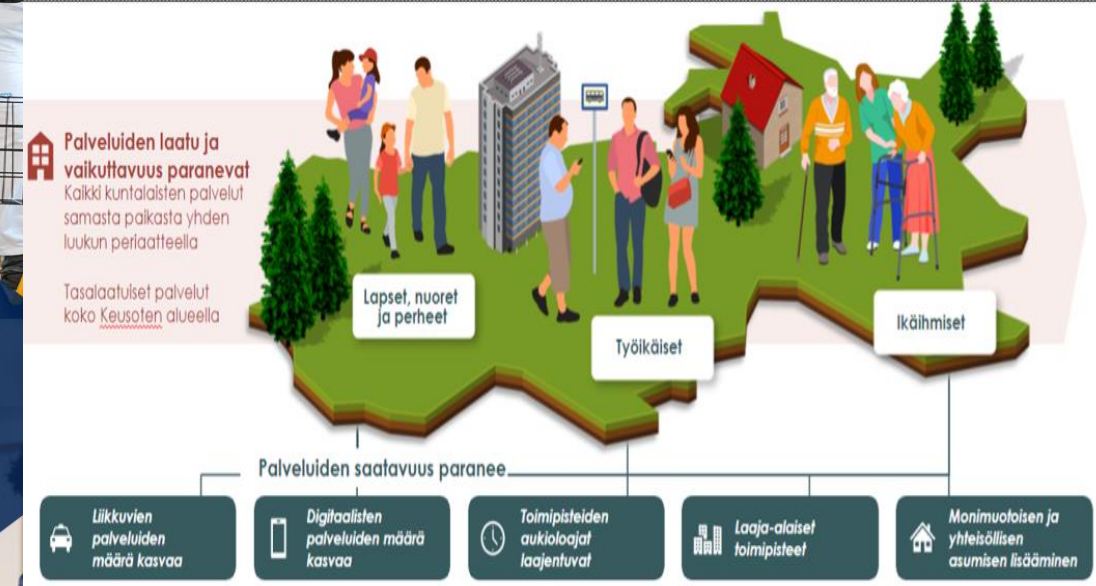
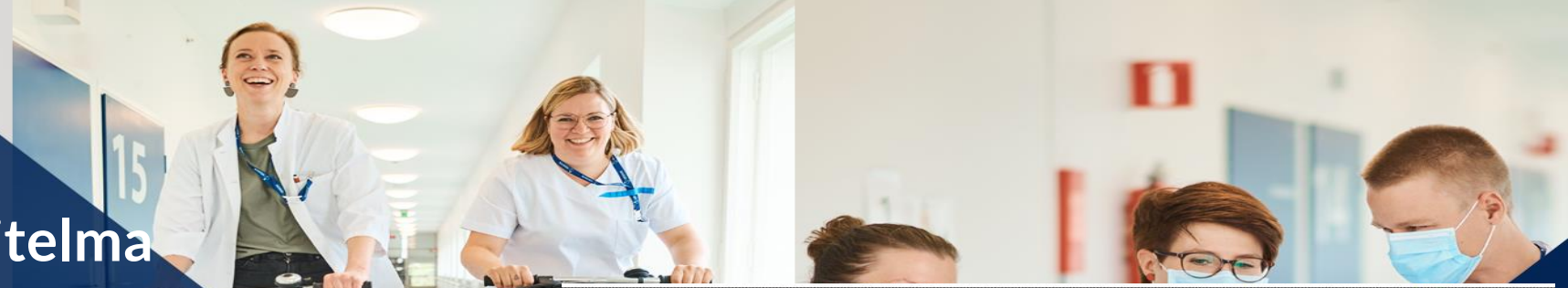


Hyvinvointialueen palvelujen verkostosuunnitelma 2023-2025-2030

- tilannekatsaus valmisteluun
- kyselyiden tulosten yhteenvedo
- yhteenvedo asukasinfojen annista

Vanhusneuvosto 9.2.2023

Sannamari Nousiainen
hallintopäällikkö



Henkilöstön, asukkaiden ja päättäjien osallistuminen valmisteluun

6.10.2022:
500-600
osallistujaa

10.11.2022:
n. 500
osallistujaa

9.12.2022:
n. 450
osallistujaa

2.2.2023:
xx
osallistujaa

Palvelujen
verkosto-
henkilöstöinfot/
teams (1 x/kk)

