



**ESPOO  
ESBO**

## **Espoon sosiaali- ja terveyslautakunta**

### **Suur-Leppävaaran alueen tulevaisuuden sote-palvelujen kokonaisuus**

16.12.2020

Terveyspalvelujen johtaja Sanna Svahn



# Suur-Leppävaaran alueen tulevaisuuden sote-palvelujen kokonaisuus

Taustoitus

## Lähtötilanne

- **Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen (17.12.19) mukaisesti** lautakuntaan viedään v. 2020 aikana **esitys** tiedoksi Suur-Leppävaaran terveysasemapalvelujen kokonaisuudesta, joka sisältää kaupunginhallituksen kehotuksen mukaisesti näkemyksen pidemmän aikavälin suunnitelmasta
- Kokonaisuuden valmistelu on aloitettu tammikuussa 2020 **keskittyen keväällä Viherlaakson terveysaseman vesivahingosta ja koronaepidemiasta seuranneisiin akuutteihin toimiin**

## Valmistelutyö

- Valmistelu organisoitiin Espoon sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmän toimesta **poikkihallinnolliseksi** (eli sosiaali- ja terveystoimi yhdessä) ja **sote-keskuskonseptiin tähtääväksi huomioiden tulevaisuuden toimintaympäristön muutostekijät** kesäkuussa '20
- **Valmistelu pohjautuu** hallituksen ja STM:n sote-keskusohjelmaan, Espoo-tarinaan ja valmistelussa oleviin Espoon sote-palvelujen järjestämisen linjauksiin

## Tavoitetila

- Poikkihallinnollisen ja asiakkaita osallistavan valmistelun lopputulemana on **mallinnettu Espoon geneerinen** (eli yleispätevä) **tulevaisuuden sote-keskuskonsepti**, joka on sovellettavissa Suur-Leppävaaran alueelle ja laajemmin Espooseen sekä Länsi-Uudenmaan valmistelutyöhön
- **Lautakunnalle tuodaan esitys 16.12.2020** Suur-Leppävaaran tulevaisuuden sote-keskuskonseptista, joka kuvaa alueen terveysasemapalvelujen lisäksi pitemmän aikavälin perustason sosiaali- ja terveystoimien järjestämistä alueella

# Espoolaisten perustason sote-palvelut pitää pystyä tarjoamaan tulevaisuuden muuttuvassa toimintaympäristössä



## Palvelutarve kasvaa

- Muutosajurit lisäävät palvelujen kysyntää merkittävästi: väestön kasvu, ikääntyminen, elintapasairauksien yleistyminen, vieras-kielisen väestömäärän kasvu



## Kustannuspaine kovenee

- Taloudellisesti kestävä Espoo – ohjelma käynnistetty vastaamaan v. 2020-25 kustannuspaineeseen; toimeenpantava tuottavuutta parantavat käytännön toimet



## Hoitotakuu kiristyy

- Hoitotakuuta tiukennetaan perusterveydenhuollossa lainsäädännöllisesti: **hoitoon tulee päästä seitsemän vuorokauden sisällä** hoidon tarpeen arvioinnista nykyisen kolmen kuukauden rajan sijaan



## Kansallinen sote-reformi etenee

- Peruspalvelujen järjestämistä ja so-te –yhteistyötä edistävä **sote-keskus-ohjelma** etenee yhtenä keihäänkärkenä osana kansallista sote-uudistusta



