

INFO SOITEN TOIMIALOJEN SÄÄSTÖTOIMISTA ASIAKASRAATIEN TAPAAMISESSA

SOITEN ASIAKASRAATIEN KEHITTÄMIS- JA SÄÄSTÖEHDOTUKSET
MUISTIO 26.9 2019

Sisällys

Kokouksen avaus	3
Toimialan palvelut talouden näkökulmasta – asiakasraatien säästöväkkit	3
Hoito ja hoiva	3
Asiakasraatien säästöehdotukset	4
Kuljetukset	4
Ulkoistaminen	4
Palveluprosessit	4
Kiinteistöt	4
Tiedottaminen	4
Paikat	4
Hallinto	5
Perheiden palvelut	5
Asiakasraatien säästöehdotukset	5
Ongelmien ennaltaehkäisy	5
Hoito- ja kuntoutusprosessit	6
Rakenteiden uudistaminen	6
Tiedottaminen ja koulutus	6
Tasavertainen kohtelu	6
Palautetta	6
Terveyden ja sairaanhoidon palvelut	7
Asiakasraatien säästöehdotukset	7
Digitalisaatio	7
Hoito- ja kuntoutusprosessien kehittäminen	7
Resursointi ja perehdytys	8
Asiallinen kohtelu, joustava palvelu ja kuljetukset	8
Kuljetukset ja laskutus	8
Koulutus	8
Asiakasosallisuus	8
Palaute	9
Kehitysvammahuolto/vammaispalvelut	9
Asiakasraadın säästöehdotuksia:	9
Kuljetukset ja valtakirjat	9
EVA	9
GREEN CARE	9
Toiminnot	9



Soiten asiakasraatien yhteinen kokous

MUISTIO

Teema: Toimialan palvelut talouden näkökulmasta – asiakasraatien säästövinkit

Aika: torstaina 26.9 2019 klo 18.00 – 20.00.

Paikka: Yritystalo Evald, kokoushuone Aava (pohjakerros, Ristirannankatu 1, Kokkola)
Kahvi alkaen klo 17.30.

Läsnä:

Haasala Outi, Kokkola (Lohtaja)
Kolppanen Monica, Kokkola
Piippo Katriina, Kokkola
Ylitalo Henna, Kannus
Ala-Hillilä Petri, Kalajoki
Leppäniemi Sirpa, Veteli
Nissinen Elina, Kokkola
Pyykkönen Matti, Toholampi
Anttila Maija, Lohtaja
Hassel Maire, Kokkola
Holma Mauri, Kannus
Huusko Riitta, Veteli
Korpijärvi Annikki, Kokkola
Luukkala Linnea, Kokkola
Luoma Marjatta, Kokkola
Määttälä Raija, Toholampi
Nyberg Kim, Kokkola
Rauma Virve, Kaustinen
Solvin Raakel, Kokkola
Syrjälä Väinö, Perho

Kutsutut asiantuntijat:

toimialuejohtaja Maija Juola, Soite/ Hoito ja hoiva
sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, Soite/ Lasten ja perheiden palvelut
vt. toimialuejohtaja, ylilääkäri Tuula Rajaniemi, Soite/ Terveysten ja sairaanhoidon palvelut
palvelujohtaja Mii Luokkanen, Soite/ Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut
palveluesimies Tuula Hanhisalo, Soite/Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut

Asiakasraatien vetäjät

Tuorila Tuija, Soite
Hanna Saarinen, Soite
Lång Saara, Soite

Kokouksen avaus

Tuija Tuorila avasi asiakasraatien yhteistapaamisen ja toivotti raatilaiset ja Soiten toimialojen asiantuntijat tervetulleiksi tilaisuuteen.

Käytiin lyhyt esittäytymiskierros, jonka yhteydessä nousi esiin kysymys:
” Onko ihminen keskiössä talouden säästöissä?”

Toimialan palvelut talouden näkökulmasta – asiakasraatien säästövinkit

Hoito ja hoiva

”Tavoitteena on ollut mahdollisimman toimiva hoitoketju vanhusten palveluissa”

Toimialuejohtaja Maija Juola esitteli lyhyesti toimialueen nykyiset palvelut ja palvelujen säästövaateen talouden säästöohjelman näkökulmasta.

