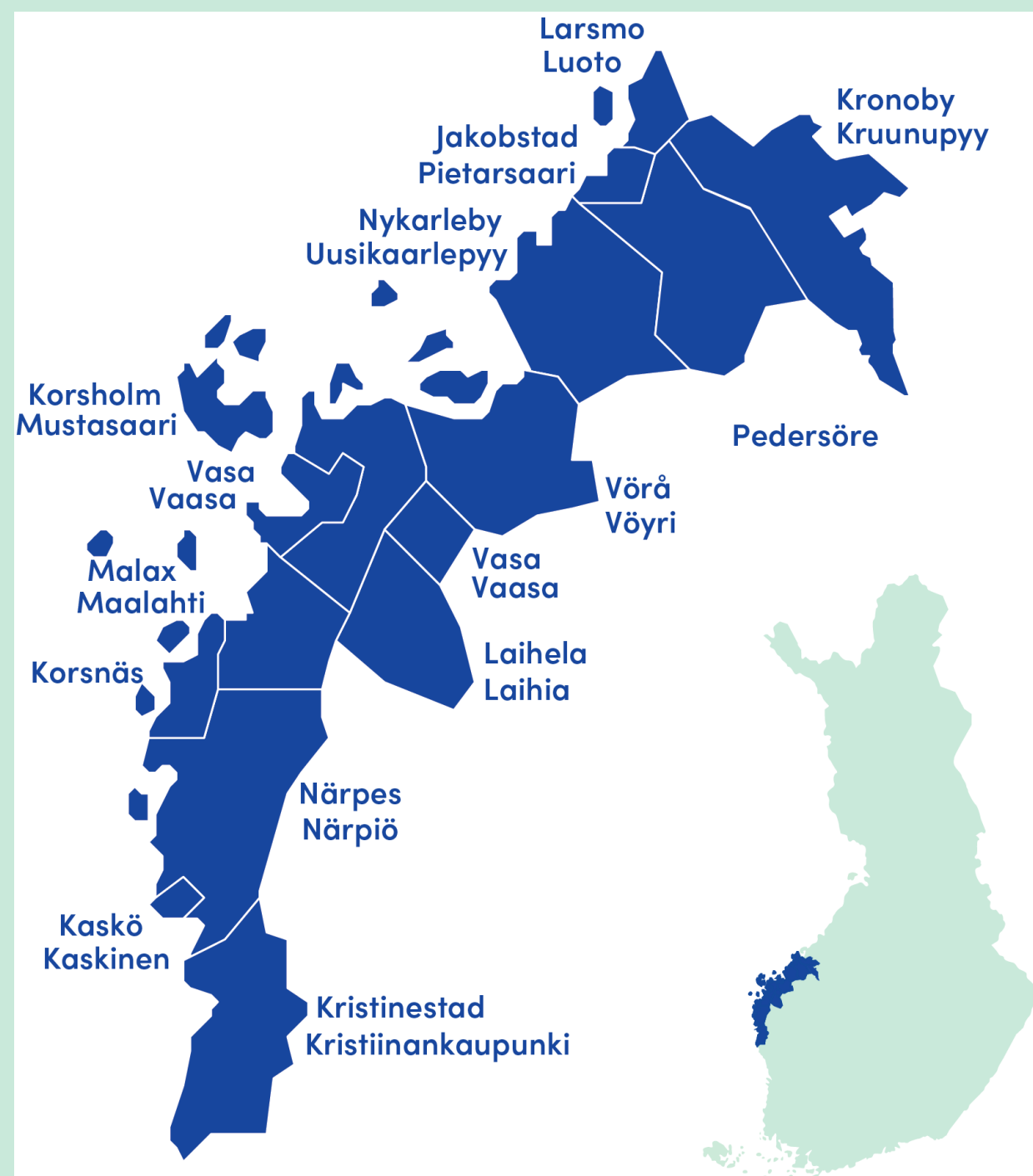


Mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittäminen hyvinvointialueen johtamisen näkökulmasta

