

Keski-Suomen hyvinvointialueen monikanavainen palveluverkko

Hyvinvointialueen asukkaita sähköisesti kerätyn avoimen palautteen kooste

Sähköinen Webropol-lomake

- Verkkokysely avoinna ajalla 8.1.2024 – 28.1.2024.
- Asukkaille tarjottiin helppo ja nopea tapa ottaa kantaa siihen, miten palveluverkkoa tulisi kehittää, jotta palvelut toimisivat mahdollisimman hyvin keskisuomalaisten arjen tukena.
- Palveluverkkotyötä koskevia näkemyksiä ja ratkaisuehdotuksia oli mahdollista jättää vapaasti itse muotoillen, ei siis rajoitettu ilmaisua erillisillä kysymyksillä tai pyydetty valitsemaan joistakin esitetyistä vaihtoehtoista.
- Alustalle kertyi 156 avointa vastausta. Vastaukset olivat keskenään hyvin erilaisia niin pituudeltaan, sisällöltään kuin tarkkuudeltaan.
- Vastausmateriaalia on käsitelty laadullisen sisällönanalyysin menetelmin pelkistämällä, tiivistämällä ja jaottelemalla erilaisiin kokonaisuuksiin.

Esityksen sisältö

Palveluverkko

- Asukkaiden suosittelemia suunnitteluperiaatteita
- Palvelukanavat

Erilaiset ihmisryhmät palveluverkko-työssä

- Erityistä huomiota vaativat ihmisryhmät
- Ikääntyneiden huomioiminen palveluverkkotyössä

Palvelumallit ja palveluketjut

- Yhteistyö ja kumppanuudet
- Palveluketjujen toimivuus
- Asukkaiden ehdottamia malleja palveluiden järjestämiseksi

Saavutettavuus

- Asukkaiden näkemyksiä palveluiden saatavuudesta

Palveluverkko

Asukkaiden suosittelimia suunnitteluperiaatteita:

Ketä on kuultava ja miten?

- Alueen virkamiehet
- Henkilöstö
- Asukkaat
- Palveluiden käyttäjät
- Erityisesti ikääntyneet
- Myös muuten kuin sähköisesti

Toimivat käytännöt

- Maantieteellisesti laaja palveluverkko tulee suunnitella huomioiden alueelliset erot palvelutarpeissa ja asiakasryhmissä (ml. alueen ikärakenne). -> Vaikuttavuus, kustannustehokkuus.
- Saavutettavuus ja kulkuyhteyksien puute tulee huomioida kartoituksessa.
- Yhdenvertaisuus, tasapuolisuus
- Asioiden toimivuus, esteettömyys, ymmärrettävyys testattava vahvimpien ja pystyvimpien sijaan heikoimmilla.
- Henkilöstön saatavuus ja riittävyys varmistettava.
- Päällekkäisyydet perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kesken karsittava.
- Huomioitava vaikutukset alueiden kehitykselle, maakuntien elinvoimaan, maallemuuttohalukkuuteen.
- Osallistuvan budjetoinnin mahdollistaminen alueellisesti tai vastuualueittain.

Palvelukanavat: sähköiset palvelut

puolesta	neutraali	vastaan
<ul style="list-style-type: none">• OmaKanta- ja OmaKS-palveluista hyviä kokemuksia.• Sähköisten palveluiden koetaan helpottavan monissa asioissa.• Sähköisiä palveluita toivotaan kehitettävän edelleen ja niitä toivotaan lisää.• Käyttö ja saatavuus tulee tehdä kaikille helpoksi.• Erityisesti toivotaan sähköistä ajanvarausta, soittopyynnön jättämistä sähköisesti, lääkkeenmääräämistä sähköisen asioinnin perusteella.• Digitaalisten hoitopolkujen kehittämiseen toivotaan satsattavan: huomioitava käyttäjänäkökulma (ammattilainen / asiakas), puolesta asioinnin helpottaminen, hoitoon liittyvien tietojen pyytäminen, luovuttaminen ja siirtäminen yhteistyötahojen kanssa (viranomaiset, päiväkodit, koulut..)	<ul style="list-style-type: none">• Sähköisten palveluiden koetaan sopivan hyvin muiden palvelukanavien tueksi ja täydentäjiksi niille, jotka osaavat niitä käyttää.• Vapaaehtoisuus ja muiden mahdollisten kanavien säilyminen sähköisen kanavan rinnalla tärkeää.• Sähköiset palvelut toimivat hyvin siellä, missä on parhaat verkkoyhteydet.• Sähköisten palveluiden halutaan olevan saatavilla niinä ajankohtina, kun muita palvelukanavia ei ole saatavilla.	<ul style="list-style-type: none">• Päällimmäisenä huolena nousee esiin huomio siitä, että sähköiset palvelut eivät sovi kaikkiin tilanteisiin.• Sähköisten palveluiden käyttämisen esteenä voi olla mm. digitaitojen, laitteiden tai riittävien verkkoyhteyksien puute.• Ikääntyneet erottuvat ihmisryhmänä, jolle sähköiset palvelut eivät välttämättä sovi.• Sähköisten palveluiden moninaisuus aiheuttaa hämmennystä.

