

Asiakaslähtöistä yhteistyötä ja saavutettavia palveluja

Näin toimii tulevaisuuden sote-keskus

Infopaketti uudelle aluevaltuutetulle

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus -ohjelma 2020 - 2023
THL

Toukokuu 2022



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

Sisällys

Lukijalle	3
Sosiaali- ja terveystalvelujen uusi rahoituspohja ja kustannukset	5
Sosiaali- ja terveystalvelut kuuluvat kaikille	8
Tulevaisuuden sote-keskukset antavat parempia talveluja	16
Tulevaisuuden sote-keskukset houkuttelevat alan ammattilaisia	18
Erilaiset talvelukanavat helpottavat asiakkaan asiointia ja ammattilaisten yhteistyötä	21
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvelukeskus -ohjelma pähkinänkuoressa	25
Lue lisää	26

Hyvä aluevaltuutettu

Sinulla on tärkeä tehtävä päättää alueesi asukkaiden sosiaaliseen hyvinvointiin, terveyteen ja toimintakykyyn vaikuttavien palvelujen järjestämisestä.

Hyvinvointialueilla rakennetaan nyt uudenlaisia sosiaali- ja terveyskeskuksia. Tulevaisuuden sote-keskus ei ole rakennus, vaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osaamisen verkosto.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus pyrkii vastaamaan hyvinvointialueiden haasteisiin. Niitä ovat esimerkiksi henkilöstöpula, väestön ikääntyminen ja kustannusten kasvu.

Tavoitteena on saavutettavat, laadukkaat ja yhteentoimivat sote-palvelut, joiden painotus on ennakkoivassa ja ehkäisevässä työssä.

Antoisia lukuhetkiä infopakettin parissa ja menestystä valtuustotyöhön!

Anu Muuri ja Anu Niemi, hankejohtajat
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma 2020 - 2023



Anu Muuri ja
Anu Niemi

Miksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksesta kannattaa kiinnostua?

Aluevaltuutettuna olet päättämässä, millainen sote-keskus alueellesi muodostetaan.

Kaikki hyvinvointialueet suunnittelevat parhaillaan omia sosiaali- ja terveyskeskuksiaan. Tulevaisuuden sote-keskuksille on laadittu kansalliset tavoitteet ja raamit, mutta käytännön ratkaisut kehitetään alueilla.

Tämä infopaketti kertoo, mitä tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen kehittämisen tavoitellaan. Se on koottu sinulle taustatiedoksi päätöksentekoa varten.

Tulevaisuuden sote-keskuksen tavoitteet huomioivat sekä asiakkaan että ammattilaisten tarpeet.

Asiakkaille tavoitteena on varmistaa sujuva pääsy palveluihin ja toimivat palvelukokonaisuudet.

Ammattilaisille on luotava mielekäs ja sitouttava työympäristö. Vaali siis henkilöstön hyvinvointia.



Sosiaali- ja terveystalvvelujen uusi rahoituspohja ja kustannukset

Hyvinvointialueen rahoituspohja estää siiloutumista

Alueiden asukkaiden näkökulmasta tärkeintä on palvelujen **sujuvuus ja vaikuttavuus** – ei se, miltä sektorilta palvelu rahoitetaan.

Hyvinvointialueelle siirtyminen mahdollistaa laaja-alaisen palvelujen ja rahoituksen tarkastelun. Tämän ansiosta jatkossa pystytään toimimaan entistä kokonaisvaltaisemmin asukkaiden parhaaksi.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen rahoituspohja ei erottele eri palveluja siiloiksi.

Kun rahoitus voidaan osoittaa aiempaa joustavammin sinne, missä se on eniten hyödyksi, palvelut sujuvat ja asukkaat voivat hyvin.