Mari Viljamaa
Projektipäällikkö

Pohjanmaan hyvinvointialue

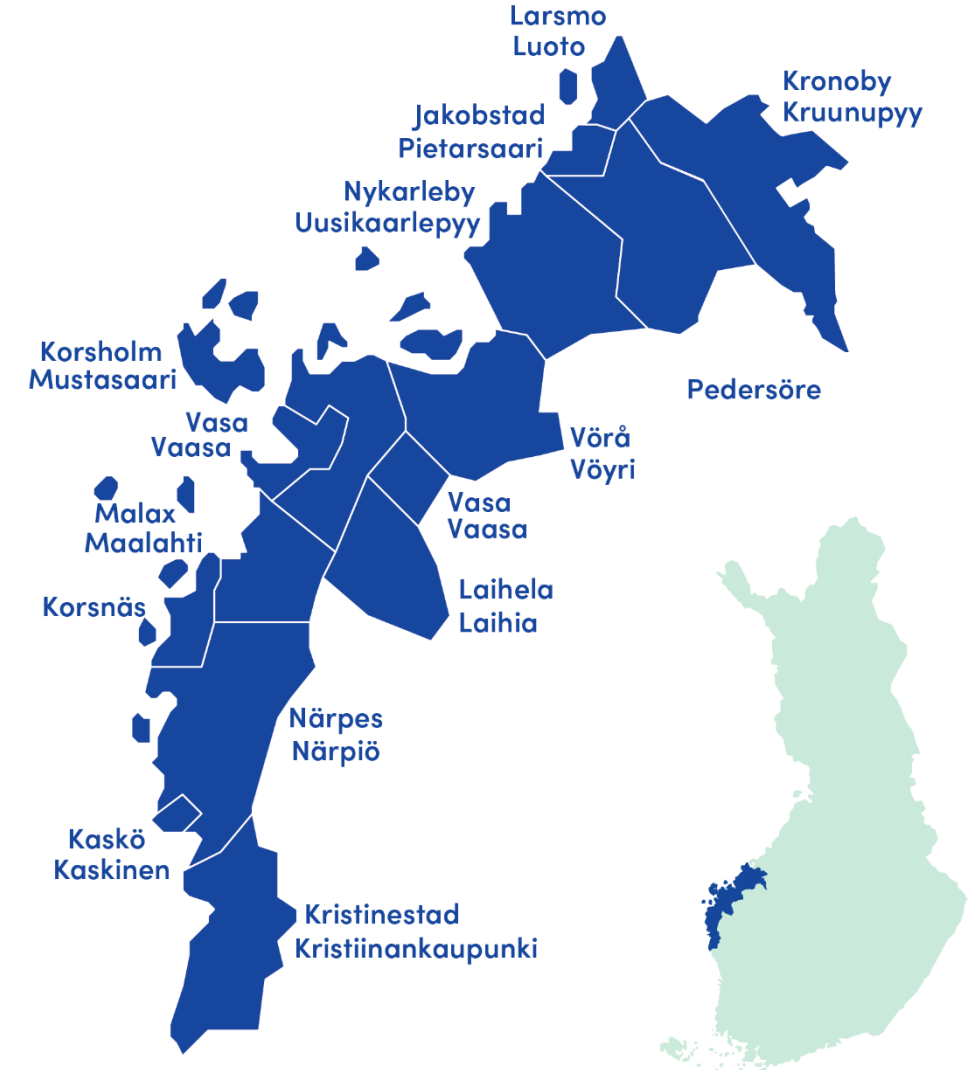


Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Pohjanmaan hyvinvointialue

| Alue | kunnat | väestöpohja |
|----------------|--|------------------|
| Keskinen alue | Vaasa, Laihia, Mustasaari ja Vöyri | 101 443 asukasta |
| Pohjoinen alue | Pietarsaari, Luoto, Uusikaarlepyy, Pedersöre ja Kruunupyy | 49 830 asukasta |
| Eteläinen alue | Kristiinankaupunki, Närpiö, Maalahden, Korsnäsin ja Kaskisten kunnat | 24 768 asukasta |





Mitä kehitetään?

RRP2 Hankkeessa päihde- ja mielenterveyspalveluissa kehittäminen jakaantuu useaan eri kokonaisuuteen, jotka pitävät sisällään konkreettisia kehittämistoimenpiteitä.

