

Päijät-Hämeen maakunnan palvelulupauksen valmistelu

Kirsi Korttila



UUSI **PH**

Sote-järjestämislaki HE/2017

Maakunnan palvelulupaus § 15:

- Maakunnan palvelulupaus on maakunnan asukkaille osoitettu tahdonilmaisuu siitä, miten maakunta toteuttaa sosiaali- ja terveyspalvelut.
- Palvelulupaus ei muuta lailla säädettyä maakunnan velvoitetta järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto.
- Palvelulupauksessa **maakunta asettaa tavoitteet** sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan maakunnan **asukkaiden tarpeet ja paikalliset olosuhteet** sekä edellä 4 §:ssä säädetty palvelujen **saatavuus ja saavutettavuus** huomioon ottavalla tavalla. Maakunnan palvelulupauksessa on otettava huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon **valtakunnalliset tavoitteet**.
- Palvelulupaus voidaan laatia osana maakuntastrategiaa. Maakunnan on julkaistava palvelulupauksensa julkisessa tietoverkossa ja muilla lupauksen julkisuutta edistävillä tavoilla

Asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet § 34:

- Maakunnan velvollisuudesta edistää asukkaiden osallistumista ja vaikuttamismahdollisuuksia säädetään maakuntalain 23 §:ssä.
- **Asukkaiden näkemykset** on otettava huomioon valmisteltaessa maakunnan palvelulupausta, maakuntien yhteistyösopimusta sekä yhteistyöalueen ehdotusta sosiaali- ja terveysministeriölle siitä, miten alueen palvelut ja niiden kehittäminen sekä maakuntien välinen yhteistyö pitäisi ottaa huomioon 26 §:n mukaisissa valtakunnallisissa tavoitteissa.

Palvelun tuottajan velvollisuudet § 23:

- Palvelun tuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan:
 - 2) noudatettava maakunnan palvelustrategiaa ja palvelulupausta.

Vaikuttamistoimielimet, jotka ilmoittautuivat kuultaviksi

Vaikuttamistoimielin	Kuulemispäivä
Orimattilan vanhus- ja vammaisneuvosto	23.5.2018
Hollolan vanhus- ja vammaisneuvosto	30.5.2018
Lahden vanhusneuvosto	1.6.2018
Heinolan vanhus- ja vammisneuvostot	5.6.2018
Erikoissairaanhoidon asiakasraati	6.6.2018
Lahden vammaisneuvosto	7.6.2018
Miepä-asiakkaiden raati	8.6.2018
Geriatrisen osaamiskeskuksen asiakasraati	12.6.2018
Asikkalan vanhusneuvosto	13.6.2018
Kärkölän vanhusneuvosto	14.6.2018

Avoin kysely maakunnan asukkaille ja muille sidosryhmille

- Kysely löytyy osoitteesta <https://my.surveypal.com/Palvelulupaus-sote>
- Vastausaika 15.8.-16.9.2018
- Mahdollista myös osallistua arvontaan, jossa pääpalkintona on tablettitietokone

Saatavuus

Sosiaali- ja terveystalveluiden saatavuudessa tärkeintä asiakkaalle on, että

- tarjolla olevista palveluista on riittävästi tietoa saatavilla
- tieto palvelun piiriin hakeutumisesta on saatavilla helposti
- palvelun piiriin pääsee riittävän nopeasti (78 %)
- kiireellisissä asioissa pystyy asioimaan nopeasti ilman ajanvarausta (62 %)
- asiat saa hoidettua myös sähköisesti
- palveluissa voi asioida haluamallaan tavalla (käynti, puhelin, sähköinen asiointi)
- palvelua saa myös virka-ajan jälkeen

Erityisiä huomioita saatavuudesta

1. Asiakas kokee pompottelua eri toimipisteiden ja ammattilaisten välillä
2. Saatavuus koettiin huonoksi seuraavissa palveluissa:
 - Kotihoito
 - Kouluth:n lääkäripalvelut
 - Suun terveydenhuolto
 - Mielenterveyspalvelut
 - Vammaisten omaishoitajien vapaat; ei ole sopivaa paikkaa käyttää palveluseteliä
 - Kuntoutus; saatavilla vain työelämässä oleville
3. Matalan kynnyksen ja sähköisten palvelujen saatavuutta on kehitettävä nykyisestä
4. Asiakasohjaukseen ja palvelutarpeen arviointiin tulee sijoittaa ammattitaitoista ja palveluhenkistä henkilökuntaa