Sosiaali- ja terveystalouteen käytetään Suomessa 20 miljardia euroa vuodessa

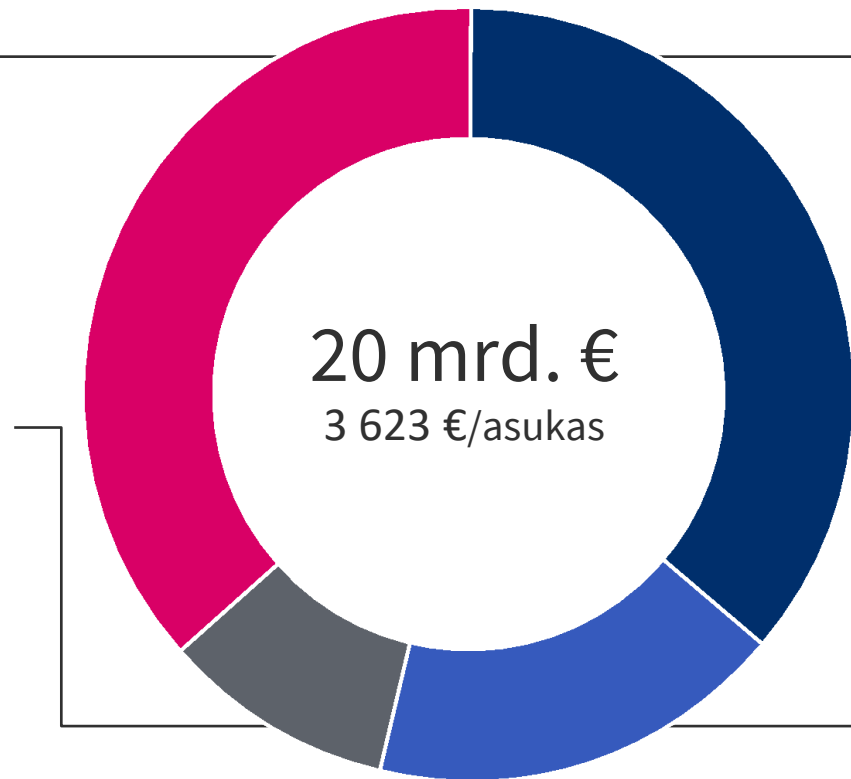
Koko maan kustannusten jakautuminen tehtävittäin 2020

Sosiaalihuolto 38 %

muun muassa kotihoito, lasten, nuorten ja perheiden sosiaalihuollon avopalvelut, lastensuojelu, ikääntyneiden, vammaisten ja päihdehuollon palvelut

Muut 7 %

muun muassa toimeentulotuki, kuntouttava työtoiminta, sosiaaliasiamiestoiminta, työllistymistä tukevat palvelut, ympäristöterveydenhuolto



Erikoissairaanhoido 37 %

muun muassa terveystarkastukset, neuvolakäynnit, lääkärin, hoitajan, fysioterapeutin ja suun terveydenhuollon vastaanotot, kotihoidon lääkärin ja hoitajan käynnit, terveyskeskuksen vuodeosastohoito

Lähde: thl.fi/arviointi

Sosiaali- ja terveystalvelut kuuluvat kaikille

Peruspalvelut

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksista saa perustason palveluja. Ne sisältävät sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja.

Peruspalvelut ottavat huomioon ihmisen kokonaisuudessaan, eli hänen elämäntilanteensa, sosiaaliset suhteensa, osallisuutensa, työ- ja toimintakykynsä sekä kaikki eri sairaudet.

Peruspalvelut ovat universaaleja palveluja, eli ne on tarkoitettu koko väestölle. Sosiaali- ja terveyskeskus on siis arjen tukipalvelu hyvinvointialueiden asukkaille.

Erikoissairaanhoidon palveluja annetaan pääasiassa sairaaloissa, ja ne toimivat yhteistyössä sosiaali- ja terveyskeskusten peruspalvelujen kanssa.