Tiedotteet/infot
henkilöstölle:
- Keusoten intranet

Kysely
henkilöstölle
11.-31.10.2022

N=167

Asukasinfot (N=140):

- 21.11.2022 N-järvi (n=30)
- 30.11.2022 H-kää (n=38)
- 1.12.2022 T-la (n=72)



Kysely 11.-31.10.2022
asukkaille
ja
päättäjille

N= 1 180
+ kotihoito
102

2021:
N=1 194

N=51

Työpajat asukkaille
Kevät 2023

Tiedotteet/infot
asukkaille:

- kotisivut
- facebook
- twitter

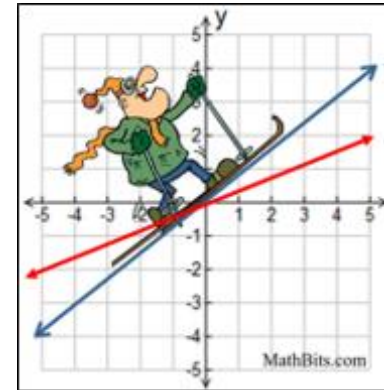
Toimielinkäsittelyt

- palvelujen järjestämisen Itk
- rahoitus- ja talousjaosto
- tarkastuslautakunta
- aluehallitus
- aluevaltuusto

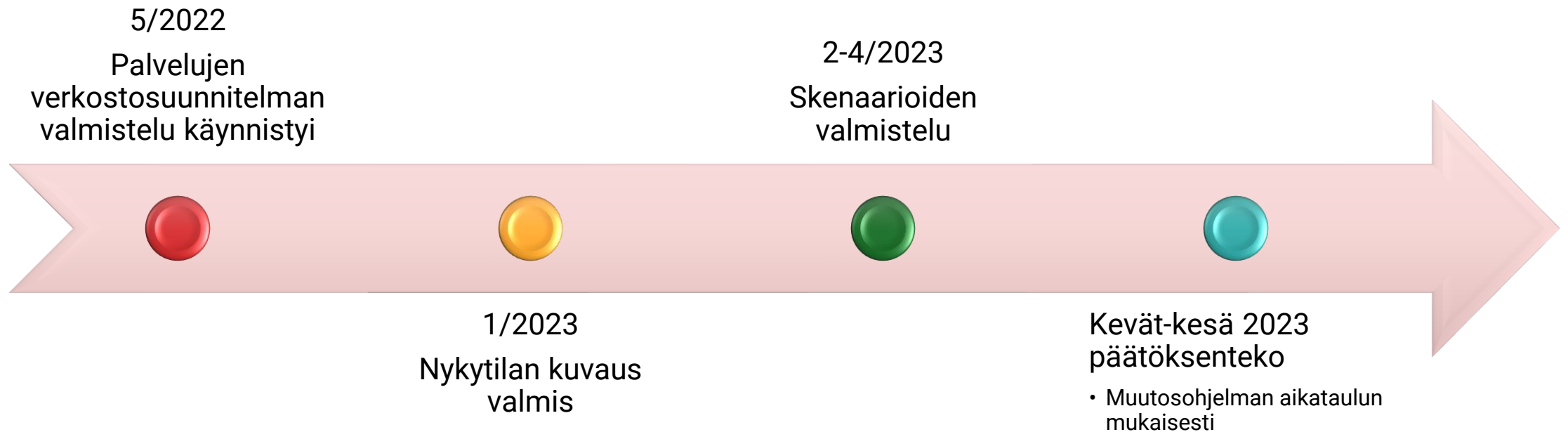
STRATEGISET PAINOPISTEET JA TAVOITTEET 2023-2025

<p>Jokainen on tärkeä</p> <p>Parannamme asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta monimuotoisessa yhteistyössä</p> <p>Hyvinvoiva ja kyvykäs henkilöstö toimii yhteisöohjautuvasti tehden työpalkasta vetovoimaisen</p> <p>Yhdessä onnistuen</p>	<p>Vaikuttava uudistuminen</p> <p>Panostamme palvelujen vaikuttavuuteen, laatuun ja sujuvuuteen kustannustehokkaasti</p> <p>Innoivimme ja vahvistamme ennaltaehkäiseviä palveluja sekä varhaisen tuen toimintamalleja</p> <p>Arvostettu kumppani</p>
--	--