Näkemyksiä muista palvelukanavista

Puhelinpalvelut	Liikkuvat palvelut	Kotiin vietävät palvelut	Palvelutuotannon toimipisteet
<ul style="list-style-type: none">• Neuvontapalveluita toivotaan saataville puhelimitse.• Puhelinyhteyden saaminen palveluihin koetaan vaikeaksi, puhelinpalveluaikoja toivotaan laajennettavan.• Jos puhelimitse ei saa yhteyttä, toivotaan mahdollisuutta jättää viesti.• Täydentäviksi yhteydenottotavoiksi toivotaan sähköpostia ja tekstiviestiä.• Takaisinsoittopalvelun yhteydessä toivotaan ilmoitettavan suuntaa-antava ajankohta, jolloin takaisinsoittoa voi odottaa. Työssäkäyvälle takaisinsoittopalvelua ei koeta toimivaksi, vaatii mahdollisuutta olla jatkuvasti tavoitettavissa.• Pelkkä keskustelu tulisi voida hoitaa puhelimitse ilman asiointia toimipisteellä.	<ul style="list-style-type: none">• Toivotaan kehittämisen painopisteeksi etenkin ikääntyvien lukumäärän noustessa.• Lisää haja-asutusalueilla asuvien hoidon ja palveluiden saannin yhdenvertaisuutta.• Säästöä tilakustannuksiin.• Täydentävät syrjäseutujen toimipisteistä saatavia palveluita.• Kuntien tilojen käyttömahdollisuuden selvittämistä liikkuvien palveluiden toteuttamiseksi toivotaan.• Erikoislääkäripalveluita toivotaan liikkuvina palveluina pth:n toimipisteisiin alueellisen palvelutarpeen mukaisesti.• Yhden ammattilaisen liikkuminen toimipisteeseen nähdään kannattavampana kuin useiden asiakkaiden liikkuminen palveluihin kauemmas.	<ul style="list-style-type: none">• Inhimillinen tapa kohdata asukas.• Mahdollistaa asioiden hoitamisen rauhassa ja kokonaisvaltaisesti.• Ehkäisee tilanteiden kriisiytymistä kotona.• Riittävä resursointi tärkeää mm. kotisairaanhoidon palveluissa.	<ul style="list-style-type: none">• Tutut lähipalvelut koetaan tärkeinä, ei haluttaisi luopua.• Toivotaan joustavaa asiointimahdollisuutta missä tahansa toimipisteessä, johon asukkaan on mahdollista kulkea, ja josta löytyy vapaita aikoja.• Tilojen toimivuuden ja monikäyttöisyyden huomioiminen.• Palvelupisteiden palveluvalikoima voisi vaihdella alueen väestön tarpeen mukaisesti.• Syrjäseuduilla palvelupisteiden sijoittelu esimerkiksi hoiva- ja palveluasumisen yhteyteen tai läheisyyteen.

Erilaiset ihmisryhmät palveluverkkotyössä

Erityistä huomiota vaativat ihmisryhmät

- **Lapset, nuoret ja perheet.** Palveluiden sijainti vaikuttaa koko perheen arjen toimivuuteen. Yhteistyötä ja tiedonkulkua toivotaan lisäävän mm. varhaiskasvatuksen kanssa.
- **Neuroepätyypilliset henkilöt.** Palvelutarpeiden tunnistaminen, tiedotteiden ymmärrettävyyden varmistaminen, palveluiden yhteensovittaminen ja saumattomat palvelupolut.
- **Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaat.** Kotiin vietävien palveluiden ja sähköisten keskusteluaikojen lisääminen, mielenterveyspalveluiden ja päihdepalveluiden parempi yhteensovittaminen.
- **Kuljetuspalveluiden käyttäjät.** Ajanvarausten ajantasaisuus, jotta asiointi onnistuu etukäteen tilatulla kuljetuksella, kuljetuspalveluiden parantaminen.