Sosiaali- ja terveydenhuollon talvelut

Terveydenhuolto

Sosiaalihuolto

Lastensuojelu

Lääkinnällinen kuntoutus

Suun terveydenhuolto

Terveysneuvonta ja terveystarkastukset sekä sosiaalihuollon neuvonta ja ohjaus

Avosairaanhoido

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Opiskelu-
huoltopalvelut

Perheoikeudelliset
palvelut

Lapsiperheiden
sosiaalipalvelut

Työikäisten
sosiaalipalvelut

Vammais-
palvelut

Seulonnat

Neuvolapalvelut



lökkäiden
palvelut

Laboratorio- ja
kuvantamispalvelut

Ensihoito, päivistys, erikoissairaanhoido, pelastustoimi

Terveyskeskussairaala

Työterveyshuolto

Yhteistyö

Mitä sosiaalipalvelut sisältävät?

Sosiaalipalvelut edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta.

Sosiaalihuollossa työskentelee esimerkiksi sosiaalityöntekijöitä ja sosionomeja, mutta myös terveydenhuollon ammattilaisia, joita ovat esimerkiksi lääkärit ja sairaanhoitajat. Lähihoitajia voi työskennellä sekä sosiaali- että terveydenhuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä, joka tukee asiakasta tarvittavien palveluiden saamisessa ja tavoitteiden saavuttamisessa. Jos asiakkaalla on erityisen tuen tarve, omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä.



Sosiaalipalvelujen sisältö

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

mm. perhesosiaalityö, kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta

Opiskeluhoitopalvelut

kuraattoripalvelut

Vammaispalvelut

mm. henkilökohtainen avustaja, kuljetuspalvelut

Perheoikeudelliset palvelut

mm. adoptio, lapsen huolto- ja tapaamissopimus

Työikäisten sosiaalipalvelut

mm. sosiaalityö- ja ohjaus, harkinnanvarainen toimeentulotuki, sosiaalinen kuntoutus

Ikäikäiden sosiaalipalvelut

mm. kotihoito, omaishoito, asumispalvelut

Lastensuojelu

mm. tehostettu perhetyö, huostaanotto, jälkihuolto

Päihdehuolto

mm. päihdekuntoutus ja laitoshoido

Sosiaalihuollon neuvonta ja ohjaus

asiakkaan tilannekartoitus ja tarvittaessa ohjaus eteenpäin

Mitä perustason terveystalvelut sisältävät?

Terveydenhuollon tavoitteena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta sekä kaventaa terveyseroja.

Perusterveydenhuollossa asiakkaan apuna ovat esimerkiksi lääkärit, fysioterapeutit, hammaslääkärit, hammashoitajat, suuhygienistit, terveydenhoitajat, sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Terveydenhuollossa työskentelee myös sosiaalihuollon ammattilaisia, esimerkiksi sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja ja geronomeja.

Merkittävä osa perusterveydenhuollon lääkäreistä on yleislääketieteen erikoislääkäreitä tai yleislääketieteeseen erikoistuvia lääkäreitä, joilla on paras osaaminen perusterveydenhuollon laajassa toimintakentässä.



Perustason terveysten sisältö

Neuvolapalvelut

mm. äitiys- ja lastenneuvolat ja ehkäisyneuvolat

Seulonnat

mm. väestön papa- ja mammografiaseulonnat, suolistosyöpien seulonnat

Terveysneuvonta

mm. sairauksien ehkäisyä tukeva neuvonta, iäkkäiden neuvonta, työttömien terveystarkastukset, ravitsemusneuvonta

Kotisairaanhoido

mm. kotisairaanhoidajan ja kotihoidon lääkärin työ

Mielenterveys- ja päihdetyö

mm. psykiatrisen sairaanhoidajan vastaanotot, alkoholi-, huume- ja rahapelihaittojen ehkäisy, hoito ja kuntoutus

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut

Lääkinnällinen kuntoutus

mm. fysio-, toiminta- ja puheterapia

Avosairaanhoido

mm. lääkärin, hoitajan ja erityistyöntekijöiden vastaanotot

Opiskeluhoitopalvelut

mm. kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto ja psykologipalvelut

Suun terveydenhuolto

mm. hammashoitajan ja hammaslääkärin sekä suuhygienistin vastaanotot

Hyvinvointi on monen tekijän summa

Hyvinvointialueiden asukkaiden terveydestä, turvallisuudesta ja toimeentulosta huolehtii iso verkosto.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (hyte) on sekä sote-ammattilaisten perustehtävää että yhteistyötä muiden toimijoiden hyte-työn kanssa.

