

Tilannekatsaus ja terveiset EP:n sote -rakenneuudistushankkeesta

Piia Jaskari & Anne Saarijärvi

Vammaissosiaalityön klubi 8.4.2021

Sote-uudistus

<https://www.epsoteuudistus.fi/>

Rakenneuudistus –hanke sote –uudistuksen valmistelun kivijalkana 2020-2021



1. Vapaaehtoisessa ja alueellisessa valmistelussa alueella on yhtenäisemmät palvelurakenteen ja ohjauksen toimintamallit

2. Johtamisen ja ohjauksen kehittämisessä Sote palveluverkkoa ja palvelukokonaisuuksia johdetaan ja ohjataan strategisesti alueen erityispiirteet huomioiden, tiedolla johtamisen keinoin

3. Toimintatapojen ja prosessien uudistamisessa ja yhtenäistämässä digitaalisten välineiden avulla alueella on toimivia palveluprosesseja joissa sähköisiä asiointipalveluja sekä digitaalisia työvälineitä hyödynnetään oleellisena osana toimintaa

4. Toiminnan tehostaminen toiminnan- ja tuotannon-ohjauksen tietojärjestelmä-palvelujen avulla

Palveluiden järjestämiseen tarvittavan toiminnan ja ohjauksen kehittäminen

Palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen kuvaaminen aloittaen vammaispalveluissa

Päihde- ja mielenterveystyön palvelurakenteen selkiyttäminen ja kehittäminen

Osallisuuden vahvistaminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja rakenteen muodostaminen

Asiakaspalautteen hyödyntäminen sote-palveluiden kehittämisessä ja tiedolla johtamisen tukena

Valvontakäytänteiden yhtenäistäminen

Tietotuotannon yhtenäistäminen

TKIO (tutkimus ,kehittäminen, innovaatio ja osaaminen) - toiminnan kehittäminen

Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen

Tietoturvan alueellinen kehittäminen

Tuotannonohjauksen yhteiskehittäminen hyvinvointialueiden kanssa

Rakenne-
uudistushanke

Tiedontuotannon yhtenäistämisen ja moniäänisen kokemustiedon raportoinnin jäljillä

Anne Saarijärvi

Sote-uudistus

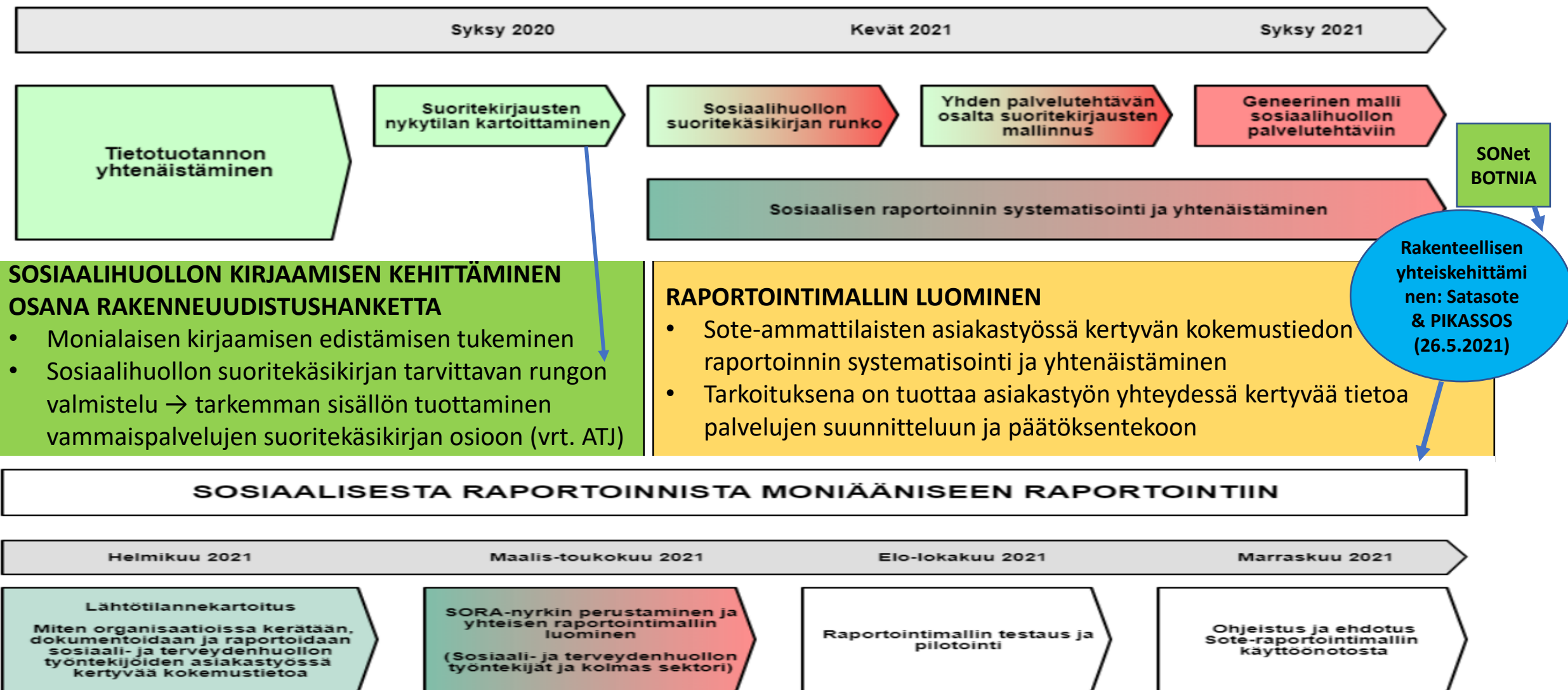
SONet  BOTNIA

EP:n sote rakenneuudistus -hanke 10/2020-11/2021:

Tavoitteena yhdenmukaistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaa palveluiden johtamisen ja ohjauksen tueksi

TIEDOLLA JOHTAMISEN HALLINTAMALLIN JA KÄYTTÖÖNOTON SUUNNITTELU

Tietotuotannon yhtenäistäminen 10/2020 - 11/2021



Sosiaali-ja terveydenhuollon ammattilaisten kokemustiedon raportointi

SOSIAALISESTA RAPORTOINNISTA MONIÄÄNISEEN RAPORTOINTIIN:

- sosiaalinen raportointi on keskeinen rakenteellisen sosiaalityön menetelmä, jonka tarkoituksena on tuottaa asiakastyössä kertyvää tietoa palvelujen suunnitteluun ja päätöksentekoon
- kyse asiakastyössä kertyvän ”hiljaisen” kokemustiedon dokumentoinnista, raportoinnista ja näkyväksi tekemisestä
- täydentää osaltaan indikaattori –ja tilastotietoa osana tiedolla johtamista
- asiakastyössä kertyvän ammattilaisten kokemustiedon tuottaminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla

TAVOITTEENA SOTE-RAKENNEUUDISTUSHANKKEESSA EP:LLÄ:

- moniäänisen asiakastyössä kertyvän ammattilaisten kokemustiedon tietopohjan laajentaminen, raportoinnin systematisointi ja yhtenäistäminen Etelä-Pohjanmaalla
- sähköisen raportointipohjan, työkalun sekä toimintamallin suunnittelu kokemustiedon tallentamiseksi ja hyödyntämiseksi osana palvelujen suunnittelua ja päätöksentekoa
- nopea ja helppo raportointityökalu tekee heikot signaalit näkyväksi ennen niiden kehittymistä haitallisiksi ilmiöiksi ja toisaalta vahvistaa positiivisia signaaleja palvelujen suunnittelemiseksi ja kehittämiseksi:
 - Toistuvatko tai vaivaavatko tietyt asiat tai ongelmat, herättävätkö jotkut asiat huolta – toivotko niihin muutosta ja onko sinulla jopa ratkaisuehdotuksia?
 - Oletko havainnut myönteisiä ilmiöitä ja kehityskulkuja, joita voisi vahvistaa?

EHDOTUS JA SUUNNITELMA:

- RAKU tuottaa sähköisen **sekä sosiaalityöhön että terveydenhuoltoon soveltuvan ammattilaisten raportointipohjan**, jonka tuottamaa tietoa hyödynnetään ja toimeenpannaan Tulevaisuuden sosiaali-ja terveystieteiden keskus (TSK) -hankkeessa – sosiaalityö vastaa tiedon seulonnasta ja ilmiöiden keruusta niiltä osin, mihin sosiaalityön keinoin on mahdollista vaikuttaa → muut asiat viedään eteenpäin tarvittaville tahoille (myöhemmin tarkentuvat TKIO –toimijatiimi vastaa tiedon keruusta ja analysoinnista rakentuvan toimintamallin mukaisesti)
- **toteutetaan ja huomioidaan jatkossa yhteistyö ja –kehittäminen myös julkisen ja 3. sektorin välillä – tiedonkeruun laajentamisen tuloksena mm. yhä yhtenäisemmät palveluketjut** (vrt. taustalla PRO SOS –hankkeen aiempi kehittämistyö sekä Varsinais-Suomen jatkopilotoinnit)



Keskeistä lainsäädäntöä sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 2 luku. **Hyvinvoinnin edistäminen**

Rakenteellinen sosiaalityö 7§

- Rakenteellisella sosiaalityöllä on **huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä** hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

- 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan **tiedon tuottaminen** asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;
- 2) tavoitteelliset **toimet ja toimenpide-ehdotukset** sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
- 3) sosiaalihuollon **asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa** paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen

Terveydenhuoltolaki 1326/2010 2 luku: **Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen**

11 § Terveys- ja hyvinvointivaikutusten huomioon ottaminen

- Kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on päätöksenteon ja ratkaisujen valmistelussa arvioitava ja otettava **huomioon tehtävien päätösten ja ratkaisujen vaikutukset väestön terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin.**

12 §: Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kunnassa

- Kunnan on seurattava asukkaittensa **terveyttä ja hyvinvointia sekä niihin vaikuttavia tekijöitä väestöryhmittäin sekä kunnan palveluissa toteutettuja toimenpiteitä, joilla vastataan kuntalaisten hyvinvointitarpeisiin.** Kuntalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista sekä toteutetuista toimenpiteistä on **raportoitava** valtuustolle vuosittain, minkä lisäksi valtuustolle on kerran valtuustokaudessa valmisteltava laajempi hyvinvointikertomus.
- Kunnan on strategisessa suunnittelussaan **asetettava paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin perustuvat** terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen **tavoitteet**, määriteltävä niitä **tukevat toimenpiteet** ja käytettävä näiden perustana kuntakohtaisia hyvinvointi- ja terveysosoittimia.

