



Pysyvän muutoksen mittarit ja seuranta

Sujuvat palvelut –
projekti, inv. 1

Anu Vähäniemi

Terveysten ja
hyvinvoinnin laitos

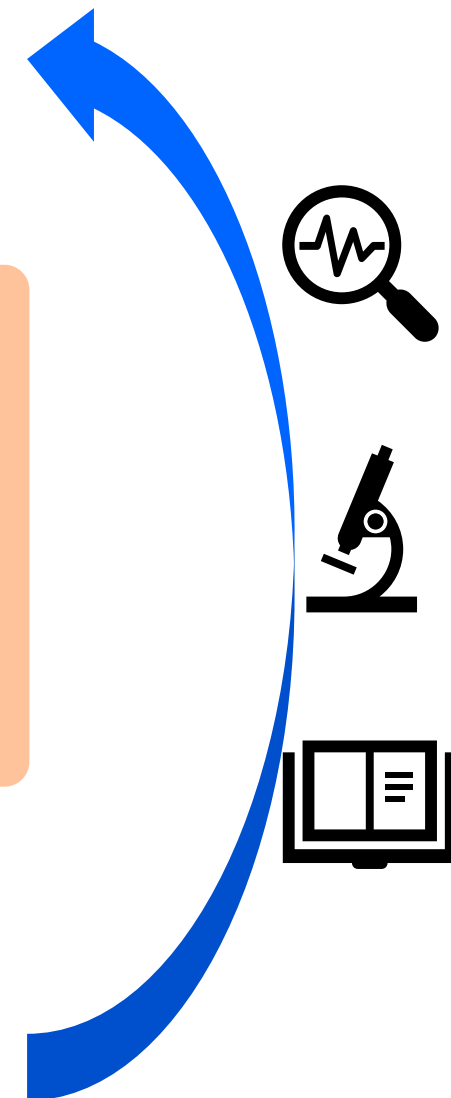


Kehittämisen kehä

UUDEN TOIMINTAMALLIN
KEHITTÄMINEN



VAKIINNUTTAMINEN
PYSYVÄKSI TOIMINNAKSI



Tavoitteet

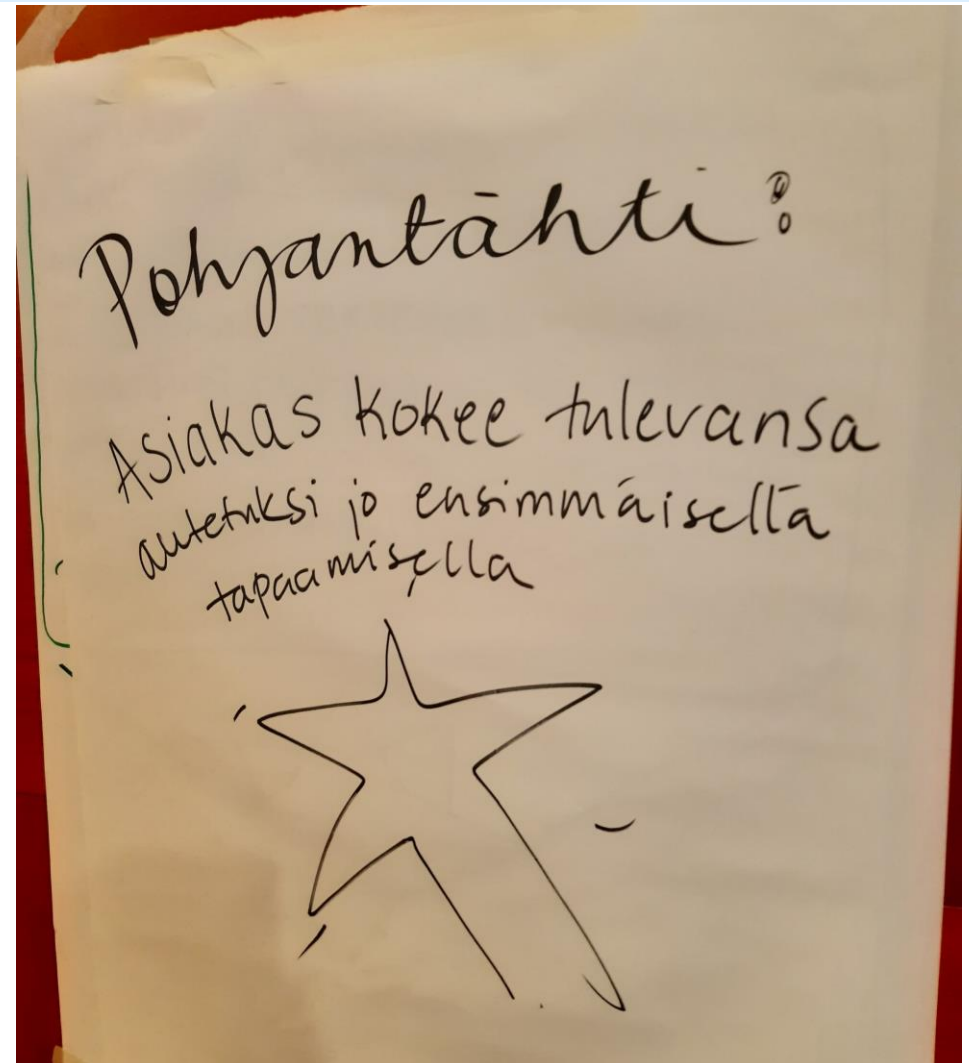
- Mitkä olivatkaan teidän kehittämistyön ja uuden toimintamallin tavoitteet?
- Hankeopas: ”PILARI 4: Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistaminen ja kustannus-vaikuttavuuden lisääminen”, esim:
 - Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus lisääntyvät ja hoidon/palvelun jatkuvuus paranee sekä hoitoon/palveluun pääsy nopeutuu
 - Tavoitteena on, että väestö saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveysterveystarvikkeet yhdenvertaisesti, helposti ja kynnyksettömästi sekä monikanavaisesti.
 - Tavoitteena on lisätä myös uusien digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät

Covid -19 epidemian aiheuttaman hoito-, kuntoutus- ja palveluvelan purkaminen



Mikro-, meso- ja makrotasot sote-palveluissa

MIKRO

Tiimi / yksikkö/
rajallinen joukko
ammattilaisia. Yhteinen
asiakas.

