

KESKI-SUOMEN SOTE 2020

Meillä on
kaikki se osaaminen,
asenne ja resurssit.



Raivaajat nousivat siiloista ja rikkoivat rajoja.

Eeva Aarnio
Arja Aroheinä
Kaija Heikura
Kirsi Heino
Vuokko Hiljanen
Virve Hongisto
Päivi Huttunen
Timo Itäpuisto
Päivi Kalilainen
Vaula Kautto
Anu Kinnunen
Minna-Maarit Kinnunen
Seija Kinnunen

Anne Kirmanen
Tuija Koivisto
Taina Kukkonen
Marja Laurila
Nina Leppänen
Mikko Lintu
Kirsi Mustonen
Anu Mutka
Petri Oinonen
Miia Pappinen
Eija Peltonen
Paula Pyhälä-Liljeström
Päivi Kontkanen

Maarit Raappana
Aino Rajapolvi
Hannu Rossi
Eeva-Liisa Saarman
Anne Seppälä
Tiia-Emilia Seppänen
Jaana Teerijoki
Kirsi Timonen
Pauliina Tolvanen
Uuttu Pirkko
Vesimäki Mirva

Rakentajat tulivat ja tekivät aidosti asiakaslähtöistä.

Merja Ahonen
Katariina Alaluusua
Teuvo Antikainen
Ritva Anttonen
Sari Antila
Anne Hakkarainen
Päivi Hiironen
Jaana Hirvijoki
Satu Hjulman
Anna-Kaisa Hyvönen
Tanja Jokikallas-Haaranen
Päivi Jokiranta
Päivi Junnilainen

Eila Kerkelä-Rautiainen
Saara Keränen
Sanna Koskimies
Ulla Kuittu
Risto Kuorelahti
Ulla Lauttamus
Eeva-Liisa Liimatainen
Päivi Lintu
Outi Markkanen
Saija Meriläinen
Mirva Molkkari
Auli Nivala
Eva Pihlmaa-Tuononen

Minna Rehn
Seija Saarelainen
Tarja Saharinen
Tiina Schildt
Mia Siikaluoma
Heidi Stranden-Tuderus
Riitta Vanhanen
Heli Vertanen
Hannele Virenius
Mirva Vesimäki

Kiihdyttäjät

Marja Heikkilä
Riitta Pylvänen

Jaana Utti
Ville Mäkelä

Karl-Erik Michelsen

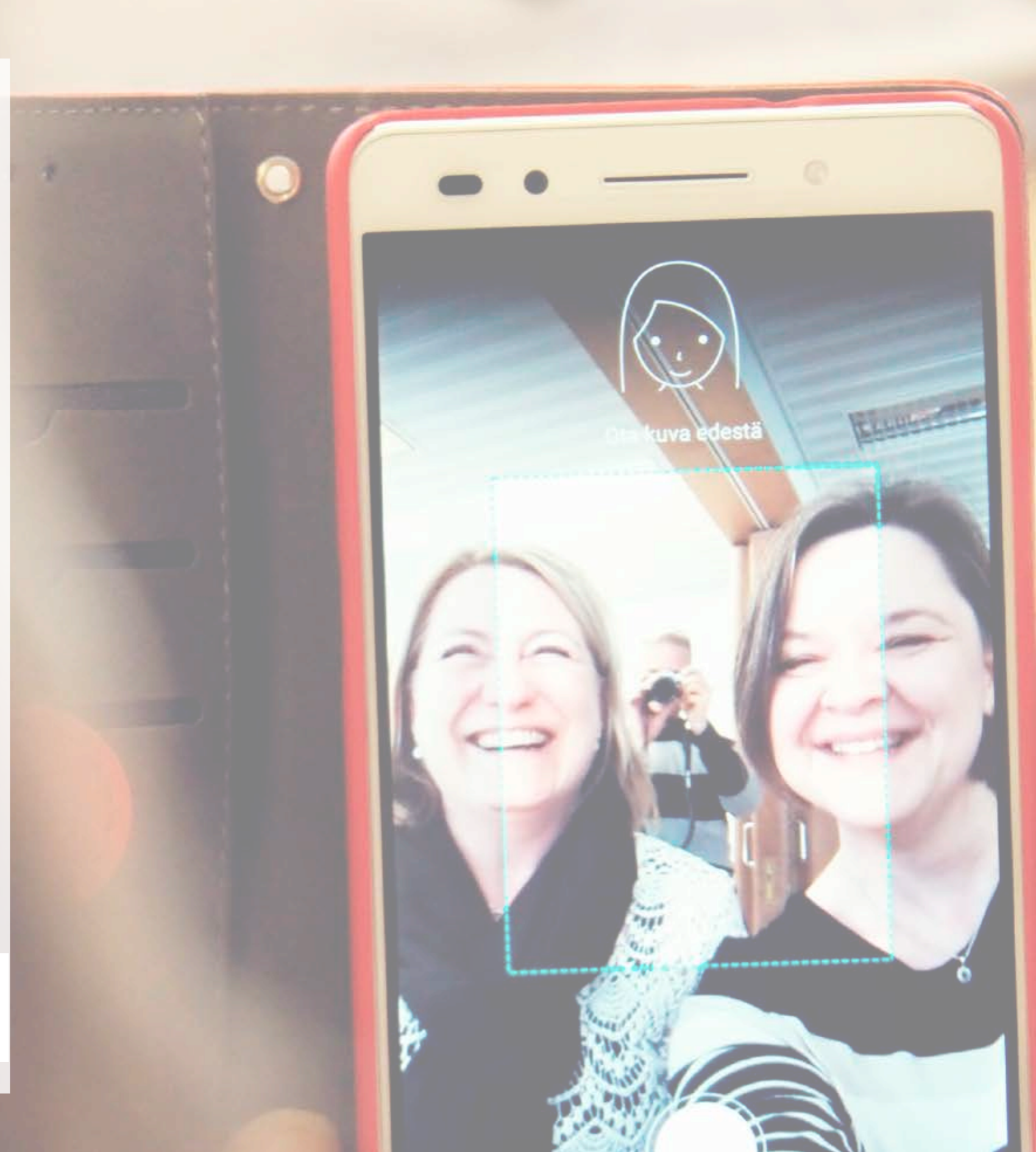
JYVÄSKYLÄ

KASTE

ksshp
Koti- ja ammattipolitiikka

ME TEEMME SOTEN!
Koti- ja ammattipolitiikka

Samora
tavattoman hyvää konsultointia



100 ja 22950 askelta kohti Keski-Suomen uutta johtamiskulttuuria!

Keski-Suomen SOTE 2020 -hankkeen, yhdessä Tamora Oy:n kanssa, toteuttama Hyvinvoiva tulevaisuus -johtamisvalmennuksen tavoitteena oli asiakaslähtöisyyden, avoimuuden, luottamuksen ja muutosvalmiuden vahvistaminen Keski-Suomen maakunnassa. Tätä toteutettiin kutsumalla valmennukseen maakunnan sosiaali- ja perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon johtoa kaikista kunnista ja kuntayhtymistä. Tässä onnistuimme hyvin. Osallistujajoukko oli todella moniammatillinen, koko maakuntaa edustava ja sen hyvin tunteva sekä monipuolisesti sivistynyt ja kokenut. Jo valmennuksen aikaan oli mahdollisuus verkostoitua ja oppia paljon uutta sote-palveluista sekä niiden järjestämisestä ja tuottamisesta.

Yhdessä oppiminen ja toimiminen oli kaiken kaikkiaan riemastuttava kokemus koko joukolle. Uudet näkökulmat johtamisesta, asukkaaksi ja asiakkaaksi heittäytyminen ja palveluiden uudelleen muotoilu avasivat ajattelua ja johdattivat uusien mahdollisuuksien näkemiseen. Kaikki saivat huomata, että meissä on todella paljon resursseja, jos vain kaivamme ne esiin. Tässä toki tarvitsimme upeiden valmentajiemme tukea!

Harva meistä oli ymmärtänyt avoimuuden niin konkreettisesti, että toiminnasta, uudistuksista, kokeiluista ja suunnitelmista tosiaan blogataan ja twiitataan jatkuvasti. Tätä taitoa tullaan totisesti tarvitsemaan maakunnan laajuisessa, monipaikkaisessa johtamisessa. Myös uuden ajan asiakkaat edellyttävät nykyistä paljon avoimempaa vuorovaikutusta ja mahdollisuutta osallistua palveluiden kehittämiseen ja toteutukseen.

Kaiken kaikkiaan uusi johtamiskulttuuri, jota tavoittelimme, sai sisällökseen aidon asiakaslähtöisyyden, avoimen vuorovaikutuksen, luottamuksen ja innostuksen rakentamisen sekä resurssien viisaan käytön. Tämä Raivaajien ja Rakentajien joukko osoitti, miten pienellä panostuksella ja luvalla toimia uudella tavalla saadaan nopeasti aikaan muutoksia. Muutoksia, jotka hyödyttävät, ilahduttavat ja auttavat asiakkaita aivan heti. Niitä toteutettiin kymmeniä jo tämän valmennuksen aikana.

Tämä joukko todisti, että **”Meillä on kaikki se osaaminen, asenne ja resurssit”** sadalla tekemällään askeleella. KIKY antaa meille resurssit 22 950:een seuraavaan askeleeseen. Jos vain päätämme KIKYn niihin käyttä.

Marja Heikkilä
hankepäälikkö



Asiakkaan kokema aika

Me joko olemme asiakaslähtöisiä tai emme ole. Tuotanto- ja asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ero on valtava. Se on valinta: joko asiakas ensin, tai minä ensin.

Mitä digitalisaatio voi tarkoittaa? Se tuo uusia mahdollisuuksia. Asukkaiden valinnanvapaus korostuu. Raha seuraa asiakasta –malli antaa suuntaa tulevaisuuden palveluille. Tiedämme suhteellisen varmasti, että tulevaisuus on sosiaalinen ja digitaalinen. Sosiaali- ja terveyspalveluista tiedämme, että asiakaslähtöisyys tulee korostumaan. Tiedämme, että tuottavuus ja vaikuttavuus on saatava nykyistä korkeammalle tasolle ja tiedämme, että meidän on pystyttävä rakentamaan vetovoimaisia työyksiköitä, jotka vetävät puoleensa parhaita osaajia. Melko varmoja voimme olla myös siitä, että totut rajat murtuvat ja yhdessä tekemisen kulttuuri korostuu. Digitalisaatio ei välttämättä tarkoita lääkärikäyntien korvaamista digitaalisesti. Lääkäriaikojen saaminen on ollut aiemmin se juttu. Mutta se ei ole se mitä haemme.

Ihminen hakee terveyttä.

Tieto tulee liikkumaan aivan uudella tavalla. Ei mietitä työntekijän työaikaa. Tuotantolähtöisessä organisaatiossa mietitään käyntejä ja välitöntä asiakasaikaa. Se on erittäin tuotantolähtöistä. Silloin mietimme sitä, mitä työntekijä tekee.

Mutta jos mietimmekin asiakkaan kokemaa aikaa.

Entä, jos mietimmekin asiakkaan kokemaa palvelua? Digitalisaatio voi muuttaa asiakkaan kokeman ajan täydellisesti ja silloin puhumme satojen, jopa tuhansien prosenttien tuottavuusloikista. Meillä on uskomattomat mahdollisuudet muuttaa toimintaa.

Mitä jos ei mietitäkään sitä, mitä työntekijät tekevät. Mietitään mitä he saavat aikaan. Meillä on ainoastaan tasan yksi tavoite, yksi prosessi. Hyvä elämä. Ja se on asiakkaan kokema hyvä elämä. Sitä me voimme mitata.

Muutetaan odotusajan tunnetta. Muutetaan se positiiviseksi. Rakennetaan odotuksesta parempaa. Kohtamisella on valtava merkitys, mutta mitä ihminen tekee sen ajan, kun emme ole kontaktissa? Kyse ei ole välttämättä siitä, mitä teen asiakkaan kanssa puoli tuntia päivässä. Vaan siitä, mitä saan asiakkaan tekemään 23,5 tuntia.

Digitalisaatio ei tarkoita entisen automatisointia. Sähköinen lomake on entisen digitalisointia. Sitä emme tee. Emme, koska digitalisaatio on ennen kaikkea ajattelutavan muutosta. Prosessit on pystyttävä muuttamaan paremmiksi. Mietittävä toimintamallit uusiksi.

Se tarjoaa meille mahdollisuuden. Rajoja rikkoontuu niin kovasti, että pystymme käytännössä tekemään todeksi sen, mitä vain pystymme kuvittelemaan.

Avoimesti ja läpinäkyvästi

Keski-Suomen Sote rakentaa ainutlaatuista, aidosti asiakaslähtöistä toimintakulttuuria. Uudessa maailmassa se ei käy niin, että on digisyrjäytynyt. On välttämätöntä tehdä digiloikka. Uusi, avoin digitaalinen maailma tarkoittaa sitä, että tieto on kaikkien meidän käsillä. Tieto ja tiedon liikkumaan mullistaa maailmaa. Tieto ei synny enää rakenteisiin. Asiakas omistaa itse tiedon. Hän saa päättää, mitä hänen omistamalleen tiedolle kuuluu. Se sama tapahtuu sosiaali- ja terveyspalveluissakin.



Tehostetun palveluasumisen asukkaille on annettu tabletit. Se on ikkuna avoimeen digitaaliseen maailmaan. Talois- ta kirjoitetaan blogeja. Heidän Periscope-, AamuTV-livelähetyksiä seuraa läheiset. He pääsevät osalliseksi äitiensä ja mummojensa elämään. AamuTV-lähetykset houkuttavat ihmisiä pois huoneistaan. Heillä on jotain mitä odottaa. Jotain mihin valmistautua.

Kyse ei ole välineestä. Kyse on vuorovaikutuksesta. Väline mahdollistaa sen.

Kun Keski-Suomen Sote rakentaa hyvinvoivaa tukevaisuutta, sitä ei voi tehdä salaa. Siitä on kerrottava. Kulttuuri muodostuu sanoista ja teoista. Sen johtaminen on vuorovaikutusta. Koska tehtävänä on rakentaa hyvinvointia kaikille alueen asukkaille, on asioista viestittävä useissa eri kanavissa.

Tehtävä hyvät teot näkyväksi.

Keski-Suomen Sote bloggaava hyvinvoivasta tulevaisuudesta osoitteessa hyvinvoivatulevaisuus.wordpress.com ja twiittaa seuraajilleen Twitterissä nimimerkillä [@KeskiSuomiSote](https://twitter.com/KeskiSuomiSote). Tervetuloa seuraamaan.

Mahdollistava johtamiskulttuuri

Hyvä SOTE-johtaja

Johtaminen on viestintää ja vuorovaikutusta. Johtajan tärkein tehtävä on tunnistaa organisaation potentiaali ja suunnata se strategian mukaiseen päämäärään. Tämä yksinkertaiselta vaikuttava tehtävänkuvaus vaatii todellisessa elämässä osaamista, sitoutumista ja herkkyyttä. Toimintaympäristö muuttuu nopeasti ja johtajan on havainnointava muutossignaalit etuajassa. Hyvä johtaja johtaa organisaatiota proaktiivisesti, jolloin resursseja voidaan kohdistaa oikein ja ongelmat ratkaistaan ennen kuin niistä kehittyy ylitsepääsemättömiä vaikeuksia.

Nykyinen hektinen aika suosii nopeaa päätöksentekoa. Johtajalla on valtaa tehdä päätöksiä ja hänen myös pitää käyttää valtaansa. Päätöksenteossa nopeus on kuitenkin vain yksi tekijä, joka on suhteutettava moniin muihin tekijöihin. Hyvät päätökset syntyvät hyvällä valmistelulla, jonka aikana kerätään, jalostetaan ja tuotetaan tietoa. Valmistelu sitouttaa ja motivoi henkilökuntaa ja valmistelun kautta organisaatio saa myös tietää, millaisia päätöksiä on odotettavissa. Moniäänisyys lisää läpinäkyvyyttä ja tarjoaa henkilöstölle mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon. Lopullinen valta on kuitenkin aina johtajalla, joka myös ottaa vastuun päätöksistä.

Liian usein päätökset jäävät pöydälle tai jopa pöytälaatikkoon. Johtajan tehtävänä on huolehtia siitä, että tehdyt päätökset pannaan nopeasti täytäntöön. **Näin saadaan aikaan vaikuttavuutta**, joka lisää motivaatiota, sitoutumista ja työyhteisön yhteishenkeä. Vaikuttavuutta ei kuitenkaan pidä mitata pelkästään rahassa. Johtajan tehtävänä on tuottaa taloudellisen lisäarvon lisäksi myös organisaatioon lisää sosiaalista ja osaamispääomaa. Sosiaalinen pääoma on luottamusta ja yhteishenkeä, jolla organisaatio liimautuu yhteen saumattomaksi verkostoksi. Osaamispääoma on puolestaan tärkeä kompetenssi, jota tarvitaan ongelmien tunnistamisessa ja ratkaisemisessa.

Hyvinvointivaltion ehkä tärkein saavutus on korkeatasoinen koulutus. Johtajilla onkin tänä päivänä alaisinaan erinomaisia ammattiosaajia, joilla useilla on takanaan monien vuosien tai vuosikymmenien työkokemus. Tällaisen osaamis potentiaalin johtaminen edellyttää arvostavaa ja kunnioittavaa asennetta, jossa työntekijälle annetaan suuri vastuu omista työtehtävistä ja työyhteisön hyvinvoinnista. Hyvä johtaja tuo organisaatioon energiaa ja mahdollistaa työn tekemisen. Usein kuvitellaan, että organisaatio on johtajaa varten, mutta tilanne on tietysti päinvastainen. **Johtaja on organisaation innostaja, motivaattori ja mahdollistaja.** Kuten Jorma Panula on todennut, ”johda, mutta älä häiritse”.

Johtamisen periaatteet ja käytänteet ovat samat yksityisellä ja julkisella sektorilla. **Tärkein kohde on aina asiakas, jota varten organisaatiot ovat olemassa.** Asiakslähtöisyys ei tarkoita asiakkaan siirtämistä kohteeksi, vaan päinvastoin asiakas on osa organisaatiota. Vuorovaikutuspinnan katoaminen edellyttää johtajalta herkkyyttä ja uskallusta tulla ulos perinteisistä siiloista. Vaikka asiakas ei ehkä aina ole oikeassa, hän kuitenkin määrittää sen, mitä organisaatiolta odotetaan. Johtajan tehtävänä on vastata tähän tehokkaasti, tuottavasti ja laadukkaasti. Ei ole olemassa yhtä oikeaa johtajaa. Jokainen johtaja tuo johtajuuteen oman historiansa, persoonallisuutensa ja kokemuksensa. **Aitous on tärkeä osa johtajan auktoriteettia**, jota testataan monenlaisissa tilanteissa. Suomalaisessa työyhteisössä arvostetaan johtajaa, joka on lähellä, läsnä ja aidosti vastuussa organisaation menestyksestä. Tyylejä on monia ja tärkeintä on löytää oma tyyli, jolle löytyy aito pohja luonteesta ja persoonallisuudesta. Turhan usein luullaan, että vain sosiaalisesti taitavat ekstrovertit voivat olla hyviä johtajia. Esimerkit kuitenkin osoittavat, että hyvä johtaja voi olla myös taustalla vaikuttava, hiljainen ja varautunut. Tärkeintä on jälleen tiedottaminen ja vuorovaikutus. Alaisten on tunnettava johtajansa ja johtajan on tunnettava alaisensa.



