

# Uuden Päijät-Hämeen palvelulupauksen valmistelu

Kirsi Korttila

Erityisasiantuntija

Päijät-Hämeen liitto

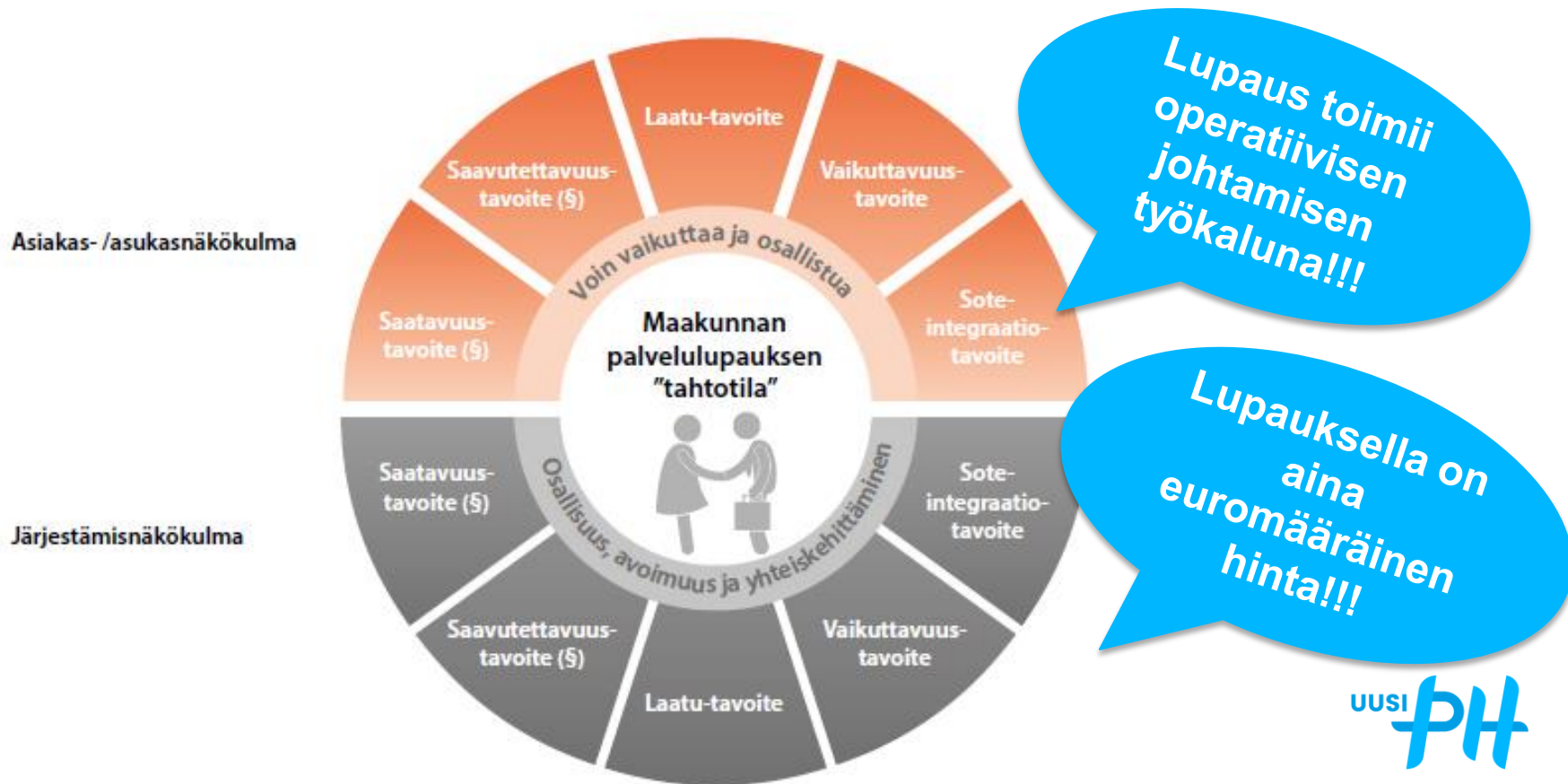
A stylized, colorful illustration of a cityscape at the bottom of the page. The buildings are represented by various geometric shapes in shades of blue, green, and light blue. The word 'UUSI PH' is overlaid on the right side of the illustration.