## Digitaaliset palvelut arkipäiväistyvät

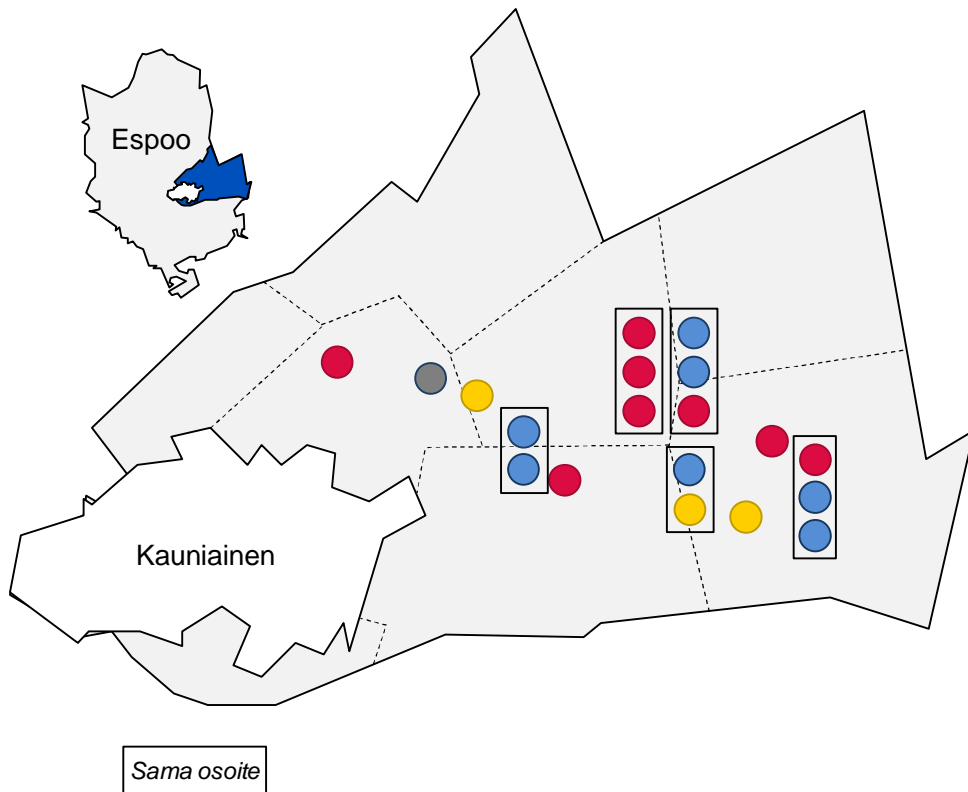
- Digitaaliset palvelut yleistyvät ja avaavat mahdollisuuksia tarjota erilaisiin tarpeisiin uudella tavalla räätälöityjä palveluita asiakaslähtöisesti ja samalla tehokkaasti

**Tarve uudistaa sote-palvelujen tarjontaa vastaamaan muutosajureiden kautta muuttuvaan toimintaympäristöön**

# Suur-Leppävaaran alueen nykytilanne: sote-keskuksen palveluvalikoimaan kuuluvat palvelut 18 toimipisteessä 10 eri osoitteessa

