

Palvelulinja- kohtaisten tavoitteiden arviointi

- **Palvelustrategia**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



Palvelustrategian palvelulinjakohtaiset ja muut erillissuunnitelmat

Ikääntyneiden palvelut	Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut	Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Vammaispalvelut	Muut
Neuvonta, ohjaus ja arviointi (Seniori-info)	Avosairaanhoito	Perhekeskuksen ehkäisevän ja varhaisen tuen palvelut	Vammaissosiaalityö	Erikoissairaanhoito
Kotona asumista tukevat palvelut	Suun terveydenhuollon palvelut	Perhekeskuksen kohdennetut palvelut	Vammaispalvelujen palvelutuotanto	Tuotannolliset tukipalvelut
Asumispalvelut	Kuntoutuspalvelut	Perhekeskuksen erityisen tuen palvelut		Hankinta- ja tuotantostrategia
Sairaalapalvelut	Mielenterveys- ja päihdepalvelut			
	Aikuisten sosiaalipalvelut			

Palvelustrategian palvelulinjakohtaiset ja muut erillissuunnitelmat - Arviointiasteikko

- 5** = Tavoitteessa edistytty suunnitelman mukaisesti erinomaisin tuloksin
- 4** = Tavoitteessa edistytty pääosin suunnitelman mukaisesti hyvin tuloksin
- 3** = Tavoitteessa edistytty kohtalaisesti ja sen saavuttaminen todennäköistä, mutta joitakin haasteita tai viiveitä
- 2** = Tavoitteessa edistyminen merkittävästi jäljessä suunnitelmasta ja onnistuminen epävarmaa
- 1** = Ei toteutettu suunnitelman mukaisia toimenpiteitä tavoitteen edistämiseksi

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palvelut

Neuvonta, ohjaus ja
arviointi (Seniori-info)

Kotona asumista tukevat
palvelut

Asumispalvelut

Sairaalapalvelut

Kirkkaimmat strategian mukaiset onnistumiset tällä strategiakaudella

1. Asiakas saa helposti yhteyden hyvinvointialueen ikääntyneiden neuvontapalveluun eli Seniori-infoon yhdestä puhelinnumerosta.
2. Teknologian käyttö Lääkkeiden annostelu tapahtuu ensisijaisesti lääkeautomaateilla. Lääkeautomaatteja käytössä jo lähes tuhat.
3. Olemme saaneet ikääntyneiden asumisen palvelurakenteen muutoksen hyvään vauhtiin. Olemme luopuneet kokonaan pitkäaikaisesta laitoshoidosta ja lisänneet yhteisöllistä asumista.
4. Kotisairaala ja Liikkuva sairaala (Liisa) toimii koko alueella. Yhtenäinen toiminta vahvistaa myös palliatiivisen hoidon toteutumista koko alueella.
5. Ikääntyneiden palveluketjun sujuvuus on parantunut, mikä näkyy mm. siirtoviiveiden vähenemisenä: vuoteen 2022 verrattuna siirtoviivepäivät ovat vähentyneet 88%.

Teemoja, joissa olemme tunnistaneet mahdollisia jatkokehitystarpeita

1. Vahvistamme ikääntyneiden toimintakykyä ja kotona asumisen edellytyksiä. Torjumme yksinäisyyttä yhteistyössä kuntien ja järjestöjen kanssa, mm. Olkkari-toiminnan avulla.
2. Laajennamme edelleen teknologian käyttöä ikääntyneiden palveluissa.
3. Kehitämme edelleen omaishoitoa tukevien palveluja omaishoitajan sujuvan polun varmistamiseksi.
4. Kehitämme palvelurakennetta kohti palvelustrategiassa asetettuja peittävyystavoitteita kaikissa palveluissa varmistuen samalla hoidon/palvelun tarpeen mukaisten palvelujen riittävyyden koko alueelle.
5. Kehitämme palveluja yhteistyössä HUSin kanssa muun muassa osastopaikkakapasiteetin hallinnan avulla.

Seniori-info

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakas saa helposti yhteyden hyvinvointialueen ikääntyneiden neuvontapalveluun eli Seniori-infoon. Hänen palvelutarpeensa arviointi käynnistyy yhteydenoton aikana.	4	Olemme pysyneet palvelulupauksessa. Palvelutarpeen arviointi käynnistyy ensimmäisestä yhteydenotosta. Kehitettävää vielä vaihtoehtoisten kanavien käyttömahdollisuuksissa, kun jonottaminen puhelimessa tai takaisinsoiton odottaminen ei ole mahdollista.
2	Asiakkaan tarvitsemien palvelujen organisoiminen tapahtuu viiveettä.	3	Joitakin poikkeamia tavoitteissa mm. omaishoidon tuen ja asumispalveluihin ohjautumisen osalta. Sairaalasta kotiutumisen prosessi ja siinä palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden käynnistämisen mallin työstö on kesken. Viiveitä palveluiden organisoimisessa on aiheuttanut myös se, että palveluvalikko ei ole ollut vielä yhdenmukainen koko hyvinvointialueella.
3	Etsimme aktiivisesti uusia keinoja omaishoidon tukemiseksi.	5	Omaishoidon järjestäminen toteutuu yhdenmukaisesti koko hyvinvointialueella. Omaishoidon vapaiden järjestämisessä lisätään perhehoidon osuutta. Suunnittelu vuonna 2024, laajentaminen 2025 aikana. Omaishoidon kehittämisen suunnitelma projektiin liittyen vuodelle 2025 tehty.
4	Kehitämme vaikuttavia hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia palveluja erityisesti tunnistettuihin riskiryhmiin kuuluville ikääntyneille.	2	Olemme mukana kehittämässä Terapianavigaattorin käyttöönottoa Seniori-infossa. Olkkaritoimintaa on kohdennettu riskiryhmiin kuuluville ikääntyneille (mielenterveys- ja päihdekuntoutujat).
5	Ikäihmisten toimintakykyä ja kotona asumisen edellytyksiä vahvistetaan ja yksinäisyyttä torjutaan yhteistyössä kuntien ja järjestöjen kanssa.	3	Hyvinvointialueella toimii ikäverkosto, johon osallistuu hyvinvointialueen, kuntien ja järjestöjen edustusta. Olemme osallistuneet myös paikallisiin ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä kehittäviin työryhmiin. Vapaaehtoistoimintaa koordinoivaa Vesa-toimintaa on laajennettu hyvinvointialueella. Lisäksi strategiakaudella on kehitetty kuntien ja järjestöjen kanssa muun muassa kotona asumista ja hyvinvointia tukevaa Olkkari-toimintaa.

Kotona asumista tukevat palvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Kotona asumisen tuen palvelut toteutetaan ensisijaisesti etäpalveluina. Kehitämme kotihoidossa teknologisia ratkaisuja etähoidon lisäämiseksi.	3	Etähoiva ei ole lisääntynyt tavoitteiden mukaisesti, mutta sen osuus kasvanut. Kotihoidon käynneistä toteutetaan n. 9% etänä. Kansallisesti olemme linjassa muiden alueiden kanssa. Tämän hetkisen arvion mukaan toiminnallisesti ei ole realistista eikä tarkoituksenmukaista tavoitella tavoitteen mukaista tasoa (20%).
2	Kasvatamme tukipalvelujen osuutta kotona asumisen tuessa. Lääkkeiden annostelu tapahtuu ensisijaisesti lääkeautomaateilla.	4	Lääkeautomaattien osuus yli kaksinkertaistunut (lääkeautomaattipalvelua saavien asiakkaiden osuus säännöllisen kotihoidon asiakkaista 23%, 09/2024). Tukipalveluiden ja kotihoidon tehtävien uudelleen organisointi on onnistunut hyvin.
3	Sensoriteknologian avulla asiakas saa tarpeenmukaisen palvelun ennakoivasti ja oikea-aikaisesti. Sensoriteknologia tarkoittaa esimerkiksi kotiin asennettavia tai puettavia tunnisteita, jotka voivat mitata esimerkiksi liikettä, terveydentilaa, oven käyntiä ja kodinkoneiden energian kulutusta.	1	Sensoriteknologian käyttöönoton edistäminen ei ole ollut tarkoituksenmukaista. Tavoitteena on ensin kehittää eri teknologioiden hallintaa ja yhteensopivuutta osana turvapalveluiden uudenlaista toimintamallia.
4	Hoidon suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen hyödyntäminen toimintakyvyn parantamiseksi.	4	Kotikuntoutuksella on yhteinen toimintamalli koko alueella. Kuntouttavan työotteen osaaminen vahvistunut henkilöstöllä.
5	Asiakkaan mahdollinen siirtyminen yhteisölliseen tai ympärivuorokautiseen asumiseen on sujuva ja oikea-aikainen.	4	Palveluketjun sujuvuus parantunut merkittävästi hyvinvointialueen aikana.

Asumispalvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Lyhytaikaishoito sekä arviointi- ja kuntoutusyksiköt edistävät asiakkaan toimintakykyä ja kotona asumisen mahdollisuuksia. Toiminta tukee kotona asumista, sairaalasta kotiutumista ja omaishoitajien jaksamista.	3	Arviointiyksiköiden ja lyhytaikaishoidon toimintaa yhdenmukaistetaan yhteistyössä sairaalapalvelujen kanssa. Toimintamalliin ohjaus on sairaalapalveluissa. Lyhytaikaishoidon jaksoja on pyritty tukemaan omaishoitoperheitä ja asiakasohjausta kehitetään yhteistyössä seniori-infon kanssa. Lyhytaikaishoidon yksiköissä kehitetään asiakkaiden toimintakyvyn edistämistä erillisessä projektissa ”Toimintakyvyn edistäminen LAH-jaksoilla”
2	Asiakkaan palvelun tarve huomioiden, yhteisöllinen asuminen on ensisijainen asumispalvelu. Palvelua tuottavat sekä hyvinvointialueen oman palvelutuotannon yksiköt että ostopalveluyksiköt.	2	Yhteisöllinen asuminen on ensisijainen asumispalvelu. Yhteisöllistä asumista on lisätty omiin yksiköihin Mariabacken ja Sofiahemmet (joulukuu 2023), Inkoo Lönnebergat, Espoo Soukan Elä ja asu, Hanko Palvelutalo Nova. Yhteisöllisen asumisen lisäämistä ostopalveluna valmistellaan. Seniori-info on osallistunut yhteisöllisen palvelukonseptin laatimiseen. Palveluntuottajien kanssa on pidetty markkinavuoropuhelu.
3	Asiakkaat saavat yhtä hyvää palvelua kaikissa samaa palvelua tuottavissa asumisyksiköissä. Palvelujen sisältö ja henkilöstömitoitus on harmonisoitu.	3	Henkilöstömitoitusta on harmonisoitu ja mitoituksen toteumista seurataan viikoittain. Yhteisiä toimintatapoja on ohjeistettu ja henkilöstöä koulutettu. RAI-toimintakykymittariston seurantaa tehdään kaikissa yksiköissä.
4	Luovumme pitkäaikaisesta asumisesta laitoshoidossa.	5	Pitkäaikaisesta asumisesta laitoshoidossa on luovuttu.

Sairaalapalvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Liikkuva sairaala arvioi ja aloittaa hoidon kotihoidon ja ikääntyneiden asumispalvelujen asiakkaiden akuuteissa tilanteissa. Asiakkailla on laadittuna kattava ennakoiva hoitosuunnitelma.	3	Liikkuvan sairaalan palvelut ovat laajentuneet kattamaan koko alueen 03/24 alkaen. Uuden toimintamallin jalkauttamiseksi pitää tehdä edelleen töitä. Kotihoidon ja asumispalveluiden päivystysläheteiden määrä ei ole vielä kääntynyt tavoiteltuun selkeään laskuun. Ennakoivien hoitosuunnitelmien laatimista seurataan tulevaisuudessa tiiviimmin. Asumispalveluiden ja kotihoidon lääkäripalveluiden sopimukset on kilpailutettu vuoden 2024 aikana.
2	Kotisairaala on sairaalahoidon ensisijainen muoto.	4	Kotisairaala ja Liikkuva sairaala (Liisa) toimii koko alueella ja näiden ensisijaisuus sairaalapalveluissa toteutuu. Yhtenäinen toiminta vahvistaa myös palliatiivisen hoidon toteutumista koko alueella. Kotisairaالاتoimintojen laajentumisen jälkeen Sairaalapalveluiden palvelulinjalla pystyttiin lopettamaan paikkojen ostaminen Kaunialan sairaalasta ja toteuttamaan kesän 2024 aikana maltillisia paikkasulkuja. Vuoden 2024 aikana siirtoviivepäivien määrä on laskenut edellisestä vuodesta yli 70%. Lisäksi kotihoidon asiakkaiden päivystyskäynnit ovat vähentyneet alueilla, joihin Liisan toiminta on laajentunut.
3	Geriatrian poliklinikan hoito- ja konsultaatioprosessi on sujuva ja viiveetön.	4	Geriatrian poliklinikan hoitoprosessi on yhtenäistetty ja potilas pääsee poliklinikalle sujuvasti hoitoon. Poliklinikka tarjoaa geriatrin konsultaatioita koko hyvinvointialueen muille toimijoille. Geriatrian poliklinikan konsultaatioprosessi vaatii vielä ohjeen jalkauttamista ja tietoisuuden lisäämistä avosairaanhoidon lääkäreiden keskuudessa.
4	Osastohoidossa kuntoutus alkaa välittömästi ja tähtää potilaan kotiuttamiseen, potilaan edeltävä toimintakyky huomioiden. Kuntoutusvaade koskee myös hoitoa erikoissairaanhoidossa. Osastopaikkojen määrä vastaa alueellisesti väestön tarpeita.	3	Toistaiseksi ei ole onnistuttu vaikuttamaan erikoissairaanhoidon osastoilla tapahtuvaan kuntoutukseen. Osastoja on profiloitu potilaiden tarpeita vastaaviksi; Hangon ja Karkkilan osastojen muutos arviointiyksiköiksi vuoden 2024 aikana. Siirtoviivepäivien määrä on vähentynyt vuodesta 2023 vuoteen 2024, vaikka Kaunialan sairaalan osastopaikkoja ei ole käytössä. Osastopaikkojen määrä vastaa tarpeita.
5	Palliatiivista osaavaa hoitoa on saatavilla koko alueella.	4	Kotisairaalan ja liikkuvan sairaalan toimintojen avulla palliatiivista hoitoa saa halutessaan kotiin ja asumispalveluyksiköihin koko hyvinvointialueella. Osastojen palliatiivisen hoidon osaamista pyritään jatkuvasti kehittämään. Kotisairaalan henkilökunta tukee tarvittaessa kuntoutusosastoja omalla osaamisellaan. Palliatiivinen B-tason osasto on tällä hetkellä ainoastaan Espoossa.
6	Hyödynnämme kattavasti etäkonsultaatioita.	1	Etäkonsultaatioita ei ole tällä hetkellä käytössä Sairaalapalveluiden palvelulinjalla. Tulevan digitaalisen asiainnin käyttöönottoprojektin kärkihankkeena Sairaalapalveluissa on organisaation sisäisten etäkonsultaatioiden testaaminen.

Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut

Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut

Avosairaanhoido

Suun terveydenhuollon
palvelut

Kuntoutuspalvelut

Mielenterveys- ja
päihdepalvelut

Aikuisten sosiaalipalvelut

Kirkkaimmat strategian mukaiset onnistumiset tällä strategiakaudella

1. Terveysasemien hoitoon pääsy on parantunut: alle 2 viikossa hoitoon pääsi 65 % asiakkaista vuonna 2024 (55 % vuonna 2022).
2. Yrittäjyyteen perustuva omalääkärimalli käynnistyi joulukuussa 2024.
3. Laajennetun aukioloajan akuuttivastaanotto avautuu Raaseporissa 1.1.2025.
4. Oma suun erikoishoidon yksikkö on parantanut suun erikoishoidon saatavuutta ja kustannustehokkuutta.
5. Terapiat etulinjaan -toimintamalli on parantanut mielenterveyshoidon saatavuutta ja vaikuttavuutta.
6. Vuokratyövoiman tarpeesta on päästy lähes kokonaan eroon
7. Aukkaat saavat 1.1.2025 alkaen yhteyden kaikkiin aikuisten sosiaalipalveluihin yhdestä neuvonta- ja ajanvarausyksiköstä.

Teemoja, joissa olemme tunnistaneet mahdollisia jatkokehitystarpeita

1. Voimme parantaa terveyspalveluiden saatavuutta ja jatkuvuutta siirtymällä omahoitaja-omalääkärimalliin.
2. Parannamme terveyspalveluiden yhteydensaantia niin, että chat-viesteihin ja puheluihin vastataan aina saman päivän aikana ja digialustan kiireettömiin viesteihin kolmen arkipäivän sisällä.
3. Lisäämme digitaalisten työkalujen käyttöä kaikissa palveluissa.
4. Avaamme strategiakaudella laajennetun aukioloajan akuuttivastaanotot Lohjalle ja Espooseen.
5. Jatkamme päällekkäisyyksien ja turhan työn poistamista.
6. Lisäämme yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa uusilla toimintamalleilla.
7. Vahvistamme yhteistyötä työllisyysalueiden ja kuntien kanssa työllistymisen edistämisessä.

Avosairaanhoito

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakkaat ja potilaat saavat kaikissa asioissa yhteyden terveysasemalle samana päivänä.	2	Terveysasemien puhelutoiminta on yhtenäistetty sekä prosessien että järjestelmien osalta. Terveysasemien johtamisessa on luotu toimintatavat suorituksen johtamiseen ja toiminnan tehostamiseen. Vaikka terveysasemien puhelumäärät ovat lisääntyneet, niin takaisinsoiton viiveet eivät ole kasvaneet.
	Digitaalinen esitetietokysely tai hoidon tarpeen arviointi on käytössä ympäri vuorokauden.	4	Vuonna 2024 Omaolo-oirearvio laajeni kaikille omille terveysasemille ja otimme käyttöön kaikki avosairaanhoidon oirearviot. 1/2023 täyttömäärä 1 079 (käytössä osa oirearvioista Espoossa) ja 1/2024 täyttömäärä 2 646 (kaikki oirearviot käytössä Espoossa, mutta ei muualla). 10/2023 täyttömäärä 891 (käytössä osa oirearvioista Espoossa) ja 10/2024 täyttömäärä 7 369 (oirearviot käytössä kaikilla terveysasemilla).
2	Hoitoon pääsee kahden viikon sisällä hoidon tarpeen toteamisesta.	3	Pidämme tärkeänä riittävän nopeaa hoitoon pääsyä, vaikka hoitotakuulainsäädäntö on muuttunut. Suurimmalla osalla terveysasemista onnistutaan hoitoon pääsyssä kahden viikon sisällä hoidontarpeen arviosta. Avosairaanhoidossa hoitajien etäkontaktit 70 % kaikista kontakteista ja lääkärien etäkontaktit noin 35 % kaikista kontakteista.
	Hyödynnämme digitaalista asiointia, kun se on potilaan hoidon kannalta mielekästä.	2	Omaolo-oirearvioiden lisäksi olemme ottaneet käyttöön sähköisiä lomakkeita esim. terveysaseman vaihtaminen ja omahoitotarvikkeiden tilaaminen.
3	Turvaamme hoidon jatkuvuuden varmistamalla, että potilas pääsee asioimaan tutun ammattilaisen kanssa aina, kun se on mahdollista.	3	Terveysasemien uudistusohjelmassa (aloitettu syksyllä 2024) tullaan määrittelemään hyvinvointialueitasoinen omalääkäri-omatiimimalli. Omalääkärimallia edistetään ammatinharjoittajamallin pilotilla. Tiimimalli on laajennettu Leppävaaran, Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemille. Olemme valmistelleet terveysasemakohtaista hoidon jatkuvuuden seurantamittaria (COCI), jonka käyttöönotto on vuodenvaihteessa 2024-2025.
4	Erikoissairaanhoidon käytön tarve pienenee perustason palveluja vahvistamalla ja tiiviimmällä yhteistyöllä erikoissairaanhoidon kanssa. Konsultaatiokäytäntöjä parantamalla potilas saa hoitoa oikeassa paikassa oikea-aikaisesti.	1	Hyvinvointialueella oli alkuvuonna käynnissä konsultaatioihin ja läheteisiin keskittynyt työryhmä. Työryhmä päätti toimintansa kesäkuussa 2024. Käynnissä olevassa kärkihankkeessa edistetään tätä tavoitetta. Konsultaatiomalleja kehitetään yhteistyössä HUS:n kanssa. HUS on lisännyt aikuispsykiatrian eKonsultaatioiden saatavuutta vuoden 2024 aikana. Toimintamallin optimointi ja työstäminen on edelleen kesken. Avosairaanhoidon analyysiraportti tuottaa monialaisesti tietoa operatiivisesta toiminnasta. Tietoa saadaan muun muassa erikoissairaanhoidon läheteiden määrästä.