Karl-Erik Michelsen

Strategisen johtamisen ja innovaatiojohtamisen professori

Johtaminen on haastavaa, mutta johtamisen ei tarvitse olla raskasta ja uuvuttavaa. Johtaja tietää onnistuneensa, kun alaisten työkuorma vähenee ja aikaa jää kehittämiseen ja valmisteluun. Johtajuus ei siis ole työn lisäämistä, vaan työn organisoimista siten, että **työ on mielekästä, merkityksellistä ja vaikuttavaa.** Tällainen työyhteisö ei kuormitu, eikä se myöskään kuormita johtajaa.

”On rikottava uskomuksia. Siilorajoja. Sääntöjä. On pakko rikkoa tuotantolähtöinen tapa, jotta voimme toimia asiakaslähtöisesti.”

”Johtajan paikka on keskellä. Koko johtamisen ydin on se, että pystyt tunnistamaan potentiaalin, mikä ihmisissä on. Sen jälkeen on johdettava potentiaalia niin, että saat siitä kaiken irti.”

Johtajuuden uusi paikka ja aika

Johtamiskulttuuri erityisesti lähijohtamisessa on Keski-Suomen SOTE:ssa avainasemassa. Lähijohtamisessa uusia laajoja rakenteita muodostettaessa monipaikkainen johtaminen nousee keskeiseksi teemaksi. Kun monipaikkaisuus toteutuu myös monikanavaisesti, ovat lähiesimiehet usein varsin haastavassa muutostilanteessa. Uusi johtamiskulttuuri sai sisällökseen aidon asiakaslähtöisyyden. Se antaa meille raamit.

Asiakaslähtöisessä toimintatavassa palvelun tuotannon suunta muuttuu.

Monipaikkaisuuden idea ja digitalisaation rooli palvelutuotannossa haastaa erityisesti lähiesimiestyön. Asiakkaiden ja henkilöstön osallisuus erityisesti lähipalveluissa nousee merkittäväksi. Uusi palvelutuotannon tapa edellyttää siirtymistä ylhäältä alas kohteelle suuntautuvista palveluista uusiin vuorovaikutuksen kenttiin.



80 SOTE-johtajaa mietti mitä johtamisessa on saatava aikaiseksi ja millaisin johtajaominaisuuksia siihen tarvitaan.

Keski-Suomen SOTE 2020 johtaja

Tuntee oman arvonsa, antaa arvon toisellekin. Nöyrästi ylpeä.
Ei hyväksy huonoa käytöstä. Ei hyväksy laiskuutta. Ja antaa sen näkyä.
Kohtelee toista kunnioituksella.
On rohkea. Koska hänen avainarvonsa on luottamus.
Huomioi onnistumisia. Palkitsee. Juhlii reippaasti.
Osoittaa huomion sille, mitä haluaa lisää. Siis innostajille.
Ja unohtaa ankeuttajat.
Löytää osaamista sieltäkin, missä muut eivät sitä näe.
Vaikka ukulelelaidon.
Ottaa haasteen vastaan vaikkei vielä tiedä miten se saavutetaan.
Usvan keskellä mystisesti näkee jotain mitä muut eivät näe.
Ei johda ihmistä ajourissaan. Tekee uskomattomat uudet urat.
Löytää tilaa ja aikaa luovuudelle.

Ei mietitä sitä mitä teemme. Vaan sitä, mitä saamme aikaan

Innostusta
Urakehitystä
Halun pyrkiä parempaan
Tavoitteita. Pikkuisen hulluutta
Raameja työn tekemiselle
Enemmän tekemistä
Luottamusta itseeni, muihin ja tulevaisuuteen
Uskomista omaan kykyihin
Kokeilunhalua
Tavoitteellisuutta
Luovuutta
Sitoutumista työn tavoitteisiin.
Itseluottamusta
Iloa
Hyväntuulisuutta
Me-hengen
Rohkeutta
Reiluuutta
Alkaansaamista
Hyvää mieltä



Aidosti asiakaslähtöinen rakenne

Keväällä 80 keskisuomalaista sotejohtajaa päätti sadan päivän ajaksi unohtaa rakenteet ja siilot. He päättivät katsoa millainen olisi sellainen rakenne, joka parhaalla mahdollisella tavalla toteuttaisi Keski-Suomen SOTEn vision asiakaslähtöisestä, digitalisaatiota hyödyntävästä ja vaikuttavasti toimivasta sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmästä. Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmästä, jossa asukkaan osallisuus oman ja läheistensä hyvinvoinnin tuottamisessa nousee etusijalle ja jossa hyvä elämä mahdollistuisi kaikissa sen toisistaan erilaisissa kylissä ja kaupungeissa. Mahdollistuisi keveillä palveluilla kotona, vaikkei aivan ilman apua siellä pärjääkään. Keskeistä olisi palvelujen saavutettavuus: parhaallakaan palvelulla ei ole mitään merkitystä, ellei se ole asukkaan saavutettavissa silloin, kun hän sitä tarvitsee. Keski-Suomen maakuntaan tulee siirtymään 275 000 asukkaan sosiaali- ja tereyspalveluista huolehtiminen. Maakuntaan siirtyy 7650 henkilöä, ammattilaista eri sosiaali- ja terveydenhuollon aloilta. He siirtyvät sadoista työyhteisöistä yli kahdestakymmenestä kunnasta ja Keski-Suomen sairaanhoitopiiristä. Näiden ihmisten varassa on Keski-Suomen hyvinvoivan tulevaisuuden rakentaminen. Ennen kaikkea se on hyvinvoinnin mahdollistamista 275 000 asukkaalle, joista valtaosa ei juurikaan tarvitse sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän palveluita hyvinvointinsa tuottamiseen. Heidän hyvä elämä syntyy läheisten kanssa arkea eläessä, omalla tavallaan omissa kodeissaan. Kun jotain sattuu, he tarvitsevat apua. Silloin 7650 ammattilaista auttaa.

Alusta asti on selvää, että meillä on Keski-Suomessa kaikki se asenne, osaaminen ja resurssi, joka tarvitaan hyvinvoivan tulevaisuuden rakentamiseen ja asiakaslähtöisen sosiaali- ja terveyspalveluiden vision toteuttamiseen. Meillä on erinomainen keskisuomalainen hyvinvointiyhteiskuntamme. Se on rakennettu nykyistä paljon pienemmillä resursseilla, ilman digitalisaation tukea hyvin tasa-arvoiseksi järjestelmäksi. Hieno järjestelmä, tosin liian kalliiksi käynyt. Meidän on pystyttävä suuntamaan uudessa järjestelmässä olemassa olevat rerussit ja osaaminen parhaan mahdollisen asiakashyödyn näkökulmasta. Se on kunnan hyvinvointitehtävän tekemistä. Hyvinvointitehtävän, joka suurelta osin siirtyy resurssien mukana tulevalle maakunnalle. Resurssit ovat nyt hieman siiloutuneet lokeroihinsa, organisaatiolaatikoihin. Sotejohtajat katsoivat, miten ne saadaan virtaamaan ja millainen olisi asiakaslähtöinen organisaatorakenne

Sotejohtajat olivat lukeneet pääministeri Sipilän hallituksen hallitusohjelman ja tutustuneet sen kärkihankkeisiin. Neljän miljardin säästöjä edellytetään tulevalta sote-reformilta. Nopeasti laskettuna suuruusluokka Keski-Suomen säästötavoitteessa voi olla 0,2 miljardia. Se ei tule juustohöylämällä eikä palveluja pikkuisen parantamalla. Pitää tehdä kokonaan uusia. Uudella tavalla. Muotoilla palvelut uusiksi. Tehdä yhdessä uudella tavalla. Pääministeri Sipilä ehdottaa hallitusohjelmassaan digitalisaation hyväksikäyttöä. Siihen sotejohtajat uskovat. Mutta se ei todellakaan tapahdu entisiä prosesseja digitalisoiden. Se tarkoittaa askeleita uuteen palvelutuotannon tapaan, jossa asiakas osallistuu oman palvelunsa tuottamiseen. Digitaalisilla, sosiaalisilla ja fyysisillä vuorovaikutuksen kentillä. Pääministeri Sipilän hallitusohjelma ehdottaa myös kokeilukulttuuria kehittämiseen. Rohkeita, ketteriä kokeiluja. Sehän sotejohtajille käy. Luvalla sanoen he ovat hieman kyllästyneitä hankehumpaan, vuosien

Jaana Utti



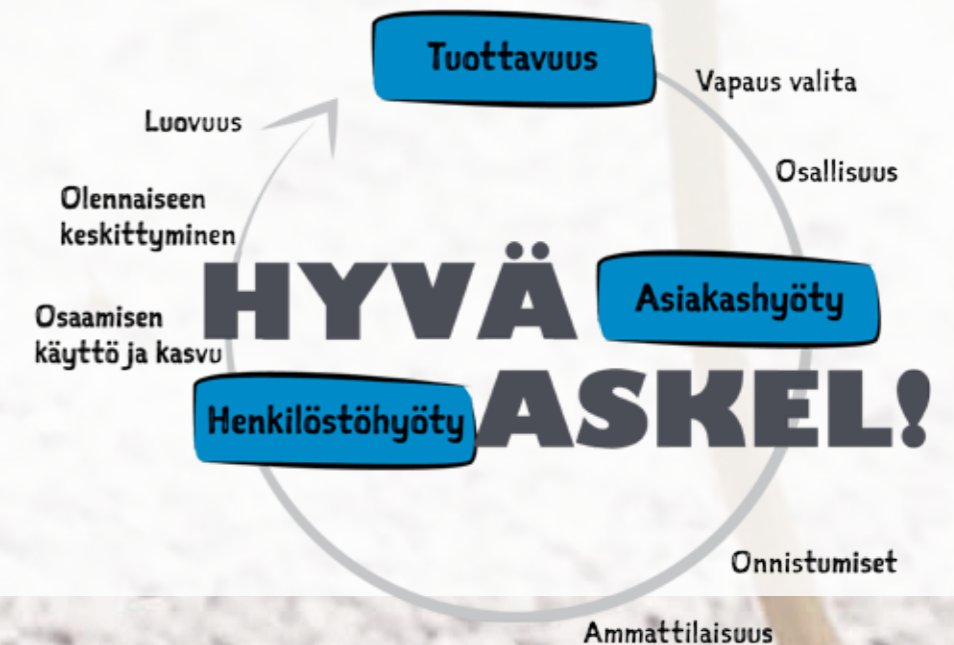
kehittämisprojekteihin, joiden aikana maailma muuttui jo. Mielellään he jättävät sen ja koko 2000-luvun rakennetut hallintohimmeliä piirtelyt sadan päivän ajaksi taakseen

Prosessi on outo. He eivät esittelle lainkaan omia rakenteitaan. He katsovat eteenpäin asiakkaan silmin. Asiakkaan kokemus mielessä. He ymmärtävät, että asiakas on asukas. Asiakkuus syntyy olemalla kunnan asukas. Ei vasta sitten, kun asukas on onnistunut saavuttamaan mitatun surkeuden tason päästäkseen asiakkaaksemme. Sote-reformin valinnanvapaus muuttaa asiakkuuden käsitteen. Olemme tottuneet hakemaan tehokkuutta pitämällä asiakkaat pois mahdollisimman hyvin palveluistamme. Nyt meidän on mentävä heidän luokseen mahdollistamaan heidän hyvinvointinsa tuottaminen. He miettivät, miten asiakaskokemusta johdetaan. He miettivät miten digitaalisia palveluita johdetaan. He miettivät, miten palvelut muotoillaan aivan uusiksi. He miettivät miten verkostoja ja niissä virtaavaa osaamista johdetaan. Nykyisistä siiloista välittämättä. He hahmottivat asukkaat kuuteen erilaiseen segmenttiin. Pieniksi yhteisöiksi, joissa palvelutarve ei ole staattinen. Jonka jäsenet erilaisissa tilanteissa voivat vaikka sairastua, ja jotka muuttavat koko yhteisön kykyä tuottaa omaa hyvinvointiaan. He miettivät mitkä ovat heidän asiakkaidensa hyvän elämän elementtejä ja millainen on asiakaskokemus, joka johtaa niiden vahvistumiseen. Sitten he miettivät mitkä ovat niitä asiakasrajapinnan palveluita, jotka mahdollistavat hyvän elämän. He miettivät, asiakassegmenttiensä häiriötilanteet ja rakentavat palvelut niitäkin varten. Asiakasrajapinnan taakse.

Asiakaslähtöisestä rakenteesta tulee erikoisen näköinen. Pääministeri Sipilän hallitusohjelman innoittamina he päättävät siirtyä suunnittelusta tekoihin. Strategiseen tekemiseen. He ottavat akeleita arjessaan. Kokeilevat pieniä ja isoja konkreettisia tekoja arjessa. Niistä syntyy polun alku. Askeleita on otettu satoja. Osana omaa työtä, luontevasti arjessa. Ne tuottavat yhtäaikaan asiakashyötyä, henkilöstöhyötyä ja tuottavuutta. Ne ovat hyviä askeleita. Ottamalla niitä, henkilöstömme osallistuu ja koko joukolla lähdemme toteuttamaan visiota hyvinvoivasta Keski-Suomesta. Syntyy positiivinen kierre. Osaaminen virtaa yli organisaatorajojen. Olemme vasta alussa, mutta varmaa on, että tässä on se tie. Kuntien kilpailukykysojimus tuo jokaiselle 7650:sta ammattilaisesta kuusi minuuttia lisää työpäivään. Jos teemme sillä samaa kuin ennenkin, säästöjä ensisijaisesti tavoitellen, emme pääse lähellekään tuota meille asetettua 0,2 miljardia. Samalla ankeutamme ilmapiirin. Kuntien kilpailukykysojimus voi tuoda jokaiselle kolme päivää vuodessa innovaatio-aikaa. Yhteensä se on 22 950 henkilötyöpäivää Keski-Suomen SOTEn rakentamiseen. Jos jokainen tekee kolme kolmen päivän hyvää askelta kolmen hengen ryhmissä. Saamme 22 950 hyvää askelta. Varmuudella viisasta, kun kolme ihmistä laittaa viisaat päänsä yhteen. Varmuudella aika isojakin, kun aikaa jokaiseen on kolme päivää. Varmuudella sellaisia, joihin ammattilaiset sitoutuvat, kun he ne itse tekevät.

On ollut uskomattoman hienoa nähdä, että Keski-Suomessa on todellakin kaikki se osaaminen, asenne ja resurssi, joka tarvitaan hyvinvoivan tulevaisuuden rakentamiseen. Hienoa, että saamme olla mukana.

Jaana Utti ja Ville Mäkelä



Aidosti asiakaslähtöinen organisaatorakenne. Tällaisen Raivaajat ja Rakentajat siitä tekevät



Asukas onnellisena - palvelualue

Nuoret seniorit - palvelualue

Tulevaisuuden toivot - palvelualue

Toivo, mahdollisuus ja rakkaus - palvelualue

Iisimpi arki ruuhkavuosissa - palvelualue

Hyvää elämää kotona - palvelualue

Hyvinvoinnin mahdollistajat

Digiloikkavalmentajat
Lifecoachit

Personaltrainerit
Coachit

Kynnyksettömät digipalvelut

Case Managerit kulkevat asiakkaan kanssa palveluissa
Care Managerit huolehtivat asiakasohjauksesta

ym.

Asiantuntijapalvelut

Erikoissairaanhoidon palvelut
Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut

Liikkuvat palvelut

Kotona asumisen mahdollistaminen

Erikoistason sosiaalipalvelut

Asumispalvelut

Hyvinvoinnin edistäminen

ym.

Asiakaskokemusjohtaja

Maksimaalinen asiakas- ja terveyshyöty - syntyy resursseja ja osaamista suunnaten.

CDO Chief Digital Officer

Mahdollistaa vuorovaikutuksen, kohtaamiset ja vaikuttavat palvelut digitaalisessa maailmassa.

CDO Chief Design Officer

Vastaa fyysisten, digitaalisten ja sosiaalisten vuorovaikutuksen kenttien syntymisestä asiakkaan osallistamiseksi.

Verkostojen johtaja

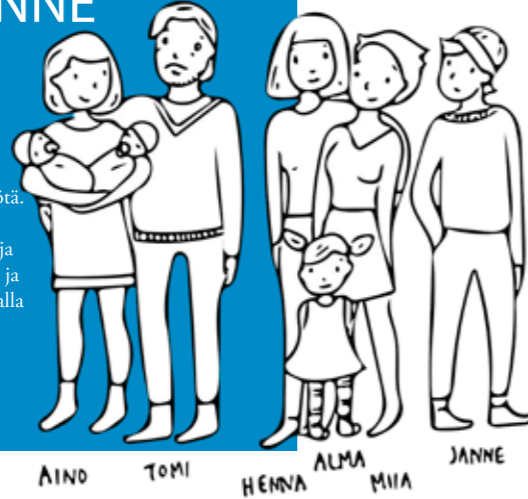
Kehittää osaamista - osaaminen on ainut resurssi joka kasvaa käytettäessä. Rakentaa sisäisiä ja ulkoisia osaamispääomaa kasvattavia verkostoja.

Asukas onnellisena - palvelualue

AINO, TOMI, HENNA, ALMA, MIIA JA JANNE

Ainolla ja Tomilla on pienet kaksosvauvat. Lisäksi Tomilla on entisestä liitostaan Miian kanssa 14-vuotias Janne-poika. Pienyrittäjä Miia elää uudessa liitossa Hennan kanssa ja parilla on yhteinen 5-vuotias tytär Alma. Henna työskentelee K-kaupassa myyjänä ja tekee siis paljon myö iltatyötä.

Janne pelaa jääkiekkoa ja asuu vuoroviikoin isänsä ja äitinsä luona. Tomi-isä on juuri jäänyt työttömäksi ja on stressaantunut perheen raha-asioista. Myös Miialla ja Hennalla on tiukkaa rahan suhteen.



Ihmiset elävät hyvää elämää kotona mahdollisimman pitkään. On varmuus siitä, että palvelut (mm. ruoka, labra, lääkkeet- lähellä tai kuljetus järjestyy) ovat helposti saatavilla. Yhteisöllisyys ja verkostot säilyvät.

Lopputuloksena on hyvä elämä.

Päivi Kalilainen

Sata päivää asukaskokemusjohtajana



Hannu Rossi

Sata päivää asiakaskokemusjohtajana

Toivo, mahdollisuus ja rakkaus -palvelualue

JENNI

Jenni on 27-vuotias nainen, joka on ollut hyvin menestynyt koululainen. Jenni on myös harrastanut paljon ja hänellä on ollut lapsuudessaan paljon ystäviä.

Vanhempien erotessa Jenni ajautui uusien kavereiden mukana pahoille teille ja kannabiksen kautta koviin huumeisiin.

