



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Palvelujen uudistamisen strategia 2026-2029

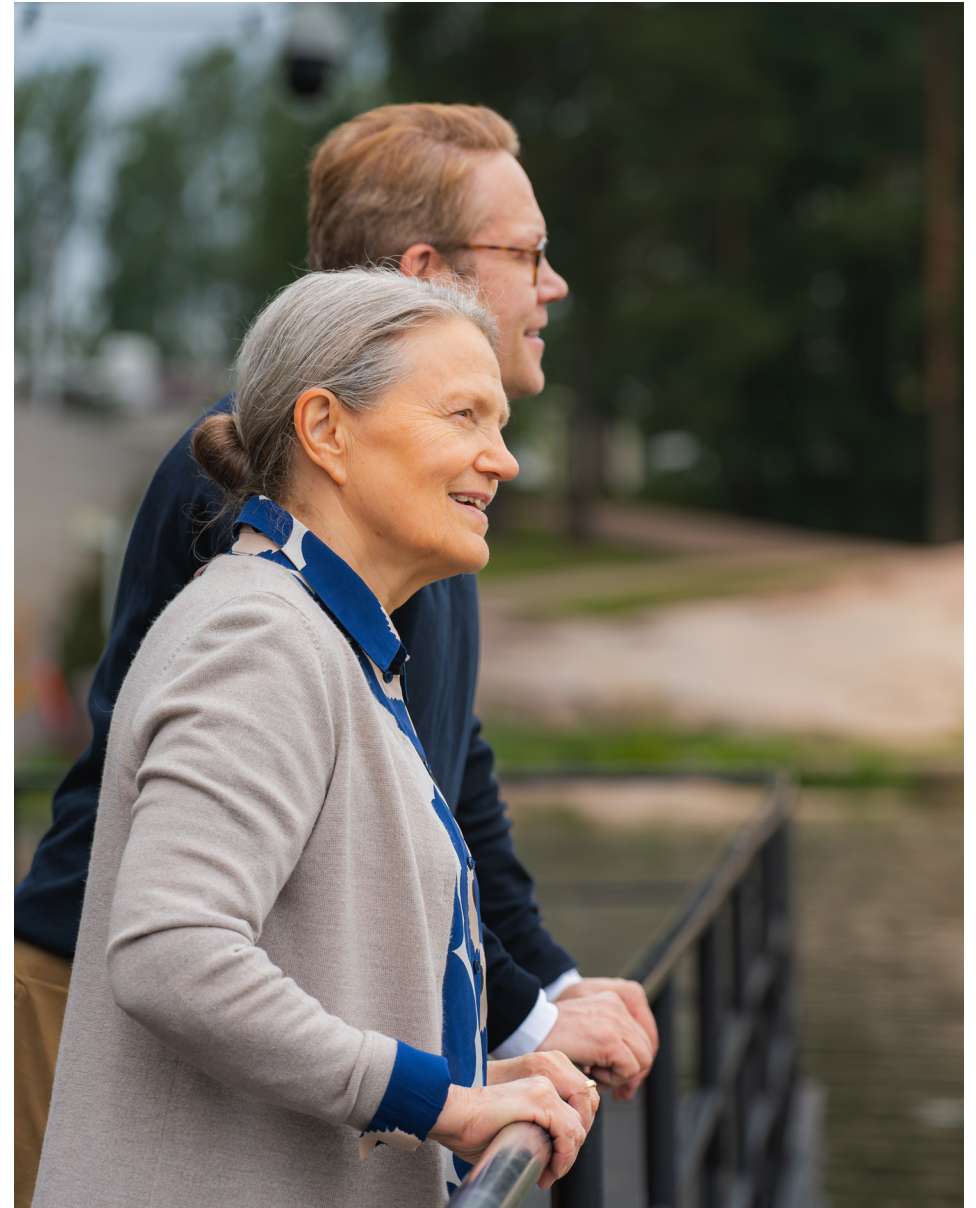
Ehdotus aluevaltuustolle 7.10.2025

# 1 Johdanto

## Palvelujen uudistamisen kausi 2026-2029

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on vakiinnuttanut asemansa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksen edelläkävijänä.

Vain rohkealla uudistamisella voimme varmistaa, että palvelut ovat vaikuttavia, saavutettavia ja taloudellisesti kestäviä myös tulevaisuudessa.



# Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia

## Perustehtävä

### PERUSTEHTÄVÄ

Jotta  
länsiusimaalaiset  
voivat hyvin

### ARVOT

Asiakaslähtöisesti  
Yhdenvertaisesti  
Vastuullisesti

### LINJAUKSET

Olemme  
asukkaiden  
luottamuksen  
arvoinen hyvän  
elämän edistäjä

Järjestämme  
ja uudistamme  
palveluja  
kestävällä tavalla

Teemme yhdessä  
hyvinvoivan  
ja halutun  
työyhteisön

Saavutamme  
parhaat tulokset  
tavoitteellisella  
yhteistyöllä

## Järjestämisen periaatteet



Anna asiakkaan  
valita



Anna vastuuta



Vahvista  
perustasoa



Valitse kustannus-  
vaikuttavin tapa



Digitalisoi



Uudista ja luovu

## Muutoslupaukset

Lisää ensisijaisia  
palveluja lapsille  
ja nuorille

Jokaiselle  
omalääkäri

Turvallisempaa  
elämää kotona

Asiakas-  
lähtöisemmät  
ja sujuvammat  
asiakaspolut

Teknologian  
hyödyntämisen  
edelläkävijäksi

Kriittiset palvelut  
toimiviksi kaikissa  
olosuhteissa

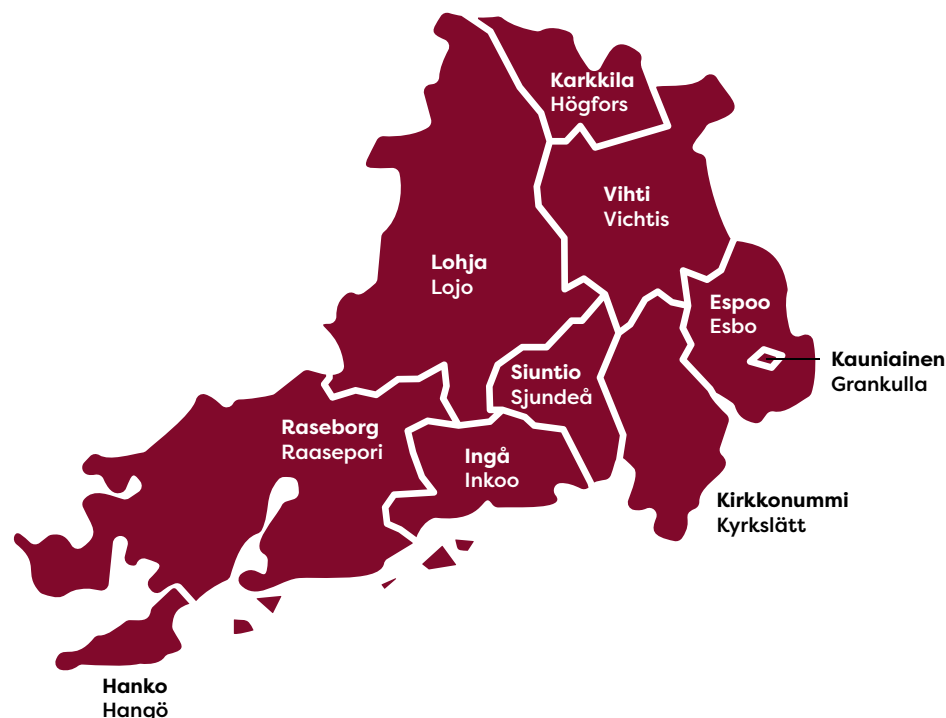
## Mikä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Järjestämme sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut

**500 000** asukkaalle

**10** kunnan alueella

**9700** työntekijän voimin.



### Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue muuhun Suomeen\* verrattuna:

|                                                                                                                                                                                    |                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nuori väestö</b><br>Joka viides alueemme asukas<br>on alle 18-vuotias.                                                                                                          | <b>Viidenneksi suurin<br/>kokonaisrahoitus</b><br>(1,8 mrd €)                 |
| <b>Kaksikielinen työpaikka</b><br>Kuudesosa henkilöstöstämme<br>työskentelee enimmäkseen<br>ruotsiksi.                                                                             | <b>Kolmanneksi suurin<br/>asukasmäärä</b><br>(495 000 as 2024)                |
| <b>Monikielinen väestö</b><br>Asukkaista <b>72 %</b> on<br>suomenkielisiä ja <b>12 %</b><br>ruotsinkielisiä. <b>16 %</b> puhuu<br>äidinkielenään muuta kuin<br>suomea tai ruotsia. | <b>Neljänneksi suurin<br/>asukastiheys</b><br>(114 asukasta/km <sup>2</sup> ) |
| <b>Toiseksi eniten ruotsinkielisiä<br/>asukkaita</b><br>(n. 57 000 asukasta)                                                                                                       | <b>Viidenneksi pienin<br/>maapinta-ala</b><br>(4250 km <sup>2</sup> )         |
| <b>Toiseksi eniten vieraskielisiä<br/>asukkaita</b><br>(n. 90 000 asukasta)                                                                                                        | <b>Toiseksi suurimmat tuloerot</b><br>(Gini-kerroin 31,4)                     |
| <b>Alueellamme on kaksi<br/>varuskuntaa, laaja saaristo<br/>ja rannikkoseutu</b>                                                                                                   | <b>Pienin asukaskohtainen<br/>rahoitus</b><br>(3675 €)                        |

\*) Vertailu sisältää Manner-Suomen hyvinvointialueet ja Helsingin kaupungin

## Miten toimintaympäristömme muuttuu

### **Talouden tilanne jatkuu tulevana vuosina haastavana**

Jos emme muuttaisi toimintaamme lainkaan, vuonna 2040 toimintamme kustannukset olisivat arviolta jopa 200 miljoonaa euroa rahoituslain tasoa korkeammat.

### **Muun kuin suomen- tai ruotsinkielisen väestön määrä kasvaa**

Hyvinvointialueemme nopea väestönkasvu selittyy lähes yksinomaan muunkielisen väestön määrän kasvulla. Vuonna 2030 lähes joka neljäs alueen asukas puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia.

### **Yli 75-vuotiaiden määrä kasvaa nopeammin kuin muilla alueilla**

Vuoteen 2040 mennessä ikääntyneiden määrä alueellamme kasvaa yli 40 prosenttia. 75 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa alueellamme yli 1200 asukkaalla vuosittain.

### **Teknologian nopea kehitys mullistaa palveluja ja työtä**

Teknologian kehitys avaa uusia mahdollisuuksia uudistaa palveluja, mutta se asettaa myös uudenlaisia vaatimuksia osaamiselle ja toimintatavoille.

### **Lasten ja nuorten tuen tarve muuttuu**

Lasten ja nuorten tuen tarve liittyy yhä useammin ahdistuneisuuteen ja yksinäisyyteen. Kouluterveyskyselyn mukaan muun muassa yli 30% tytöistä kokee ahdistuneisuutta.

### **Toimintaympäristön epävarmuus kasvaa**

Esimerkiksi maailmanpoliittiset jännitteet, taloudellinen epävakaus, ilmastonmuutos, kyberturvallisuusuhat sekä pandemiariskit vaikuttavat turvallisuustilanteeseemme.

## Talouden reunaehdot

### Talouden tilanne jatkuu haastavana tulevina vuosina

Paine julkisen talouden tasapainottamiseen odotetaan pysyvän korkeana koko valtuustokauden ajan.

Maailmantalouden epävarmuudet ja Suomen talouskasvun heikkous heijastuvat myös hyvinvointialueisiin.

Valtion talouden epätasapaino on niin merkittävä, että alueille ei ole luvassa nykyistä runsaampaa rahoituksen kasvua.

### Rahoitamme palvelujen saatavuuden parantamisen, palvelutason nostamisen ja palvelujen kehittämisen tehostamalla jatkuvasti toimintaamme

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue haluaa osaltaan tukea ja edistää rahoituksen ennakoitavuutta ja vakautta. Ei ole hyväksyttävää, että yksittäisten hyvinvointialueiden rahoitusta leikataan sillä perusteella, että ne ovat onnistuneet talouden tasapainottamisessa.

