Tausta ja yleiskuvaus

Tausta ja yleiskuvaus

Kymenlaakson tulevaisuuden sotekeskushankkeen tavoitteena oli edistää sitä että Kymenlaakson tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksessa pääsee tarvitsemiensa palveluiden piiriin yhdellä kontaktilla. Palvelujärjestelmässä on kykyä tunnistaa henkilöitä, joiden palvelujen tarve voi kasvaa ja työntekijöillä on välineet, joilla näitä henkilöitä pystytään auttamaan. Perhekeskukset toimivat tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen sateenvarjon alla toteuttaen vahvaa perhekeskus-toimintamallin mukaista monialaista, kumppanuuteen perustuvaa verkostoyhteistyötä kuntien, seurakuntien, järjestöjen ja muiden viranomaisten kanssa. Tavoitteena on asiakkaita palveleva, tehokas, monialaisuutta tukeva, yhteensovitettu ja tavoitteellisesti toimiva palvelurakenne.
Vuoden 2021 täydentävässä haussa tavoitteeseen lisättiin etäpalveluiden merkittävä käyttöasteen nousu. Tavoitteena on palvella asiakassegmenttien mukaan asiakkaita tulevaisuuden sote-keskuksissa ja ohjata etäpalveluiden piiriin se asiakassegmentti, jonka hoito tai palvelu on etänä hoidettavissa. Päätavoitteena on hoitoon ja palveluun pääsy seitsemässä päivässä. Vuoden 2020 hankesuunnitelmassa tavoitteiksi oli määritelty:
• Oikean tasoiset palvelut, oikeaan aikaan ja riittäväksi ajaksi.
• Asiakas ei jää yksin ongelmiensa kanssa.
• Kevyempiä palveluita oikeaan aikaan ja riittävästi. Eli toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön.
Kymenlaakson hyvinvointialueen strategian keskeisimmät tavoitteet ovat tarkoituksenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille kymenlaaksolaisille, sujuvasti, saavutettavasti ja ennaltaehkäisyyn painottuen. Taloudellinen tasapaino uudistumisen kautta ja kolmantena hyvinvoiva henkilöstö. Kun vertaa hyvinvointialueen strategiaa ja hankkeessa toteutettuja kokonaisuuksia voidaan todeta, että kehittämistyö on liitetty vahvasti strategisiin tavoitteisiin. Toimenpiteillä edistettiin niin ennaltaehkäiseviä palveluita, palveluiden sujuvuutta ja saavutettavuutta. Taloudellista vaikuttavuutta saavutettiin myös toimenpiteillä. Henkilöstön osallistaminen kehittämistyöhön ja toimintamallien yhdenmukaistaminen ja uudelleen muotoilu ovat saaneet vahvasti kiitosta henkilöstön taholta.

Tavoitteet

Hankkeen tavoitteena oli, että Kymenlaakson tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksessa pääsee tarvitsemiensa palveluiden piiriin yhdellä kontaktilla. Palvelujärjestelmässä on kykyä tunnistaa henkilöitä, joiden palvelujen tarve voi kasvaa ja työntekijöillä on välineet, joilla näitä henkilöitä pystytään auttamaan. Perhekeskukset toimivat tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen sateenvarjon alla toteuttaen vahvaa perhekeskustoimintamallin mukaista monialaista, kumppanuuteen perustuvaa verkostoyhteistyötä kuntien, seurakuntien, järjestöjen ja muiden viranomaisten kanssa. Tavoitteena on asiakkaita palveleva, tehokas, monialaisuutta tukeva, yhteensovitettu ja tavoitteellisesti toimiva palvelurakenne. Vuoden 2020 hankesuunnitelmassa tavoitteiksi oli määritelty:
• Oikean tasoiset palvelut, oikeaan aikaan ja riittäväksi ajaksi.
• Asiakas ei jää yksin ongelmiensa kanssa.
• Kevyempiä palveluita oikeaan aikaan ja riittävästi. Eli toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön.