Keskeistä onkin sujuva yhteistyö eri tahojen välillä.

Kahden tai useamman organisaation yhteistyön alueita kutsutaan yhdyspinnoiksi. Hyvin toimivat yhdyspinnat takaavat sujuvat palvelut.

Valtio

mm. Kela, te-toimisto, rikosseuraamusvirasto

Kunta

mm. asuminen, kulttuuri ja liikunta, kasvatus ja koulutus

Järjestöt ja uskonnolliset yhteisöt

Yksityiset toimijat

Tulevaisuuden sote-keskukset antavat parempia palveluja

Palvelut suunnitellaan asiakkaalle

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen kehittämistyö tähtää aiempaa laadukkaampiin ja vaikuttavampiin palveluihin. Tavoite on, että asiakkaan tarpeet selvitetään heti ensimmäisellä yhteydenotolla ja varmistetaan, että asiakas saa tarpeensa mukaista apua ja palvelua.

”Tavoitteena on, ettei kukaan putoa palveluiden väliin.

Mikä sote-palveluissa muuttuu asiakkaan näkökulmasta?

- Toimintatapana on asiakaslähtöisyys eli asiakkaan tarve määrittelee ammattilaisten toimintatapoja: sote-ammattilaiset yhdistävät osaamisensa ja toimivat yhdessä asiakkaan parhaaksi.
- Ammattilaiset selvittävät asiakkaan tarpeet heti ensimmäisellä yhteydenotolla mahdollisimman pitkälle ja etsivät yhdessä asiakkaan kanssa oikean ammattilaisen.

Millainen on onnistunut palvelukokemus asiakkaan näkökulmasta?

- Asiakas kokee saavansa apua, joka vastaa hänen tarpeeseensa.
- Ammattilaiset tunnistavat asiakkaan tarpeet.
- Asiakas tulee kuulluksi ja pääsee vaikuttamaan omaan hoitoonsa ja palveluunsa.
- Ammattilaiset toimivat saumattomasti yhdessä.

Tulevaisuuden sote- keskukset houkuttelevat alan ammattilaisia

Osaavat ja motivoituneet ammattilaiset tuottavat parhaat palvelut

Sosiaali- ja terveystalvelujen työn veto- ja pitovoiman lisääminen varmistaa, ettei arvokas osaaminen karkaa.

” Ammattitaito lisääntyy työssä ja yhdessä tekemällä. Tarvitaan myös uskallusta tutkailla tilanteita ja myöntää, kun ei tiedetä.

Kollegan työn tunteminen

- Ammattilaiset tuntevat toistensa työtä ja asiakkaan palvelupolkuja.

Osaaminen ja sen kehittäminen

- Koulutus ammattiin antaa lähtövalmiudet ja perustaidot.
- Vertaisoppiminen työpaikalla ja työssäoppiminen syventävät osaamista.

Laaja-alainen yhteistyö

- Monialainen osaaminen kehittyy, kun tehdään yhdessä. Siihen tarvitaan johtamista ja tukirakenteita.
- Yhteistyötä parantavat yhteiset koulutukset, keskustelu tehtävistä ja rooleista sekä tutustuminen toisen työhön tai eri palveluihin.

Moniammatillisuus ja monialaisuus

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaiset tekevät yhdessä töitä ja hyödyntävät toistensa osaamista.