Suun terveydenhuollon palvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakkaat ja potilaat saavat yhteyden suun terveydenhuoltoon saman arkipäivän aikana. Kiireettömään hoitoon pääsee kolmen kuukauden sisällä tai potilaan hoidon tarpeen edellyttämässä ajassa.	3	Yhteydensaanti saman arkipäivän aikana toteutuu hyvin. Kiireettömään hoitoon pääsee osassa aluetta tavoitteen mukaisessa ajassa. Vuosina 2025 ja 2026 on tulossa lisää tilaa Espooseen ja lisäksi suun terveydenhuollossa tehdään useita kehittämistoimia saatavuuden parantamiseksi.
2	Edistämme kiireettömään hoitoon hakeutuvien aikuispotilaiden digitaalista asiointia. Digitaalinen esitietokysely tai hoidon tarpeen arviointi on käytössä ympäri vuorokauden.	4	Osassa aluetta ovat käytössä ympärivuorokautiset digitaaliset ajanvarauspalvelut tietyille vastaanottolajeille. Käyttöä on laajennettu ja laajennetaan edelleen koko alueella tietoteknisten ratkaisujen etenemisen mukaisessa aikataulussa. Digitaalisista lomakkeista käytössä ovat esimerkiksi terveysaseman vaihtaminen ja osassa aluetta esitietolomake ja oikomishoidon sitoumus. Suun terveydenhuolto on mukana ensi vuonna käynnistytvässä digiasioinnin käyttöönotossa (esim. chat-palvelu)
3	Monihuonemallit ovat käytössä. Työnjako toteutuu tarkoituksenmukaisesti hoidon tarpeen mukaan.	3	Monihuonemalli-pilotit on toteutettu syys- ja marraskuun 2024 aikana. Piloteista saatuja kokemuksia hyödynnetään toteutettavien mallien suunnittelussa ja käyttöönotossa. Työnjakoa on edistetty esimerkiksi keskittämällä ja siirtämällä laskujen käsittelyyn liittyviä tehtäviä suun terveydenhuollon ammattihenkilöiltä sihteereille ja laajentamalla tarveaineiden logistiikassa hyllytyspalvelun käyttöä. Lisäksi muun muassa lasten ja nuorten tarkastuskäytäntöjä on yhtenäistetty ja siirretty hammaslääkäreiltä suuhygienisteille.
4	Yhtenäistämme määräaikaistarkastuksien kutsuvälit.	5	Lasten määräaikaistarkastusten kutsuvälikäytännöt on yhtenäistetty syksyllä 2023 ja aikuisten vuonna 2024. Vaikutukset näkyvät viiveellä, sillä välit muuttuvat vasta uuden hoitosuunnitelman laadinnan yhteydessä ja kutsuvälit ovat pitkiä.
5	Kehitämme omahoidon ohjausta.	5	Syksyllä 2023 valmistui omahoitoa tukeva lasten ja nuorten suun terveyden edistämisen tietopaketti, johon liittyvää materiaalia (ohjeita, videoita) on saatavilla muun muassa hyvinvointialueen internet-sivuilla. Vuonna 2024 kouluille, päiväkodeille ja neuvoloille on valmisteltu suun ja hampaiden omahoitoa tukevia materiaaleja hyödynnettäväksi opetuksessa ja neuvolatyössä. Neuvoloiden henkilöstölle on järjestetty koulutusta suun terveydestä. Ikääntyneiden palvelujen kanssa on tehty yhteistyötä ja heidän palveluihin on valmisteltu muun muassa hoivayksiköiden henkilöstölle asukkaiden suun ja hampaiden omahoitoon liittyvää materiaalia. Suun terveydenhuolto on mukana MOKIVA (monikielisen verkkoauttamisen) -projektissa tuottaen omahoitoon liittyvää materiaalia ja terveyden edistämistä on tehty myös eri tapahtumissa, kuten kutsuntojen yhteydessä.

Kuntoutus

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Tarjoamme kuntoutuksen asiakkaille erilaisia asiakkaaksi tulon kanavia. Kannustamme käyttämään digitaalista asiointia. Laajennamme digitaalisen oirearvion käyttöä ja itseajanvarausta koko alueella. Digitaalinen esitietolomake sujuvoittaa vastaanottoja.	3	Digitaalisen asioinnin käyttöönoton ensimmäinen vaihe toteutuu keväällä 2025, minkä myötä kuntoutuksen digitaaliset palvelut mahdollistuvat. Yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönotto vuosina 2025-2026 tukee asiakasohjauksen johtamista yhtenäisemmän tietopohjan myötä.
2	Keskitämme ajanvarauksen, mikä vapauttaa terapiatyötä tekevien työaikaa. Ohjaamme asiakkaat oikean ammattilaisen palvelun piiriin heti alkuvaiheessa.	3	Kuntoutuksen ajanvaraus on keskitetty Hankoa ja Kauniaista lukuun ottamatta (Mediatri ja Apotti eivät ole mahdollistaneet keskitettyä ajanvarausta). Järjestelmien yhtenäistämisen myötä ajanvarauksen tavoite ei ole enää relevantti. Kuntoutuksessa palveluohjaus on saatu toimimaan, yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän myötä toivotaan asiakasohjauksen helpottuvan myös palvelulinjojen ja -alueiden välillä. Asiakasohjauksen mittareiden tulisi olla selkeämpiä, jotta ne toimisivat johtamisen apuna ja jatkossa voitaisiin paremmin seurata oikea-aikaisuutta ja oikean palvelun piiriin ohjautumista.
3	Arvioimme terapian tarvetta ja tuotamme terapiaa yhdenmukaisin palvelukriteerein. Varmistamme riittävän saatavuuden ja oman palvelutuotannon osuuden.	5	Mittarit ovat toimivat ja niitä on seurattu ja ne toimivat hyvin johtamisen apuna. Näitä mittareita seurataan jatkossakin. Palvelukriteerit toimivat johtamisen tukena.
4	Arvioimme apuvälinetarvetta ja myönnämme apuvälineitä yhtenäisin toimintatavoin ja kriteerein.	3	Prosessia on yhtenäistetty, mutta toiminnan sisältöä on vaikea mitata. Yhtenäiset kriteerit ovat toteutuneet pitkälti siitä syystä, että niitä arvioivia henkilöitä on pienempi määrä. Jatkossa valvonta, työkierto ja koulutus ovat keinoja ylläpitää luovutusperusteiden yhtenäisyyttä.
5	Selkeytämme työnjakoa muiden palveluiden kanssa.	3	Tavoitteessa edistyminen edellyttää tärkeiden yhdyspintojen entistä parempaa tunnistamista sekä lukuisten erilaisten kehityshankkeiden yhteensovittamista. Kuntoutuksen strategian kannalta yhdyspintatyö on keskeistä.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Terapiat etulinjaan -toimintamalli parantaa laajasti matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen saatavuutta ja vaikuttavuutta.	3	Terapiat etulinjaan -toimintamalli parantaa erityisesti hoidon vaikuttavuutta. Saatavuuteen vaikuttaa toimintamallia enemmän muut prosessit ja henkilöstömäärä.
2	Avohoidon asiakkaan yhteydenotto ammattilaiseen toteutuu nykyistä nopeammin ja helpommin, ja asiakas saa yhteyden tarvitsemaansa ammattilaiseen.	4	Tavoitteessa on edetty hyvin tuloksin.
3	Päihdehoidon asiakkailla on saatavilla nykyistä laajemmat terveysneuvonnan palvelut koko alueella. Kolmas sektori on mukana tuottamassa asiakkaille joustavia matalan kynnyksen palveluja. Päihdehoidon asiakas saa tarvitsemansa mielenterveyspalvelut.	3	Terveysneuvonnan laajenemisesta on suunnitelma, jonka toteuttaminen on aloitettu. Päihdeongelma ei perustason palveluissa ole este mielenterveyspalvelujen saamiselle. Sosiaalihuoltolain muutoksen myötä matalan kynnyksen palvelut tulee ostaa, eikä niitä voida järjestää kolmannelta sektorilta.
4	Korvaushoidon potilas saa tarvitsemansa hoidon ja palvelut.	4	Korvaushoidon saatavuuden parantamiseksi oli kehittämishanke, jonka mukaisesti korvaushoitoa kehitetään.
5	Asumispalvelujen asiakas saa asumispalvelunsa aikana tavoitteellista ja näyttöön perustuvaa kuntoutusta, minkä myötä hänen toimintakykynsä voi parantua.	3	Asumispalvelu on aina tavoitteellista ja perustuu asiakassuunnitelmaan, jossa on määritelty yksilölliset keinot toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai parantamiseksi.
6	Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaalle ja potilaalle tarjotaan hänen tilanteeseensa sopivia järjestöjen palveluja arjessa selviytymisen ja jatkokuntoutuksen tueksi aina hoito- tai palvelujakson päättymisen jälkeen.	4	Läntisellä alueella on järjestöjen vähyydestä johtuen hankaluuksia löytää asiakkaan tarpeisiin vastaavia järjestöpalveluja.
7	Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen palveluverkkoa, palveluprosesseja ja vastuunjakoa selvitetään ja kehitetään yhteistyössä mielenterveys- ja päihdepalvelujen palvelulinjan, perhekeskusten ja erikoissairaanhoidon kanssa.	4	Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen selvityshanke on valmistunut joulukuussa 2024. Palveluja kehitetään selvityshankkeen suositusten mukaisesti.
8	Kehitämme lasten ja nuorten päihdekuntoutuksen ja peliriippuvuuksien hoitoa.	1	Tavoitetta ei ole vielä edistetty aktiivisesti.

