

Uudenmaan Yrittäjien lausunto 31.10.2023

Lausuttava asia: Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategialuonnos

Lausunnon tiivistelmä:

Uudenmaan Yrittäjät lausuu kiinnittäen huomioita:

1. Vaaditaanko kustannuksilta vaaditaan läpinäkyvyyttä?

Luonnoksessa ei vaadita.

Uudenmaan Yrittäjät esittää, että hyvinvointialueen oman palveluntuotannon ja tukipalveluiden tuotannon kustannukset arvioidaan ja lasketaan objektiivisesti

2. Vertaillaanko palveluntuottajia keskenään objektiivisesti?

Luonnoksessa ei vaadita.

Uudenmaan Yrittäjät esittää, että palveluntuottajia valitessa tehdään tuotantotapa-analyysi ennen kuin päädytään palveluntuottamiseen itse.

3. Hyödynnetäänkö yritysten resursseja. Keinoja tähän ovat mm.

- Palvelusetelin hyödyntäminen
- Henkilökohtainen budjetointi
- Ostopalvelujen käyttö, ja
- Uuden innovoiminen

Luonnoksessa yritysten resursseja hyödynnetään vain julkista tuotantoa täydentävänä resurssina.

Uudenmaan Yrittäjät esittää, että yritysten hyödyntämistä lisätään. Mittarina toimisi esimerkiksi hyvinvointialueelle palvelua tuottavien yritysten määrän kasvun seuraaminen.

Lausunto:

Itä-Uudenmaan Palvelustrategialuonnos on laadittu erinomaisen kattavan nykytila-analyysin pohjalta. Kokonaisuus on raskaahko, mutta ymmärrettävä, kun huomioi lähtötilanteen, kuten runsaan sopimuskannan.

Palvelustrategian ensisijaisena tavoitteena on määritellä, miten palvelut toteutetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategialuonnos nostaa kolmeksi keskeiseksi periaatteeksi:

1. Asiakas palvelun keskiössä
2. Laadukkaat, yhdenvertaiset ja saavutettavat palvelut, ja
3. Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö palveluntuotannon mahdollistajana.

Uudenmaan Yrittäjät keskittyy lausunnossaan kohtaan 2 palvelut:

Strategialuonnos nostaa ansiokkaasti esiin tavoitteet ja aiotut toimenpiteet, mutta tekstin paljouden vuoksi tarkat aiotut toimenpiteet uhkaavat hukkua joukkoon. Tarkemmat toimenpiteet palveluiden osalta löytyvät vasta sivulta 37/46. Siellä on hyviä kirjauksia, mutta valitettavasti ne keskittyvät vain julkisesti tuotettujen palvelujen yksityiskohtiin.

Esimerkiksi ostopalveluja koskevan toimenpidekirjauksen kunnianhimoisuus ei ole kovin korkea: Strateginen tavoite on nykyisten sopimusten kilpailuttaminen. Pitkän aikavälin tavoitteen tulisi olla korkeampi: Kilpailun kautta pitää saada tehokkuutta, ja sitä kautta nopeampia ja vaikuttavampia palveluita asiakkaille.

