



Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä

Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu
1.1.-31.12.2021

Keski- **SOTE**
Uudenmaan

Sisällys

Johdanto.....	1
Organisaatio	2
Yhtymäjohto sekä Strateginen kehittäminen ja tukipalvelut.....	3
Ikäihmisten ja vammaisten palvelut	32
Terveyspalvelut ja sairaanhoito.....	50
Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	77

Johdanto

Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymän käyttösuunnitelman taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet ovat sitovia yhtymähallitukseen.

Taloudellisissa tavoitteissa sitova taso on toimintakate, joka on esitetty tuloslaskelmissa tummanharmaalla taustalla.

Käyttösuunnitelman sitovuustasoja on viisi:

- Yhtymän johto sekä Strateginen kehittäminen ja tukipalvelut –kokonaisuus
- Ikäihmisten ja vammaisten palvelualue
- Terveyspalvelut ja sairaanhoito -palvelualue
- Erikoissairaanhoito
- Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelualue

Käyttösuunnitelmassa esitetyistä tuloslaskelmista on eliminoitu kuntien maksuosuudet, jotta käy ilmi kunkin palvelualueen toimintaan liittyvät tuotot ja kulut.

Käyttösuunnitelman toteutumisesta raportoidaan yhtymähallitukselle ajalta 1.1.-30.6.2021 sekä 1.1.-31.12.2021.

Organisaatio

KUNTAYHTYMÄN ORGANISAATIO

Keski-**SOTE**
Uudenmaan



Yhtymäjohto sekä Strateginen kehittäminen ja tukipalvelut

Vastuuhenkilö: kuntayhtymän johtaja Pirjo Laitinen-Parkkonen

Strateginen kehittäminen ja tukipalvelut sisältää kuntayhtymän yhtymävaltuuston, yhtymähallituksen, sote-jaoston, henkilöstöjaoston sekä tarkastuslautakunnan menot sekä kolme tulosaluetta, jotka jakautuvat useisiin osa-alueisiin. Sitovuustasona on yhtymän johto ja strateginen kehittäminen ja tukipalvelut –kokonaisuus.

Katsaus strategisen kehittämisen ja tukipalvelujen osa-alueilta

Tietohallinnon kokonaisuus

Tiedolla johtaminen

Tietohallinnossa on panostettu merkittävästi tiedolla johtamisen kehittämiseen. Kuntayhtymän asiakas- ja potilastietojärjestelmissä oleva tieto siirtyy tietoaaltaaseen jatkohyödynnettäväksi. Tietoaaltaan kautta kyetään tuottamaan avo- ja terveyspalveluille avopalveluiden raportointi sekä Contact Center -kokonaisuuden raportointi. Johdon työpöytä (strateginen, taktinen ja operatiivinen) ja henkilöstölle suunnattu itsepalveluraportointi otettiin käyttöön syksyllä 2021.

Sisäinen koulutus tiedolla johtamisen hyödyntämiseksi osana toiminnan johtamista käynnistettiin vuoden 2021 aikana.

Erikoissairaanhoidon tiedon integrointi tietoaaltaaseen on aloitettu ja ESH tieto saatiin tietoaaltaan kautta käytettävissä syksyllä 2021.

Tekoälypohjainen ennustaminen otettiin käyttöön syksyllä 2021 osana käynnissä olevaa tuotannonohjausjärjestelmäprojektia.

Kuntaosuuksien laskennan automatisointi käynnistettiin keväällä ja se saatettiin lopullisesti valmiiksi syksyn 2021 aikana. Automaation osuus nostettiin 0 %:sta 60 %:iin.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät ja kerroksellinen arkkitehtuuri

Asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuuden kilpailuttaminen organisoitui hankkeeksi ja kokonaisuuden etenemistä koordinoitiin hanketoimiston toimesta. Hanke käynnistyi neuvottelumenettelyllä, joka johti tarjousten sisääntulon jälkeen markkinaoikeuteen. Markkinaoikeudesta saatujen tietojen perusteella valitusten käsittelyajan ennustettiin venyjän niin pitkäksi, että hanke päätettiin keskeyttää ja käynnistää uudelleen avoimena kilpailutuksena. Lopullinen tarjouspyyntö lähetettiin elokuussa 2021. Valtuusto teki hankintapäätöksen 16.12.2021

Kuntayhtymä liittyi Istekki Oy:n asiakkaaksi kesällä 2021. Istekin kautta hankitaan potilastiedon arkisto sekä sähköisen asioinnin alusta. Sähköisen asioinnin alustan päälle rakennetaan kuntalaisille suunnatut sähköisen asioinnin palvelut.

Perustietotekniikka- ja tietoliikenne

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä on ollut sidoksissa Keski-Uudenmaan kuntien IT-palveluihin, joiden tuottamisesta on vastannut KuumaICT. KuumaICT:n osakkaat ja Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä kilpailuttivat perustietotekniikan ja tietoliikenteen palvelut, siten että kukin osapuoli saa toisistaan riippumattomat palvelut. Samassa yhteydessä KuumaICT myytiin kilpailutuksen voittaneelle taholle. Uuden kokonaisuuden käyttöönotto tapahtuu 08/2021 – 12/2022 välisenä aikana tuoden kuntayhtymän käyttöön aiempaa modernimmat ja käyttökelpoisemmat IT-palvelut. Käyttöönotto eteni aikataulussa vuoden 2021 aikana.

