja vastuunjako suunterveydenhuollossa yhtenäistettiin esimerkiksi hammashoitaja-suuhygienisti-työparien muodostamisella. Myös terveydenedistämisen suuhygienistin toimenkuvaan kuuluu jalkautuminen yhteistyökumppaneiden luo. Näitä ovat esimerkiksi koulut, vanhainkodit ja vuodeosastot.

#### Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Erikoissairaanhoidon panostus peruspalveluihin on lisääntynyt siten, että koko alueen mielenterveyspalveluiden tueksi on mahdollistettu erikoissairaanhoidon psykiatrin konsultaatorakenteet. Konsultaatorakenteen avulla erikoissairaanhoidon psykiatri on pystynyt myös sujuvoittamaan potilaiden Kelan psykoterapiaan pääsyä, antamalla omia vastaanottoaikoja heille, joilla tarve psykoterapiaan on perustasolla arvioitu. Tällöin potilasta ei tarvitse lähettää erikoissairaanhoidon ja säästyään turhailta siirroilta palveluiden välillä.

Alueelle on luotu kehittäjäverkosto, jossa on mukana mielenterveys- ja päihdejärjestöjä, seurakuntia sekä hyvinvointialue, myös erikoissairaanhoidon olleet kutsuttuna. Tavoitteena on lisätä erilaisia matalan kynnyksen tukimuotoja alueen asukkaille.

#### Kustannusten nousun hillintä

Kustannusten nousun hillintään liittyviä toimenpiteitä on edelleen edistetty, mutta hankkeen viimeistä oma-arviointia tehdessä joulukuussa 2023 näytti siltä, että sosiaali- ja terveystoiminnan nettokäyttökustannukset per asukas on noussut lähtötasosta 129,7 €. Toisaalta vammaishuollon laitospalvelujen nettokustannukset per asukas on laskenut samassa ajassa yli puoleen. Erikoissairaanhoidon käyntien määrään ei olla pääsääntöisesti voitu hankkeen toimenpiteillä vaikuttaa.

#### Asiakasohjaus ja neuvonta

Asiakasohjauksen ja neuvonnan osalta työtehtävien organisoinnilla tavoiteltiin kustannusten hillitsemistä. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa ohjausta sähköisiin palveluihin sekä kolmannen sektorin palveluihin tehostettiin. Keskitetyn ohjauksen ja neuvonnan avulla palvelutarpeenarviointien määrä on vähentynyt, mikä viittaisi kustannusten nousun hillitsemiseen. Kokonaiskustannuksia ei kuitenkaan ole seurattu. Kustannusvaikutusten odotetaan olevan arvioitavissa tarkemmin vasta toiminnan vakiinnuttua.

## Sosiaalipalvelut

Myöskään sosiaalipalveluiden kokonaiskustannuksia ei ole seurattu järjestelmällisesti. Panostaminen ennaltaehkäiseviin ja varhaisen tuen toimintamalleihin toivotaan vaikuttavan, niin että sosiaalihuollon palveluissa työntekijöiden kuormittavuus vähenee ja asiakasta pystytään auttamaan varhaisemmassa vaiheessa ja kevyemmällä palvelulla sekä niin, että asiakkuuden kesto vähenee. Sosiaalihuoltolain 19 § tukipalveluiden yhteisillä myöntämisperusteilla saadaan ohjattua asiakkaat oikean palveluiden piiriin.

## Terveydenhuollon palvelut ja Hoitotakuu

Perusterveyden- ja suunterveydenhuollon *jononpurkujen* kilpailutuksesta huolimatta talouden seurannassa epäonnistuttiin, eikä kustannusten nousun hillintään päästy vaikuttamaan. Pilotin lopputulemana on vahva alueellinen näyttö siitä, ettei jonojen purkaminen ole ratkaisu, vaan kustannusten nousun hillintään vaaditaan aitoa muutosta toimintatavoissa.

Perusterveydenhuollon jononpurun ajaksi suunniteltuja toiminnan muutuskokeiluja ei päästy toteuttamaan suunnitellulla tavalla vaan niiden aloitus viivästyi. Jonopurulla pystyttiin ehkäisemään jonojen kasvu haastavassa henkilöstötilanteessa. Myöskään suunterveydenhuollon *Hygga-pilotti* ei johtanut jatkosopimukseen. Yhtenäiset *riskiluokat ja recall* -käytännöt hillitsevät osaltaan kustannuksia.