#### Mitä rahoitus likimäärin kattaa

- Väestönkasvun aiheuttaman palvelutarpeen kasvun
- Ikääntymisen vaikutuksen palvelutarpeeseen
- Hyvinvointialueen uudet lakisääteiset tehtävät
- Yleisen ansiotason ja muun kustannustason nousun

#### Mitä rahoitus ei kata

- Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelualan palkankorotuksia, jotka ylittävät yleisen ansiotason
- Uusien hoitomuotojen, palvelujen ja teknologioiden kehitystä ja käyttöönottoa
- Palvelujen tason ja saatavuuden kasvattamista yli lakisääteisen minimin (esim. terveysasemien hoitoon pääsy)

# 2 Perustehtävä

## Perustehtävä

**Jotta länsiusimaalaiset voivat hyvin**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perustehtävä on varmistaa, että jokainen alueen asukas saa tarvitsemansa avun, tuen ja palvelut oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti – elämän eri vaiheissa ja tilanteissa.

Hyvinvointi syntyy arjessa: hyvästä hoidosta ja huolenpidosta, sujuvista palveluista, turvallisista yhteisöistä ja mahdollisuudesta osallistua.



# Arvot

## Asiakaslähtöisesti

Analysoimme ja ymmärrämme monimuotoisen väestömme tarpeita. Hyödynnämme tietoa toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaat osallistuvat säännöllisesti ja systemaattisesti toiminnan kehittämiseen.

Rakennamme palvelupolut asiakkaan, ei organisaation näkökulmasta.

Mittaamme ja johdamme asiakaskokemusta kaikissa palveluissa.

## Yhdenvertaisesti

Kaikilla on oikeus saada tarvitsemansa palvelut asuinpaikasta, kielestä, iästä, toimintakyvystä, vammaisuudesta tai muusta henkilökohtaisesta ominaisuudesta riippumatta.

Yhdenvertaisuus ei tarkoita kaikille samaa, vaan sitä, että ihmiset saavat tukea yksilöllisiin tarpeisiinsa.

Teemme aktiivista työtä tasa-arvon edistämiseksi, rasismien torjumiseksi sekä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen palvelukokemuksen parantamiseksi.

## Vastuullisesti

Pitkäjänteinen taloussuunnittelu on kestävän palvelujärjestelmän perusta.

Sosiaalinen vastuu edellyttää toiminnan eettisyydestä huolehtimista, työntekijöiden hyvää kohtelua ja huolenpitoa erityisesti haavoittuvassa asemassa olevista asukkaista.

Ekologinen vastuullisuus tarkoittaa, että tuemme toimintamme kehittämisellä kuntien ilmastotavoitteiden saavuttamista.

## LINJAUS 1

# Olemme asukkaiden luottamuksen arvoinen hyvän elämän edistäjä

### Hyvinvointialue on tuki- ja turvaverkko

Hyvinvointialue on olemassa länsi-uusimaalaisia ihmisiä varten. Olemme asukkaan hyvinvoinnin tukena, jos hän sairastuu, kokee vaikeuksia arjessa tai kohtaa kriisin. Tehtävämme on turvata se, ettei kukaan putoa avun ulkopuolelle.

Palvelumme vaikuttavat kuitenkin vain pieneen osaan ihmisen hyvinvoinnin kokonaisuudesta. Tiivis yhteistyö yhteiskunnan muiden toimijoiden, erityisesti kuntien ja kolmannen sektorin, kanssa on välttämätöntä. Yhtä tärkeää on, että tuemme ihmisen omaa vastuuta ja kykyä huolehtia hyvinvoinnistaan ja turvallisuudestaan.

### Turvallisuus syntyy monista asioista

Turvallisuudella tarkoitamme ihmisten, yhteisöjen ja ympäristön suojelua onnettomuuksilta, vaaratilanteilta ja uhilta.

Turvallisuuteen kuuluu myös kokemus siitä, että palvelut ovat lähellä ja nopeasti saatavilla.

Luottamus terveyspalveluihin on yleisesti heikentynyt. Toimivat palvelut, asiakkaiden arvostava kohtaaminen ja ymmärrettävä viestintä ovat keinojamme luottamuksen palauttamiseen.

### Ennakoimme hyvinvoinnin ja turvallisuuden haasteita

Kannustamme asukkaita terveellisiin elintapoihin, koska sillä on suuri merkitys sairauksien ja hyvinvoinnin haasteiden torjumisessa. Myös onnettomuuksien ennaltaehkäisy on hyvinvointialueen keskeinen tehtävä.

Haluamme tehdä palvelujärjestelmästäme nykyistä ennakoivamman. Ennaltaehkäisystä on tehtävä järjestelmällistä, mitattavaa ja johdettua. Tarjoamme varhaista tukea oikea-aikaisesti ja vaikuttavasti.

### Samat ratkaisut eivät sovi kaikille

Yksilöllisyys näkyy meillä siten, että palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeisiin, elämäntilanteeseen ja voimavaroihin sopiviksi. Esimerkiksi digitaalisen asioinnin kehittämisessä huomioimme myös asukkaat, jotka eivät kykene tai halua käyttää teknologiaa.

Palvelumme vastaavat kasvavan monimuotoisen ja monikielisen väestömme tarpeisiin. Emme johda keskiarvoilla. Kaupunkimainen ympäristö, haja-asutusseutu ja saaristo vaativat erilaisia ratkaisuja. Järjestämme ruotsinkieliset palvelut koko alueen tarve huomioiden.

## LINJAUS 2

# Järjestämme ja uudistamme palveluja kestävällä tavalla

### Hyvinvointialue on palvelujen järjestäjä

Hyvinvointialue vastaa sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestämisestä asukkailleen. Se ei tarkoita, että hyvinvointialue tuottaa kaikki palvelut itse. Hyvinvointialue voi hankkia palveluja esimerkiksi yrityksiltä, kolmannelta sektorilta tai toisilta julkisilta palveluntuottajilta. Turvaamme palvelujen kaksikielisyyden tuotantotavasta riippumatta.