Kehityskäyrät	1. Tarpeen mukainen nopea ja suoravivainen oikeaan palveluun pääsy sekä asian hoito	2. Alueellisesti yhtenäinen ja toiminnallisesti integroitu palvelutuotanto	3. Palvelutuotannon pitovoimaa vahvistava riittävä, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö sekä kestävä johtaminen
Alatavoitteet ja toimenpiteet	<p>1.1. Yhdenvertainen ja nopea palveluun pääsy koko hyvinvointialueella</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarjoamme laadukkaita palveluita, joihin pääsee nopeasti ja joustavasti Luomme yhtenäiset palveluun pääsy- ja myöntöperusteet koko alueelle Tarjoamme palveluita asiakkaan tarpeen perusteella Tarkastelemme uusiksi virheellisesti tai väärin perustein myönnettyjä palveluita Kehitämme ja yhdenmukaistamme alkuarviointia sekä palvelutarpeen arviointia <p>1.3. Toimiva ja tehokas neuvonta ja asiakasohjaus</p> <ul style="list-style-type: none"> Kohtamme asiakkaat ystävällisesti ja asiallisesti Varmistamme mahdollisimman helpot ja nopeat yhteydenotot esimerkiksi yhden lukun periaatteella Investoimme eri asiakasryhmille tarpeelliseen matalamman kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluihin Asiakasohjauksessa tavoittelemme, että asiakkaan asia hoidetaan ensikontaktista alkaen suoravivaisesti loppuun. Hoidon ja palvelutarpeen arvioinnissa painamme asiakkaan todellisia tarpeita Otjaamme asiakkaat oikeaan tasoiseen palveluun hoidon tarpeen arvioon perusteella <p>1.2. Asiakaslähtöisesti tuotetut palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> Kuulemme asiakkaan tarpeita ja toiveita sekä otamme ne huomioon hoitotyössä Osaillistamme asukkaita palveluiden kehittämisessä Teemme palveluista esteettömiä ja saavutettavia Kehitämme hoidon jatkuvuutta tukevia järjestelmiä, kuten omalääkäri-, tiimi- ja vastuuyhteistyömallia Viemme palveluita sinne missä asukkaat liikkuvat kustannustehokkuus huomioon ottaen <p>1.4. Saavutettavasti viestitty ja kuvutut palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> Toteutamme palvelut kaksikielisesti Teemme hoito- ja palvelupoluita suoravivaisia ja selkeitä Vahvistamme selkokielistä ja ymmärrettävää viestintää valituissa palveluissa Ylläpidämme hyviä, kattavia ja saavutettavia nettisivuja <p>1.5. Ennaltaehkäisevän, kuntouttavan ja omahoidon vahvistaminen palvelutarjoannassa</p> <ul style="list-style-type: none"> Lisäämme ennaltaehkäisevää työtä jotta korjaavien palveluiden saatavuus on jatkossakin turvattu palvelutarpeen kasvatessa Mahdollistamme omahoitoa ja itsepalveluja ennaltaehkäisevänä hoitomuotona Teemme omahoitoa ja itsepalveluja siihen sopivilla digitaalisilla palveluilla (omahoito-ohjeet, materiaalioparit) Panostamme kuntouttavaan toimintaan (esim. työtörmät) Kevenämme palvelurakennetta lasten ja nuorten palveluissa investoimalla oppilas- ja opiskelijahuoltoon Pilotoimme rohkeasti uusia palvelutapoja palvelurakenteen keventämiseksi 	<p>2.1. Palvelutarpeeseen vastaava monipuolinen palveluverkosto</p> <p>Kehitämme palveluiden verkoston vastamaan todellista palvelutarvetta, esimerkiksi keskitämällä joihin toimipisteitä ja -aloja</p> <p>Toteutamme asukkailla lain määrittämää palveluja. Näiden lisäksi toteutamme muitakin palveluita lämmän ollessa vaikuttavaa</p> <p>Lisäämme sähköisiä palveluita ja työkaluja alueella saavutettavuuden sekä pitkin aikavälin tuottavuuden parantamiseksi</p> <p>Tuomme liikkuvia palveluita osaksi palveluverkkoa</p> <ul style="list-style-type: none"> Pidämme huolen, että etä-, mobiili-, digi- ja lähipalvelumme toimivat hyvin, saumattomasti ja tietoturvallisesti Kartoitamme kysynnän eroja Itä-Uudenmaan eri alueiden välillä sekä tarvittaessa tasapainottamaan niitä <p>2.2. Selkeitä ja yhtenäiset palvelutuotannon prosessit sekä toimintavat prosesseista</p> <ul style="list-style-type: none"> Yhtenäistämme prosessit koko alueella ja dokumentoimme toimintavat prosessit Otamme käyttöön parhaita ja näyttöön perustuvia toimintatapoja, kuten lean-mallin vaihtopäivä käyttöön <p>2.3. Kustannustehokkaat palveluiden tuotantotavat eri tuotantokoneina hyödyntäen</p> <ul style="list-style-type: none"> Käytämme