Aikuisten sosiaali- ja terveystalvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakkaalla on käytettävissään helposti löydettyvät ja saavutettavat digipalvelut.	2	Asiakkailla ei ole vielä vaihtoehtoja digipalveluiden käyttämiseen. Yhteinen digialustan hyödyntäminen valmisteilla ja käyttöön 2025. Hakemusten digitaalisesti tekemisen osalta asiakkaat ovat tällä hetkellä eri asemassa riippuen asuinalueesta. Valmistelussa huomioitava vieraskielisten mahdollisuus käyttää digipalveluita.
2	Asiakas saa monikanavaista neuvontapalvelua. Keskitämme neuvonta- ja ohjauspalveluita soveltuvien osien.	4	Keskitetty neuvonta- ja ajanvarausyksikkö aloitti toimintansa tammikuussa 2025. Monikanavaisuuden osalta tavoite edelleen relevantti. Tavoite ei toteudu vielä riittävästi esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomien tai huonosti suomenkieltä osaavien osalta.
3	Asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen arviointi tehdään määräajassa. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan omat voimavarat ja verkostot sekä hyödynnetään muiden ammattilaisten asiantuntemusta tarpeen mukaan.	3	Lakisääteinen tavoite, mitä ei olla saavutettu. Asiakaan tilanteen arviointiprosessia mallinnettu ja yhdenmukaistettu hyvinvointialueen tasoisesti. Erityisenä haasteena monitoimijajsten palvelutarpeen arviointien tekeminen. Valmistelu etenee vuonna 2025 sosiaalipalvelujen keskitetyn neuvonnan ja ohjauksen kärkihankkeessa.
4	Harmonisoimme palvelutuotteemme ja päivitämme palvelutasokuvauksemme.	4	Harmonisointi edennyt hyvin joidenkin palveluyksiköiden osalta. Organisaatiomuutoksen 2025 myötä harmonisointi etenee kaikkien palveluiden osalta. Yhtenäistämislle edelleen tarvetta ja tavoite relevantti. Asiakkaiden yhdenmukaiset palvelut ja saatavuus tavoitteena.
5	Palvelujen järjestämisessä on selkeä työn-jako hyvinvointialueen sisällä sekä kuntien, TE-toimiston, järjestöjen ja muiden viranomaisten kanssa. Luomme yhteistyörakenteet tulevien työllisyysalueiden ja TE-hallinnon kanssa.	3	Yhteistyörakenteita valmisteltu työllisyysalueiden kanssa ja yhteistyö tiivistä. Yhteistyörakenteet muun muassa kuntien ja Kelan kanssa vaativat jatkuvaa kehittämistä.
6	Tuemme toiminnassamme järjestöjen ja yhteisöjen roolia asukkaiden arjen toimintaedellytysten ja -kyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.	3	Palvelulinjan eri yksiköissä tehdään järjestöjen kanssa yhteistyötä. Järjestöjen toimintaedellytykset heikkenevät avustusten pienenemisen myötä. Huomioitava järjestöjen realiteetit kyseessä olevaan toimintaan.
7	Maahanmuuttajien kotoutumista tuetaan sosiaali- ja terveystalvelujen, kuntien ja järjestöjen yhteistyöllä.	4	Yhteistyötä rakennettu ja syvennetty mm. Hello-Espoon toimintaan osallistumalla. Tavoite tulisi muotoilla jatkossa konkreettisemmalle tasolle, jotta olisi myös paremmin mitattavissa.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Perhekeskuksen
ehkäisevän ja varhaisen
tuen palvelut

Perhekeskuksen
kohdennetut palvelut

Perhekeskuksen erityisen
tuen palvelut

Kirkkaimmat strategian mukaiset onnistumiset tällä strategiakaudella

1. Asiakkaat saavat palveluja tarvelähtöisesti yhdenmukaisin periaattein koko alueella.
2. Lapsiperheiden ohjaus ja neuvonta ~~toimii~~ on toiminut koko hyvinvointialueen laajuisena toukokuusta 2024 alkaen. Yli 50% yhteydenotoista ratkeaa ensikontaktissa syksy 2024 lähtien.
3. Asiakasohjaus lastensuojelun palveluihin toimii koko hyvinvointialueen laajuisena. Lapsen tilanteeseen löytyy tarkoituksenmukainen ratkaisu
4. Olemme vähentäneet kalliita ostopalveluja hoitamalla mm. opiskeluhoollon psykologipalvelua, kuntoutuspalveluja ja lastensuojelun vastaanottotoimintaa omana toimintana.
5. Olemme kuvanneet, käynnistäneet ja kehittäneet perhekeskustoimintamallia, esimerkiksi käyttöönottamalla Omaperhe.fi, kohtaamispaikkatoiminta joka kunnassa ja kehittämällä palvelupolkuja, mm. ADHD- ja mielenterveys-palvelupolut. Niittykummun perhekeskus avattu 2023, suunnittelua tehty koko hyvinvointialueen osalta
6. Olemme luoneet yhteistyörakenteita kuntien ja järjestöjen kanssa. 82% oppilaitosjohdosta arvioi yhteistyön sujuvuuden opiskeluhoolltopalvelujen kanssa hyväksi (Kevät 2024)

Teemoja, joissa olemme tunnistaneet mahdollisia jatkokehitystarpeita

1. Vahvistamme perustasoa ja kehitämme työnjakoa vähentääksemme raskaiden palvelujen eli erikoissairaanhoidon ja sosiaalihoollon erityispalvelujen tarvetta.
2. Otamme käyttöön lasten ja nuorten mielenterveyden portaittaisen palvelupolun sisältäen Terapiatakuun. Ikäryhmästä alle 13-v. enintään 4 % ja 13-18 v. 6 % on erikoissairaanhoidon piirissä
3. Kasvatamme perhehoidon osuutta lastensuojelun sijaishuollosta. Tavoitteena perhehoidon osuus 70 % vuonna 2030
4. Tehostamme asiakasohjausta ja parannamme palvelujen saatavuutta mm. laajentamalla digitaalisia palveluja
5. Vahvistamme perhekeskustoimintamallia muun muassa yhteisövaikuttavuuden kautta yhdessä kuntien ja järjestöjen kanssa.