Palveluiden järjestämisvastuu perustuu lainsäädäntöön. Soiten Hoidon ja hoivan järjestämät vanhusten palvelut ovat 8 miljoonaa kalliimmat kuin maassa keskimäärin. Tämä johtuu mm. korkeammasta hoitajamitoituksesta kuin maassa on keskimäärin (Soitessa mitoituksen alaraja on 0,6 ja valtakunnallinen mitoitus on 0,55 hoitajaa/tehostetun palveluasumisen asukas viimeisimmän virallisen tiedon mukaan). Soitessa sekä tehostetun palveluasumisen asukkailla että kotihoidon asiakkailla terveydenhuollon palveluita sisältyy palvelukokonaisuuteen, mikä nostaa tehostetun palveluasumisen hoitopäivän ja kotihoidon käynnin hintaa. Myös yksityisiltä hankituissa palveluissa tehostettu palveluasuminen sisältää samat terveydenhuollon palvelut.

Kunnat ovat asettaneet säästötavoitteet, jotka ovat Hoidon ja hoivan osalta 5,7 miljoonaa euroa. Tehostamistarpeita on edelleen hoitoketjuissa ja niiden toimivuudessa. Tarvevakioidut kustannukset vaihtelevat kunnittain. Suurimmat kustannukset suhteessa palveluiden tarpeeseen on Soiten alueen kunnista Kruunupyssä, Kokkolassa ja Perhossa.

Säästötoimet:

- Tehostetun palveluasumisen 157 paikan ulkoistaminen.
 - Yksiköt ovat Emiliehemmet (Kokkola), Sandbacka (Teerijärvi), Kotiranta (Kannus) ja Harjukoti (Veteli).
- Tunkkarin yleislääketieteen osaston lakkauttaminen ja samalla Perhonjokilaakson avohoidon vahvistaminen.
- Lepolan lakkauttaminen ja kotihoidon vahvistaminen
- Kauppakassipalvelun lakkauttaminen
- Kruunupyyn kotiateriapalvelun siirtyminen kokonaan Kruunupyyn kunnalle
- Kokkolan jaksohoidon siirtyminen Erytispalveluiden avopalveluiden palvelualueelle
- Kotihoidon yöpartion siirtäminen Kotisairaalan vastuualueelle
- Perusterveydenhuollon ostopalveluiden ja toimialueen kehittämistoiminnan määrärahojen leikkaaminen

Asiakasraatien säästöehdotukset

Kuljetukset

*Kun kuolema käy Kälviän ja Lohtajan vanhustenkodilla niin vainajat tuodaan Soiteen.
Ikäihmisiä viedään outoon paikkaan kauaksi kotoa (siihen ei olla tyytyväisiä)
Onko kuljetukset ja kotihoidon ajot optimoitu esim. paikkatieto-ohjelmalla? (lyhyin reitti samalla suunnalla, ei edestakaisin ajoa)
Vanhuksia kuskataan paikasta paikkaan- saisiko siihen uudet konstit?*

Ulkoistaminen

*Onko palvelusetelit tulossa helpottamaan lääkäriin pääsyä?
Tunkkari - mistä löytyvät jatkopaikat potilaille, jotka odottavat pääsyä ympärivuorokautiseen hoitoon?
Jos ostetaan tehostettu palveluasuminen muilta ja jos mediassa päivitelty huono hoito aiheuttaa kunnon heikkenemisen – siirtyvätkö kustannukset toiseen yksikköön?*

Palveluprosessit

*Kotihoidon ja kotiutuksen yhdistäminen
Jokaisella toimialalla tulisi olla tiiviimmin asiakkaat ja omaiset mukana -> palvelut kohtaa paremmin palveluntarpeen -> säästöjä
Ennaltaehkäisevä hoito vahvemaksi -> tilanne ei kriisiydy kalliisiin hoitoihin ja leikkauksiin
Tietokatkot pois (järjestelmien epäyhteensopivuus, kommunikaatio-ongelmat tulevat kalliiksi)
Kotiutushoito ja kotihoito voisi yhdistää toimintansa. Yksikön hoitaja voisi saattaen vaihtaa hoidon kotihoitoon, se kyllä on enemmän vanhusten puolella, mutta myös fysioterapian kuntoutus jo osastolla säästää paljon.*