Puhelinkokonaisuus

Puhelinkokonaisuus on kuluva raportointikauden aikana aiheuttanut runsaasti huolia. Järjestelmään liittyneet tekniset haasteet saatiin ratkaistua keväällä 2021. Kuntalaisille kokonaisuus on kuitenkin näyttäytynyt toimimattomana. Tätä selittää pitkälti merkittävästi kasvaneet puhelumäärät ja takaisinsoittoaikojen venyminen useiden päivien pituisiksi. Järjestelmää on kehitetty raportoinnin osalta ja koko raportointi on uudistettu toimintaa tukevaksi tietohallinnon toimesta.

Toimintaa tehostavat IT-hankkeet

Raportointikauden muita merkittäviä käyttöönottoja/kilpailutuksia ovat olleet mm. sanelu- ja STH kuvantamiskäyttö, tuotannonohjauskokonaisuuden käyttöönotto ja uuden palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto.

Talouspalvelujen kokonaisuus

Talouspalvelut on kohdentanut kullekin palvelualueelle sekä strategiseen kehittämiseen ja tukipalveluihin oman talouspäällikön, talousasiantuntijan sekä taloussihteerin palvelut. Kuntayhtymän ostolaskujen käsittely ja myyntilaskutus on keskitetty yhteiseen tiimiin, jota vetää palveluesimies.

Jäsenkuntalaskutuksen kuukausittainen raportointi alkoi maaliskuussa ja toteutui sen jälkeen kuukausittain lukuun ottamatta heinäkuuta. Kuntalaskutuksen tilannetta on tarkasteltu jäsenkuntien talousjohdon kanssa kuukausittain ja tehty tarpeen mukaan jäsenkuntien toivomia erillisselvityksiä. Jäsenkunnilta on peritty maksuosuusennakoita kuukausittain talousarvion maksuosuuksien perusteella, varsinainen palvelujen käyttöön perustuva tasa-laskutus tehdään tilinpäätöksen jälkeen.

Talouden seuranta vaikeutti koronan vaihteleva tilanne vuoden mittaan sekä epätietoisuus siitä, miten valtio korvaa koronasta aiheutuneita kustannuksia. Loppuvuodesta päätöksentekoon tullut muutostalousarvio jouduttiinkin valmistelemaan epävarmassa tilanteessa korvausten suhteen. Joulukuun STM:n avustuspäätöksen mukaan valtiolta saatiin kuitenkin täysimääräinen korvaus syntyneistä välittömistä koronakustannuksista, minkä vuoksi muutettu talousarvio alittui selkeästi.

Talousarvion laadinnassa otettiin käyttöön uudistettu talousarvioprosessi, jossa palvelualueet osallistetaan tiiviisti prosessin eri vaiheisiin.

Esimiesten talousosaamisen vahvistaminen jatkui koulutuksilla myös syksyn aikana siten, että Hyrian kanssa sovittiin palvelualueittaisista kohdennetusta koulutuksista.

Ostolaskujen arvonlisäveron oikeasta tiliöinnistä päätettiin tehdä selvitys vuodesta 2019 alkaen. Selvityksen tulos osoitti, että arvonlisän tiliöinti tapahtuu pääosin oikein. Suurimmat oikaisut kohdistuivat kuntayhtymän alkuvaiheeseen. Kuntayhtymän maksuliikennepankki kilpailutettiin ja palveluntuottajana jatkaa Uudenmaan osuuspankki.

Henkilöstöpalveluiden kokonaisuus

HR:n tavoitteena on omalta osaltaan vahvistaa yhtymän kilpailukykyä markkinoilla. HR on tukenut osajien rekrytointia sekä kehittänyt työntekijöiden perehdyttämistä, osaamista, työhyvinvointia, työssä viihtymistä ja työhön sitoutumista palvelualueiden kumppanina.

HR-tiedolla johtaminen – enemmän ennustettavuutta

Johtamisen tueksi on kehitetty työn tuottavuuden ennustamiseen liittyvää raportointia ja tiedon tehokkaampaa hyödyntämistä. HR:n palkanlaskennan prosesseja on digitalisoitu Erkki ja Heikki robottien avulla ja samalla vapautettu asiantuntijoiden aikaa esimiesten ohjaukseen ja neuvontaan. HR palveluiden digitalisoiminen on edennyt tehdyn digisuunnitelman mukaisesti.

HR on osallistunut valtakunnalliseen henkilöstötiedon standardointityöhön Virta -hankkeessa. Työelämänlaatu kysely (Keusoten Syke) toteutettiin kaksi kertaa. Kyselyn avulla pystymme ennustamaan sairauspoissaoloja ja vaihtuvuutta ja tunnistaa näihin vaikuttavia tekijöitä. Myös vaikuttamismahdollisuudet talouteen lisääntyvät. Keusoten työelämänlaatuindeksi oli 51,2 (tavoitetaso on 55).