Tuemme itse- ja omahoitoa sekä ohjaamme ensisijaisesti hyvinvointia edistävien palvelujen piiriin. Jos palvelutarvetta esiintyy, valitsemme aina kustannusvaikuttavimman tavan tuottaa palvelu.

### Uudistumiskyky on erottautumistekijämme

Sote-palvelujen uudistus on vielä tekemättä: hyvinvointialueet on muodostettu, mutta palvelujen reformi on vasta alussa. Länsi-Uudellamaalla olemme onnistuneet rakentamaan uudistumiskykyisen organisaation.

Hyvinvointialueen ensimmäisen toimintakauden aikana toteutimme palvelujen turvallisen siirtymän ja vastuullisen talouden tasokorjauksen. Harmonisoimme palvelutuotantoa tehden samalla innovatiivisia kokeiluja. Seuraavaksi meidän tulee muuttaa palvelujärjestelmä kokonaisvaltaisesti asiakaslähtöisemmäksi. Toteutamme johdonmukaisesti jo tehtyjä päätöksiä ja edelleen jatkamme palvelujen kehittämistä ja uudistamista.

### Vain tehokkain hyvinvointialue voi tarjota parhaat palvelut

Väestörakenteen merkittävä muutos edellyttää strategisilta valinnoiltamme taloudellista kestävyyttä. Saavutamme paremman palvelutason ja saatavuuden vain, jos pystymme jatkuvasti tehostamaan toimintaamme vaikuttavamaksi tietoon perustuen. Hyvinvointialueen omistajaohjaus on vaikuttavaa, kustannustehokasta ja huomioi hyvinvointialueen erityispiirteet. Käytämme jokaisen säästetyn euron asukkaiden palvelujen parantamiseen.

### Turvaamme kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten hyvinvointia

Hyvinvointialueen tehtävä on turvata jokaisen oikeutta terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Meidän on pyrittävä tavoittamaan myös tukiverkkojen ulkopuolelle jäävät, apua tarvitsevat asukkaat.

Haavoittuvassa asemassa olevat asukkaat eivät aina pääse palveluihin tai saa ääntään kuuluviin. Etsimme, kohtaamme ja kannatteleme näitä asiakkaita yhteistyössä järjestöjen ja kuntien kanssa.

## LINJAUS 3

# Teemme yhdessä hyvinvoivan ja halutun työyhteisön

### Hyvinvoiva ja riittävä henkilöstö on kriittinen menestystekijä

Jotta voimme olla muutoksen tekijöitä ja tuottaa parempaa asiakaskokemusta, meidän täytyy pitää huolta henkilöstömme työkyvystä ja jaksamisesta. Vastuullisuus ja hyvä työnantajamaine auttavat onnistumaan rekrytoinneissa myös eläköitymisen lisääntyessä.

Huolehdimme henkilöstöstä niin, että jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja osallistua toiminnan kehittämiseen. Rakennamme yhdessä työyhteisöä, jossa on tilaa kokeilla rohkeasti.

### Työskentelemme yhteisten päämäärien eteen

Hyvinvointialueella on tärkeä yhteiskunnallinen tehtävä, mikä luo vahvan pohjan työn merkityksellisyyden kokemukselle. Kehitämme ja tuemme laadukasta esihenkilötyötä, jotta perustehtävä ja tavoitteet ovat kaikille selkeitä.

Vastuu asiakkaista ja ymmärrys heidän tarpeistaan ohjaavat toimintaamme moniammatillisesti myös laajasti yli palvelualuerajojen. Jokainen työntekijä tietää yksikkönsä tehtävän sekä roolinsa sen toteuttamisessa, tuntee omat tavoitteensa sekä päätösten kustannusvaikutukset. Asetamme tavoitteille mittarit ja tavoitetasot, joita seuraamme systemaattisesti.

### Luottamus rakentuu vapaudesta ja vastuunkannosta

Rakennamme työyhteisöä, jossa luottamus on vahvassa roolissa. Selkeät tavoitteet ja läpinäkyvät mittarit mahdollistavat sen, että annamme enemmän vastuuta tiimi- ja yksilötasolle. Otamme vastuuta asiakkaan tilanteesta kokonaisuutena. Kulttuurimme on itseohjautuva ja ratkaisuhakuinen.

### Tavoitteena osaava ja jatkuvasti oppiva henkilöstö

Asiakaslähtöinen palvelujen uudistaminen ja teknologian nopea kehittyminen edellyttävät meiltä kaikilta jatkuvaa uuden omaksumista ja rohkeutta tehdä toisin. Mahdollistamme työssä onnistumisen, kun huolehdimme siitä, että työntekijän osaaminen ja kyvyt kohtaavat työn vaatimukset.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan osaamisensa kehittämisestä ja työkykynsä ylläpitämisestä sen lisäksi, että yhdessä panostamme uuden oppimiseen ja terveen työyhteisön perustan luomiseen. Kehitämme koulutuspolkuja erilaisiin tarpeisiin mukaan lukien ammatillisen kielitaidon tukeminen. Palveluiden järjestäjänä huolehdimme paitsi oman henkilöstömme, myös koko alueen ammattilaisten osaamisen kehittämisestä.

## LINJAUS 4

# Saavutamme parhaat tulokset tavoitteellisella yhteistyöllä

### Aasukkaat, asiakkaat ja järjestöt

Aasukkaat, asiakkaat, heidän läheisensä ja järjestöt osallistuvat systemaattisesti toimintamme kehittämiseen. Järjestöjen erityisosaaminen, asiakasymmärrys ja paikallistuntemus tekevät niistä merkityksellisen kumppanin hyvinvointialueelle. Olemme järjestöille vakaa kumppani.

### Valtio ja kansallinen yhteistyö

Edistämme ratkaisukeskeistä yhteistyötä ja hyvää vuorovaikutusta valtion, yhteistyöalueiden ja muiden hyvinvointialueiden kanssa. Vaikutamme aktiivisesti sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen kansalliseen suuntaan.