Kiinteistöt

*Aulatilojen lämpötilojen laskeminen asteella
Rakennetaanko liikaa ja komeasti? -> potilaat kaipaavat vain hyvää hoitoa, vaatimattomat puitteet kelpaavat*

Tiedottaminen

*Miten Lepolan tilanne? Lehtien sivuilla lopetetaan ja sitten taas ei lopeteta?
Valtionkonttori? Sotaleskien ja veteraanien tilanne*

Paikat

*Intervallipaikoista omaishoidossa
Tehostetun palveluasumisen paikoista pulaa*

Hallinto

Kaikki Soiteen johtoon kuuluvien tulee olla (myös hallitus) tekemisessä asiakkaiden kanssa (asiakkaat ovat asiantuntijoita)

Säästöt organisaatiossa koskemaan myös johtajien määrää (hoitavia käsiä lisää)

Hallinnossa työskentelevien toimenkuvien yhdistäminen ja tarpeettomien kokousten lopettaminen

Perheiden palvelut

Integroidut palveluprosessit

Toimialuejohtaja Andreas Blanco-Sequiersin ollessa estynyt, sosiaalijohtaja Tarja-Oikarinen Nybacka esitteli toimialan muutoksia taloudellisten säästöjen näkökulmasta.

Säästökohteet:

Perheiden palveluiden toimialueilla tulee organisaatiomuutoksia; setisemän palvelualueetta muuttuu neljäksi.

Palveluprosessien yhteensovittaminen; perusterveydenhuollon vahvistaminen -> hoito oikeassa paikassa oikeaan aikaan, erikoissairaanhoidon tarpeen väheneminen perusterveydenhuollon konsultaatioilla ja jalkautumisella esim. lastenlääkärit

Yhdistetty äitiys- ja lastenneuvola työskentelytapa (Kruunupyy, Lestijokilaakso)

Kehityspoliklinikan, lasten ja nuorten kuntoutuksen, foniatrian ja lastenneurologian yhteensovittaminen

Aikuispsykiatrian avohoidon tehostaminen

Toiminnanohjausjärjestelmällä vähemmän päällekkäistä ja ”turhaa” työtä

Neuvolaverkoston tarkastelu ja tiivistäminen

Kruunupyyn ylimääräisen th:n resurssin purkaminen -> opiskelijaterveydenhuollon alimääräisen th-resurssin vahvistaminen

Keskitetty neuvolan puhelinpalvelu (Kruunupyy)

Sähköinen perhekeskus

Ostopalveluja vähennetään -> omia palveluja kehitetään

Asiakasraatien säästöehdotukset

Ongelmien ennaltaehkäisy

Ennaltaehkäisevään perhetyöhön tulisi panostaa, ettei tule kalliimmin hoidettavia oireiluja.

Rahoja ei pidä käyttää vain tulopalojen sammuttamiseen, vaan niiden ehkäisyyn myös - tulee pitkällä aikavälillä säästöjä. Suurimmat säästöt syntyvät, kun varhainen puuttuminen/ tukeminen on tehokasta.

Ennaltaehkäisevässä työssä kannattaa kuunnella asiakkaita – asiakkaat todella tietävät mitä tarvitaan.

- Esim. lapsen synnyttyä ryhmäneuvoloita, missä opastetaan miten lapsen hyvinvointia voidaan edistää myös henkisellä tasolla. Nykyään jopa koiran ottamiseen vaaditaan ajokorttia, mutta lapsen kanssa ei saa kunnon opastusta.*
- On paljon uusavuttomuutta. Kaikilla äidin-/isänvaistot eivät toimi. Jalkautukaa vanhempainiltoihin kertoamaan lasten hyvinvoinnista tai miten ehkäistä lasten henkistä pahoinvointia. Pienellä panostuksella tavoitetaan iso joukko vanhempia*

