

9.3.2024

Keski-Suomen hyvinvointialueen asukaspaneelin suositus palveluverkkotyön päätöksenteon tueksi

Johdanto

Keski-Suomen hyvinvointialueen asukkaista koostuneen puntaroivan asukaspaneelin tehtävänä oli keväällä 2024 pohtia "Kuinka turvaamme kustannustehokkaat, yhdenvertaiset ja ihmislähtöiset palvelut kaikille keskisuomalaisille nyt ja tulevaisuudessa?"

Keski-Suomen hyvinvointialueen ensimmäiseen asukaspaneeliin osallistui 31 keskisuomalaista 14 kunnasta. Kutsu asukaspaneeliin lähetettiin 10 000 satunnaisotannalla valitulle täysi-ikäiselle keskisuomalaiselle. Kutsun perusteella ilmoittautuneista valittiin asukaspaneelin osallistujat kiintiöintiä käyttäen. Kiintiöinnillä pyrittiin varmistamaan, että asukaspaneeli edustaa Keski-Suomen hyvinvointialueen väestöä mahdollisimman kattavasti.

Julkilausuma on asukaspaneelin yhteisen työn tulos, ja se edustaa asukaspaneelin osallistujien jaettua näkemystä. Julkilausuma on koostettu asukaspaneelin osallistujien sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen työntekijöiden yhteistyönä. Hyvinvointialueen työntekijät ovat auttaneet julkilausuman muotoilussa, mutta eivät ole vaikuttaneet sen sisältöön. Asukaspaneeli on toteutettu yhteistyössä Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran kanssa.

Asukaspaneeli on hyväksynyt julkilausuman äänin: KYLLÄ 31 – EI 0.

Kuvaus toteutuksesta

Asukaspaneeli kokoontui ajalla 4.3. – 9.3.2024 kolme kertaa Keski-Suomen hyvinvointialueen valtuustosalissa, Jyväskylän Viitaniemessä. Tapaamiset järjestettiin lähitapaamisina, ja tapaamisten kesto oli yhteensä 12 tuntia. Tapaamisissa asukaspaneelin osallistujat kuulivat asiantuntijapuheenvuoroja puntaroivasta asukaspaneelistä, hyvinvointialueen toiminnasta sekä sen tuottamista ja järjestämistä palveluista, palveluverkkotyöstä sekä hyvinvointialueen päätöksenteosta. Asiantuntijapuheenvuoroja asukaspaneelissa pitivät Sitran asiantuntija Pauli Saloranta, Keski-Suomen hyvinvointialueen palvelujohtaja Nina Peränen, sosiaali- ja terveystieteiden toimialajohtaja Kati Kallimo sekä aluevaltuuston puheenjohtaja Maria Kaisa Aula. Asiantuntijapuheenvuorojen sekä omien näkemystensä pohjalta asukaspaneelin jäsenet keskustelivat ja muodostivat julkilausuman sisällön yhdessä. Asukaspaneeli luovuttaa julkilausumansa Keski-Suomen hyvinvointialueen aluevaltuustolle 9.3.2024.

9.3.2024

Palveluiden järjestäminen

Palveluiden järjestämisessä on huomioitava saavutettavuus suhteessa palveluihin: eri alueilla asuvat, eri ikäiset ja eri toimintaedellytyksin ja tarpein elämäänsä elävät keskisuomalaiset. Resursseja tulee keskittää ja ohjata tilanteen ja tarpeen mukaan sekä tietoon perustuen, esimerkiksi sairastavuusindeksin perusteella. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuus valita, onko palvelu diginä, etänä vai lähinä. Palveluita tulee tarjota ainakin kuntien keskustajamissa. Hoitopolulle tulee päästä ensimmäisestä yhteydenotosta ja ammattilaisen tulee huolehtia sujuvasta etenemisestä hoitopolulla.

