

Asiakaskokemusjaosto keskittyy lausunnossaan ensisijaisesti asiakkaisiin, potilaisiin ja asukkaisiin kohdistuviin näkökulmiin

### **Lausuntonamme toteamme seuraavaa:**

Palveluverkkouudistuksen ja toiminnan kehittämisen keskeisenä tavoitteena tulee olla Pohjois-Savon hyvinvointialueen väestön terveyden ja hyvinvoinnin vahvistaminen, terveyserojen kaventaminen, tarvittaviin palveluihin pääsyn varmistaminen ja palveluiden laadun parantaminen.

Tavoitteisiin pääseminen edellyttää peruspalveluiden vahvistamista ja sen integrointia osaksi sosiaalityötä ja erikoissairaanhoidoa. Palvelut tulee toteuttaa yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina, varmistamalla hoidon jatkuvuus ja tuottamalla palveluita hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioiden lähellä asiakkaita. Asiakaskokemusjaosto kannattaa laajaa palvelutuotannon mallia, joka pitää sisällään riittävät lähipalvelut joka kunnassa/kohtuullisesti saavutettavissa.

Asiakaskokemusjaosto korostaa, että lähipalveluverkossa järjestettäessä tulee huomioida Pohjois-Savon hyvinvointialueen sisäiset hyvinvointi- ja terveyserot. Palveluiden saatavuus on varmistettava niillä alueilla, joissa sairastavuus ja sosiaalipalveluiden tarve on suurinta. Pitenevät matkat peruspalveluihin voivat hidastaa hoitoon hakeutumista ja lopulta tuottaa suuremman erikoissairaanhoidon tarpeen.

Vähenevien resurssien paineessa, henkilöresurssit ja taloudelliset resurssit, asukkaiden palvelutarpeet voidaan turvata vain, jos palvelutarve saadaan käännettyä laskuun. Palvelutarpeeseen voivaan vaikuttaa hyvinvointia ja terveyttä edistävällä toiminnalla, ja tehostamalla kuntouttavaa toimintaa, jolla voidaan yllä pitää asukkaiden työ- ja toimintakykyä. Tässä tarvitaan myös hyvää yhteistyötä kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Vastaanottopalveluiden verkoston tulee muodostua alueellisen tasa-arvoisuuden, asiakaslähtöisyyden ja palveluiden saavutettavuuden vuoksi kolmesta sairaalatason sote-keskuksesta (Kuopio, Iisalmi, Varkaus) sekä sote-asemista, joiden henkilöstö, palveluvalikoima ja aukioloajat vaihtelevat paikallisen palvelutarpeen mukaan. Erikoissairaanhoidon poliklinikkatoiminta Iisalmessa ja Varkaudessa turvaa palveluiden saavutettavuutta myös maakunnan eri puolilla. Erikoissairaanhoidotason palvelun tulee jatkua asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti myös sote-keskuksissa ja -asemilla, kuten tälläkin hetkellä.

Asiakaskokemusjaosto esittää, että palvelupiste termiä ei käytetä. Palvelupiste antaa mielikuvan väliaikaisesta / vähempiarvoisesta toiminnasta. Soteasemilla voidaan tarjota palveluita erilaisella palveluvalikoimalla ja ei välttämättä kokoaikaisesti, mutta tarjottavat palvelut tuotetaan kaikilla soteasemilla yhtä korkeatasoisena toimintana

Palvelutarpeita arvioitaessa on huomioitava eri alueiden väestöpohjat, iänmukainen palvelutarve ja palveluiden saavutettavuus, joka vaihtelee kaupunkimaisista kunnista maaseutuun. Tärkeintä on palveluiden saavutettavuus ja alueen tarpeen mukainen palveluvalikoima. Asiakaskokemusjaosto kiinnittää huomiota erityisesti yhdenvertaisuuteen ja asiakkaille aiheutuviin vaikutuksiin, mikäli lähipalvelua ei ole saatavissa asiakkaan omassa kunnassa. Tarvittavia palveluita on järkevää järjestää

osaviikkoisina niissä kunnissa ja palveluissa, joissa ei ole tarvetta viitenä päivänä viikossa kokoaikaiseen palvelutuotantoon.

Asiakkaiden sekä palveluiden vaikuttavuuden näkökulmasta on tärkeää, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut integroidaan yhteen. Hoidon jatkuvuuden merkitys korostuu varsinkin paljon hoitoa tarvitsevien kohdalla. Paljon palvelua tarvitseville asiakkaille on syytä nimetä omahoitaja tai muu ammattihenkilö, jolla on kokonaiskuva asiakkaan palvelutarpeesta. Palveluiden jatkuvuus on merkittävä tekijä varmistamaan palveluiden laatu ja hillitsemään tarpeetonta resurssien käyttöä.

Palveluiden laadun ja tehokkuuden näkökulmasta on tärkeää, että henkilökunta saadaan sitoutumaan ja innostumaan työstään. Mahdollisissa muutoksissa tulee kuulla henkilökuntaa, niin että he voivat vaikuttaa tulevaan työnkuvaansa ja työpaikkaansa.