Tehtävämme on tuottaa hyvinvointia yhdessä kanssasi



Palvelujen verkostosuunnitelma 2023-2030: aikataulu



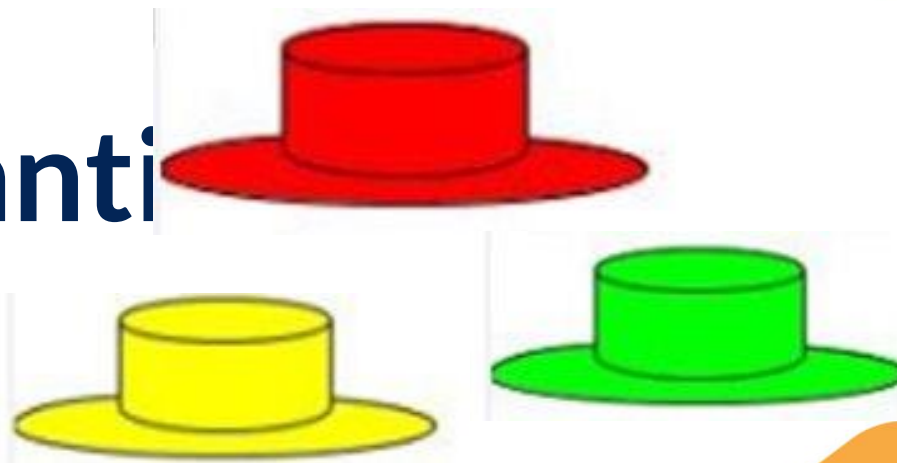
1. Kyselyiden tulosten yhteenveto

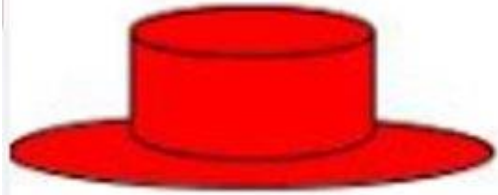
Kyselyt 11.-31.10.2022:
henkilöstölle
asukkaille
päättäjille

Yhteenveto kyselyistä

Asia	Asukaskysely (N=1 282)	Henkilöstökysely (N=167)	Päätäjäkysely (=51)
Sote-palvelujen sijainti / saavutettavuus	<p>1. Helppo mennä omalla autolla, riittävästi pysäköintipaikkoja</p> <p>2. Palvelujen aukiolo arki-iltaisoin klo 20.00 saakka</p>	<p>1. Palvelujen aukioloaikojen laajentaminen</p>	<p>1. Sujuvat julkisen liikenteen yhteydet palveluihin</p> <p>2. Helppo mennä omalla autolla, riittävästi pysäköintipaikkoja</p>
Sähköisten palvelujen tarjonta / saatavuus tulevaisuudessa	<p>1. Ajanvaraus</p> <p>2. Reseptin uusinta</p> <p>3. Oirearvio</p>	<p>1. Ajanvaraus</p> <p>2. Sähköiset lomakkeet</p> <p>3. Tietosuojattu sähköposti esim. asiakirjojen lähettäminen sähköisesti</p>	<p>1. Reseptin uusinta</p> <p>2. Etävastaanotto lääkärille / hoitajalle</p> <p>3. Ajanvaraus</p>
Asumismuoto palveluja tarvitsevilla ikäihmisellä	<p>1. Kotihoito (asut kotona, mutta luonasi käydään säännöllisesti)</p> <p>2. Yhteisöllinen asuminen (muutat pihapiiriin, jossa järjestetään yhteisöllistä toimintaa esimerkiksi järjestöjen tukemana ja saat tarvitsemaasi hoitoa)</p>		<p>1. Palveluasuminen (henkilö asuu esim. ikäihmisten palvelutalossa, hoitajat auttavat kokonaisvaltaisesti)</p> <p>2. Kotihoito (henkilö asuu kotona, mutta hänen luonaan käydään säännöllisesti)</p>
Ongelmat, joihin toivotaan ennaltaehkäisevää toimintaa ja tukea	<p>1. Yleiseen jaksamiseen tai stressiin</p> <p>2. En mihinkään</p> <p>3. Useiden huolien kokonaisvaltaiseen käsittelyyn</p>		<p>1, Yksinäisyyteen</p> <p>2. Useiden huolien kokonaisvaltaiseen käsittelyyn</p> <p>3. Yleiseen jaksamiseen tai stressiin</p>