## Lapsiperheiden ja nuorten palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa kehitettiin monia palveluja, jotka säästävät kustannuksia tulevaisuudessa. Jo aiemmin mainittu *etäperhevalmennus* säästää merkittävästi henkilöstön aikaa ja resurssia. Lisäksi on huomioitava, että etäperhevalmennus on alueellisesti toteutettu palvelu, joten yksikkökohtaisten valmennusten tarve kivijalkapalvelussa vähenee. Toinen työaikaresurssia vähentävä, neuvolaan kohdistuva palvelu on Perhepolku-ryhmäneuvolat. Sekä etäperhevalmennuksen että Perhepolku -ryhmäneuvolojen tuomaa säästöä on haasteellista arvioida numeerisesti, muutoin kuin säästetyin työajan osalta.

## 2.3 Jatkokehittäminen

Moni toimepide on saanut jatkoa osana Kestävän kasvun hanketta. Näistä esimekkeinä Omatyö -malli ja moniammatillisen työn kehittäminen. Myös suunterveydenhuollon toimintamallien ja tiedolla johtamisen kokonaisuuden juurruttamista jatketaan Kestävä kasvun hankkeessa. Hoitotakuuseen ei hankeajana päästy, joten jatkokehittäminen on perusteltua aloitetun työn loppuun saattamiseksi.

Päihteiden riskikäytön, haitallisen käytön ja riippuvuuden hoito- ja kuntoutuskeinoja ei ehditty kehittämään Tulevaisuuden sote-keskushankkeessa, kehittämistyön painopisteen ollessa mielenterveyspalveluiden kehittämisessä. Kestävän kasvun hankkeen yhtenä kohderyhmänä ovat nuoret ja nuoret aikuiset mielenterveys- ja päihdehaasteista kärsivät asukkaat, joten tähän teemaan päästää porautumaan vuosina 2024-2025 osana tätä kokonaisuutta.

Ennaltaehkäisevän ja ennakoivan työn kehittäminen on niin ikään siirtynyt osaksi Kestävän kasvun hanketta. Alueella ei olla saatu käyttöön työkalua lievän tuen tarpeen asiakkaiden ohjaamisen tueksi esim. 3. sektorin palveluiden pariin. Sähköistä palvelutarjontaa kehitetään nyt osana Kestävän kasvun hanketta.

Perhekeskustoimintamallia ei saatu juurrutettua osaksi pysyvää toimintaa. Tähän suurimpina syinä oli rakenteiden puuttuminen, henkilöstöresurssin vähyys ja vaihtuvuus viimeisen hankevuoden aikana sekä hyvinvointialueen käynnistysvaiheen haasteet. Sähköisen perhekeskuksen kehittäminen ja käyttöönotto jatkuu Kestävän kasvun hankkeessa. Perhekeskustoimintamallin jatkokehittämistä ajatellen tehtiin aloite perhekeskuskoordinaattorin palkkaamiseksi hyvinvointialueelle.

Hankkeen viimeisenä vuonna nousi esiin, että monialaisuuden ja palveluiden yhteentoimivuuden kehittämistä tulee tehdä myös uuden organisaation vastuualueiden sisällä – ei vain esim. sosiaali- ja terveyspalveluiden välillä. Tätä kehittämistyötä jatketaan osana Kestävän kasvun hanketta.

Hankkeessa aloitettu sähköisten palveluiden kehittäminen siirrettiin osaksi Kestävän Kasvun hanketta, jossa digitaalisten palveluiden kehittäminen jatkuu edelleen.

## 3 Tuotokset

### 3.1 Hankkeen keskeisimmät käyttöönotetut tuotokset ja toimintamallit

Hankkeen aikana valmistuivat seuraavat käyttöönotetut tai käyttöönottoa valmisteltavat toimintamallit:

- Sosiaalihuollon alkuarviointimalli – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ehkäisevän mielenterveys- ja päihdetyön toimintamalli – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Etäperhevalmennus – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Lapsiperheiden keskitetty asiakasohjaus – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Perhepolku – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Vanhemman mielenterveyden tuen palvelupolku – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Suunterveydenhuollon pääasiakkuusprosessit – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Sosiaalinen luototus – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Sosiaalinen kuntoutus – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Kokemusasiantuntijatoiminta – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Tukisuhdetoiminta – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)
- Asiakasohjauksen aluarvioinnin geneerinen malli – [LINKKI INNOKYLÄÄN](#)

Hankkeen aikana valmistuivat myös neljä ilmiölähtöistä palveluketjukuvausta. Hyvinvointialueuudistuksen keskellä kuvaukset ehtivät vanhentua ja ne tarvitsisivat päivittämistä. Tätä ei ollut hankeaikana mahdollista tehdä. Kuvauksia voidaan jatkossa hyödyntää uusien palveluketjujen kuvaamisen yhteydessä.