Saavutettavuus

Sosiaali- ja terveystalveluiden saavutettavuudessa tärkeintä asiakkaalle on, että

- palveluihin saa aina yhteyden tarvittaessa (82 %)
- palveluissa pystyy asioimaan esteettömästi
- palvelupisteissä pystyy asioimaan sujuvasti julkista liikennettä hyödyntäen
- tarvittavat palvelut ovat saatavilla lähellä kotia (43 %)
- palvelut saa halutessa myös kotiin
- ohjeet löytyvät helposti ja sähköiseen asiointiin saa tarvittaessa apua

Erityisiä huomioita saavutettavuudesta

1. Vaivaton yhteydensaanti
 - Yksi helppo numero!!
 - Ei monivalintoja
 - Takaisinsoittojärjestelmä hyvä, mutta usein soittoa joutuu odottamaan iltaan
2. Liikkuvien palvelujen ja vaihtuvasisältöisten palvelupisteiden kehittäminen
 - Terveyskioski
 - Rokotukset, RR-seuranta, testit ja pientoimenpiteet
 - Hoitaja- ja lääkärivastaanotto
 - Laboratoriokokeet
 - Suun terveydenhuollon palvelut
 - Hoitotarvikejakelu
 - Asiakasohjaus
 - Mielenterveys- ja päihdepalvelut
 - Sosiaalipalvelut
 - Apuvälinepalvelu

Lähipalveluna toivotaan

- lääkäri- ja hoitajavastaanotot
- laboratoriopalvelut
- kotihoito
- suun terveydenhuolto
- neuvolat
- sosiaalipalvelut
- mielenterveys- ja päihdepalvelut
- vanhusten palvelut

Seudullisena palveluna

- kuntoutus
- sosiaalipalvelut
- erikoissairaanhoito, päivystys ja ensihoito
- mielenterveys- ja päihdepalvelut
- asumispalvelut

Maakunnallisena palveluna

- vaativa erikoissairaanhoito, päivystys ja ensihoito

Sähköisenä palveluna

- ajanvaraus kaikkiin palveluihin
- ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi
- reseptien uusinta
- tutkimustulokset ja seuranta
- chat, skype tms otettava käyttöön ohjauksessa, neuvonnassa ja palvelutarpeen arvioinnissa
- tiedottaminen ja viestintä

Laatu

Sosiaali- ja terveystalveluiden laadussa tärkeintä asiakkaalle on, että

- palvelua saa omalla äidinkielellä
- asiaa hoitaa samat ammattihenkilöt koko asian käsittelyn ajan
- asiakasta arvostetaan ja kuunnellaan
- palvelua saadessaan tuntee olonsa turvalliseksi
- **asiaa hoitava henkilökunta osaa asiansa (77 %)**
- **sovitusta asian käsittelyn ja hoitoonpääsyn aikarajoista pidetään kiinni (47 %)**
- palvelutilanteissa asiakaspalvelu on hyvää
- palvelut järjestetään ympäristöystävällisesti
- henkilökunta osaa reagoida yllättävissä tilanteissa
- kohtelu on tasavertaista

Erityisiä huomioita laadusta

- Hoidon jatkuvuus
 - samat ammattihenkilöt/ vastuutyöntekijä
 - katkeamaton palveluketju
 - tiedonkulku
- Asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen

Vaikuttavuus

Sosiaali- ja terveystalveluiden vaikuttavuudessa tärkeintä asiakkaalle on, että

- asiakas- tai hoitosuunnitelma tehdään ja sen toteutumista seurataan (40 %)
- useaan eri tarpeeseen saa palvelua samasta paikasta (50 %)
- henkilökunta tekee yhteistyötä asiassani
- henkilökunta voi hyvin työssään
- muista vaihtoehtoisista palveluista saa tietoa, jos saatu palvelu ei vastaa tarpeita
- muihin palveluihin hakeutumisessa tuetaan, jos saatu palvelu ei vastaa tarpeita