2. Asukasinfojen anti 11-12/2022





Tunteet: **positiivista/** **kehittämiskohteita** palveluista

omahoitajapalvelu toimii hyvin vammaisten palvelussa

hammaslääkärille päässyt hyvin ja nopeasti

lähipalvelut toimivat hyvin

sh walk-in palvelut toimii hyvin

vastuuhoitaja on ollut loistava

tekniikka pelaa esim. verensokerin mittaus

kotisohvalle saa vastauksen

kun puhelinpalvelu ja netin palvelut toimivat, ne toimii todella hyvin ja tehokkaasti

digitaalinen hoito: nopeuttavat palvelunsaantia ja vastausten tuloa sekä toimii muistutuksina hyvin

yhteyttä ei saa helposti sote-palveluihin

omalääkäripalvelu olisi hyvä tuoda takaisin

takaisinsoitto kestää runsaasti enemmän aikaa kuin on luvattu

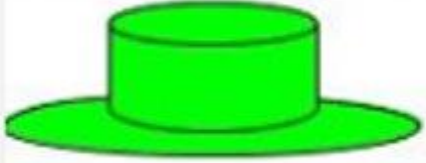
sähköiset järjestelmät eivät ole vielä sillä tasolla jota toivotaan

yksiköissä tulisi olla johtajien nimet ja yhteystiedot näkyvillä palautteen antamista varten

palvelujen suunnittelussa tulisi huomioida eri ikäryhmien sijoittuminen alueellisesti ja palveluntarve, **palvelukortteli**

kotisivut on "soppa", tulee kehittää paljon

kuntalaisasiantuntija mukaan palvelujen suunnitteluun, jotta saadaan tietoa palvelujen oikeilta käyttäjiltä



Vihreä hattu=uusien ideoiden keksiminen
Keltainen hattu= tulevaisuuden visiointi



ennakkohuolto on erittäin tärkeää:
ihmisille pitäisi järjestää ennakkohuolto
esim. kahden vuoden välein

ikäihmisten neuvolatoiminta

Lähipalveluiden turvaaminen tärkeää

kaikki eivät pysty käyttämään sähköisiä
palveluita tai soittamaan

>>kehitettävä walk in-palveluita,
jotka ovat toimineet siellä missä niitä on

keskustelua ja vuorovaikutusta
kuntalaisten kanssa tulee pitää yllä ja
lisätä



Liitteet



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

taustatiedot

Ikäjakouma:

	Prosentti
0-17 v	0,3%
18-29 v	3,2%
30-39 v	13,7%
40-49 v	22,2%
50-64 v	34,2%
yli 65 v	26,4%

Asuinkunta:

Nurmijärvi	25%
Tuusula	22%
Mäntsälä	22%
Hyvinkää	15%
Järvenpää	14%
Pornainen	2%

- Työelämässä 55%
- Eläkkeellä 33%
- Yli 60% vastaajista asui taloudessa, jossa ei ollut alle 18v. lapsia
- Vastaajista yli 68% käytti julkisesti tuotettuja sote-palveluita.
- Palveluista eniten käytettiin terveysaseman vo-palveluita, kuvantamista ja laboratorion palveluita sekä suun terveydenhuollon palveluita.

Palvelujen saavu-
Tettavuus ja saatavuus

Tärkeänä pidettiin (likert 1-5*):

- omalla autolla kulkemisen sujuvuutta ja pysäköintipaikkoja (k.a. 4,2)
- palvelujen aukioloa klo 20.00 saakka (k.a. 4,0)
- sähköisiä asiointi-mahdollisuuksia 24/7 (3,8)
- julkisen liikenteen sujuvuutta (3,7)
- palvelujen aukioloa lauantaisin (3,6)
- Palveluiden sijainti lähellä toisiaan (3,6)
- sijainti kevyelle liikenteelle sopivan matkan päässä (3,4)

Hyvinvointiin liittyen toivottiin tukea ja ennaltaehkäiseviä toimia:

- yleiseen jaksamiseen tai stressiin (44%)
- ei mihinkään (28%)
- useiden huolien kokonaisvaltaiseen käsittelyyn (27%)
- Painonhallintaan (23%)
- Vapaissa vastauksissa esiin nousi:
 - terveyden ja hyvinvoinnin ylläpito
 - mielenterveyspalvelut

Asukaskyselyn koonti

Ikääntymisen myötä
muuttuva asuminenJos ei pärjää enää yksin kotona,
niin vastaajista toivoi:

- kotihoidon palveluita (62%)
- yhteisöllistä asumista (56%)
- Palveluasumista (54%)
- Omaishoitoa (27%)

Vapaissa vastauksissa esiin
nousi:

- hoitajien läsnäolo ja pienempi vaihtuvuus
- ryhmämuotoista asumista
- voinnin mukaan kartoitettua oikeaa asumismuotoa

Likert 1-5:
1= ei lainkaan tärkeä,
5= erittäin tärkeä

Sähköisten palvelujen
tarjontaEniten käytettyjä sähköisiä
palveluita olivat
(monivaihtoehtomahdollisuus):

- OmaOlo oirearvio (45 %)
- hakemukset, ilmoitukset 40%)
- hoitajan etävo (35%)
- lääkärin etävo (32%)
- jotain muuta (13%) vastaajista suurin osa ilmoitti, ettei käytä sähköisiä palveluita

Seuraavia sähköisiä palveluja
vastaajat olisivat valmiita
käyttämään (% vastaajista):

- ajanvaraus (93%)
- reseptin uusiminen (93%)
- Oirearvio (56%)
- Etävastaanotto (56%)
- chat-palvelu (52%)
- lisäksi toivottiin mm. Matalan kynnyksen palveluita sähköisiksi

Etävastaanoton mahdollisuus:

- 60% olisi valmis etävastaanottotapaamiseen, jos se toteutuisi 1-2 päivän sisällä
- 30% odottaisi vastaanotolle pääsyä pidempään, jos se olisi mahdollista läsnä-tapaamisena
- 10 % EOS

Tyytyväisyys palveluihin

Kokemus saadusta hoidosta tai
palvelusta:

- 37% koki saavansa ystävällistä palvelua
- 29% oli täysin tyytyväisiä saamaansa hoitoon / palveluun
- 34% ilmoitti, että vastaanotolle tai palveluun ei saanut ajanvarausta helposti ja nopeasti
- 36% koki, että ei päässyt hoitaja, lääkärin, asiantuntijan vastaanotolle ilman turhaa odottamista

taustatiedot

TEPASA 15% (25)
MIELA 55,1% (92)
IKVA 17,9% (30)
Eteva 0% (0)
Ridasjärvi 1,2% (2)
Konserni 10,8% (18)

Prosentuaalisesti eniten vastaajia oli Perhekeskus-palveluista (31%, n=52)

Vastaajista 68% on työskennellyt organisaatiossa yli 3 vuotta

Työskentelen pääosin:
Yhdessä työpisteessä 53,9%
Useammassa työpisteessä 22,1%
Asiakkaiden kotona 9,0%
Etänä 15,0%

72,7% ei halua tehdä työtä ilta- ja vkl-aikaan

- Perhesyyt
- Pitää olla tavoitettavissa virka-aikana
- Pyhitän iltapäivät ja viikonloput töistä palautumiselle



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Henkilöstökysely/koonti

N=167

Tulevaisuuden palveluiden verkoston kehittäminen

- **73% Panostusta ennaltaehkäiseviin palveluihin**
- **50% Enemmän yhteistä muiden palvelujen kanssa**
- 33% Enemmän liikkuvia palveluita
- 24% Suurempia toimipisteitä
- 22% Ilta- ja viikonloppuvastaanottoja (palveluita laajemmin saatavilla)

Jotain muuta:

- Nuorille aikuisille enemmän tukea
- vakiintuneita walk-in palveluita kuten Justissa parhaillaan
- Yhteistyö palvelujen välillä - hyödyntäen etätyökaluja
- Riittävä henkilöstö asiakastyöhön
- Yhteinen tietojärjestelmä käyttöön: ykkösprioriteetti

Yhteistyö muiden palvelujen kanssa

Minkä toiminnon kanssa nähtiin tarvetta tehdä enemmän yhteistyötä tulevaisuudessa:

- Mielenterveys-päihdepalvelut 48%
- Perheiden sosiaalipalvelut 42%
- Lastensuojelu 41%
- Perhekeskuspalvelut 35%
- Asiakasohjaus, sis. Sokrin 31%
- Aikuisten sosiaalipalvelut ja työhön kuntoutus + terveysaseman vastaanotto - > molemmat 29%

Muut:

- Hankkeet
- 3-sektori ja järjestötoimijat
- Konsernin toiminta tulisi kytkeä tiiviimmin perustehtävään

Sähköisten palvelujen tarjonta

Olisiko työssäsi mahdollista tuottaa asiakkaille sähköisiä palveluita nykyistä enemmän?