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

2. Ammattilaisten kokemustiedon dokumentoinnin mahdollisuudet tiedontuotannon monipuolistamisessa

• Tarpeet, kehittämis ehdotukset ja mahdollisuudet

Alueella: "pop up" ja "bottom up"

tyyppisen tiedontuotannon kehittäminen ja käyttöönotto
->arjen kokemustietoa päättäjille saakka!

Valtakunnallisesti:

-saatava kuntoon yhtenäinen tiedontuotanto ja hyödyntäminen (vaikuttavuustieto ja tutkimustieto) &
-kokemustiedon rooli tässä!

-Laadullisen tiedonkeruun systemaattisuus!

Mahdollistaa ilmiötiedon näkyväksi tekemisen ja signaaleihin (+/-) reagoinnin aiemmin

Tekee palveluaukot ja katvepaikat näkyväksi (mm. resurssitarve)

Moniasiakkuudet: raportoinnin merkitys yhdys-pintatyöskentelylle ja palvelupolkujen kehittämiselle

Vahvistaa palvelujen käyttäjien/ asiakkaiden ja perheiden ääntä (osallisuus)

Tuo tilaa ilmiöille ja asioille, jotka eivät välttämättä ole myönteisesti mukana julkisessa keskustelussa

Pelkät tilastot ja numerot eivät riitä...

HAVAINTOJEN
JATKOVALMIS-
TELU
KONKREETTI-
SIKSI
TOIMENPIDE-
EHDOTUKSEKSI

...rinnalle tarvitaan laadullista kokemustietoa

**AMMATTILAISTEN
KOKEMUSTIEDON
RAPORTOINNIN
SYSTEMATISOINTI:**

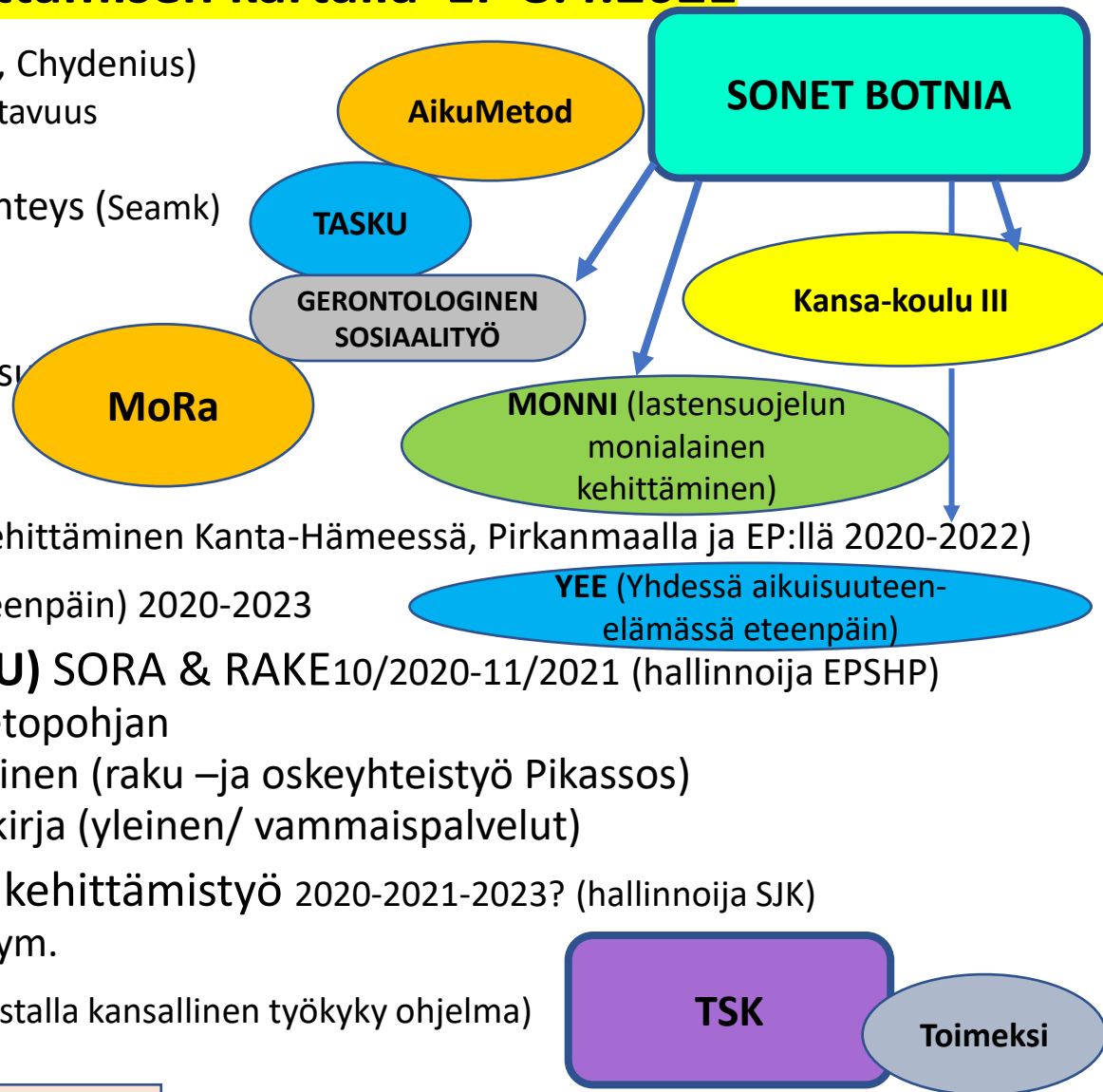
- Rohkaisee tekemään rakenteellista työtä
- Lisää yhteistä ymmärrystä
- Madaltaa raportoinnin kynnystä
- Merkitys palvelujen ja palvelupolkujen kehittämiselle

TOTEUTUSTAPOINA:

- Selkeys, helppokäyttöisyys
- Vastaaminen yksin tai tiiminä?