Työnantajakuvan vahvistaminen henkilöstön saatavuuden lisäämiseksi

Osallistuimme Vastuullinen työnantaja -kampanjaan yhteistyössä viestinnän kanssa. Työnantajakuvan kehittäminen on käynnistynyt sisäisellä ja ulkoisella työnantajakuvatutkimuksella yhteistyössä Laurean tradenomi opiskelijoiden kanssa. Sisäiseen tutkimukseen vastasi 911 työntekijää ja sen keskeiset johtopäätelmät olivat seuraavat:

- Työpaikalla pääosin viihdytään ja työyhteisöstä pidetään. Oma työnkuva koettiin palkitsevana ja arvostus omaa ammattiryhmää ja lähiesimiehiä kohtaan oli vahvaa
- Työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavat negatiivisesti mm. arvostuksen ja tuen puute, palkkaus, etäinen ja epätasa-arvoinen johtaminen sekä rajatut työterveyspalvelut

Kyselyjen tuloksia hyödynnetään erityisesti viestinnässä ja rekrytoinneissa. Myös rekrytointikanavia ja -ilmettä kehitetään. Tavoitteena on vaikuttaa henkilöstön saatavuuteen erityisesti vaikeasti rekrytoitavien ammattiryhmien osalta. Näitä ovat sosiaalityöntekijät, sairaanhoitajat ja lääkärit.

Henkilöstön vaihtuvuus on korkea (17,3 %), suurinta vaihtuvuus on ollut esimiesten, psykologien, puheterapeuttien, sosiaalityöntekijöiden, sairaanhoitajien ja lääkäreiden osalta. Teimme loppuvuodesta yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstön pitovoima ja työnantajamielikuva -selvityksen ratkaisuehdotuksineen, jonka pohjalta on valmisteltu toimenpideohjelmaa vuodelle 2022. Henkilöstön pitovoimatekijöihin, kuten esimerkiksi koulutusmyönteisyyteen, etätyöskentelymahdollisuuksiin sekä mahdollisuuksiin osallistua TKI-toimintaan on kiinnitetty huomiota rekrytointiviestinnässä.

Perustimme oman lyhytaikaisten sijaisten rekrytointiyksikön, joka käynnisti toimintansa toukokuun puolessa välissä. Sijaisia on saatu verkostoon noin 350 ja sijaisten täyttöaste on ollut 40 – 60 % välillä.

Kyvykkyydet ja osaaminen parhaaseen käyttöön

Olemme määritelleet strategiset kyvykkyydet, joita vahvistamalla asetettujen tavoitteiden saavuttaminen mahdollistuu. Koulutussuunnittelu on nivottu strategiisiin tavoitteisiin. Myös perehdytysprosessia ja -viestintää on kehitetty siten, että esimiesten käytössä on valmiit materiaalipaketit uusille työntekijälle ja perehdytyskortti perehdyttämisen seuraamiseksi. Uusille esimiehille suunnatut esimiesinfot käynnistyvät alkusyksystä. Henkilöstö on osallistunut edellisvuotta aktiivisemmin koulutuksiin, keskimäärin 2 pv / työntekijä.

Koulutusalusta, e-Taika, otettiin käyttöön loppuvuodesta. Alusta sisältää koulutuskalenterin, ilmoittautumisen koulutuksiin sekä osallistumisen seurannan.

KeuAkatemia varmistaa esihenkilöiden ja päälliköiden johtamisosaamisen kehittymisen yhdenmukaiseen suuntaan ja toteuttaa omalta osaltaan vetovoimaisen työnantajan kuvaa. Esihenkilöiden esimiestyön ja johtamisosaamisen arviointi tehtiin yhteistyössä Laurean opiskelijoiden kanssa. Tulosten perusteella on valmisteltu esihenkilöiden valmennuskokonaisuudet. Loppuvuodesta valmisteltiin yhteistyössä Hyrian kanssa johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkintojen sisällöt kevään koulutuksiin. Yhteisöohjautuvuus valmennuksen viimeinen aalto käynnistyi kesäkuussa.

Vuoden työhyvinvointiteemana ”Voimia vapaa-aikaan”

Panostamme henkilöstökokemuksen mittaamiseen ja eri henkilöstökyselyiden tulosten hyödyntämiseen. Vuoden 2020 Mitä kuuluu -kyselyn tulosten perusteella rakennettiin Voimia vapaa-aikaa ohjelma, joka sisältää 10 erilaista työkalua ja/tai palvelua työyhteisölle työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Näillä pyritään edistämään henkilöstön sitoutumista ja työhyvinvointia.

Henkilöstöpalveluissa on keskitetty rahaa osatyökykyisten työllistämiseksi ja oppisopimus-koulutusten mahdollistamiseksi. Tavoitteena on löytää työntekijän työkyvylle sopiva työtehtävä ja näin ennaltaehkäistä sairauspoissaoloja ja työkyvyttömyydestä niin työntekijälle kuin työnantajalle aiheutuvia kustannuksia. 88 %:sta osatyökykyiselle on löytynyt uutta kevyempää työtä. Useat heistä sijoittuivat erilaisiin koronatehtäviin.

Sairauspoissaoloprosentti oli 5,1 joka on hieman yli tavoitteen mukainen (alle 5). Sairauspoissaolot ovat vähentyneet kaksi päivää henkilötyövuotta kohden edellisestä vuodesta. Yhteisöohjautuvuudella työhyvinvointia ja aktiivista tukea –toimintamallin mukaisen keskustelun sairauspoissaolojen syistä jo varhaisessa vaiheessa ja sopimaan

työnantajan keinoista vähentää näitä poissaoloja, jos mahdollista. Näitä keskusteluja käytiin 1300 kappaletta.