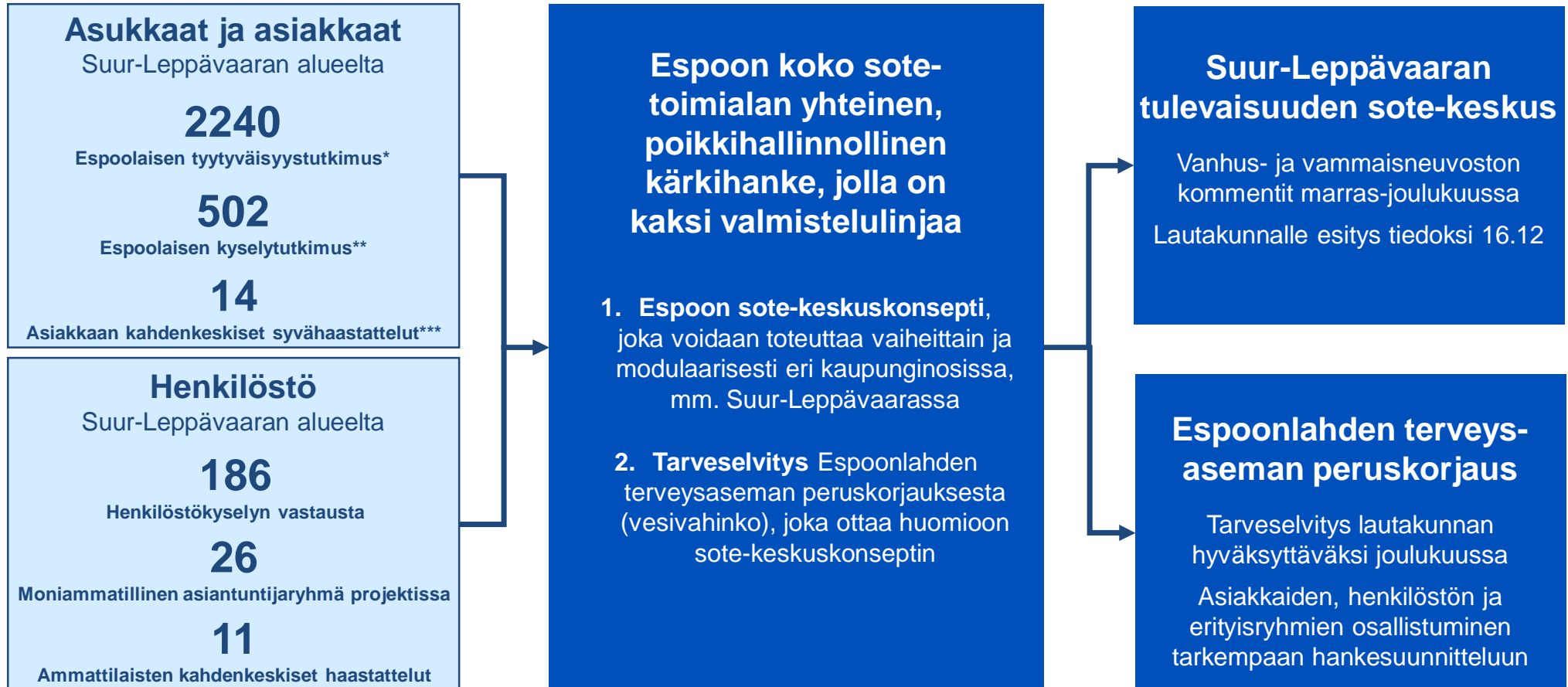
Nykytila ei tue optimaalisesti asiakas- ja asukaslähtöisyyden ja saavutettavuuden strategista tahtotilaamme

## Suur-Leppävaaran sote-toimipisteverkko



Perhe- ja sosiaalipalvelut 7 toimipistettä 4 osoitteessa	Terveyspalvelut 8 toimipistettä 4 osoitteessa	Vanhuspalvelut 3 toimipistettä 3 osoitteessa
Leppävaaran neuvola	Leppävaaran terveysasema	Leppävaaran Elä ja Asu-seniorikeskus
Auroran neuvola	Kilon terveysasema	
Perkkaan neuvola	Viherlaakson terveysasema	Etelä-Leppävaaran palveluasema Ruusulinna
Kilonpuiston neuvola	Leppävaaran hammashoitola	
Leppävaaran perheneuvola	Kilon hammashoitola	
Leppävaaran perhesosiaalityö- ja lastensuojelu	Ruusulinnan hammashoitola	Karaportin kotihoito
Leppävaaran aikuissosiaalityö	Nuorisopoliklinikka	
Leppävaaran puhe- ja toim. terapia sekä lastenpsykiatria	Aikuisten mtp-vastaanotto	

# Tulevaisuuden sote-keskus: Aukkaiden, asiakkaiden ja henkilöstön näkemys mukana valmistelussa



\* Toteuttajana Epsi Rating

\*\* Toteuttajana Taloustutkimus

\*\*\* Toteuttajana Nordic Healthcare Group ja Kaufmann (NHG) sekä TietoEVRY

# Asukas- ja asiakaskyselyn tuloksissa nousee esiin toive laajan palveluvalikoiman ja laajennetun aukioloajan sote-keskuksesta

Keskeiset nostot Taloustutkimuksen toteuttamasta (loka-marras 2020) asukas- ja asiakaskyselystä, N=502

## Asukkaat kokevat laajat aukioloajat ja etäasiointimahdollisuudet lähipalveluja tärkeämmiksi

### Haastattelukysymys:

Miten tärkeinä pidät seuraavia asioita, jotta kokisit Suur-Leppävaaran alueen terveydenhoidon ja sosiaalipalvelun parhaaksi mahdolliseksi?