"Yhteispintoja sosiaalityön kehittämisen kartalla" EP 8.4.2021

- **AikuMetod** (SOS VTR) 2021-2022 (Jyu, Chydenius)
 - Aikuissosiaalityön menetelmien vaikuttavuus
 - Seinäjoen pilotti
 - Tasku (Talous sujuvasti kuntoon)-yhteys (Seamk)
- **MoRA** (SOS VTR) (Jyu, Chydenius)
 - Monitoimijainen rakenteellisen sosiaalityön toimintamalli tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalveluissa
 - Lapuan pilotti
- **MONNI** (Lastensuojelun monialainen kehittäminen Kanta-Hämeessä, Pirkanmaalla ja EP:llä 2020-2022)
- **YEE** (Yhdessä aikuisuuteen- elämässä eteenpäin) 2020-2023
- **Sote rakenneuudistuhanke (RAKU)** SORA & RAKE 10/2020-11/2021 (hallinnoija EPSHP)
 - Sosiaalisen raportoinnin tietopohjan kehittäminen ja laajentaminen (raku – ja oskeyhteistyö Pikassos)
 - Sosiaalihuollon suoritekäsikirja (yleinen/ vammaispalvelut)
- **Tulevaisuuden sotekeskus (TSK)** kehittämistyö 2020-2021-2023? (hallinnoija SJK)
 - Sosiaalihuollon menetelmäpilotit ym.
- **Toimeksi** 1.10.2020–31.12.2022 (taustalla kansallinen työkyky ohjelma)



RAKU

- suoritekäsikirja
- sosiaalinen raportointi (SORA)
- TKI&O

Ja muut substanssisisällöt:

- päihde- ja mielenterveys, PKPK (vammaispalvelut), asiakasohjaus, asiakaspalautteet, valvonta, jne.

MUU MENETELMÄKEHITTÄMINEN: SUUNTIMA/
SOSIAALIHUOLLON PILOTIT -LLKY & JIK ->Huom. PAKU:
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-595-1>



Työllisyyden kuntakokeilu
-Seinäjoki, Ilmajoki

RAKU, TSK ja SONet BOTNIA Suuntimaa kehittämässä

- Rakenneuudistus –hankkeen sähköisten asiointipalvelujen suunnitelmassa
 - työkalun käyttöönottoa selvittää ja suunnitellaan
 - osa-alueella selkeä yhteys Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus ohjelman tavoitteisiin ja keskeisiin toimenpiteisiin
- Suuntima-työvälineen yhteiskehittämisen lähtökohtia
 - juuret terveydenhuollossa, mutta erityisesti työikäisten palveluiden osalta työkalua on sanoitettu vastaamaan paremmin sosiaalihuollon sisältöjä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin, sosiaalialan osaamiskeskusten (Pikassos ja SONet BOTNIA) ja muutamien kuntien yhteistyössä (mm. Suupohjan LLKY)
 - Suuntiman sisältöjen sanoittaminen sosiaalihuollon työntekijöiden käyttöön palvelutarpeen arvioinnin mahdolliseksi tukityökaluksi
 - EP:n sosiaalijohtoa informoitu Suuntimasta ja sotetoimijoiden infotilaisuus järjestetty 24.3.2021
- Kehittämistyön tavoitteista ja etenemisestä
 - etuja: jaottelee asiakkaita yhdenvertaisesti, lisää asiakaslähtöisyyttä, nopeuttaa ohjautumista tarvittaviin palveluihin, toimii asiakasohjauksen käytännönläheisenä työvälineenä myös interventiona -auttaa asiakasta ymmärtämään ammattilaisen arviointia ja havaitsemaan myös omia voimavarojaan
 - palvelun kokeilu ja käyttöönoton valmistelu käynnistynyt 11/2020 alkaen: E-P pääsee mukaan pilotin vaiheeseen 2, kun saadaan sopimusasiat kuntoon ja asiakasversio Suuntimasta käyttöömmme (LLKY, JIK)
 - kehittämistyötä sosiaalihuollon asiakastyön tarpeisiin on muualla maassa tekeillä mm. lastensuojelun tarpeisiin, mutta työikäisten osalta kehittämistyö en edennyt pilotointeihin saakka – nyt myös Etelä-Pohjanmaalla! - kenties kehittämistyötä laajennetaan myös meidän alueellamme sosiaalityön eri konteksteihin?