### Kunnat

Yhdistämme voimamme kuntien ja työllisyysalueiden kanssa erityisesti ennaltaehkäisevässä työssä. Sujuvoitamme asiakaspolkuja ja tiivistämme yhteistyötä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä, jossa painopisteitä ovat lapset ja nuoret, ikäihmisten toimintakyky, työllisyys, kotoutuminen, päihde- ja mielenterveystyö sekä valmius ja varautuminen.

### Yritykset ja oppilaitokset

Hyödynnämme markkinoilla olevia yrityksiä kustannusvaikuttavien ja asiakaslähtöisten palvelujen tuottamiseen sekä oman toimintamme kehittämiseen. Etsimme aktiivisesti uusia tapoja hyödyntää markkinaa. Vauhditamme markkinoiden kykyä tuottaa innovaatioita. Teemme yhteistyötä oppilaitosten kanssa osaavan henkilöstön varmistamiseksi.

### Uudenmaan alue ja HUS-yhtymä

Tavoitteenamme on Uudenmaan alueen yhteistyö ja HUS-yhtymän omistajaohjauksen vahvistaminen rakentavalla otteella. Meille on tärkeää huolehtia koko alueen asukkaista yhdessä. Hyvinvointialueen ja HUSin yhteisillä hoitopoluilla on selkeä vastuunjako, sujuva tiedonsiirto ja asiakkaalle katkeamattomat siirtymät.

### Kansainväliset kumppanit

Kansainvälisen yhteistyön päätavoite on asiakasarvon lisääminen. Meillä on sekä opittavaa että annettavaa kansainvälisissä verkostoissa. Etsimme aktiivisesti kansainvälisiä kumppaneita, joiden kautta pystymme ottamaan innovaatioita nopeammin käyttöön. Tuomme myös rohkeasti omaa osaamistamme ja onnistumisiamme esiin.

# 3 Järjestämisen periaatteet

## Järjestämisen periaatteet



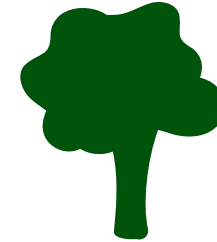
### **Anna asiakkaan valita**

Siirry järjestelmälähtöisestä  
asiakaslähtöiseen toimintamalliin



### **Anna vastuuta**

Vahvista luottamukseen perustuvaa ja  
ihmislähtöistä toimintakulttuuria



### **Vahvista perustasoa**

Ennaltaehkäise ja paranna hoitoon ja  
palveluihin pääsyä perustasolla



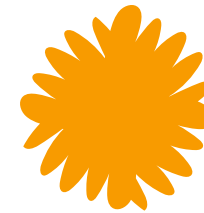
### **Valitse kustannusvaikuttavin tapa**

Miten saavutamme mahdollisimman  
pienellä panoksella mahdollisimman  
suuren vaikuttavuuden?



### **Digitalisoi**

Paranna tuottavuutta hyödyntämällä  
älykkäästi digitaalisia ratkaisuja



### **Uudista ja luovu**

Tunnista ja luovu matalan  
vaikuttavuuden toiminnasta

## Anna asiakkaan valita



### Siirry järjestelmälähtöisestä asiakslähtöiseen toimintamalliin

Asiakslähtöisyyden ja asiakkaiden valinnanvapauden lisääminen edellyttää meiltä ajattelun ja toimintatapojen muutosta. Palvelujen järjestäminen, tuottaminen ja kehittäminen perustuvat jatkossa entistä systemaattisemmin asiakkaiden tarpeisiin.

#### Yhteiset tavoitteet

1. Asiakasymmärryksen kerääminen, asiakaskokemuksen mittaaminen ja johtaminen kattaa kaikki palvelut.
2. Palveluihin saa yhteyden sujuvasti: yhteydenottotavat selkeytyvät ja vastausaika lyhenee.
3. Palvelut ovat asiakslähtöisiä: keskeisillä palveluilla ja asiakaspoluilla on mitattavat tavoitteet, joita seurataan systemaattisesti.
4. Lisäämme asiakkaan mahdollisuuksia valita hänelle sopivimman yhteydenottotavan, palvelun, palvelutuottajan, palvelupaikan, asiointikielen ja ajankohdan.

## Anna vastuuta



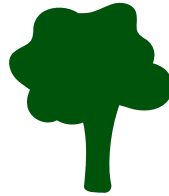
### Vahvista luottamukseen perustuvaa ja ihmislähtöistä toimintakulttuuria

Toiminnan yhteiset tavoitteet määritellään yhdessä henkilöstön edustajien kanssa ja niiden läpinäkyvä seuranta mahdollistaa sen, että annamme vastuuta tiimeille ja työntekijöille mahdollisimman laajalti. Tärkeintä on lopputulos ja vaikuttavuus. Tuemme asukasta ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan.

#### Yhteiset tavoitteet

1. Jokaisella työntekijällä on tavoitteet.
2. Vahvistamme tulosvastuuta ja toimimisen vapautta saman tahtisesti.
3. Olemme avoimia ja rohkeita kokeilemaan: seuraamme tuloksia systemaattisesti ja vakiinnutamme onnistuneet kokeilut nopeasti.
4. Uskallamme investoida, koska suunnitelmamme ovat analyyttisiä ja seuraamme investointien hyötyjä ja kustannuksia.

## Vahvista perustasoa



### Ennaltaehkäise ja paranna hoitoon ja palveluihin pääsyä perustasolla

Yhteydensaannin ja palvelujen saatavuuden ja sujuvuuden parantaminen on asukkaiden mielestä tärkeimpiä kehityskohteitamme. Tavoitteena on vastata asiakkaiden tarpeisiin oikea-aikaisesti ja mahdollisimman kevyillä palveluilla.

#### Yhteiset tavoitteet

1. Ensisijaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen, mukaan lukien suun terveydenhuollon palvelujen, saatavuus paranee. Pyrimme lakisääteisiä vaatimuksia parempaan saatavuuteen, asiakaspolkujen sujuvuuteen ja nopeampaan asiakkaan asioiden käsittelyyn. Palvelut ovat saavutettavia koko alueella.
2. Lisäämme rohkeasti niitä palveluja, joiden voimme osoittaa vähentävän raskaampien palvelujen tarvetta ja kustannuksia.
3. Poistamme ensisijaisten palvelujen ja erikoissairaanhoidon välisiä raja-aitoja: tuomme erikoissairaanhoidon osaamisen lähelle ensisijaisia palveluja.