UUSI PH

# Maakunnan palvelulupaus

- **Maakunnan asukkaille osoitettu tahdonilmaisu siitä, miten maakunta toteuttaa sote-palvelut alueelliset olosuhteet huomioiden**
- Lainsäädännössä maakunnalle määritelty velvoite
- Ei muuta lailla säädettyä maakunnan velvoitetta järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto
- Kirjataan maakunnan ja palveluntuottajien välisiin sopimuksiin ohjaamaan tuotantoa –velvoittaa niin julkisia kuin yksityisiä tuottajia

# Palvelulupauksen näkökulmat ja ulottuvuudet



# Asukasnäkökulma



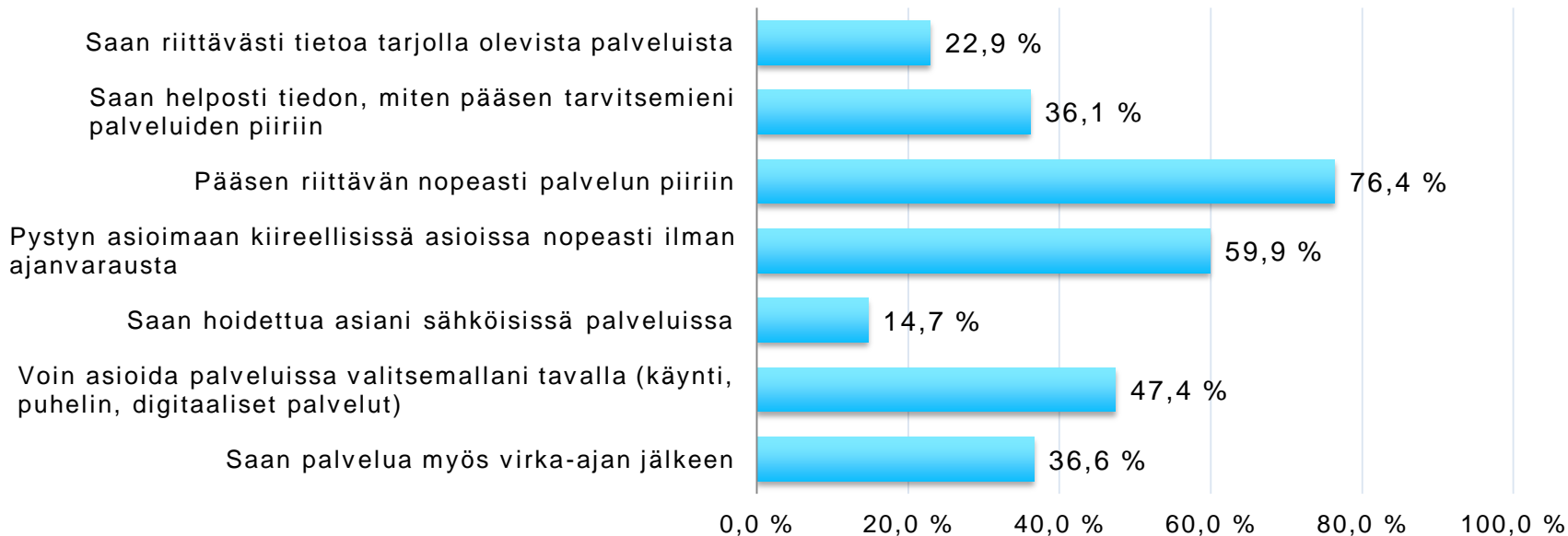
# Vaikuttamistoimielimet, jotka ilmoittautuivat kuultaviksi palvelulupauksen valmisteluun

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
Kärkölen vanhusneuvosto	14.6.2018