Asiakasohjaus

Piia Jaskari

Sähköisten palvelujen kehittämisen tavoitteita asiakasnäkökulmasta (ml. ICT sekä Tulevaisuuden sotekeskus -TSK)

Yhteisen suunnitelman luominen sähköisten palvelujen tarjoamiseksi kansalaisille



Hyvinvoinnin ja
terveyden
edistäminen

voin tehdä erilaisia
hyvinvointiani ja
terveyttäni kuvaavia
testejä

saan ohjeita siitä,
kuinka pidän
itsestäni huolta



Sähköinen asiointi ja
asianhallinta

voin varata ajan
sote-palveluihin
sähköisesti

saan teksti-
viestimuistutukset
sote-palveluistani

voin täyttää
lomakkeita
sähköisesti
voin antaa
asiakaspalautteen
sähköisesti



Kotiin vietävät ja
omahoidon
mahdollistavat
palvelut

Saan palveluja
kotiin sähköisesti
(esim. kuntoutus,
asiakasohjaus,
hoidon tarpeen
arviointi)



Asiakkaan
viestintäkanavien
sähköistäminen ja
digitalisointi

Voin asioida
etävastaanolla,
käyttää CHAT-
palvelua ja tehdä
ajanvarauksia
sähköisesti



Digitaalisen
palvelualustan
uudistamistyö

Minun palveluni
ovat saatavilla
yhden "luukun"
kautta



Etähoito ja Etähoiva

Lääkäri tai hoitaja
voi tehdä erilaisia
mittauksia ja
toimenpiteitä
etälaitteiden avulla

Voin ottaa lääkkeeni
turvallisesti
lääkerobotin avulla



Kansalliset palvelut

Voin asioida
sähköisesti esim.
seuraavissa
palveluissa:

Omaolo
Suomi.fi
Kanta.fi



Tietoturva

Voin asioida
turvallisesti
sähköisissä sote-
palveluissa



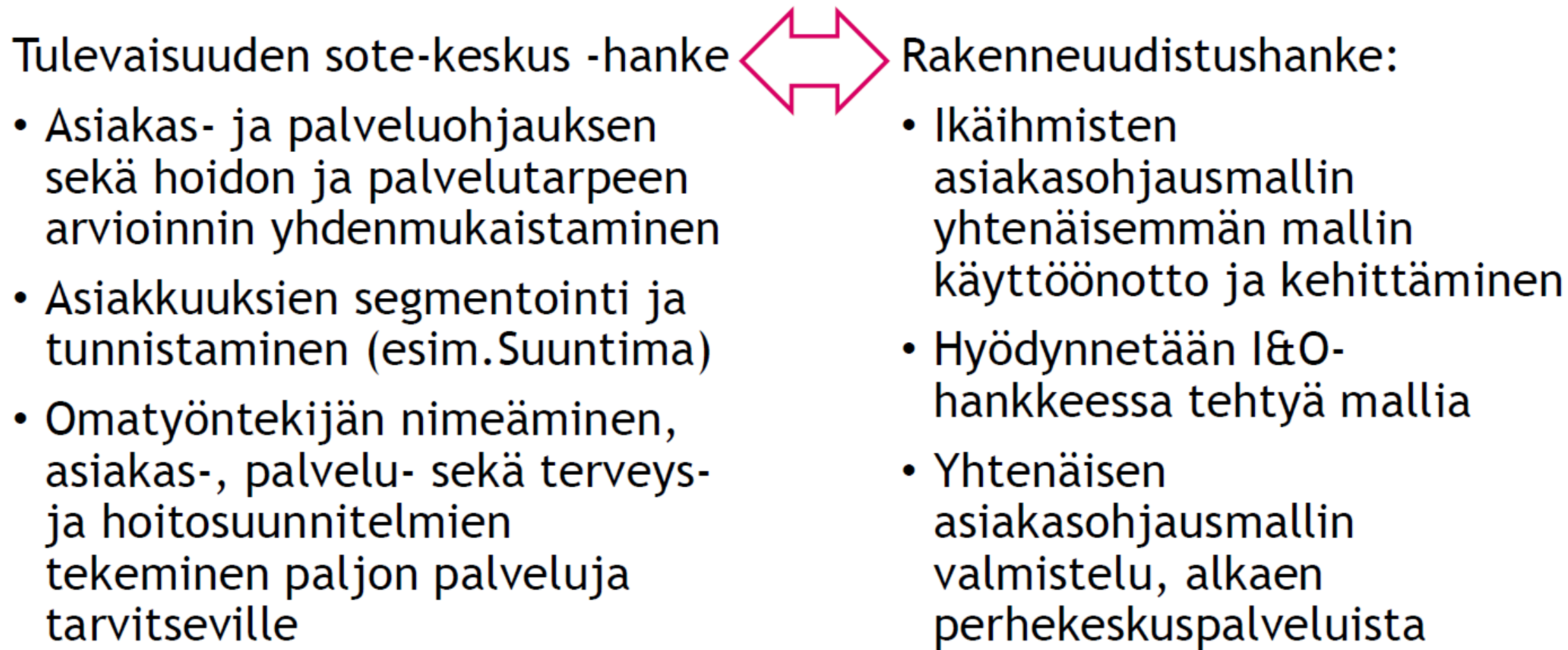
Tietojohtaminen /
Sote-raportointi

Voin luottaa siihen,
että sote-alan
asiantuntijoilla on
ajantasaiset ja
luotettavat tiedot
saatavilla, kun he
käsittelevät asioitani

Sähköiset palvelut ovat saatavilla omien tarpeideni ja aikataulujen mukaisesti

Sähköisten palveluiden käyttö on helppoa ja löydän ne helposti muutamalla klikkauksella