Moniammatillisuudessa lähtökohtana ovat ihmisten ammatillinen tausta ja siinä kertynyt asiantuntemus. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksissa tehdään moniammatillista tiimityötä, ja siihen tulee tukea myös erikoissairaanhoidosta.

Moniammatillisuutta käytännössä

- Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaiset työskentelevät saumattomasti keskenään erilaisilla asiakastarpeen määrittelemillä yhteistyön tavoilla.
- Asiakkaan tarve ohjaa yhteistyön tarvetta. Joskus apu löytyy nopeasti yhdeltä ammattilaiselta, välillä tarvitaan useamman ammattilaisen yhteistyötä.

Monialaisuus tarkoittaa eri organisaatioiden tai organisaation osien hallinnollista yhteistyötä. Esimerkiksi hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on tärkeää monialaista yhteistyötä.

Monialaisuutta käytännössä

- Tehdään yhteistyötä kunnan eri toimijoiden, kuten varhaiskasvatuksen tai työllisyyspalveluiden kanssa.
- Tehdään yhteistyötä muiden toimijoiden, esim. seurakuntien ja järjestöjen kanssa.
- Pelastustoimi on keskeinen yhteistyökumppani sosiaali- ja terveyspalveluille. Pelastustoimi vastaa ensihoidosta, mutta tekee myös esimerkiksi huoli-ilmoituksia ja kodin turvallisuushavaintoja.

Erilaiset palvelukanavat helpottavat asiakkaan asiointia ja ammattilaisten yhteistyötä

Hyvinvointialueen kokoinen sote-keskus on kaikkien etu

Tulevaisuuden sote-keskus on enemmän kuin vanha terveyskeskus ja sosiaalitoimisto. Se on sosiaali- ja terveystalouden verkosto.

Jokaisella hyvinvointialueella on vain yksi hallinnollinen sosiaali- ja terveyskeskus, mutta sillä voi olla useita sosiaali- ja terveysasemia.



Yhteisessä sote-keskuksessa...

asiakas saa apua entistä helpommin.

Hyvinvointialueen sote-ammattilaisten verkoston osaaminen koituu paremmin asiakkaan parhaaksi.

osaamista on helpompi jakaa.

Koko alueen sote-ammattilaiset ovat samaa työyhteisöä, joten kollegalta on helpompi saada tukea. Aikaisemmin työyhteisössä on saattanut olla vain yksittäisiä ammattikuntansa edustajia.

on monenlaista erikoisosaamista.

Kaikkien ei tarvitse olla kaikkien asioiden syväosaajia. Tulevaisuuden sote-keskuksessa ammattilaiset voivat hyödyntää osaamistaan asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Palvelujen yhteensovittaminen

Palvelujen yhteensovittaminen tarkoittaa asiakkaan tarvitseman palvelukokonaisuuden muodostamista.

Miksi yhteensovitettuja palveluita tarvitaan?

Yhteensovitettuja palveluita tarvitaan etenkin, kun asiakkaalla on useita erilaisia sosiaaliseen tilanteeseen tai terveyteen liittyviä ongelmia yhtä aikaa. Tämä aiheuttaa laaja-alaista palvelutarvetta, joka ulottuu yli toimiala- tai organisaatorajojen. Eli esimerkiksi iäkäs asiakas tarvitsee kotitapaturmien takia päivystyspalveluja ja vuodeosastohoitoa, mutta myös päihdepalveluja sekä kotona annettavaa apua.

Aina asiakas ei itse osaa tai halua sanoittaa tarvettaan. Osa ammattilaisten osaamista on tunnistaa, kun asiakkaalla on tarve yhteensovitetuille palveluille.

Mitä tapahtuu, jos palveluja ei soviteta yhteen?

Asiakas ajautuu hakemaan palveluita toistuvasti tai useita eri kanavia pitkin. Tällöin palvelujen kysyntä, asiakkaan turvattomuuden kokemus ja sote-kustannukset kasvavat. Usein myös asiakkaan ongelmat pitkittyvät ja monimutkaistuvat.