Palkkauksen ja palkitsemisen kehittämistyö jatkuu

Palkkojen harmonisointityötä jatkettiin hallituksen päättämällä rahoituksella terveyskeskuslääkäreiden sekä terveydenhuollon hoitohenkilöstön (liite 1) ja sosiaali- ja terveydenhuollon (liite 2) henkilöstön osalta. Tavoitepalkat saavutetaan 1.7.2022, jolloin palkat on harmonisoitu ylimpään desiiliin. Asiantuntijoiden ja johdon (KVTES liite 1) palkkausjärjestelmän saatiin valmiiksi ja palkkojen harmonisointi käynnistyi järjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Palkitsemisen käytäntöjen osalta valmistui työnantajan ohjeet pika- ja kertapalkitsemiskeinojen osalta.

Hallintopalvelujen kokonaisuus / Hankintapalvelut

Hankintapalvelut vastaa kuntayhtymän keskitetystä hankintatoiminnasta ja toimii kuntayhtymään kuuluvien palvelualueiden kilpailuttaja, kun hankinnan arvo ylittää hankintalain mukaiset kynnyksarvot. Lisäksi palvelualueet tekevät itse hankintoja sekä vastaavat palvelualueelle kuuluvien sopimusten hallinnasta.

Hankintapalveluissa on 7 hankinta-asiantuntijaa, ICT-hankintoihin erikoistunut tietohallintopäällikkö sekä hankintapäällikkö. Elokuussa 2021 Hankintapalveluissa aloitti uusi hankintapäällikkö.

Palvelualueiden hankintayhteyshenkilöt yhdessä hankintapalveluiden kanssa ovat kokoontuvat säännöllisesti. Lisäksi syksyllä 2021 on aloittanut poikkihallinnollinen Hankintatiimi. Vuonna 2021 kiinnitettiin huomiota hankintojen valmisteluihin sekä valvontaan ja hankintaprosessien kehittämiseen.

Hankintapalveluissa on toteutettu hankintaosaamisen kehittämistä osallistumalla työ- ja elinkeinoministeriön rahoittamaan KEINO-akatemiaan. Lisäksi Hankintapalvelut on ollut mukana strategisten hankintojen kehittämisen hankkeessa.

Hankintoja tehdään jatkuvasti yhä enemmän dynaamisten hankintajärjestelmien (DPS) sisäisten kilpailutusten kautta. Tämä tuo joustavuutta sekä toimittajille että hankintayksikölle, mutta vaatii yhä enemmän resursseja sekä hankinta-asiantuntijoilta kuin myös kilpailutuksen valmisteluun osallistuvilta palvelualueiden substanssiedustajilta.

Hallintopalvelujen kokonaisuus / Hallinto- ja tukipalvelut (HaTu)

Tulosityksikön kokonaishenkilöstömäärä oli vuoden lopussa 38 henkilöä, joista 1 työntekijä on siirtynyt palvelualueelta koronatyöhön ja yksi työntekijä on opintovapaalla. Vuoden aikana tulosityksikössä on aloittanut työnsä va. hallintojohtaja 9/2021, joka siirtyi tehtävään lakimiespalveluista, sekä turvallisuusasiantuntija.

Hallinto- ja tukipalveluissa on edelleen resurssipulaa, varsinkin turvallisuus- ja tilahallintapalveluissa sekä johdon sihteeripalveluissa. Resurssipula on vaikuttanut tehtyyn työmäärään suhteessa vaatimuksiin. Työmäärää on entisestään lisännyt Korona sekä VATE-valmistelutyö. Lisäksi mm. tietosuojatiimissä on jouduttu turvautumaan ylityömääräyksiin.

- Korona on vaikuttanut tulosityksikön toimintaan ja työmäärään varsinkin kirjaamossa ja johdon sihteeripalveluissa. Koronatytöhön on käytetty työaikaa koko vuoden aikana yhteensä 3 htv (6 011 h).
- VATE-valmistelutyöhön on kulunut vuoden aikana yli 200 h (6-12/2021). Hatulaisia kuuluu seuraaviin VATE-työryhmiin: VATE-tilatyöryhmä, VATE-Pela-työryhmä ja VATE-tukipalvelutyöryhmä (valtakunnallinen)

Lisäksi osa johdon sihteereistä on toiminut muiden VATE-työryhmien sihteereinä.

Kuntayhtymän strateginen kehittäminen ja tukipalvelut – kokonaisuudessa on siirrytty tiimimalliin 9/2021. Käytännössä tämä on tarkoittanut hallinto- ja tukipalveluiden osalta sitä, että hatulaiset ovat jäseninä moniammatillisissa tiimeissä ja kuuluvat yhteiset palvelut –tulosalueeseen.

Sisäisten asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä selvitettiin asiakastyytyväisyyskyselyllä joulukuussa 2021. Kyselyyn vastasi yhteensä 186 henkilöä ja asiakastyytyväisyyden yleisarvosanaksi saatiin 8,0 (likert-asteikolla 4 - 10). Vuonna 2020 yleisarvosana oli sama, 8.0.