Vuoden 2021 täydentävässä haussa Kymenlaaksossa edelleen tavoitellaan yllä kuvattua toimivaa palvelurakennetta. Täydennyksenä hakutavoitteeseen lisätään etäpalveluiden merkittävä käyttöasteen nousu. Tavoitteena on palvella asiakassegmenttien mukaan asiakaita tulevaisuuden sote-keskuksissa ja ohjata etäpalveluiden piiriin se asiakassegmentti, jonka hoito tai palvelu on etänä hoidettavissa. Päätavoitteena on hoitoon ja palveluun pääsy seitsemässä päivässä.
Kun tarkastellaan hankesuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja hankkeen aikana saatuja tuotoksia voidaan todeta, että tavoitteet on saavutettu hyvin. Ennaltaehkäiseviä palveluita on vahvistettu. Yhdellä yhteydenotolla pääsee palveluiden piiriin asiakaspalvelukeskuksien kautta. Hoitoon pääsy on parantunut, etäpalvelut ovat tulleet osaksi etulinjan palveluita, perhekeskukset ovat osa palveluvalikoimaa ja digitaalisuus on lisääntynyt. Tulokset ovat hyvät huomioiden hankeaikaiset tapahtumat. Pandemia haastoi tekemistä merkittävästi ja myös hyvinvointialueiden aloitus ajoittui tähän aikaan. Tästä huolimatta Kymenlaaksossa tehtiin vastaanottopalveluissa suurin muutos terveysasemien toimintaan vuosikymmeniin, kun asemilla otettiin käyttöön Virtausmallit, kiireellinen ja kiireetön -tiimimallit. Etälääkäritoiminta on nyt osa palvelutuotantoa etulinjassa.
Monialaista yhteistyötä pilotoimme kahdella eri tavalla. Yhteisasiakkaat -mallilla ja Moty -tiimillä. Molemmissa pyrittiin vahvistamaan so ja te yhteistyötä asiakkaiden asioiden hoidossa. Kumpikaan pilotti ei tuottanut toivottua tulosta. Suurimmiksi haasteiksi osoittautui asiakkaiden ohjautuminen ja sosiaalihuollon osalta se mitä asiakkaan asioiden suhteen voidaan tehdä. Yleisesti puhutaan paljon siitä, että on iso määrä asiakkaita joiden asioiden edistämiseen yhteistyö so/te -ammattilaisten toimesta tuottaisi etua. Asiakkaita ei kuitenkaan ohjautunut ammattilaisille, vaikka toimintaa markkinoitiin, jalkautettiin ja tehtiin tunnetuksi. Moty -tiimille ohjautui vähitellen selkeästi muistiongelmista kärsiviä henkilöitä, jotka eivät olleet palveluiden piirissä. Tämä ei kuitenkaan vastannut tarkoitusta tiimin osalta. Tämän hankkeen aikana kyseistä haastetta ei kokonaan pystytty ratkaisemaan. Ryhmätoiminta ei myöskään jäänyt osaksi palvelutuotantoa. Pilotoimme sekä mielialaryhmiä ja päihderyhmiä. Molempien ryhmämuotojen ongelmaksi osoittautui ohjautuminen ryhmiin. Kaikkiin ryhmiin ei saatu tarpeeksi osallistujia, markkinoinnista ja ammattilaisten ohjeistuksista huolimatta. Toinen haaste oli ryhmiin osallistuneiden vaikeus sitoutua toimintaan. Keskeytykset ja tulematta jättämiset olivat yleisiä. On myös kokonaisuuksia joiden jatkokehittäminen jatkuu Suomen kestävän kasvun ohjelmassa. Näitä on esimerkiksi perustason mielenterveyspalveluiden kehittäminen ja lasten ja nuorten Interventiokoordinaatio-toiminnan kehittäminen. Lisäksi kaikki Tulevaisuuden sotekeskushankkeessa tehty kehittämistyö on yhteensovitettu jo hankekirjoitusvaiheessa Suomen kestävän kasvun ohjelmaan. Samoin hankeaikana yhteensovittamista tehtiin jatkuvasti. Yhteiskehittämisen malli eli Big Room näkyy vahvasti kehittämisessä Kymenlaaksossa. Osallistavilla, fasilitoiduilla työpajoilla viedään kokonaisuuksia eteenpäin yhdessä palvelutuotannon johdon ja työntekijöiden kanssa, ja samalla varmistaen että yhtä aikaa käynnissä olevat kehittämiskokonaisuudet kulkevat kohti yhteistä tavoitetta ilman päällekäisyyksiä. Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeen aikana fasilitoituja työpajoja järjestettiin yli 400. Osallistettujen ammattilaisten määrä on suuri. Kyseinen toimintamalli elää vahvasti osana organisaation toimintakulttuuria.