Jos ammattilainen jää siihen luuloon, että joku muu vastaa jo asiakkaan tilanteesta, asiakas voi tipahtaa kokonaan palvelujen väliin eikä saa apua tilanteeseensa.

Asiakas kertoo totuuden siitä, kuinka ammattilaiset onnistuvat palvelujen yhteensovittamisessa.

Lähipalvelu, etäasiointi ja etäpalvelu

Lähipalvelu on asiakkaan päivittäisessä elinympäristössä tarjottava tai helposti saavutettava sähköinen palvelu.

Osa sosiaali- ja terveystalvveluista järjestetään lähes aina lähipalveluna joko palvelun luonteen vuoksi (esimerkiksi kotihoito) tai siksi, että asiakkaat tarvitsevat niitä usein tai toistuvasti. Lähipalvelu voi olla myös liikkuvaa, kuten rokotusbussi, liikkuva suunhoidon yksikkö tai etsivä sosiaalityö.

Etäasiointi on etäyhteyksillä tapahtuvaa yhteydenpitoa asiakkaan kanssa. Asiointi on yleensä lyhytkestoista ja se voi tapahtua reaaliajassa tai viiveellä.

Etäpalvelut ovat erilaisia digitaalisia ratkaisuja, joiden avulla tarjotaan sosiaali- ja terveystalvveluja asiakkaalle.

Saavutettavuudesta pitää huolehtia

Sosiaali- ja terveystalvveluksessa voi jo nyt asioida monia eri kanavia pitkin. Tulevaisuuden tavoitteena ei ole ohjata kaikkia nettiin, vaan tarjota riittävästi vaihtoehtoisia mahdollisuuksia.

Asiakkaalle palvelujen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että saa apua niillä palvelumuodoilla ja -kanavilla, joihin hän kykenee vointinsa ja olosuhteidensa mukaisesti.

Osalle asiakkaista sähköiset palvelukanavat tarjoavat toivotun, nopean ja helppokäyttöisen yhteyden sote-ammattilaiseen.

Toisaalta etsivä työ ja kotikäynnit auttavat asiakasta, jos hänellä ei ole voimavaroja tai kykyä hakea apua omatoimisesti silloin, kun pulmia on paljon.

Lisää tietoa

Tietoa sote-uudistuksesta

soteuudistus.fi

thl.fi/tulevaisuudensote

thl.fi/arviointi

[Video: Mikä on tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus \(Youtube\)](#)

Sote-sanasto

sotesanastot.thl.fi

Tilaa ajankohtaiskirje

thl.fi/tulevaisuudensotekirje

Ota yhteyttä

tulevaisuudensote@thl.fi

Mikä on Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma?

Osana sote-uudistusta sosiaali- ja terveysministeriö perusti Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman, jota toteutetaan vuosina 2020–2023.

Ohjelman tavoitteet

Parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta.

Varmistaa palveluiden laatu ja vaikuttavuus

Siirtää toiminnan painotusta ehkäisevään ja ennakoivaan työhön.

Vahvistaa palveluiden monialaisuutta ja yhteentoimivuutta.

Kun edellä mainitut tavoitteet toteutuvat, myös kustannusten kasvu voi taittua.

Ohjelman toteutus

Hyvinvointialueet toteuttavat ohjelmaa valtionavustuksilla.

Vuonna 2020 STM myönsi alueellisille hankkeille 70 miljoonaa euroa.

Vuonna 2021 ohjelman täydennyshaussa STM myönsi alueellisille hankkeille 141 miljoonaa euroa.

Ohjelman johtaminen ja koordinointi

STM rahoittaa ja linjaa ohjelmassa tehtävää kehittämistä.

THL koordinoi tekemistä. Pohjana ovat THL:n tutkimus- ja arviointityö sekä tiedonhallinnan ohjaus.

Ohjelman tuki THL:ssä

THL:n tuen painopisteet vuonna 2021 olivat palvelujen saatavuus ja integraatio.