# Sähköinen kysely

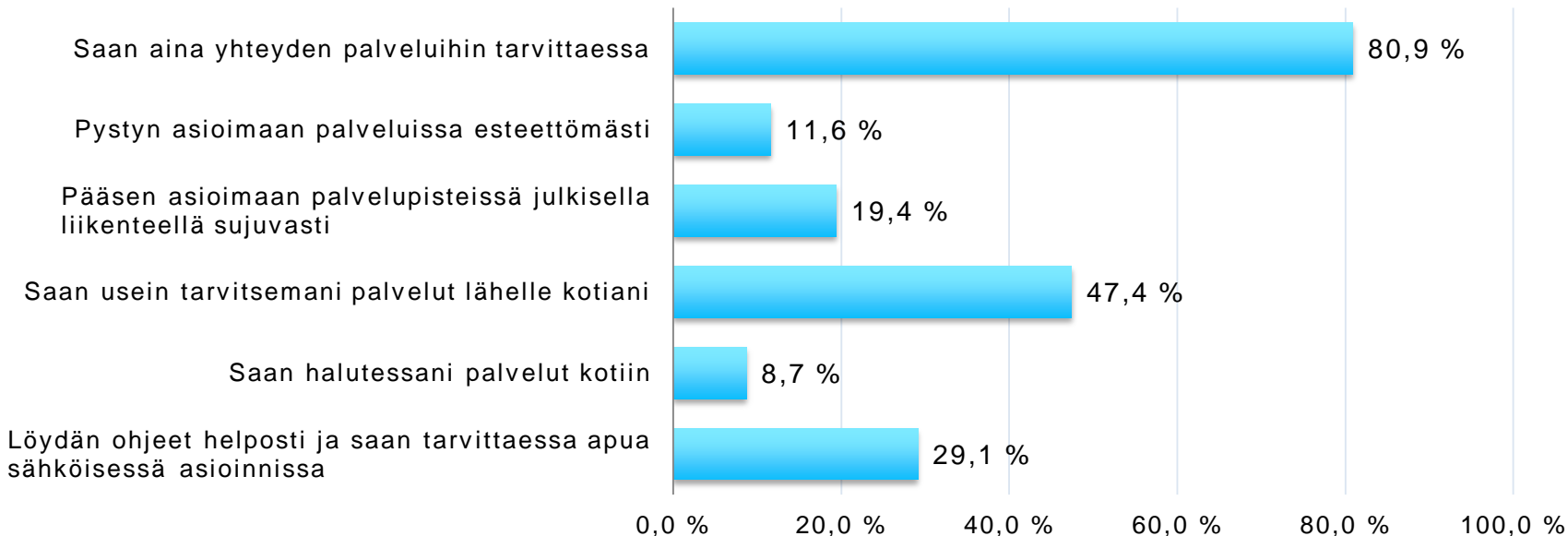
- Vaikuttamistoimielinten kuulemisten perusteella toteutettiin maakunnan asukkaille sähköinen kysely
  - vastauksia kyselyyn saatiin 700 kpl

# Tärkeää on, että...



Omaisten ja alle 18 v vastaajaryhmän mielestä tärkeintä oli, että pystyy kiireellisissä asioissa asioimaan nopeasti ilman ajanvarausta.

