

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry
Rantakatu 23 A, 2. krs
80100 Joensuu
info@pksotu.fi

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun soten kirjaamo
kirjaamo@siunsote.fi
Asianumero 749/00.01.02.00/2022.

Lausunto Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiasta ja palveluverkkosuunnitelmasta 749/00.01.02.00/2022

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen mielestä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiassa on erityisen tärkeää huomioida sosiaali- ja terveyspalvelujen vahva integraatio, järjestöjen roolin vahvistaminen yhteistyökumppanina hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämisessä sekä asukkaiden osallisuuden varmistaminen palvelujen kehittämisessä konkreettisin keinoin.

Pohjois-Karjalan toimintaympäristö tuo hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen haasteita. Pitkäaikaissairaiden, pienituloisten, pitkäaikaistyöttömien suuri määrä on myös sosiaalipoliittinen ongelma ja hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen edellyttävät tämän tunnistamista. Jotta ihmiset motivoituisivat itse pitämään paremmin huolta itsestään, he tarvitsevat tukea arjen haasteisiin. Tässä hyvinvointialueen, kuntien ja järjestöjen yhteistyöllä voi olla merkittävä rooli.

Seuraavassa kommentteja palvelustrategian kohtiin:

12 (67)

Sähköisten asiointipalveluiden ja teknologisten ratkaisujen käyttöönotto tulee huomioida kaikissa palveluissa, samalla varmistaen, että palvelut ovat saatavilla myös niille kansalaisille, jotka eivät kykene käyttämään erilaisia digitaalisia palveluita.

Kommentti: Tämä on erityisen tärkeää ikääntyvässä maakunnassa, jossa välimatkat ovat pitkiä ja on paljon haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä, jotka eivät ole tavoitettavissa digitaalisten palveluiden avulla.

14 (67)

Sosiaali- ja terveydenhuolto on olemassa vain asiakkaita ja potilaita varten, eikä järjestelmällä ole itseisarvoa. Toiminnan päämäärä on taata asiakkaiden ja potilaiden turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu. Turvallisuus syntyy yhteistyössä asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheistensä kanssa.” (Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026).

Kommentti: On tärkeää konkreettisesti mahdollistaa asiakkaiden ja asukkaiden osallisuuden varmistaminen turvallisen ja laadukkaan hoidon kehittämisessä.

14(67)

Luotettava ja kattava asiakaskokemustieto ohjaa palveluidemme kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa. Korjaamme sen mikä ei toimi, ja huolehdimme siitä mikä toimii. Panostamme asiakaskokemuksen johtamiseen, jotta asiakaskokemustieto ja asiakaspalautteet analysoidaan systemaattisesti ja tehdyt johtopäätökset viedään käytäntöön ja kehittämiseen. Huomioimme asiakaspalautteen kansallisesti yhtenäiset määrittelyt ja kehittämistyön. Osallisuusvaliokuntamme valmistelee osallisuusohjelman asukas- ja asiakasosallisuuden kehittämiseksi. Lisäksi vaikuttamistoimielimemme edistävät vanhusten, vammaisten, nuorten, lasten ja perheiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Kommentti: Asiakas- ja asukasosallisuuden osalta on tärkeää ottaa asukkaat aidosti eri keinoilla mukaan palvelujen kehittämiseen (palaute, kyselyt, raadit, asukasilaisuudet, kokemusasiantuntijat, järjestöjen kautta jne) ja kerätä asiakas- ja asukaspalautetta monikanavaisesti niin, että myös digitaalisten kanavien ulkopuolella olevilla on mahdollisuus antaa palautetta ja osallistua palvelujen kehittämiseen.

15 (67)

Pohjoiskarjalaisten arki ja omatoiminen arjessa pärjääminen muodostavat suurimman osan asukkaidemme ajasta. Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistämällä sekä ennaltaehkäisyyn panostamalla pyrimme edistämään hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa ja samalla vähentämään palvelujemme tarpeen kasvua.

