

# Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tulevaisuuden sote-keskus

Keusoten tulevaisuuden sote-keskus on monialaisten sote-tiimien verkosto, jota johdetaan vaikuttavuusperusteisesti. Alueen asukkaille tarjotaan tukea vauvasta vaariin sujuvilla ja yhteen toimivilla palvelupoluilla. Hyvinvointipalvelut tuotetaan asukkaille tiiviissä yhteistyössä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kesken siten, että siitä hyötyvät kaikki osapuolet.



## PALVELULUPAUKSEMME ASUKKAILLE

Panostamme palvelujen laatuun ja vaikuttavuuteen.

Tarjoamme tukea varhaisessa vaiheessa.

Turvaamme palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden.



Varmistamme palvelujen monialaisuuden ja yhteentoimivuuden.

Tuotamme palvelut kustannus- tehokkaasti.

## AMMATTILAISEN NÄKÖKULMA

Monialaista osaamista on vahvistettu koulutusten ja työvälineiden avulla.

Sujuvat prosessit ja toimintamallit tekevät ammattilaisten työstä mielekkäämpää.



Kehittämistyön perustana on ollut ammattitaitoinen henkilöstö.



## ASIAKASNÄKÖKULMA

### Palvelupolkuni ovat sujuvia

- Minun on helppo hakeutua palveluun itselleni sopivimmalla tavalla.
- Minut ohjataan ensikontaktista lähtien oikean avun piiriin.
- Palveluni toteutuvat sujuvana kokonaisuutena, vaikka minulla olisi useiden palvelujen tarve.
- Tarpeideni pohjalta suunnitellamme ammattilaisten kanssa minulle sopivimman palvelukokonaisuuden.

### Tuentarpeeni tunnistetaan ajoissa

- Tarpeeni mukaiset ja oikea-aikaiset palvelut varmistavat, ettei tilanteeni pääse pitkittymään.
- Tilanteeni huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja myös oman tukiverkostoni osallistuminen mahdollistetaan.
- Tilanteessani myös läheiseni saavat tukea.

### Saan tukea mielen hyvinvointiin

- Palvelujen piiriin hakeutuminen mielenterveyden tai päihteiden liikkäytön pulmissa on sujuvaa ja tarvettani arvioidaan huolellisesti, jotta saan oikeanlaista apua.
- Ammattilaisilla on hyvät valmiudet tukea hyvinvointiani ja terveyttäni osana arjen kohtaamisia.

### Saan kokonaisvaltaista apua

- Haasteellisessa elämäntilanteessani ammattilaiset tekevät tiivistä yhteistyötä kanssani tilanteeni helpottumiseksi.
- Tiedän aina minne olen yhteydessä, kuka minua auttaa ja mitä seuraavaksi tapahtuu.

## KEHITTÄMISTYÖN TULOKSIA

### Sujuvat palvelupolut ja -ketjut

- **Keskitetty asiakasohjaus** sujuvoittaa asiakasvirtoja palveluketjuissa. Toimintamalli on kuvattu ja käyttöönotto on vaiheistettu. Sosiaali- sekä aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluihin asiakkaaksi tuloprosessi on yhdenmukaistettu.
- **Lähineuvonnan palvelupisteet:** Kehitetty sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteinen lähineuvonnan konsepti, joka laajennettu koko hyvinvointialueelle.
- **Palveluketjujen kehittäminen:** Palveluketjuista palvelutarpeen mukaisesti segmentoidut asiakasprosessit ja asiakasprofiilikortit toimivat prosessien jatkuvan parantamisen työkaluna.
- **Digitaalisten palvelujen kehittäminen:** Sujuvoitettu ja laajennettu asukkaiden asiointimahdollisuuksia.

### Varhainen tuki ja ennaltaehkäisevät palvelut perheille

- **Perhekeskuspalvelujen kehittäminen:** Perhekeskusten kohtaamispaikat tuovat hyvinvointialueen ja järjestöjen palveluja lähemmäksi lapsiperheiden arkea kuntien nimeämissä yhteistyökohtaamispaikoissa. Luotu lapsiperheiden kohtaamispaikkatyön koordinaattorirakenne ja toimintamalli sekä verkostomaisen työskentelyn toimintakäytäntöjä.
- **Systeemisen työotteen ja tiimimallin rakentaminen ja käyttöönotto:** Luotu kuvaus ydinelementeistä sekä systeemisen työskentelyn koordinaattorirakenne ja toimintamalli lastensuojelussa, perhesosiaalityössä, aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa sekä asiakasohjauksessa.
- **Nuorten aikuisten palvelupolkujen kehittäminen:** Asiakaslähtöistä palvelujen toteuttamista ohjaamaan muodostettiin toimintamalli, jonka keskeisinä toteuttamistapoina ovat asiakasryhmälle kohdennetut omatyöntekijät ja hyvinvointialuetasoinen ammattilaisverkosto.

### Mielen hyvinvointia tukevat ja päihteiden liikkäytöä ehkäisevät palvelut

- **Lasten, nuorten ja aikuisten kanssa työskentelevien ammattilaisten psykososiaalisten menetelmien, kognitiivisen lyhytterapian ja ohjatun omahoidon osaamisen vahvistaminen sekä menetelmien käyttöönotto:** Porrasteinen hoito ja tuen toimintamalli, vaikuttavien menetelmien käyttöönotto varhaisessa vaiheessa.
- **Avopäihdekuntoutuksen käynnistäminen:** Ensimmäisen aikuisten avokuntoutuspiste Toiwon rinnalle avattu työikäisten Kipinä –piste Järvenpäässä sekä Nuorten aikuisten Kipinä. Avokuntoutus on intensiivistä, kokonaisvaltaista ja perustuu toipumisorientaatiofilosofiaan. Sote-ammattihenkilöstön lisäksi avokuntoutuksen tärkeä osa ovat vertais- ja kokemusasiantuntijat.

### Palveluintegraation kehittäminen

- **Monialaisen sote-tiimimallin** avulla parannettiin asiakkuuden kokonaiskoordinaatiota ja ammattilaisten välistä yhteistyötä, jotta yhteensovitettavia palveluja tarvitsevien asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistyvät selkeäksi kokonaisuudeksi.
- **Monialaisen johtamisen** valmennuksilla vahvistettiin yhteensovittavan johtamisen osaamista kaikilla organisaation tasoilla.
- **Peruspalvelujen ja erikoissairaanhoidon yhdyspinnat:** Työnjakoa selkeytetään ja päällekkäistä työtä vähennetään yhteisiä palveluketjuja kehittämällä.

### Vaikuttavuuden johtaminen

- **Vaikuttavuuden tiekartan** avulla päästään kohti vaikuttavuusperustaista järjestämistä ja palvelutuotannon ohjausta. Strategiassa sitoudutaan tutkitusti vaikuttavien palvelujen tarjoamiseen. Vaikuttavuus syntyy asiakasymmärryksestä ja oikea-aikaisista laadukkaista palveluista. Vaikuttavat toimintamallit ovat pohjana hyvinvoinnin ja talouden kestävyydelle.