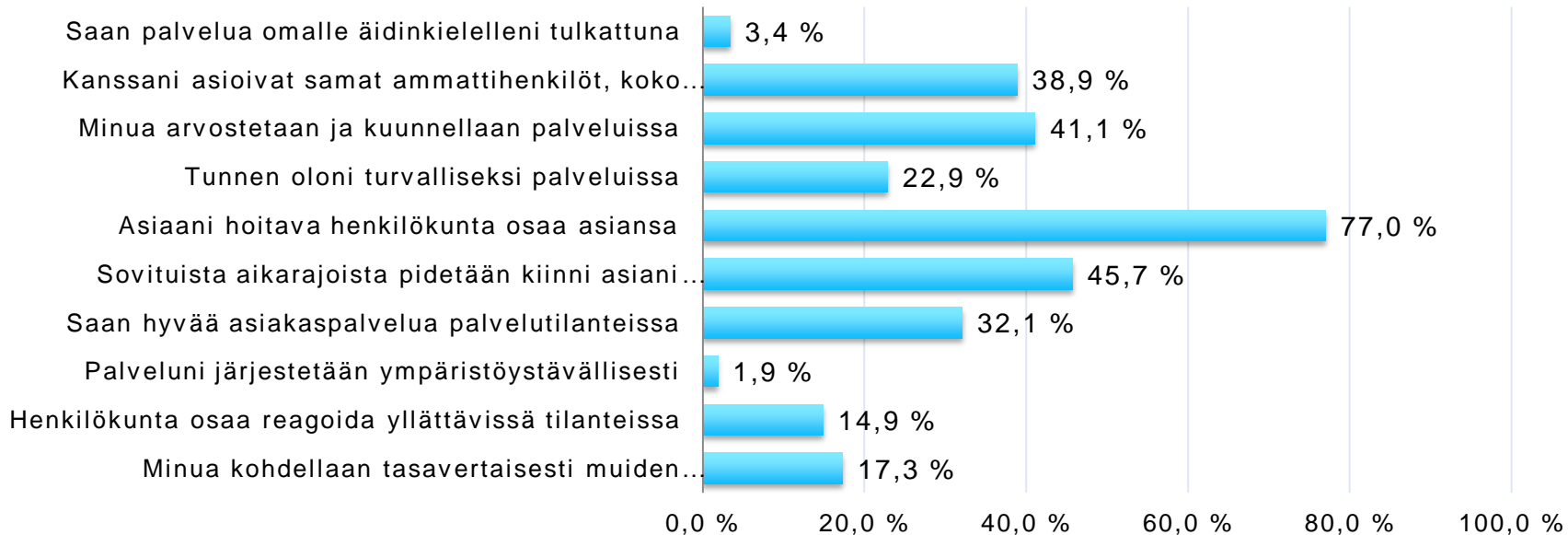
# Tärkeää on, että...



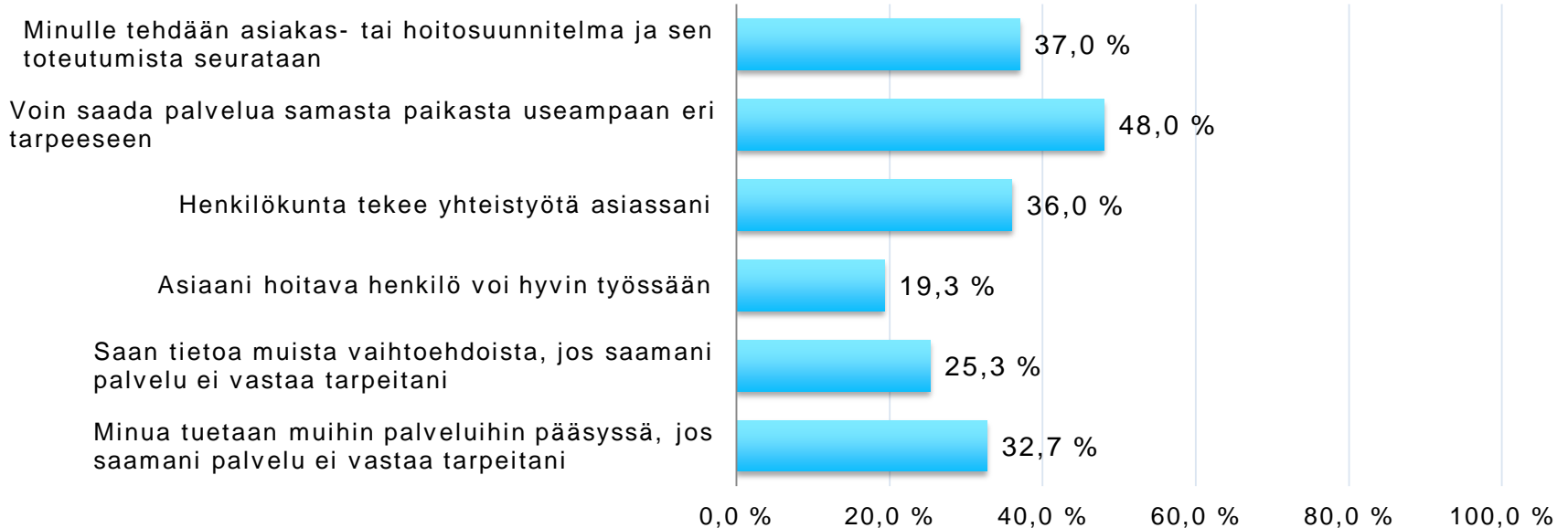
Alle 18 v vastaajaryhmän mielestä tärkeintä oli, että ohjeet löytyvät helposti ja että tarvittaessa saa apua sähköisessä asiointissa