Nuorten perustason
päihde- ja
mielenterveyspalveluiden
kehittäminen ja
yhdenmukaistaminen
(nuorisoasemat)

Oppilaitosyhteistyön
kehittäminen

Osallisuuden
lisääminen

Päihde ja mielenterveys
haasteiden
ennaltaehkäisy
lastensuojelulaitoksissa

Terapiat etulinjaan
menetelmät

THL:n sujuvat
palvelut valmennus -
> hoidon siirtymät

Mittaaminen ja
vaikuttavuuden arviointi



Hoidon porrastus nuoret (13-24v) DRAFT

Kehittämisen kohteena tämä porras



Porras 4

- Psykiatrinen erikoissairaanhoito

Porras 2-3

- Nuorisoasemat sekä kouluille sijoittuvat sairaanhoitajat

Porras 1

- Kouluterveydenhuolto (oppilashuolto)
- Kuraattorit
- Koulupsykologit
- Terveysasemat

Alkuporras

Oppilas- ja opiskelijaterveydenhuolto ja muut koulun tukitoimet (kuormituksen keventäminen, oppimisen tukeminen)

(kaikille avoimet palvelut)

Omahoitoalustat, järjestöt, koulujen toiminta ja muu terveyden edistämisen toiminta (kunnat)



Nuorten perustason päihde- ja mielenterveyspalveluiden yhdenmukaistaminen Pohjanmaan hyvinvointialueella.

- Nuorten perustason palveluiden kehittämisen tarve lähti liikkeelle NHG:n ja THL:n teettämistä analyyseistä joissa todettiin, että Pohjanmaan hyvinvointialueella tarve kattavimmille palveluille nuorten päihde- ja mielenterveyspalveluissa.
- 1.9.2023 lähtien hoidon tarpeen arviointi tulee tehdä saman arkipäivän aikana, kun potilas ottaa yhteyttä toimintayksikköön. Arvion hoidon tarpeesta tekee jatkossa laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, mikä tarkoittaa sitä, että jatkossa nimikesuojatut terveydenhuollon ammattihenkilöt kuten perushoitajat ja lähihoitajat eivät voi tehdä hoidon tarpeen arviointia.
- Hyvinvointialueen johto oli sitoutunut kehittämään päihde- ja mielenterveyspalveluitaan. Kehittäminen tukee hyvinvointialueen strategiaa.
- Kehittämistyötä lähdettiin tekemään siten, että nykytila kartoitettiin mahdollisimman hyvin ja kehittämisen kohde rajattiin ja määriteltiin riittävän tarkasti. Mitä kehitetään ja miksi kehitetään?
 - Mitä palveluita kehittäminen koskee?
 - Rajapintojen tunnistaminen
- Tässä kehittämisen kontekstissa nuorten perustason päihde- ja mielenterveyspalveluilla tarkoitetaan nuorisoasema tyyppistä toimintaa (ei koulu- tai opiskelijaterveydenhuolto).





Nuorten perustason päihde- ja mielenterveyspalveluiden yhdenmukaistaminen Pohjanmaan hyvinvointialueella. (Dia 2)

- Ensimmäisiä selvitettäviä asioita:
 1. Kattaako kyseinen palvelumuoto hyvinvointialueen kaikki kunnat?
 2. Mikä on palvelutuotannon tapa alueen eri yksiköissä?
 3. Nykyisen palvelutuotannon mallien pullonkaulat ja hyvin toimivat asiat?
-> Prosessivertailu
 4. Mitä tietoa palvelun tuotannon nykytilasta on saatavilla ja mitkä olivat palveluvelan juurisyyt?
 - Henkilöstön resurssointi eri yksiköissä suhteutettuna väestöpohjaan
 - Asiakassegmentointi
 - Asiakas ohjautuminen palveluun
 - Käyntimäärät sekä toteutuneet käyntimäärät suhteessa tavoitteisiin
 - Hoitojaksojen pituudet
 - Erikoissairaanhoidon tarve

Tiedonkeruu toteutettiin hyödyntämällä olemassa olevia tilastoja sekä haastattelemalla yksiköiden esihenkilöitä ja henkilöstöä.

- Lisää resurssia?





Tiedon hyödyntäminen kehittämistyössä

Onko lisäresurssi aina vastaus jonoihin ja millaisia asioita tilastoista nousi esiin?

Esimerkki tilastosta:

Esimerkkikuvaus käyntitilastoista (tavoitteena ottaa vastaan 4 asiakasta/pv/työntekijä). Mikäli 10 työntekijää tekevät **100%** työaika ja heille lasketaan 10kk tehokasta työaika vuodessa, on tavoiteltu kapasiteetti **8000** vastaanottoaika/vuosi.