Ikääntyneiden huomioiminen palveluverkkotyössä

- **Kasvokkaisen palvelun ensisijaisuus.** Jos toimipiste omalta paikkakunnalta joudutaan sulkemaan, palvelut toivotaan korvattavan liikkuvilla ja kotiin vietävillä palveluilla (ml. lääkäripalvelut). Ammattilaisen toivotaan liikkuvan ikääntyneen luo, ei toisin päin. Asiointimatkojen ei toivota kasvavan kohtuuttoman pitkiksi.
- **Toimintakyvyn heikkenemisen huomioiminen.** Kodin muutostyöt ennakoivasti, koti- ja omaishoidon resurssien lisääminen. Muistityöhön ja ikääntyvien päivätoimintaan panostaminen.
- **Palvelutarpeen lisääntyminen.** Ikääntyvät käyttävät jo nyt paljon palveluita, tarve kasvaa. Seniorineuvolatoiminnan laajentaminen ja tarjoaminen liikkuvana palveluna. Kriisipaikkojen riittävyyden varmistaminen äkillisen kotona pärjäämättömyyden varalle. Päivystyksestä pääsy sujuvasti jatkohoitoon.
- **Asumispalveluihin** porrastusta esim. kevyen palveluasumisen kautta ja yhteisöllisen asumisen muodoilla, jotka täydennettävissä lisäpalveluilla. Omavastuun porrastaminen toimintakyvyn mukaisesti.

Palvelumallit ja palveluketjut

Yhteistyö ja kumppanuudet

Ennakkoluuloton yhteistyö yli yksikkö- ja organisaatorajojen

Yksityinen palvelutuotanto	Alueellinen yhteistyö	Kolmas sektori
<ul style="list-style-type: none">• Kaikkia palveluita ei pystytä tuottamaan yksin, yhteistyö välttämätöntä.• Palveluseteli- tai lähetejärjestelmä jonoaikojen lyhentämiseksi• Ostopalveluiden koetaan huonontavan alueellisten sote- asemien laatua	<ul style="list-style-type: none">• Yhteistyö lähialueen toimintojen kanssa• Palveluintegraatio alueittain yli sektorirajojen• Pienempien kuntien toimintojen yhdistäminen• Apteekkeja joka kunnassa: tilojen hyödyntäminen liikkuvissa palveluissa (perustoimenpiteet, mittaukset, näytteenotto), noutoautomaatit	<ul style="list-style-type: none">• Toimintamahdollisuuksien ja rahoituksen turvaaminen

Palveluketjujen toimivuus

- Aikojen saaminen on koettu haastavaksi: luukuttamisen ja useiden kontaktikertojen karsiminen.
- Palveluiden selkiyttäminen: mitä palveluita ja mistä niitä saa, ajantasaiset yhteystiedot, verkkosivujen saavutettavuus, ajantasaisuus.
- Riittävän varhainen ja oikea-aikainen hoidon tai palvelun piiriin pääsy tärkeää. Ennaltaehkäisevät, varhaisen tuen ja matalan kynnyksen palvelut.
- Pullonkaulaongelmien (esim. päivystys) ratkaiseminen, pitkien jonotusaikojen purkaminen. Päivystyksen ja akuuttivastaanottojen yhteistyö potilaskoordinaattorin kanssa: selvittää keskitetysti niiden potilaiden jatkohoitoa, joiden hoito- ja palvelukokonaisuus kaipaa kokonaisvaltaista selvittämistä.
- Yhden luukun periaatteen toteutuminen: useamman asian hoitaminen yhdellä kertaa, potilaskontaktiin enemmän aikaa.
- Matka palveluntuottajaan ei välttämättä ole pääasia, tärkeää on palveluiden nopea saatavuus ja aikataulujen pitäminen.
- Siiloutumisesta kohti integraatiota: sektoroituminen ja siiloutuminen johtaa palvelukokonaisuuksien pirstaloitumiseen, estää ongelmien esille tulemistä ja ratkaisemista kokonaisvaltaisesti.