- ohjatut vertaistukiryhmät esim. mielenterveys, lapsiperheiden jaksaminen, liikuntaryhmät
- Kalliiden taideostojen ostamisen sijasta, vaikka lasten piirustuksia laitettaisiin hyvin esiin

Hoito- ja kuntoutusprosessit

- ennaltaehkäisyn ja palveluprosessien yhteensovittaminen
- lastenneuvoloiden mahdollistaminen alle 10-vuotiaille, jos kouluterveydenhuolto on alimitoitettu (tai edes 1. ja 2. luokkalaisille)
- konsultoinnin ja moniammatillisen yhteistyön lisääminen
- potilaat turvautuvat yksityis-/erikoislääkäripalveluihin terveyskeskuslääkärissä käynnin sijaan, koska terveyskeskuksen ”yksi asia kerrallaan” – ohje ajaa potilaat sinne. Erikoislääkäri ottaa paremmin huomioon ihmisen kokonaisuuden.

Rakenteiden uudistaminen

Neurolat keskitetään yhdeksi neuvolaksi Kokkolan keskusta -> asiantuntijat olisivat yhdessä paikassa -> mahdollisuus terveydenhoitajilla erikoistua esim. pikkukeskosina tai vammaisina vauvoina syntyneisiin

KantaKokkolan neuvoloiden lakkauttaminen niin, että vain yksi neuvola jää – tehtävä harkiten, etteivät rakennus- ja remontointikulut kasva

Tiedottaminen ja koulutus

Perhetukeen lisää markkinointia (nyt tuntuu herkästi siltä, että tukiperheen tulisi olla ”supervanhempia ohjaava yksikkö”)

Soiten jokaiselle toimialueelle olisi hyödyllistä järjestää avoimia luentoja terveydestä, hyvinvoinnista -> olisi hyvä tuki asiakkaille ja syntyisi säästöjä. On olemassa köyhyyttä -> köyhemmät saisivat myös tietoa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä ja terveyttä

Neuvoloiden vastaanottoajoista enemmän infoa. Iltavastaanotosta klo 16 jälkeen ei monet tiedä.

Tasavertainen kohtelu

Nuorten työntekijöiden ja opiskelijoiden asiallinen kohtelu työkavereiden osalta HUOM! työohjaus ei ole ratkaisu

Mielenterveyspalvelujen väliinputoajia ovat ne, jotka ovat jo käyneet 3 vuotta KELA:n kuntoutusta, mutta olisivat tarvinneet lisää

Palautetta

Lastenpäivystys on parasta!

Päihdepuolelle laitetaan taasen ihan liikaa rahaa, en tiedä miksi selviämisyksikössä kaikki on uutta ja hienoa? – kierrätys kunniaan

Lastenosastolla tosi hyvä palvelu. Lapsen kanssa korvan putkitus onnistui Soitella – ei tarvinnut lähteä Ouluun -> säästi kaikilta aikaa ja rahaa. Lisää tällaisia toimintoja.

Terveyden ja sairaanhoidon palvelut

Keski-Pohjanmaan keskussairaala on Suomen toiseksi suurin synnytysairaala

Toimialajohtaja Tuula Rajaniemi esitteli toimialan palvelut.

Integraatio on tuottanut tulosta hoitopäivien määrässä. Kehittämistyö jatkuu niin, että saadaan sairaanhoidolliset palvelut yhteen.

Säästötoimet kohdistuvat seuraavasti

Hoitotarvikejakelun uudistaminen keskittämällä (mahdollisuus tilata kotoa, hoitotarvikkeiden saaminen kotiin tai noutaa läheltä omaa kotia)

Ohjeet kotiin puhelimesta saatavalla digitaalisella ohjelmalla; ohjeet mitä tehdä ennen toimenpidettä ja toimenpiteen jälkeen (ensimmäinen askel tässä kehittämässä koskee paksusuolen täyhystystä)

Hoitoon liittyvä oikeanlainen kuntoutus oikeaan aikaan (esim. Neku)

Puheterapian saaminen kotiin netin välityksellä (useampi lapsi/perhe saa palvelun)

Lonkan keinonivel-leikattujen ensimmäisen fysioterapeutin kotikäyntikontrollin muuttaminen

Suun terveydenhuollossa luovutaan ostopalveluista (mahdollisimman paljon tehdään yhdellä hoitokerralla, suuhygienistit tekevät enemmän työtä kuin aikaisemmin)

Farmaseutit tekevät lääkehoidon arviointia

Asiakasraatien säästöehdotukset

Digitalisaatio

Etäkuntoutuksena tehtävä puheterapia – saako perhe Soitelta tabletin käyttöön?