Tuotokset

Terveysasemien kiireettömän vastaanottotoiminnan tiimimalli: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/terveysasemien-kiireettoman-vastaanottotoiminnan-virtausmalli-kymenlaakson

Terveysasemien kiireellisen vastaanottotoiminnan tiimimalli: Terveysaseman vastaanottojen kiireellinen virtausmalli Kymenlaakson hyvinvointialueella | Innokylä (innokyla.fi)

Terveys -ja hoitosuunnitelmat: Terveys- ja hoitosuunnitelmat Kymenlaakson hyvinvointialueen perusterveydenhuollon vastaanottopalveluissa | Innokylä (innokyla.fi)

Terveysasemien farmaseuttipalvelu: Terveysaseman farmaseuttipalvelu Kymenlaaksossa | Innokylä (innokyla.fi)

Terveysasemien toimenpidemalli: Terveysasemien toimenpidemalli Kymenlaakson hyvinvointialueella | Innokylä (innokyla.fi)

Suunterveydenhuollon asiakassegmentointi: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/suun-terveydenhuollon-asiakassegmentointi

1 -vuotiaiden suunterveystarkastus etävastaanottona: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/1-vuotiaiden-suun-terveystarkastus-etavastaanottona

Monihuonemalli suunterveydenhuollon määräaikaistarkastuksiin: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/monihuonemalli-suun-terveyden-maaraaikaistarkastuksiin

Lohkeama ja päivystysvastaanottojen yhtenäistäminen: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/lohkeama-sujuva-ja-paivystysvastaanottojen-kehittaminen-ja-yhtenaistaminen

Elintapaohjaus Kymenlaakson hyvinvointialueella https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/elintapaohjaus-kymenlaakson-hyvinvointialueella

Aikuisten lihavuuden hoitoketju Kymenlaakson hyvinvointialueella https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/aikuisten-lihavuuden-hoitoketju-kymenlaakson-hyvinvointialueella

Verkkopuntari elintapaohjauksen verkkovalmennus https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/verkkopuntari-elintapaohjauksen-verkkovalmennus

Omaolo osana elintapaohjausta https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/omaolo-osana-elintapaohjausta
Ota puheeksi päihteet ja rahapelaaminen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/ota-puheeksi

Asiakasohjaus Miepäpalvelut: Asiakasohjautuminen - miepä palveluprosessi | Innokylä (innokyla.fi)

Terapianavigaattori: Terapianavigaattori hoidontarpeen arvioinnissa | Innokylä (innokyla.fi)

Ohjattu omahoito: Ohjattu omahoito aikuisten palveluissa Kymenlaaksossa | Innokylä (innokyla.fi)

Avovieroitus terveysasemilla: Alkoholin avovieroitus terveysasemalla | Innokylä (innokyla.fi)

Palveluprosessien mallinnus Nuorten Matalassa (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/palveluprosessien-mallinnus-nuorten-matalassa)