Oman yksikön työ. Arkityön
toiminnan prosessit.

MESO

Rajatun/fokusoidun
asiakasryhmän
asiakaspolku. Useampi
eri toimija.

Valittuun asiakasprosessiin
tunnistettu ongelmia ja rakennettu
toimivia käytäntöjä.

MAKRO

Koko HV-alueen tapa
toimia. Valitun
asiakasryhmän
palvelukokonaisuus.

HVA-tason (omistajan) erillinen
kehitys-/seurantaryhmä/jory.
Päätöksenteko ja dokumentaatio
(vakiinnuttaminen).



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Uuden toiminnan vakiinnuttamiseksi tulee
kuvata **tavoitteet, mittarit, omistaja, vastuut.**

Tavoitteisiin pääsemiseksi jatkuva seuranta ja mittaaminen

- Seuranta ja arviointi, että kaikki sujuu, kuten suunniteltu
- Uuden toimintamallin ydinelementit, mikä muuttui ja mistä pidetään kiinni?
 - Tärkeää osoittaa syntyneen ratkaisun perusidea
 - Tunnistaa prosessissa ne keskeiset kohdat, jotka tulee aina tapahtua samalla tavalla ja joissa onnistuttava -Vakiointi
 - vähentää vaihtelua eri ammattilaisten välillä (takaa asiakkaalle riittävän laadun riippumatta siitä, kenet tapaa)
 - ei vähennä ammatillista autonomiaa, vaan antaa sille enemmän tilaa, kun perusasioista on yhteisesti sovittu. Helpottaa ammattilaisen arkea.
- Toimintatapojen muutoksia tehdään monessa eri yksikössä
 - Miten uusi integroidaan olemassa olevaan palvelujärjestelmään, kuka viestii muutoksesta
 - Muutokset eri toimijoiden välisessä yhteistyössä ja työnjaossa, myös soten ja hyvinvointialueen ulkopuoliset tahot (esim. kunnat, TE-toimisto ym)
 - Laaja ja yhdenmukainen kansalaisviestintä uudistetuista palveluista ja toimintamalleista



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Hyödynnä aikaisempaa työtä

- Miten ja millä mittareilla muutosta on mitattu lähtötilanteesta, prosessin aikana ja juurruttaessa
 - ISON tavoitteen mukainen mittari (esim. odotusaika lyhenee, sijoitukset kodin ulkopuolelle vähenee)
 - Prosessin toteutumista kuvaavat mittarit
 - Asiakasmäärän kehitys uudessa toimintamallissa
 - Montako kertaa on toimittu sovitulla tavalla, esim. tehty tulohaastattelu
 - Tiedon kirjaaminen sovitusti, digihoitopolkujen käyttöasteet
 - Virheiden /poikkeamien /epätoivottavan toiminnan määrät
 - Asiakas- /Henkilöstökokemus
 - Asiakaskysely kohtaamisen / hoitojakson / muun tapahtuman jälkeen
 - Henkilöstökyselyt



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

RRP:n investointi 1:n hankesuunnitelmissa esiintyvät mittarit

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 interventio-navigaattorin 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



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Mittaussuunnitelma pysyvään toimintaan

- Millä mitataan jatkossa sitä, että muutos on pysyvä?
- Onko mittarit ja tavoitteet selkeät?
- Mikä on numeerinen tavoitetaso?
 - Seurantatiheys ja -tasot (kenelle/keille, kuinka usein, millä tasolla, kuka vastaa seurannasta)
Milloin eri tasoilla tulee reagoida?
 - Minkälaiset raportointikäytännöt tulisi olla (kootun datan analyysi, kuka, ketkä, milloin ja missä muodossa)
 - Tarvitaanko muutosta johtamisjärjestelmään (mitkä asiat pitää ratkaista, että uusi seurantamalli saadaan juurtumaan)
 - Horisontaalinen ja lineaarinen johtaminen, prosessin omistaja

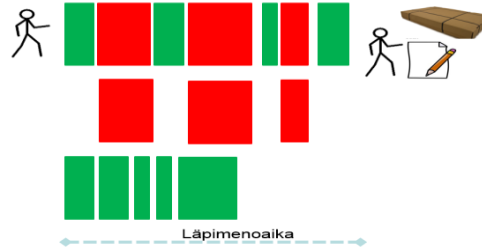


Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

”Juurruttamisen onnistumisen seuranta: Seurantaan tulisi kuulua muun muassa menetelmän käytön laajuuden seuranta (asiakasmäärät), menetelmäuskollisuuden mittareita, suora palaute sekä asiakkailta että ammattilaisilta ja vaikuttavuuden mittareita aina kun mahdollista (esim. oiremittarit ennen ja jälkeen sekä hoidon aikana)”.