Teininä Jenni sai lapsen, joka otettiin heti huostaan. Jenni tekee parhaansa pysyäksään kuivilla ja elättelee nyt rakastuneena toiveita hyvästä elämästä ja perheestä.



JENNI

Palvelualueen asiakaskunta käyttää todennäköisesti palveluita paljon. He voivat uinua ja olla näkymättömissä, mutta palaavat. He voivat olla vankilassa, huumeradalla tai elää seesteistä vaihetta elämässään. Kun he palaavat, he tekevät sen rytinällä. Tunnistamme tämän asiakasjoukon palvelujärjestelmässämme jo suhteellisen varhain varsin suurella todennäköisyydellä. Ehkä jo äitiysneuvolassa. Heitä on vähän, mutta he pysyvät hyvin usein asiakkainamme koko usein lyhyen elämän.

Herkällä asenteella olemme mukana:

Aina on mahdollisuus

Olemme rinnalla kulkijoita ja tuki seuraa sinua mukana.

Emme arvostele sinua.

Kuuntelemme ja olemme läsnä.

Meille vertaistuki ja -ryhmät ovat tärkeitä.

Avaamme toivon näkymiä. Se on mahdollisuus onnistumiseen

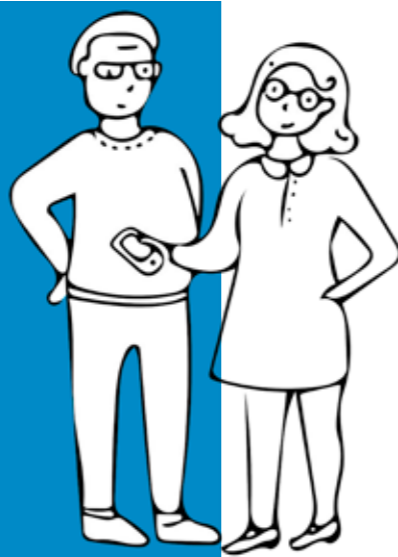
Asiakaskokemus. Jatkossa pärjää itsenäisesti

Reaktio, joka ylittää muut toiminnot ja tarpeet.

Nuoret seniorit -palvelualue

MATTI JA ANNA

Matti ja Anna viettävät eläkepäiviään isossa omakotitalossa. Pariskunnan neljä lasta ovat jo muuttaneet maailmalle ja hankineet omia lapsia, lukuunottamatta yhtä lapsista, joka sairastaa skitsofreniaa. Matti ja Anna ovat myös sairastelleet itse viime aikoina, mutta he eivät tarvitse paljon yhteiskunnan palveluita. Molemmat elävät modernia elämää ja hyödyntävät nykyajan teknologiaa. Matti ja Anna haaveilevat voivansa muuttaa tulevaisuudessa rakkaaseen kesäasuntoonsa.



MATTI

ANNA

Asiakkuuksien johtamisen näkökulmasta nämä ovat kysymysmerkkejä. Jos hyvin käy, he huolehtivat hyvästä elämästään itsenäisesti. Mutta heidän kohdallaan saattaa käydä niin, että joku tai jotkut jäsenistä siirtyvät superasiakkaiksi. Siksi palvelualueella ollaan tarkkoja ja valmiita monimutkaisiin palvelukokonaisuuksiin.

Ihmiset elävät hyvää elämää kotona mahdollisimman itsenäisesti. Perheellä on varmuus siitä, että palvelut (mm. ruoka, labra, lääkkeet- lähellä tai kuljetus järjestyy) ovat helposti saatavilla. Yhteisöllisyys ja verkostot säilyvät.

Aino Rajapolvi

Sata päivää asiakaskokemusjohtajana



Iisimpi arki ruuhkavuosissa -palvelualue

PAAVO, VEIKKO, MILLA, MIUKU, TONI JA AINO

Millan ja Tonin perhe asuu omakotitalossa pääkaupunkiseudulla. Kaksoset Paavo ja Veikko ovat juuri täyttäneet kolme vuotta ja Milla-äiti on palannut hoitovapaalta 3-vuorotyöhön keskussairaalaan. Perheen 10-vuotias esikoinen Aino harrastaa jalkapalloa ja on paljon yksin korona vanhempien töiden vuoksi. Toni-isä matkustaa paljon työnsä puolesta, mutta viettää viikonloput kotona.

Perheellä on joitakin ystäviä, mutta sukulaisten tuki on kaukana. Milla-äitiä on viime aikoina alkanut vaivaamaan kovasti migreeni ja se hankaloittaa Millan päivittäistä elämää.



PAAVO

VEIKKO

MILLA

MIUKU

TONI

AINO

Ruuhkavuosisegmentissä mahdollistamme ruuhkavuosia elävien perheiden iisimmän arjen heidän näkökulmastaan rakentamalla. Ruuhkavuosia elävät perheet ovat asiakkaitamme neuvolassa ja kouluterveydenhuollossa - lähes kaikki. Perusterveydenhuollossa ainakin suun terveydenhuolto koskettaa koko asiakassegmenttiä. Suurimman osan kohdalla iisimpi arki tarkoittaa sitä, että palvelut ovat saavutettavissa perheen arkeen sovittaen. Aika usein työpäivä ulkopuolella, ehkä koko perheelle yhtäaikaan. Lopulta vain harva perheistä tarvitsee erityispalveluita edes ajoittain. Harvempi, kuin joka kymmenes. Silloin pääset palveluverkostojen äärelle 24/7, pääasiassa sähköisesti. Seuraa meitä myös blogissa ja Twitterissä.

Tulevaisuuden toivot -palvelualue

NINNI, HARRI JA EETU

17-vuotias Ninni on asunut sijaisvanhempien kanssa 10 vuotta. Ninnillä menee lukiossa hyvin, hän harrastaa taitoluistelua ja haaveilee fysioterapeutin tai liikunnan opettajan ammatista.

18-vuotias Harri on Ninnin poikaystävä. Hän on ammattikoulussa sähköasentajan linjalla ja haluaa yrittäjäksi tulevaisuudessa. Harri viettää paljon aikaa Ninni ja tämän veljen Eetun kanssa autolla ajellen ja hengailen.

Ninnin isovelji Eetu on muuttanut jo omaan asuntoon sijaisperheestä ja kaverukset viihtyvätkin Eetun kämpillä. Eetu on valmistunut hyvin paperein ammattikoulusta, mutta on tällä herkellä työtön ja tappaa aikaa välillä huonossa seurassa ja tästä Ninni-sisko onkin hieman huolestunut. Harri ja Eetu haaveilivat yhteisestä yrityksestä.



Tulevaisuuskiroski, (ei ikärajaa, elämäntilanteensa mukaan kuka vaan voi tulla), hyvän elämän suunnittelua, tulevaisuus-suunnittelua – tuemme asiakkaan hyvän elämän rakentamista.

- tsemppausta, tukea ja couchausta tässä elämänvaiheessa
- Kioskilla on saatavana vaihtoehtoisia ”suklaapatukoita tai pillimehuja” silloin kun Ninni, Harri tai Eetu tietää että tarvitsee jotain, mutta ei oikein tiedä mitä, valikoima vaihtelee tarpeen ja kysynnän mukaan

– Kioskilla on helppo asioida miten vain, paikan päällä, puhelimitse, kotona, kaupungilla, jalkapallo-ottelussa, chatissa, netissä.

– Tavoitteena on että asiakas kokee, että elämä kantaa, hänellä on luottamus tulevaan, tietää, että voi ottaa yhteyttä juuri silloin kun hänellä on tarvetta, hänellä on vaikka puhelinnumero kännyssä ja hän voi soittaa minulle milloin vain... vaikkei sitten oikeasti soittaisikaan

– Asiakaskokemusjohtajana minun tulee johtaa asiakkaalle tunne siitä, että hän haluaa olla Kioskin asiakas, koska silloin hän voi elämässään hyvin, ja silloin joku tukee ja auttaa aina tarvittaessa.

Kioskin toimintaperiaatteena on asiakkaan arvostus, voimavarojen vahvistuminen ja oman potentiaalini esiin nouseminen.

Ritva Anttonen

Sata päivää asiakaskokemusjohtajana



Eija Peltonen

Sata päivää asiakaskokemusjohtajana

Hyvää elämää kotona -palvelualue

PAAVO JA MEERI

Paavo ja Meeri ovat olleet naimisissa vuosikaudet ja eläkkeellä jo kymmenen vuotta. Pariskunta asuu maalla järven rannalla ja touhuaa puutarhassa päivisin. Paavo tykkää myös kalastaa ja hirvestää, mutta hiljattain leikattu lonkka on vaikeuttanut retkien tekemistä. Paavon ja Meerin lapset ovat lähteneet maailmalle ja lapsenlapsiakin on siunaantunut hyvä määrä. Lapset kannustavat pariskuntaa muuttamaan kaupunkiin, mutta Paavo ja Meeri eivät halua muuttaa pois rakkaasta kodistaan.



PAAVO MEERI

Tähän asiakassegmenttiin kuuluu eri ikäisiä ihmisiä. He saattavat tarvita apua. Apu voi olla lopulta vaikka tehostettua palveluasumista - yhden muotoinen koti sekkin. Se voi olla ruuanlaittopäiviä tai se voi olla ihan vain tietoisuus avusta. Monella mobiililaitteet käytössä. Teknologiaa monessa muodossa. Terveiden monitorointia ja tiedon virtausta. Hyvin erilaista segmentin eri tilanteissa.

Ihmisen mentävä aukko

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen reformi: Ja kuinka siihen jäi ihmisen kokoinen aukko, jonka Keski-Suomen personoitu SOTE-ratkaisu tilkitsee!

Kansallinen SOTE-reformi on *megaluokan hallintouudistus ja kokeilu*, jonka virallisina tavoitteina on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia. Samaan aikaan ja rinnalla toteutetaan myös laajaa aluehallinnon muutosta. Ja kaikkien näiden muutosten pitäisi olla toteutettuna 1.1.2019 -siis jo 2 vuoden ja 4 kuukauden kuluttua! Vakavimmin tässä kokonaisuudessa taitaa olla mukana sosiaali- ja terveydenhuolto, jonka 27 miljardin euron kokonaiskuluista 80 % rahoitetaan julkisin varoin. Reformissa on pelissä valtavasti yhteisiä varojamme, joiden suhteen näinä talouden niukkoina aikoina pitää tuntea erityisvastuuta. Lisäksi ihmisten arvostuksissa oma sekä läheisten terveys ja siihen kiertyvät kysymykset nousevat korkealle. SOTE-kokeilun onnistumista on siksi syytä toivoa vähintään yhtä paljon, kuin lottokupongin menestystä lauantain arvonnassa! Reformin alkutaival herättää kuitenkin jo huolen väreitä, koska toistaiseksi näyttävät käynnistyneen lähinnä poliittisesti värittyneet, suljetuin ovin pidetyt organisaatiokaavioiden raapustelupalaverit. Asiakkaat, maakuntien ihmiset ovat päätyvässä sivustakatsojan osaan, eikä reformi ylipäättään ole vielä tarjonnut ihmisiä kiinnostavaa kontaktipintaa hankkeen ylevien tavoitteiden ja ihmisten arjen välille.

Suuret hallinnon uudistukset ovat luonnollisesti sitä miltä ne kuulostavatkin: hallinnon uudistuksia. Ihmisten osaksi lankeaa toivoa ja uskoa, että päättäjien päättäessä oma henkilökohtainen tilanne ei uudistuksissa heikkenisi. Mutta mikä on SOTE –reformin lähtötilanne vertaisryhmien suhteen? Mm. OECD:n tuoreimpien tilastojen mukaan *suomalainen (nykyinen) terveydenhoito pärjää kaikilla mittareilla varsin hyvin* eli sijoittuu OECD:n keskiarvoja paremmin: me teemme siis monia asioita oikein hyvin, eikä hyvää kannattane uudistaessakaan hävittää? Toisaalta, paineita muuttaa järjestelmää on kertynyt, koska ilmeisimmin palvelurakenne eri piirteineen, rahoitus- tai säätelymalleineen ei ole riittävästi kyennyt seuraamaan aikaansa. Toki uusi järjestelmä kannattaa nyt miettiä sellaiseksi, että siinä toteutuu vahvemmin jatkuvan evoluution malli? Ei liene mielekäästä uusia jättireformia jälleen 30 vuoden kuluttua ja sitä odotellessa jättää korjattavat asiat retuperälle hirttämään nykyisen uudistuksen mahdollisia saavutuksia. Samoin nykyisessä tavassamme ajatella sosiaali- ja terveydenhuollosta korostuu palvelujen tuottaminen ratkaisukeskeisesti, pelkkiä ongelmia korjaten. Todellisuudessa ihmiset kaipaavat lähinnä hyvää arkea, henkilökohtaisen hyvinvointinsa kulmakiveä, eikä rakentamamme palvelujärjestelmä sinänsä määritä tätä kokemusta juurikaan. Viranomaisten kiintymys ylhäältä käsin tiedottaa esimerkiksi sairauksien ehkäisystä sekä terveyden edistämisestä ei oikein puhuttele yksittäisiä ihmisiä. Arkeen viety ja sovitettu tieto hyvistä elämän valinnoista olisi kuitenkin korjaamista edullisempaa ja pääsääntöisesti myös miellyttävämpää. Mutta korjaamiseen viritetty järjestelmä ei näytä kovin tehokkaasti kohtaavan heitä, joilla ei toistaiseksi ole sairauden tunnetta!

Todellisuudessa ihmiset kaipaavat lähinnä hyvää arkea, henkilökohtaisen hyvinvointinsa kulmakiveä, eikä rakentamamme palvelujärjestelmä sinänsä määritä tätä kokemusta juurikaan.



Teuvo Antikainen

ylilääkäri, TietoTaitoKeskuksen johtaja, Keski-Suomen sairaanhoitopiiri

Kansallisessa reformissa viiden lääketieteellisen yliopiston ja niihin läheisemmin kytkeytyvän keskussairaalan rooli on määritelty keskeiseksi ja niin se luontevasti onkin sairauksia korjaavien toimien suhteen. Kaikki viisi yliopistosairaala vievät SOTE-reformia omien vahvuksiensa ehdoilla lähinnä vahvistaen toistensa ääntä tai vain toteamalla samat asiat viiteen eri kertaan, mutta yhdelläkään ei ole luontevaa ja ihmisten arkea kokonaisvaltaisesti ymmärtävää osaamista sosiaali- ja terveydenhuollon ongelmien ennakoinnissa, hyvän elämän tukemisessa tai ihmisten omien voimavarojen hyödyntämisessä hyvinvoinnin osana. Keski-Suomessa, maakunnan omien vahvuuksien yhdistyessä, kansallisen reformin suunnitteluun jäänyt puute on ymmärretty ja siksi *rakennamme omaleimaista maakunnallista hyvinvoinnin SOTE-järjestelmää*. Samalla tuemme kansallista reformia tuomalla kokonaisuuteen sieltä nyt puuttuvat elementit – ja ihmisen äänen. Teemme sen luovalla, juurevan keski-suomalaisen koulutusperinteen tuomalla itsevarmuudella.

Keski-Suomessa SOTE-reformi etenee muotoutuvan SOTE-lainsäädännön ohjauksessa, mutta maakunnan erityispiirteitä huomioiden. Maakunnan yleisiä vahvuuksia ovat mm. *muutoksen hallittavuuden kannalta juuri oikean kokoinen väestö ja muu mittakaava, idearikkaus sekä yhdessä tekemisen asenne ja tahto*. Erityisiä vahvuuksia ovat mm liikuntalääketieteen, kuntoutuksen ja terveystieteiden ainutlaatuisen

yhdistelmään tukeutuva hyvinvointiosaaminen, näytöt gerontologisen tiedon soveltamisesta ihmisten arkeen, vahva tieteellinen tuki luovuutta ruokkivalle ajattelulle (käyttäytymistieteet, kasvatustieteet, informaatioteknologia, aivotutkimus, solubiologia, sosiaalitieteet) sekä monipuolinen, monitieteinen ja vahvat juuret omaava koulutus-, kehittämis- ja tutkimustoiminta. Keski-suomalaiset vahvuudet erottavat maakunnan kaikista muista Suomen SOTE-alueista. **Maakuntamme vahvuuksien soveltaminen siirtää ihmisen, asiakkaan, sote -reformin katsomosta reformin osalliseksi.**

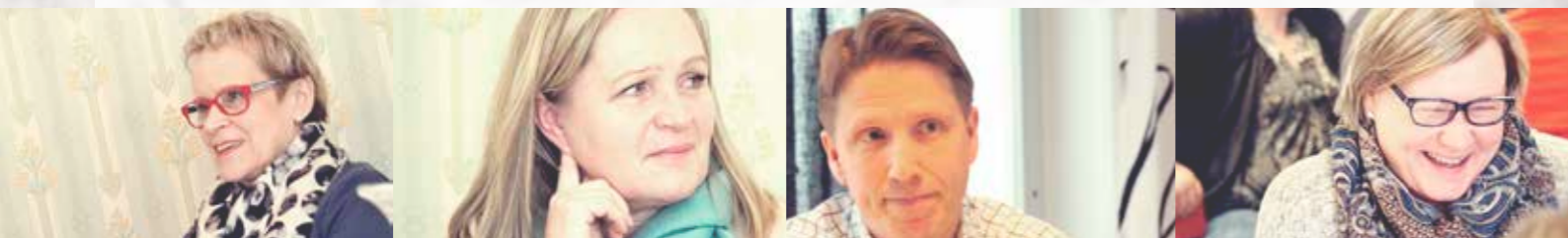
Prosessin toinen osa keskittyy osaamiseen ja etenkin sitä tukevan sellaisen jatkuvan kehittämisen struktuurin sekä siihen kuuluvien toimintamallien synnyttämiseen, joka kiinnittää monimuotoisesti toisiinsa ihmisten ymmärryksen hyvästä arjesta ja tulevan palvelurakenteen ammattiosaamisen

Keski-Suomessa SOTE-reformi etenee nyt kahtena rinnakkaisena prosessina, joista toinen keskittyy sinänsä valtavaan haasteeseen rakentaa lyhyessä ajassa n. 10 000 sote-ammattilaisen erillisyyhteisöistä yksi toimivampi kokonaisuus. Tämä yksin on iso hallinnollinen ponnistus ja sisältää myös kysymykset, jotka liittyvät erilaisiin palkkausperusteisiin, kiinteistöihin ja laitteisiin, sekä kuntien ja maakuntahallinnon välisiin käytännön järjestelyihin. Prosessin valmistelu edellyttää nykyisen kunnallishallinnon rakenteiden hyvää tuntemusta ja siihen sitoutuvat mm. vastaavat kuntien viranhaltijat, sekä toimijaorganisaatioiden HR-osastot. Prosessin toinen osa keskittyy osaamiseen ja etenkin sitä tukevan sellaisen jatkuvan kehittämisen struktuurin sekä siihen kuuluvien toimintamallien synnyttämiseen, joka kiinnittää monimuotoisesti toisiinsa ihmisten ymmärryksen hyvästä arjesta ja tulevan palvelurakenteen ammattiosaamisen. Tämän struktuurin kiinteiksi osiksi tulee monitieteinen yliopistotasoinen tutkimus (ja sen mukana mm. big datan kokoaminen ja monipuolinen hyödyntäminen), aiempaa paljon tiiviimpi yhteistyö niin sote-ammattilaisten kuin esimerkiksi erilaisien järjestöjen kesken, **innovatiivinen ja yrityksiä houkuttava kehittämislaboratoriotuominta,**

eri toimijoita yhdistävä kehittämistoiminta (rahoitusmalleineen) sekä ihmisten arkeen eri muodoin ja eri toimijoiden myötä levittäytyvä matalan kynnyksen asiakaspalvelu. Jälkimmäinen varmistaa sen, että mahdollisimman moni maakunnan asukkaista on lähes huomaamattaan mukana oman hyvinvointinsa määrittelyssä ja tukemisessa, ja monipuolisesti vahvennettu eri toimijoiden palveluverkosto tarjoaa aiempaa osuvammin tukea oikea-aikaisesti, oikeassa paikassa ja oikealla voimalla. Tämä on myös uuden SOTE-mallin kokonaiskulujen kannalta oleellinen toimintamalli. Muita uusia hyötyjäkin seuraa: kehittämisrakenne on riittävän lähellä kansalaisia ja muuntuu yleisen kehityksen mukana. Tämä vähentää tulevaisuudessa tarvetta uusien reformistisia aikaloikkia. Kehittämisrakenne ja sen osana innovaatiolaboratorio muodostaa **toimivan rajapinnan terveyden- ja hyvinvointialan yrityksille päästä kosketuksiin järjestelmän toimijoiden ja asiakkaiden kanssa.** Tämä mahdollistaa mm. uusimpien terveys- ja hyvinvointi-innovaatioiden kriittisen sekä nopean kokeilun oikeassa kohderyhmässä niin, että luotettava palaute tulee luotettavalta ”toiselta osapuolelta”. Tällainen toimintamalli paitsi palvelee meitä toimijoita ja asiakkaita, myös kiinnostaa laajalti alan yrityksiä. Hyvin ja luotettavasti toimivista, kehittämistoimintaan orientoituneista asiakaskumppaneista on suuri kysyntä isoillakin yrityksillä! Maakunnan SOTE-rakenne voi perustehtävänsä ohessa toimia myös materiaalisemman hyvinvoinnin uudenaikaisena moottorina!