ostopalveluita sekä omaan palvelutuotantoon tehtävät hankinnat Hyödynnämme ostopalveluita sekä palveluseteliltä palvelutuotantoa täyttävänä keinona, mutta tuotamme palvelutuotannon perustan itse Hyödynnämme vaikuttavinta teknologiaa Varamme riittävästi resursseja kehittämissyöihin. Haemme aktiivisesti rahoitusavun ja hankkeistamme saamme kokonaisuuksia palvelutuotantoa tukeviksi kokonaisuuksiksi <p>2.4. Yhtenäiset tietopohjat ja tiedolla johtaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tiedolla johtamisen kokonaisuutta vahvistetaan yhdenmukaistamalla käytettävät tietopohjat ja järjestelmät Otamme käyttöön yhteisen ja keskeislevän päätöksentekijärjestelmän Tuomme talousnäkökulmaa kohtuullisesti esille hoitokentällä, välttien liiallista painetta ja arviointikierrettä. <p>2.5. Sujuva yhteistyö HUS-yhtymän, kuntien, yritysten ja kolmannen sektorin kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> Itä-Uudellamaalla on yksi yhteinen sairaala Teemme tiivistä yhteistyötä HUS-yhtymän kanssa Porvoon sairaalan erikoissairaanhoidon järjestämiseen liittyen Ylläpidämme sujuvaa yhteistyötä yrityksiin monitoimittajajärjestelyissä sekä palvelutuotannon elinvoiman vahvistamisessa Ylläpidämme sujuvaa yhteistyötä kuntien ja kolmannen sektorin kanssa muun muassa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi Välitämme päällekkäisyyttä kuntien toimintaan Vahvistamme omahoitajien ja -tiimien roolia palveluverkossa 	<p>3.1. Palvelutuotantoa tukeva henkilöstörakenne ja resursointi</p> <ul style="list-style-type: none"> Tuomme palvelut ylläpitämällä riittävää henkilöstöresurssia Lisäämme avustavaa henkilöstöä hoito- ja sosiaalityön tueksi, jotta hoivahenkilökunta voisi keskittyä pääasiassa hoito- ja sosiaalityöhön Kehitämme varahenkilö- ja -sijaisjärjestelyjä ja -prosesseja alueellamme Paikkaamme henkilöstöpuutaa, jotta ostetun henkilöstön aiheuttamat suuret kustannukset pienenevät Ylläpidämme kansallisia tasolla kilpailukyisiä henkilöstöetuja ja palkkoja Käytämme henkilöstöostaja ensisijaisesti kysyntäpiikkien hillitsemiseen jatkuvan käytön sijasta Mahdollistamme hyvällä työsuunnittelulla ja resursoinnilla työntekijän työn ja perhe-elämän yhteensovittamista Mahdollistamme lisätöiden tekemisen omalle henkilöstölle hyvällä korvauksella, tilanteissa jossa vastaava ostopalvelu on kallista. Kohdennamme henkilöstöresursseja ja henkilöstön osaamista optimaalisesti Minimoimme hukka- ja metatyötä <p>3.2. Laadukas johtaminen palvelutuotannon ytimessä</p> <ul style="list-style-type: none"> Laadimme ja järjestämme sisäisiä koulutuksia johtamisen kehittämiseksi Luovumme ylimääräisestä byrokratiasta Panostamme lähijohtamiseen ja tuemme esihenkilötyötä Varmistamme että työntekijät ja työtehtävät voivat hyvin Otamme henkilöstön näkemyksiä omasta työnykävastaan ja sen kehittämistä huomioon Pidämme huolta henkilöstön hyvinvoinnista säännöllisellä paikentamisella ja pienillä työarjen kannustavilla keinoilla (esim. kuukautiset tsemppipullat) <p>3.3. Tukevat ja monipuoliset työskentelymallit palveluun järjestäessä</p> <ul style="list-style-type: none"> Edistämme henkilöstön liikkumismahdollisuutta alueen sisällä Keskittämme erityisosaamista ja tarjoamme sitä koko alueelle Parannamme tytyväisyyttä työhön lisäämällä itseohjautuvuutta sekä joustavuuutta työntoissa ja työn suunnittelussa Olemme houkutteleva työnantaja Lisäämme tietoisuutta hyvinvointialueesta sekä mainostettavuutta uusien ammattilaisten löytämiseksi Sekeytämme työnykviä Muodostamme paikallisen osaamisensuoksia, joissa saman alan ammattilaiset voivat helposti jakaa osaamista ja tietämystään toisilleen sekä vertaistukea työhön Lisäämme talouspuolen ja hoitokentän välistä kommunikatiota Lisäämme moniammatillista yhteistyötä tekemällä yhteisiä suunnitelmia, jotta välitämme asiakkaan ylimääräisen joutuksittamisen palveluiden välillä <p>3.4. Palveluiden laatu tukeva henkilöstön osaamisen kehittämisen</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahdollistamme osaamisen profiloitumisen ja erikoistumisen Luomme mahdollisuuden lisäkoulututtamiseen sekä asioiden kertaamiseen