Miten onnistun implementoinnissa? Opa psykososiaalisten menetelmien vaikuttavaan implementointiin. Kouvonen ym. 2023, s. 31

Esimerkkejä faktoista, mitattavista asioista



1. Asiakkaat

- erilaiset asiakasryhmät (esim. hevi, keskimääräinen, kevyt)
- **kysyntä** (pvä, vko, kk) vs. muu kysyntä
- **kysynnän vaihtelu**
- tyypillisimmät tarpeet (=mitä lisäarvoa he odottavat meiltä saavansa)

2. Prosessi ja siinä oleva vaihtelu

- läpimenoaika/ asia, asiakas
- vaiheiden kestot asiakkaalle/ asialle
- odotusajat vaiheiden välillä (jonossa)
- ammattilaiset ja heidän ajankäyttö/ työvaihe
- hukkatyö aikana ja/tai määränä
- keskeneräisen työn määrä vaiheiden välillä = hoitamattomien asioiden/asiakkaiden määrä
- vaihtelu ammattilaisen/ asiakkaiden toimintatavoissa
- keskeytysten määrät ja kestot
- kapasiteetti eri vaiheissa (ihmiset, laitteet, suunniteltu ja toteutunut)

3. Tulokset

- Valmiiden määrä (pvä, vko, kk) = asia saadaan päätökseen
- Virheettömät/virheelliset (reklamaatiot, saman asian vuoksi uudelleen..)
- Asiakastyytyväisyys
- Kliiniset/ toiminnalliset tulokset

Esimerkkejä toiminnan mittareista (nelimaali- viitekehyksessä)

Asiakaskokemus

Saatavuus, odotusajat, jonot ym
Jatkuvuus (CoCI indeksi,
omatyöntekijä nimetty ym)
NPS

Tuottavuus

Euroa /hoidettu potilas (asiakas)

Kohderyhmän työllistyminen?
Kalliiden palvelujen tarve /käyttö?

Väestön terveys / hyvinvointi

Terveys / hyvinvointi-indikaattorit
(kohteena olevalle asiakasryhmälle
spesifejä)
Sairastavuus, kuolleisuus
Komplikaatit

Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön pysyvyys, vaihtuvuus
Työnantajan suositteluinen
Tyhy-indeksi

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)



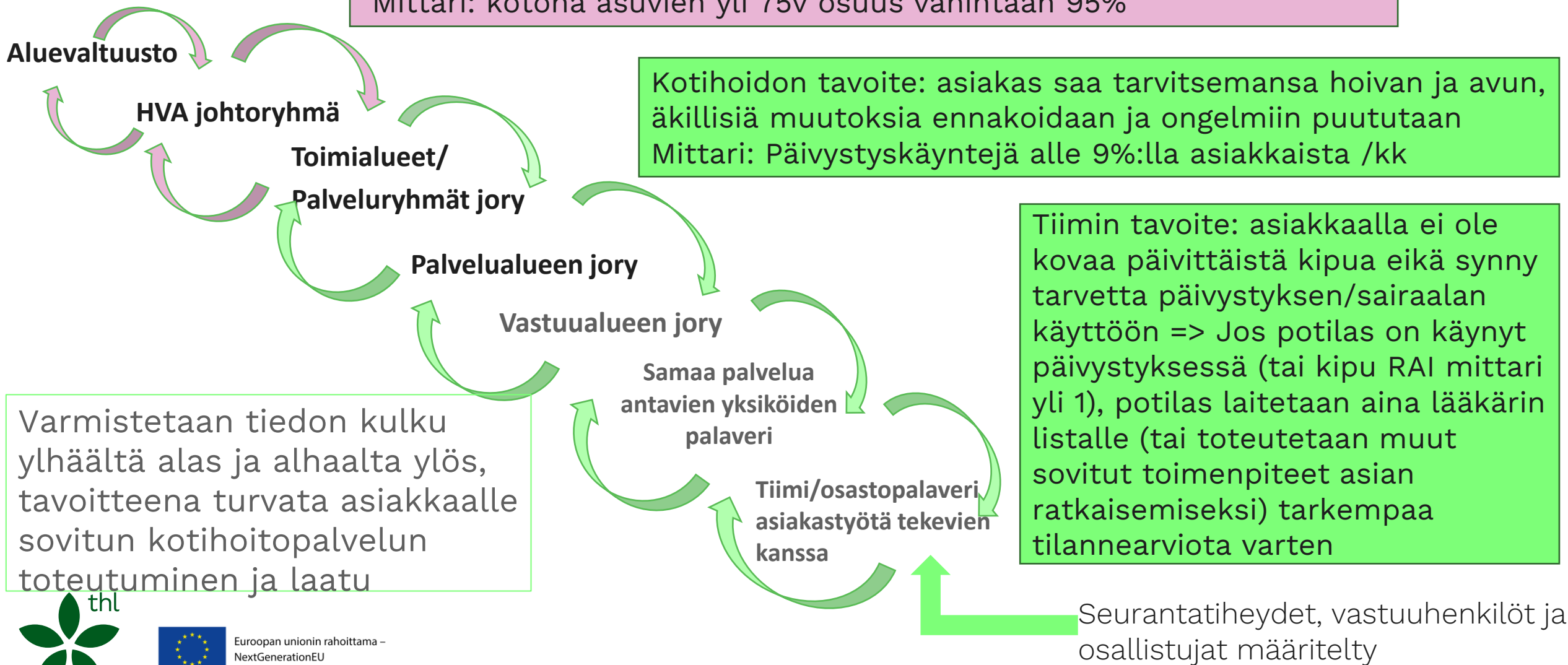
Kyselyn sisällöstä ja rakenteesta THL:n sivuilta:
[Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