Vastausvaihtoehto	Vastaustulos
Saan apua muina kuin virka-aikoina, vaikka etäisyys olisi pidempi	3,32
Saan apua puhelimesta ilman henkilökohtaista käyntiä toimipisteessä	3,32
Voin yhdellä asiointikerralla hoitaa kaikki sote-asiani samassa paikassa	3,26
Saan apua muina kuin virka-aikoina digitaalisesta palvelukanavasta	3,15
Saan apua digikanavan kautta ilman henkilökohtaista käyntiä toimipisteessä	3,04
Saan apua läheltä, vaikka kaikkia tarvitsemiani palveluja ei löydy lähipisteestä	3,01
Saan apua läheltä, vaikka joutuisin odottamaan apua pidempään	2,70

4 = Erittäin tärkeää  
3 = Melko tärkeää

2 = Ei kovin tärkeää  
1 = Ei lainkaan tärkeää

## Asukkaiden mielestä sekä muutaman kohdennetun että yhden toimipisteen malli on erittäin/melko hyvä

### Haastattelukysymys:

Miten hyvin tai huonosti tämä kuvaa käsitystäsi parhaasta mahdollisesta tavasta Suur-Leppävaaran alueen sote-palveluiden järjestämisestä?

Vastausvaihtoehto	Vastaustulos
Suur-Leppävaaran alueella olisi <b>muutamia eri asiakasryhmien palvelutarpeeseen suunnattuja</b> laajan palveluvalikoiman <b>toimipisteitä</b>	<b>”Erittäin/melko hyvin”</b> (3,78)
Suur-Leppävaaran alueella olisi <b>yksi sote-keskus</b> , josta löytyvät kaikki sosiaali- ja terveyspalvelut saman katon alta	<b>”Erittäin/melko hyvin”</b> (3,45)

4 = Erittäin hyvin  
3 = Melko hyvin

2 = Ei hyvin eikä huonosti  
1 = Melko huonosti

## Asukkaat preferoivat laajan palveluvalikoiman ja aukioloajan sote-keskusta, vaikka matka sinne olisi pidempi

### Haastattelukysymys:

Kumpi vaihtoehto seuraavista (2 kpl) olisi sinulle parempi?

Vastausvaihtoehto	Vastaustulos
<b>Sote-palvelut yhdestä paikasta</b> , jonne matka on mahdollisesti pidempi, mutta siellä on kaikki palvelut ja se on auki myös muina kuin virka-aikoina	<b>73 %</b> vastaajista
<b>Sote-palvelut mahdollisimman läheltä</b> , palveluja on rajoitetummin ja aukiolo virka-aikaan	<b>25 %</b> vastaajista

## Viherlaakson asukkaiden preferenssejä\*

Niin Suur-Leppävaaran kuin Viherlaakson vastaajista noin 2/3 oli ensisijaisesti yhden, laajennettuja aukioloaikoja tarjoavan toimipisteen kannalla

- Kuitenkin Viherlaakson + 65-vuotiaiden ikäryhmästä noin puolet piti lähipalveluja tärkeänä

**Huomattavaa:**

**Kuitenkin Viherlaakson + 65-vuotiaat arvostavat enemmän Viherlaakson muihin ikäryhmiin ja koko Suur-Leppävaaraan verrattuna:**

- Virka-ajan ulkopuolella saatavaa apua, vaikka se olisi pitemmän matkan päässä
- Yhdellä kerralla so-te asioiden hoitamista samassa paikassa

**Lisäksi**

- **Puhelimitse** saatavan avun merkitys korostui tässä ikäryhmässä
- Noin puolet + 65-vuotiaita oli valmis käyttämään **sähköisiä palveluja** suojatussa yhteydessä ja kiireettömässä asiointissa

## Liikkuvat palvelut osana sote-keskuskonseptia

**Sote-keskus toimii moniammatillisten liikkuvien palvelujen ”kotipesänä”**

**Esimerkiksi matalan kynnyksen, pyörillä kulkeva, paikasta toiseen liikkuva terveydenhuollon yksikkö**

- Täydentää perinteistä terveysasemille keskitettyä palvelutarjontaa tai tarjoaa esimerkiksi ennaltaehkäisevää hammashoitoa ja rokotuksia, hoitajan/lääkärin vastaanottoja, laboratoriapalveluja
- Palveluvalikoimaa voidaan helposti laajentaa esim. sosiaalipalveluihin

**Hyviä kokemuksia mm. EKSOTEn alueelta:**

- Mallu-auto on palkittu 2019 merkittävänä kehittämistekona
- Toimintaperiaate: reititys, aikataulu ja ajanvaraus -> liikkuvat terveyspalvelut tulevat ”omalle kylälle”

Noin 60% Suur-Leppävaaran vastaajista olisi kiinnostunut käyttämäni liikkuvia palveluja\*\*

\*) Taloustutkimus 10-11/20 \*\* (EPSI Rating 5-6/20)

# Tulevaisuuden sote-keskus: Asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita

Sidosryhmähaastattelu 9/20/NHG

## Sote-keskus hyvä!

Sote-keskus -mallia pidetään lähtökohtaisesti hyvänä ideana ja siihen kuuluvaa asiakasryhmittäistä kohdentamista toimivana: lapsiperheet, koko väestö ja ikäihmiset

## Kokonaisvaltaisuus ohjaavaksi periaatteeksi

Kokonaisvaltaisuus nähdään keskeiseksi ja tärkeäksi ohjaavaksi tekijäksi koko mallin suunnittelulle ja tulevaisuuden asioinnin sujuvoittamiselle. Tärkeää, että ymmärretään asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne ja myös perheen jäsenet. Kokonais-valtaisuuteen kuuluu psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi.

## Moniammatillisuus ja yhteistyö vahvaksi

Uuden mallin ja rakennuksen nähdään ja toivotaan mahdollistavan aiempaa enemmän moniammatillisuutta myös esimerkiksi kolmannen sektorin kanssa.

## Palveluiden selkeys tärkeää

Asiakkaille tulisi olla selvää mitä kukin palvelu pitää sisällään ja miten sote-keskus toimii. Viestinnän tulisi olla riittävän selkokielellistä. Asiakkaan on hyvä olla perillä miten oma tilanne edistyy, esim. sovelluksen avulla. Hyvin mietityt hoitopolut mahdollistavat palveluiden selkeyden.

## Neuvontaa tarvitaan

Oleellista, että sote-keskuksista löytyy helposti lähestyttäviä ja osaavia ammattilaisia, jotka osaavat neuvoja ja ohjata monipuolisesti palveluissa, mukaan lukien kolmannen sektorin palvelut.

## Keskeinen sijainti

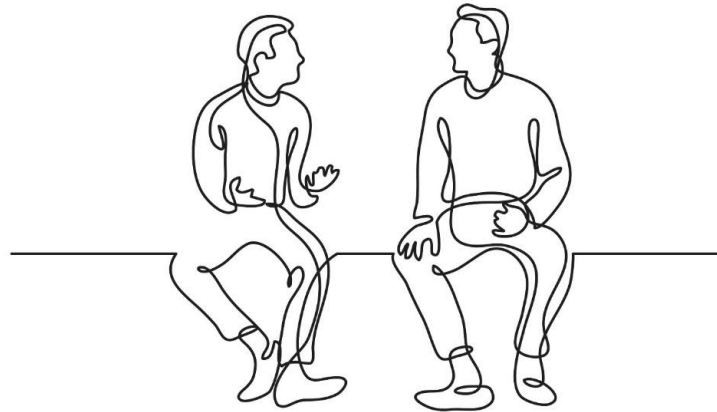
Keskeinen sijainti, jonne pääsee helposti sekä julkisilla yhteyksillä (junarata, bussit) että omalla autolla. Rakennuksen lähellä tulisi olla arjen palveluita ja kohtaamispaikkoja, kuten kauppoja ja kahviloita.

## Selkeä rakennus ja viestintä

Keskeistä, että rakennuksessa on selkeä ja intuitiivista liikkua. Tämä huomioidaan mm. rakennuksen koossa, väreissä ja opasteissa. Viestinnässä hyödynnettävä monipuolisesti eri kanavia, jotka vastaavat eri asiakkaiden tarpeisiin

## Ennaltaehkäisevät palvelut mukaan

Sote-keskuksen nähdään olevan keskeinen ennaltaehkäisevien palveluiden ja toiminnan osalta, sisältäen mm. vuositarkastukset yrittäjille ja eläkeläisille omahoito-ohjeineen, kohtaamisten mahdollistaminen sekä palvelut mielen hyvinvointiin liittyen.



## Etä -ja digipalvelut mukaan

Monia palveluita, varsinkin palvelut, joiden keskiössä on keskustelu, voisi tarjota myös etänä videoyhteydellä tai puhelimitse. Digipalveluiden kokonaisuutta voisi monipuolistaa nykyisestä. Etäpalveluiden vaihtoehtona on pidettävä edelleen tapaamista kasvotusten. Koettu, että digipalvelut vaativat asennemuutosta sekä asiakkailta että henkilökunnalta

## Pelkona ettei uudisteta

Kehitystyön pelätään etenevän liiaksi vanhan mallin pohjalta. Siihen toivotaan rohkeutta toimia uudella tavalla. Moniammatillisuus ei lisääntynyt ja tuudittaudutaan siihen, että yhteiset tilat luovat automaattisesti yhteistyötä. Tietoturvaan ei kiinnitetä riittävästi huomiota, kun kehitetään digipalveluita.



## Palvelut lähellä toisiaan

Asiakaslähtöisen sote-keskuksen tulisi tarjota mahdollisimman monta sote-palvelua saman katon alta. Yhteistyö eri palveluiden välillä tulisi olla joustavaa ja ketterää.

## Nopeampi hoitoon pääsy

Asiakkaan hoitoon pääsyä halutaan nopeuttaa mm. tehostamalla asiakasohjausta, selkeyttämällä prosesseja ja lisäämällä vastaanottoja myös virka-aikojen ulkopuolella.

## Erityisryhmien huomioiminen

Tuen saaminen tulisi mahdollistaa tasavertaisesti myös vähäosaisille tai esim. niille asiakkaille, jotka eivät kykene käyttämään digipalveluita. Monikulttuurisen väestön yhdenvertaisuuden huomioiminen eri palvelukanavissa.

## Moniammatillinen työyhteisö

Sote-keskuksen tulisi mahdollistaa tehokkaammat konsultaatiokanavat ja koordinoitujen verkostojen toimialarajojen.

## Esimiehen tavoitettavuus ja tuki

Vastauksissa korostui toive henkilöstön tasapuolisesta johtamisesta ja tarvittaessa esimiehen tuen saamista nopealla varoitussajalla.

## Asiakastyön pitäminen keskiössä

Onnistuneet asiakaskohtaukset ja kokemus työn merkityksellisyydestä on suurimpia motivaatiotekijöitä henkilöstölle.



## Sote-keskuksen tulisi mahdollistaa...

## Kannustava ja toisia tukeva työyhteisö

Keskeisimpiä työhön sitouttavia tekijöitä on työyhteisö, jossa on positiivinen ilmapiiri, toisia tukevat työkaverit, ja jossa jokaista kuunnellaan tasavertaisesti.

## Joustavuus ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen

Johdon ja työntekijöiden joustavuutta pidetään edellytyksenä mm. asiakaspalvelun laajenemiselle aukiolojen myötä sekä etätyöskentelylle.

## Uusiin toimintamalleihin riittävä perehdytys ja koulutus

Riittävä tukea ja kattavia koulutuksia sekä selkeitä ohjeistuksia kaivataan digipalveluiden ja muiden uusien toimintatapojen käyttöönotossa.

## Omat työhuoneet niille, joiden työnkuva edellyttää sitä

Henkilöstön näkemys on, että omia työhuoneita tarvitaan kaikenlaisessa vastaanottotyöskentelyssä huomioiden tietosuojan ja salassapidon vaatimukset.

## Digi- ja etäpalveluihin välineet

Pääsääntöisesti digi- ja etäpalvelujen lisäämistä kannatetaan, mutta se edellyttää mm. toimivia tietojärjestelmiä ja etäyhteyksiä sekä työvälineet.

## Siistit, hiljaiset ja ergonomiset työtilat

Turvallisuus, äänieristys ja esteetön kulku tulee olla huomioituna monikäyttöisissä tiloissa. Huoneiden valoisuutta ja viihtyisyyttä arvostetaan.

## Espon tulevaisuuden sote-keskuskonseptin valmistelu pohjautuu:

1. kansallisen sote-keskusohjelman määrittelyyn ja tavoitteisiin (alla) 2. Espoo- tarinaan ja 3. voimassa olevaan palveluverkkopäätökseen ja valmistelussa oleviin Espon palvelun järjestämisen linjauksiin

### Mikä sote-keskus on?

- Sote-keskuksella tarkoitetaan kuntien tuottamien **sosiaali- ja terveystalvelujen kokonaisuutta**
- **Sote-keskukseen kuuluu** perustason terveydenhuollon palvelut, kaikki sosiaalipalvelut ja ikääntyvän väestön palvelut
- Sote-keskus **ei siis ole pelkästään fyysinen toimipiste** vaan kokoelma yhteensovitettuja digitaalisia, fyysisiä ja liikkuvia palveluja

### Mitkä ovat sote-keskuksen tavoitteet?

- Palveluiden yhdenvertaisen **saatavuuden**, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen
- Toiminnan painotuksen siirtäminen **raskaista palveluista ehkäisevään** ja ennakoivaan työhön
- Palveluiden **laadun ja vaikuttavuuden** parantaminen
- Palveluiden **monialaisuuden ja yhteen toimivuuden** varmistaminen
- **Kustannusten** nousun hillitseminen



ESPOO  
ESBO

## Menestystekijät, joilla Espoon tulevaisuuden sote-keskus saavuttaa asetetut tavoitteet

Menestystekijät, eli keinot. Seuraavalla sivulla esitetään sote-keskuskonsepti visuaalisesti

1

### Vahva ensi linja

**Ratkaisee asiakkaan tarpeen heti** ensi kontaktissa tai ohjaa asiakkaan eteenpäin oikealle tai oikeille ammattilaisille heti ensi kontaktin perusteella puhelimesta, digitaalisissa kanavissa tai fyysisissä neuvontapisteissä

2

### Yhteensovitettu palvelukokonaisuus

**Yhteensovittaa asiakasryhmien tarvitsemat palvelut** kokonaisuuksiksi ja luo ammattilaisille edellytykset ja työkalut onnistua asiakkaiden tarpeisiin vastaamisessa

3

### Digitaalinen ja liikkuva

**Tuo oma ehtoisen asiointin ja monimuotoiset palvelut helposti saataville** niin digitaalisissa kanavissa kuin liikkuvina palvelukokonaisuuksina

4

### Kirkkaat ydinprosessit

**Yhtenäistää ja ottaa käyttöön kustannusvaikuttavat ja laadukkaat asiakastyön prosessit** kuten esimerkiksi paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat, ennaltaehkäisy, ESH-rajapinta ja toiminnan tehokkuus

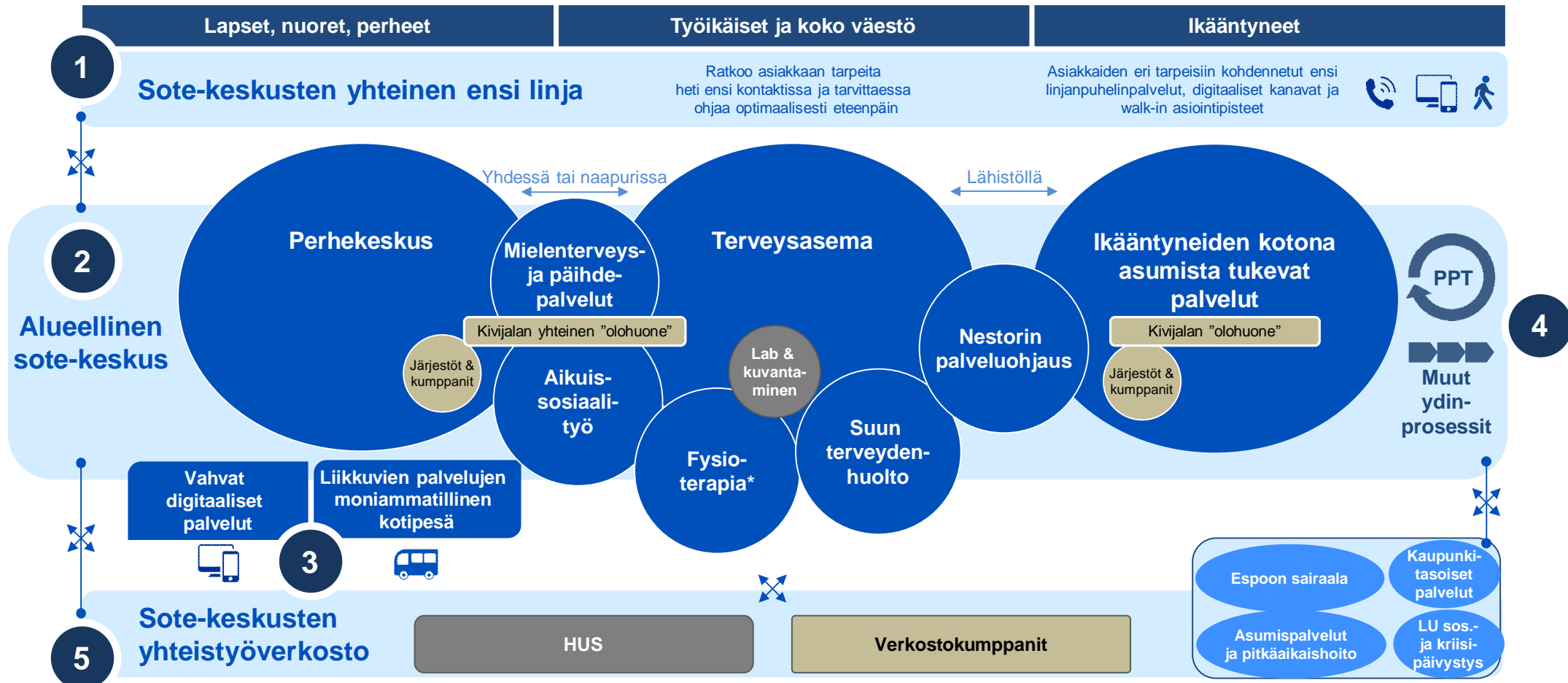
5

### Verkostoyhteistyön kumppani

**Hakee asiakkaan tarpeisiin ratkaisuja ja yhteistyömalleja monitoimijaverkostossa** lukuisten soten ulkopuolisten toimijoiden kanssa ja myös soten sisäisessä verkostossa

# Mallinnettu Espoon geneerinen tulevaisuuden sote-keskus-konsepti, joka on sovellettavissa Suur-Leppävaaran alueelle

Edellisellä sivulla esitetyt, sote-keskuskonseptin menestystekijät avattuna visuaalisesti



\* Kuntoutussuunnittelu ja terapiat Suur-Leppävaaran sote-keskuksessa