Keski-Suomen SOTE-valmistelu etenee nykyisen maakuntahallinnon ohjaamana järjestäytymisellä, jossa alueuudistuksen johtoryhmä käynnistää kaksi rinnakkaista, mutta limittyvää yhdenvertaista valmisteluprosessia. Näistä sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaatorajat murtava, yhdistämiseen johtava valmistelu on laaja hallinnollinen virkamieshanke, kehittämisrakenteeseen johtava prosessi puolestaan etenee maakunnan SOTE2020 ja CampusFi hankkeiden jatkumona. Jälkimmäinen sisältää myös jo todellisia ja toimivia rakenneaihoita lopullisesta, maakunnallisesta kehittämisrakenteesta. Hallinnollinen hanke etenee kuntien viranhaltijoiden ja HR-yksiköiden työstämänä, kehittämisrakenteen ja toimintamallien edistämistä vastuussa on CampusFi-monitoimijayhteisö. Yhdessä nämä kaksi prosessia luovat Keski-Suomeen SOTE-piirin, joka **elää ja kehittyy ihmisten arjessa tehden yksilön itselleen määrittämästä hyvinvoinnista päämäärän,** jolle varsinainen palvelujärjestelmä jää alisteiseksi. Näin jatkuvan kehittämisen ja kokeilukulttuurin läpäisemänä lopullinen SOTE-palvelutuotannon organisaatiokin säilyttää tuoreutensa, eikä asiakkaiden ääni pääse vaimenemaan. Käytännön SOTE-kehittämistyö jatkuu osana kokonaisuutta ja koordinoituu mm. maakunnan alueelle eri tavoin levittäytyvän osaamis- ja innovaatiokeskuksen muodossa. Ihminen, palvelurakenne ja hallinto voivat löytää sekä toisensa että yhteisen tavoitteen. Henkilökohtaisen, arjen hyvinvoinnin ottaminen maakunnan SOTE-mallin keskelle määrittää uudelleen myös asiakkuuden: jokainen kansalainen määrittää itse omat tavoitteensa ja arvioi voimansa, mutta tarvittaessa vierellä kulkijoitakin on lähellä. Keski-Suomen SOTE-valmistelussa on päätetty täyttää kansalliseen SOTE-reformiin jäänyt ihmisen kokoinen aukko ja luoda kansalliseen SOTE-kokonaisuuteen hyvinvoinnin SOTE-malli.

*Harvinaisen viisas mies
ylilääkäri
TietoTaitoKeskusten johtaja
Teuvo Antikainen
Keski-Suomen sairaanhoitopiiri*



Kato mua!

Lapsella on erityinen oikeus suojeluun ja meillä on erityinen velvollisuus palvelujen järjestämiseen. Meille tullaan viimesijaiseen palveluun – lastensuojelu selvittää, kun mikään muu ei auta, tai silloin, kun hätä ja avun tarve on suurin. Meillä on lisäksi erityinen velvollisuus tiedottaa ja informoida lastensuojelusta ja siitä, mitä lastensuojelu on ja mitä se ei ole. Meillä on erityinen velvollisuus madaltaa yhteydenottokynnystä, kannustaa yhteydenottoon, keskusteluun ja samanaikaisesti poistaa pelkoja.

Haluamme tehdä lastensuojelusta houkuttelevan. Meille on helppo tulla, meiltä on helppo kysyä, saada apua ja tulla autetuksi. Luomme lastensuojelun palveluohjaukseen kevyitä, nopeita ja ketteriä yhteydenottotapoja, chatteja ja sähköisen asioinnin tapoja. Luomme suoran kanavan lapsen ja auttavan aikuisen välille. Lapselle apua juuri silloin, kun hän sitä tarvitsee. Lapsen tai sivusta seuraavan huoli ei noudata virka-aikoja. Ehkä juuri päinvastoin. Virka-aikana lapsikin on usein turvallisten aikuisten seurassa. Huoli tulee usein illalla, yöllä, viikonloppuisin ja arvaamattomasti. Lastensuojelun palvelut ovat hyvät. Osaamme työmme. Me tulemme lasta lähelle, saavutettavaksi. Samalla annamme lastensuojeluun toisenlaiset inhimillisemmät kasvot.

Lastensuojelua ei voida kehittää kuulematta asiakkaita. Lastensuojelun asiakkaita ovat lapset ja nuoret. Kun lastensuojelun asiakkaina olevien lasten ja nuorten viesti on: Kato mua! niin mitä me näemme? Miten kohtaamme lapset ja nuoret niin, että he kokevat tulevaisuutensa aidosti kuulluksi? Tätä teemaa käsiteltiin mm. Nuorten päivässä Jyväskylän Veturitalleilla lauantaina 20.8.2016. Luomme lastensuojeluun uutta palvelukulttuuria. Palvelukulttuuria ilman kynnyksiä. Palvelukulttuuria, jolla on korvat. Palvelukulttuuria, jossa lapset ja nuoret ovat osallisina. Silloin ja siellä, kun he siitä eniten hyötyvät

Saara Keränen ja Anne Seppälä



Työinnostusta ja työhyvinvointia tukemassa

Työhyvinvointi on moniulotteinen asia. Siihen sisältyy ulkoisten hyvinvointia tukevien tekijöiden lisäksi oma koettu tyytyväisyys ja innostus työstä. Perinteisesti työnantaja lähettää kerran vuodessa työntekijöilleen kyselyn jaksamiseen ja työhyvinvointiin liittyen. Työntekijät vastaavat kyselyyn enemmän tai vähemmän sääntöisesti. Kyselyä käydään läpi yksiköissä, tehdään suunnitelmia ja korjausehdotuksia tulosten pohjalta. Sitten jatketaan reipasta ja aktiivista, tai vähemmän reipasta, aktiivista ja motivoitunutta työskentelyä seuraavaan kyselyyn asti. Osa työpaikoista tekee muutoksia työhyvinvoinnin edistämiseksi, osa suunnittelee, mutta toteutus jää kesken. Osa toteaa tulokset ja jatkaa entiseen malliin. Kerran vuodessa tehtävällä hyvinvointikyselyllä on oma paikkansa. Sitä emme kyseenalaista. Halusimme kuitenkin yksikössämme kokeilla myös toisenlaista lähestymistapaa. Jottei tarvitsisi odottaa kokonaista vuotta siihen, että joku kysyy miten voit ja mistä innostut työssäsi, päätimme kysyä sitä työntekijöiltämme viikoittain. Idea tähän ei ole meidän omamme, vaan plagioimme sen luvallisesti eräältä johtamiskoulutuksen kurssilaiseltamme ja muokkasimme siitä omanlaisemme.

Pyrimme tekemään kyselystä innostavan ja mahdollisimman helposti täytettävän, silti informatiivisen. Epäilimme, että viikon päätteeksi ei kenelläkään ole jaksamista ja halua vastata pitkiin kysymyksiin. **Päädyimme kysymään, mikä ketutti, mikä innosti ja millainen oli yleisfiilis viikosta.** Avokysymyksillä saimme myös tarkentavia vastauksia siihen, mikä työntekijöitä kuormittaa ja toisaalta kannustaa, innostaa ja auttaa jaksamaan. Porkkanana vastaukseen ovat kerran kuukaudessa jaettavat palkkiot: uintilippua, hierontalippua, teatterilippua. Myös palkkioiden tavoitteena oli tukea työntekijöiden työhyvinvointia.

Omassa johtoryhmässämme olemme käyneet tuloksia läpi ja miettineet keinoja yksittäisen työntekijän ja koko työyhteisön työhyvinvoinnin tukemiseksi. **Mitkä asiat innostavat ihmisiä?** Vastauksista olemme voineet huomata, kuinka suuri merkitys hyvinvoinnille voi pienillä asioilla ja pienillä teoilla olla. Hymyilevät kasvot ja tervehdys, työkaverin tai asiakkaan kaunis sana päivän aikana. Mahdollisuus jakaa, niin raskaita kuin ilon ja onnistumisenkin kokemuksia. Naurut yhdessä työtoverin tai asiakkaan kanssa.

Työhyvinvointia ei ole ainoastaan epäkohtiin puuttuminen vaan myös hyvän ylläpitäminen ja sen vahvistaminen. Vastauksista opimme myös siitä, että työyhteisössä ja ennen kaikkea johtamisessa tulee muistaa, että työntekijät ovat erilaisissa elämäntilanteissa. Tulee sallia se, että toisinaan työntekijöiden voimavarat, syystä tai toisesta, ovat vähissä. Ja yhtälailla iloita siitä, kun jotkut vuorostaan onnistuvat ja menestyvät. Löytää niitä asioita, jotka saavat ihmiset innostumaan työssä. Ja tukea niitä kaikin tavoin.

Virve Hongisto, palvelupäällikkö,

Psykososiaaliset palvelut, Jyväskylän kaupunki

Virve Hongisto
Eeva-Liisa Liimatainen



Vapautan vanhukset!

Tänään ymmärsin sen. Olen tehnyt laittomuuksia. 91 % vanhuksilla on oikeus asua omassa kodissaan. Olen vanginnut heistä liikaa ympärivuorokautiseen hoivaan. Vapautan heidät. Nyt.

Olen Pirkko Uuttu. Tänään heräsin. Kun ette kerro kenellekään, voin tunnustaa olevani suuren luokan rikollinen. 91 % vanhuksista on oikeus asua omassa kodissaan. Vanhuspalvelujohtajana minä edustan julkista valtaa ja toteutan laillisia oikeuksia. Päätyökseni. Laukaassa meillä on 1460 vanhusta. Lain mukaisesti saisin napata heistä enintään 131 pois omasta kodistaan. Olen napannut 246 yksiportaiseen ympärivuorokautiseen hoivaan. Osan heistä olen jopa lukinut palvelutaloon. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Puhunut turvallisuudesta ja karkaamisesta. Tuottanut tuotantolähtöisiä palveluja niin, että nämä 115 ei todellakaan enää pärjää ilman niitä. Olen katsonut ongelmia ja puutteita. Kiinnittänyt huomion niihin. Ja saanut niitä lisää. Voi minua. Onneksi heräsin tänään. Onneksi kanssani oli mahtava joukko laukaalaisia vanhuspalveluiden huipputyyppejä. Valmiina ja innoissaan vapauttamaan vanhukset ja korjaamaan pitkään jatkuneen laittomuuteni. Meille kaikille palasi heti työn ilo. **Me olemme hyvinvoivan tulevaisuuden rakentajia.** Meidän on rakennettava Kotona asumisen mahdollistamisen konsepti. Me jos joku osaamme sen tehdä. Meillä on siihen kaikki resurssit. Yksi ympärivuorokautiseen hoivaan kaapattu vanhus aiheuttaa pahaa mieltä vanhukselle ja henkilöstölle. Ja 50 000 € kustannuksen kunnalle. Noiden kaappaamieni vanhusten vapauttaminen vapauttaa 5,75 M€ laukaalaisten vanhusten kotona asumisen mahdollistamiseen. Melkoinen resurssi tehdä mitä vaan.



Pirkko Uuttu

Vanhusten vapauttaja, vanhuspalvelujohtaja, Laukaa

KotiKuuselan Kuntoutuskartano synty hyvinvointihotelliksi

Aluksi 40 paikkaisena se nousee ihan fyysisesti Laukaalle. Henkilöstörakenne on hyvinvointihotellin henkilöstörakenne. Jokainen lähtee sieltä mitatusti paremmassa kunnossa kuin tuli. Se on osa kotona asumisen mahdollistamista ja perinteisen kotihoidon käytössä. Kun asiakkaalle tulee murhe, kotihoito voi ohjata hänet hetkeksi voimaantumaa. Se on kotiin lähtevien palveluiden keskus. Sieltä tulee lähetystä ja kommunikoidaan asiakkaiden kanssa jatkuvasti. Tiedättehän, älypuhelimet, periscopet ja kaikki. Jumppaa ja humpppaa tietysti. Pelejä ja terapeuttitapaamisia. Lisättyä todellisuutta, pokemonien lisäksi ehkä erikoislääkärillä? Omaishoidon vapaapäivät, vaikka yhdessä tullen, taittavat sielä. Kenelle vain, avoin mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Tuotannollinen johtaja tulee aikanaan, sellaiseen olemme niin tottuneet. Mutta asiakaskokemusjohtajan palkkasimme heti. Hänen nimikkeensä on Kartanon Rouva. Hän aloitti tehtävässään heti. Hinnoittelimme sen myös. 52 € päivä. Siihen kuuluu majoittuminen ja hyvinvointiaamiainen. Fiksun asiantuntijan kanssa. **Yhdessä rakennetaan hyvän elämän suunnitelma.** Vaikka joka aamu uusi. Rikoksen tunnistamisesta ratkaisuun kului aikaa 1 h 22 minuuttia. Ei mitään mahdollisuutta jatkaa entistä, kun on herännyt. Niin. **Minä olen Pikko Uuttu. Vanhusten vapauttaja.**

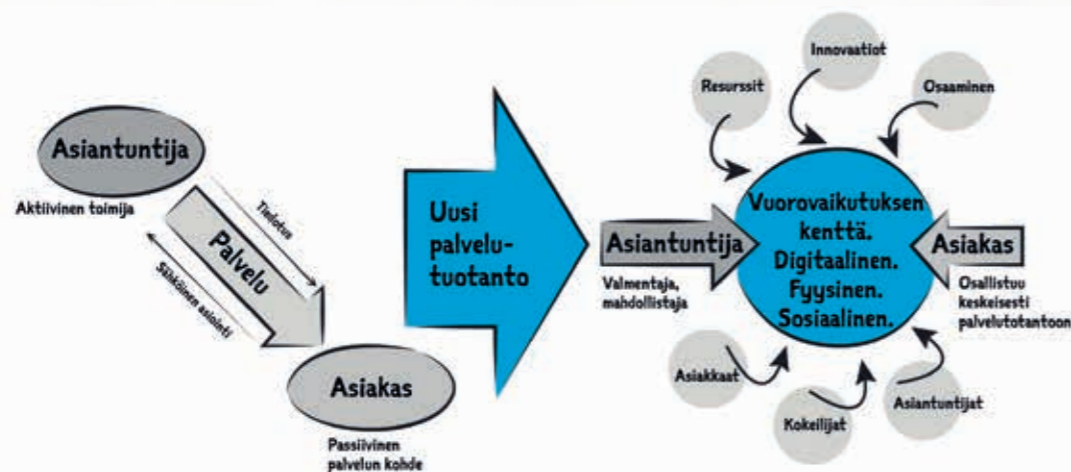
Scrum! Sanoisi kokeilukulttuurin asiantuntija.

HYVÄ
ASKEL!



Arjen digiloikkaajat rakastuvat dokumentointiin. Sata valokuvaa kertoo enemmän... kuin tuhat vuotta kirjaamista

Luvalla sanoen: olemme yrittäneet kehittää kirjaamista ja koota potilastietoa. Vuosia täällä Seututerveyskeskuksessa. On piiretty prosessia, annettu ohjeita ja etsitty välineitä. Täytyy sanoa, että eipä ole innostusta syntynyt. Ei ole syntynyt innostusta edes digitalisaatioon, vaikka kaiken maailman tietojärjestelmäpömpöleitä on virrannut luoksemme. Vaikka kuinka asiakasta kuvaamme ja hänen parastaan olemme yrittäneet. Astuimme askeleen taaksepäin ja katsoimme kuvaa. Mikä muuttuu digitaalisessa palvelutuotannossa? Kaikki.



Ei tuotetakaan palveluja yläviitosta asiakkaan tarpeisiin. Ei kerätäkään tietoa vain meidän määrittelemiin ongelmiin lomakkeille ja lokeroihin. Rakennetaan prosessin sijasta *vuorovaikutuksen kenttä*, joka vetää puoleensa osaamista ja innovaatiota. Joissa kohdataan asiakas tasavertaisesti. Ei kohdella. Vaan kohdataan. Koko Seututerveyskeskuksesta rakennamme solun, joka tuottaa terveyttä sinne tuleville. Hyvinvointia ja terveyttä kaikille osallisille. Sosiaalisen, digitaalisen ja fyysisen Seututerveyskeskuksen, jossa asiakas on myös palvelun tuottaja. Niinhän se on tietysti! Tiedämme varmasti, että asiakkaan hyvinvoinnin tuottamisessa meillä Seututerveyskeskuksessa on paljon pienempi rooli kuin asiakkaalla itse. Meidän rooli on tietysti asiantuntija, mutta ei enää yläviitosta. Vahvasti asiantuntija edelleen. Entistä enemmän mahdollistaja ja valmentaja.