KERROKSITTAINEN JOHTAMINEN/esimerkki 1

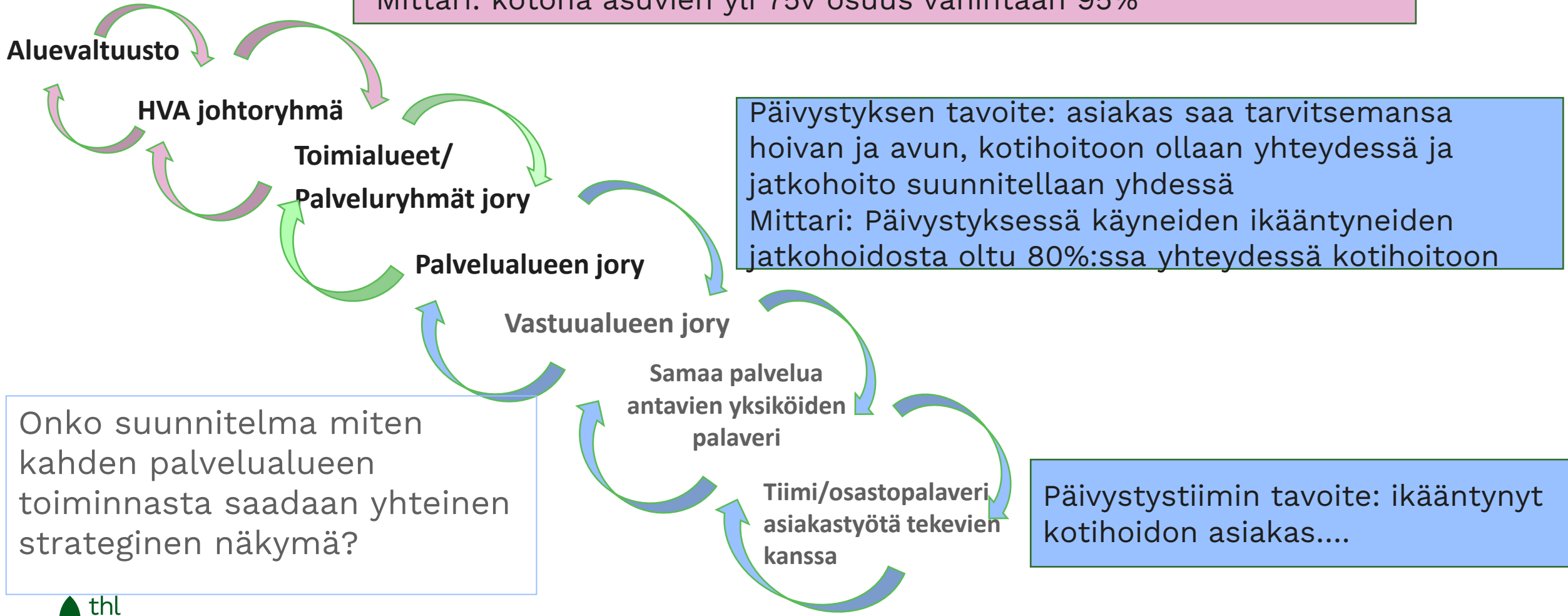
HVA:n strateginen tavoite: Ikäihmiset asuvat toimintakykyisinä kotona
Mittari: kotona asuvien yli 75v osuus vähintään 95%



Lähde: mukailtu Espoon kotihoidon prosessia

KERROKSITTAINEN JOHTAMINEN/esimerkki 2

HVA:N strateginen tavoite: Ikäihmiset asuvat toimintakykyisinä kotona
Mittari: kotona asuvien yli 75v osuus vähintään 95%



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Lähde: mukailtu Espoon kotihoito prosessia

Seuranta – Arviointi – Kehittäminen

- Vakioituakin toimintatapaa voidaan aina muuttaa, jos/kun se osoittautuu tarpeelliseksi
- Kehittäminen ei pitäisi päättyä hankeajaan
- Mitattavia tuloksia saadaan myös hankeajuden jälkeen, jotka ovat oleellista tuoda näkyviin toimintamalliin hankeajuden jälkeen



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Voiko edessä olla haasteita?

- Uuden toimintamallin mukaisen tiedon kertyminen, esim. kirjataan tehtyä työtä toimenpidekoodeilla, jotta saadaan tietoon perustuen seurantatietoa
 - Entäs jos ei kirjata, mistä voisi olla kyse (johtamattomuus, välinpitämättömyys, kiire, osaamattomuus, ei nähdä kirjaamisen merkitystä vai onko taustalla muutosvastarintaa vai ihan jotain muuta)
- Riskinä on, että palataan vanhaan, varoitusmerkkejä
 - resurssipuute, yhteistyö, henkilöstön rekrytointihaasteet, hankalaksi mielletty työtapa, osaamisvajeet (Kouvonen ym. 2023)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Hanketyön vakiinnuttamista pysyväksi toiminnaksi tukevat tekijät

- Oppivan organisaation mahdollisuudet käyttöön
 - Mitkä keinot ovat ennenkin toimineet
 - Uudet mahdollisuudet myös rakentaa jotain entistä parempaa, yhdenmukaisin toimintamallein, kun hva:t
 - Perehdytysohjelmat valmiina, verkostot
 - Tuetaan kaikkien sitoutumista ja muutosvalmiutta –kannustus ja motivointi



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



”Ollakseen valmiita muuttamaan olemassa olevia käytäntöjä työntekijöillä tulee olla riittävästi tietoa siitä, mihin muutoksella pyritään. Lisäksi heillä tulee olla kokemus siitä, että tehtävä muutos vastaa sekä organisaation että asiakkaiden tarpeisiin ja arvoihin ja tukee heidän omaa työtään”

Miten onnistun implementoinnissa? Opas psykososiaalisten menetelmien vaikuttavaan implementointiin. Kouvonen ym. 2023, s. 26

Innokylän toimintamallikuvauksessa

Kuvaa ja jaa 2/4

A. TOIMIVUUDEN JA KÄYTTÖÖNOTON EHDOT**

Kahdella tähdellä (**) merkityt kohdat ovat pakollisia, jotta toimintamallin voi merkitä valmiiksi.