Kommentti: Hyvinvoinnin, terveyden, turvallisuuden ja osallisuuden edistämisessä ja omatoimisen arjen tukemisessa järjestöjen organisoimalla toiminnalla ja tuella on keskeinen merkitys. Merkittävää on siis yhteistyörakenteiden kehittäminen järjestöjen kanssa, sote-ammattilasten järjestöosaamisen vahvistaminen ja järjestöjen toimintaedellytysten tuki, mikä myöhemmin nostetaankin esille.

15 (67)

Ennaltaehkäisyssä tärkein toimija on meistä jokainen omassa arjessaan. Terveellinen ruokavalio, riittävä päivittäinen liikunta ja uni edistävät terveyttä ja vähentävät riskiä sairastua moniin sairauksiin.

Kommentti: Ennaltaehkäisyssä olisi tärkeää huomioida laaja hyvinvoinnin ja terveyden käsite. Hyvinvointia ja terveyttä lisäävät myös sosiaaliset suhteet, kohtaamiset ja yhteisöllisyys ja mielekäs tekeminen arjessa.

Pohjois-Karjalan toimintaympäristö tuo hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen haasteita. Pitkäaikaissairaiden, pienituloisten, pitkäaikaistyöttömien suuri määrä on myös sosiaalipoliittinen ongelma ja hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen edellyttävät tämän tunnistamista. Jotta ihmiset motivoituisivat itse pitämään paremmin huolta itsestään, he tarvitsevat tukea arjen haasteisiin. Tässä hyvinvointialueen, kuntien ja järjestöjen yhteistyöllä voi olla merkittävä rooli.

16 (67)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue | www.siunsote.fi

Vaikuttavan yhteistyön tukemiseksi laadimme kuntien ja sidosryhmien kanssa sopimuksen

yhdyspintarakenteista, toimintamalleista, työnjaosta ja tiedonkulusta. Järjestö- ja sidosryhmäyhteistyölle luomme konkreettisen suunnitelman ja tavoitteet.

Kommentti: Järjestö- ja sidosryhmäyhteistyön suunnitteluun ja tavoitteiden määrittelyyn on tärkeää osallistaa järjestöt ja muut sidosryhmät heti alusta alkaen mukaan.

16 (67)

Käytännön toimia tukemaan otamme käyttöön hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (hyte) palvelukonseptin, joka sisältää toimintamallin ja digitaalisen palvelutarjottimen osana sähköisten palvelujen kokonaisuutta. Toimintamallin avulla kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia, työtä- ja toimintakykyä, pärjäävyyttä, terveyttä ja osallisuutta edistävät palvelut ja toiminnot ovat sekä asukkaiden että ammattilaisten helposti löydettävissä.

Kommentti: Hyte-palvelukonseptissa ja digitaalisessa palvelutarjottimessa on tärkeää tehdä kehittämissyhteistyötä rajapinnan rakentamiseksi järjestöjen toimintoja kokoavaan Lähellä.fi-alustaan. Toivoisimme palvelustrategiassa mainittavan siis konkreettisesti tässä yhteydessä rajapinnan rakentamisen Lähellä.fi-palveluun.

17 (67)

Asiakasohjauksen parantamiseksi yhdenmukaistamme palveluprosesseja ja sovitamme eri toimijoiden keskeiset prosessit sekä hoito- ja palveluketjut yhteen.

Kommentti: Palvelupolkujen ja palveluprosessien kuvauksessa on tärkeää huomioida monitoimijaisuus. Järjestöjen toimintojen ja palveluiden kuvaus prosesseihin sekä järjestöjen osallistaminen prosessien kuvaamiseen jo suunnitteluvaiheessa.

21 (67)

Tuemme asiakkaitamme sähköisten välineiden ja palvelujemme käytössä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vakiinnutamme sote-palveluihin kohdennetun digituen ja siten edistämme digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöä sekä digitaitojen kehittymistä, joka madaltaa kynnyksiä uusien sähköisten palvelujen käyttöönottoon. Siun sotessa toimii yksi digitaalinen sote-keskus, joka palvelee yhdenvertaisesti kaikkia asiakkaitamme.

Kommentti: Digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen osalta hyvinvointialueen tulee tarjota riittävä ja saavutettava digituki asukkaille. Julkisella on oltava vastuu digituesta silloin, kun palvelujen käyttö edellyttää digiosaamista. Tärkeää varmistaa myös monikanavainen asiointi kasvotusten tai puhelimitse niille, jotka eivät digitaalisia palveluja käytä.