Ehkäisevän ja varhaisen tuen palvelut

	Tavoite	Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Lisäämme digitaalista tukea ja asiointia etenkin arjessa pärjääville asiakasryhmille. Näin tukea pystytään kohdentamaan paremmin paljon palveluja tarvitseville. Asiakkaalla on aina halutessaan oikeus tapaamiseen. Laajat terveystarkastukset toteutetaan aina tapaamisina.	4	Digitaalista tukea on vahvistettu muun muassa Omaperhe.fi-tietosivusto käyttöön otolla. Raskausdiabeteksen digitaalinen hoitopolku, lasten käytösongelmien varhaiseen hoitoon keskittyvä Voimaperheet-toimintamalli sekä perheen jäsenten itsemyyötätuntoa tukeva perhepolku-verkkokurssi on laajennettu koko hyvinvointialueelle. Opiskeluhoollon työntekijöitä on koulutettu laajasti Terapiat etulinjaan -mallin nuorten Interventionavigaattorin ja ohjatun omahoidon käyttöön. Digitaalisen asiointialustan myötä muun muassa sähköisten esitietolomakkeiden käyttöönotto mahdollistuu nykyistä sujuvammin. Laajat terveystarkastukset on toteutettu lähitapaamisina.
2	Vahvistamme matalan kynnyksen mielenterveyden tuen palveluja neuvolapalveluissa ja oppilaitoksissa yhdessä muiden toimijoiden kanssa.	4	Omaperhe.fi-tietosivusto on otettu käyttöön koko palvelualueella. Avovastaanottoajat otettu käyttöön psykologipalveluissa. Opiskeluhoolto tekee kohdennettua yhteisöllistä työtä suunnitelmallisemmin kuin aikaisemmin. Opiskeluhooltoon on nimetty kolme mielenhyvinvoinnin toimenpidettä, joita työstetään käytäntöön. Psykologipalvelua on lisätty n. 30:llä vakituksella psykologilla vuoden vaihteeseen 2022-2023 verrattuna. Psykologien resurssia on lisätty erityisesti Espoossa, mikä saattaa olla osasyynä Espoon nuorten mielenterveyspalvelujen ohjautumisen vähentymiselle. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajia on lisätty 5, kuraattoreita 10, lääkäreitä 2 ja neuvolan terveydenhoitajia 3.
3	Asiakkaan omatyöntekijä pysyy samana ensikontaktista alkaen. Asiakkaan tarvitsemaa erityisosaamista tuodaan toimivien konsultaatio- ja yhteistyörakenteiden kautta.	3	Opiskeluhoollon ammattiryhmien keskinäistä yhteistyötä on vahvistettu muun muassa yhteistyö- ja konsultaatorakenteiden kautta. Tämä vahvistaa omatyöntekijyyttä vähentäen opiskelijoiden ohjaamista opiskeluhoollon sisällä työntekijältä toiselle sekä sitä, että opiskelija käyttäisi perusteettomasti useamman opiskeluhoollon työntekijän palveluita samanaikaisesti. Konsultaatorakenteita erityisesti muiden palvelujen välillä tulee vielä vahvistaa.
4	Oppilashuollon työntekijät työskentelevät joustavasti moniammatillisissa tiimeissä yhteistyössä koulun henkilökunnan kanssa.	4	Opiskeluhoollon työntekijät tekevät työtään esiopetuksen yksiköissä, kouluilla ja toisen asteen oppilaitoksissa pääosin paikan päällä, mikä edesauttaa yhteistyötä opetushenkilöstön kanssa. He osallistuvat yksilökohtaisessa opiskeluhoollon oppilaan auttamiseksi koottaviin monialaisiin asiantuntijaryhmiin. Yksiköissä toimii myös oppilaitoskohtaiset opiskeluhoolloryhmät, joiden toimintaan opiskeluhoollon työntekijätkin osallistuvat aktiivisesti. Myös koulujen kriisiryhmien toimintaan opiskeluhoollon työntekijät tuovat oman osaamisensa. Opiskeluhoollon yhteistyö hyvinvointialueen opiskeluhoollon johdon ja sivistystoimen johdon kesken on vahvistunut lisäen esimerkiksi yhteiskehittämistä opiskeluhoollon.

Kohdennetut palvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakas saa helposti yhteyden lapsiperheiden matalan kynnyksen ohjaukseen ja neuvontaan. Palvelutarpeen määrittäminen käynnistyy heti.	4	Lapsiperheiden ohjaus ja neuvonta laajeni vaihteittain hyvinvointialueen tasoiseksi toukokuun 2024 aikana. Tavoitteen mukaisesti yli 50 %:ssa yhteydenotoista ensikontaktissa annettu ammattilaisen tuki, ohjaus ja neuvonta on ollut riittävää eikä jatko-ohjaukselle omiin palveluihin ole ollut tarvetta.
2	Digitaalista asiointia ja omahoito-ohjelmia laajennetaan ja siihen kannustetaan.	3	Digitaalisen asiointin käyttöönottoa on valmisteltu vuoden 2024 aikana. Digitaalisia asiointimenetelmiä tullaan ottamaan käyttöön vuoden 2025 aikana. Palveluiden yhdenmukaistamisen ja palveluiden kehittämisen myötä on esimerkiksi laajennettu Nuorten tieto- ja neuvontakeskuksen Nettinappi-palvelua. Etävastaanottojen ja -ryhmien käyttöä on lisätty koko alueella kaikissa soveltuvissa palveluissa. Omahoito-ohjelmien ja interventionavigaattorin koulutukset ovat käynnissä työntekijöille sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluissa.
3	Perhesosiaalityö vastaa yhdenvertaisesti ja koko alueen kattavasti perheiden tukemisesta konkreettisesti, oikea-aikaisesti ja matalalla kynnyksellä esimerkiksi kotipalvelulla ja perhetyöllä.	3	Palveluiden yhdenmukaistamisessa on edetty vuoden 2024 aikana. Eri alueiden ja palveluiden osalta eteneminen on ollut vaihtelevaa, mutta perhesosiaalityön palveluita on pystytty tarjoamaan kaikkialla matalalla kynnyksellä.
4	Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelut tarjoavat kasvatus- ja perheneuvontaa sekä yhtenäisten kriteereiden mukaisesti arviointia, hoitoa ja kuntoutusta lasten mielenterveyden ongelmiin.	3	Palveluiden yhdenmukaistamisessa on edetty vuoden 2024 aikana. Palvelut on organisoitu uudelleen, kriteerit ja ikärajat on yhtenäistetty lokakuun 2024 alusta alkaen. Yhtenäistämisen ja järjestämisen työskentely jatkuu ja vaatii vielä työskentelyä, että tavoite saavutetaan.
5	Lasten kuntoutuspalveluiden saamisen kriteerit ja palvelut ovat yhdenmukaiset.	4	Yhdenmukaistamisen työskentelyssä on edetty suunnitelmallisesti ja saatu yhtenäistettyä kriteerit palveluihin sekä palveluprosessit. Jossain määrin on vielä tarvetta palvelujen ja -prosessien yhtenäistämiseksi. Yli kuntarajojen työskentely on mahdollistanut ostopalveluiden vähentämisen.
6	Työskentelemme kokonaisvaltaisesti asiakkaan perheen sekä perheen tai lapsen muun verkoston kanssa tarvittaessa. Yhteistyö erikoissairaanhoidon ja muiden yhteistyötahojen kanssa on sujuvaa ja työnjako selkeää.	3	Yhteistyökumppaneita ja -verkostoja on tunnistettu sekä jatkettu yhteistyörakenteissa tekemistä ja/tai rakennettu uusia rakenteita ja toimintamalleja. Edelleen tarve kuitenkin suurella määrällä parantaa yhteistyötä muiden palvelualue, -linja ja kuntatoimijoiden kanssa, kuin myös järjestötoimijoiden kesken. Erikoissairaanhoidon kanssa yhteistyötä on tehty tiiviisti hoidonpohjallisuuden osalta, sekä toimintatasolla poliklinikoiden/toimipisteiden välillä erityisesti lasten- ja nuorten psykiatriseen hoitoon liittyen. Tarvetta tiivistää yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa on edelleen, huomioiden myös esimerkiksi neurologia sekä foniatria.

Erityisen tuen palvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakas voi ohjautua lastensuojelun asiakkaaksi matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan kautta. Asiakkaan palvelupolku on sujuva asiakkuuden kaikissa vaiheissa.	3	Alueellista vaihtelua. Tavoite liittyy olennaisesti asiakkaaksi tulon kehittämisen projektiin. Tavoite edennyt, sillä perhesosiaalityö käsittelee lastensuojeluilmoitukset, joissa ei ole lastensuojelun tarvetta.
2	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tuntee lapsen ja perheen tilanteen, vahvistaa heidän osallisuuttaan ja pystyy vaikuttamaan systemisellä moniammatillisella työskentelyllä yhdessä lapsen, hänen perheensä ja muun verkoston kanssa tilanteeseen siten, että asiakkuus voidaan päättää tai lapsi sekä perhe jatkaa kevyemmissä palveluissa.	4	Päättäneitä asiakkuuksia on vuonna 2024 enemmän kuin viime vuonna vastaavaan aikaan. Moniammatillisessa asiantuntijaryhmässä ja lastensuojelun systemisissä tiimeissä on nähtävissä se, että vastuusosiaalityöntekijä tuntee lapsen tilanteen.
3	Sijaishuoltopaikan valinnassa perhehoito on aina etusijalla	3	Perhehoidon lisäämiseen on tehty laajalti toimenpiteitä.
4	Sijoituksen aikana työskentelemme lapsen ja hänen perheensä kuntouttamiseksi. Tavoitteenamme on perheen jälleenyhdistäminen. Kuntoutamme ja tuemme perhettä huostaanoton aikana yhteistyössä aikuisten sosiaalipalvelujen kanssa. Lapsen yksilölliset tarpeet ja tärkeät ihmissuhteet huomioidaan koko sijaishuollon ajan.	3	Perheen jälleenyhdistäminen edellyttää paitsi lapsen kuntoutumista myös perheen vanhempien. Tässä tavoitteessa emme ole edenneet vielä tavoitteen mukaisesti riittävästi.
5	Kannustamme eronneita vanhempia yhteistyövanhemmuuteen parisuhteen päättymisen jälkeen.	5	Perheoikeudellisissa palveluissa tämä on vallitseva työtap.
6	Kehitämme ja tehostamme yhteistyötahojen kanssa moniammatillisia työtapoja vakavan nuorisorikollisuuden tehokkaaksi torjumiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.	5	Nuorisorikollisuuden torjuntaan liittyvässä hankkeessa koulutettu henkilöstöä ja mallinnettu viranomaisten yhteistyötä ja laadittu työohjeet. Rikoseritysten järjestöjen tiedot koottuna lastensuojelun palveluvalikkoon. Työ jatkuu seuraavassa hankkeessa.
7	Perheoikeudellisissa palveluissa asiakas voi valita palvelupisteen tai asioida etänä. Asiakkaalla on mahdollisuus sopimusten digitaaliseen allekirjoittamiseen.	5	Etä- tai lähitapaaminen on mahdollista asiakkaan valinnan mukaan. Sopimusten sähköistä allekirjoittamista on edistetty ja sen käyttöönotto on tammikuussa 2025.
8	Lasten ja nuorten palvelut tekevät tiivistä yhteistyötä koulujen ja oppilaitosten kanssa oppivelvollisuuden suorittamisen turvaamiseksi.	4	Yhteistyö koulujen kanssa kuuluu perustehtäviin. Tämän lisäksi on osallistuttu Yhdessä kouluun -hankkeeseen.
9	Kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä lastensuojelussa.	4	Kokemusasiantuntijoiden nuorten ryhmä kokoontunut säännöllisesti ja laatinut muun muassa lapsille ja nuorille suunnatun oikeudet sijaishuollossa -infopaketin.