Hyödynnä väliotsikoita, esim. juurruttaminen, resurssit, prosessin vaiheet ja toimenpiteet

- Luetelkaa tehtävät, joiden avulla toimintamallia ja ratkaisua juurrutetaan ja levitetään osaksi arjen toimintaa omassa organisaatiossa tai muussa toimintaympäristössä.
 - Esim. johtaminen, viestintä, koulutus, ammattilaisten sitouttaminen, sidosryhmätyö, sopimukset, jatkokehittäminen, ylläpito...
- Millaisia resursseja käytäntöön vieminen vaatii?
 - Esim. aika, henkilöstö, raha, osaaminen
- Kuvatkaa prosessi, vaiheet ja toimenpiteet, jolla toimintamallista tulee vakiintunut tapa toimia

OPPIA MUILTA JA OMA OIVALLUS/KOKEMUS
MUILLE HYÖDYNNETTÄVÄKSI



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Posterisatoa Sujuvat palvelut -valmennuksista miepä- teemalla

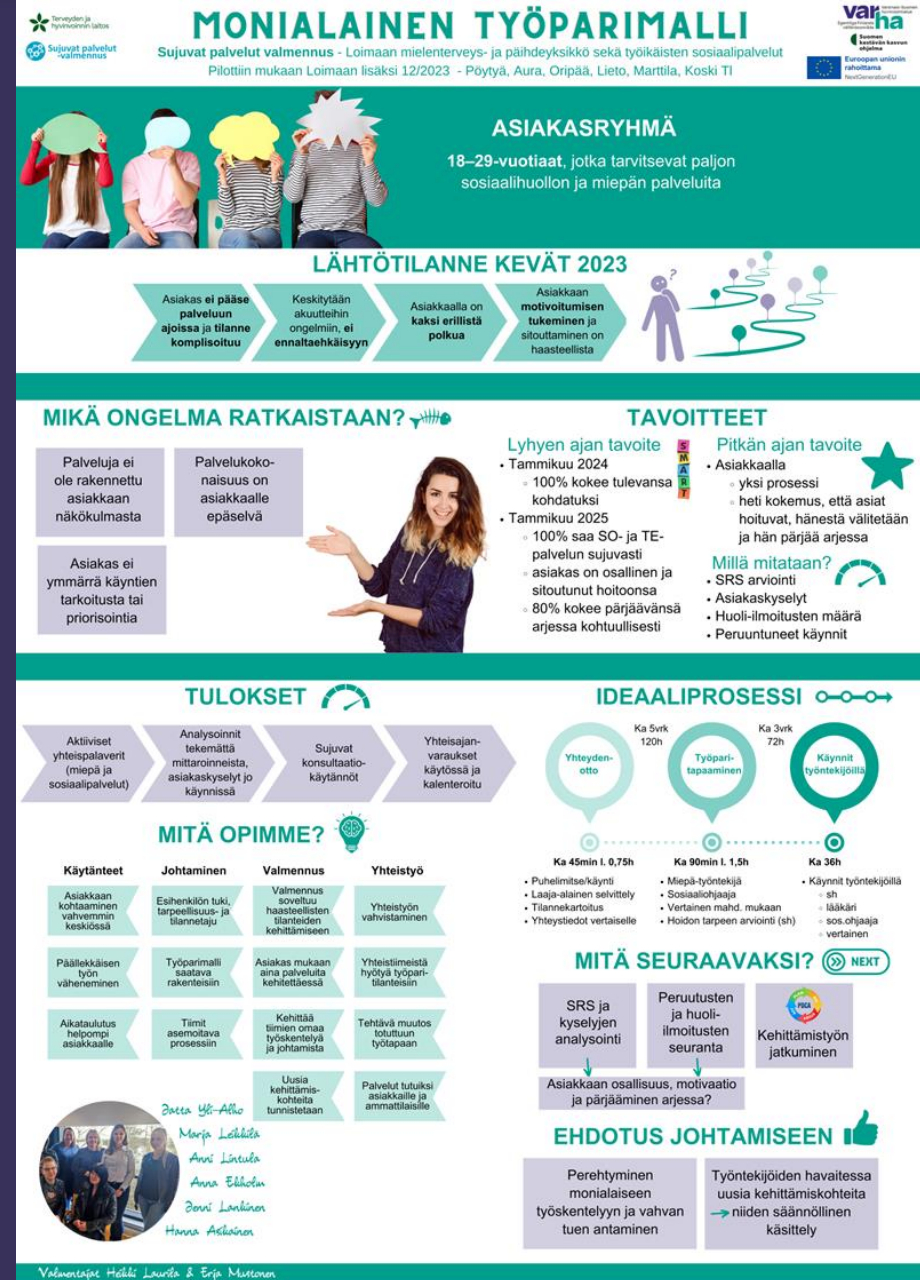


Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Sujuvat palvelut
-valmennus

<https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-02/All%20inclusive%20Saimaalla.pdf>



<https://innokyla.fi/sites/default/files/2025-01/Monialainen%20ty%C3%B6parimalli,%2014.2.2024,%20V%20arha.png>