Asiakasohjausmalli osa sote-uudistushankkeita



suuntima

Asiakkuuden oikea suunta

Voimavarat – asiakas arvioi



Tilanteen haasteellisuus – ammattilainen arvioi

ASIAKKUUS

Asiakkaan arvio hänen omista voimavaroistaan yhdistettynä ammattilaisen arvioon asiakkaan sairauden hoidon / tilanteen monimutkaisuudesta/ haasteellisuudesta

= Suuntiman tulos

ASIAKKUUSPOLKU

= Suuntiman tulokseen pohjautuva ehdotus hoidon järjestelyistä ja omahoidon tukikeinoista eri asiakkuuksille

- Palveluiden tarkoituksenmukainen kohdentaminen
- Ammattilaisten ja asiakkaiden erilaiset roolit eri asiakkuuspoluilla

Ajanvaraus
Yhteydenpitokeinot
Vastaanottovaihtoehdot
Hoidon koordinaatio
Omahoidon tukikeinot

Palvelukokonaisuudet ja –ketjut, Vammaispalvelut

Piia Jaskari

Vammaispalvelut

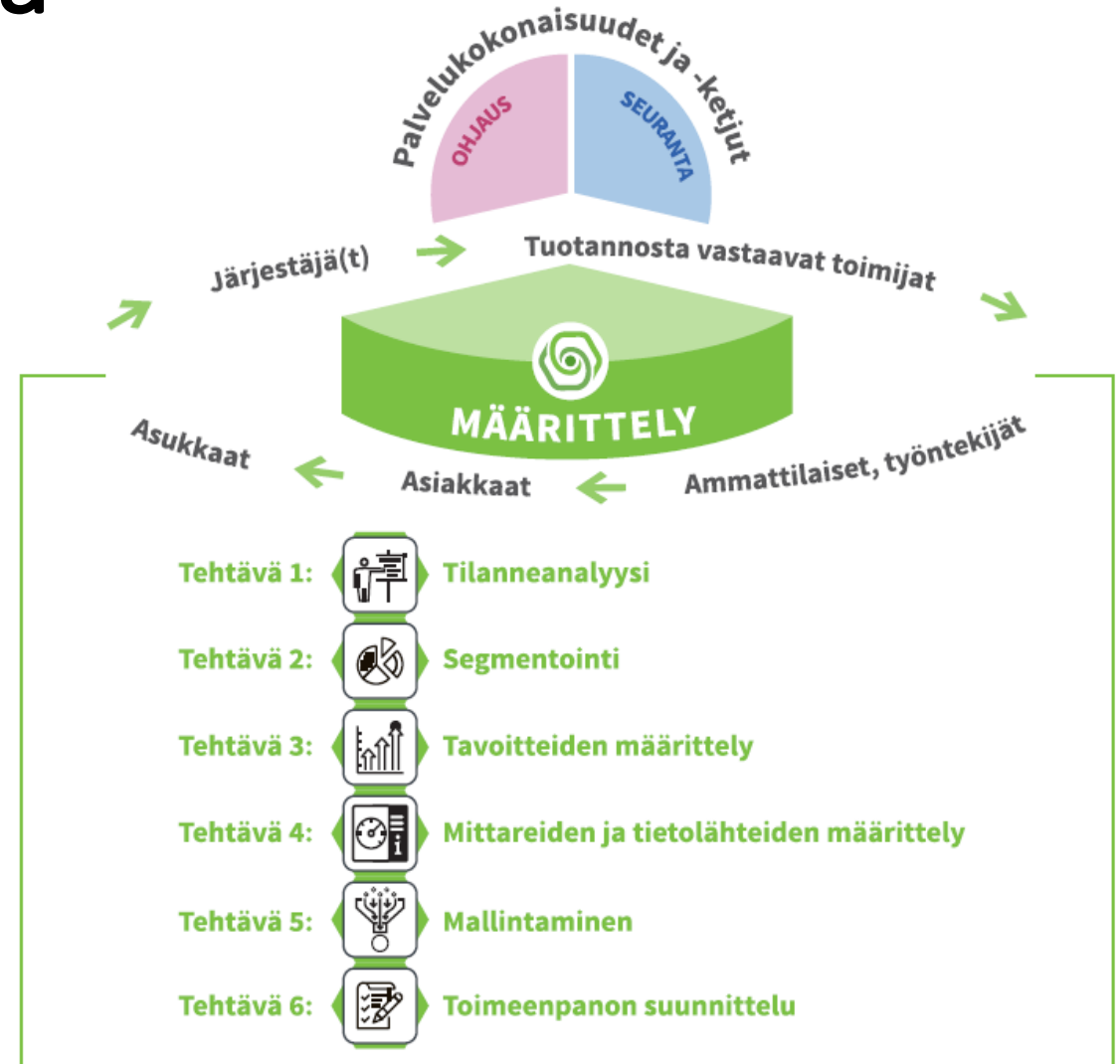
- Sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuudesta johtuvia esteitä
- Vammaispalvelujen järjestämisen lähtökohtana on taata vammaisille henkilöille välttämätön huolenpito arjessa suoriutumisen mahdollistamiseksi.
- Vammaispalveluissa annettavia sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi henkilökohtainen apu, palveluasuminen ja kuljetuspalvelu.
- Vammaispalvelut perustuvat vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annettuun lakiin (380/1987) sekä kehitysvammaisten erityishuollosta annettuun lakiin (519/1977).