Vammaispalvelut

Vammaispalvelut

Vammaissosiaalityö

Vammaispalvelujen
palvelutuotanto

Kirkkaimmat strategian mukaiset onnistumiset tällä strategiakaudella

1. Olemme keskittäneet asumisen asiakasohjausta ja yhdenmukaistaneet asiakkaan palvelupolun.
2. Keskitimme liikkumisen tuen. Teemme asiakkaiden päätökset yhdenmukaisin perustein koko hyvinvointialueella.
3. Otimme käyttöön lyhytaikaishoidon toiminnanohjausjärjestelmän, joka on mahdollistanut täyttöasteen nostamisen 100 prosenttiin. Palvelun saatavuus on parantunut.
4. Olemme lisänneet päivätoiminnan vaihtoehtoja ja järjestämme palvelun asiakkaan tarpeen perusteella. Otamme käyttöön ja hyödynnämme digitaalista Ella-sovellusta.
5. Olemme yhdenmukaistaneet asiakkaan palvelutarpeen arviointipohjan palvelujen järjestämistavasta riippumatta. Palvelujen sisällön vastaavuus järjestämistapojen välillä on parantunut.

Teemoja, joissa olemme tunnistaneet mahdollisia jatkokehitystarpeita

1. Tuemme asiakkaan mahdollisimman itsenäistä elämää riittävien palvelujen avulla. Arvioimme asiakkaiden palvelut uuden vammaispalvelulain mukaisesti palvelutarvetta painottaen ja kustannustehokkaasti.
2. Arvioimme säännöllisesti asumisen asiakkaan palvelujen kokonaistilannetta yhdessä asiakkaan kanssa.
3. Kehitämme erityisen vaativaa tukea omassa palvelutuotannossa. Rakennamme oman asumispalveluyksikön Viherlaaksossa varatulle tontille.
4. Huolehdimme lyhytaikaishoidon palvelun tasapuolisesta jakautumisesta ja tarkoituksenmukaisesta asiakasohjauksesta. Vahvistamme tuottavuusnäkökulmaa.
5. Hyödynnämme digitaalisia palveluja. Lisäämme muun muassa kotiin vietävää teknologiaa ja digitaalista asiointia.

Vammaissosiaalityö

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakas saa henkilökohtaisen avun työntantajaneuvontaan, palkanmaksuun liittyvään tukeen ja palvelunkäytön ohjaukseen ja seurantaan yhteyden puhelimitse tai digitaalisesti keskitetysti.	2	Keskitetty henkilökohtaisen avun työntantajaneuvonta ei ole vielä toteutunut, mutta suunnitelma sen osalta on kuitenkin jo valmis. Sijaismaksatuksen sähköinen portaali tukee henkilökohtaisen avun työntantaja-asiakkaita.
2	Käsitlemme liikkumista tukevien palvelujen arviointia, palvelun käytön ohjausta ja neuvontaa, päätöksentekoa ja palvelun järjestämisen tapojen tai palvelun muutoksia keskitetysti. Asiakas saa yhteyden puhelimitse tai digitaalisten asiointikanavien kautta.	4	Liikkumista tukevien palvelujen keskittäminen on toteutunut. Digitaalisten asiointikanavien kehittäminen etenee hyvinvointialuetasoisesti.
3	Asumisen asiakasohjauksen toiminto on vahvistamassa asiakkaan sujuvaa asumisen polkua koko hyvinvointialueen alueella ja tukee palvelun valinnassa ja seurannassa. Palveluntuottajat ja asiakkaat saavat suoraan yhteyden asumisen asiakasohjaukseen digitaalisten kanavien kautta ja puhelimitse.	5	Asumisen asiakasohjauksen toiminto on keskitetty ja asiakkaan palvelupolku toteutuu yhdenmukaisesti ja systemaattisesti koko hyvinvointialueella. Digitaalisten asiointikanavien kehittäminen etenee hyvinvointialuetasoisesti.
4	Esteettömän asumisen ja apuvälineiden kokonaisuuden hallinta auttaa asiakasta saamaan huolellisen tarpeen arvioinnin. Itsenäistä asumista tuetaan riittäväillä apuvälineillä pitkäaikaisesti, mikä parantaa omassa kodissa asumisen edellytyksiä.	4	Toteutuu palvelualueen asiakkaiden osalta. Yhteistyö apuvälinepalvelujen kanssa kehitettävää.

Vammaispalvelujen palvelutuotanto

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Lisäämme asumispalveluissa palvelujen monipuolisuutta. Painopisteenä on erityisesti itsenäisen asumisen tukemisen lisääminen sekä erityisen vaativan asumisen tuottaminen omana palvelutuotantona.	3	Tuetun asumisen täyttöastetta on omassa palvelutuotannossa nostettu. Alueelliset erot ovat merkittäviä. Asumisen palvelujen kilpailutuksella on pyritty lisäämään valinnan mahdollisuuksia. Erityisen vaativan asumisen tuottamista on lisätty omana palvelutuotantona. Lisäksi erityisen vaativan asumisen palvelutuotantoa lisätään edelleen palvelujen verkoston suunnitelman mukaisesti.
2	Kehitämme palvelun piirissä olevien asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa palvelun suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaat saavat samantasoista palvelua palveluntuottajasta ja järjestämistavasta riippumatta. Asiakkaiden mahdollisimman suuri itsenäisyys ja oman näköinen elämä on kaiken suunnittelun ja toiminnan lähtökohta.	4	Kilpailutettujen palvelujen palvelukuvaukset vastaavat oman palvelutuotannon kuvausta. Asumisen palveluissa omaa- ja ostopalvelua määritellään ja arvioidaan samojen kriteerien mukaisesti. Lähtökohta palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelujen valinnassa lähtökohtana on asiakkaan toimintakykyä ja itsemääräämisoikeutta tukeva, riittävä palvelu.
3	Lyhytaikaishoidon osalta parannamme oman palvelutuotannon käyttöastetta ja hyödynnämme hoitopaikkojen varaamisessa digitaalisia työkaluja.	4	Lyhytaikaishoidon täyttöastetta on pystytty nostamaan tavoitteen mukaisesti. Lyhytaikaishoidossa käyttöönotettu toiminnanohjausjärjestelmä.
4	Suunnittelemme päivätoimintaa asiakastarpeen mukaisesti ja lisäämme päivätoimintojen vaihtoehtoja. Hyödynnämme päivätoiminnan toteuttamistavoissa digitaalisia ja liikkuvia palvelumuotoja.	4	Päiväaikainen toiminta suunnitellaan ja järjestetään asiakkaan tarpeisiin niin, että toiminta on kustannustehokasta. Oman palvelutuotannon etäpäivätoiminta on yksi vaihtoehtoista.
5	Ikääntynyt vammautunut henkilö ohjataan yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti lähtökohtaisesti ikääntyneiden palvelualueen palvelujen piiriin.	3	Tavoitteen mukainen toiminta on käynnistynyt asiakaskohtaisesti. Yhteistä prosessia ikääntyneiden palvelualueen kanssa kehitetään.

Muut palvelustrategian erillissuunnitelmat

Muut

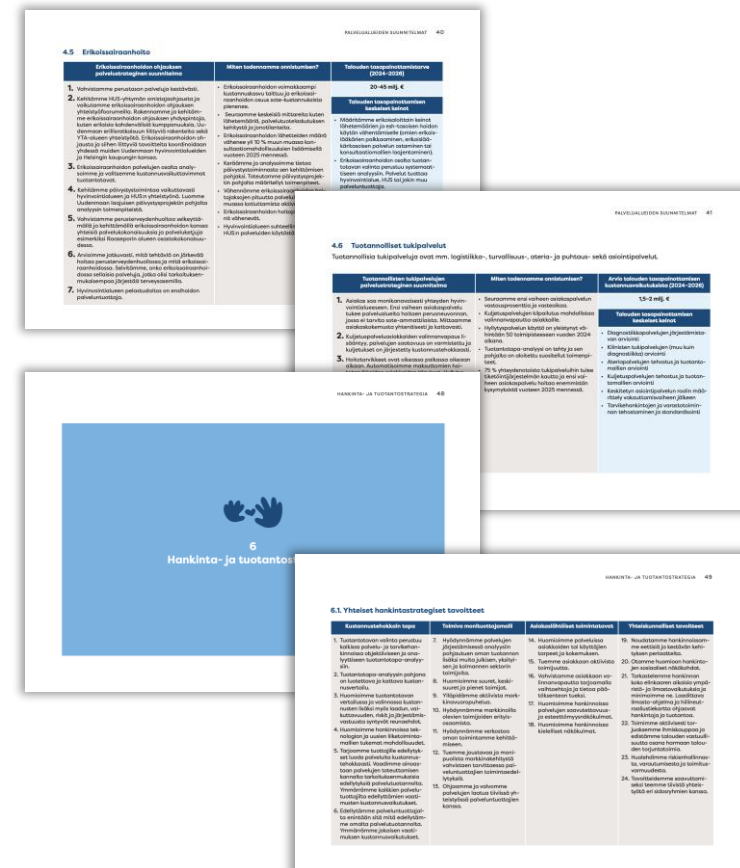
Erikoissairaanhoito

Tuotannolliset tukipalvelut

Hankinta- ja tuotantostrategia

Palvelustrategia sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelulinjojen suunnitelmien lisäksi kolme samankaltaista suunnitelmaa erikoissairaanhoidon, tuotannollisten tukipalvelujen ja hankinta- ja tuotantostrategian osalta.