Puheterapian etäkuntoutus pelillä – onko kontrollia, että tapahtuu edistymistä?

Digipalveluiden lisäämistä halukkaalle -> ei voi pakottaa (hyvän testauksen kautta)

Laitteet isompaan kiertoon -> ei käyttämättöminä laitteet ovat turhaan

Paperipostin sijaan sähköpostia (ajanvarausilmoitukset, laskut)

Kirjepostin lopettaminen -> voi korvata tekstiviestein ja KANTA fi- palvelun kautta

Laskutus voisi siirtyä sähköpostiin – paperilaskut meinaavat hukkua muuhun posttiin

Hammaslääkärit voisivat lähettää laskun sähköpostina, jos asiakas ei halua sähköpostia niin laskun voisi hakea potilastoiminnasta

Jokaiselle toimialueelle mobiilisovelluksia eri asiakkaille -> säästää henkilökuntaa

Sairaalan infossa henkilön korvaaminen interaktiivisella opastintaululla -> miksi ihminen on työssä klo 20.00 asti

Hoito- ja kuntoutusprosessien kehittäminen

Voisiko koululuokka mennä hammashoitolaan ja kerralla liukuhihnalla seulottaisiin ketkä tarvitsevat aikoa? -> samalla annettaisiin valistusta

Lonkka-, polvi-, olkapää-, ja selkäleikkauksen jälkeen tehokas/tehostettu kuntoutus, jolla potilas pääsee mahdollisesta liikkumisen pelosta eroon. Nivelen mobilisoituminen ja lihasvoiman lisääntyminen myös tärkeää, mutta liikkumisen pelosta eroon pääseminen ilman muuta aktivoi potilasta jatkossa

Moniammatillisen yhteistyön tehostaminen

*” Erittäin hyvä tuo farmaseutti juttu...lääkkeiden kokonaistarkastelu – äitini söi vuosia syönyt vuosia kipulääkkeitä, joita sydäntautinen ei olisi saanut syödä”
Jokaiselle toimialueelle ryhmäkuntoutusta -> säästää, vertaistukea
Kun siirtyi ambulanssista päivystykseen niin ero oli kuin yöllä ja päivällä, oli kuin olisi ”tunkiolle jätetty”
Jokaiselle toimialueelle avoimia vertaistukiryhmiä, jonne voi omaehtoisesti mennä -> keventää hoitajien työtä, asiakas saa hoitoon ja paranemiseen vahvemman tuen -> tuo säästää*

Resursointi ja perehdytys

*Lääkäripalvelujen vaje tulee korjata
Suomen kielen osaaminen vaatimuksena niin hoitajille kuin lääkäreille
Nuorten lääkäreiden kunnollinen ja perusteellinen perehdytys*

Asiallinen kohtelu, joustava palvelu ja kuljetukset

*Asiakkaan=ihmisen kohtelu ja kohtaaminen palvelussa (esim. päivystys)
” On iso puute, että joutuu soittamaan monta kertaa päästäkseen tietylle hoitavalle lääkärille, vaikka olisi sovittu, että kontrolliaika tulee tietyn ajan päästä. Esim. sanotaan, että soita tietyllä viikolla hyvissä ajoin ja kun soitat, niin kirjoja ei ole avattu vielä. Pyydetään soittamaan seuraavalla viikolla uudelleen. Sitten kun soitat, niin saattaa olla, että sanotaan juu, muutama aika aukesi, mutta ne menivät heti. Asiakkaan pitää siis soittaa joka päivä, että saisi ajan ja silti voi mennä sivu suun. Ei ole mitään järkeä tässä. Tuhlataan kaikkien aikaa järkyttävässä soittorumbassa ja silti saattaa luu jäädä käteen. Joku systeemi pitäisi olla, että voisi tulla jonoon odottamaan tietylle lääkärille aukeavia aikoja ja kun aukeaa, joku soittaisi Soitelta.”
Päivystyksessä todella epäasiallista asiakkaan kohtelua (en ole ainut, joka on kokenut näin – tehkää sille jotakin – pilaa koko Soiten)*