Ihan aluksi. Meidän on nähtävä asiakas ja oma työmme toisin. Laajennettava kuvaa. Eihän meillä edes ole ollut kuvaa. Mitä nyt magneettikuvaa ja röntgenkuvaa aina silloin tällöin. Joskus haavakuvaa. Keskittyen vaivoihin ja vikoihin. Ei kokonaiskuvaa vahvuksia ja hyvinvoinnin elementtejä etsien. Valokuva! Se tosiaan kertoo enemmän. Se pakottaa meidät näkemään hieman enemmän. Emme lähde miettimään esteitä. Emme lähde miettimään potilastietoja. Emme lähde suunnittelemaan lainkaan. Lähdemme ketterien kokeilujen tielle. Päätämme ottaa sata valokuvaa työpäivän aikana. Monta kertaa. Ja katsoa sitten mitä kannattaa tehdä. *Päätämme luottaa* siihen, että osaamme käyttää ja kehittää viisaasti. Potilasturvallisesti. Tietosuoja kunnioittaen. Päätämme ottaa sata askelta kohti uudella tavalla vuorovaikutteista Seututerveyskeskusta. Scrum! Sanoi tietojärjestelmämys, jos kuulisi puuhistamme. Mutta ei kuule, kun me otamme jo ensimmäisen askeleen.



Innovaattoritimi, Eija Peltonen, Eila Kerkelä-Rautiainen ja Paula Pyhälä-Liljeström, lupaa 105 tapaa käyttää valokuvaa vastaanotoilla. He ovat nimittäin ammattilaisia.

Nyt olemme kehittäneet valokuvausta Seututerveyskeskuksessa ja kesän aikana oli vuorossa kameroiden hankinta kaikille terveysasemille. Innovaattoritimimme mietti, kuinka saisimme riittävästi asiantuntemusta hankintaan ja pian hokasimme, että yksi suuhygienistimme on valokuvannut paljon. Niinpä pyysimme häntä mukaan ryhmäämme ja hän lähti ilomielin mukaan asiaan, joka oli hänellä lähellä sydäntä ollut jo lapsuudesta saakka ja hänen avullaan saimme kuin saimme asioita eteenpäin vauhdilla. *Intohimo* valokuvaukseen veti puoleensa heti. Hienot prosessikehittämiset tuskin olisivat vetäneet.

Etenimme ilolla. Ja tietämättömyyden tuomalla varmuudella. Pian tuli eteen kuitenkin haastavia kysymyksiä. Totesimme tarvitsevamme ammattivalokuvaajan apua. Entisajan terveyskeskustyöryhmä olisi lopettanut tähän. Tai ainakin juuttunut talousarvioesityksiin. Innovaattoritimimme pohti hetken. Jossain on oltava joku, joka auttaa. Meidän on vain löydettävä hänet. Muistimme, että yhden ystävämme tuttava on ammattivalokuvaaja ja ongelmaksi jäi enää, mistä tämän henkilön voisi saada kiinni. Entisajan terveyskeskustyöryhmä olisi hakenut moniammatillista apua. Ja lamaan-tunut. Digiloikkaaneelle innovaattoritimille apu löytyi Facebookista: etsimme ystävämme profiilin ja hänen ystävistään löysimme kyseisen valokuvaajan. Laitoimme hänelle viestin Messengerin kautta ja eipä aikaakaan, kun hän jo vastasi ja kertoi auttavansa meitä mielellään. Innovaattoritimimme oli jo muuttunut attraktiiviseksi soluksi, joka veti puoleensa kaikkea sitä, mitä se tarvitsi onnistuakseen. Nyt huippuvalokuvaajan, joka piipahti vuorovaikutuksen kentällämme hetken. Ja mahdollisti paljon. Hänen avullaan saimme loputkin kameroiden hankintaan liittyvät ongelmat ratkottua. Nyt on valokuvaus jo hyvässä vauhdissa etenemässä vastaanotoilla. Tästä syntyy askeleita uuteen. Ihan ensimmäiseksi 105 tapaa käyttää valokuvaa vastaanotoilla. Nyt kannattaa seurata meitä. Tähän tarinaan liittyvän tyytyväisen asiakkaan saamme pian haastatteluun. Olemme varmoja, että sellaisia tulee vielä paljon, kun asioiden hoitaminen ja konsultointi helpottuu eri ammattilaisten välillä valokuvausta apuna käyttäen. Uudella tavalla innostuneen henkilöstön kohdaten.

HYVÄ ASKEL!

Löytääkö etsivä?

Petäjäkoti on Petäjäveden vanhuspalveluiden keskuspaikkana. Siellä ovat 4000 asukkaan kunnan kaikki 42 tehostetun palveluasumisen paikkaa, kotihoidon avokentän tiimitilat ja päiväkeskus. Kevään aikana yksi kolmen hengen asukas-huoneena toimineista suurista huoneista muutettiin kuntosaliksi. Ruokala on myös kunnan henkilöstöruokala ja alakerran keittiöstä lähtee ruoka myös mm. päiväkodeille. Petäjäkodin yhteydessä on myös terveysasema.

Koti on siis monipuolinen pienen kunnan sosiaali- ja terveyspalveluiden keskittymä.

Petäjäkodin aulassa on kiosk. Talon asukkaat ja muut kävijät ovat tähän asti periaatteessa voineet ostaa kioskista kahvia, jäätelöä tai virvoitusjuomia hakemalla lähiesimiehen tai vanhuspalvelujohtajan, joka on käynyt kioskin avaamassa ja myynyt – kahvit ensin keitettyään – asiakkaan haluamat tuotteet. Ymmärrettävästi kioskin toiminta on ollut lähes olematonta.

Virisi halu kehittää kioskia osana talon avaamista ympäristöönsä. Muuttaa talo palveluiden tarjoajasta eri ihmisryhmiä houkuttelevaksi Hyvinvointikeskukseksi. Kioskin auki pitämiseksi ei ole löytynyt resursseja vanhuspalveluiden omasta henkilökunnasta. Kioskin pitäjää haettiin yhdessä kunnan työllisyyspalveluiden kanssa. Pienessä kunnassa myös työllistettävien määrä on pieni, joten kioskin pitäjäksi sopivan työllistettävän löytäminen osoittautui haasteelliseksi. Muutaman kuukauden haun ja muutaman epäonnistuneen kokeilun jälkeen työllisyyspalveluiden kanssa sovittiin, että verkot heitetään laajemmalle. Olin aiemmin kerännyt kunnassa toimivien yhdistysten yhteystiedoista sähköpostilistan. Otin kioskista kuvia ja laitoin kesäkuussa sähköpostilistalla oleville hakuilmoituksen, jossa haimme halukasta yhdistystä tai vapaaehtoista kioskia pitämään. Toimintaperiaatteeksi ilmoitin, että luovutamme tilan ja kioskista mahdollisesta saatavan tulon sen pitäjälle. Sähköpostilistan lisäksi viesti välitettiin jakeluna myös kaikille kunnan työntekijöille, laitettiin kunnan epäviralliselle Facebook-sivulle ja ilmoitettiin kunnan yrittäjäyhdistykselle. Haku herätti positiivista huomiota ja Facebookissa käytiin keskustelua tyyliin: ”Eikö nyt jonkun kannata tähän tarttua?”, mutta mitään konkreettista ei ilmaantunut. Yhtään yhteydenottoa ei haun seurauksena tullut. Kesäloman jälkeen uusin ilmoituksen sähköpostin kautta. Tällä kertaa sain yhden ehdotuksen.

Aina asiat eivät tapahdu nopeasti, eivätkä edes joka kerta. Kuudessa kuukaudessa olemme päässeet tilanteeseen, jossa kiosk on yhden päivän aktiivisesti auki ja toiminnassa. Jatkosta ei ole vielä varmuutta.



Timo Itäpuisto

Vanhuspalvelujohtaja, Petäjävesi

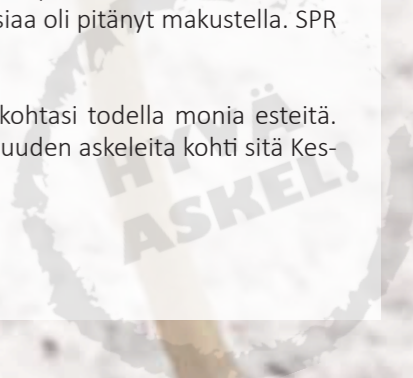
Vaikka jatkosta ei ole varmuutta, on yksi asia varmaa. Löysimme aivan uuden yhteistyökumppanin sekä tavan tehdä asioita. Se on jo askel meidän vanhuspalveluille, vaikka ehkä pieni Keski-Suomen SOTE:lle.

Isompi askel on se, mitä kiosk merkitsee koko Petäjäkodille. Se saattaa ihmiset yhteen. Tekee sitä, mitä sen pitääkin. Tuo meille kokoontumispaikan, jossa ihmiset voivat luontevasti yhdessä olla ja seurustella.

Elää elämänmakuista arkea.

PS. Nopeasti muuttuvat tilanteet. Vain muutama päivä blogin kirjoittamisen jälkeen etsivä löysi. Suomen punaisen ristin Petäjäveden alaosastosta otettiin yhteyttä ja ilmoitettiin halukkuudesta lähteä kioskia pitämään. Jo ensimmäinen lähettämäni sähköposti asiasta oli kuuleman mukaan kiinnostuksen herättänyt mutta asiaa oli pitänyt makustella. SPR nyt aloittanut Petäjäkotikioskin.

Etsiminen siis näyttää päättyneen. Aivan pikkuisen asian toteuttaminen otti aikaa ja kohtasi todella monia esteitä. Otimme aivan pienen, hyvin vaivalloisen askeleen. Se mahdollisti heti kymmeniä osallisuuden askeleita kohti sitä Keski-Suomen SOTEa, jonka tahdomme rakentaa.



Asiakkaan polku mielenterveyden ja päihde- palveluiden viidakossa

Jyväskylän kokoisessa kaupungissa mielenterveys- ja päihde- palvelut muodostavat laajan viidakon. Palveluja on tarjolla. Niiden tarjoajat ei aina ole edes olleet tietoisia toistensa palveluiden olemassa olost. Siinä on sitten asiakkaan haastava löytää itselleen sopivin polku. Jyväskylän mielenterveys- ja päihdestrategiassa hoitoketjujen avaaminen nostettiin kärkitavoitteeksi. Tartuimme siihen. Päätimme pienellä aktiivisella työryhmällä raivata nuorelle ja aikuiselle asiakkaalle polut viidakkoon. Raivasimme ne osana omaa työtämme kaupungilla ja sairaanhoitopiirissä. Lähellä asiakasta katsoen läpi viidakon asiakkaan silmin katsottuna. Asiakkaan asemaan astuen.



Asiakas keskiössä - palvelut ympärillä

Suurimmalle osalle asiakkaista riittää yhden toimijan tarjoama tuki: 80% ovat yhden asian asiakkaita. Loput tarvitsevat paljon tukea. Silloin palvelut ryhmittyvät asiakkaan ympärille ja asiakkaan polku räätälöidään hänen ympärilleen. Silloin voi rakentua vaikuttavimmat palvelut juuri oikealla tavalla oikealle asiakkaalle.

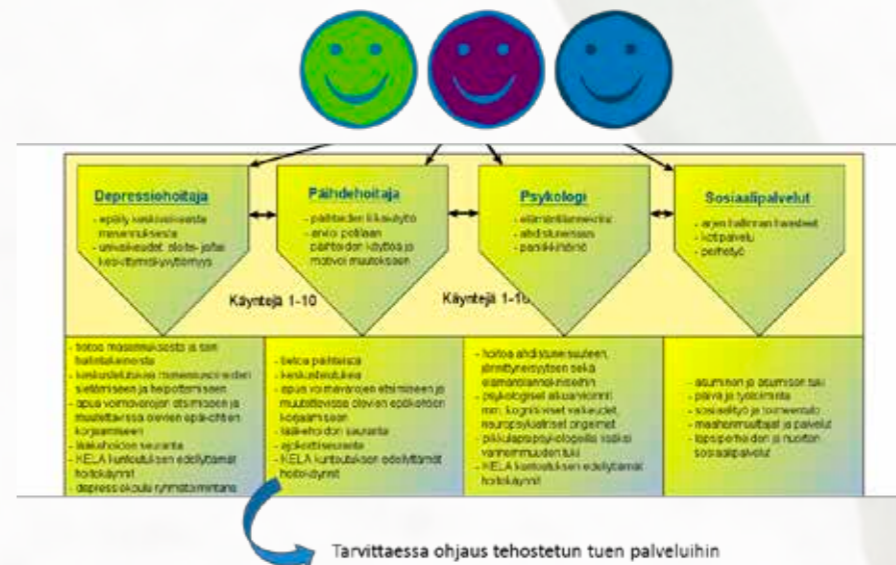
Lähdimme siis pienellä työryhmällä toimeen ajatellen, että palveluiden kuvaus, avaaminen ja päivittäminen riittävät. Mutta... huomasimme pian ettei pelkkä päivitys riitä, vaan yhteistyökuvioita pitää avata ja selkiyttää. Ketjuun liittyen oli tarpeen pitää tapaamisia olemassa olevien muiden toimijoiden kanssa. Myös oma viestintä ja sisällön tuntemus oli haasteena. Huomasimme olevamme keskellä kehittämistyötä, jossa emme pelkästään päivittäneet, vaan siirryimme luomaan uutta.

Alusta asti meillä oli mielessä, että ketjun kuvausta pitää saada jollain tavoin kuvattua prosessina. Toinen ikuisesti kysymyksiä herättävä on ollut perus- ja erikois- palveluiden välinen työnjako eli kenelle milloinkin potilas ohjataan ja missä tilanteissa. Erittäin tärkeää oli, että mukana oli Susanna Mutanen perusterveydenhuollon yksiköstä. Hänen panoksensa ketjun visuaaliseen ulkoasuun on korvaamaton. Me muut ideoimme ja vapaa assosiaatio oli usein käytössä, mutta Susanna vei vääjäämättä työtä kohti konkretiaa. Prosesseista tuli tämän näköiset:



Matalan kynnyksen kohtaaminen perustasolla

Mallissa vahvistetaan perustason toimijoiden yhteistyötä ja asiakasohjausta. Alla kuvattu perustason ammattilaistimi toimii perustason matalan kynnyksen palveluna. Siihen asiakas itse tai ammattilainen saa yhteyden. Jokainen ammattilainen tekee palvelun tai hoidon tarpeen arvion. Hoitaa asiakkaan itse tai kokoaa asiakkaan tilanteeseen sopivan ammattilaisten joukon ja palvelukirjon. Suuri osa palveluista hoituu jo heti yhden toimijan toimiessa, melkein kaikki loputkin perustason hyvässä yhteistyössä ja tehostetun tuen palveluihin ohjautuu tehokkaasti ne, jotka sitä tarvitsevat.



Yhteisesti jaettu ymmärrys

Kirsi Mustonen
Lastenpsykiatrian ylilääkäri



Keski-Suomen keskussairaalan lastenpsykiatrialla kehitetään monialaisen arvioinnin malli yhteistyössä lastensuojelun, koulun ja aikuispsykiatrian kanssa. Tavoitteena on, että lapsi ja hänen lähiverkostonsa voisivat löytää yhteisesti jaetun ymmärryksen siitä, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet lapsen häiriökehitykseen, ja kuinka sitä on mahdollista korjata. Tämä edellyttää kykyä havaita, kuvata ja tulkita lapsen ja vanhempien toimintaa mielen käsittein – hyvää mentalisaatiokykyä, joka on yhteydessä yksilöiden ja yhteisöjen psyykkiseen hyvinvointiin.



Petäjäkodin kioskitekee hyvinvointikeskukseen. Houkuttelee hakemaan hyvinvointia

Juhani 85 v. tulee aamulla aikaisin Petäjaveden terveysasemalle laboratorioskäynnille. Kahdentoista tunnin paaston jälkeen olo on vähän heikko. Terveysaseman seinällä oli ilmoitus samassa kiinteistössä avatusta Petäjäkodin kioskista. Juhani elää hyvää elämää kotona, joten tehostettua palveluasumista tarjoava Petäjäkoti on jäänyt tuntemattomaksi. Laboratorioskäynnin jälkeen, Juhani istuessa tuoreen sämpylän ja kahvin ääressä, kioskiohi kulkenut hoitaja houkutteli häntä vilkaisemaan talon kuntosalia. Siellä oli menossa vapaa vuoro ikäihmisille. Vielä ei Juhani kokeile, mutta ajatus jää itämään.

Eeva ja Pertti tulevat lauantaina käymään Eevan äidin luona Petäjäkodilla. Äiti on asunut Petäjäkodilla jo pari vuotta. Muisti oli ennen Petäjäkodille muuttoja heikentynyt ja liikkuminen oli käynyt kovin vaikeaksi. Vanhassa rintamamies-talossa pesutilat olivat sijainneet kellarissa, johon pääsy ei enää onnistunut. Vaikka oman kodin jättäminen oli ollut äidille vaikeaa, tarjosi Petäjäkoti kuitenkin turvallisen vaihtoehdon. Äitinsä luona vieraillessaan Eeva keksii ajatuksen viedä äidin kahvilaan. Pieni kävely matka sisätiloissa ja jo oltiin Petäjäkodin kioskilla. Sieltä ostetun nisupullan ja kahvin ääressä voidaan jutustella ja viettää aikaa.

Toisella luokalla koulussa oleva Niko kävelee kohti Petäjäkotiä. Ope on kertonut, että koulupäivän jälkeen voi tulla Petäjäkodille tekemään läksyjä yhdessä muiden kanssa. Opettaja ja muita luokkalaisia onkin jo paikalla Petäjäkodin kioskilla, kun Niko tulee perille. Koulusta poikkeavassa ympäristössä läksyjen tekemisestäkin tulee erilaista. Väliillä joku mummo tai pappi tulee kuuntelemaan ja istumaan viereen. Jutellaankin hieman, vaikka Niko ei aina kaikkia puheita ymmärrä. Hauskaa kuitenkin on.

Leipurin aamu on aikainen. Kaisa on toiminut pienyrittäjänä viitisen vuotta. Kaksi kuukautta sitten tuotteita on alettu tilaamaan Petäjäkodin kioskille myyntiin. Jotta tuoreet sämpylät ja pullat ehtisivät kioskille aamulla kahdeksaan mennessä, pitää herätä jo viiden aikaan. Mutta ei Kaisa valittanut, päinvastoin. Lisämyynti tuo luonnollisesti itsellekin töitä. Sitä työtä, mitä Kaisa haluaa tehdä.

Petäjäkodin kioskitarjoaa puitteet pienten tarinoiden toteuttamiselle

Tässä tapauksessa Punaisena lankana oli avata Petäjäkoti kaikille kuntalaisille ja tukea hyvinvointia laajemminkin, kuin vain vanhuspalveluiden omilla palveluilla. Ihmisen hyvinvointi syntyy ihan muusta kuin sosiaali- ja terveyspalveluista. Se syntyy elämänmakuisista hetkistä ja kohtaamisista. Kun avasimme Petäjäkodin ja kutsuimme eri ikäiset luoksemme,

Istutuksen jälkeen hyvällä hoidolla tulos on paljon lähtöä parempi



Timo Itäpuisto
vanhuspalvelujohtaja, Petäjävesi

syntyy satunnaisia kohtaamisia, joissa ihmiset tuottavat hyvinvointia itselleen ja toisilleen. Petäjäkodin kioskiohi on Suomen Punaisen Ristin Petäjaveden alaosa. Yhdessä vanhuspalveluiden, yhdistysten ja järjestöjen kanssa mahdollistamme monen uuden asian kehittämisen. Me mahdollistamme sen, että ihmiset pystyvät tuottamaan omaa ja läheistensä hyvinvointia.