| Palvelu-yksikkö X | Laskennallinen kapasiteetti | Tarjotut käynnit | Peruuntuneiden käyntien määrä | Toteutuneet käynnit | ”Menetetyt vastaanottoajat” |
|----------------------|-----------------------------|------------------|-------------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 10 x 100% työntekijä | 8000 | 6714 | 1029 (15,3% tarjotuista käynneistä) | 5685 | 2315 |

| Vastaanottojen tavoite/ työntekijä/ pv | Tarjottujen vastaanottojen määrä/ työntekijä/ pv | Toteutuneet vastaanottokäynnit/ työntekijä/ pv |
|--|--|--|
| 4/pv | 3,4/pv | 2,8/pv |

Kun 6741 tarjotusta vastaanottokäynnistä vähentää peruuntuneet käynnit (6741-1029) saadaan 5685 toteutunutta vastaanottokäyntiä. Tämä on **2315** vastaanottoaika vähemmän, kuin mitä kapasiteetti olisi mahdollistanut (71% käyttöaste) ja vastaa lähes kolmen 100% työntekijän työaika





Ymmärrä tarina lukujen taustalla

- Tilastot antavat tosiallista tietoa palveluiden tuotannosta, MUTTA ne eivät kerro tarinaa lukujen taustalla.
- Voidakseen nojata tilastojen tarjoamaan tietoon, on ymmärrettävä mistä luvut muodostuvat ja ovatko tiedot esimerkiksi eri yksiköiden välillä vertailukelpoisia.
 - Kirjaamisen ja tilastoinnin käytännöt
 - Erilaiset tilastoinnin ohjelmat
 - Henkilöstön poissaolot
 - Inhimilliset virheet jne.
- Lisäksi palvelutuotannon tavat muuttuvat ja ovat murroksessa. Olisiko aika ”rikkoa” perinteisiä sääntöjä esimerkiksi neljästä työntekijäkohtaisesta vastaanottoajasta ja pohtia käytettäviä suoritteita sitä kautta, miten paljon toteutettava työtehtävä tosiasiallisesti vie aikaa?





Kehittämisen visio nuorten päihde- ja mielenterveyspalveluissa

- Laaditaan kehittämiselle selkeät tavoitteet ja visio.
- Kuvataan tavoitteet auki ja näin varmistetaan, että kaikilla on yhteinen ymmärrys kehitettävästä kokonaisuudesta ja sisältämistä vaiheista.
- Seurataan edistymistä säännöllisesti
- Mitataan sovituin mittarein tavoitteiden toteutumista
- Sitoudutaan tavoitteisiin ja huolehditaan muutosjohtamisesta
- Huomioidaan, että toiminnan muutos vie aikaa, aiheuttaa muutosvastarintaa ja vaatii vahvaa johtajuutta.
- Kehittäminen ei kestä ainoastaan projektin ajan, vaan toimintamalliin sitoudutaan siten, että toteuttamista jatketaan myös hankeajan jälkeen.
- Hyödynnetään tietoa kehittämisen tukena