## Valitse kustannus- vaikuttavin tapa



### Miten saavutamme mahdollisimman pienellä panoksella mahdollisimman suuren vaikuttavuuden?

Järjestämme palvelut taloudellisesti kestävällä tavalla. Kustannusvaikuttavuus tarkoittaa resurssien kohdentamista sinne, missä niillä on suurin merkitys asiakkaalle.

#### Yhteiset tavoitteet

1. Pyrimme jatkuvasti löytämään kustannusvaikuttavampia palvelujen järjestämis- ja tuottamisratkaisuja.
2. Tavoittelemme monituottajamallia, joka hyödyntää hyvinvointialueen, järjestöjen ja yritysten vahvuuksia asiakkaan parhaaksi.
3. Tunnetta palvelujen kustannukset ja jaamme toiminnastamme tietoa.
4. Luomme edellytyksiä tehokkaalle kilpailulle ja kasvatamme vaikuttavuusperusteisten hankintojen osuutta. Edistämme järjestöjen ja yritysten mahdollisuuksia kehittää palvelujaan innovatiivisesti ja asiakaslähtöisesti.

## Digitalisoi



### Paranna tuottavuutta hyödyntämällä älykkäästi digitaalisia ratkaisuja

Parannamme toiminnan tuottavuutta, palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta hyödyntämällä älykkäästi digitaalisia ratkaisuja. Tarjoamme digitaalista palvelukanavaa aina, kun se on asiakkaan ja kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta tarkoituksenmukaista.

#### Yhteiset tavoitteet

1. Asiakkaat ja työntekijät ohjaavat palautteellaan ja osallisuudellaan kaikkea digitaalista kehittämistä.
2. Kaikissa palveluissa on suunnitelma työn automatisoinnista ja uusien digipalvelujen käyttöönotosta hyvinvointialueen ratkaisuja hyödyntäen.
3. Palvelujen ja prosessien digitalisoinnin johtaminen on kaikkien johtajien johtamisosaamista.

## Uudista ja luovu



### Tunnista ja luovu matalan vaikuttavuuden toiminnasta

Pysähdymme säännöllisesti arvioimaan tutkittuun tietoon nojaten, mistä voisimme luopua. Tunnistamme tekemämme työn joukosta asioita, joilla on matala vaikuttavuus tai jotka hukkaavat ammattilaistemme aikaa vaille tuloksena syntyvää hyötyä. Teemme tätä uudistustyötä vaarantamatta palvelujen yhdenvertaisuutta.

#### Yhteiset tavoitteet

1. Tunnistamme palvelut, joilla on matala vaikuttavuus. Esitämme, päätämme ja toimeenpanemme tällaisista palveluista luopumista.
2. Tunnistamme työtavat ja vaatimukset, jotka hukkaavat ammattilaistemme aikaa. Meillä on kulttuuri ja toimintatavat poistaa rohkeasti hukkaa.
3. Hyödynnämme ja edistämme laadukasta tieteellistä vaikuttavuustutkimusta päätöksentekomme tueksi.

# 4 Muutoslupaukset

## Lisää ensisijaisia palveluja lapsille ja nuorille

### Miksi meidän tulee uudistua

Vaikka lasten, nuorten ja perheiden terveys ja hyvinvointi alueellamme on verrattain hyvällä tasolla, havaitsemme myös huolestuttavia kehityskulkuja.

Pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavien lapsiperheiden osuus on maan korkeimpia. Lastensuojeluilmoitusten määrä on ollut kasvusuunnassa viimeisen 15 vuoden ajan. Melkein joka kolmas länsiuusimaalainen nuori kokee terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi. Yläkouluikäisten tyttöjen ahdistuneisuus on yli kaksinkertaistunut viimeisen kymmenen vuoden aikana.

Varhaisen tuen lisääminen arjen ympäristöissä estää ongelmien kasaantumista ja vähentää viimesijaisten palvelujen tarvetta.

### Miten uudistumme

1. Uudistamme opiskeluhuollon palveluja ja yhteistyötä kokonaisvaltaisesti kuntien kanssa vastaamaan lasten, nuorten ja perheiden muuttuneeseen palvelutarpeeseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
2. Mahdollistamme, että lapsilla, nuorilla ja opettajilla on matala kynnyks kohdata opiskeluhuollon ammattilainen omassa tutussa koulussa. Keskiössä on turvallisten aikuisten läsnäolo ja yhteisöllisyyden vahvistaminen.
3. Tunnistamme tietoon perustuen kouluyhteisöt, joissa avun tarve on suurin, jotta voimme kohdentaa niihin enemmän opiskeluhuollon resursseja.
4. Ennaltaehkäisemme lasten ja nuorten syrjäytymistä, mielenterveyden haasteita ja päihdeongelmia matalan kynnyksen palvelujen ja moniammatillisen yhteistyön avulla. Varmistamme myös lastensuojelun ja muiden erityispalvelujen saatavuuden.

### Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Lasten, nuorten ja perheiden resilienssi vahvistuu
- Lapset, nuoret, perheet ja opettajat saavat paremmin tarpeita vastaavan tuen opiskeluhuollosta.
- Pystymme kohdentamaan varhaisen tuen resursseja paremmin hyvinvointitietoon pohjautuen.
- Lasten ja nuorten ahdistuneisuus sekä mielialastaan huolissaan olevien osuus laskee.
- Palvelurakenne kevenee, raskaiden palvelujen tarve vähenee.
- Yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa tiivistyy.

# Jokaiselle omalääkäri

## Miksi meidän tulee uudistua

Hoidon jatkuvuus perustuu pitkäaikaiseen potilaan ja lääkärin väliseen hoitosuhteeseen. Hoidon jatkuvuuden on todettu lisäävän potilastyytyväisyyttä, parantavan pitkäaikaissairauksien hoitoa sekä vähentävän turhia tutkimuksia, päivystyskäyntejä ja sairaalahoitoja.