IPC- ja Cool Kids-interventioihin ohjautumisen polku Nuorten Matalassa (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/ipc-ja-cool-kids-interventioihin-ohjautumisen-polku-nuorten-matalassa)

Nuorten psykososiaalisen tuen menetelmien saatavuus Kymenlaakson alueella (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/nuorten-psykososiaalisen-tuen-menetelmien-saatavuus-kymenlaakson-alueella)

Nuorten interventiokoordinaatio Kymenlaaksossa (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/nuorten-interventiokoordinaatio-kymenlaaksossa)

Päihdeprosessi Nuorten Matalassa (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/paihdeprosessi-nuorten-matalassa)

Nuorten Matalan nepsy-tiimi ADHD ja ADD (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/nuorten-matalan-nepsy-tiimi-adhd-ja-add)

Asiakaspalautteen kehittäminen Nuorten Matalassa (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakaspalautteen-keraaminen-nuorten-matalassa)

Opiskeluhuollon palveluiden ja Nuorten Matalan yhdyspintatyön prosessit (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/opiskeluhuollon-palveluiden-ja-nuorten-matalan-yhdyspintatyon-prosessit)

Lasten interventiokoordinaatio Kymenlaaksossa Lasten interventiokoordinaatio Kymenlaakson hyvinvointialueella | Innokylä (innokyla.fi)

Systeemisen toimintamallin juurruttaminenhttps://innokyla.fi/fi/toimintamalli/systeemisen-toimintamallin-fasilitointi-ja-juurruttaminen-kymenlaakson-lapsiperheiden

Systeeminen työote lastensuojelulaitoksissa https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/systeeminen-tyoote-lastensuojelulaitoksiin

Matala kynnyksen varhaisen tuen perhetyö: Matalan kynnyksen varhaisen tuen perhetyö Kymenlaaksossa | Innokylä (innokyla.fi)

Toimintamalli perheiden sosiaalityön perhetyöhön: Perheiden sosiaalityön perhetyön toimintamallin kehittäminen Kymenlaaksossa | Innokylä (innokyla.fi)

Perustason hoito -ja tuki 0-12 v. lasten mielenterveyspalvelut: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/lasten-0-12-v-mielenterveyden-perustason-hoito-ja-tuki-sosiaali-ja-terveyspaveluiden

Varhaiskasvatuksen kielellisen kehityksen arviointilomake: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/varhaiskasvatuksen-kayttoon-pienten-lasten-kielellisen-kehityksen-arviointilomake-ja
Puheterapian ja varhaiskasvatuksen konsultaatio: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/puheterapian-ja-varhaiskasvatuksen-konsultaatio
Tukisuhdetoiminnan kehittäminen: Tukisuhdetoiminnan kehittäminen Kymenlaaksossa | Innokylä (innokyla.fi)

Kasvatus -ja perheneuvonnan varhaisen tuen lyhytinterventio: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kasvatus-ja-perheneuvonnan-varhaisen-tuen-lyhytinterventio-kymenlaakson
Kasvatus -ja perheneuvonnan toimintamallikehittäminen: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kasvatus-ja-perheneuvonnan-kehittaminen-kymenlaakson-hvinvointialueella
Lasten kuntoutuspalvelut: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/lasten-kuntoutuspalveluiden-kuvaaminen

Lasten ryhmäkuntoutus: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/lasten-ryhmakuntoutus

Lastensuojelulaitosten päihdeosaamisen tukirakenteet: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/lastensuojelulaitosten-paihdeosaamisen-tukirakenteet

Systeeminen työote lastensuojelulaitoksiin: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/systeeminen-tyoote-lastensuojelulaitoksiin

Opiskeluhuollon yhteiskehittäminen hva, kunnat, koulutuksen järjestäjät: Opiskeluhuollon yhteiskehittäminen yhdessä hyvinvointialueen, kuntien sekä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa. | Innokylä (innokyla.fi)