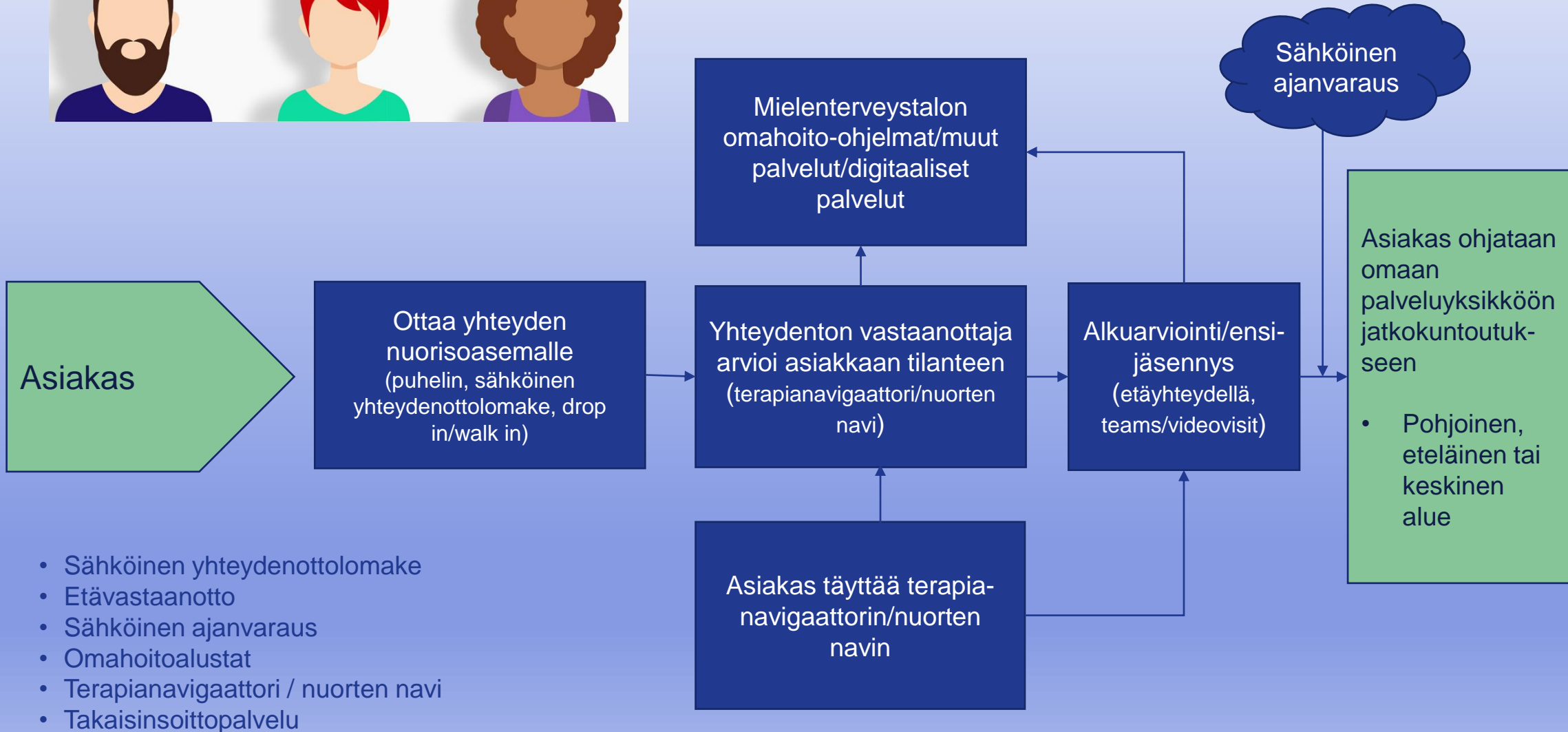




Prosessi asiakkaan näkökulmasta



- Asiakkaan asia on mahdollista hoitaa yhdellä kerralla
- Yhteydenottoon vastaaminen on nopeaa
- Asiakkaan haasteen arviointi on tasalaatuista
- Oikea palvelu, oikeaan aikaan



- Sähköinen yhteydenottolomake
- Etävastaanotto
- Sähköinen ajanvaraus
- Omahoitoalustat
- Terapianavigaattori / nuorten navi
- Takaisinsoittopalvelu



Esimerkkejä toimintamallin kehittämisessä kerättävästä tiedosta palvelun kehittämisen tueksi

| Kerättävä tieto | |
|---|--|
| Yhteydenottajien määrä | Tuliko asiakas varatulle ajalle ja peruiko ajan |
| Kuka yhteydenottaja (asiakas, vanhempi, ammattilainen tai muu) | Ensijäsennyksen/ensikäynnin toteutumisen muoto (fyysinen tapaaminen, etäyhteys, puhelin tai muu) |
| Yhteydenottajan ikäjakauma | Ensijäsennyksen kesto |
| ”Sisääntulo-oire” | Ohjautuminen palveluun ensijäsennyksen perusteella |
| Hoitoon pääsyn nopeus/jonotusaika | Oliko terapianavigaattori/nuorten navi täytetty (Jos ei ollut, niin miksi) |
| Ammattilais konsultaatioiden määrä | Ensijäsennyksestä terapiaan aloittamiseen kulunut aika |
| Konsultaatioihin käytetty aika | GAD pistemäärä |
| Konsultoitava asia ja konsultoiva taho | PHQ pistemäärä |
| Johtiko konsultointi asiakkuuteen | |
| Moniko yhteydenotto voitiin hoitaa ensimmäisellä yhteydenotolla | |