Hoidon jatkuvuus on alueellamme heikko ja heikentynyt viime vuosina entistään. Olemme pilotoineet hoidon jatkuvuutta lisääviä toimintamalleja ja alustavat tulokset ovat olleet lupaavia. Seuraavaksi on aika siirtyä kokeiluista laajamittaiseen toteutukseen.

## Miten uudistumme

1. Luomme toimivan omalääkärimallin, jossa hoitoon pääsy on välitöntä ja hoidon jatkuvuuden taso on korkea. Omalääkäri nimetään jokaiselle asukkaalle, ei pelkästään paljon palveluita tarvitseville. Tavoitteenamme on yhdistää asiakkaat ja potilaat heidän kanssaan samaa kieltä puhuvan henkilöstön kanssa niin, että kansalliskielelliset oikeudet toteutuvat ja mahdollisuuksien mukaan laajemminkin.
2. Itsenäisenä ammatinharjoittajana eli yrittäjänä toimivat lääkärit ovat omalääkärimallissamme tärkeässä roolissa. Kehitämme myös virkapohjaista omalääkärimallia.
3. Omalääkäri työskentelee työparina omahoitajan kanssa. Työpari tekee sujuvaa yhteistyötä hyvinvointialueen muiden ammattilaisten kanssa, mikä turvaa moniammatillisen palvelun potilaan sitä tarvitessa.
4. Kattava akuuttivastaanottojen verkosto tarjoaa kiireellistä hoitoa virka-ajan ulkopuolella ja tarvittaessa myös virka-aikana silloin, kun omalääkäri ei pysty hoitamaan potilaan kiireellistä asiaa.

## Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Potilastyytyväisyys ja luottamus terveydenhuoltoon lisääntyy
- Pitkäaikaissairauksien hoidon tulokset paranevat
- Turhat tutkimukset, päivystyskäynnit ja sairaalahoidot vähenevät
- Erikoissairaanhoidon kustannukset ja terveydenhuollon kokonaiskustannukset vähenevät

# Turvallisempaa elämää kotona

## Miksi meidän tulee uudistua

Ikääntyvä väestö, eläköityvä henkilöstö sekä kiihtyvän kaupungistumisen myötä tapahtuva haja-asutusseutujen väestön väheneminen haastavat palvelujen järjestämistä laajalla ja monimuotoisella maantieteellisellä alueella. Voimakkaat muutokset väestössä haastavat meitä etsimään uusia tapoja järjestää palveluja.

Kotona asumista tukevat palvelut ovat eri-ikäisten asiakkaiden tukena. Kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuden tunne on heikentynyt ja yksinäisyyden kokemus lisääntynyt. Tällä hetkellä emme pysty tunnistamaan asukkaiden tarpeiden muutoksia reaaliaikaisesti emmekä reagoimaan heidän muuttuviin tarpeisiinsa riittävän joustavasti.

## Miten uudistumme

1. Kotiin annettavat palvelut perustuvat tulevaisuudessa nykyistä enemmän tarpeeseen, ei vain ennalta sovittuihin käynteihin. Apu saavuttaa asiakkaan ja hänen läheisensä silloin, kun hän sitä tarvitsee. Tavoitteena on, että kotona käy lähtökohtaisesti tutut hoitajat. Vahvistamme kotikuntoutusta arjessa selviytymisen tueksi.
2. Hyödynnämme asiakkaalle kotiin vietävää teknologiaa, joka seuraa esimerkiksi liikkumista, oven avaamista tai kodin turvallisuutta. Teknologiset ratkaisut täydentävät kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia.
3. Perustamme tilannekeskuksen, josta pystytään keskitetysti ohjaamaan lähin ammattilainen asiakkaan kotiin tarpeen mukaan. Asiakkaan tiedot kulkevat reaaliaikaisesti tilannekeskukseen. Otamme käyttöön analytiikkaa, joka auttaa ennakoimaan riskejä, kuten kaatumisvaaraa tai toimintakyvyn alenemista.
4. Panostamme ennaltaehkäiseviin ja arkea tukeviin palveluihin asukkaiden aktiivisen elämän ja toimintakyvyn tukemiseksi.
5. Kehitämme omaishoitoa niin, että omaishoitajien arjessa pärjääminen vahvistuu ja vapaiden pitäminen helpottuu.
6. Lisäämme yhteisöllistä asumista ja monipuolistamme näin asumisen palveluja. Ennakoimme myös muiden asumispalvelujen tarvetta.

## Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Asiakkaan ja hänen läheisensä turvallisuus kotona ja yhteisöllisyyden kokemus lisääntyy
- Voimme havaita muutokset asiakkaan toimintakyvyssä aiempaa varhaisemmassa vaiheessa ja kohdentaa vaikuttavammin ennaltaehkäiseviä toimia tai tarvittavia lisäpalveluja
- Pystymme kohdentamaan joustavammin hyvinvointialueen liikkuvia ammattilaisresursseja
- Teknologia rikastaa asukkaan arkea kotona ja asumispalveluissa sekä sujuvoittaa henkilöstön työtä
- Toiminnan tehokkuus lisääntyy työn uudelleen organisoinnin ja keskitetyn laitehallinnan kautta
- Pystymme hillitsemään sekä asukkaalle että hyvinvointialueelle koituvia kustannuksia
- Omaishoitajien arjessa pärjääminen vahvistuu.

# Asiakaslähtoisemmät ja sujuvammat asiakaspolut

## Miksi meidän tulee uudistua

Tällä hetkellä asiakas saa usein osaavaa palvelua yksittäiseltä ammattilaiselta. Joskus käy kuitenkin niin, että kukaan ei ota vastuuta asiakkaan kokonaistilanteesta.

Tämä näkyy erityisesti silloin kun ihmisellä on monenlaisia sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeita. Meidän tulee huomioida erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat ja paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat.

Asiakas ei aina tiedä, kuka palvelun järjestää – hyvinvointialue, kunta, HUS, YTHS vai joku muu. Siksi on tärkeää, että teemme yhteistyötä ja yhteensovitamme eri toimijoiden palveluja asiakkaan näkökulmasta.

Jos asiakkaan tilannetta ei hoideta kokonaisuutena, syntyy turhaa asiointia, viivästyksiä ja ylimääräisiä kustannuksia.