Opiskeluhuollon ja Nuorten Matalan prosessit: Opiskeluhuollon palveluiden ja Nuorten Matalan yhdyspintatyön prosessit | Innokylä (innokyla.fi)

Valmentava perhetyö
neuropsykiatrisethaasteet: https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/valmentava-perhetyo-neuropsykiatriset-haasteet perheessa-toimintamalli

Maksuton ehkäisy Kymenlaaksossa: Maksuttoman ehkäisyn toimintamalli, Kymenlaakson hyvinvointialue | Innokylä (innokyla.fi)

Sosiaalihuollon asiakasohjaus:
Sosiaalihuollon yhteinen asiakasohjaus | Innokylä (innokyla.fi)

Matalan kynnyksen ohjaus ja neuvonta: Matalan kynnyksen ohjaus ja neuvonta sote-keskuksessa | Innokylä (innokyla.fi)

Ajasta riippumattomien etäkuntoutusmenetelmien kehittäminen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/ajasta-riippumattomien-etakuntoutusmenetelmien-kehittaminen

Arkikuntoutus/Kuntoutumista edistävän hoitotyön otteen vahvistaminen kotihoidossa https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/arkikuntoutus-kuntoutumista-edistavan-hoitotyon-otteen-vahvistaminen-kotihoidossa

Avo- ja kotikuntoutuksen henkilöstön etäkuntoutusosaamisen vahvistaminen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/avo-ja-kotikuntoutuksen-henkiloston-etakuntoutukseen-liittyvan-osaamisen

Digiterapiakeskus - keskitetty fysioterapian etä- ja digipalveluja tuottava yksikkö https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/digiterapiakeskus-keskitetty-fysioterapian-eta-ja-digipalveluja-tuottava-yksikko

Esteetön koti etänä -palvelu: fysio- ja toimintaterapeuttien kotiarviointi videoyhteydellä https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/esteeton-koti-etana-palvelu-fysio-ja-toimintaterapeuttien-kotiarviointi-videoyhteyden

Etäryhmäkuntoutus-toimintamalli kotikuntoutukseen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/etaryhmakuntoutus-toimintamalli-kotikuntoutukseen

Fysioterapeutin suoravastaanotolle ohjautuminen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/fysioterapeutin-suoravastaanotolle-ohjautuminen

Kuntoutumista tukeva digituettu kotiutuminen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kuntoutumista-tukeva-digituettu-kotiutuminen

Kuntoutuspalveluiden asiakaskokemuksen keräämisen malli https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kuntoutuspalveluiden-asiakaskokemuksen-keraamisen-malli

Kuntoutuspalvelujen sisäisen tiedonkulun kehittäminen digitaalisten työvälineiden avulla https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kuntoutuspalvelujen-sisaisen-tiedonkulun-kehittaminen-digitaalisten-tyovalineiden

Liikunnanohjauksen mallintaminen kotikuntoutukseen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/liikunnanohjauksen-mallintaminen-kotikuntoutukseen-0

Nivelinfo-tilaisuuksien laajentaminen alueittain sekä etätoteutukseksi https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/nivelinfo-tilaisuuksien-laajentaminen-alueittain-seka-etatoteutukseksi
Omaishoidon ryhmäkuntoutuksen kehittäminen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/omaishoidon-ryhmakuntoutuksen-kehittaminen

Päivätoiminnan ja ryhmäkuntoutuksen yhdistäminen https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/paivatoiminnan-ja-ryhmakuntoutuksen-yhdistaminen

Chat robotti:
Kymenlaakson hyvinvointialueen chat-robotti palvelu | Innokylä (innokyla.fi)

Digimentoritoiminta:
Digimentoritoiminta Kymenlaaksossa | Innokylä (innokyla.fi)

Digitaalinen Pelikirja:
Digitaalinen Pelikirja (Kymenlaakson Hyvinvointialue) | Innokylä (innokyla.fi)