# Tärkeää on, että...



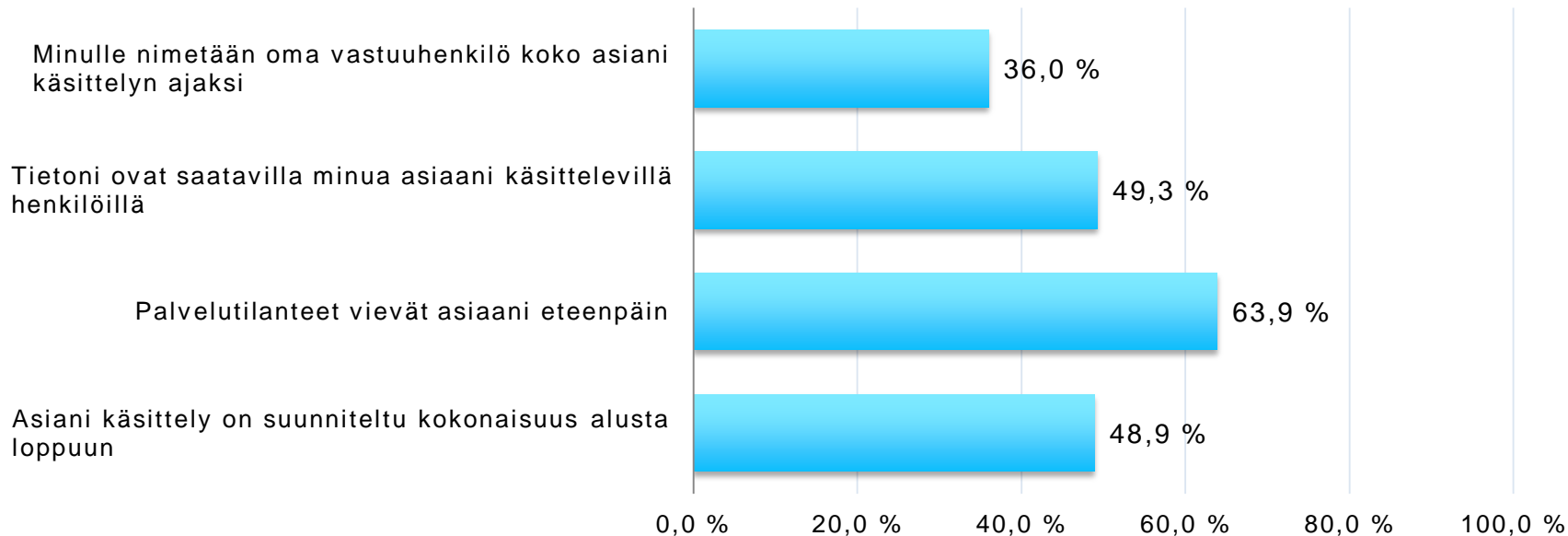
# Tärkeää on, että...



Palveluntuottajien vastaajaryhmän mielestä tärkeintä oli, että henkilökunta tekee asiakkaan asiassa yhteistyötä.