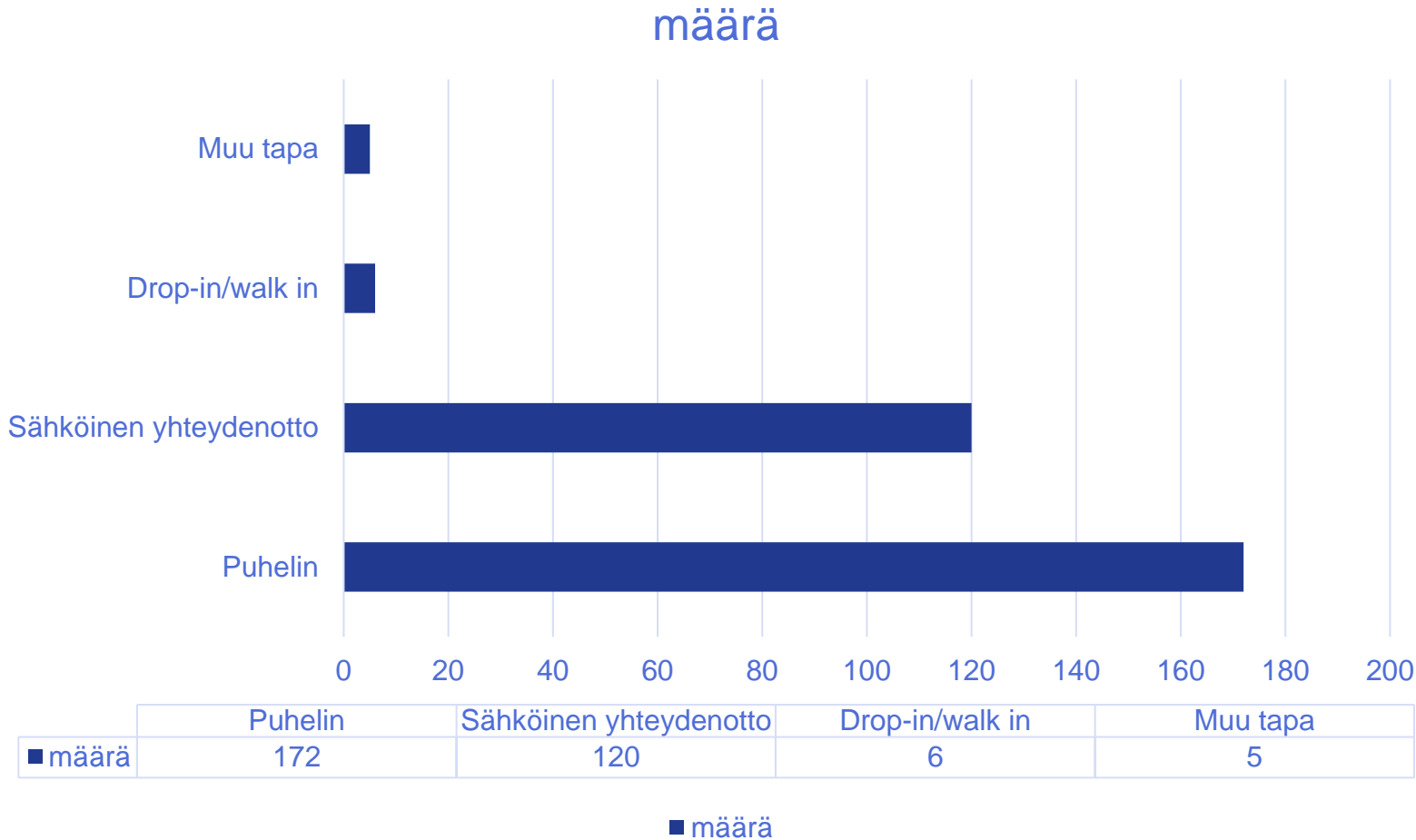




Erota onko kyseessä kokemus vai tieto?

”Meille tulee paljon asiakkaita ovesta ja he tarvitsevat apua”

Toimintamallin pilotoinnissa mitattiin palveluun ohjautumisen tapaa. Pilotoinnin aikana välillä (5.9.2023-23.1.2024) yhteydenottojen jakaantuminen oli seuraavanlainen:





Mikä tukee onnistunutta kehittämistyötä?

- Johdon sitoutuminen kehittämiseen (ei vain hanke/projektiaikana)
- Haasteiden tunnustaminen (ollaan rehellisiä esiintyvien haasteiden edessä)
- Selvitetään kehittämiseen liittyvät tiedot sekä mahdolliset tietotarpeet. Nykytilan palvelutuotannosta saatu data tukee johdon päätöksentekoa ja auttaa ymmärtämään kehittämisen tarpeita.
 - Pohjataan kehittämisen suunta tietoon, eikä ”musta tuntuu” kokemukseen.

HUOMIO asiakkaan kokemus palvelusta! Älä kehitä ilman asiakasnäkökulmaa!

Esimerkiksi:

3X10D

Kiddo