Etälääkäritoiminta:
Etälääkäritoiminta Kymenlaaksossa | Innokylä (innokyla.fi)

PEF -etäseuranta:
https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/pef-etaseuranta

Toimintamallit, jotka jäivät kesken.
Kasvatus- ja perheneuvonta Nuorten Matalassa (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kasvatus-ja-perheneuvonta-nuorten-matalassa)
Ohjelmistorobotiikan laajempi käyttöönotto ja Digipolkujen kehittäminen sekä järjestelmävaihto toteututetaan vuoden 2024 aikana Suomen kestävän kasvun ohjelman tukemana.
Kymenlaakson Asiointipalvelu: Diabetesriskin tunnistaminen ja hoitoon ohjautuminen Innokylä (innokyla.fi)
Kymenlaakson Asiointipalvelu: Masentuneen palveluohjaus ja itsehoitopolku | Innokylä (innokyla.fi)
Kymenlaakson Asiointipalvelu: Alkoholin käytön itsearviointi | Innokylä (innokyla.fi)
Ohjelmistorobotiikka Kymenlaakson hyvinvointialueella | Innokylä (innokyla.fi)

Innokylään viedyt toimintamallit, joita ei otettu käyttöön tai jäivät paikallisiksi

Mielialaryhmä | Innokylä (innokyla.fi)

Kokemusasiantuntijaryhmä | Innokylä (innokyla.fi)

Matalan kynnyksen päihderyhmä, Matkalla muutokseen | Innokylä (innokyla.fi)

Selvitys ja syyt miksi ryhmätoiminta ei jää pysyväksi toimintamalliksi löytyy toimintamallikuvausten alta.

Elämäntilannemittarin käyttöönotto Nuorten Matalassa (https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/elamantilannemittarin-kayttoonotto-nuorten-matalassa)

Moniammatillisen työn pilotti: Monialaisen yhteistyön kehittäminen | Innokylä (innokyla.fi)

Hyvissä ajoin ennen hankkeen päättymistä toteutettiin arviointia ja yhteistyötä palvelutuotannon kanssa siitä näkökulmasta mitkä kokonaisuudet jatkuvat osana palvelutuotantoa. Monen kokonaisuuden kohdalla jatko oli jo selkeä, koska olivat toteutettu pysyvinä muutoksina. Tästä johtuen alueella on vain vähän toimintamalleja, jotka eivät jatkuneet hankekauden jälkeen. Niiden kokonaisuuksien kohdalla, jotka eivät jatkoa saaneet, päätös oli selkeä ja perusteltu. Juurruttamista ja jatkokehitystä tehdään palvelutuotannossa ja myös osana Suomen kestävän kasvun ohjelmaa joka on alueella suunniteltu jatkumoksi Tulevaisuuden sotekeskus -hankkeelle