Asukkaiden ehdottamia malleja palveluiden järjestämiseksi:

Omalääkäri	Tiimimalli	Alueellinen malli
<ul style="list-style-type: none">• Pitkäaikaisasioinnissa hoitosuhteen jatkuvuus tärkeää.• Potilaalle halutaan mahdollisuus valita ja vaihtaa omalääkäriä tarvittaessa.• Omalääkäri sähköisesti, tarvittavat toimenpiteet ja tutkimukset ennalta sovitusti muissa palvelukanavissa.	<ul style="list-style-type: none">• Lääkäri-hoitajapari• Paljon hoitoa tai palveluita tarvitseville oma hoitotiimi, jota voi kontaktoida tarvittaessa.• Keskitetyt poliklinikat ja palvelukeskukset erityisille asiakas- ja potilasryhmille.• Hoitajavetoinen hoidon tarpeen arviointi, ohjaus, perushoito ja toimenpiteet. Lääkärin konsultointi tarvittaessa.	<ul style="list-style-type: none">• Palveluiden järjestäminen alueittain ja ikäryhmittäin palvelutarpeen perusteella: moniammatillisuus, kokonaisvaltaisuus.• Seudullinen organisaatio- ja johtamismalli, keskitetty keskushallinto: vaikuttavuus, kustannustehokkuus.

Saavutettavuus

Asukkaiden näkemyksiä palveluiden saavutettavuudesta

sijainti	kustannukset	turvallisuus
<ul style="list-style-type: none">• Palveluiden saatavuus pitää turvata myös haja-asutusalueilla ja hyvinvointialueen reunoilla.• Lähipalvelut mielletään helpoksi tavaksi asioida matalalla kynnyksellä.• Pitkät välimatkat saattavat vaikuttaa halukkuuteen hakeutua palveluihin ja estää omaisten vierailun.• Pitkät etäisyydet koetaan haasteena etenkin ikääntyneille, vammaisille sekä ihmisille, joilla on vaikeuksia liikkumisen kanssa.• Ammattilaisen halutaan siirtyvän asukkaan luo. Etenkin sairaiden ja vanhusten ajattaminen ympäri maakuntaa koetaan epäinhimillisenä.• Keskittämisen pelätään heikentävän alueiden elinvoimaa, kasvattavan jonoja sekä vaikeuttavan työvoiman saantia ja siirtymistä.	<ul style="list-style-type: none">• Palveluiden sijainti kauempana aiheuttaa lisäkustannuksia asiakkaalle (aika, matkakustannukset, työpoissaolot).• Asukkaalle ja hyvinvointialueelle aiheutuvat matkakustannukset tulee huomioida.• Myös pitkät potilaskuljetukset aiheuttavat kustannuksia.• Lyhyiden kyytien ei uskota kelpaavan taksikuskeille alan palkkausmallin takia.	<ul style="list-style-type: none">• Palveluiden saatavuus läheltä lisää turvallisuuden tunnetta.• Kotiseutu on tärkeä osa toipumista.

Paikkakuntakohtaiset palautteet

- **Oman paikkakunnan toimipisteiden säilyttäminen.** Monissa palautteissa toistuu toive oman paikkakunnan toimipisteiden säilymisestä. Tätä perustellaan mm. sillä, että tilat ovat uusia tai hyväkuntoisia, palvelu on laadukasta ja henkilökunta on ammattitaitoista. Kauemmas kuljettaessa etäisyydet ovat pitkiä ja julkiset kulkuyhteydet puutteellisia (myös Jyväskylässä). Lisäksi taksin saaminen on haastavaa.
- **Tärkeimmät läheltä saatavat palvelut.** Tärkeimpinä läheltä saatavina palveluina korostuvat terveysasemat, kuvantaminen ja näytteenotto.
- **Keskittäminen ja tasaaminen.** Palveluiden keskittämistä ehdotetaan kasvukeskuksiin, keskuskuntiin ja taajamiin. Tasaamalla asiointia ruuhkaisimmilta paikoilta vähemmän ruuhkaisille uskotaan voitavan säilyttää myös näiden alueiden toimipisteet. Asiointisuunta ei aina ole Jyväskylään päin.

Kiitos

www.hyvaks.fi

#hyvaks #hyväarkikaikille