Palvelukokonaisuudet ja -ketjut

Palvelukokonaisuus tarkoittaa palvelujen järjestämisen näkökulmasta jonkin asukas- tai asiakasryhmän palvelutarpeiden perusteella määriteltyä palvelujen kokonaisuutta.

Palvelukokonaisuudessa on määritelty eri palvelujen suhteet toisiinsa sekä niiden tuottamisen ja toteuttamisen periaatteet ja säännöt.

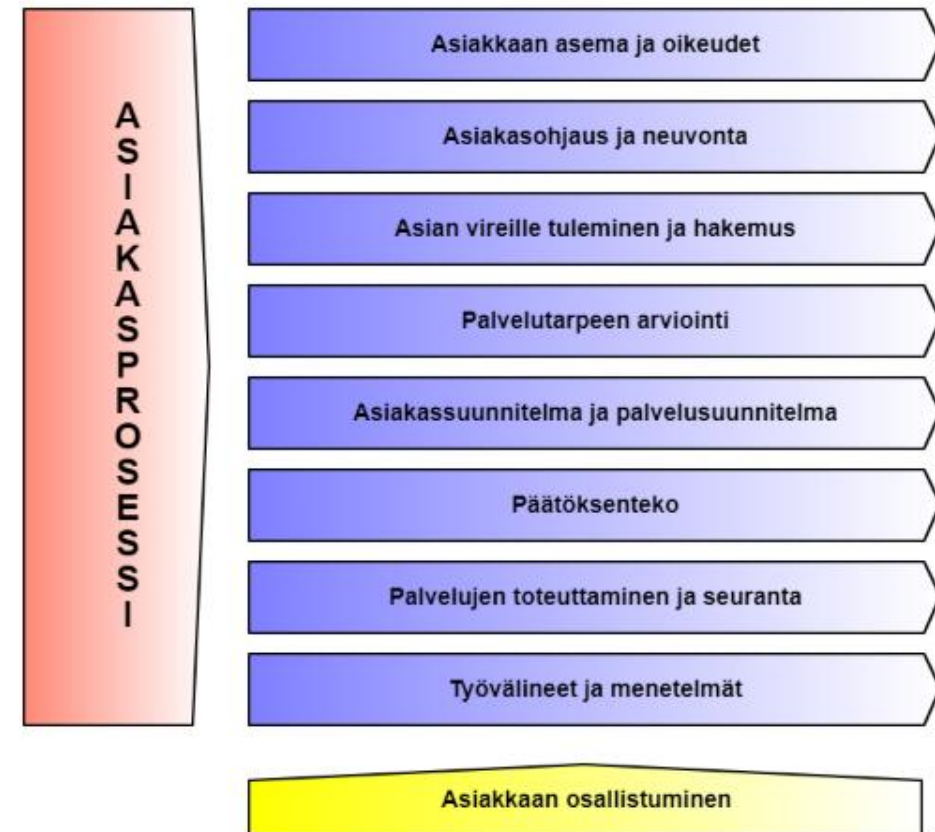
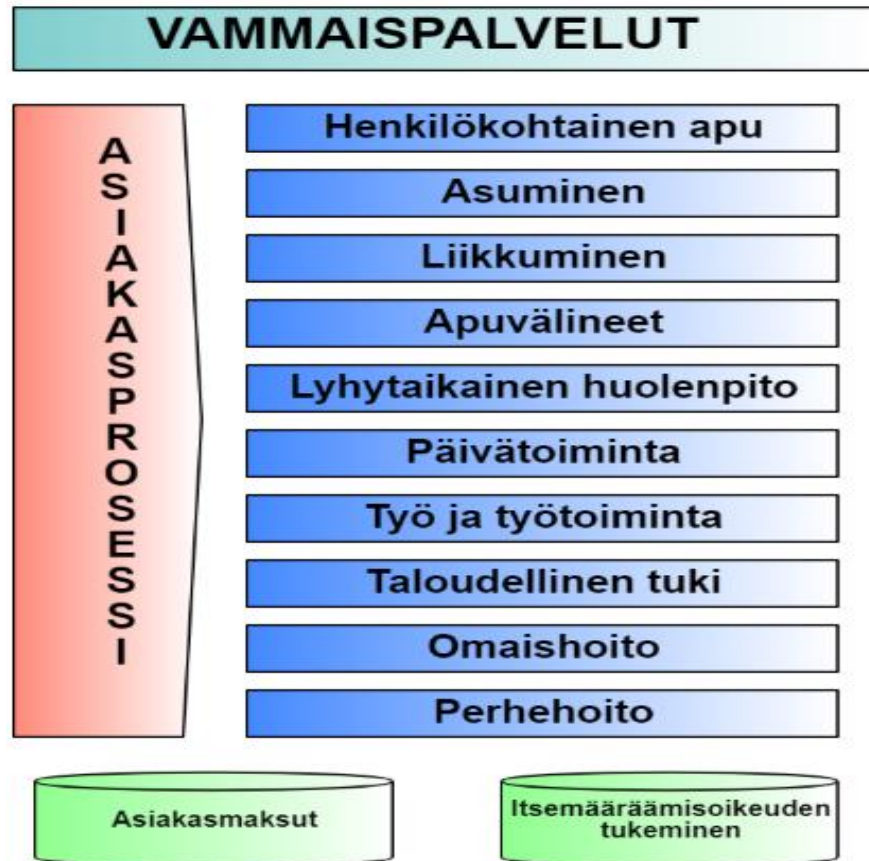
Palveluketju tarkoittaa järjestämisen näkökulmasta tietylle asiakasryhmälle etukäteen joko pääpiirteissään tai täsmällisesti määriteltyä perättäin ja osin yhtäaikaaisesti toteutuvien palvelujen saumatonta prosessia, jonka tavoitteena on saavuttaa asiakkaiden elämäntilanteessa tai terveydentilassa toivottu muutos.