Keskeiset hyödyt ja hyötyjen kohdentuminen

Asiakkaiden näkökulmasta pystytään nyt mahdollistamaan ohjauksen ja neuvonnan saaminen matalalla kynnyksellä. Palveluita on muokattu niin, että itsenäisellä tiedonhaulla ja helposti saavutettavilla yhteydenottoväylillä tämä mahdollistetaan kaikille. Myös palveluiden piiriin perustasolla pääsee yhdellä yhteydenotolla sekä sosiaalihuollon palveluissa ,että terveydenhuollon palveluissa. Asiakaspalvelukeskusten perustaminen on lyhentänyt viivettä yhteydenottojen käsittelyssä merkittävästi. Esimerkiksi terveysasemien kiireettömien takaisinsoittojen viive vuonna 2020 oli keskimäärin 14 vuorokautta. Muutoksen jälkeen takaisinsoiton saa samana päivänä. Etälääkäritoiminta etulinjan asiakaspalvelukeskuksessa on tuonut avun asiakkaiden nopeiden ja etänä hoidettavien asioiden edistämiseen. Palvelusta saadut palautteet ovat positiivisia ja asiakkaiden näkökulmasta tervetullut uudistus myös julkisen terveydenhuollon toimintaan. Tiimimallien käyttöönotto Kymenlaakson terveysasemilla on nopeuttanut hoitoon pääsyä. Ennaltaehkäiseviä palveluita on asiakkaiden käytössä. Ryhmätoiminnat, verkossa tapahtuvat valmennukset ja hyvinvointivalmentajat tarjoavat tukea ja apua elintapaohjauksen ja tuen muodossa. Perustason mielenterveyspalveluiden palveluvalikoima on laajentunut ja matalan kynnyksen hoitomuotoja on asiakkaiden saatavilla. Lisäksi myös tiimimallien myötä yhteistyö asiakkaiden asioissa on tiivistynyt terveysasemilla, näin ollen asiakas hyötyy tiimimallista myös mielenterveyden haasteiden ollessa ajankohtaisia. Konsultaatiot ja asiakkaiden asioiden ratkominen eri ammattihenkilöiden välillä terveysasemilla tapahtuu konkreettisesti saman päivän aikana. Asiakkaan ei tarvitse odottaa yhteydenottoa tai asiansa etenemistä pitkiä aikoja. Lasten ja nuorten perustason mielenterveyspalveluissa asiakkaan prosesseja on parannettu huomattavasti. Lisäksi koulutuksen kautta ammattilaisten osaaminen on vahvistunut ja sillä on ollut positiiviset vaikutukset asiakkaiden asioiden hoitoon. Perhekeskus -kehittäminen on näkynyt alueella vahvasti asiakkaille laajentuneina palveluina ja palvelupolkujen sujuvoitumisena. Vaikutus jonotusaikoihin on ollut positiivinen. Kuntoutuspalvelut ovat saavutettavampia ja palveluvalikoima on laajentunut Digiterapiakeskuksen avauduttua. Asiakkaan näkökulmasta kuntouspalvelut ovat tiiviimpi osa perustason palvelua terveysasemilla tiimimallien myötä koska moniammatillinen yhteistyö asiakkaiden asioissa on lisääntynyt. Asiakkaan näkökulmasta myös digitaalisten palveluiden lisääntyminen on positiivista. Tiedossa on, että kaikki asiakkaat eivät digi ja etäpalveluita pysty hyödyntämään, mutta he ketkä pystyvät mielellään niin tekevät. Vuonna 2023 tehdyn tutkimuksen mukaan suurin käyttäjäryhmä etävastaanotoilla oli 63 -74 vuotiaat. Tokikin heitä asiakkaina määrällisesti eniten perustason palveluissa, mutta osoitus siitä, että etäasiointi ei ole ikäkysymys. Asiakkaan näkökulmasta hankkeen aikana on pystytty parantamaan digiasioinnin mahdollisuuksia, vaikka tämä ei varsinaisen hankkeen ydintavoite ollutkaan. Nykyisin kuitenkin myös toimintamallien, hoitoon pääsyn ja palveluiden sujuvuuteen liittyvät uudistukset vaativat toimivat digipalvelut. Lyhyen hankeajan aikana vaikuttavuuden osoittaminen asiakkaan näkökulmasta tutkimustietoon pohjautuen ei ole mahdollista. Vaikuttavuus pohjautuu päätelmiin ja näkemykseen siitä, että hoitoon pääsy on nopeutunut ja palveluprosessit parantuneet.
Hankeaika on ollut henkilöstön näkökulmasta monella tapaa poikkeuksellinen. Organisaatiomuutoksia on tapahtunut useita, Covid -19 pandemia vaikutti merkittävästi kaikkeen toimintaan. Samaan aikaan on myös viety läpi isoja uudistuksia ja digitaalisuus on tullut osaksi julkista terveydenhuoltoa. Hankkeen tuotoksina läpiviedyt muutokset ovat kuitenkin olleet osa positiivisia muutoksia. Toimintamallien yhdenmukaistaminen, työn jaon selkeytyminen ja kehittämistyöhön osallistumaan pääseminen ovat olleet osa kokonaisuutta. Big room -kehittämisen mallin myötä henkilöstö on päässyt uudella tavalla mukaan oman työnsä kehittämiseen. Hankeaikana on havaittu myös, kuinka hankalaa on luopua vanhoista toimintatavoista, vaikka ne eivät välttämättä palvele asiakkaan eikä organisaation näkökulmasta kokonaisuutta. Muutosjohtamisen merkitys on korostunut. Uudistukset ovat kuitenkin tuoneet mukanaan myös uusia työn muotoja ja uramahdollisuuksia. Resurssihaasteet ovat jokapäiväisiä ja kaikessa läsnä. Niistäkin huolimatta isoja kokonaisuuksia on toteutettu ja tavoiteltu myös henkilöstön näkökulmasta parempaa kokonaisuutta, siinä onnistuen.
Hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa moni muutostyö oli jo pitkällä. Näin ollen ensimmäisen toimintavuoden aikana oli tuotannossa jo kokonaisuuksia, jotka tuottivat hyötyä organisaatiolle. Lisäksi kehittämistyö jatkui saumattomasti hyvinvointialueen aloittaessa, koska alueella oli vapaaehtoinen kuntayhtymä perustettu jo vuonna 2019. Kehittämisen rakenteet olivat jo valmiina ja toiminnassa. Nyt tehdyt kehittämistoimet ja muutokset tulevat vaikuttamaan positiivisesti alueen asiakkaiden palveluihin. Samoin organisaationäkökulmasta katsottuna muutoksia toimintaan on tehty perustasolla paljon. Näiden positiiviset vaikutukset ovat nähtävissä. Työ ei kuitenkaan voi loppua tähän ja siksikin Suomen kestävän kasvun ohjelman hanke on suunniteltu alueella jatkamaan ja tukemaan kehittämistyötä alueella edelleen.

