



Ihminen keskiössä
Individen i centrum

Keski-Pohjanmaan maakunnallinen vanhusneuvosto
Keski-Pohjanmaan maakunnallinen vammaisneuvosto
Ruotsinkielinen jaosto

SOITEN HALLITUS

Asia: Lausunto Kestävä Soite 2.0

Soitessa Ihminen on Keskiössä. Tämä asiakaskeskeinen lähtökohta on syytä säilyttää tulevaisuudessakin. Tavoitteena tulee olla edelleen asiakaskeskeiset, laadukkaat ja vaikuttavat palvelut, jotka mahdollistetaan lähellä palvelujen tarvitsijoita ja tuotetaan taloudellisesti.

Laaja-alainen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä palveluintegraatio

- Vain nivomalla vielä nykyistä paremmin yhteen perus- ja erikoistason palvelut sekä lisäämällä terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja muiden palvelusektoreiden yhteistyötä ja integraatiota, onnistumme kehittämään palvelujärjestelmän vaikuttavuutta.
- Ennaltaehkäisevän työn ja varhaisen puuttumisen lisääminen ja kehittäminen edistävät alueen väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä mahdollistavat osaltaan resurssien riittävyyttä palvelutarpeen kasvaessa esim. huoltosuhteen muuttuessa. Palveluja riittävän varhaisessa vaiheessa ja pitkäjänteisesti järjestämällä estetään asiakkaiden tilanteiden vaikeutuminen.
- Kustannusten hillintään voi vaikuttaa menestyksellisesti onnistuneella sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiolla, sujuvilla ja joustavilla hoito- ja palveluketjuilla sekä oikea-aikaisella asiakas- ja palveluohjauksella.

Palvelujen oltava hyvin saavutettavissa ja asiakaslähtöisiä

- Palvelujen tulee rakentua ihmisten elämäntilanteiden ja tarpeiden tueksi, eikä organisaatiolähtöisesti. Asiakkaille on varattava riittävästi aikaa, jotta hänen tilanteeseensa voidaan paneutua riittävän hyvin. Mikäli lähipalveluita muutetaan sähköisiksi palveluiksi, on huomioitava myös taloudellisesti, sosiaalisesti ja terveydeltään heikoimmassa asemassa olevat palvelun tarvitsijat.
- Neuvostot ja ruotsinkielinen jaosto pitävät tärkeänä, että palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa kuullaan ja hyödynnetään palautteiden kautta nykyistä enemmän palvelunkäyttäjiä.
- Kokemusasiamista tulee hyödyntää ja kehittää edelleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen suunnittelussa ja toimivuuden arvioinnissa

- Kustannuksia ei tule hillitä toimilla, jotka rajoittavat kansalaisten tietoisuutta käytössään olevista palveluista tai tekevät palveluun pääsystä käytännössä vaikeaa tai hidasta. Kestävä Soite 2.0 ei voi tarkoittaa tässä vaiheessa suoraan yhdenkään toimipisteen lakkauttamista, vaan palvelujen ja palveluprosessien uudelleen kehittämisen aloittamista tietoon, vaikuttavuuteen ja asiakaskokemukseen perustuen.
- Oikea-aikainen palvelutarpeen arviointi ja asiantunteva palveluohjaus kaikille ikäryhmille ovat keskeisiä kysymyksiä asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien toteuttamisessa. Ja, ne tulee toteuttaa palveluprosessin alkuvaiheessa korostaen kuntoutuksen merkitystä palvelujen järjestämisessä. Esimerkiksi ennen potilasta kotiutettaessa on varmistettava, että hän pärjää kotona ja saa sinne tarvitsemansa tuen ja palvelut. Neuvostot toivovat yhden luukun periaatetta palvelun järjestämiseen.
- Palvelujen järjestämisessä tulee huomioida myös ne väestöryhmät, joilla on runsaasti erilaisia palvelutarpeita, sekä myös esimerkiksi syrjäytymiseen liittyviä riskejä. Sosiaalibarometrin mukaan pandemia on aiheuttanut ”patoutunutta” palvelun tarvetta, josta on pystyttävä huolehtimaan integraation ja palveluohjauksen avulla. Todennäköisesti esim. tuki- ja liikuntaelin- sekä mielenterveysasiakkaiden määrä tulee kasvamaan ja tähän on varauduttava riittäville palveluilla.
- Tiedottaminen asiakkaille ja asukkaille on äärimmäisen tärkeää. Kaikki tiedämme, että uusien asioiden / palvelujen sisäistäminen vie pitkän ajan. Näkyvä ja helppo tapa asioiden tiedon hankkimiseen ja myönteisen hoitokokemuksen varmistamiseksi on tieto / paikka mihin ottaa tarvittaessa yhteyttä. Yhteys palveluun on saatava myös riittävän nopeasti, koska nykyään ihmiset joutuvat odottamaan aivan liian paljon. Tiedon tulee saavuttaa asiakas selkokielellä ja myös virka-ajan jälkeen.
- Meidän kaksikielisessä maakunnassamme tulee varmistaa, että palvelua saa myös ruotsin kielellä. **Sotepalveluissa** tulee panostaa sekä suomen- että ruotsinkieliseen osaamiseen. Asukkaiden yhdenvertaisen kohtelun turvaamiseksi on myös keskeistä, että sähköisiä palveluja kehitetään rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi.
- Suomen ensimmäisen kaksikielisen integroidun sosiaali- ja terveystoimen kuntayhtymän kieliohjelman henki on saatava käytäntöön. Kaksikielisyys on rikkaus, joka kasvavien volyyymien kautta mahdollistaa päivystävän sairaalan olemassaolon. Yhteistyö myös pohjoiseen on tärkeää.
- Riittävät erikoispalvelut on oltava saatavilla, tarvittaessa ostopalveluna.

Esteettömyys ja palveluprosessien sujuvuus

Jotta palvelujen saatavuus maakunnan sisällä olisi yhdenvertaista, tulee järjestäjän huolehtia, että palvelut ja toimitilat ovat esteettömiä ja tosiasiallisesti kaikkien saavutettavissa. Palveluita on saatava myös lähipalveluina, jotka ovat hyvin merkityksellisiä pitkäaikaisesti palveluja tarvitseville asiakkaille, joiden on usein vaikea hakeutua etäällä oleviin palveluihin. Mikäli lähipalveluita muutetaan sähköisiksi palveluiksi, on huomioitava myös taloudellisesti, sosiaalisesti ja terveydeltään heikoimmassa asemassa olevat palvelun tarvitsijat. Riski palveluista syrjäytymiseen ja hyvinvoinnin heikkenemiseen on erityisen suuri jo valmiiksi haavoittuvassa asemassa olevilla ryhmillä. Digitaalisille palveluille tarvitaan myös rinnakkainen tiedonsaanti- ja asiointimahdollisuus, mikä järjestäjän tulisi ottaa huomioon palvelustrategiassaan. Neuvostot korostavat, että myös puhelinpalveluja tarvitaan tulevaisuudessa. Järjestäjän tulee tukea ja mahdollistaa asiakkaiden ja asukkaiden sähköisten palveluiden käyttöä ja opastaa heitä käyttämään niitä. Asiakkaalla tulee olla tieto, minkälaisissa tilanteissa käytetään etä- ja minkälaisissa lähipalveluja.

Neuvostot ja ruotsinkielinen jaosto kiinnittävät lausunnossaan huomiota hoitohenkilökunnan riittävyteen ja joustavaan sekä tarkoituksenmukaiseen kohdentamiseen. Asiakasohjausprosessia on kehitettävä siihen suuntaan, että välittömän asiakastyönosuus kasvaa nykyisestä. Samalla on kiinnitettävä huomiota koneiden ja it-ohjelmien toimivuuteen, hyvän asiakaskokemuksen vahvistamiseksi.

Palvelunkäyttäjien ja kuntien kuuleminen palveluja suunniteltaessa

Maakunnalliset neuvostot ja ruotsinkielinen jaosto pitävät tärkeänä, että palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa kuullaan nykyistä enemmän palvelunkäyttäjiä. Palveluja ja palveluprosesseja muutettaessa on tehtävä riittävät ennakkovaikutusten arvioinnit ja myöhemmin seurattava muutoksen vaikutuksia säännöllisesti erilaisilla mittareilla, jotta Soiten keskeinen tavoite Ihminen Keskiössä säilyy. On tärkeää, että erilaisten asiakas- ja potilasryhmien tarpeet ja palaute huomioidaan.

On myös muistettava, että järjestöillä on merkittävä rooli asukkaiden osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamisessa. Kuntien ja myöhemmin tulevan hyvinvointialueen tuleekin yhdessä myös jatkossa tukea järjestöjen toimintaa esimerkiksi huolehtimalla järjestöjen avustuksista eri toimialoilla, tarjoamalla järjestöille tiloja ja ohjaamalla kuntalaisia järjestöjen toiminnan piiriin.

Kuntakierrosten ja kuntien kuulemisen on jatkettava, sillä kunnissa halutaan varmistaa asukkaiden, erityisesti vanhusten ja vammaisten, palvelutarpeiden ja kehittämistyön painopisteen asiakaskeskeisyys ja palvelun saavutettavuus tarvittaessa asiakkaan luokse.

Kestävän Soiten keskeinen tavoite tulee olla nyt ja tulevaisuudessa kuntalaisten palvelujen turvaaminen ja palveluprosessien kehittäminen, eikä kyse voi olla yhdenvertaisten palvelujen lopettaminen, vaikka palvelun muoto voi muuttua. Samalla pitää huolehtia sosiaali- ja terveydenhuollon sekä Soiten vetovoimaisuudesta, jotta saadaan uusia ammattilaisia palvelemaan alueen väestöä! Lisäksi on turvattava maakunnan itsenäisyys.

Kokkolassa 19.4.2021

Kalevi Lindfors
puheenjohtaja
Maakunnallinen vanhusneuvosto

Hans Snellman
puheenjohtaja
Ruotsinkielinen jaosto

Anders Nyberg
puheenjohtaja
Maakunnallinen vane