Sujuvat palvelu
-valmennus

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

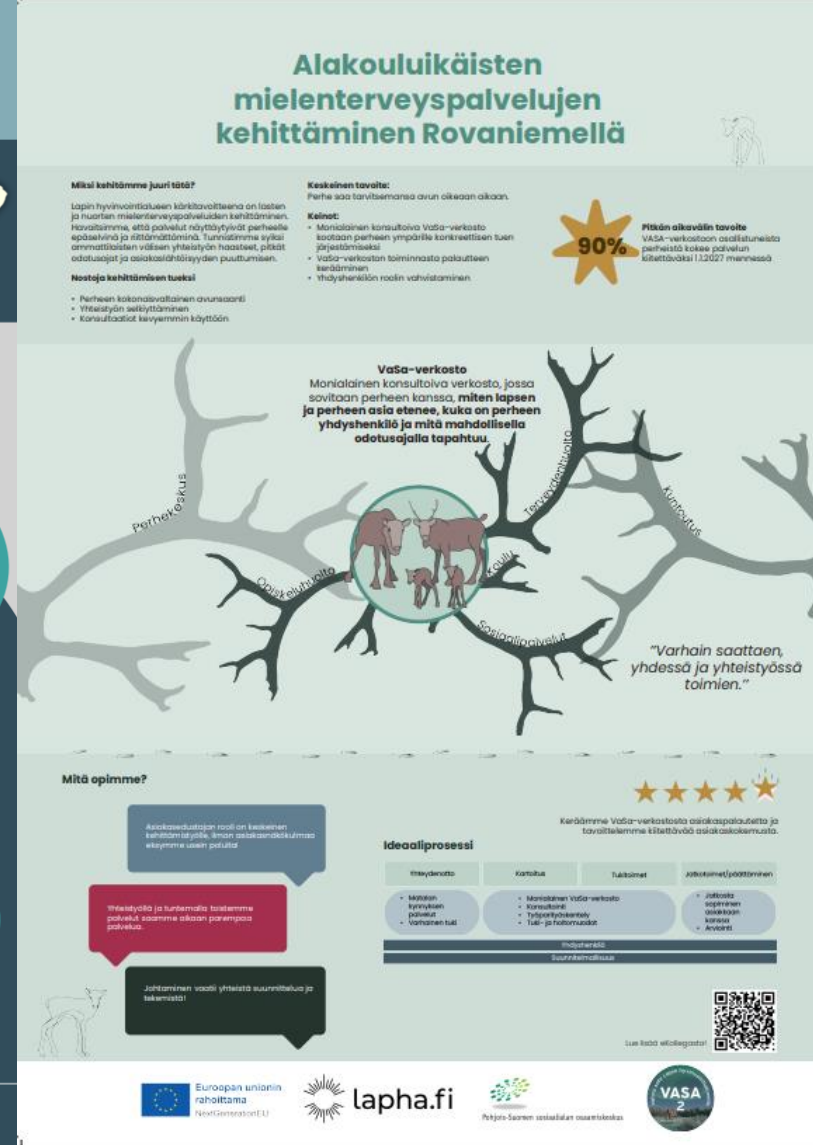


Erityisesti tavoitteena on vahvistaa asiakkaidemme omaan hoito/asiakasprosessiin osallistumista, sekä luoda jatkumo palvelun jälkeiseen itsehoitoon. Itsehoidon- ja omahoidon vahvistamisella tavoitellaan merkittävien kustannushyötyjen saavuttamista.



- Tehdään toiminnallisten toimenpiteiden siirto Keusoten muiden RRP hankkeiden projektipäälliköille
- Tehdään digiapurin teknisen ratkaisun hankinta ja käyttöönotto
- Pilotoidaan digiapuria mipä palveluiden ohjatun omahoidon malleissa

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/digiapuri-18-29-vuotiaan-mielenterveys-ja-paihdepalvelujen-asiakkaan-hoidossa>



<https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-06/Sujuvat%20palvelut%20posteri%20valmis.pdf>



- Hoito käynnistetty aiempaan (11-25 päivää) verrattuna **yhä puolet** nopeammin
- Asiakastytytyväisyys 9/10 Henkilöstötyöskentelyn mukaan työvälineiden **käyttämisen** on helpottanut asiakkaiden kohtaamista
- Täytettyjen terapeuttavaihtoreiden tavoitteeksi asetettu **80%** **yhtetty** 15 prosentilla (95%)
- Toimintamalli otettu käyttöön koko Varhan alueella

HANKETYÖ TAVOITTI

ONNISTUMISEN TOP 3



<https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-02/POSTERI%20www2.png>

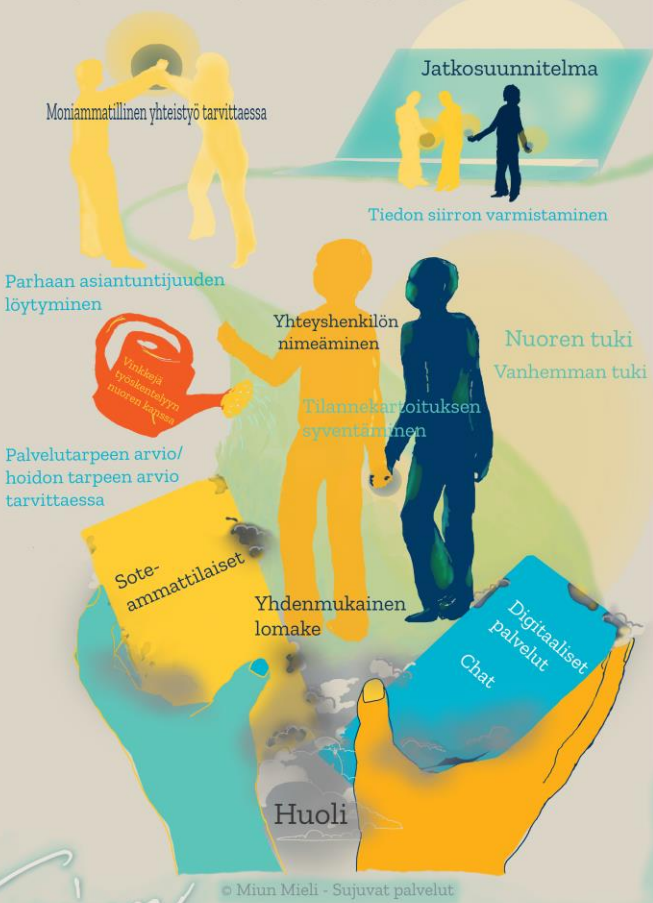


Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Sujuvat palvelut -valmennus

NUOREN MIELEN HYVINVOINTI - ALKUVAIHEEN ASIAKASPROSESSI



Lisätiedot:
siunsote.fi/ lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut



Innokylä



SOTE
POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Nuoren hoidon siirtymä perusterveydenhuollosta nuorisopsykiatriaan

Asiakaslupauksemme

**Lupaamme, että tunnet
hoitosi jatkumon jos
hoidontarpeesi muuttuu**

Keinot tavoitteeseen pääsemiseksi

1. Määritellään Pohjanmaan hyvinvointialueella yhdenmukaiset lähtökriteerit.
2. Kartoitetaan nuoren tilanne yhdenmukaisesti perusterveydenhuollossa erikoissairaanhoidon tarpeet kattavalla kaavakkeella.
3. Yhdenmukainen ja kattava kartoitus perusterveydenhuollossa kokaa erikoissairaanhoidon tarvittavat tiedot ja neuvottelee hoidon aloittamista nuorisopsykiatrialla.
4. Oletaan käytössä erikoislääkärin konsultointiprosessi perusterveydenhuollossa.
5. Tavoitteena saada nopea kannanotto potilaan vointiin ja vähentää erikoissairaanhoidon tarvetta.
6. Mitataan nuoren kokemusta hoidon siirtymän onnistumisesta (kysely).
7. Kuvataan virallinen prosessikuvaus hoidon siirtymästä organisaation prosessiyhtälölle.

Lähtötilanteemme oli tämä

- Meillä puuttui yhdenmukainen prosessi osakkaan siirtymässä perusterveydenhuollosta nuorisopsykiatrialle.
- Hoidon päätyä oli hidasta.
- Hoidon jatkuvuudessa oli haasteita.
- Yhdenmukaisia lähtökriteereitä ei ollut.
- Tunnistimme tarpeita riittävästi yksiköiden välillä yhteistyötä.
- Tiedotuslause oli haasteita ja yhteinen päätöksentekijärjestelmä ei puuttunut.

Mittaamme onnistumista seuraavien asioiden osalta

Lähetteen määrä erikoissairaanhoidon
Hoidon siirtymän läpimenoaika
Asiakaskokemus



<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/13-17-vuotiaan-mielenterveys-haastein-oireilevan-nuoren-hoidon-siirtyma-prosessi>
Sujuvat palvelut -valmennus



<https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-10/Lopputy%C3%B6poster.png>



Euroopan unionin rahoittama -
NextGenerationEU



Palvelulupaus:

Saat yhdellä yhteydenotolla tarvitsemasi avun ja tuen palveluiden aloittamiseen saman arkipäivän aikana



0 vrk

Liisa 35 vuotta

- Työtön, ahdistusta ja liiallista päihteiden käyttöä.
- Taloudelliset asiat solmussa ja asunnottomuus uhkaa.
- Omien asioiden hoitaminen vaikeaa.

Asiakkaalla samanaikaisen palvelun tarve

Liisasta tehdään huoli ilmoitus aikuissosiaalityöhön.

Vuokrat maksamatta eikä Liisaa tavoiteta.



0-3 vrk

Aikuissosiaalityön ohjaus ja neuvonta:

- Puheeksi -otto.
- Asiakas täyttää terapianavigaattorin.
- Yhdessä asiakkaan kanssa tuentarpeen arviointi ja yhteys MTP ohjaus ja neuvonta palveluun



7 vrk

MTP Ohjaus ja neuvonta:

näkyvyys ammattilaisten kalentereihin ja yhteisaika suoraan asiakkaalle.



13 vrk

Yhteinen tapaaminen

(läsnä tai digitaalinen) asiakkaan kanssa.

- Kirjataan yhteinen suunnitelma, tavoite, vastuut, aikataulu sekä tiedonsaantioikeudet.



Funded by
the European Union

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



**Sujuvat palvelut
-valmennus**

[LUVN Palvelulupaus julisteet Sivu 1 0.jpg \(1476×1050\)](#)

Nuori saa osaavaa päihdehoitoa kaikkialla Pirkanmaalla

Sujuvat palvelut -läpimurtovalmennus

Päihteillä oireilevan 13–17-vuotiaan nuoren palvelupolku Pirkanmaan hyvinvointialueella

Nina Immonen, Ulla Jalonen, Erika Järvinen, Heidi Järvinen, Lassi Kähkönen, Sanna Laurila, Paula-Maria Lehtipuu, Markus Puurunen, Sami Rantanen, Anna Trygg

”Kaikki alkoi, kun jäin kiinni. Mua hävetti. Ne laitto mut nopeesti juballeen jollekin työntekijälle. Mua ei kiinnostanu, mut se tyyppi oli ihan ok. Se kuunteli mua ja kerrankin tajusin, mistä puhutaan. Se tyyppi lupas, et se jatkaa mun kans. Välillä me tavattiin muitakin työntekijöitä, mut tää tyyppi tuki mua koko ajan. Se näki mua vaikka mä välillä mokailin. Mä tajusin, et mä oon ihan tosi jees. Mä sain vaikuttaa mun hoitoon. Mä aloin tajuun, mitä mä haluan, enkä mä oo yksin.”