Mitä se vaatii?

Kioskiohi avaamisen. Sellaisen paikan luomisen, joka vetää ihmisiä puoleensa. Sellaisen, joka saa ihmiset osallistumaan. Ei resursseja lisää. Ei lisää työtä. Vain pikkuisen luovuutta ja rohkeutta toteuttaa. Ottaa se yksi askel ja mahdollistaa sen jälkeen satoja.

Mitä se merkitsee?

Yhdessä tekemistä. Elämää ympärillä. Yhteisöllisyyttä. Kaikkea. Juuri niitä asioita, jotka saattavat ihmisiä yhteen.

Sisäisen potilaskuljetuksen keskittäminen

Sisäisten potilaskuljetusten keskittäminen Keski-Suomen keskussairaalassa ohjaa oikeat ihmiset tekemään oikeita asioita eli vapauttaa sairaanhoitajat hoitotyöhön ja ohjaa resurssit kustannustehokkaampaan käyttöön. Kuljetukset tutkimuksiin ja takaisin, leikkaussaleihin, heräämöistä ja päivystyksestä jatkohoitoon hoitaa tilaajan päätöksen mukaan hoidosta vastaava hoitaja tai joku muu. Digitalisaatio mahdollistaa tehokkaat tilaukset ja integraation potilastietojärjestelmään.

Askel SOTE:ssa voi olla Kuljetuspalvelu Oy. Lähettipalvelu ja ehkä ulkoisetkin kuljetukset mukana.

Jaana Teerijoki, Minna Kinnunen ja Pauliina Tolvanen

HYVÄ
ASKEL!

Täynnä moniosaajia. Työtä rikastaen. Osaaminen virtaamaan

Äänekosken Terveyskeskussairaalassa työskentelee henkilökuntaa, jolla on erikoisosaamista koulutusammattinsa lisäksi. Se tulee harrastuksista ja ehkä aiemmasta ammatista. On ompelijoita, laulajia, soittajia, valokuvajia, tanssin harrastajia... Miksemme antaisi heidän käyttää sitä asiakkaiden hyväksi? Antaisi ihmistemme tehdä työtä, josta he nauttivat? Työtä intohimojen ympärillä. Sellaista, joka varmuudella tuottaa hyvää elämää.

*Jaana Hirvijoki-Piispanen
terveysaseman osastonhoitaja, Äänekoski*



Lähihoitaja Lea Ojanen osaa kampaajan taidot.

Merkityksellistä tekemistä

Äänekoskella Arjen tuen palveluissa on varahenkilöstöyksikkö. Se on moniosaajien yksikkö, paljon hoitoyksiköitä ja lähes kaikilla jokin erikoistaito, joilla he voivat tuottaa hyvää elämää asiakkaalle. Erikoistaidon käyttö voi olla juhlaa sekä asiakkaille että henkilöstölle. Mahdollistamme arjen pieniä iloja, tuomme elämään merkityksellistä tekemistä joka päivä.

Varahenkilöstön vastaava ohjaaja Tiina-Emilia Seppänen ja vastaava ohjaaja Anne Puukilainen

Perhetyö tuo toivoa ja uskoa tulevaisuuteen

Maakunnallista monialaista ja moniammatillista mielenterveys- ja päihdetyön koulutusta (n. 1,5 v) Koulutettavat voisivat toimia mielenterveys- ja päihdetyön kehittäjinä ja siihen innostajina työpaikallaan, alueellaan ja maakunnassa. Yhteinen kouluttautuminen ja verkostoituminen lisää toisten tuntemista, luottamusta, yhtenäistäisi käytäntöjä ja yhdessä tekemistä samaan suuntaan. Ideaa testattiin yhteistyökumppaneiden kanssa.

Uskomisen tulevaisuuteen ja yhdessä tekeminen on voimavara!

Tarja Saharinen



Onnen hetkiä

Tartutaan kii. Painetaan sydämiin. Tämä hetki. Tämä onni.

Arjen tuen vammaispalvelujen henkilökohtaisen avun hoitajalta peruuntuu aina silloin tällöin henkilökohtaisen avun tunteja. Niin myös Äänekoskella. On yhteisesti sovittu, että asiakkaiden henkilökohtaisen avun tuntien peruutuksissa tarjotaan arjen pieniä onnen hetkiä vammaispalvelujen asiakkaille.

Se voi olla sieniretki, ulkoilua, kahvilla tai jäätelöllä käyntiä vaikka asumispalveluyksikkö Kotirannasta. Sitä mistä juuri tämä asiakas iloa elämäänsä saa. Askeleita on otettu jos jonkin moisia ja Arjen tuessa käytäntö on hyväksi havaittu ja niitä jatketaan. Suosittelemme käytäntöä kaikille Keski-Suomen SOTEn rakentajille. Peruutuksia taitaa tulla kaikissa palveluissa.

Saara Keränen ja Mirva Vesimäki

Vanhasta luopumisen oivallus

Keski-Suomen SOTE:ssa on myös Uusi Sairaala. Se toimii kokonaisvaltaisesti ja tehokkaasti potilaiden parhaaksi. Patologian yksikössä ollaan nyt suunnitteluvaiheessa uuden edessä. Tilat Uudessa Sairaalassa ovat pienemmät. Päätimme hyödyntää täysin työntekijöiden luovuus ja taidot. Työntekijät on kutsuttu mukaan kehitystyöhön. He ovat oman työnsä asiantuntijoita. Miksi heittäisimme hukkaan näin ainutlaatuisen voimavaran?

Löysimme toimintaamme tarkoituksenmukaisuutta, täsmällisyyttä ja järkevyyttä. Luottamuksemme siihen, että onnistumme yhteisessä tavoitteessamme kohti Uutta Sairaalaa, on kasvanut. Tavoitetähtenä on säilyttää laatu yksikön avainasiana, kuten se on jo vuosikaudet ollut. Jatkamalla tällä jo aloittamallamme polulla, meillä on erinomaiset edellytykset luoda Patologian yksiköstä pala Uutta Sairaalaa.

Taiichi Ohno kiteyttää hyvin sen, minkä olemme pikku hiljaa matkallamme oivaltaneet:

”Emme juokse aina vain nopeammin, vaan opimme kävelemään jatkuvasti lyhenevän matkan”

Mia Siikaluoma

Poliklinikalla odottavan aika on pitkä. Miksemme tekisi odotuskokemuksesta hauskaa?

”Myöhään perjantai-iltana hakeudun päivystyksen vastaanottoon tuskallisen mahakivun vuoksi. Kipu on niin kova, etten voi odottaa aamuun asti. Triage-hoitajan arvion jälkeen minut ohjataan odottamaan aulaan. Aula on täynnä muitakin tuskallisen näköisiä odottajia. Ajattelin, että tästä taitaa tulla pitkä keissi. Yksi tyttö itkee käytävällä hysteerisesti aivan yksin. Hoitajat ja muu henkilökunta kulkevat vain ohi ja odottajien keskuudessa vallitsee epävarmuus. Kauanko tässä kestää? Milloin on minun vuoroni päästä hoitoon? Miksi kukaan ei auta tuota itkevää tyttöä? Miksi henkilökunta kulkee vain ohi?”

Odottavan aika lienee yhtä pitkä suunnilleen kaikilla poliklinikoilla ja toimipisteissä. Asiakaskokemus on harvoin hyvä. Me muutamme sen.

Epävarmuuden ja heikon asiakaskokemuksen muuttaminen hyväksi on yksinkertaista. Se on toteutettavissa pienin askelin. Tässä kolme pientä, joista yksikin riittää muuttamaan odottajan maailman.

- Epävarmuus ja huoli vähenee kun odottaja saa alustavan odotusaika-arvion, jota täsmennetään ystävällisesti odotusajan kuluessa
- Aulan lähellä liikkuvasta henkilökunnasta joku kysyy säännöllisesti miten odottajat jaksavat tai haluaisiko joku esimerkiksi vettä
- Selvästi avun tarpeessa olevat odottajat huomioidaan heti – odottajan huoli ei ole huolta vain itsestä.

Se tarkoittaa vuorovaikutuksen ja välittämisen ilmapiiriä.

Neljänneksi odottajilta eli asiakkailta kysytään palautepäätteellä asiakaskokemuksen onnistumisesta. Tässäkin yksilöiden asiakkaan kysymällä palautteen asiakkaan haluamalla tavalla ja kielellä.

Teuvo Antikainen - Merja Ahonen - Maikki Heinonen

Hyvinvoiva suu, hyvinvoiva minä

Mikä on suun ja hampaiden tehtävä ja mihin suuta tarvitaan? Miltä sinun suu ja hampaat tuntuvat, näyttävät, maistuvat? Mikä niiden merkitys on sinun omalle hyvinvoinnille? Miten olet saanut nykyisen suusi kunnon aikaiseksi? Miten saat pidettyä yllä terveen suun? Miten pitää toimia, jotta suu pysyy hyvinvoivana elämän muutoksissa?

Suun merkitys ihmisen hyvinvoinnille unohtuu usein puhuttaessa hyvinvoinnista ja sen tavoittelemisesta. Keski-Suomen Sotessa ei. Suun terveydenhuollon ammattilaiset ovat aktiivisina mukana kehitystyössä rakennettaessa suurta asiakaslähtöistä sotea. Haasteellinen tehtävä meille kaikille ottaa suu huomioon, kun puhutaan isoista muutoksista toimintatavoissa koko maakunnan alueella. Mutta tehtävä, joka antaa monia mahdollisuuksia.

Silloin kun suu toimii mukavasti, on se huomaamaton ja sitä pidetään itsestäänselvyytenä. Löytääkö asiakas vaivatta luoksemme, kun tulee ongelmia? Kaikki, joilla on vaikka hammas lohjennut tai särky kivistelee, tietävät, että nyt ei ole aikaa odottaa. Vanhusten palveluissa puolet hyvinvoinnin haasteista tulee suun kautta. Siksi ei ole aivan saman tekevää, missä kunnossa vanhuksen suu ja niiden hoito on. Kuudenkymmenen asukkaan tehostetun palveluasumisen yksikössä on yli 30 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiksi koulutettua. Lähihoitajia valtaosa. Lähihoitajakoulutus on laaja-alaista. Lähihoitaja voi olla suun ja hampaiden hoidon erityisosaaja. Jos noista 30 ammattilaisesta edes yksi on näin koulutettu, muuttuu tilanne koko yksikössä. Kaikkien asukkaiden kohdalla. Alan ammattilaisilla on valmius auttaa suun hoidossa ja rohkeus hoitaa autettavan suuta. Kannustaa hoitamaan. Löytää oikeat välineet ja auttaa vanhusta itsenäiseen suun hoitoon. Se lisää suoraan osallisuutta ja välittömästi hyvinvointia. Vanhusten asumispalveluissa ja kotihoidossakin perusterveydenhuollon palvelut osittain siirtyvät sisältyviksi hoitokustannuksiin. Sairaanhoidtajapalvelut kaikkialla ja useissa paikoissa fysioterapia ja toimintaterapiakin nykyisin. Suun terveydenhuollon palvelut helposti unohtuvat tai jäävät satunnaisiksi. Vanhuksen tullessa palvelujen piiriin, oman talon väkeen kuuluva koulutettu ammattilainen tekee suun terveydenhuollon suunnitelman yhdessä vanhuksen kanssa. Se ei vie kauaakaan aikaa. Se ei lisää lainkaan kustannuksia. Mutta tuottaa hyvinvointia ja säästää kustannuksia valtavasti.

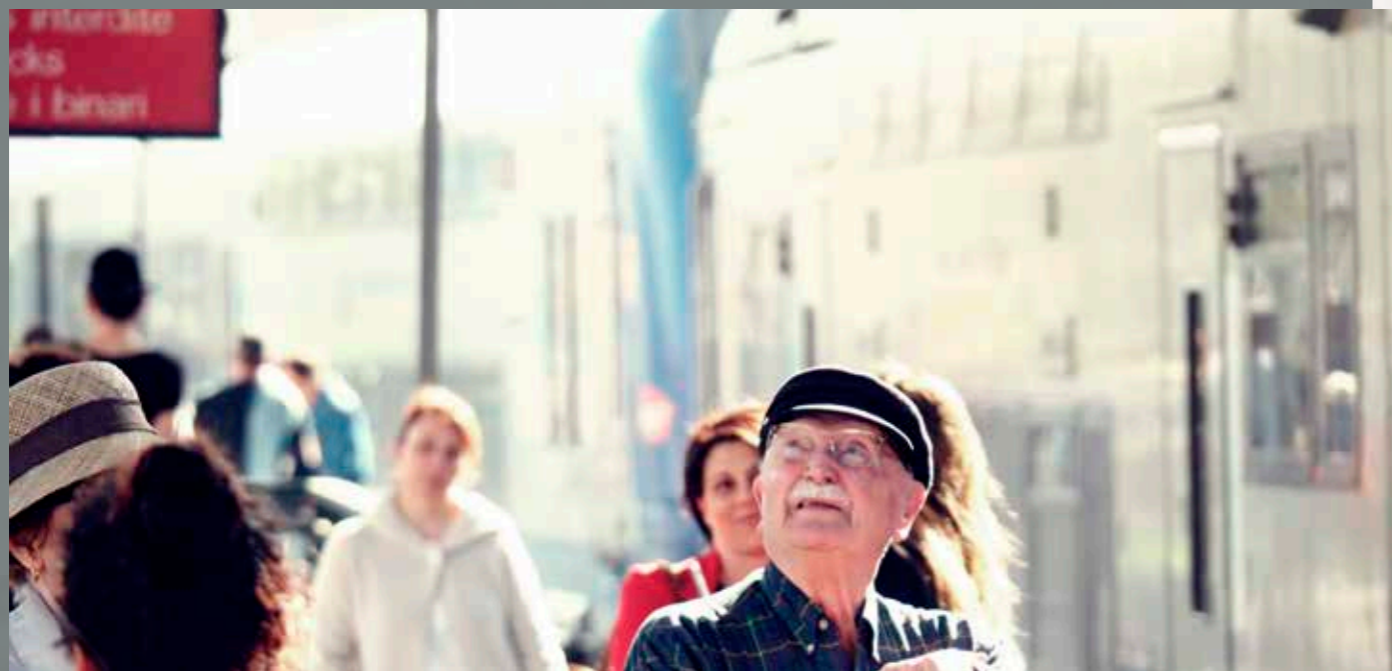
Ihan vain pikkuisen toisin tekemällä ja uusiksi ajattelemalla.

Ajattelija ja ideoija on Eila Kerkelä-Rautiainen, osastonhoitaja ja suuhygienisti Seututerveyskeskuksesta.

Sähköhammasharjan saa kahdella kymppillä. Siitä hyötyy jokainen, vaikkei suussa olisi hampaan hammasta. Se lisää itsenäisyyttä. Välittömästi. Se toimii erinomaisena fysioterapeuttisena harjoituksena. Ja voi vaikeutua tasaisesti. Vaikkapa yhdellä jalalla hampaita pesten... Se tekee auttavan työstä mielekäästä. Kotihoidon asukkaille se varmasti mahdollistaa monen kohdalla kotona asumista. Yksinkertainen hammasharja. Yksi vuosi yksiportaisessa ympärivuorokautisessa hoivassa maksaa 50 000 €. Sillä saa 10 000 sähköhammasharjaa. Aika paljon. Investoinnin takaisinmaksuaika on ehkä minuutti. Hyvinvoivassa Keski-Suomessa on terveet hampaat ja puhdas suu. Lannistetut hammaspeikot suuntaavat muille maille.

*Puhdas suu
ehkäisee sairauksia.*

**HYVÄ
ASKEL!**



Lapsiperhepalveluiden hajanaisuus haltuun

”Peruspalvelujen toiminnan tulee olla oikea-aikaista ja asukkaiden tarpeet huomioivaa. Muutoksella vahvistetaan peruspalveluja ja siirretään painopistettä ehkäiseviin sekä varhaisen tuen ja hoidon palveluihin. Lapsen etu ja vanhemmuuden tuki ovat ensisijaisia. Erityispalvelut tukevat näin peruspalveluja erilaisin toimintavaihtoehtoin ja niiden yhteys lasten, nuorten ja lapsiperheiden kehitysympäristöihin (kotiin, kouluun, varhaiskasvatukseen) varmistetaan”.

Edellä puhuttu on helpommin sanottua kuin tehtyä.

Perhekeskusverkostotyö on *alueellista*, lapsiperheiden palveluiden ja toimintojen sekä asukkaiden välistä yhteistä työtä. Työ tapahtuu verkostomaisesti, ilman yhteistä fyysistä kohtaamispaikkaa. Verkostotyö saattaa yhteen samalla alueella, osin samojen asiakkaiden kanssa toimivia kunnan, seurakunnan, järjestöjen ja yksityisen puolen lapsiperhe-toimijoita. Lähtökohtana ovat paikalliset olosuhteet, asukkaan osallisuuden vahvistaminen ja toimijoiden dialogisuus. *Yhteinen asiakkuus* ohjaa toimintaa. Perhekeskusverkostotyö on enemmän kuin eri tahojen välistä yhteistyötä: se on toimintatapa, periaate, tapa ajatella. Toimintatapa tähtää oikea-aikaiseen ja ennaltaehkäisevään perheiden tukemiseen, joka vähentää erityispalveluiden tarvetta.

Jyväskylässä perhekeskusverkoston aloitti tilanteessa, jossa kaupunki oli laajentunut kolmen kunnan *toimintakulttuurien* sulatusuuniksi. Työssä oli alusta lähtien kyse arkisesta, tarpeenmukaisen, hyvän käytännön toimintamallin luomisesta yhdessä ja omin voimin, ilman hankerasitteita. Kun toimintakulttuurit ovat erilaisia, on itse asiassa helpompi lähteä rakentamaan uutta yhteistä mallia kuin hioa vanhaa totuttua. Nyt olemme Keski-Suomen Sotessa samassa tilanteessa. Verkoston soluja on yli 20 kunnan alueella. Mikä voimavara ja osaaminen! Antaa yhteisten asiakkuuksien ohjata!

Päivi Kalilainen

Palvelujohtaja, Perheiden ennaltaehkäisevät sosiaali- ja terveystyöpalvelut



Seitsemän kaupunginosan lapsiperhetoimijoiden yhteen saattaminen, järjestöjen ja seurakunnan mukaan pyytäminen vaati moottorikseen neuvolan, varhaiskasvatuksen ja ennaltaehkäisevien sosiaalipalvelujen vahvan toiminnallisen yhteyden. Järjestöt tuovat paikallisen tuntemuksen ja laajan ymmärryksen perheiden arkeen. *Asukaskokemuksen näkyväksi tekemiseen saimme aluksi apua palvelumuotoilun raikkaan rohkeilla tuotosilla.* Toimintatavan laajeneminen on tapahtunut asteittain. Käytännössä toiminta on alueellisia yhteisiä kokoontumisia, joissa katsotaan alueen ja asukkaan tarpeista käsin jo olemassa olevia palveluita ja toimintoja: päällekkäisyyksien karsimista, hyvien käytänteiden esiin nostamista sekä uusien toimintatapojen kehittämistä ja toteuttamista. Innovatiiviset kohtaamiset ovat tuottaneet ja ylläpitäneet sähköisen palveluohjauksen välineen – *perhekompassin* (<http://jyvaskyla.fi/perhekompassi>).