28-29(67)

Sosiaali- ja terveysasemat

Tavoitteenamme on parantaa palvelujen saatavuutta sosiaali- ja terveysasemilla, turvata perustason palvelut, varmistaa integraatio ja laadukkaalla toiminnalla vähentää erityistason palvelujen tarvetta.

Saavutettavuuden osalta tavoitteenamme on, että kyseisen alueen palvelutarvetta vastaava sote-asema on 95 % asukkaista saavutettavissa 40 minuutin ajomatkan päässä.

Kaikilla sosiaali- ja terveysasemillamme on sydän, eli palvelut, jotka löytyvät kaikilta sosiaali- ja terveysasemilta. Näitä palveluja ovat hoitajan vastaanotto, etälääkäripalvelut, sosiaalityö ja

sosiaaliohjaus. Lisäksi kokoamme sosiaali- ja terveysasemille palveluja kunkin alueen väestön palvelutarpeen mukaisesti palveluverkkosuunnitelmassa määrittelemiemme kriteerien mukaan.

**Kommentti: Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja ennaltaehkäisevän toiminnan näkökulmasta on tärkeää, että järjestöjen toiminta tulee näkyväksi ja saavutettavaksi sote-
asemien asiakkaille ja ammattilaisille esimerkiksi matalan kynnyksen
hyvinvointipisteiden/OLKA-toiminnan kautta.**

33(67)

Palvelujen järjestäminen

Hyvinvointialueena vastaamme hyvinvointialueelle lailla säädettyjen palvelujen järjestämisestä. Nämä järjestämisvastuullemme säädetyt palvelut voimme tuottaa joko omana toimintana tai hyödyntää erilaisilla malleilla yksityistä ja kolmatta sektoria palvelun tuottajina.

Kommentti: Ihmislähtöiset, yhdenvertaiset ja laadukkaat sote-palvelut edellyttävät yhteistyötä hyvinvointialueen ja paikallisten järjestöjen kanssa. Järjestöillä on asiakkaan arjen ymmärrystä ja osaamista, jota on tarkoituksenmukaista hyödyntää hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palveluiden kehittämisessä. Pohjois-Karjalassa on palveluita tuottavia järjestöjä, joissa yhdistyvät pitkät perinteet, kyky kohdata palveluja käyttävät ihmiset sekä osaaminen tarjota eettisesti kestäviä, ihmisten hyvinvointia ja terveyttä tukevia vastuullisia palveluita.

Paikallisten palveluiden varmistamiseksi ja aluetalouden vahvistamiseksi on tärkeää, että julkisissa hankinnoissa huomioidaan myös pienempien ja paikallisten palveluntuottajien mahdollisuus osallistua kilpailutuksiin. Hyvinvointialuetasoisia hankinta tulee tarvittaessa hajauttaa pienemmiksi kokonaisuuksiksi, jotta niihin on mahdollisuus osallistua myös pienempien palveluntuottajien. Lisäksi on varmistettava, että kaikkiin kilpailutuksiin on mahdollisuus osallistua myös useamman palveluntuottajan yhteisenä ryhmittymänä.

34(67)

Yhteistyö ja yhdyspinnat kuntien, järjestöjen ja muiden kumppanien kanssa

Laadimme Siun soten, kuntien ja sidosryhmien kanssa sopimuksen yhdyspintarakenteista, toimintamalleista, työnjaosta ja tiedonkulusta. Sopimuksessa sovitaan osapuolten välisestä yhteistyöstä, strategisen ja operatiivisen tason, hyvinvointikoordinaattoriverkoston sekä alueellisten kumppanuusryhmien ja Pohjois-Karjalan hyvinvoinnin kumppanuusryhmän yhteistyörakenteista ja vastuutahoista. Yhteistyökumppanit määrittelevät yhteiset vaikuttavuustavoitteet yhteistyölle.