Merkittävimmät tapahtumat ja asiat tiimeittäin vuonna 2021:

Turvallisuus: Keusoten turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka hyväksyttiin Keusoten hallituksen toimesta loppuvuonna. Valmisteleva työ Keusoten riskienhallintasuunnitelmaan liittyen aloitettiin em. politiikan hyväksymisen jälkeen.

Turvallisuustiimillä on valmistunut kevään 2021 aikana intranet -sivut. Sivuille on lisätty turvallisuuden osa-alueen viestintää ja tiedottamista, sekä voimassa olevan ohjeistuksen jalkauttamista. Materiaali nopeuttaa palvelualueilla tarvittavan asian etenemistä ja vähentää tarvetta selvittämisen osalta sekä poistaa epäselvyyksiä.

Turvallisuustiimi lopetti sellaisenaan (9/2021) ja toiminnan aloitti turvallisuus- ja riskienhallintatiimi (ns. TRH-tiimi), minkä tehtävissä on mm. kokonaisturvallisuuden, riskienhallinnan sekä turvallisuuden osa-alueiden kehittämisen sekä koordinoinnin osakokonaisuuksia. Samaan aikaan Keusoten turvallisuusjohtotiimi jäi tauolle ja kokeiluna sen tehtävät siirrettiin TRH-tiimille.

Turvallisuuspäällikkö ja turvallisuusasiantuntija ovat osallistuneet yhteistyöfoorumeihin sekä järjestäneet yhteistyötapaamisia eri tahojen kanssa esim. KUUMA-turvallisuuspäälliköt, HUS, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, STM, SM, VATE PELA-valmistelutyöryhmä. Keusote odottaa edelleen STM:n ohjausta valtakunnallisesta SOTE-toimijoiden valmiussuunnitelmasta. Valmiussuunnitelman osalta on valmisteltu mm. valmiusterveysasemakonseptia yhteistyössä HUS:n kanssa.

Securitas-vartiointisopimuksen hallinta sekä operatiivinen tukipalvelu ovat hatun vastuun alla. Vartiointin sekä turvallisuustekniikan kehittäminen ja niihin liittyvät operatiiviset tehtävät ovat työllistäneet paljon vuoden 2021 aikana. Niin ikään Keusoten virve-verkoston, välineistön ja jalkautuksen suunnittelu (HUS:n tukemana) on työllistänyt merkittävästi turvallisuustoimintaa – jalkautustavoite on kevät 2022.

Koko Keusoten hyödynnettäväksi hankittuun IMS-järjestelmään vuoden aikana suunniteltiin mm. turvallisuuden dokumentoinnin varastointia, organisaatoriskienhallintaosio sekä raportointiosio, mitä hyödynnetään mm. 2021 kehitetyssä ja 2022 jalkautettavassa Keusoten

turvallisuuskävelykonseptissa. Turvallisuuden raportoinnin kehitystyön fokuksessa on ollut se, että käyttöön otettavalla IMS-järjestelmällä vähennetään raportointiin käytettävää aikaa sekä turvallisuuden tietoaaineisto on hyödynnettävissä 24/7 esim. mobiilina älypuhelimella.

Tietosuojaja: Tietosuojan merkitys ja tukea antava rooli Keusoten toiminnassa on kasvanut vuoden aikana mm. uudistuneen lainsäädännön johdosta. Tämä näkyy mm. henkilökunnan tietosuojaa koskevan ohjauksen, neuvonnan ja koulutustarpeen kasvuna sekä sote-erityislakia koskevan tulkinnan osaamisen tarpeena tietosuojalakienohella.

Myös tietosuojan ja tietoturvan riskienhallinnan merkitys ja sitä kautta osaamisen tarve henkilötietojen käsittelyssä on kasvanut. Tietoturvaloukkausten määrä on jatkanut kasvuaan ja ilmoitetut tapahtumat ovat kohdistuneet merkittäviin riskeihin, joissa joissa toimenpiteet tulee aloittaa välittömästi. Riskien syntyyn ovat myötävaikuttaneet mm. yksikön toimintatavat, perehdytyksen ja osaamisen puutteet, järjestelmien huono käytettävyys sekä resurssit ja työympäristöön liittyvät asiat. Keusoten kokonaisturvallisuuden kehittäminen, yhteistyö-/sopimuskumppaneiden ohjeistaminen ja valvonta sekä riskienarvioinnin ennakoiva tekeminen (DPIA arviot) ovat keinoja riskien hallintaan.

Tietosuojan tilasta raportoidaan johdolle säännöllisesti. Tilinpäätösvouden toiminta kootaan tietosuojan vuosiraporttiin, minkä yhteydessä julkaistaan seuraavan vuoden koulutus- ja toimintasuunnitelma.

Alla olevasta taulukosta selviää tietosuojaan liittyvien toteutumien lukumäärät vuosina 2020-2021 ja toteutumien muutos edelliseen vuoteen nähden.

