

Keski-Suomen hyvinvointialueen monikanavainen palveluverkko

Hyvinvointialueen henkilöstöltä sähköisesti kerätyn avoimen palautteen kooste

Sähköinen Webropol-lomake

- Verkkokysely avoinna ajalla 8.1.2024 – 28.1.2024.
- Henkilöstölle tarjottiin helppo ja nopea tapa ottaa kantaa siihen, miten palveluverkkoa tulisi kehittää, jotta palvelut toimisivat mahdollisimman hyvin keskisuomalaisten arjen tukena, ja jotta uudistuva palveluverkko tukisi myös henkilöstön hyvää työarkea ja toiminnan sujumista.
- Palveluverkkotyötä koskevia näkemyksiä ja ratkaisuehdotuksia oli mahdollista jättää vapaasti itse muotoillen, ei siis rajoitettu ilmaisua erillisillä kysymyksillä tai pyydetty valitsemaan joistakin esitetyistä vaihtoehdoista.
- Mahdollisuudesta esittää oma näkemys tiedotettiin hyvinvointialueen Polku-intrassa sekä henkilöstölle suunnatuilla sähköposteilla.
- Alustalle kertyi 45 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

Henkilöstön näkemyksiä

Palveluverkko

- Saavutettavuus
- Huomion kohdentaminen

Palvelukanavat

- Sähköiset palvelut
- Muut palvelukanavat

Työhön vaikuttavat tekijät

- Pito- ja vetovoima
- Osallisuus
- Kustannukset
- Työn organisointi
- Moniammatillinen yhteistyö
- Palveluketjujen sujuvuus

Saavutettavuus

Henkilöstön näkemyksiä saavutettavuudesta

Sijainti	Kustannukset	Kulkuyhteydet
<ul style="list-style-type: none">• Palvelut tulee turvata myös haja-asutusalueilla ja hyvinvointialueen reuna-alueilla.• Pitkä matka lisää palveluihin hakeutumisen kynnystä.• Sosiaali- ja terveyspalvelut tulisi sijoittaa samoissa toimitiloissa	<ul style="list-style-type: none">• Lisääntyneet Kela-taksikulut lisäävät yhteiskunnan ja asukkaiden kuluja.• Palveluiden sijainti kauempana aiheuttaa kustannuksia työpoissaolojen muodossa.• Keskittäminen isompiin kokonaisuuksiin säästää kustannuksissa	<ul style="list-style-type: none">• Julkisten kulkuyhteyksien puuttuminen vaikeuttaa palveluun pääsyä

Huomion kohdentaminen

- **Lapset, nuoret ja perheet**

- Palvelut tulisi näkyä/ sijaita siellä missä nuoret ovat (esimerkiksi digitaaliset ympäristöt)
- Nuoret kohdataan digitaalisesti
- Nuorten matalan kynnyksen palveluita tulee vahvistaa syrjäytymisen ehkäisemiseksi (erityisesti kohdennettuja palveluita)
- Koululaisten ja nuorten aikuisten kuormittuneisuus uhkaa palvelujärjestelmää

- **Ikääntyneet**

- Ikääntyneiden pääsy palveluihin turvattava (matkakustannukset voi kasvaa liian suuriksi)
- Yhä huonokuntoisemmat ikääntyneet asuvat jatkossa kotona. Kotihoidon resursseihin ja työskentelyolosuhteisiin

- **Vieraskieliset**

- Palveluiden toimivuus ja sujuvuus turvattava asiakkaan palvelukokemuksen ja henkilökunnan työn kannalta

- **Vammaispalveluiden asiakkaat**

- Palveluiden myöntämisen perusteet tulee olla yhdenmukaiset koko hyvinvointialueella

Palvelukanavat

Henkilöstön näkemyksiä sähköisistä palveluista

puolesta	neutraali	vastaan
<ul style="list-style-type: none">• Lastenvalvojien Hyvis.fi-palvelu on säilytettävä, pelkkä Saga ei riitä• Kohtaamista tulee lisätä digitaalisiin ympäristöihin• Enemmän sähköisiä palveluita• Videovastaanottoja tulisi lisätä• Sähköisiä palveluita lisää myös erikoissairaanhoidon• Sähköisillä palveluilla voidaan korvata kiinteiden toimipisteiden palvelua	<ul style="list-style-type: none">• Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen ja sähköisten viestin poistuminen ruuhkauttaa puhelimet• Aina on turvattava mahdollisuus asiointiin kasvokkain• Asiakkaan on itsensä saatava valita asioinnin muoto. Oltava mahdollisuus myös kieltäytyä sähköisistä palveluista• Sähköisiä palveluita lisättäessä, työnantajan on turvattava työvälineiden laatu ja toimivuus• Puhelinasioinnin mahdollisuus tulee säilyttää ja aukioloaikoja laajentaa	<ul style="list-style-type: none">• Läheskään kaikilla asiakkailla ei ole sähköiseen asiointiin tarvittavia välineitä• Rinnakkaisten sähköisten järjestelmien käyttö samanaikaisesti kuormittaa (esimerkiksi uusien järjestelmien käyttöönottovaiheessa)

Henkilöstön näkemyksiä muista palvelukanavista

Liikkuvat ja kotiin vietävät palvelut

- Erikoislääkäripalveluita tulisi tarjota pienemmillä paikkakunnilla palvelutarpeen mukaan esim. 1-2 kertaa kuukaudessa.
- Yhden erikoislääkärin siirtyminen potilaiden luokse on halvempaa kuin jokaisen potilaan Kela-taksiajot Novaan.
- Liikkuvia palveluita hyödyntämällä voidaan turvata palveluiden tarjonta myös loma-aikoina.
- Liikkuvassa työssä matkojen tulee olla työaikaa.
- Liikkuvassa työssä ei tule olla oman auton käyttövelvoitetta.
- Kotihoidon alueilla tulisi olla hoidollista työtä tukevia, lääkäriyhteydellä varustettuja liikkuvia yksiköitä, joilla voitaisiin vähentää ensihoito- ja päivystyskäyntejä.