**Kommentti: Yhteistyön sopimisessa järjestöjen kanssa on tärkeää määritellä missä
sovitaan järjestöjen kanssa tehtävästä yhteistyöstä, sen tavoitteista ja yhteistyörakenteista.**

34(67)

Järjestöyhteistyömme päämääränä on parantaa ihmisten hyvinvointia ja terveyttä. Järjestöavustuksilla ja järjestöjen kanssa tehtävillä kumppanuus- ja yhteistyösopimuksilla tuemme järjestöjen toteuttamaa asukkaiden hyvinvointia, terveyttä, osallisuutta sekä turvallisuutta edistävää toimintaa.

Kommentti: Näemme hyvänä järjestöyhteistyön nostamisen esille ihmisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja järjestöjen toimintaedellytysten tukemisen järjestöavustuksilla ja kumppanuus- ja yhteistyösopimuksilla.

36(67)

Tavoitteen edistämiseksi rakennamme ja kuvaamme toimivat moniammatilliset hoito- ja palveluketjut asiakkaan tarpeen ympärille palvelumuotoilua hyödyntäen. Tähän kytkemme myös hoidon ja palvelun jatkuvuuden mallin, jonka kehittämisen aloittamme paljon palveluita käyttävistä ja pitkäaikaisesti palvelujen piirissä olevista. Johtamisen ja organisaatorakenteen tarkastelussa varmistamme, että ratkaisumme tukevat palvelustrategian toteuttamista ja moniammatillista asiakkaan palvelutarpeen ympärille rakentuvaa työskentelyä. Kehitämme ja otamme käyttöön yhteensovittavan johtamisen toimintamalleja.

Kommentti: Hoito- ja palveluketjuissa on tärkeää huomioida moniammatillisuuden lisäksi monitoimijaisuus ja järjestöjen organisoimat toiminnan ja tuen muodot sekä palvelut osana hoito- ja palveluketjuja.

36(67)

Yhteisasiakasohjaus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoimintaa, jonka tavoitteena on laajasti tukea tarvitsevan asiakkaan kokonaisvaltainen palveluiden ja tuen tarpeen arviointi, suunnittelu sekä koordinointi niin, että asiakas saa oikean palvelun oikeaan aikaan oikean ammattilaisen toimesta ilman turhia välivaiheita ja odottelua. Yhteisasiakkuuden tarve tunnustetaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen tai muun yhteistyökumppanin toimesta, ja yhteistyötä tehdään aina asiakkaan suostumuksella.

Kommentti: Yhteisasiakasohjauksessa on tärkeää huomioida moniammatillisuuden lisäksi monitoimijaisuus ja järjestöjen organisoimat toiminnan ja tuen muodot sekä palvelut osana asiakkaan palvelujen ja tuen tarvetta.

36(67)

Osana sähköisen asioinnin kokonaisuutta otetaan käyttöön sähköinen palvelutarjotin, joka sisältää myös järjestöjen ja yhdistysten palveluita:

Kommentti: Sähköisen palvelutarjottimen kehittämisessä on tärkeää rakentaa rajapinta Lähellä.fi-palveluun järjestöjen toimintojen tuomiseksi palvelutarjottimelle.

Kommentit palveluverkkosuunnitelmaan

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ei ota kantaa palveluverkon järjestämisen tapaan. Rakentuipa palveluverkko minkä tahansa kolmen skenaarion mukaisesti, olennaista on huomioida, että asukkailla eri puolilta maakuntaa on mahdollisuus päästä asioimaan palveluihin. Julkiset liikenneyhteydet ovat puutteelliset ja alueilla asuu paljon haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä ja ikäihmisiä, joilla ei ole omaa autoa käytettävissään tai läheistä auttamassa palveluun pääsyssä. Tarvitaan järjestettyjä matalan kynnyksen liikenneyhteyksiä sote-palveluihin pääsemiseksi, mikäli

lähipalvelua ei ole tarjolla. Tarvitaan myös konkreettista tukea sote-palveluissa asioimiseen, kun palvelut sijaitsevat kauempana omalta lähialueelta.

Palveluverkkosuunnitelman valmistelussa on tärkeää huomioida palveluverkon monikanavaisuus ja järjestöjen, kuntien, muiden sidosryhmien ja asukkaiden osallisuus muutosten valmistelussa.