Kuljetukset ja laskutus

*Kuljetusten yhdistäminen joukkoliikenteeseen
Potilas, joka pääsee kotiin ja joutuu käyttämään paljon terveyspalveluja -> lasku tulee joka ainoasta palvelusta erikseen - > säästöjä postikuluihin laskuja keskittämällä
Matkakustannusten vähentäminen esim. Skypen avulla*

Koulutus

*Henkilökunnan jatkokoulutukseen panostaminen
Radiologin ja kardiologin avoimet luennot ja esitykset olivat erinomaisia (kertoivat tavoitteellisesta ja onnistuneesta potilaiden hoitamisesta)*

Asiakasosallisuus

Jokaiselle toimialueelle tulisi lisätä avoimuutta, tietoa, asiakasosallisuutta -> tuo selkeyttä asiakkaalle, lisää asiakastytyväisyyttä

Tiedottaminen

Tiedottamista lisää – jokainen asiakas saa saman tiedon

Palaute

*Aikuisen syöpäpotilaan kommentti:” Voin sanoa, että syöpähoito ei ole kovin kummoista”
Meidän terveyskeskuksessa aivan ihana, nuori mies otti mummon vaivat tosissaan. Osasi neuvoa ja kertoa selkeästi miksi kannatta laihduttaa.
Soitella liian raskas hallinto.*

Kehitysvammahuolto/vammaispalvelut

Toimialuejohtaja Tanja Watinkin ollessa estynyt, kehityspoliklinikka ja vammaispalveluiden sosiaalityön palvelujohtaja Miia Luokkanen ja palveluesimies Tuula Hanhisalo esittelivät toimialan palvelut ja toivat talouden säästövaateet esiin.
Säästövaade 2,3 miljoonaa. Säästökohteen tarkasteluna ovat asumispalvelut ja henkilökohtainen apu.

Toiminnan muutokset

*Evan (päästösten ennakkovaikutusten arviointi) tekeminen asumispalveluista -> ehdotukset tehostettuun palveluasumiseen liittyen -> tarkoituksenmukaiset ratkaisut
Asuntojen vuokraaminen asiakkaille (Kehitysvammaisten palvelusäätiön kautta)
Henkilökohtaisen avun kustannusten hillitseminen -> palveluseleteli, oman toiminnan laajentaminen toisiin yksiköihin
Kotihoidon kehittäminen
Leiritoimintaa*

Asiakasraadin säästöehdotuksia:

Kuljetukset ja valtakirjat

*Vammaiskuljetusten yhdistäminen joukkoliikenteen kanssa. Tämä voisi olla asiakkaallekin mieluisaa, kun saa matkustaa itse bussilla/pikkubussilla (huom.! kaupunki kehittää parhaillaan joukkoliikennettä)
Tuki sähköisten valtakirjojen laadintaan*

EVA

*Tehdäänkö säästöistä ennakkovaikutusten arviointi myös asiakkaan näkökulmasta? Onko ihminen keskiössä? Tulee mennä ihmisten pariin.
Enemmän avoimia iltoja – tämä lisää asiakastyytyvyyttä.*

GREEN CARE

Palveluntuottajia lisää. Jollakin sopimuksella tilalle lähihoitajia GC-osaajina esim. työ-/päivätoimintatyöntekijöille ko. koulutusta -> lähtevät sitten tilalle mukaan -> saadaan tuottajia mukaan -> saadaan puutarha- ja metsätoimijat edullisesti mukaan

Toiminnot

*Mattilakodin pilotin laajentaminen tuo taloudellisia säästöjä.
Perhehoitoa korvaamaan leiriviikonloput.*