Kyllä 31%

- Asiakirjojen lähettäminen sähköisesti nopeuttaisi toimintaa
- nykyiset ok, paremmin esille, helpommin käytettävissä
- ajanvaraus, asiakkaalle postia, sopimukset?
- Sähköiset hakemukset, liitteiden toimittaminen tietoturvallisesti

Ei 28%

- työ on enimmäkseen käsityötä
- Ikäihmisillä on vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluita, kongnitio heikentynyt
- kyseessä monimuotoiset, vaikeat, yksilölliset pulmat
- Ihminen tarvitsee ihmistä, ikäihminen vielä enemmän.
- Lähipalveluna saadaan perempi käsitys perheen asioista

En osaa sanoa 41%

Miten tehostaisit/kehittäisit toimintaa, mitä hyviä käytäntöjä säilytetään

- **Tiiviimpää yhteistyötä eri toimijoiden välillä**
- **Digitalisaatio: monikanavaisuuden lisääminen.**
- **Työntekijöiden jalkautuminen asiakkaiden luokse ympäri keusotea**
- Terveysasemien palveluajan laajentaminen.
- Kehittäisin sitä, että ihmiset eivät olisi niin muutosvastarintaisia aina kaikkeen uuteen :)
- **Ennaltaehkäisevät palvelut ja moniammatillinen yhteistyö.**
- **Tilavaraukset outlookin kautta tai jokin toimiva tilavarausjärjestelmä**
- **Tilojen käyttö ei rajattua tietylle yhteisölle eli vapaa tila on kaikkien työntekijöiden käytössä**
- Hybridin säilyttäisin
- Hyvänä käytäntönä säilyttäisin esimerkiksi Akuutti-vastaanoton Justissa.
- **Etätyö mahdollisuuden säilyminen.**
- **Etäpalvelut oikein kohdennetuille palvelun saajille.** (etähoiva)
- Omat, äänieristetyt työhuoneet suoraa asiakastyötä tekevillä (esim. lastenvalvojat)
- Tiedottaminen sähköisesti yli toimialarajojen.

Vastaajien taustatiedot

Vastaajien asuinkunta:

- Nurmijärvi 35 %
- Hyvinkää 23 %
- Tuusula 18 %
- Järvenpää 12 %
- Mäntsälä 10 %
- Pornainen 2 %

Palvelujen saavutettavuus ja saatavuus

Tärkeänä pidettiin (likert 1-10):

- 1) **Sujuvat julkisen liikenteen yhteydet (k.a. 8,7)**
- 2) **omalla autolla kulkemisen sujuvuutta ja pysäköintipaikkoja (k.a. 8,4)**
- 3) **Asiat voi hoitaa kotoa käsin (7,9)**
- 4) Palvelujen aukioloa klo. 20.00 saakka (6,7)

- 64 % vastaajista koki, että asiakkaalle arvoa tuottavampaa olisi, että toimipisteen sijainti on hieman kauempana hyvien julkisten yhteyksien päässä, jonne saa paremmin käyntiaikoja (64 %) kuin että se olisi lähempänä.
- 66 % koki, että sote-palveluita tulisi pystyä tarjoamaan myös lauantaisin.