Palveluiden eriyttämisen sijaan hyvinvointialueen tulee vahvistaa yhteistyötä muiden toimijoiden, kuten kuntien tarjoamien palveluiden kanssa. Hyvinvointialueelle tarvitaan koordinoitua yksityisen ja kolmannen sektorin ja hyvinvointialueen välillä. Hyvinvointialueen on palveluillaan vahvistettava yksittäisen ihmisen valmiutta ottaa vastuuta omasta hyvinvoinnistaan esimerkiksi erilaisilla ennaltaehkäisevillä palveluilla, materiaaleilla, neuvonnalla ja koulutuksella. Asiakaspalautetta tulee kerätä ja palveluverkon vaikutuksia arvioida säännöllisesti.

Kustannustehokkuus

Palveluverkkouudistuksen ei tule nakertaa resursseja tai rahoitusta, vaan se pitää toteuttaa kustannustehokkaasti ja sen tulee tuottaa lisäarvoa palveluihin. Rahoitus on saatava riittämään koko hyvinvointialueella. Ennen palveluverkkouudistuksen päätöksentekoa kustannusten määrittely tulee tehdä läpinäkyvästi sekä tuoda julkiseksi. Ennen fyysisen palveluverkon korvaamista liikkuvilla ja muilla palveluilla tulee kustannukset huomioida tarkasti (mm. hankinta-, ylläpito- ja henkilöstökustannukset). Säästöjä ei pidä tehdä tavalla, joka kostaantuu myöhemmin, ja tästä syystä on erityisen tärkeää, että jokainen hyvinvointialueen päättäjä perehtyy huolellisesti säästötoimien pitkäaikaisvaikutuksiin ja niiden kokonaiskustannuksiin. Kustannuksia tulee arvioida kokonaisuutena: Minne kustannukset siirtyvät, jos hyvinvointialue säästää? Yhdyspintatyöhön panostaminen on tärkeää.

Palveluverkko

Lähipalvelut on turvattava niille, jotka niitä eniten tarvitsevat. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota ennakointiin ja ennaltaehkäisevään työhön. Jos palveluverkkoa täytyy karsia, lähipalvelut on turvattava lisäämällä tilojen yhteiskäyttöä ja liikkuvia palveluita. Jos palveluita karsitaan, korvaavien palveluiden ympäristövaikutukset ja vaikutukset alueen elinvoimaan tulee huomioida. Saman katon alle voidaan kerätä useita toimijoita (kunta, hyvinvointialue, poliisi, Trafi, TE-palvelut, järjestöt, seurakunnat ym. toimijat). Näissä monitoimitiloissa rakennetaan moniammatillista yhteistyötä, kuntalaisen tarpeet huomioivaa ihmislähtöisyyttä sekä yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyys luo aktiivisuutta ja yhdenvertaisuutta. Fyysinen palvelu tulee yhdistää sähköisiin palveluihin, jolloin digipalvelut ovat vahvana vaihtoehtona kaikille, jotka pystyvät

9.3.2024

niitä käyttämään. Digi- ja etäpalveluita voidaan hyödyntää esimerkiksi hoidon seurannassa. Digipalveluiden käyttöönottoon ja hyödyntämiseen on saatava riittävästi ohjausta ja tukea (mukaan otetaan myös järjestöt, yhdistykset sekä julkiset toimijat). Digipalveluita on suunniteltava, yhtenäistettävä ja kehitettävä jatkuvasti ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa sekä palautteen pohjalta palvelumuotoilun keinoin.

Lapset, vanhuksat, liikunta- ja toimintakykyrajoitteiset tulisi huomioida erityisesti päätöksissä: heidän asemaansa ei saa heikentää entisestään. Ennaltaehkäisevistä palveluista on tehtävä yhdenmukainen ohjeistus, joka huomioi kaikki asiakasryhmät. Näistä on tiedotettava nykyistä paremmin. Varsinkin omaishoitajat ja omaisiaan hoitavat on nähtävä arvokkaana osana palveluverkkoa. Omaishoitajien ja omaisiaan hoitavien jaksamisesta tulee huolehtia. Palvelutarjonnassa on korostettava ongelmien ennaltaehkäisyä ja varhaista puuttumista. Ennalta ehkäisevä työ maksaa itsensä takaisin moninkertaisesti. Ennaltaehkäisy on avain kaikkiin säästöihin. Varhaisen tuen malli tukee ennaltaehkäisyä, yhteisöllisyyttä ja ihmisen hyvinvointia sekä luo luotamusta.