Segmentointi

- Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn ja palvelujen yhteensovittamisen työkaluna voidaan käyttää täsmällisempää segmentointia, joka perustuu tietoon ja ymmärrykseen palvelutarpeista.
- Asiakkaita ryhmitellään heidän palvelutarpeidensa perusteella. Tällaisen segmentoinnin avulla palvelut voidaan kohdentaa paremmin erilaisia palvelutarpeita omaaville asiakasryhmille – kaikki eivät tarvitse samanlaisia tai yhtä paljon palveluja tai tukea.
- Segmentoinnin tarkoituksena on suunnitella kullekin asiakassegmentille mahdollisimman toimiva ja vaikuttava palvelujen kokonaisuus tai -ketju.

Vammaispalvelun kokonaisuus



Palvelukokonaisuudet ja palveluketjut: Vammaispalvelun osa-alueet



Asumispalvelut

- Palvelua tuottavat yksiköt- Etelä-Pohjanmaan palvelukartta 2021
- Asumisen kriteerien yhtenäistäminen
 - Tuettu asuminen , Palveluasuminen/Ohjattu asuminen, Tehostettu palveluasuminen
 - Lyhytaikainen huolenpito, Asumisvalmennus
- Jatkosuunnitelma
- ”Kaikki pystyvät asumaan haluamalla tavalla, mikäli saavat oikeanlaista tukea” (Susanna Hintsala 11.2.2021).



Henkilökohtainen apu

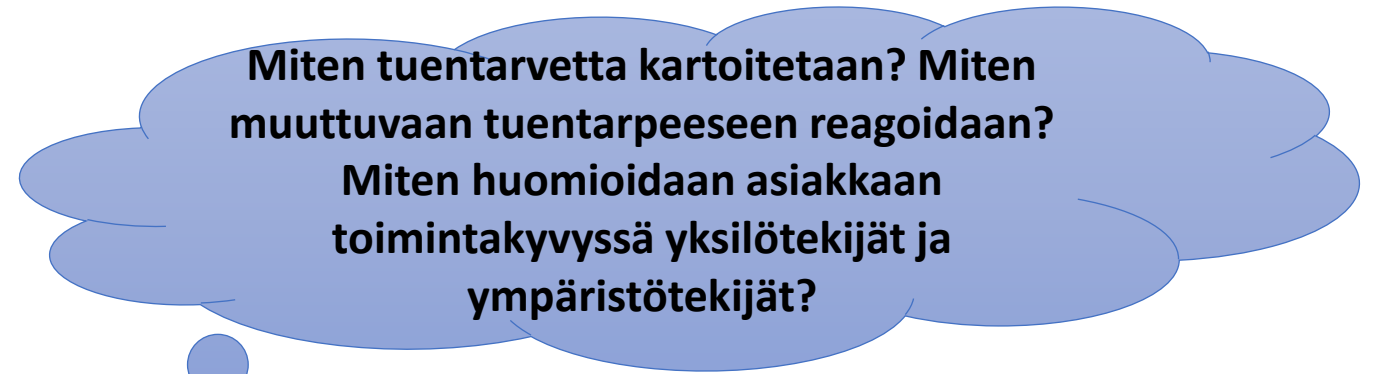
- Palvelunantajana alueella kolme toimijaa---- Tulevaisuudessa yksi vai useampi?
 - Hea-keskus KuusSoTe, joka tuottaa palvelun muille kunnille
 - Seinäjoen kaupunki
 - Ilmajoen kunta
- Toimintatapojen yhtenäistäminen
 - Palvelun myöntämisen kriteerien osalta, avustajapalkkioiden yhtenäistäminen
 - Toiminnan arvioinnin yhtenäistäminen



Kuljetuspalvelu

- Kuljetuspalvelu työryhmän perustaminen
- Edistää maakunnallista kuljetuspalvelun yhtenäistämistä
- Kehittämistyön aloitus ja jatkosuunnitelma TSK- hankkeelle
 - Mahdollisuus palkata henkilö tekemään selvitystyötä 2023 vuotta varten

Palvelun suunnittelu asiakkaalle



Miten määritellään asiakkaan, läheisen, palveluntuottajan ja palvelunjärjestäjän vastuu palvelussa?

Asiakaspalaute

Piia Jaskari

Sote- asiakaspalaute



Tulossa
mobiili-
kyselyt



8.4.2021



Asiakaspalautteen kokonaisuus Etelä-Pohjanmaalla



Tavoite

- Luodaan yhtenäinen tapa kerätä ja käsitellä asiakaspalautetta
 - Asiakaspalaute toimii johtamisen ja palvelujen kehittämisen tukena
 - Asiakaspalautteesta raportointi ja tiedottaminen on yhtenäistä Etelä-Pohjanmaalla

<https://www.epsoteuudistus.fi/>

Tulossa 15.4.2021

<https://www.epsoteuudistus.fi/yleinen/sote-uudistus-on-jo-osa-arkeasi-tapahtuma-15-4/>



KIITOS!