- Alustava! Tarkentuu työn edetessä -

Kuva luonnoksen diasta nro 37

Julkinen tuotanto olisi ensisijainen, muiden palvelutuottajien rooli jäisi vain täydentäväksi.

Lähtökohtana palvelustrategian luonnoksessa on varsin selkeästi se, että palvelut tuotetaan lähtökohtaisesti itse ja yksityinen vain täydentää niitä. Kuitenkin strategialuonnos nostaa ansiokkaasti esiin vuoropuheluyhteyden ja yhteydenpidon tärkeyttä yritysten, järjestöjen ja HUS-yhtymän kesken.

Yrityksille on hyvin tärkeää, että heidän palveluitaan tosiasiaa käytetään ja ostetaan. Pelkkä vuoropuhelukuluttuuri ei yksin riitä siihen, että yrityksen pitäisivät yllä palveluvalmiutta. Osaava työvoima hakeutuu sinne, mistä palvelua oikeasti tuotetaan, ja siihen asiakkaat ohjautuvat.

Sote-ammattihenkilöiden työmarkkinan houkuttelevuutta lisää se, että alueella asuva sote-ammattihenkilö voi tehdä uraa joko hyvinvointialueen tai yrityksen tai järjestön palveluksessa – tai ryhtyä itse yrittäjäksi. Jos yrittäjänä elämiselle ei avata edellytyksiä hyvinvointialueelta, kapenevat uranäkymät. Tällöin henkilö voi päätyä vaihtamaan aluetta tai ammattia. Se ei olisi Itä-Uudenmaan strategialuonnoksen henkilöstö-näkökulmasta toivottua.

Uudenmaan Yrittäjät esittää, että yritysten palveluntuotanto nostetaan samalle viivalle muilla tavoin tuotettujen rinnalle.

Kustannukset hyvinvointialueen omalle tuotannolle jäävät mysteeriksi

Hyvinvointialue voi – ja sen kannattaa – suhtautua palvelutuotantoon kokonaisuutena: omaan ja yksityiseen ja kolmannen sektorin tuotantoon yhtenä kokonaisena resurssina. On tärkeä pohtia, kuka tekee mitä parhaiten, ja valmistella ja tehdä päätökset kustannuksia. Tämä tapahtuisi siten, että hyvinvointialue laskee oman tuotannon kustannukset ja avaa ostolaskudatan hallitusohjelman kirjauksen mukaisesti. Strategialuonnos ei tätä kuitenkaan sanallakaan esitä.

Vaikuttavia ja kustannustehokkaita palveluja voidaan tuottaa ja johtaa vain kustannukset avaamalla ja niitä vertailemalla yritysten vastaavan tuotteen hintoihin.

Uudenmaan Yrittäjät esittää, että hyvinvointialueen oman palveluntuotannon ja tukipalveluiden tuotannon kustannukset arvioidaan ja lasketaan objektiivisesti.

Lopuksi:

Uudenmaan Yrittäjät esittää, että palvelustrategiaa tukemaan laaditaan monituottajuutta tukeva hankintastrategia. Pk-yritysten menestyminen tulevissa kilpailutuksissa mahdollistetaan ammattitaitoisella hankintaprosesseilla ja kumppanuus tullaan näkemään aitona toimintatapana palvelujen tuottamisessa. On tärkeää, että kaikilla nykyisillä sopimuskumppaneilla on mahdollisuus tarjota myös kun palvelut kilpailutetaan uudestaan.

Kiitämme myös strategialuonnoksen panostusta ennaltaehkäisevään ja kuntouttavaan toimintaan. Kuntoutuksella palautetaan työ- tai toimintakykyä. Toteutuessaan tätä tuo lisää työvuosia ja työpäiviä itäuusimaalaisille. Se vähentää sairauspoissaoloja, ja mahdollistaa alueen menestyminen, kun alueen työnantajilla on saatavilla työkuuntoista työvoimaa.

Uudenmaan Yrittäjät esittää, että perustetaan hyvinvointialueen perusorganisaatioon ns. "Elinkeinoryhmä", joka toimii päättävien elimien tukena ja sparraajana - kuten vanhus- ja nuorisoneuvosto. Sen jäseniksi kutsuttaisiin Itä-Uudenmaan yrittäjäjärjestöjen edustajat ja muut alueen sote-toimijat.

31.10.2023 Uudenmaan Yrittäjät

Lausunnon laati Satu Grekin, hankintaneuvoja

p. 050 550 3488