Tässä osiossa esitellään tiivistelmät näiden suunnitelmien tavoitteiden arvioinneista.



Erikoissairaanhoido

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Vahvistamme perustason palveluja kestävästi.	3	Konsultaatiomallien kehittäminen ja toiminnan mahdollinen laajentaminen nähdään yhtenä keskeisenä tavoitteena perustason palveluiden vahvistamisessa. Konsultaatiokäytäntöjen kehittämiseksi on tehty kartoitus nykyisistä konsultaatiokäytännöistä ja kehittämistarpeista sekä niiden pohjalta on tehty suunnitelma toimenpiteistä. HUSin yleispyskiatrian eKonsultaatioita on lisätty yhdestä päivästä neljään päivään viikossa 4-12/2024 ajalle. Keinojen määrittelyä erikoisaloittain lähetemäärien ja erikoissairaanhoidon tasoisen hoidon käytön vähentämiselle mahdollisesti arvioidaan kahdessa kärkihankkeessa: terveysasematyön kehittämisessä ja erikoissairaanhoidon strategia -hankkeessa.
2	Kehitämme HUS-yhtymän omistajaohjausta ja vaikutamme erikoissairaanhoidon ohjauksen yhteistyöfoorumeilla. Rakennamme ja kehitämme erikoissairaanhoidon ohjauksen yhdyspintoja, kuten erilaisia kahdenvälisiä kumppanuuksia, Uudenmaan erillissratkaisuun liittyviä rakenteita sekä YTA-alueen yhteistyötä. Erikoissairaanhoidon ohjausta ja siihen liittyviä tavoitteita koordinoidaan yhdessä muiden Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin kanssa.	4	Hyvinvointialueen ja HUS-yhtymän yhteistyön rakenteita ja omistajaohjausta on kehitetty, joten tämän osalta tavoitteessa on edistytty. Uudenmaan hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän välillä toteutetaan yhteistyötä eri organisaatiotasolla sekä yhdessä Uusimaa-tasoisesti että kahdenkeskisesti HUS-yhtymän ja yksittäisen hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin kesken. Yhteistyöryhmien tarkoituksena on lisätä sopijaosapuolten välistä koordinaatiota, yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Tärkeimmät yhteistyöfoorumit ovat johdon yhteistyökokous, taktisen tason segmentit sekä seurantaryhmä. Kaikkien ryhmien toimintaa seurataan ja arvioidaan ja toimintaa pyritään kehittämään sen mukaisesti. YTA-alueen yhteistyötä ollaan valmisteltu erityisesti YTA-sopimuksen osalta. YTA-tasoinen yhteistyö käynnistyy vuoden 2025 alusta, mikäli sopimus hyväksytään kaikkien hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän ylimmissä toimielimissä.
3	Erikoissairaanhoidon palvelujen osalta analysoimme ja valitsemme kustannusvaikuttavimmat tuotantotavat.	1	Varsinaisen erikoissairaanhoidon osalta arviointia ei olla tehty. Sen sijaan tukipalveluissa ja kliinisissä tukipalveluissa tuotantotapa-analyysia on tehty useassa kohtaa. Välimuodon (ns. 1,5-tason erikoissairaanhoidon ja konsultatiivisten) palveluiden osalta arviointia tehdään erikoissairaanhoidon kärkihankkeessa.
4	Kehitämme päivystystoimintaa vaikuttavasti hyvinvointialueen ja HUS:n yhteistyönä. Luomme Uudenmaan laajuisen päivystysprojektin pohjalta analyysin toimenpiteistä.	5	Päivystystoiminnan kehittämisen selvitys ja analysointivaiheen projekti on päättynyt vuoden 2023 lopussa. Tunnistetuista 12:sta kehitystoimenpiteistä kahta edistetty 2024 omina projekteina taktisen tason työikäisten segmenttiryhmässä: 1) Kiireellisen hoidon saatavuuden vahvistaminen virka-ajan ulkopuolella ja 2) 116117-päivystysavun tuottavuuden kehittäminen, päivystysavun roolin ja rakenteellisten vaihtoehtojen arviointi
5	Vahvistamme perusterveydenhuoltoa selkeyttämällä ja kehittämällä erikoissairaanhoidon kanssa yhteisiä palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja esimerkiksi Raaseporin alueen osastokokonaisuudessa.	3	Yhteisten palvelukokonaisuuksien tavoitteiden asettamisen osalta tavoitteeseen ei olla täysimittaisesti päästy. Hyvinvointialueen ja HUSin yhteistyötä tehdään tiivistä erityisesti HUSin asiakkuusyksikön kautta ja palveluiden solmukohtia pyritään yhdessä purkamaan ja kehittämään. Palveluketjujen osalta päivitystä tehdään uudenmaatasoisesti taktisen tason segmenttiryhmissä. HUSin ja hyvinvointialueen kanssa on kehitetty yhteistyössä Raaseporin sairaalakampuksen toimintoja erityisesti päivityksen, osaston ja tukipalveluiden osalta. Kyseiset toiminnot siirtyvät liikkeen luovutuksella LUVNille 1.1.2025 alkaen.
6	Arvioimme jatkuvasti, mitä tehtäviä on järkevää hoitaa perusterveydenhuollossa ja mitä erikoissairaanhoidossa. Selvitämme, onko erikoissairaanhoidossa sellaisia palveluja, jotka olisi tarkoituksenmukaisempaa järjestää terveysasemilla.	3	Arviointia on tehty jatkuvasti, mutta varsinainen perusteellinen arviointi mukaan lukien ns. 1,5-tason erikoissairaanhoido tehdään erikoissairaanhoidon kärkihankkeessa. Tiettyjen toimintojen osalta palvelutuotantoa on jo siirretty tai suunniteltu siirrettäväksi HUS:ita LUVN:lle.
7	Hyvinvointialueen pelastuslaitos on ensihoidon palveluntuottaja.	(5)	(Toteutuu.)

Tuotannolliset tukipalvelut

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Asiakas saa monikanavaisesti yhteyden hyvinvointialueeseen. Ensi vaiheen asiakaspalvelu tukee palvelualueita hoitaen perusneuvonnan, jossa ei tarvita sote-ammattilaista. Mittaamme asiakaskokemusta yhtenäisesti ja kattavasti.	4	Avattu puhelimen ja sähköpostin rinnalle chat-yhteydenottokanava pilottina osana digitaalisen asiainnin kehittämistä. Ensivaiheen neuvontaan on keskitetty joitain palveluja kuten terveysaseman vaihtaminen. Lisäksi neuvonta tukenut säännöllisesti määräaikaisia tehtäviä kuten järjestöavustusten käsittely. Asiakaskokemuksen uusi järjestelmä on otettu käyttöön ja se on pilotointivaiheessa.
2	Kuljetuspalveluasiakkaiden valinnanvapaus lisääntyy, palvelujen saatavuus on varmistettu ja kuljetukset on järjestetty kustannustehokkaasti.	3	Henkilökuljetukset ovat kilpailutusprosessissa ja uusi toimintamalli otetaan tuotantokäyttöön vuonna 2025. Uutta toimintamallia varten pilotoitu asiakkaan valinnan vapautta lisäävää kilometrikukkaroa.
3	Hoitotarvikkeet ovat oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Automatisoimme maksuttomien hoitotarvikkeiden asiakkaiden tilaukset. Hyllytyspalvelu on käytössä kattavasti.	3	Maksuttomien hoitotarvikkeiden tilaamiseen ei ole pystytty tarjoamaan automatisointiratkaisua asiakas- ja potilastietojärjestelmähankkeen käyttöönoton keskeneräisyyden takia. Hyllytyspalvelu on edennyt suunnitelman mukaan.
4	Palvelualueet saavat tukipalveluista analyysijä klinisten tukipalvelujen käytöstä, ja ne pystyvät näiden avulla tehostamaan toimintaansa. Selvitämme tapoja uudistaa klinisiä tukipalveluja.	4	Klinisten tukipalvelujen käytöstä tuotetaan analyysiä palvelualueille, pisimmällä toimintamallissa ollaan sairaalapalveluissa. Klinisten tukipalvelujen toimintamalleja on selvitetty ja uudistaminen on projekteina eri vaiheissa.
5	Tukipalvelut toimivat hyvinvointialueen henkilöstölle keskitettynä palvelukeskuksena.	4	Yhtenä palvelukeskuksena toimiminen on edistynyt vuoden aikana, kehityksessä ollaan kuitenkin vielä rakentamisvaiheessa. Tunnistettu toimenpiteitä joita tehdään vuonna 2025 alkaen palvelujen ja organisaation kehityksen kannalta. Tukipalvelut vastuualue muuttuu Palvelukeskukseksi.