Erityisiä huomioita vaikuttavuudesta

- Vaikuttavan palvelun perusedellytykset
 - Lähtötilanne/ asiakkaan ongelma tulee selvittää asiakasta kuunnellen ja kokonaisuus huomioiden
 - Henkilöstön moniammatillinen tiimityö
 - Henkilöstön koulutus, osaaminen ja riittävä määrä
 - Hoitosuunnitelman tekeminen
- Kerralla kuntoon-periaate tulisi olla punainen lanka!
- Jos palvelulla ei ole vaikuttavuutta
 - Jos yleinen ilmiö koskien tiettyä palvelua → palvelu tulee lakkauttaa
 - Jos ei vaikuttavuutta yksittäiselle asiakkaalle → tuki, motivointi, omahoitoon kannustaminen, vaihtoehtojen kartoittaminen ja kertominen
 - ”kevyet palvelu-/ ylläpitopisteet” ja 3. sektorin palveluiden hyödyntäminen silloin kun julkisilla palveluilla ei ole vastetta

Asiakkuusprosessi

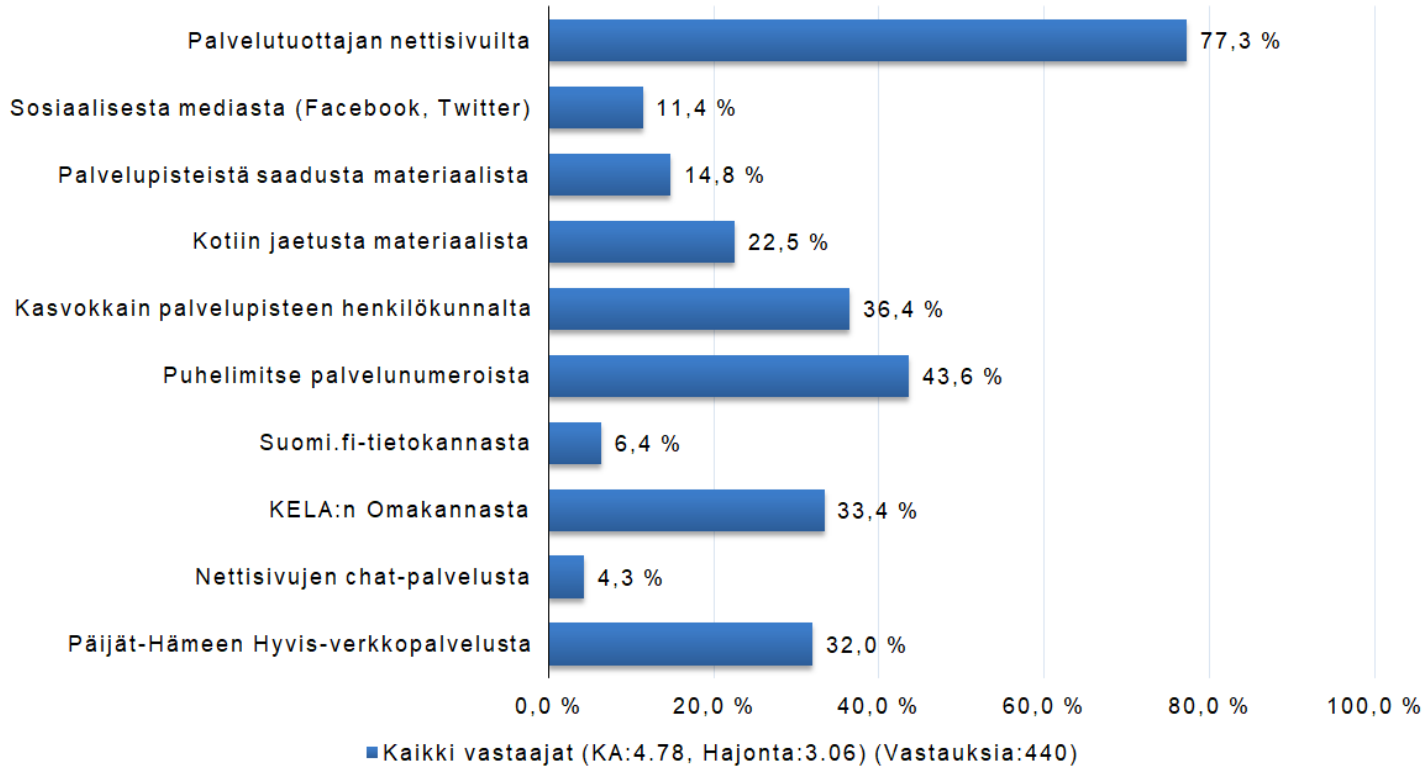
Sosiaali- ja terveyspalveluprosessissa tärkeintä asiakkaalle on, että