Vuosi	2020 / kpl	2021/ kpl	Muutos %
Tietopyynnöt	402	762	+90 %
HaiPro- ilmoitukset	180	293	+63 %
Tehdyt DPIA:t	8	15	+88 %
Henkilöstön tekemät tietoturvaluottamukset	2 126 (2019-2020)	1 515	
Tietosuojan toteuttamien koulutuskokonaisuuksiin osallistujien	309	240 (kevät)	
Pidetty yleiset tietosuojainfot	12	10	
Tietosuojavastaava tiedottaa - infokirjeet (e-mailitse esimiehille, Keusoten uutisissa sekä tietosuojan omilla Keusoten sivuilla) koko keusoten henkilökunnalle	7	5	

Tietosuojaja- ja tietoturva -HaiPro-ilmoitusten määrä on lisääntynyt merkittävästi ja tietosuojatiimi on kyennyt reagoimaan 72 h:n ilmoituksiin määräajassa 66 %:sti.

Tietopyynnöistä vastaamiseen puoleen on pystytty vastaamaan määräajassa.

Tietosuojakoulutuksiin on osallistunut kevään 2021 aikana 240; syksyllä ei taloudellisista syistä ole järjestetty lainkaan koulutuksia.

Tilahallinta: Tilojen käyttöä on tehostettu mm. tilojen yhteiskäytöllä ja luopumalla suurelta osin ns. omista työpisteistä. Päättäneitä vuokrasopimuksia 6 kpl. Alkaneita vuokrasopimuksia 7 kpl: Merkittävin sopimus on Kiljavan sairaala, koronaan liittyviä sopimuksia 3 kpl.

Johdon sihteeripalvelut: Johdon sihteerit ovat valmistelleet 23 419 koronapäätöstä joulukuun loppuun mennessä. Koronapäätösten valmisteluun palkattiin kevään aikana yksi määräaikainen työntekijä. Lisäksi johdon sihteerit ovat pidentäneet työpäivää liukuman puitteissa, jotta päätösvalmistelu on pystytty hoitamaan. Hallintosihteerit jäi opintovapaalle joulukuussa ja yksi johdon sihteerin toimi muutettiin hallintosihteerin toimeksi.

Tekstinkäsittely: Puheentunnistus- ja digisaneluratkaisu otettiin käyttöön marraskuussa. Muutoksen myötä lääkäri hyödyntää puheentunnistuksen edustatunnistusta ja tuottaa itse valmiit tekstit potilastietojärjestelmään. Saneluja purettiin perinteiseen tapaan omana työnä vuoden aikana n. 20 000 kappaletta.

Kirjaamo + postitus: Kirjaamossa on ollut resurssivaje lähes koko vuoden ajan, yhden työntekijän siirryttyä muihin tehtäviin ja yhden jäädessä eläkkeelle. Sisäisillä henkilöstösiirroilla on reagoitu resurssivajeeseen. Tietopyyntöjen käsittely on siirtynyt tietosuojatiimiltä kirjaamoon 5–6/2021. Kirjaamosta on vähennetty yksi toimi lokakuusta alkaen.

Postituksen sähköisen Printer Driverin -palvelun keskimääräinen käyttöaste vuonna 2021 on ollut 12,8 % (tavoite 70 %). Printer Driverin käyttöönoton tavoitteena on nopeuttaa kirjepostin kulkua ja tehostaa Keusoten postituksen toimintaa.

Asianhallinta/CaseM: Asianhallinnan asiantuntija sai vuoden 2021 alussa itselleen työpariksi asianhallintasihteerin sisäisellä siirrolla. Organisaatiomuutoksen yhteydessä 9/2021 sekä asianhallinnan asiantuntija että asianhallintasihteerit siirtyivät tietohallinnon alaisuuteen.

Arkistonhoito: Nurmijärven terveysasema meni alkuvuodesta 2021 vuodeksi remonttiin ja arkistotiloille löydettiin väistötila viereisestä rakennuksesta Toreeninhovista. Syksyllä 2021 Tuusulan Hyrylässä oli arkistonmuutto liittyen tulevaan Tuusulan kunnantalon purkamiseen.

Viestinnän kokonaisuus

Vuoden 2021 merkittävimmät tavoitteet viestintäpalveluissa vuodelle 2021 olivat: kuntayhtymän uusien verkkosivujen käyttöönotto, brändiuudistus, koronavirusepidemiaan liittyvän viestinnän hoitaminen, sote-uudistukseen liittyvien hankkeiden viestintä, viestinnän palveluiden kehittäminen sisäisten asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, saavutettavuusosaamisen vahvistaminen kuntayhtymässä, aktiivinen ja ennakoiva asiakas- ja palveluviestintä, monikanavaisen viestinnän vahvistaminen, uusien sosiaalisen median kanavien käyttöönotto ja työnantajamielikuvan vahvistaminen.

Verkkosivuihin ja brändiuudistukseen käytettiin merkittävä resurssipanostus sekä viestinnän että palvelualueiden henkilöstön osalta. Verkkosivujen tavoitteet saavutettiin hyvin. Koska verkkosivut saatiin käyttöön vasta loppuvuodesta 2021, NPS-luvusta ei ole vielä saatu riittävästi dataa. Hyte-artikkeleiden osalta kävijämäärät ovat suuremmat kuin aikaisempina vuosina, ja sivuja on maaliskuun loppuun –22 mennessä katsottu jo puolitoista tuhatta kertaa. Tämä on merkittävästi enemmän kuin aikaisempien hyte-sivujen. Hyte-kampanjoissa oltiin vuoden aikana mukana mm. Koti-TV:n lanseeraamisen yhteydessä.