Riippuvuudet

Tulevaisuuden sotekeskushankkeen aikana on ollut käynnissä muita hankekokonaisuuksia. Rakenneuudistushanke, ICT- muutoshanke ja Suomen kestävän kasvun ohjelma ovat olleet käynnissä samaan aikaan. Näistä kaikista on muodostunut riippuvuuksia toisiinsa. Tämä on tarkoittanut alueella merkittävää yhteensovittamisen tarvetta. Hankkeiden lisäksi on täytynyt huomioida palvelutoiminnassa ja ICT- toimissa tapahtuva normaali kehittäminen ja toiminnan muutokset. Kokonaisuutta on koordinoitu Big Room -toimintamallilla, joka on tunnistanut ja yhteensovittanut tekemistä ja näin torjunut päällekkäisyyksien vaaraa. Organisaation ja henkilöstön näkökulmasta suuri määrä päällekkäistä muutosta on haaste. Toimintaympäristö on ollut koko ajan muutoksessa. Lisäksi haasteen on asettanut Covid 19 -pandemia. Näin ollen toimia on täytynyt tehdä, jotta kaikista muutoksista on organisaatiossa selvitty. On myös huomioitava, että niin kehittämistyö kuin muutokset kuormittavat vahvasti tiettyjä tahoja. Näin ollen on täytynyt tunnistaa riippuvuuksia myös henkilöstön näkökulmasta. Hallittavana on ollut myös muutoksen määrä. Palvelutuotannolla on tietty kapasiteetti ja mahdollisuus ottaa vastaan muutoksia toiminnassa ilman että varsinainen perustehtävä vaarantuu.

Tietovaranto/Järjestelmä/Palvelu, johon kehittyminen kohdentuu

Linkitys säädösmuutoksiin