

**Lausunto Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategialuonnoksesta**

KH 06.11.2023 § 297  
866/00.04.01/2023

Valmistelija

Sivistys- ja hyvinvointikeskuksen johtaja Kirsi Kinnunen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 11 §:n mukaan hyvinvointialueen on laadittava taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia osana hyvinvointialuestrategiaa. Suunnitelman tulee olla julkinen. Palvelustrategiassa hyvinvointialue päättää järjestämisvastuulleen kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet. Lisäksi hyvinvointialue asettaa strategiassa tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus sekä kustannusvaikuttavuus. (Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus 17.8.2023 § 201)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategiaa valmistellaan parhaillaan. Loviisan kaupungille on annettu aikaa lausua asiasta aluehallituksen marraskuun 2023 kokoukseen mennessä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategian 2023-2026 tiivistelmässä 16.8.2023 todetaan seuraavaa:

Itä-Uudenmaan palvelustrategialuonnoksen tärkein sisältö on tiivistetty kolmeen kehityskärkeen ja niiden osatavoitteisiin. Itä-Uudenmaan sosiaali- ja terveydenhuollon kehityskärjet ovat

1. tarpeenmukainen nopea ja suoraviivainen oikeaan palveluun pääsy sekä asian hoito,
2. alueellisesti yhtenäinen ja toiminnallisesti integroitu palvelutuotanto, ja
3. palvelutuotantoa vahvistava riittävä, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö sekä kestävä johtaminen.

Kehityskärkien tärkeimmät tavoitteet ovat:

1. Tarpeen mukainen nopea ja suoraviivainen oikeaan palveluun pääsy sekä asian hoito:
  - 1.1 Yhdenvertainen ja nopea palveluihin pääsy koko hyvinvointialueella
  - 1.2 Toimiva ja tehokas neuvonta ja asiakasohjaus
  - 1.3 Asiakaslähtöisesti tuotetut palvelut
  - 1.4 Saavutettavasti viestityt ja kuvatut palvelut
  - 1.5 Ennaltaehkäisevän, kuntouttavan ja itsepalvelujen vahvistaminen palvelutarjonnassa
2. Alueellisesti yhtenäinen ja toiminnallisesti integroitu palvelutuotanto:
  - 2.1 Palveluntarpeeseen vastaava monipuolinen palveluverkosto

- 2.2 Selkeät ja yhtenäiset palvelutuotannon prosessit sekä toimintatavat
- 2.3 Kustannustehokkaat palveluiden tuotantotavat eri tuotantokeinoja hyödyntäen
- 2.4 Yhtenäiset tietopohjat ja tiedolla johtaminen
- 2.5 Sujuva yhteistyö HUS- yhtymän, kuntien, yritysten ja kolmannen sektorin kanssa
3. Palvelutuotantoa vahvistava riittävä, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö sekä kestävä johtaminen:
  - 3.1 Palvelutuotantoa tukeva henkilöstörakenne ja resursointi
  - 3.2 Laadukas johtaminen palvelutuotannon ytimessä
  - 3.3 Tukevat ja monipuoliset työskentelymallit palveluita järjestäessä
  - 3.4 Palveluiden laatua tukeva henkilöstön osaamisen kehittäminen

Palvelustrategiassa kuvataan kehityskärkien ja tavoitteiden lisäksi niiden yhteyttä tuottavuuteen ja siten sidonnaisuutta hyvinvointialueen tuottavuusohjelmaan. Tuottavuusohjelma on palvelustrategiasta erillinen dokumentti. Lisäksi palvelustrategiassa kuvataan palvelustrategian toimeenpano ja toteutusaikataulu tavoitteittain, miten palvelustrategian toteutumista seurataan ja miten palvelustrategian onnistumista arvioidaan.

Liite nro 3:

- Pöytäkirjan ote - Aluehallitus - 17.08.2023, klo 18:00
- Liite\_tivistelmä 16.8.2023 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategia luonnos aluehallitukselle
- Lausuntopyyntö, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategia

Esittelijä

Kaupunginjohtaja Jan D. Oker-Blom

Ehdotus

Kaupunginhallitus päättää antaa seuraavan lausunnon Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategialuonnoksesta:

Palvelustrategia sisältää olennaiset asiat ja kehityskärjet on valikoitu hyvin. Loviisan kaupunki edellyttää, että kaikkia kuntia kohdellaan yhdenvertaisesti. Yhdenvertaisen ja samanarvoisen kohtelun tulee sisältää myös tiedottamisen ja viestinnän. Kehitettävää on ollut muun muassa sopimusaikataulujen laadinnassa ja niistä tiedottamisessa.

Palvelustrategian toteuttamisen osalta on olennaista painottaa sidosryhmä- ja yhdyspintatyötä. Vastuuhenkilöt on nimettävä ajoissa eri tehtäviin ja työryhmiin. Strategian toimeenpanossa on huomioitava, että kunnan ja hyvinvointialueen väliset yhteistyörakenteet ovat vielä keskeneräisiä. Toimeenpanon osalta on ensin varmistuttava yhteistyörakenteiden olemassaolosta.

Seuraavien luvun 3 – Palveluiden järjestämisen kärjet ja tavoitteet – palvelustrategian tavoitteiden kolmen tiivistetyn kehityskärjen osalta Loviisan kaupunki haluaa vielä lausua seuraavaa:

Ensimmäinen kehityskärki: Asiakas palvelun keskiössä

On tärkeää huomata, että palvelustrategian toimeenpanon viipymiseen on hyvinvointialueen edustajien osalta usein vedottu asiassa, jossa on todettu, ettei kaikkiin sidosryhmä- ja yhdyspintatyöryhmiin ole saatu vielä

hyvinvointialueen edustajaa. Tämä lienee osaltaan vaikuttanut huonontavasti kaupungin tarjoamien palvelujen laatuun ja lisännyt kaupungin henkilöstön epätietoisuutta ja siten myös psykososiaalista kuormitusta lapsista ja nuorista puhumattakaan.

Loviisan kaupungin opiskeluhuollon ohjausryhmä kantoi jo alkutalvesta 2023 alkaen huolta siitä, että hyvinvointialueen edustajien läsnäoloa ei kaupungin opiskeluhuollon ohjausryhmässä ollut. Tilanne on syksystä 2023 korjaantunut kaupungin opiskeluhuollon ohjausryhmän osalta, mutta edelleen muun muassa nuorten moniammatillisen ohjaus- ja palveluverkoston edustaja hyvinvointialueelta puuttuu. Esimerkiksi koulutuksen vastuualueen näkökulmasta keskeisimmät yhteistyötahot hyvinvointialueella ovat opiskeluhuollon palvelut, vammaispalvelut, sosiaalipalvelut ja lastensuojelun palvelut.

Toinen kehityskärki: Laadukkaat, yhdenvertaiset ja saavutettavat palvelut Loviisassa tarjottavien palvelujen saavutettavuuteen ja saatavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota, koska sosiaali- ja terveystalvuluista vastaavia työntekijöitä ei ole ollut riittävästi saatavilla. Esimerkiksi koulujen oppilasmäärät on syytä huomioida opiskeluhuoltoa koskevissa suunnitelmissa ja palveluissa.

On lisäksi tiedostettava, että myös koulutuspalveluissa on lapsia ja nuoria, sekä heidän huoltajiaan, joita ei ole mahdollisuutta tavoittaa digitaalisten palveluiden avulla. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat on otettava nykyistä paremmin huomioon. Digitaalisten sosiaali- ja terveystalvuluksen osalta hyvinvointialueen tulee tarjota riittävää ja saavutettavaa digitukea eri ikäisille asukkaille. Tärkeää on varmistaa myös monikanavainen asiointi puhelimitse tai kasvotusten niille, jotka eivät digitaalisia palveluja käytä.

Loviisan kaupungin opiskeluhuollon ohjausryhmän kokouksissa on useamman kerran tuotu esille huoli seuraavista:

- Huoli koulukuraattoriresurssin oikeasta jakautumisesta ja riittävydestä.
- Huoli muun muassa koulukuraattoreiden ja koulupsykologien moniammatillisiin ryhmiin osallistumisen riittävydestä.
- Huoli Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lakisääteisten tehtävien hoitamiskyvystä, koska alueen työntekijäresurssi on riittämätön. Henkilöstön saatavuusongelma vaikuttaa myös kuntien henkilöstön jaksamiseen.
- Huoli oppilashuollon säilymisestä lähipalveluna ja riittävästä palvelutarpeeseen vastaamisesta.

Olemassa olevia verkostoja on lisäksi syytä hyödyntää tehokkaasti myös viestinnän ja tiedottamistarpeen vuoksi. Näiden verkostojen (esimerkikkinä hyvinvointikoordinaattoreiden verkosto ja moniammatillinen nuorten ohjaus- ja palveluverkosto) hyödyntäminen siten, että hyvinvointialue aktivoituisi toimijana, olisi tärkeää.

Kolmas kehityskärki: Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö palvelutuotannon mahdollistajana

Hyvinvointialueen henkilöstörekrytoinnit on suunnattava erityisesti potilas- ja asiakastyöhön.

Henkilöstöressurssin hyvä suunnittelu ja ennakoiminen on ensiarvoisen tärkeää

Lisäksi Loviisan kaupunki pyytää huomioimaan seuraavan:

Palvelustrategialuonnoksen kappale 5.2 Strategian toimeenpano, seuranta ja arviointi

Palvelustrategian on syytä sisältää seuraavaa:

Kunnan viranhaltijoiden tulee säännöllisesti saada tietoa strategian seurannasta ja arvioinnista esille nousseista sisällöistä.

Mittariin tulee lisätä asiakkaille sekä kuntien viranhaltijoille suunnattuja säännöllisiä tyytyväisyyskyselyjä hyvinvointipalveluista.

Pykälä tarkastetaan välittömästi.

Käsittely

Lotte-Marie Stenman ja Otto Andersson ilmoittivat esteellisyydestä (peruste: yhteisöjäävi) ja poistuivat kokoustilasta asian käsittelyn ajaksi.

Päätös

Päätös ehdotuksen mukainen.

Tämä pykälä tarkastettiin välittömästi.

Lotte-Marie Stenman ja Otto Andersson olivat poissa kokoustilasta asian käsittelyn ajan klo 19.27–19.30.