Tavoite	tavoitearvo	Saavutettu tavoitearvo
Digital Certainty Index	90	92,6
Quality Assurance	90	97,8
Accessibility	85	89,4
SEO	90	90,5

Keusoten imagotutkimus tehdään vuosittain loppuvuodesta. Saatujen tulosten perusteella 97 % tutkimukseen osallistuneista tuntee Keusoten palvelut (tavoite 90 %), ja 86 % kokee, että Keusote on hoitanut Korona-uhan ennalta ehkäisyä erittäin hyvin tai melko hyvin (tavoite yli 50 %).

Vuonna 2021 kehitettiin LinkedIn ja Instagram-kanavien käyttöä mm. Somelähettilyys-toiminnalla. Kanavien seuraajamäärät ovat kehittyneet hyvin LinkedIn:ssä reilu 1000 seuraajaa (tavoite 500) ja Instagramissa 1003 seuraajaa (tavoite 500).

Rekry-markkinointia tuettiin muun muassa Vastuullinen työnantaja -kampanjalla, jonka avulla toteutettiin valtakunnallista näkyvyyttä mm. artikkeleiden, videoiden ja somekampanjoiden avulla. Kampanjassa toteutettiin myös työnantajamainetutkimus, jonka avulla kerättiin tietoa kehittämisen tueksi. Vuoden aikana rekrytointi- ja messutapahtumia oli vähemmän koronan vuoksi.

Viestinnän palveluita muotoiltiin asiakaslähtöiseksi, ja tämän myötä koko viestintäpalveluiden toimintamalli muuttui. Viestinnän palveluiden muotoilua tehtiin yhdessä henkilöstön kanssa. Tuotoksina saavutettiin palvelukatalogit ja niihin liittyvät palvelukuvaukset prosesseineen. Prosesseihin liittyviä hukkia saatiin tämän kehittämisen kautta poistettua.

Analytiikan hyödyntämistä osana kehittämistä tehtiin läpi vuoden, ja tietoa jaettiin palvelualueille ja johdolle.

Tutkimus, kehittäminen ja innovaatio -toiminnan kokonaisuus

TKI-ekosysteemin rakentamista jatkettiin valtion rakenneuudistusrahoituksella. TKIO-ekosysteemi –hankkeen tavoitteena on, että Keusoten alueen TKI-toimijoista muodostuu ekosysteemi sote-palvelujen tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantamista varten. Jatkumona tieteellisen professoriohjausryhmän toimintamallin vakioinnille perustettiin yhteistyöryhmät oppilaitos- ja koulutus- sekä yritysyhteistyöhön. Yhteistyön tavoitteena on nopeuttaa tutkimustoiminnan ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeiden integroitumista sekä vahvistaa yhteistä osaamista tätä tukevissa rahoitushauissa. Keusoten sisäisiä rakenteita vahvistettiin perustamalla Keusoten tutkijaverkosto. Käyttöön otossa on myös TKIO-ekosysteemille innovoitu dynaaminen hankintajärjestelmä.

Kuntayhtymän kokonaiskehittämisen toimintamallin luonti käynnistettiin osana konsernin uudelleen organisointia. Hankeohjausmallin pitemmän ajan tavoitteena on varmistaa, että kehittämistoimenpiteissä keskitytään strategisesti keskeisiin painoalueisiin, panostetaan potentiaalisesti vaikuttaviin projekteihin sekä varmistetaan riittävät resurssit valittuihin kehittämistoimenpiteisiin.

Sisäiset integraatiopalvelut / Strategiakokonaisuus

Sisäisestä integraatiosta siirtyi ulkoiseen integraatioon asiakkuuksien johtamisen ja asiakasohjauksen kokonaisuudet konsernimuutoksen yhteydessä.

Kuntayhtymän strategisia tavoitteita toimeenpantiin muun muassa valtionavustushankkeiden kautta. Käynnistettiin Yhtymästrategian 2020-2025 päivityksen suunnittelu osana VATE-valmistelua.

SHQS-laatuohjelman käyttöönottoa laajennettiin palvelualueille. SHQS-laatuohjelman mukaiset menetelmäkoulutukset toteutettiin koulutussuunnitelman mukaisesti. Itsearviointit käynnistettiin osana menetelmäkoulutusta ja niiden toteutumista sekä kehittämistehtävien tilannekatsausta on raportoitu säännöllisesti. Laatuohjelman mukaiset sisäiset auditoinnit toteutettiin seitsemään auditointikohteeseen. Auditointien teemana oli voimavarojen hallinta henkilöstöresurssien näkökulmasta sekä tuloksellisuuden ja talouden tasapaino ja seuranta.

Laadunhallintaa tukevan IMS-järjestelmä otettiin käyttöön. Laatutyöryhmä on edistänyt turvallisuuden laatuvaatimusten toteutumista yhteistyössä potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmän kanssa. Kuntayhtymän ensimmäinen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma vuosille 2021–2022 hyväksyttiin yhtymähallituksessa 25.5.2021.