Yli 10 krt vuoden aikana palveluja käyttäneiden mielestä tärkeintä oli, että asiakkaalle tehdään asiakas- tai hoitosuunnitelma ja sen toteutumista seurataan.

# Tärkeää on, että...



Omaisten vastaajaryhmän mielestä tärkeintä oli, että asiakkaalle nimetään vastuhenkilö koko asian käsittelyn ajaksi.

Alle 18 v ja yli 75 v vastaajaryhmien mielestä tärkeintä oli se, että tiedot ovat saatavilla asiakkaan asiaa käsittelevillä henkilöillä.

# Eri ulottuvuuksien tärkeimmät teemat asukasnäkökulmasta

1. Yhteydensaanti
  - Palveluihin on saatava yhteys aina tarvittaessa
2. Henkilökunnan ammattitaito
  - Henkilökunnan tulee osata asiansa
3. Palvelun piiriin pääsy
  - Palvelujen piiriin on päästävä riittävän nopeasti
4. Prosessin eteneminen
  - Palvelutilanteiden tulee viedä asiaa eteenpäin
5. Yhden luukun periaate
  - Samasta paikasta saatava palvelu useaan eri tarpeeseen

# Avoimet kysymykset

1. Asukkaat:

**Mikä on mielestäsi sosiaali- ja terveystalveluissa kaikkein tärkeintä?**

2. Henkilökunta ja palveluntuottajat:

**Miten kehittäisit asiakkaan palvelukokemusta omalla toiminnallasi?**

- Avoimet vastaukset analysoinut LAMK:n YAMK-opiskelija Maria Klami

# Mikä on kaikkein tärkeintä

1. Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus
2. Omahoitajuus, sosiaalityöntekijän pysyvyys asiakassuhteessa
3. Nopeus, palvelun oikea-aikaisuus
4. Asiantuntijuus, osaaminen ja ammatillisuus



# Avoimet kysymykset

- Henkilökunta ja palveluntuottajat: Miten kehittäisit asiakkaan palvelukokemusta omalla toiminnallasi?
- Vastauksia analysoinut LAMK:n YAMK-opiskelija Maria Klami

# Miten kehittäisit asiakkaan palvelukokemusta omalla toiminnallasi

1. Ammatillisten taitojen kehittäminen
  - Henkilökunnan ammatillinen lisäkoulutus, moniammatillisen taitojen kehittäminen, johtamiskoulutus/ esimiestaidot, asiakas prosessien kehittäminen
2. Sosiaalisten taitojen kehittäminen
  - Potilaan kohtaaminen ja positiivisten palvelukokemusten lisääminen, ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen lisääminen
3. Viestinnän kehittäminen
  - Digitaalisten palveluiden kehittäminen, viestintä palvelutuottajien kanssa, toimivan asiakasviestinnän kehittäminen, palautejärjestelmien tehostaminen, palvelumallien kehittäminen, henkilökunnan sisäisen viestinnän parantaminen, selkokielineen viestintä sekä verkostoitumisen kehittäminen