Palveluiden ja toimintojen moninaisuus, pirstaleisuus ja vaikea hahmotettavuus – nämä vaikeudet vieläkin tunnustetaan. Nyt meillä on kuitenkin yhteisesti luotuja välineitä kuten alueelliset perhekeskusverkostot, sähköinen perhekompassi ja suunnitelmia tilojen ja chattien kautta toimintojen keskittämistä ja yhteistyön sujuvoittamisesta. *Perhetalot tai perhekeskukset* voisivat olla tällaisia ”sulattamoja”.

Itselleni perhekeskusverkostotoiminta on opettanut pysähtymään pieniin muutoksiin ja uskomaan niiden vaikuttavuuteen osana isompaa *palveluremonttia*. Niin kaupungin omien työntekijöiden kuin järjestö- ja seurakuntaihmisten vahva *sitoutuminen toimintaan, toinen toisensa työn huomaaminen* ”laittaa kiittämään”. *Asukkaan arvostaminen* on keskiössä; haemme ja opetamme sitä vielä lisää, miten kutsua lapsiperheiden äitejä, isiä, isovanhempia, lapsia, nuoria, kumminkaimoja mukaan tähän työhön.

Perhekompassin palveluopas. Apua kaikkiin elämän suuntiin yhdestä osoitteesta!

Potilaita erityisesti ilahduttava askel

Olli Määtän vierailu Stanley Cup pokaalin kanssa nuorisopsykiatrian osastolla. Ollin luonteva olemus ja kiinnostus vapautti nuoret juttelemaan ja lopulta myös ottamaan valokuvia ja nimmarin. Ilahduttavaa oli myös se, että henkilökunta oli samassa tilanteessa yhtä jännittyneenä ja lopulta innoissaan. Vuorovaikutus ja kohtaaminen on monen asian ydin!

Tarja Saharinen

Uutta ja innovatiivista osaamista tutkimustyöstä

Olimme suunnitelleet tekevämme kyselyn perhetyön toteuttamisesta ja hyödyntämisestä psykiatrian toimialueella. Kysely otettiin heti käyttöön. Syntyi innostunut ilmapiiri perhetyön ympärille. Perheen ja lasten huomioiminen potilaan hoidossa ja kuntoutuksessa on todellinen voimavara.

Tarja Saharinen

HYVÄ ASKEL!

Tekoja kohti asiakaslähtöisyyttä

Asiakaslähtöisiä askeleita

Asiakaslähtöisyys ja potilas ensin -ajattelu on nostettu strategian ja toiminnan perustaksi Keski-Suomen SOTEssa. Sen konkreettinen toteuttaminen vaatii tahtoa ja ponnistelua koko ajan. Asiakaslähtöinen joko on tai ei ole. Joko minä ensin tai asiakas ensin. Se on toimintakulttuurin täyskäännös. Se ei synny suunnittelemalla. Se syntyy tekemällä.

Päihdehoitaja auttaa hoidon alkuun

Päihdehoitajan ajanvaraukseton vastaanotto terveysasemilla on osoittautunut saadun ja kerätyn palautteen perusteella tarpeelliseksi. Se on *madaltanut kynnyksiä* ottaa yhteyttä ja saada apua päihdeongelmissa. Päihdehoitaja aloitti kokeiluna myös yhteispäivystyksessä, jossa hän tekee tiivistä yhteistyötä yhteispäivystyksen työntekijöiden ja varsinkin sosiaalityöntekijän kanssa. Toiminta on koettu tärkeäksi ja sitä jatketaan. Potilas ja läheiset saavat apua ja ohjausta nopeammin. *Se muuttaa myös henkilöstön työtä mielekkäämmäksi*. Oikeaan aikaan tehty työ tuo onnistumisia.

Depressiohoitaja otti askeleen opiskelijoiden arkeen

Lähemmäksi asiakkaita ja potilaita on saatu palveluita siten, että yksi depressiohoitajista siirtyi tekemään työtä opiskelijaterveydenhuoltoon. Toivetta tästä tuli opiskelijaterveydenhuollosta. Yhteistyö on toiminut moneen suuntaan asiakkaiden parhaaksi.

Liikkuva kuntoutus vie tehostettua kuntoutusta kuntoutujien kotiin ja elinympäristöön

Psykiatrinen asumispalveluyksikkö muuttui liikkuvaksi kuntoutukseksi. Niin se syntyi. Yhdessä kuntoutujien kanssa tehdyn hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaan kotona käydään tarvittaessa jopa useamman kerran päivässä. Yhteistyötä tehdään kotikuntoutuksen, ryhmätoiminnan, poliklinikan ja esim. sosiaalityön kanssa. Kokemusasiantuntijat ja kuntoutujat itse ovat tuoneet esille sen, että he haluavat asua tavallisissa asunnoissa ja tavallisessa ympäristössä ja harrastaa tavallisia asioita. Siihen tuetaan askel askeleelta. Myös maakunnallista psykiatrista palveluasumista on kehitetty asukas- ja asiakaslähtöiseksi ja siihen suuntaan, ettei palveluasumisessa aina tarvitse olla 24/7, esim. 12/7 voi riittää. Tavoitteena oma koti ja hyvinvointi siellä!

Vanhuus ei suojaa mielenterveyden haasteilta – viemme psykiatrian vanhusten arkeen

Vanhuspsykiatrian työryhmä on ohjannut ryhmää ikäihmisille yhdessä Huhtasuon terveysaseman kanssa keväällä. Syksyksi rakennamme ryhmän päiväkeskustoiminnan kanssa.



Tarja Saharinen
ylihoitaja, KSSHP, psykiatria

Jokaisella on oikeus perusopetukseen. Perustuslaillinen oikeus. Jokaisella

Nuorisopsykiatrian porukat ovat kehittäneet yhdessä sairaalakoulun kanssa psykiatrista koulukuntoutusryhmää niille nuorille, jotka eivät vointinsa takia pysty käymään sairaalakoulu. Koulunkäynti on tärkeä osa nuoren elämää!

Parhaallakaan palvelulla ei ole mitään merkitystä, ellei se ole saavutettavissa oikealla hetkellä

Puhelinnumeroviidakkoa on selkiytetty ja puhelinneuvontaa lisätty; yhteyden saa helpommin myös poliklinikoille. Tekstiviestipalvelua tulee ihan pian. Psykiatrian akuuttityöryhmä yhteispäivystyksessä on nyt auki klo 8-20 joka päivä. Mielenterveys- ja päihdepotilaan hoitoketjua on rakennettu porukalla perusterveydenhuollon ja muiden toimijoiden kanssa. Potilaiden hoidon tarpeisiin ja erilaisiin tilanteisiin vastaavia hoitomenetelmiä on kehitetty.

Asiakaskokemuksen äärellä. Rohkeasti

Perhetyön koulutukseen lokakuussa tulee perhe mukaan kertomaan kokemuksestaan siitä, millaista oli työskennellä heitä hoitaneiden työntekijöiden kanssa.

Asiakaslähtöinen ja yhdessä tekeminen tuo iloa!

Keski-Suomen SOTEssa teknologia on mielen hyvinvoinnin palveluksessa

Teknologia tuntuu tavallisen kuluttajan näkökulmasta etenevän huimaa vauhtia. Uudet älylaitteet ja sovellukset tuntuvat etenevän vauhdilla, mihin ei kaikki millään meinaa ehtiä mukaan. Teknologia on tuonut meitä lähemmäksi omaa itseämme tarkkailemalla puolestamme esimerkiksi yöuniamme, mittaamalla sykettäme ja seuraamalla netinkäyttöämme. Saamme tietoa, halutessamme tarkkaakin sellaista. Myös omaan kehoon ja sen toimintaan liittyvät mittaukset. Näiden avulla moni on muuttanut terveyskäyttäytymistään, vaikkapa vauhdittanut laihtumista tai verenpaineen laskua. Haluammeko nähdä, kuinka kehomme voi, haluammeko ottaa vastuun omasta terveydestämme ja vaikuttaa siihen?

Kehon monitorointi ja fyysistä hyvinvointia tukevat sovellukset ovat nopeasti monipuolistuneet. Rinnalle on noussut psyykkisen terveyden mittaaminen ja psyykkistä hyvinvointia lisäävät sovellukset. Näissä keskeistä on ongelmien tunnistaminen ja itsenäinen mielenterveyden hoitaminen. Tieteellistä tutkimustietoa soveltamalla on päädytty erityyppisiin mielenterveyttä tukeviin harjoituksiin ja tietopankkeihin.

Jyväskylässä osa psykologien asiakkaista on käyttänyt internetissä toimivia ohjelmia osana hoitoa. Tulokset ovat olleet positiivisia ja suurin osa asiakkaista suosittelisi sitä kaikille.

Sekä meille psykologeille että asiakkaille teknologia on uutta. Se aiheuttaa epävarmuutta: ajaudummeko Einsteinin ennustuksen mukaan ”idioottien sukupolveksi” teknologian pauloihin? Ihmiskontakti on tärkeä, teknologia voi tuoda tähän uutta näkökulmaa ja toimia merkittävänä tukena. Teknologia ei korvaa ihmiskontaktia, vaan monipuolistaa ja vahvistaa erityisesti asiakkaan kokemaa kontaktiaikaa. Siitä voi olla merkittävää taloudellista hyötyä hoitoaikojen lyhentyessä.

Erityisen hyvin käytetyt sovellukset toimivat ennaltaehkäisevästi. Mielenterveyteen keskittyminen ja oman kehon ja mielen yhdistäminen tukee mielen hyvinvointia. Jos pystyisimme vaikuttamaan omaan mielen hyvinvointiin samalla tavoin, kuin fyysiseen hyvinvointiin – eikö se olisikin mahtavaa?

Asiakas tarvitsee omaa motivaatiota ja kykyä kohdata omia psyykkisiä haasteita. Ottaa vastuu omasta psyykkisestä hyvinvoinnista. Yhdelle sopii yksi teknologia, toiselle toinen ja kolmannelle ei ehkä mikään. Tilanne asiakkaiden kohdalla ei ole pysyvä: jossain hoidon vaiheessa teknologia voi tulla avuksi, jossain vaiheessa jäädä pois.

Arjen teknologian edetessä nopeasti on tärkeää, että me ammattilaiset tunnemme mielenterveyden kehittyvää teknologiaa ja osaamme tarjota sitä oikea-aikaisesti oikeille asiakkaille. Stressioireista kärsivä asiakas voi esimerkiksi hyötyä Mielenterveystalo.fi-sivuston Mielen hyvinvointi -ohjelmasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen voi ohjata hänet sinne vaikka vastaanotolla tai hoidon tarpeen arvioinnissa; puuttua ongelmiin varhaisessa vaiheessa, ennen kuin ne kasvavat suuriksi?

Mielenterveyden teknologiaa on tarjolla paljon ja lisää tulee koko ajan. Itselle sopivan palvelun löytäminen voi olla



vaikeaa. Voisiko asiakkaat tutustua saatavilla oleviin palveluihin vastaanottoa odottaessaan? Silloin, kun hän on motivoituneena hakemassa apua ongelmiin, ehdotti erään terveysaseman osastonhoitaja. Teimme esittelyn, joka pyörii Jyväskylän kaupungin terveysasemilla AulaTv-esityksenä. Pieni askel meille, valtava mahdollisuus asiakkaalle ottaa omia askeleita mielen hyvinvoinnin poluilla.

Seuraavana laadimme esityksen ammattilaisille. Perehdyttämiseen ja sähköisistä palveluista kertomiseen. Kokosimme yhteen Mielenterveysvusto.fi, Hyvis.fi, Perhekompassi.fi palvelut sekä Jyväskylän kaupungin psykologipalveluissa käytetyt nettiterapiat. Kuvakkeista avautuvat sivut suoraan kyseiseen palveluun. Askeleet seuraavat toisiin ja muodostuvat poluiksi, yhteisiksi ammattilaisille ja asiakkaille. Matka on ollut mielenkiintoinen ja antoisa. Ja on sitä edelleen.

Teknologia etenee ja me muutamme sen mukana. Olemme yhä tietoisempia asioista, sekä fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista ja yhteiskunnallisista. Tieto on kätemme ulottuvissa lähes missä ja milloin tahansa. Elämme mielenkiintoista aikaa Keski-Suomen SOTEa rakennettaessa. Miten siinä hyödynnämme teknologiaa ja käytämme omaa osaamistamme vaikuttavimmin mielen hyvinvoinnin hyväksi? Meidän on löydettävä kultainen keskitie, valjastettava teknologia parhaamme mukaan asiakkaitamme, meitä itseämme ja hyvinvoivaa Keski-Suomea varten. Tässä kohtaa voisi vaikka tehdä hengitysharjoituksen Oivamieli-nettipalvelusta, ja jatkaa mielenkiintoisilla kehittäjän poluilla.

Oona Keituri ja Eeva-Liisa Liimatainen

Pienillä teoilla ja yhdessä tekemällä luodaan uutta

Nyt uudet tuulet puhaltavat myös meilläpäin. Jotta potilaat saavat masennukseen ja hermovauriokipuun mahdollisimman hyvää hoitoa, olemme hankineet TMS-laitteen. Kyseessä on siis potilaalle annettava navigoitu transkraniaalinen magneettistimulaatio (hurjan vaikean kuuloista!), jonka avulla voidaan kiihdyttää tai jarruttaa aivojen toimintaa edelleen. Yhdistimme voimamme: me hoidamme psykiatrian voimin kolme päivää ja neurofysiologia kaksi. Näin TMS-hoitoa tarvitsevat potilaat pääsevät hoitoon viitenä päivänä viikossa ja voimme kouluttaa asiantuntevan tiimin heitä hoitamaan. Yhteistyötä parhaimmillaan. Pienillä teoilla ja yhteistyöllä olemassa olevista resursseista voidaan siis saada uutta aikaiseksi, kunhan tahtotila uudistumiseen löytyy meiltä kaikilta. Tähän vahvasti uskon.

Päivi Huttunen

TtM



Luovu. Luo. Uus. Luovuus. Nähdä ja tehdä toisin.

Kesäkuussa sain tehtävän. Kerran viikossa vanhukset saattajineen asumisyksiköstä ulkopuoliseen toimintaan kahdeksi tunniksi, minä aikana tilat siivotaan. Raikastussiivous. Ja sitten paluu puhtaaseen kotiin. Ehkä pullantuoksuisen kahvikupin ääreen. Koko yksikkö kerralla. Ja aina kahdeksi tunniksi. Jos olisin Raivaaja, olisin vain tehnyt homman. Intuitiivisesti tiesin, että siinä on järkeä. Silti en ole Raivaaja. Olen analyttinen Rakentaja. Tekisin kyllä homman, mutta ensin minun oli selvitettävä miksi ihmeessä. Mitä tarkkaan ottaen tavoitteleme ja miten siihen pääsen. Miksei tunti riittäisi? Tai yksikkö vaikka kahdessa erässä? Se olisi niin paljon helpompi toteuttaa.

Analysointipuuhiin siis. Keskustelin asiasta vanhustyön johtajan kanssa. Hän oli samaa mieltä. Vanhuspalvelut selvitti asian perusteita Foibekartanosta. Siellä näin on toimittu. Kysymystenkään jälkeen emme saaneet vastausta. Asiakkaiden hyvä elämä, he sanoivat. Virkistymistä, he sanoivat. Mutta ei mitään järkeä kahdelle tunnille. Eikä koko yksikön tyhjentämiseksi. Selvitin lisää ja aloin olla varma. Tehtävän antaneet halusivat totuttuihin toimintatapoihin niin suuren häiriön, että olisi pakko luopua rutiineista ja toimia toisin. Jos viemme kaikki vanhukset ulos talosta kahdeksi tunniksi, on hoitajienkin lähdeittävä. Jos he ovat kaksi tuntia, on heidän oikeasti kohdattava ulkomaailma jotenkin aivan uusilla tavoilla. He halusivat viedä vanhukset ja henkilökunnan uuteen tilanteeseen ja häiriöön.

Kokeiltaisiko yhdessä yksikössä? Asukaslähtöisyys, sijaisjärjestelyt ja suunniteltu toiminta huomioon ottaen ei sittenkään. Valtava muutos. Henkilöstön työn kehittämisen näkökulmasta ajatus jäi kuitenkin itämään. Onneksi Keski-Suomen SOTEn Rakentajana voin tulkita tehtävän ihan niin kuin tykkään. Tilanneherkästi saa säätää. Keuruulla on vastaanottokeskus. Kun valtava vastaanottokeskus tulee, tällä kertaa poliittisesta päätöksestä huolimatta, on se aika iso muutos sosiaalisessa rakenteessa. Tähän päätimme tarttua. Vastaanottokeskuksessa oli nuoria miehiä. Afgaaneja. He tulivat meille. Ja lähtivät yhdessä vanhustemme kanssa torille. Koko kesän, monta kertaa. He näkyivät katukuvassa. He istuskelivat yhdessä. Kiireettömästi kahvia juoden. He puhuivat ruuasta. He puhuivat Keuruusta ja suomalaisuudesta. Kulttuurit kohtasivat ja sosiaalinen rakenne sai ehdottomasti positiivisen vireen. Vanhuksemme nauttivat arvostavasta seurasta. Jokainen nuori afganimies oppi suomenkieltä. Vanhuksemme ovat nimittäin hyvin kärsivällisiä opettajia. Tämä on se todellinen win-win-tilanne. Asukkaiden kohtaamisen näkökulmasta, hyvän elämän näkökulmasta saimme varmasti kaiken, mitä tehtävän antajat odottivat. Saimme sen Rakentaen mielestäni aivan uuden toimintamallin. Siinä oli heti järkeä. Samalla ymmärsin, että sotereformi ei tapahdu entistä hieman korjailemalla tuotantolähtöisiä toimintatapoja. Se tapahtuu vain luomalla täysin uusia toimintamalleja. Joskus vanhasta vain kokonaan luopuen.

Minä tyhjennän yksikön. Tyhjennän sen kokonaan kahdeksi tunniksi. Luovomme hetkeksi vanhasta tavasta toimia, jotta uudelle voi tulla tilaa.

Riitta Vanhanen, perusturvajohtaja



Kukonhiekan iltamissa pistettiin jalalla koreasti



Saarikan kotihoidon, päivätoiminnan ja ympärivuorokautisen hoivan asukkaille järjestettiin ihanat illamat Kukonhiekan tanssilavalla. Kutsuun vastasi 70 ikäihmistä Saarikan eri kunnista. Paikalle saavuttiin taksikyydein yhdessä hoitajien ja vapaaehtoisten saattajien kanssa. Kuulostaa ehkä pieneltä. Mutta yhdessä otettu askel toi hyvinvointihyötyä kerralla kaikille. Asiakkaan kokemus palveluaika lisääntyi kohtuullisin kustannuksin.