## Miten uudistumme

1. Tavoitteenamme on asiakaslähtöinen, moniammatillinen, tasa-arvoinen ja saavutettava palvelujärjestelmä. Huomioimme asiakkaan tilanteen kokonaisuutena, yhteydenotto on sujuvaa ja palvelut ovat vaikuttavia.
2. Kehitämme toimintamme vaikuttavuutta kuvaamalla kaikki keskeiset asiakaspolut kokonaisuutena. Määrittelemme selkeät tavoitteet asiakaspolun eri vaiheille. Seuraamme ja johdamme säännöllisesti tavoitteiden toteutumista erityisesti paljon palveluja tarvitseville.
3. Panostamme kehittämistyössä asiakaspolun alkuvaiheeseen ja palvelujen muuttuessa. Asiakas saa ohjausta ja neuvontaa yhdestä paikasta ilman, että hänen tarvitsee itse etsiä oikeaa palvelua.
4. Asiakkaan palvelu- ja hoidontarve arvioidaan tarvittaessa samassa yhteydessä. Yhdistämme terveyden- ja sosiaalihuollon asiakas- ja potilastietoa lain sallimissa rajoissa asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltaiseksi arvioimiseksi.

## Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Asiakaskokemus paranee
- Palvelujen sujuvuus paranee
- Asiakkaan kokema hyöty palveluista lisääntyy
- Asiakaskohtaiset kustannukset laskevat
- Välittömän asiakastyön osuus työntekijän työajasta kasvaa

# Teknologian hyödyntämisen edelläkävijäksi

## Miksi meidän tulee uudistua

Ilman teknologiaa arki, työelämä ja palvelut pysähtyisivät. Ihmiset ovat tottuneet siihen, että verkossa voi asioida joustavasti ja tietoa on saatavilla heti.

Teknologia kehittyy nopeammin kuin koskaan. Sen hyödyntäminen on välttämätöntä, jotta kykenemme vastaamaan palvelutarpeen kasvuun taloudellisesti kestävällä tavalla.

Jos tyydymme tarkkailijan rooliin, teknologian mahdollistamien hyötyjen toteutuminen viivästyy. Edelläkävijöillä on myös mahdollisuus vaikuttaa kehityksen suuntaan.

## Miten uudistumme

1. Emme odota, että uudet innovaatiot yleistyvät. Etenemme nopeasti, määrätietoisesti ja vastuullisesti kohti mitattavia hyötyjä.
2. Teknologian hyödyntäminen on jokaisen työntekijän asia. Tuemme henkilöstön osaamisen kehittymistä ja ajattelutapojen muutosta.
3. Olemme kansainvälinen suunnannäyttäjä. Aikaansaannoksemme inspiroivat ja vauhdittavat palvelujen uudistamista paitsi kansallisesti, myös kotimaan rajojen ulkopuolella.
4. Teknologian hyödyntämisen painopisteemme ovat:
  - A. Digitaalinen asiointi
  - B. Työn automaatio
  - C. Kotiin vietävä teknologia

## Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Meille on tärkeää, että jokainen saa tarvittaessa apua ja palveluja – myös silloin kun digitaalisten palvelujen käyttö ei ole asiakkaalle mahdollista.
- Ehkäisemme digisyrjäytymistä yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa.
- Aukkaamme saavat avun terveys- ja hyvinvointihuoliinsa ympärivuorokautisesti digitaalisen asiointikanavan kautta.
- Teknologia mahdollistaa paremman ennakkoinnin ja yksilöllisten tarpeiden huomioimisen
- Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (esimerkiksi monikieliselle väestölle) paranevat
- Ammattilaiset voivat keskittyä asiakkaan kohtaamiseen, kun tekoäly hoitaa automatisoitavissa olevat tehtävät
- Teknologia tukee ammattilaisiamme päätöksenteossa ja työprosesseissa
- Toimintamme tuottavuus paranee, kun ammattilaisten työaika kohdennetaan paremmin eniten tarvitseville asiakkaille

# Kriittiset palvelut toimiviksi kaikissa olosuhteissa

## Miksi meidän tulee uudistua

Hyvinvointialueena meillä on keskeinen rooli yhteiskunnan kokonaisturvallisuudessa.

Kriittiset palvelut ovat palveluja, jotka ovat välttämättömiä yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämiseksi. Meidän tulee kyetä turvaamaan kriittisten palvelujen toimivuus myös häiriötilanteissa, kriiseissä ja poikkeusoloissa.

Maailmanpoliittiset jännitteet, taloudellinen epävakaus, ilmastonmuutos, kyberturvallisuusuhat sekä pandemiariskit vaikuttavat turvallisuustilanteeseemme.

## Miten uudistumme

1. Uudistamme valmius- ja varautumistoimintojamme vastaamaan muuttuneen toimintaympäristön haasteisiin.
2. Jokainen työntekijä tietää miten toimia häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Työntekijät kehittävät aktiivisesti omaa työtään kriisinkestäväksi.
3. Varmistamme palvelujen jatkuvuuden ja huoltovarmuuden riittävillä investoinneilla ja varastoinneilla.
4. Jokaisella toimipisteellä on toimintaympäristön muutoksiin reagoiva jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jota harjoitellaan vuosittain.
5. Hyvinvointialueen johtokeskuksen tilannekuva- ja tilaratkaisut tukevat johtamista kaikissa olosuhteissa.
6. Tiivistämme varautumisessa yhteistyötä kuntien ja muiden viranomaisten kanssa. Sopimuspälokkunnat ovat tärkeässä roolissa hyvinvointialueen kriittisten palvelujen turvaamisessa. Varmistamme yhdessä, että jokainen asukas osaa huolehtia itsestään ja läheisistään kriisitilanteissa.

## Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Riittävät investoinnit ja varastoinnit varmistavat toiminnan jatkuvuuden kaikissa olosuhteissa
- Jatkuvuudenhallintasuunnitelmien säännöllinen päivittäminen ja harjoittelu vahvistavat hyvinvointialueen varautumista
- Hyvä tilanneymmärrys tukee ennakoivaa toimintaa
- Valmius ja varautuminen on sisäänrakennettu hyvinvointialueen toimintakulttuuriin

**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**  
**Västra Nylands välfärdsområde**