# Järjestämisenäkökulma



# Palvelulupaus ja sen rakentaminen pitää olla tiivisti sidoksissa

## Lainsäädäntöön

- Maakuntalaki
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

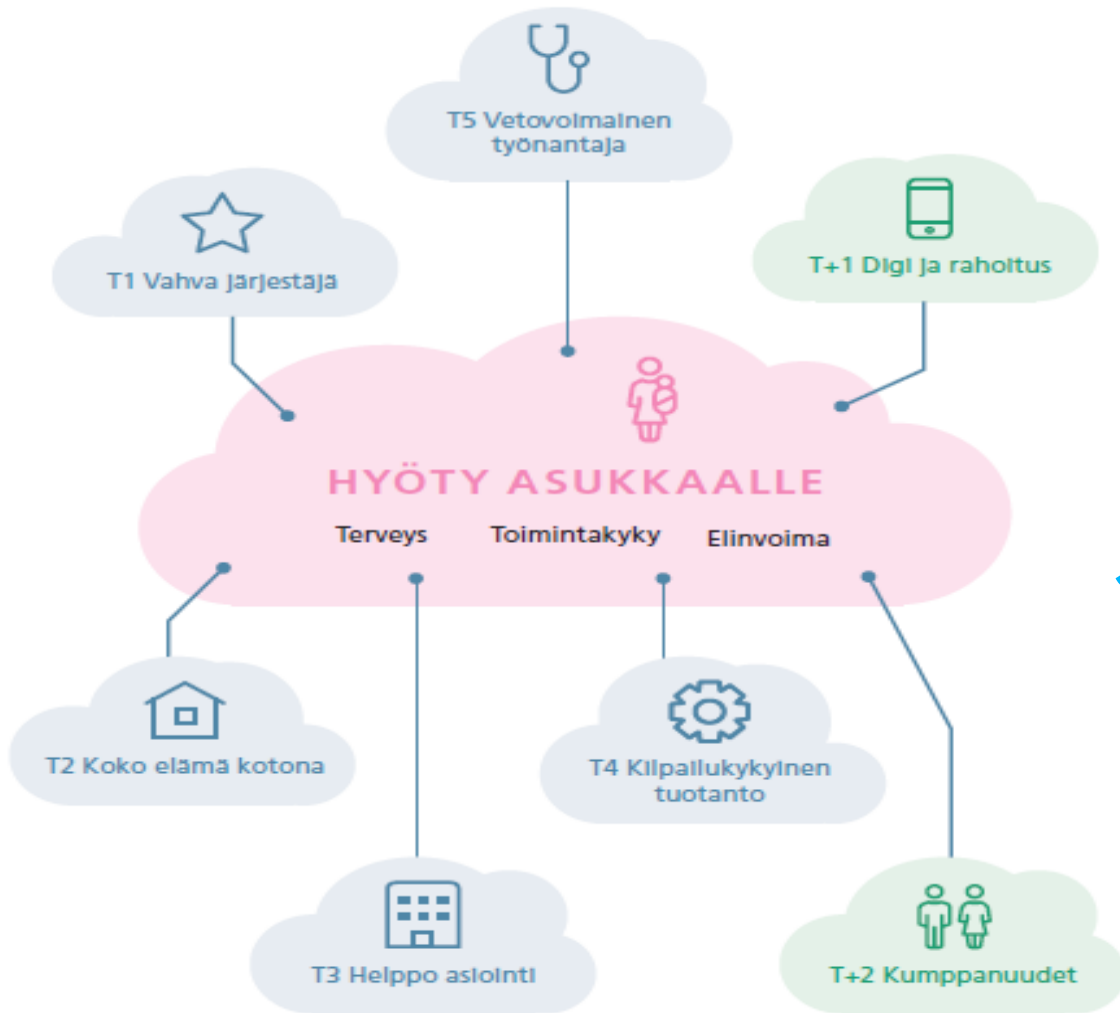
## Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisiin tavoitteisiin

## Maakunnan strategiatyöhön

- Maakuntastrategia
- Palvelustrategia
- Muut maakunnan keskeiset strategiat ja ohjelmat
- Linjaukset ja tarkemman tason strategiset tavoitteet palvelujen järjestämiseen

## Maakunnan olemassa oleviin rakenteisiin ja ohjausmalleihin sekä johtamisjärjestelmään

- Määrittävät työnjaon, roolit ja vastualueet
- Mahdollistaa johtamisen, yhteisen näkemyksen toiminnasta ja johtamiskäytännöistä sekä mittareista



**Järjestämisenäkökulma  
Phhykyn strategiasta  
2022**

# Jatkotyöstö

- Palvelujen järjestäminen-työryhmässä/ alatyöryhmissä joulusta alkaen
- Palvelulupaushierarkia
- Hyväksyttäväksi uudelle maakuntavaltuustolle osana maakuntastrategiaa ja palvelustrategiaa