- vastuuhenkilö on nimetty koko asian käsittelyn ajaksi
- asiakastiedot ovat saatavilla asiaa käsittelevillä henkilöillä (49 %)
- palvelutilanteet vievät asiaa eteenpäin (65 %)
- asian käsittely on suunniteltu kokonaisuus alusta loppuun

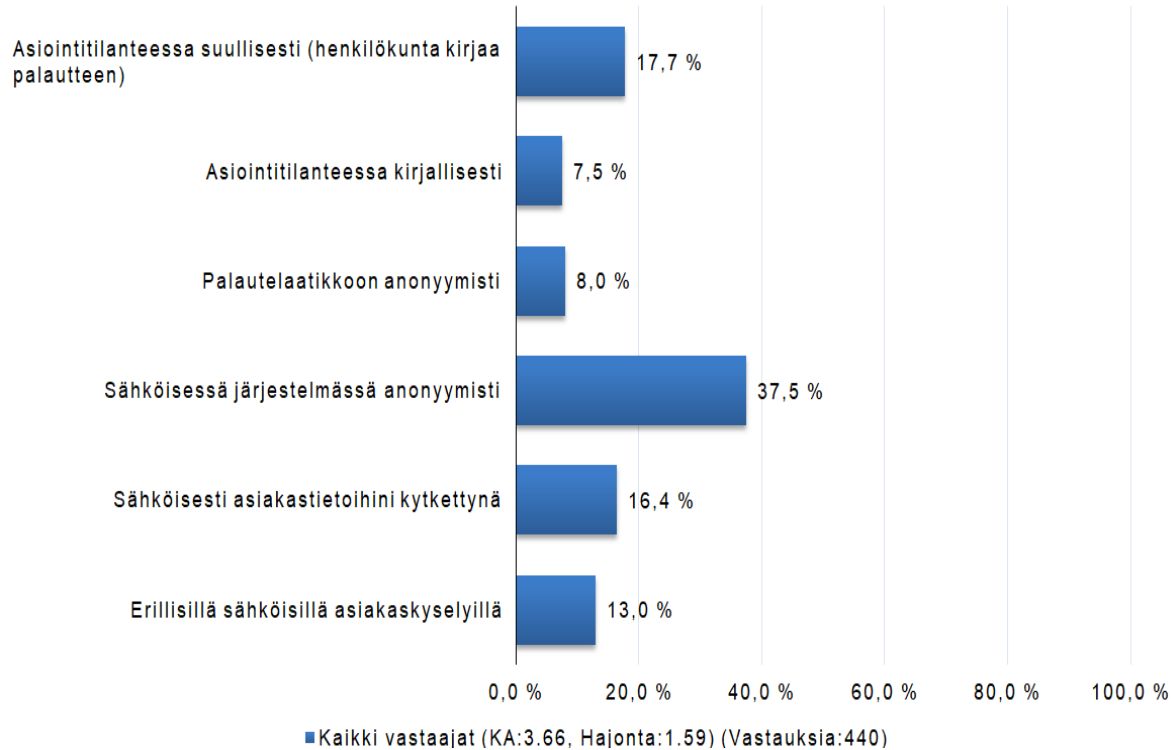
Erityisiä huomioita asiakasprosessiin liittyen

- Nyt asiakasprosessien vaiheiden yhteensovittaminen ontuu; kukaan ei ota vastuuta vaan asiakkaan itse pidettävä huoli prosessin etenemisestä
- Asiakasohjaus avainasemassa prosessien sujuvuudessa

Mistä kanavista etsit tietoa sosiaali- ja terveystalvuluista? (Valitse kolme tärkeintä)



Millä tavalla haluat antaa palveluistasi palautetta? (Valitse ensisijainen)



Kirsi Korttila

Erityisasiantuntija

Päijät-Hämeen liitto

p. 044 371 9453

UUSI

PH