### 3.2 Toiminnan juurruttaminen jatkossa

Luvussa 2.3 *Jatkokehittäminen* on kuvattu usean kehittämistoimenpiteen jatkuvuutta osana Kestävän kasvun hanketta. Juurruttamisen varmistamiseksi hanketyöntekijöille on nimetty palvelutuotannosta vastinpari, joiden kanssa he jatkavat työskentelyä jatkossa.

Ilmiölähtöisille palveluketjukuvauksille on etsitty hyvinvointialueen organisaatiosta omistajia, jotka voivat hyödyntää tehtyä työtä toiminnassaan. Vanhemman mielenterveyden tuen palvelupolulle etsitään alustaa, jossa se voidaan julkaista niin, että sen tuottama hyöty saataisiin täyteen potentiaaliin.

Lapsiperhepalveluiden asiakasohjauksen ja neuvonnan pilotointi päättyi joulukuussa 2023. Vuoden 2024 henkilöstösuunnitelmassa on huomioitu sosiaaliohjaajien toimien vakinaistaminen ja toiminta pääsee jatkumaan keskeytyksettä.

Sosiaalipalveluiden Etsivän lähityön tiimissä on ollut jatkuvia työntekijäresurssihaasteita. Toimintamallin tulevaisuus onkin ollut vaakalaudalla, eikä toiminnan laajentaminen hyvinvointialueen muihin kuntiin ole ollut mahdollista. Matalan kynnyksen sosiaaliohjaus siirtyi vuoden 2023 aikana osaksi Kestävän kasvun hanketta. Sosiaalipalveluiden alkuarvioinnin yhteinen tilastointi aloitetaan vuonna 2024.

Neljän tuulen malliin liittyvän kehittämistyön pohjalta alueelle on palkattu Ehkäisevän työn suunnittelija vakituiseen toimeen konserni- ja strategiapalveluihin, kehittämisspalveluiden yksikköön työtehtävänä neljän tuulen ehkäisevän työn koordinaatio. Työn sisältönä alueellisten ehkäisevän työn rakenteiden luominen, yhdyspintatyö kuntien ja kolmannen sektorin kanssa, asiantuntijana toimiminen valtakunnallisissa verkostoissa sekä koulutus- ja viestintä tehtävät teemojen mukaisesti. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-johtoryhmä on linjannut, että alueen henkilökunta tullaan kouluttamaan mallin käyttöön.

Etäperhevalmennus käynnistyi pysyvänä palveluna keväällä 2023 ja toteutetaan jatkossa neljä kertaa vuodessa. Toimintamalli on siis juurrutettu pysyväksi toimintamalliksi hyvinvointialueelle ja siihen on nimetty vastuuhenkilöt.

Perhepolku- vanhempainiltojen kehittämistä tullaan jatkamaan perheohjaajien esihenkilön johdolla hankeajan jälkeen. Perhepolku ryhmäneuvoloita suunniteltiin käynnistettäväksi syksyille 2023, mutta henkilöstömuutosten ja siitä seuranneen resurssivajeen vuoksi käynnistämistä jouduttiin siirtämään. Tällä hetkellä suunnitelma on, että ryhmäneuvolat käynnistyvät helmikuussa 2024. Ryhmäneuvoloihin on nimetty vastuuhenkilöt ja kehittämistä jatketaan neuvolan vastaavien terveydenhoitajien toimesta. Perhepolku- vanhempainilloista on jo tullut kyselyitä useilta päiväkodeilta ja näiden järjestämistä jatketaan keväällä 2024. Lisäksi tullaan yrittämään uudestaan yläkouluissa Perhepolku- vanhempainiltojen järjestämistä 7.lk vanhempainiltojen yhteydessä syksyllä 2024.