Palvelutuotannon toimipisteet

- Sosiaali- ja terveystalouden toimipisteiden tulisi olla sote-keskuksia, joissa terveys- ja sosiaalipalvelut ovat samoissa tiloissa
- Sosiaali- ja terveystalouden järjestäminen samoissa tiloissa sujuvoittaa monialaista ja moniammatillista yhteistyötä ja asiakkaan ohjausta
- Palveluverkon toimintoja tulisi keskittää niihin toimipisteisiin, joissa on jo olemassa olevat vuodeosastopalvelut
- Terveystalouden ja osastotoimintaa kehitettäessä tulee pyrkiä hyvin toimiviin, joka päivä auki oleviin yksiköihin
- Palveluiden keskittäminen isompiin kokonaisuuksiin pienentää tilakustannuksia
- Osastotoiminnassa tulee huomioida myös tukipalveluiden saatavuus (Fimlab, kuvantaminen yms.) jotta potilaiden hoito olisi turvallista myös pienemmissä kuntakeskuksissa ja pienempien kuntien alueella
- Kasvokkaiset palvelut tulee säilyttää niille, jotka eivät kykene tai osaa nettipalveluita käyttämään.

Työhön vaikuttavat tekijät

Työhön vaikuttavat tekijät

Pito- ja vetovoima	Osallisuus	Kustannukset	Työn organisointi
<ul style="list-style-type: none">Henkilöstölle on mahdollistettava mukana oleminen kehittämistyössäVoiko henkilökuntaa saada siirtymään uusiin työpisteisiin kauemmaksi hyvittämällä esimerkiksi matka-aikaa jotenkin?	<ul style="list-style-type: none">Henkilöstön kuuleminen jo muutoksia suunniteltaessa tärkeääHenkilöstölle tulee kertoa asioista suoraan ja avoimesti	<ul style="list-style-type: none">Kodin ja työpaikan etäisyyden isot muutokset voivat vaikuttaa talouteen merkittävästiHenkilökunnan siirtelyssä ja sijoittelussa tulee huomioida työmatkan pituusTyötehtävien muuttuessa ei voida velvoittaa työntekijältä esimerkiksi auton hankintaa.	<ul style="list-style-type: none">Liikkuvuuden rajoittamien hankaloittaa joskus moniammatillisia tapaamisiaRiittävän suuret toimintayksiköt turvaavat kollegatuen ja konsultaatiomahdollisuudetTiimien ja toimipisteiden koko tulee olla riittävän iso, jotta sijaistaminen hoituu tarvittaessa. Osa tiimeistä on nyt niin pieniä, että ovat haavoittuvia.Siiloutuminen tulee purkaa ja rakentaa aitoa yhteistyötä palveluiden välille. Parantaa työnteon joustavuutta

Henkilöstön näkemyksiä kokonaisvaltaisesta palvelusta

- **Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö**

- Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen samoissa tiloissa helpottaa yhteistyötä ja asiakkaan ohjaamista.
- Asiakslähtöisyys ja kohtaaminen toteutuu parhaiten, kun tiimi kokoontuu samassa paikassa.
- Siiloutumisen purkaminen ja eri palveluiden aidon yhteistyön vahvistaminen palvelee asiakkaita ja tekee työnteosta jouhevaa.
- Verkostojen tunteminen ja pitkäjänteisyys avainasemassa.
- Lääkkeenmääräämisen erityispätevyyden omaavien sairaanhoitajien parempi hyödyntäminen.

- **Palveluketjujen saumattomuus ja sujuvuus**

- Palveluverkon ja palveluketjujen pirstaleisuus ja hajanaisuus aiheuttaa ammattilaisellekin haasteita selvittää, kuka tekee mitään, kehen ottaa yhteyttä ja missä palvelut sijaitsevat.
- Palveluketjujen ja tiedonkulun sujuvuus on huomioitava palveluverkkoa suunniteltaessa.
- Palveluketjujen tarkasteleminen asiakkaan näkökulmasta, ei esim. kotikunnan, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välisen jaon tai ammattilaisen työnkulun kautta.
- Asiakasta tulisi voida hoitaa kokonaisuutena: kokonaisvaltaisten ja tiiviiden palveluiden ja työskentelyotteen säilyttäminen. Erityisryhmille kohdennettuja erityispalveluita. Paljon palveluita käyttäville vastuulääkäri- tai vastuuhoitajamalli.
- Päivystyksestä ja osastoilta sujuva siirtyminen jatkohoitopaikkoihin.

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyväarkikaikille