



Etelä-Pohjanmaan tilanne sote-uudistuksen kaatumisen jälkeen

Omaishoidon maakuntapäivä 16.4.2019

Tanja Penninkangas
vastuuvalmistelija, sote-tuotanto

Etelä-Pohjanmaan sote-uudistus

Missä
mentiin

- **Valmistelu eteni valtakunnallisen aikataulun mukaisesti**
 - Maakunnallisen järjestäjän tehtävien valmistelu
 - Sote-palvelukokonaisuudet ja prosessit, sote-palveluverkko, palvelustrategia ...
 - Sote-liikelaitoksen ja sote-keskuksen valmistelu
 - Ikäihmisten (I&O) sekä lasten, nuorten ja perheiden (LAPE) muutosohjelmien kehittämisajatus ja toimenpiteiden siltaus
 - Maakunnallisen työterveysyhtiön valmistelu
 - Terveyskeskusten kilpailukyvyn kehittäminen erillisen valmennusohjelman keinoin
 - Mukana 8 tähden sairaalan valmistelussa yhdessä Pirkanmaan ja Kanta-Hämeen kanssa
 - Etelä-Pohjanmaan vapaaehtoisen sote-kuntayhtymämallin selvittely
 - Etelä-Pohjanmaan yrittäjien ja järjestöjen verkostoituminen – mukana sote-kiihdyttämössä
 - Uuden maakunnan lakisääteiset vaikuttamiselinten (nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto) toiminta käynnistettiin ennakoivasti
- Prosessit ovat tukeneet sote-toimijoiden omaehtoista muutostyötä ja maakunnallista yhteistoimintaa



Mihin suuntaan nyt Suomessa?

- Maakunta- ja sote-uudistuksen toimeenpanon valmistelu lopetettiin hallituksen toimesta 8.3.2019.
- STM: SOTE-palvelujen uudistamista ja kehittämistä jatketaan yhteistyössä
 - Tehty valmistelutyö hyödynnetään jatkokehittämisessä
 - Kärkihankkeiden kokemukset otetaan käyttöön => yhteistyötä ja vuorovaikutusta tullaan jatkamaan ja kehittämään mm. kärkihankkeiden siltauksen ja alueellisten koordinaattoreiden kautta
- STM edistää rakenteista riippumatta kansallisen tietopohjan ylläpitoa, kehittämistä sekä tietojohdamisen kokonaisuutta
- Uusi hallitus lähtee todennäköisesti ensin ratkaisemaan soten kokoamista "leveämmille hartioille", ja ehkä myöhemmin kytketään myös muuta mukaan



Miten jatketaan E-P:llä?

- Soten jatkoaskeleet ovat kuntien käsissä
- Keskustelu kuntajohtajafoorumissa **28.3.** sekä **17.5.**
- Kuntien talouden kehitysnäkymät esitelty SOTEMAKU-ohjausryhmässä **29.3.** (Perlaconin selvitys)
- Kuntien yhteiskokous **22.5.** (poliitikot + virkajohto)
- Onko mahdollista löytää **yhteistyömalli** (esim. vapaa-ehtoinen kuntayhtymä tai EPSHP:n perussopimuksen muutos)?
- Myös **eduskuntavaalien** tuloksella on todennäköisesti vaikutusta jatkolinjauksiin; tosin **hallitusohjelma valmistunee vasta kesäkuulla**

- Erilaisia uudistusvalmistelun aikana syntyneitä **yhteistyöverkostoja** pyritään ylläpitämään ja vahvistamaan, mutta vaarana on, että ne hiipuvat hiljalleen, ellei ole selvää tavoitetta ja yhteisesti sovittua vetovastuuta
- Uudistusprosessin aikana syntyneitä **yhteistyörakenteita** ja **toimintatapoja** kannattaa hyödyntää!



Terveyskeskusten kilpailukyky-valmennusohjelma

- Valmennusohjelman 1. vaihe toteutettiin ajalla 17.10.2018–31.3.2019 osana Etelä-Pohjanmaan sote-uudistuksen valmistelua, 2. vaihe toteutetaan 1.4-31.12.2019
- Hankkeen hallinnoijana toimi Etelä-Pohjanmaan liitto, jatkossa Seinäjoen kaupunki
- Kumppaneina Aksila ja Laatukeskus
- **Keskeisenä tavoitteena oli käynnistää terveyskeskusten kilpailukyyn kehittäminen**
 - Kehittäminen kohdennettiin terveyskeskusten vastaanotto toimintaan
- **Tavoitteiksi asetettiin:**
 - **Asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen**
 - myönteisen asiakaskokemuksen kehittäminen (asiakas osallisena, aito kohtaaminen)
 - asiakkaan palvelupolkujen määrittely, muotoileminen ja palveluiden integraatio
 - kriittisten pisteiden tunnistaminen ja haltuunotto
 - meidän kilpailuvalttien määrittely ja vahvistaminen (kilpailijatilannekuvan tuottaminen ja ennakointi)
 - **Liiketoimintaosaamisen kehittäminen**
 - asiakasvirtojen tunnistaminen ja asiakassegmentointi
 - talousjohtaminen sisäisen yrittäjyyden keinoin
 - tiedolla johtaminen (tilannekuvan jatkuva päivittäminen, markkinadynamiikan huomioiminen)
 - kilpailukyyn vahvistaminen
 - **Vetovoimaisen brändin luominen**
 - markkinoinnin ja viestinnän kehittäminen ja vahvistaminen
 - Toimintamallien yhtenäistäminen → eteläpohjalainen terveyskeskus
 - Asiakas lupauksen antaminen



Sinua palveleva
terveyskeskus

Luottamuksellinen/ vain TK-verkoston
sisäiseen käyttöön

Terveyskeskusten kilpailukyky-valmennusohjelma

Lähtötilanne: Asiakaskokemus

Keskeiset esiin nousseet haasteet:

- Asiantuntijapula
- Erilaiset toimintakäytännöt, esimerkiksi asiakaspalautteissa, terveys- ja hoitosuunnitelmien laatimisessa, toiminnan arvioinnissa ja mittareissa
- Ennen palvelua tapahtuva palveluohjaus on epäyhtenäistä
- Tarpeen mukainen lääkäriin pääsy pitkittyy ei-kiireellisessä hoidossa
- Tarve luoda laaja-alaisempaa, yli terveyskeskusrajojen ulottuvia toimintamalleja asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseksi

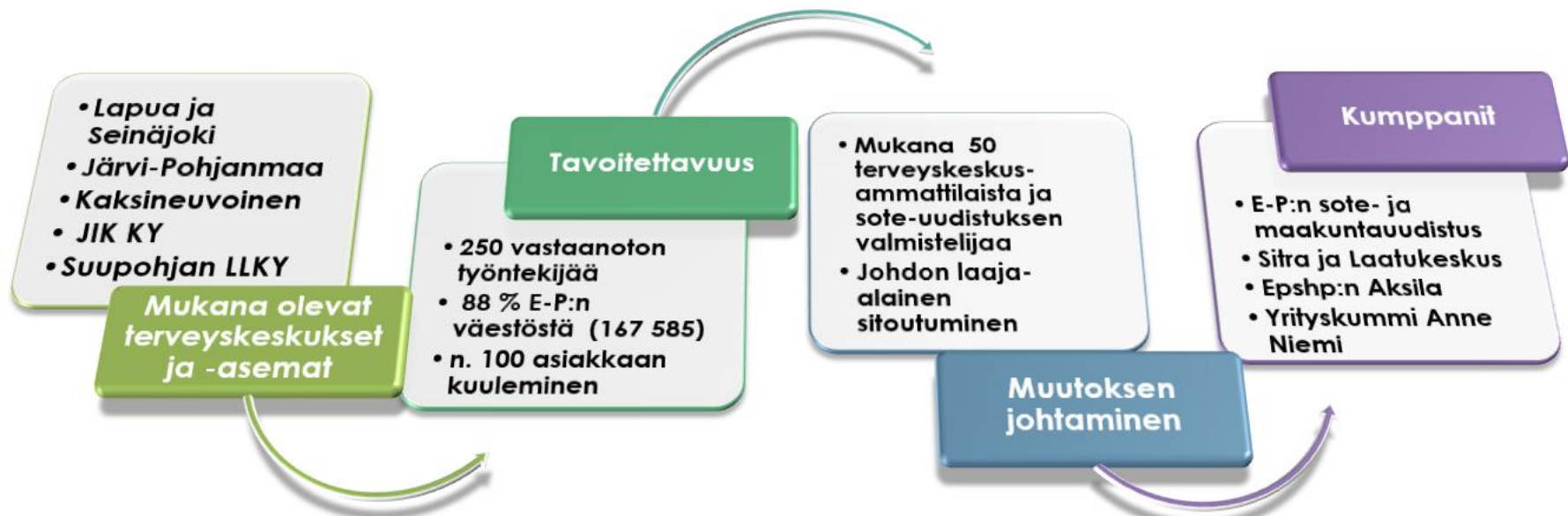
Tulevaisuuden toimintaympäristön haasteet:

- Väestön keskittyminen, kuntien elinvoimaisuuden väheneminen
- Ikääntyvä väestö, huoltosuhde muuttumassa radikaalisti Etelä-Pohjanmaalla seuraavan 10v. aikana
- Työikäisen väestön ja osaamisen riittävyys eri puolilla aluetta, kilpailu työntekijöistä



Terveyskeskusten kilpailukyky- valmennusohjelma

Asiakasmyönteinen palvelukulttuuri syntyy yhdessä toimintaa uudistamalla



- Valmennusohjelman keskeiset tulokset:
 - Eteläpohjalaisen terveyskeskuspalvelukonseptin, pääasiakassegmenttikohtaisten tavoitepalvelupolkujen ja yhteisen brändin työstäminen
 - Asiakasymmärryksen luominen, myönteisen asiointikokemuksen ja nopean hoitoon pääsyn merkityksen ymmärtäminen ja hoitoon pääsyn parantaminen
 - Kehittämistoimenpiteiden tunnistaminen, priorisointi ja suunnitelma toteuttamisaikataulusta vuosille 2019 ja 2020
 - Vahva tahtotila jatkaa yhdessä kehittämistyötä eteenpäin





***Yhdessä tehden onnistumme...
Kiitos!***

tanja.penninkangas@etela-pohjanmaa.fi

www.uusiep.fi