## 4 Keskeiset hyödyt

Hankkeesta pidemmällä aikavälillä odotettavissa olevat hyödyt, vaikutukset ja vaikuttavuus kohdentuvat etenkin ehkäisevän ja ennakoivan työn kehittämiseen. Tätä kautta myös kustannusvaikutukset ovat nähtävissä vasta toimintamallien vakiinnuttua. Hyvinvointialueen näkökulmasta hankkeesta saatu hyöty näyttäytyy kehittämistyön aloittamisena hyvissä ajoin ennen hyvinvointialueuudistusta. Jo kuntien yhteisenä toimintana aloitettu kehittämistyö on luonut pohjaa nykyisen organisaation kulttuurille ja toimintojen yhteensovittamiselle. Ennen kaikkea hankkeessa tuotettiin ensimmäinen visuaalinen versio alueellisesta sote-keskuksesta.

Asiakkaalle tuotettu konkreettinen hyöty hankkeesta on edellä kuvattujen toimintamallien kautta palveluiden saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen. Myös

palvelujen tasavertaisuuteen on hankkeessa kiinnitetty huomiota, kun toimintamalleja on kehitetty alueellisesti.

Henkilöstö on päässyt jo ennen hyvinvointialueen käynnistymistä tutustumaan toisiinsa hankkeen eri työryhmien kautta. Näin toimintamallien yhteiskehittäminen on mahdollistunut. Henkilöstön näkökulmasta saavutettu hyöty näkyy yhteinäisissä ja uudistetuissa toimintatavoissa.

Esimerkkinä hankkeen keskeisimmistä tuloksista voidaan mainita, että mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittämisen tuloksena on uudistettu koko hyvinvointialuetta koskettava mielenterveyspalveluiden hoidon prosessi. Työn tuloksena on kehitetty koko alueella toimiva *hoidon porrastus*, jonka avulla alueen asukkaiden on mahdollisuus saada nopeasti samoja tutkittuun tietoon pohjautuvia *hoitointerventioita*, jolloin hoidon oikea-aikaisuus ja saatavuus on tasa-arvioista. Hoitovalikoimaan on tuotu mm. *ohjattuun omahoitoon sekä kognitiiviseen lyhytterapiaan* pohjautuvia hoitomalleja. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa käynnistettiin yhteistyössä Kestävän kasvun hankkeen kanssa kesällä 2023 keskitetty ajanvaraus- ja neuvonta puhelinalvelun pilotointi.

Lapsiperhepalveluissa saatiin valmiiksi vanhemman mielenterveyden tuen polku. Polun lisäämistä hyvinvointialueen nettisivuille valmistellaan. Lisäksi selvitetään mahdollisuutta lisätä polku sähköisen perhekeskuksen alueellisille sivuille. Palvelupolun voidaan nähdä hyödyttävän asiakkaita palveluihin ohjautumisessa ja se voi toimia myös ammattilaisten tukena.

## 5 Riippuvuudet

Tulevaisuuden sote-keskus -kehitystyö kytkeytyi monen tasoisiin tavoitteisiin, jotka edelleen linkittyivät sekä paikalliseen kehittämiseen että laajempaan yhteistyöhön. Hyvinvointialueen valmistelu ja siten yhteistyö väliaikaisen valmistelutoimielimen ja aluevaltuuston kanssa nähtiin keskeisinä riippuvuuksina hankakauden aikana. Yhteistyötä tehtiin niin jaostojen kuin myöhemmin uuden organisaatioiden viranhaltijoiden ja työntekijöiden kanssa.

Hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa, myös strategia huomioitiin osana kehittämistyötä ja varmistettiin toimenpiteiden tukevan yhteisiä päämääriä-

Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen kehittäminen synkronoitiin vuosien 2020-2023 välisenä aikana useamman kehittämiskokonaisuuden kanssa. Näitä olivat: Rakennemuutoshanke, ICT-muutoshanke, TulKoti-hanke ja Kestävän kasvun hanke. Hankkeen loppumetreillä rajauksia tehtiin myös myöhemmin valtiolta saadun kehittämisrahan suhteen.

Rajauksia tehtiin mm. palkkakustannusten ja hankintojen suhteen. Toiminnallisesti hankesuunnitelman teemat ohjasivat kehittämistyötä.