Hankinta- ja tuotantostrategia 1/4

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
1	Kustannustehokkain tapa	4	Hankintastrategia on edelleen melko tuore, joten kaikkia tavoitteita ei ole vielä ennätetty saavuttaa, mutta toimeenpanossa on edetty pääsääntöisesti suunnitellusti. Hyvinvointialuetasoista tietopohjaa on rakennettu suunnitellusti ja hankinta- ja tuotantotapa-analyysyjä tehty kaikilla palvelualueilla.
	Tuotantotavan valinta perustuu kaikissa palvelu- ja tarvikehankinnoissa objektiiviseen ja analyttiseen tuotantotapa-analyysiin.	3	Yksittäisten hankintojen yhteydessä tehdään kustannusanalyysiä. Tuotantotapa-analyysien valmistumisissa on ollut jonkin verran viiveitä.
	Tuotantotapa-analyysin pohjana on luotettava ja kattava kustannusvertailu.	3	Tuotantokustannusten saaminen ja niiden laskenta on osoittautunut työlääksi ja laskennan luotettavuudessa on vaihtelua.
	Huomioimme tuotantotavan vertailussa ja valinnassa kustannusten lisäksi myös laadun, vaikuttavuuden, riskit ja järjestämisvastuusta syntyvät reunaehdot.	4	Tuotantotapojen vertailuissa ja tuotantotapa-analyyseissä pystytään vertailemaan osittain ko. asioita. Tuotantotapa-analyyseissä voidaan arvioida yksittäisissä tapauksissa vaikuttavuutta, mutta laajempien mittareiden kehitys omassa ja ostopalvelussa on alussa.
	Huomioimme hankinnoissa teknologian ja uusien liiketoimintamallien tukemat mahdollisuudet	5	Hankintojen suunnittelussa huomioidaan erilaiset liiketoimintamallit ja mahdollistetaan erilaisilla malleilla tarjoaminen. Hankinnan kohteen kuvauksissa ja sopimuksissa mahdollistetaan sopimuskauden aikana uusien toimintamallien ja teknologioiden käyttöönotto.
	Tarjoamme tuottajille edellytykset luoda palveluita kustannustehokkaasti. Vaadimme ainoastaan palvelujen toteuttamisen kannalta tarkoituksenmukaisia edellytyksiä palvelutuotannolta. Ymmärrämme kaikkien palvelutuottajilta edellyttämien vaatimusten kustannusvaikutukset.	5	Tuottajille pyydetään aktiivisesti markkinavuoropuheluissa ja sopimuskaudella tuomaan esiin asioita, jotka mahdollistavat rakenteellisia muutoksia, parantavat palvelujen kustannustehokkuutta sekä huomioita vaatimusten asettamisesta.
	Edellytämme palveluntuottajalta enintään sitä mitä edellytämme omalta palvelutuotannolta. Ymmärrämme jokaisen vaatimuksen kustannusvaikutukset	5	Palveluita tuotteistetaan ja vertaillaan palvelua oman ja ostopalvelun välillä. Tuottajilta pyydetään huomioita palvelukuvauksiin ja asetettuihin vaatimuksiin.

Hankinta- ja tuotantostrategia 2/4

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
2	Toimiva monituottajamalli	5	Hyvinvointialue on jatkanut monituottajamallin hyödyntämistä. Toimintamalleja ja sopimuskantaa on yhtenäistetty palveluittain. Toimittajasuhteita on kehitetty.
	Hyödynnämme palvelujen järjestämisessä analyysiin pohjautuen oman tuotannon lisäksi muita julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.	4	Monituottajamallia hyödynnetään hyvinvointialueella tehokkaasti ja monipuolisesti. Yhteistyöprosessit yksityisen sektorin kanssa ovat toimivia. Erityisesti kolmannen sektorin tarjoamia mahdollisuuksia tulisi jatkossa tunnistaa paremmin.
	Huomioimme suuret, keskisuuret ja pienet toimijat.	5	Hankinnoissa huomioidaan eriaisten yritysten ja yritysrakenteiden mahdollisuudet tarjota. Pieniä ja keskisuuria yrityksiä kannustetaan myös tarjoamaan ryhmittymänä.
	Ylläpidämme aktiivista markkinavuoropuhelua.	5	Jokaisen merkittävän hankinnan yhteydessä käydään markkinavuoropuhelu. Tämän lisäksi eri yritysten ja yrityksiä edustavien järjestöjen kanssa käydään aktiivista keskustelua.
	Hyödynnämme markkinoilla olevien toimijoiden erityisosaamista.	4	Markkinoiden osaamista ja kokemuksia pyritään hyödyntämään monipuolisesti koko hankinnan elinkaaren ajan hankinnan valmistelusta sopimuskauden päättymiseen asti.
	Hyödynnämme verkostoa oman toimintamme kehittämiseen.	4	Toimittajien tuotantokustannuksia sekä toiminnan tunnuslukuja pyritään hyödyntämään monipuolisesti sopimuskaudella. Jatkamme tunnuslukujen seurannan kehittämistä.
	Tuemme joustavaa ja monipuolista markkinakehitystä vahvistaen tarvittaessa palveluntuottajien toimintaedellytyksiä.	5	Mahdollistamme erikokoisten ja erilaisilla liiketoimintalogiikoilla toimivien palveluntuottajien osallistumisen hankintoihin ja viestimme markkinoille tulevista suunnitelmistamme. Jatkamme yhteistyön tiivistämistä ja potentiaalisten tarjoajien kartoittamista.
	Ohjaamme ja valvomme palvelujen laatua tiiviissä yhteistyössä palveluntuottajien kanssa.	4	Tuottajien, hyvinvointialueen oman toiminnan ja hankinnan yhteistyön tiivistymisen myötä sopimus- ja toimittajahallintaa on kehitetty sekä vuoropuhelun avoimuus on kasvanut.

Hankinta- ja tuotantostrategia 3/4

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
3	Asiakaslähtöiset toimintatavat	5	Asiakaslähtöiset toimintatavat ovat uineet strategiasta osaksi hankintojen kuvauksia ja soveltuviissa hankinnoissa loppukäyttäjiä ja asiakkaitten osallistamista. Asiakkaiden valinnanvapautta ja aktiivista toimijuutta voisi tukea enemmän erilaisilla hankintamalleilla, mutta tämä vieminen seuraavalle tasolle edellyttää palvelujen järjestämistavan pohdintaa palvelualueella.
	Huomioimme palveluissa asiakkaiden tai käyttäjien tarpeet ja kokemuksen.	5	Hankinnan kohteen kuvauksissa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja kokemukset. Soveltuviissa hankinnoissa loppukäyttäjiä ja asiakkaita on mukana hankinnan valmistelussa ja vertailussa.
	Tuemme asiakkaan aktiivista toimijuutta.	4	Asiakkaan toimijuutta voidaan vahvistaa antamalla asiakkaalle mahdollisuus valita soveltuva palveluntuottaja tai järjestämisvaihtoehto (esim. ostopalvelu, palveluseteli, kukkaro-malli.).
	Vahvistamme asiakkaan valinnanvapautta tarjoamalla vaihtoehtoja ja tietoa päätöksenteon tueksi.	4	Asiakkaan valinnanvapautta voidaan vahvistaa kasvattamalla palvelusetelillä tarjottavien palvelujen määrää sekä luomalla uusia hankintamalleja kuten esimerkiksi kukkaro-malli tai vapaus valita palveluntuottaja tietyistä poolista. Palvelusetelipalvelujen ja erilaisten hankintamallien lisääminen vahvistaa valinnanvapautta.
	Huomioimme hankinnoissa palvelujen saavutettavuusja esteettömyysnäkökulmat	5	Jo lakisääteiset reunaehdot vaativat kiinnittämään erityistä huomiota saavutettavuuteen ja esteettömyyteen.
	Huomioimme hankinnoissa kielelliset näkökulmat.	5	Hankintaprosessiin kuuluu kielellisten näkökulmien huomioiminen. Tämän lisäksi jokaisessa hankinnassa arvioidaan tapauskohtaisesti tuleeko hankinnan kohteessa huomioida erityisellä tavalla kielikysymykset sekä markkinoiden tarjonta ja markkinoilla toimivat yritykset.

Hankinta- ja tuotantostrategia 4/4

Tavoite		Arviointi (1-5)	Sanallinen arviointi
4	Yhteiskunnalliset tavoitteet	5	Strategia on ohjannut yhteiskunnallisten tavoitteiden viemistä osaksi prosesseja. Mittareiden päivittäminen ajan tasalle ja edelleen kehittäminen vaativat vielä työstöä.
	Noudatamme hankinnoissamme eettisiä ja kestävän kehityksen periaatteita.	4	Tavoitteessa edistytty hyvin, mutta vaatii mittareiden jatkokehitystä.
	Otamme huomioon hankintojen sosiaaliset näkökohdat.	4	Tavoitteessa edistytty hyvin, mutta vaatii mittareiden jatkokehitystä.
	Tarkastelemme hankinnan koko elinkaaren aikaisia ympäristö- ja ilmastovaikutuksia ja minimoimme ne. Laadittava ilmasto-ohjelma ja hiilineutraaliustiekartta ohjaavat hankintoja ja tuotantoa.	5	Hankinnan vastuualue tukee ilmastotiekartan valmistelussa sekä tuottaa taustamateriaalia mm. hiilidioksidipäästölaskentaa varten. Hankinnan vastuualueella on merkittävä rooli hiilineutraaliustiekartan toimeenpanon mahdollistajana.
	Toimimme aktiivisesti torjuaksemme ihmiskauppaa ja edistämme talouden vastuullisuutta osana harmaan talouden torjuntatoimia.	5	Henkilöstöä on koulutettu liittyen harmaantalouden ja ihmiskaupan ilmiöihin. Valtion viranomaisten kanssa on luotu yhteistyöverkostot liittyen harmaantalouden ennakointiin toimenpiteisiin.
	Huolehdimme riskienhallinnasta, varautumisesta ja toimitusvarmuudesta.	5	Hankinnoissa huomioidaan sopimuksellisesti erilaisiin uhkiin varautuminen ja mahdollistetaan mm. yhteistyön kehittäminen tuottajien kanssa.
	Tavoitteidemme saavuttamiseksi teemme tiivistä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa.	5	Olemme luoneet aktiiviset yhteistyöverkostot mm. markkinoiden, yritysten edunvalvontajärjestöjen, muiden hyvinvointialueiden ja hankintayksiköiden sekä valtion viranomaisten kanssa.