Peruspalveluiden (ml. mielenterveys- ja päihdepalvelut) vahvistaminen edellyttää matalan kynnyksen palveluiden merkittävää vahvistamista. Peruspalveluiden vahvistamisella edistetään asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä, ja työ- ja toimintakykyä. Tällä panostuksella voidaan vastata rajallisten resurssien asettamaan haasteeseen.

Asiakaskokemusjaosto kantaa huolta suunterveydenhuollon tilanteesta ja sen asemasta palveluverkkosuunnitelmassa. Suunterveydenhuollon saatavuuteen ja saavutettavuuteen on saatava toimivat toimintatavat ja huomioitava jo nyt suun terveydenhuollossa tehdyt kehittämistoimet, kuten lasten hammastarkastukset kyläkouluilla ja muut tehokkaat tavat tuottaa palvelua lähellä asiakasta.

Liikkuvaa sairaalaa on kehitettävä yhdessä ensihoidon ja muiden kotiin vietävien palveluiden kanssa osaksi palveluverkkoa. Raja-aidat kotiin annettavien palveluiden ja ensihoidon välillä on syytä purkaa ja kehittää toimintaa yhä enemmän yhdessä alueen asiakkaiden tarpeen mukaisesti.

Asiakaskokemusjaosto pitää hyvänä, että hyvinvointialue etsii aktiivisesti uusia keinoja palveluiden tuottamiselle. Suhtaudumme myönteisesti etäpalveluiden kehittämiseen, mutta asiakkailla tulee olla aito mahdollisuus valita joko lähi- tai etänä toteutettavaa palvelua. Asiakkaiden yksilölliset erot on tunnistettava ja varmistettava etäpalveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus.

Osastohoidon rakennemuutos on toteutettava suunnitelmallisesti. Jotta osastohoidon muutos saadaan toimimaan, täytyy kotiin annettavia palveluita vahvistaa jo ennakolta. Jatkossakin tarvitaan myös lyhytaikaista hoitoa tarjoavia peruspalvelutasoisia yksiköitä, joissa asiakkaan on mahdollisuus kuntoutua ennen kotiin siirtymistä.

Kotiin annettavien palveluiden lisäksi vahvistusta kaipaavat erilaiset yhteisöllisen asumisen muodot. Yksinäisyyden kokemus on keskeinen ongelma myös meidän hyvinvointialueella. Kaikkien asukkaiden toiveena ei ole asua yksin omassa kodissaan mahdollisimman kauan, vaan näille asukkaille tulee olla tarjolla kevyesti tuettua asumista, joka tukee heidän toimintakykyä ja omalta osaltaan hidastaa raskaampiin palveluihin siirtymistä.

Ympäri vuorokautista hoivaa tulee tarjota lisääntyvässä määrin hyvinvointialueen omana tuotantona riittävän lähellä omaisia. Oma toimintaa voidaan tukea

ostopalveluilla, joskin vaadittavien resurssien tarpeen osalta oma tuotanto on ostopalveluita paremmin ennustettavaa.

Palveluverkkouudistus tulee toteuttaa niin, että uusien palvelumuotojen käyttöönotto toteutetaan asiakaslähtöisesti sekä palvelun vaikuttavuus ja käytettävissä oleva työvoima ja talouden asettamat reunaehdot huomioiden. Hyvinvointialueen mahdollisuus tuottaa palveluita riippuu keskeisesti käytettävissä olevasta henkilöresurssista ja järkevästä taloushoidosta.

Pohjois-Savon hyvinvointialueesta muodostuva mielikuva työnantajana ratkaisee osaltaan työvoiman veto- ja pitovoiman. Muutosten yhteydessä työntekijöiden pitää tulla kuulluksi, jotta heidän osallistumisestaan muutoksiin saadaan vahvistettua. Työhyvinvoinnista ja lähijohtamisesta huolehtiminen ovat keskeistä myönteisen työntantajakuvan muodostumisessa. Talouden johtaminen ja toiminnan taloudellinen tehostuminen ratkaisevat sen, millaisia palveluita Pohjois-Savon asukkaat tulevaisuudessa saavat.

Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuus ja mahdollisuus osallistua omien palveluidensa suunnitteluun tulee turvata kaikissa ikävaiheissa. Uudistaminen tulee toteuttaa niin, että palveluiden käyttäjät saavat riittävästi tietoa muutoksista ja heillä on mahdollisuus tulla kuulluiksi. Näin alueen asukkaiden ja asiakkaiden turvallisuuden tunne ja luottamus hyvinvointialueen palveluiden saatavuuteen vahvistuu.

Kiitämme hyvinvointialuetta järjestetyistä asukastapaamista ja asukkaille tarjotusta mahdollisuudesta esittää palautetta palvelujärjestelmän uudistuksesta. Asukkaiden näkemysten kuuleminen on ollut tärkeää, kun tämänkaltaisista kaikista alueen asukkaita koskevista isoista asioista päätetään.