Päätäjäkyselyn koonti

Sähköisten palvelujen tarjonta (tahtotila)

Seuraavia sähköisiä palveluja tulisi tarjota asukkaille:

- 1) Reseptin uusinta (100%)
- 2) Ajanvaraus netissä (94 %)
- 3) Etävastaanotto netissä (84%)
- 4) Oirearvion tekeminen sähköisesti (76%)
- 5) Chat-palvelu neuvoa kysymiseen – vastaus heti (60%)
- 6) Henkilökohtainen omaa ongelmaa koskeva neuvonta esim. Sähköpostilla (60%)

Enemmän tukea ja ennaltaehkäiseviä toimia toivottiin:

- 1) Yksinäisyyteen (82%)
- 2) Useiden huolien kokonaisvalt. Käsittelyyn (60%)
- 3) Yleiseen jaksamiseen tai stressiin (36%)
- 4) Alkoholin käyttöön (32%)

Ikääntymisen myötä muuttuva asuminen

Mitä asumismuotoja tulisi kehittää (Likert 1-10):

- 1) Palveluasuminen (7,8)
- 2) kotihoidon palveluita (7,7)
- 3) Yhteisöllinen asuminen (7,2)
- 4) Omaishoitoa (6,7)
- 5) Perhehoito (6,3)

Vapaissa vastauksissa esiin nousi:

- Ikäihmisten tukiasunnot
- Tehostettu palveluasuminen
- Ryhmäasuminen
- Palvelut kotiin

Vuokrakulusäästö-tavoitteeseen pääsykeinot (avoin kysymys)

Ks. Slide 6

Keinot, joilla pääsemme tavoitteeseen
"Pystymme entistä paremmin tarjoamaan, uudistamaan ja monipuolistamaan palveluita eri ikäryhmille"

Ks. Slide 7

Päättäjäkyselyn vastaukset (avoimet kysymykset)

Muita kommentteja

Päätöksentekoon
pienempiä
kokonaisuuksia,
valmisteluun
panostettava

Hallinnon
tehostaminen,
karsiminen

Perus lääkäri-
sairaanhoitaja- ja
laboratoriopalvelut
tulisi olla saatavilla
lähipalveluna,
helposti
saavutettavana

Lähipalvelut
on taattava
joka
kunnassa.

Rohkeasti
uudistaen ja
asiakasnäkökulma
sekä
ennaltaehkäisy
edellä

Sähköiset palvelut
houkuttelevaksi, ja
helpommaksi
kaikille asukkaille

Kyselyn sisältö
seuraavalla
kerralla
selkeämmäksi

Millä keinoin pääsemme vuokratulujen noin 2,5M€ säästötavoitteesen vuonna 2023?

Tiivistämällä palveluverkkoa

Yhteispalvelupisteitä perustamalla, joita voi hyödyntää eri ammattilaiset eri aikoina.

Tarjotaan enemmän etätyömahdollisuuksia

Ostopalveluiden ja itse tuotettujen palvelujen kartoitus

Monialainen yhteistyö toimivammaksi; kehitetään aktiivisesti

Optimoidaan tilankäyttö myös ajallisesti 24/7.

Luopuminen pienistä palvelupisteistä.

Suurelle määrälle asukkaita tarjottavat palvelut tarjotaan lähipalveluna. Harvinaisemmat keskitetysti

Tarkastellaan nykyisiä vuokrasopimuksia. Ovatko tilat oikeassa käytössä suhteessa neliöihin

Lisätään liikkuvien palveluiden tarjontaa.

Digitaalisten palveluiden lisääminen ja kehittäminen

Jokaisessa kunnassa säilytetään yksi terveysasema, jossa palvelut ma-la klo 8-20.

Ohjataan asiakkaita ja potilaita käyttämään kevyempiä palveluja

Keinot, joilla pääsemme tavoitteeseen

"Pystymme entistä paremmin tarjoamaan, uudistamaan ja monipuolistamaan palveluita eri ikäryhmille"

Sujuvoitetaan palveluketjuja

Konsultointia "vastuualueilta" toiselle koko alueella

Sote-keskusten kehittäminen

Keskittämällä palvelut terveyskeskuksen / isojen palvelupisteiden yhteyteen.

Vahvistamalla yhteisasiakas ohjausta

Omahoitaja / omalääkäri / vastuutyöntekijä - malli

Mahdollisuus käyttää palveluja liikkumisalueella, samat konseptit kaikissa. Kohdennettuja täsmäpalveluita kotiin esim. kotihoidon yhteydessä.

Palvelujen kierrättäminen toimipisteissä

Neuvonta- ja asiakasohjauspalvelua muissakin tiloissa kuin Soten tiloissa

Isot toimivat yksiköt

Ostopalveluiden kartoitus, mikä olisi kustannustehokasta