Verkosto nuoren tukena

- Koti
- Koulu
- Oppilashuolto
- Sosiaalipalvelut
- Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Muut viranomaiset esim. nuorisotyö, poliisi, rikosseuraamuslaitos

Syntyy huoli nuoren päihteiden käytöstä

- Läheisen yhteydenotto
- Ammattilaisen yhteydenotto
- Oma yhteydenotto
- Walk-in
- Konsultaatiopuhelin

Työntekijän tapaaminen

- Luottamuksen rakentaminen yhdessä
- Nuoren arvostava ja kunnioittava kohtaaminen
- Nuoren näkemyksen kuuleminen
- Huolen tason arviointi, tarvittaessa lastensuojeluilmoitus
- Sovitaan työskentelystä, perustuu huolen tason arviointiin, tarvittaessa saatetaan vaihto

Jatko-tapaamiset

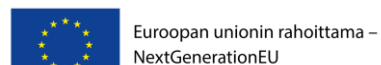
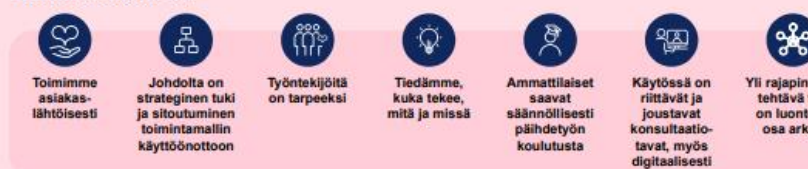
- Tarkempi kartoitus nuoren tilanteesta
- Motivointi
- Terapeuttinen työskentely
- Luottamuksen kasvattaminen ja ylläpitäminen
- Ei ammattilaisten konsultaatiot tarpeen mukaan
- Verkon kokoaminen ja päivittäminen



Ideaali prosessi



Onnistumme, koska



Lanupe miepä palvelupolku.jpg (2384×3370)

Haasteet ja lähtötilanne:

Asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa mielenterveyspalveluita sujuvasti

Sosiaalihuollon ja mielenterveyspalveluiden yhteistyössä on kehitettävää

Asiakkaiden tilanteen arvioiminen vaatii moniammatillista yhteistyötä

Monimutkaiset palvelupolut



Asiakaslupaus

Järjestämme 18-29 vuotiaalle asiakkaalle tapaamisen sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa kahden viikon kuluessa yhteydenotosta.

Pohjantähti:

18-29 -vuotiaiden sosiaalihuollon asiakkaiden mielenterveyspalveluiden saatavuus paranee työparityö mallin avulla

Tavoitteet:

Asiakastytyyväisyys paranee Asiakkaiden elämäntilanteen ja toimintakyky vahvistuu ryhmätoiminnan avulla

Työparityön mallin luominen

Sujuvat palvelupolut mielenterveyspalveluiden ja sosiaalihuollon välillä Asiakasvastaanotot digitalustoilla mahdollistuvat

Keitä me olemme:

Timimme tulee Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta: johtava sosiaalityöntekijä, 2 psykiatrista sairaanhoitajaa, 2 sosiaalihuollon ja projektisuunnittelijaa

Tulokset:

Asiakastytyyväisyys parantunut

Ryhmätoiminnan pilotit aloitettu

Työparityön malli käytössä

Asiakkaat ovat saaneet varhaisen tuen mielenterveyshaasteisiin

Sujuvien palvelupolkujen kehittäminen käynnissä

Digivastaanotot aloitettu

Mitä opimme?

Asiakas keskiössä

Kokemusasiantuntijan merkitys

Johdon tuki kehittämisessä

Ymmärrys toisen ammattiryhmän työstä



Euroopan unionin rahoittama - NextGenerationEU

<https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-09/Sujuvat%20palvelut%20poster.png>

Konkreettiset toimet hyvinvointialueella

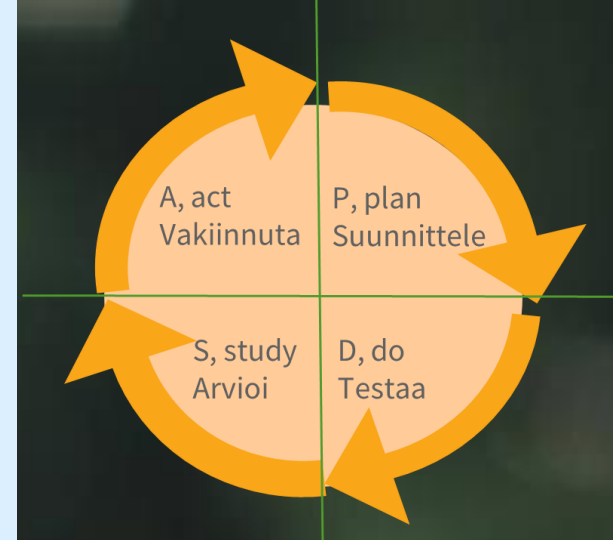
- Hyvä toimintamallikuvaus -ydinelementit
- Hanketyöstä hva:lle jatkoon valitut toimintamallit
 - Tukee strategiaa, saavutti tavoitteen
 - Ositettavissa muutos aikaisempaan
- Hallinnolliset päätökset
 - Perusteltu resurssitarve
 - Implementointi- ja juurruttamissuunnitelmat (mitä, milloin, kenelle)
- Pysyvän toiminnan vakiinnuttaminen
 - Seurantamittarit ja vastuut
 - Jatkuvan kehittämisen malli



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Toimintamalli- kuvaus Innokylässä= Kehittämisen polku

- Oivalla ja ymmärrä
- Kuvittele ja kokeile
- Kuvaa ja jaa



Lopulta juurruttaminen ratkaisee!

- Miten johto tukee uusien, hyväksi arvioitujen toimintamallien käyttöönottoa, pysyvyyttä, säännöllistä arviointia
- Miten uudesta toimintamallista tulee arjen tapa toimia ja siten yhdenmukaista palvelua koko hv-alueella



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU





Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kiitos!

anu.vahaniemi@thl.fi

LinkedIn: [Anu Vähäniemi](#)