Toimintaa ohjaavat arvot ja asenteet

Jokaiselle on turvattava ihmisarvoinen elämä ihmisryhmästä tai asemasta riippumatta. Ihmislähtöisyydessä on tärkeää se, kuinka ihminen kohdataan ja kuinka häntä kohdellaan riippumatta siitä, missä hänet kohdataan. Ihminen on kohdattava välittävästi ihmisenä, tarvittaessa kasvotusten. Kohtaaminen on yhdistelmä asiakkaan kuuntelua ja ammattilaisen tekemää diagnosointia parhaalla mahdollisella tavalla. Uudistuksen keskiöön tulee nostaa yhdenvertainen ennakointi, hoito ja hoiva, läheisiä unohtamatta. Hoitoon pääsyn tulee olla yhdenvertaista koko alueella.

Palveluiden saatavuus akuuteissa tilanteissa on turvattava. Hyvinvointialueen tarkoitus on tuottaa palveluita, jotka ovat helposti saatavilla: palveluita tulee järjestää lähellä ihmistä. Eri-tyistä huomioita on annettava perustason palveluille. Palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa osastohoidossa hoivassa olevien ja heidän omaistensa välimatkat on otettava huomioon. Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että itse kunkin tarvitsemat palvelut eivät ole mahdottomien yhteyksien päässä. Saavutettavuuteen liittyy myös monikanavainen viestintä ja tietoisuuden lisääminen sekä palveluista että yhteydenottotavoista. Oikeat palvelut, oikeaan aikaan jokaiselle.

Asukkaiden pitää voida luottaa palveluiden pysyvyyteen, saatavuuteen ja toimivuuteen. Hoidon jatkuvuus ja kokonaisvaltainen potilaan hoitaminen muodostuu palveluasenteesta. Jatkuvuus on tärkeää luottamuksen, hoitosuhteen jatkuvuuden ja kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Hoidon jatkuvuus on tärkeää huomioida päivystyksestä tai erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon, jotta vältetään pullonkauloilta erikoissairaanhoidossa. Tarvitaan selkeää ja yksinkertaista asiakkaan tarpeisiin perustuvaa palveluohjausta ja -neuvontaa sekä

9.3.2024

hoitoketjuissa aktiivista eteenpäin auttamista. Tietojärjestelmien tulee tukea hoidon jatkuvuutta.

Henkilöstö

Hyvä esihenkilö kuuntelee ja luottaa työntekijän ammattitaitoon sekä tukee häntä työssään. Henkilöstön kouluttautumiseen tulee kiinnittää huomiota. Hyvällä johtamisella saadaan henkilöstö sitoutumaan ja toimimaan hyvässä yhteishengessä. Henkilöstön mahdollisuutta vaihtaa työyhteisöön tulee vaalia, ja oman työn kehittämiseen on kannustettava. Johtamista voidaan kehittää ja arvioida luomalla toimiva jatkuvan parantamisen kulttuuri hyvinvointialueen työyhteisöihin. Henkilöstön vaihtuvuuden vähentäminen sekä veto- ja pitovoiman lisääminen on tärkeää huomioida myös kustannusten näkökulmasta. Ensikohtaaminen on tärkeintä. Henkilökunnan työskentelytapojen pitää kiireen keskelläkin olla sellaisia, että potilas ja hänen asiansa eivät unohdu. Työnkuvan ja resurssien tulee olla sellaisia, että hoidettava ihminen on tärkein.