Saarikkaalaiset ovat ripeitä muutenkin. He ottivat viisi vuotta kestäneen nettisivu-uudistuksensa sivuaskeleen. Aikaa kului pari tuntia. Energiaa ei sitäkään vähää.

Aino Rajapolvi ja Anu Kinnunen

Matkalla SOTEn ja uuteen sairaalaan



”Miksi teemme juuri näin?” -kysymys ainakin kerran joka päivä herättää ajatuksia ja auttaa näkemään olennaiset asiat oman työn kehittämisessä.

Mennään samaan suuntaan!

Seija Saarelainen, Sairaanhoidopiirin hallintopäällikkö

HYVÄ
ASKEL!

Annoimme sen vain tapahtua. Hyvinvointi-hyödyn syntyä. Heidän itsensä näköisenä

Olemme vuosia kokoontuneet perhepalveluiden, sosiaalityön ja neuvolan asiantuntijoiden kanssa yhdessä. Viritelleet monenlaista vanhemmuuden tukiryhmää ja mietitty ammattilaisina, mikä perheille olisi hyväksi. Hienot ratkaisumme ovat tavoittaneet harmittavan harvalukuisen joukon. Miksi vanhempien ryhmätoiminta ei kiinnosta ja vedä väkeä? Pohdimme ja pohdimme. Virittelimme entistä parempaa. Vaikka niin hienosti olimme rakentaneet moniammatillisen tiimin. Joka varmasti tietää, mitä asiakas tarvitsee. Niin me ajattelimme.

Päätimme vähän paremmin kuunnella. Neuvolaan tuli ensin yksi ja pian useampi yksinhuoltajaäiti. He kertoivat samaa. Kertoivat samasta toiveesta: tavata muita äitejä joilla on sama elämäntilanne ja arki. Jotka ymmärtäisivät selittämättä miltä tuntuu. Ensisijaisesti he halusivat vain tavata toisiaan. Olla yhdessä. Toteuttaa yhdessä omaa hyvinvointiaan. He eivät halunneetkaan ensisijaisesti meidän palveluita. Ei edes ohjausta eikä neuvontaa. Vain yhdessä oloa ja mahdollisuutta jakaa arki. Neuvolan perhetyöntekijä kokosi äidit yhteen, auttoi tapaamispaikan saamisessa ja äidit lapsineen alkoivat tavata toisiaan. Tapaamispaikka järjestyi päiväkotiin, josta saatiin myös tarvittaessa myös käytännön apua. Toiminta päätettiin pitää mahdollisimman paljon perheitten omana juttuna: olemme tukena, jos sitä tarvitaan, mutta ohjelmaa ei ryhdytä luomaan. Olimme siirtyneet kevyesti mahdollistajiksi ja läsnäolijoiksi silloin, kun apua tarvitaan. Ei lisää resursseja, ei lisää työtä. Vain ihan pikkuisen eri tavalla tekemistä. Asiakkaan lähtökohdista.

Sosiaalityössä kuultiin meistä ja yksinhuoltajaäideistä. He kiinnostuivat tietysti ja halusivat tulla mukaan. Tukemaan asiakkaiden toiveesta ja omasta aloitteesta alkanutta ryhmää. Mitä heiltä puuttuu tai ennen kaikkea: mikä toisi iloa ja uusia mahdollisuuksia? Todettiin, että raha. Tosiasia lienee, että yhden huoltajan lapsiperheet ovat ahtaalla taloudellisesti. Perhetyö oli saanut lahjoitusvaroja lapsiperheitten tukeen ja niitä päätettiin antaa tämän ryhmän käyttöön. Yhteisten juttujen toteutukseen, ilahduttamaan lapsia ja vahvistamaan arjen jaksamista. Luomaan omaehtoista ja jaettavaa hyvinvointia. Investointina se on tonni. Se annetaan ryhmälle ja he voivat käyttää sen haluamallaan tavalla. Työntekijän tunnin työn investointi on 200 €. Tuo tonni meni entisellä meiningillä yhdessä viiden hengen kokouksessa jo pelkkiin matkoihin ja alkukahvitteiluun.

Mielenkiintoista on nähdä, saadaanko tuolla tonnilla enemmän hyvinvointihyötyä aikaan. Ottaako omaehtoisesti käynnistynyt toiminta tuulta peremmin alleen ja jää elämään. Riittävä tulos on, että ihmiset löytävät toisensa ja syntyy kohtaamisia. Yksinäisyys vähenee. Meille toimijoille yhdessä toteutettu juttu toi ajatuksen siitä, että Keski-Suomen SOTE voi tulla käytäntöön ihan pienin askelin. Luottavin ja asiakaslähtöisin.

Anne Hakkarainen ja Outi Markkanen

He siirtyivät uuteen palvelutuotantoon. He eivät enää antaneet palvelua yliviivasta kohteelle. He rakensivat vuorovaikutuksen kentän. Attraktiivisen solun, joka vetää puoleensa. He asettuivat valmentajan ja mahdollistajan rooliin kuulemaan ja kohtaamaan asiakkaan. He toteuttivat uskomattoman tuottavuushypyn hyvinvointipalveluissa. Tuottivat asiakashyötyä, henkilöstöhyötyä. Kaikkea yhtä. He rakensivat positiivisen kierteen kohti laajaa osallisuutta. Kohti hyvinvoivaa Keski-Suomea. Ilolla ja innostuksella.

Hyvä minä, hyvä me, hyvä meidän joukkue

Olen pohtinut johtamisen kehittämistä, mutta ymmärsin lopulta, että se ei olekaan mitään salatiedettä. Ei ole olemassa koulutusta "Miten tulla hyväksi Johtajaksi", vaan johtajuus on jotain, joka kumpuaa sisältäpäin. Johtaja voi olla kuka tahansa, kunhan on oma itsensä ja antaa oman persoonallisuutensa soljuja mukana. Seurasin 8-vuotiaan tyttärenti cheerleading-harjoituksia ja sitä, miten harjoitusten vetäjänä toiminut nuori, johti joukkueen eri ikäisiä tyttöjä iloisella ja kannustavalla otteella. Hän sai joukkueen huomion omakseen, joskus korottamalla hieman ääntään, mutta useimmiten vain jämäkästi kertomalla, että nyt tehdään näin. Jokaisella työllä on oma roolinsa erilaisia nostoja ja temppuja tehdessä. Jokaisen omat vahvuudet oli huomioitu jo harjoituksissa; kuka jaksaa toimia nostajana ja kuka säilyttää parhaiten tasapainonsa nostettaessa muiden käsien varassa korkeuksiin. Tarvittaessa joukkueen vetäjä tulee avuksi itse näyttämään, miten kannattaa toimia.

Marja Laurila, perusturvan toimialajohtaja

CRP-laitteet ambulansseihin

Miksi akuutisti sairaan potilaan pitää mennä terveyskeskukseen tai päivystykseen. Voimme lähes aina tutkia ja hoitaa potilaan kotona. Potilaan ei tarvitse matkustaa ja kotona on paljon mukavampi sairastaa. Vierianalytiikan avulla saamme laboratoriokokeet analysoidua kotona. Laitteet ovat nykyään pieniä ja kouluttaminen ei vie kovin paljon aikaa. Hoitaja voi tutkia potilaan ja olla paikan päällä. Lääkärin saa helposti puhelimen päähän tai sitten lähitulevaisuudessa voimme kotoa keskustella videopuhelun välityksellä. Lääkkeetkin voi samalla reissulla antaa potilaalle, niin potilaan ei tarvitse käydä apteekissa.

Tänään pika-CRP laite otettiin käyttöön Joutsan ensihoidossa. Sekä perustasoiset ensihoitajat, lähihoitajat ja pelastajat sekä hoitotasoiset ensihoitajat saavat saman koulutuksen. Laitteen ansiosta parannamme infektioiden diagnostiikkaa. Laite on kolmas pika-CRP laite Keski-Suomessa.

Ensihoidon ylilääkäri Mikko Lintu

Veteraanihalaus

Veteraanijärjestön asiakaskohtaaminen aloitettiin halauksella Viitasaarella!

Viitasaaren veteraanijärjestön puheenjohtajaa odotti iloinen yllätys: asiakastapaaminen aloitettiin halauksella! Lopputuloksena miellyttävä asiakaskokemus sekä halauksen saajalle että antajalle.

Hyvällä yhteistyöllä asiakin rullasivat eteenpäin sujuvasti.

Marja Laurila, perusturvan toimialajohtaja, Viitasaaren kaupunki



Odotusta. Odotusta. Odotusta. Ilolla

Meillä on paljon positiivista odotettavaa tulevaisuudessa Keski-Suomen SOTE:ssa. Odotettavaa. Positiivista. Meillä on muuten myös allergiayksikössä paljon odottajia. Odottavat testien tuloksia. Kolmekin tuntia kerrallaan. Me myös olemme odottaneet kansallisen allergiaohjelman arvioinnin tulosta. Odotus palkittiin. Hyviähän me olemme. Täytämme kirkkaasti kaikki laatuvaatimukset. Olihan siinä aikaa juhlaan? Juhlisimme yhdessä potilaiden kanssa. Allergiahoitaja paljasti meille uuden harrastuksensa. Hän oli harjoitellut vuoden päivät ukulelen soittoa. Siispä järjestimme pienen kahvikonsertin ihotautipoliklinikan aulassa odottaville potilaille pikkupurtavan kera. Palaute oli potilailta ilahtunutta ja hoitajamme sai suuret aplodit ja lämpimät hymyt. Pienestä askeleesta...

Päivi Lintu osastonylilääkäri ja Miiru Pänkäläinen hoitaja, ihotautienpkl, Keski-Suomen keskussairaala



Kohti yhteistä liikkuvien palveluiden johtokeskusta

Autamme kaikki ihmisiä. Kotihoito, ensihoito, kotisairaala, pelastuslaitos ja poliisi liikkuvat samoissa paikoissa, mutta jokainen hoitaa omaa tonttiaan. Mitä jos tekisimme asiat viisaasti ja tekisimme asiat yhdessä. Raja-aidat pois ja yhdessä tekemään työtä ihmisen parhaaksi. Poliisilla on omat lain mukaiset tehtävänsä, mutta muut toimijat pystyvätkin hoitamaan toistensa tehtäviä, jos oikein haluamme.

Ensihoidon kenttäjohto vieraili tällä viikolla tutustumassa Jyväskylän kotihoidon turvapalvelukeskuksen valvomossa. Valvomossa vastataan turvpuhelinhälytyksiin ja seurataan asiakkaita tarpeen mukaan teknisillä vempaimilla. Valvomossa näkyy virtuaalikartalla kotihoidon ja kotisairaalan yksiköt. Ensihoidon kenttäjohtossa on myös virtuaalikartta. Meillä on paljon yhteisiä asiakkaita. Kun tiedämme mitä toinen tekee työ onnistuu paremmin. Tarvitsemme yhteisen virtuaalisen näkymän. Tämä on seuraava askel.

Kotihoito ja ensihoito eivät vielä tiedä, että kohta olemme parhaat yhteistyökumppanit. Neljä vuotta ja toimimme toivottavasti samassa johtokeskuksessa. Kotihoidon käyttämä GPS-kello. Ensihoito, kotihoito, pelastus tai poliisi löytävät kadonneen nopeasti, jos muistihäiriöinen sattuu eksymään.

Ensihoidon ylilääkäri Mikko Lintu

Asiakaspalaute kotikäyntinä

Asiakas oli tyytymätön Saarikan toimintaan. Hän antoi palautetta monelle taholle. Olimme ottaneet puolustusasennon, todenneet, ettei mitään virhettä ollut tapahtunut. Niin kuin niin usein saattaa käydä. Soitin asiakkaalle. Miettimättä totuttuja käytäntöjämme tarjouduin menemään hänen kotiinsa.

Asiakas hieman yllättyi ehdotuksestani, että tulen hänen luokseen ja sellaisena aikana, joka hänelle sopii. Niin sitten tapasin asiakkaan hänen omassa ympäristössään. Hän sai puhua hiertävät asiat rauhassa turvallisessa ympäristössä. Tapaamisen päättyessä asiakas kiitti hyvästä palvelusta ja ilmoitti tullessa kuulluksi. Meille erikoinen askel. Askel konkreettisesti kohti asiakasta. Hyvinvointihyöty toteutui vähällä ja ilman suurempaa taloudellista panostusta. Kyllä kannattaa.

*Vaula Kautto
palveluvastaava vastaanotto toiminta*



Pienilläkin palveluinnovaatioilla SOTEa kohti

Sosiaalipalvelujen johtaminen on haasteellista ja palkitsevaa työtä. Talouden ja toiminnan yhteensovittaminen tiukassa taloustilanteessa ja kasvavissa palvelutarpeissa ei ratkea yksin hallinnon kammareissa tai pelkällä tuottavuuspuheella. Siihen tarvitaan käytännön tekoja sekä palvelujen uudistamiseen suuntaavaa henkilöstöä. Johtamisessa onkin parasta, että se tapahtuu dialogissa henkilöstön ja verkostojen kanssa.

Palvelujen kehittämisessä on eduksi monialainen yhteistyö. Erilaisten ihmisten, ammattiryhmien ja organisaatioiden vuoropuhelussa opitaan toisilta, ja oppiminen lisää tuottavuutta. Oppivat organisaatiot kehittävät toimintaansa ja menestyvät muutoksissa. Kulmakivenä on osallistava ja mahdollistava johtamiskulttuuri. Työyhteisöissä luovuus ja työn kehittäminen myös lisäävät hyvinvointia.

SOTE-uudistus on yksi suurimmista rakenteellisista muutoksista vuosikymmeniin. Palvelujärjestelmän muutosten perusteluina mainitaan talous ja palvelujen saatavuus asuinpaikasta riippumatta yhdistettynä asiakaslähtöiseen valinnanvapauteen. Palvelurakenteista riippumatta on ensiarvoisen tärkeää, mitä arjen palvelutoiminnassa tapahtuu. Pienetkin arjen palveluinnovaatiot voivat parantaa tuottavuutta ja saada suuria aikaan.

Heinäkuun helminä sain perehtyä aikuissosiaalityön ja kuntouttavien palvelujen sosiaaliohjaajien työhön. Halusin selvittää sosiaaliohjauksen yhteistyökäytäntöjä ja asiakasvastaanottojen mahdollisuuksia terveysasemilla. Yllätyin, että sosiaaliohjaajat ovatkin jo asiakastyössään jalkautuneet sosiaaliaseman ulkopuolelle. Vakuutuin, että palveluissa kekeilläan rohkeasti uusia työskentelytapoja ja -paikkoja. Siten sosiaaliohjaajien ja terveydenhuollon henkilöstön asiakaslähtöisen yhteistyön lisääminen on luontevaa.

Sosiaaliaseman uudistuvissa palveluissa siis hyödynnetään asiakasryhmiä ja toiminnallisia menetelmiä. Palveluinnovointia vauhdittaa sosiaalisen kuntoutuksen SOSKU-hanke, joka osallistaa asiakkaita ja sosiaaliaseman henkilöstöä yhteiseen kehittämistyöhön. Raikas esimerkki sosiaaliaseman uusista tuulista on palstaviljely. Jyväskylän aikuissosiaalityön facebook-sivuilta (<https://www.facebook.com/jyvaskylanaikuissosiaalityo/?fref=ts>)

on todennettavissa, että satoakin on saatu. Toiminnallinen yhdessä tekeminen ja vertaistuki voivat tukea asiakkaan voimaantumista paremmin kuin toimistossa tapahtuva yksilökeskustelu. Kasvimaalla asiakkaan ja työntekijän väliltä myös poistuu työpöydän valta-asetelma.

Heinäkuisia ilon aiheita ilmaantui lisää. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ja lastensuojelun alkuarvioinnin henkilöstö haluavat palvella asiakkaitaan myös sähköisesti. Asiakastyössä digitaaliset palvelut nähdään yhtenä keinona lisätä tavoitettavuutta sekä vastata kasvaviin palvelutarpeisiin. Toteutuessaan chat-palvelut ja mobiili-sovellukset tulevat muokkaamaan perinteistä asiakastyötä ja avaamaan siinä uusia mahdollisuuksia. Sähköisen asioinnin kehittäminen linkittyy sopivasti perusturvapalvelujen strategiaan tavoitteisiin. Kehittämistyö polkaistaan suunnitelmallisesti käyntiin tälläkin saralla. Johtajan myönteiseksi tehtäväksi tulee sen mahdollistaminen.

Ulla Kuittu, palvelujohtaja, sosiaalipalvelut, Jyväskylän kaupunki



Asiakkaan reittiopas psykoterapiaviidakoon

Kelan työkykyä ylläpitävää ja parantavaa kuntoutusta tarjoavat psykoterapeutit edustavat hyvin erilaisia psykoterapiasuuntauksia. Ennen psykoterapiaan pääsyä asiakkaalle tehdään arvio psykoterapian tarpeesta yhdessä monen eri terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. Kela nimittäin edellyttää vähintään kolme kuukautta kestävästä hoitosta julkisella puolella. Siihen on sisällyttävä psykiatrinen diagnoosi ja B-lausunto.

Terapeutin valinta on asiakkaalle monesti hyvin vaivalloinen ja monipolvinen. Pitää jaksaa nousta sängystä, kammata hiukset ja nousta etsimään itselle sopivaa apua ja terapeuttia, vaikka voimat ovat psyykkisesti ja fyysisestikin vähäiset.

Olemme yhdessä psykiatrian ja peruspalveluiden toimijoiden kanssa paneutuneet tämän asiakkaalle ja työntekijälle hankalan asian ratkaisemiseen. Halusimme auttaa asiakasta ja myös häntä hoitavaa työntekijää suunnistamaan terapiaviidakossa.

Valintakriteerien ja Kelan kuntoutuksen hyödyn ja soveltuvuuden arvioinnin helpottamiseksi olemme laatineet reittioppaan. Reittiopas on otettu käyttöön eri palveluissa, joissa psykoterapeuttista hoitoa tarvitsevia asiakkaita kohdetaan. Askel on otettu kohti.

Tämän lisäksi olemme avaamassa Keski-Suomen psykoterapiayhdistyksen kanssa tätä prosessia Keski-Suomessa toimivien psykoterapiayhdistysten kanssa. Avaamme Keski-Suomessa toimivien psykoterapiayhdistysten kanssa psykoterapeuttiviidakon ja laajennamme reittioppaan. Avaamme verkkosivut, joissa kuvataan yhdenmukaisesti hoidon kannalta olennaisia kysymyksiä; mm. mihin hoito vaikuttaa, miten eri psykoterapiat eroavat toisistaan ja kenelle ne erityisesti soveltuvat hoitomuodoksi, hoidon kustannukset.

Olen tästä kaikesta erittäin innostunut. Prosessi tarjoaa mahdollisuuden julkisen ja yksityisen asiakaslähtöiseen yhdessä tekemiseen. Se on selkeä askel asiakkaan valinnanvapauden ja päätöksen tueksi.

Eeva-Liisa Liimatainen

johtava psykologi, Jyväskylän kaupungin psykologipalvelut



Valmiina. Samaan suuntaan.



Jyväskylä. 2016.