Valvonnan keskeisiä kehittämiskohteita tarkennettiin maaliskuussa julkaistussa vuosikertomuksessa (2020). Ohjauksen ja valvonnan kehittämistavoitteita on edistetty valvonnan yhteistyöryhmässä, joka kokoontui kuusi kertaa vuoden aikana. Valvontakäyntien raporttien laadintaan, käsittelyyn ja arkistointiin luotiin yhtenäinen toimintaohje. Toteutuneiden valvontakäyntien määrät on viety julkaisuun kuukausittain Keusoten verkkosivuilla. Valvontakäyntien raportointia, tilastointia ja mittareita on kehitetty IMS-laadunhallintajärjestelmän käyttöönoton yhteydessä pilotoimalla toimintoja Keusoten omien yksiköiden valvonnassa. Palvelualueille järjestettiin Omavalvonta Keusoten sosiaalipalvelujen arjessa – koulutusta. Koulutuksiin osallistui yhteensä 206 henkilöä. Yhteistyön kehittäminen muiden kuntayhtymien kanssa käynnistettiin vertailemalla omavalvonnan ja valvonnan kehittämistä.

Keusoten strategiassa korostetaan asiakaskokemuksen tärkeyttä ja palvelulupauksen toteutumista. Asiakaskokemus on meille arvokasta tietoa, jota hyödynnetään palvelujen asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Palautteen perusteella arvioidaan strategisten tavoitteiden toteutumista ja parannetaan toimintaa.

Keusotessa asiakaskokemuksen kehittämisen ja johtamisen lähtökohtana toimivat visio *"Parasta kaikille"* ja palvelulupaus: *"Saan laadukasta palvelua tarpeideni mukaisesti"*.

Laadukas palvelu ja hoito ovat asiakaslähtöisen toiminnan perusedellytyksiä. Asiakaskokemusta mitataan asiakaspalautteen avulla, ja sitä kerätään ensisijaisesti Roidu-järjestelmän kautta (laitteet ja verkkosivukysely). Asiakaspalautteen keräämisen keskeisin tavoite on sen laaja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja palveluiden laadun parantamisessa.

Keusote-tasoinen kumulatiivinen NPS vuosina 2021 43, ja palautetta saapui yhteensä 9772 Roidu-palautetta. Palvelualueiden NPS: Tepasa 48 (n5140), Miela 19 (n774), Ikva 17 (n266) ja

Asiakasohjaus 45 (n1522). Laitekyselyjen kautta saapui 6736, verkkosivukyselyn kautta 1534 ja asiakasohjauksen tekstiviestikyselyn kautta 1502 vastausta.

Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan yhteistyötä kehitettiin järjestämällä esihenkilöille ja johdolle yhteistyötapaamisia. Tietoisuutta sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta sekä muistutuksiin liittyvästä tilannekuvasta on raportoitu säännöllisesti johdolle sekä esihenkilöille. Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottojen määrät ovat lisääntyneet kevään osalta edelliseen vuoteen verrattuna; sosiaaliasiamiehen yhteydenotot lisääntyivät 20 % (N=71/85) ja potilasasiamiehen yhteydenotot 37 % (N=153/209). Koko vuoden osalta yhteydenottojen määrä ei ole vielä saatavilla. Muistutusten lukumäärät lisääntyivät vuoteen 2020 verrattuna 62 % (N=201/327).

Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet / Ulkoiset integraatiopalvelut

Alueellinen hyvinvointikertomus 2020 hyväksyttiin kuntayhtymän valtuustossa 6.5.2021. Huolimatta koronan aiheuttamista haasteista, Lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelmien, ehkäisevän päihdetyön suunnitelman ja lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisyn suunnitelman valmistelua tehtiin eri toimijoiden kanssa yhteistyössä vuoden 2021 aikana. Kohdennettujen hyvinvointisuunnitelmien tavoitteet ja toimenpiteet konkretisoivat alueellisen hyvinvointisuunnitelman tavoitteita. Lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden alueelliset hyvinvointisuunnitelmat hyväksyttiin Keusoten valtuustossa 20.12.2021. Hyvinvointisuunnitelmien toimeenpanon tueksi kehitettiin kuntakortit, jotka hyväksyttiin osana hyvinvointisuunnitelmia ja niitä hyödynnetään kuntien ja muiden toimijoiden kanssa yhdyspintatyössä suunnitelmien toimeenpanossa. Ehkäisevän työn suunnitelman sekä lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisyn suunnitelmat tuodaan päätöksentekoon kesään 2022 mennessä. Vammaisten hyvinvointisuunnitelman valmistelua on jatkettu vammaisneuvostojen alueellisessa työryhmässä.

Alueellisen hyvinvoinnin ja terveyden sekä arjen turvallisuuden edistämisen uudelleen organisoituminen aloitettiin v. 2021 osana hyvinvointialueen valmistelua. Hyvinvointialuevalmistelu kokonaisuudessaan määrittä paljolti alueen loppuvuotta, yhdyspintaryhmä työskenteli tiiviisti koko väliaikaisen valmistelutoimielimen työskentelyajan.

Osallisuusohjelman toteutumista raportoitiin alueellisen hyvinvointikertomuksen yhteydessä. Palvelualueet raportoivat, että asukkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä toteutuu pääasiassa asiakaspalautteiden kautta. Osallisuusohjelman implementaation tueksi on tehty kolme (3) videotallennetta, joista yksi (1) julkaistiin syksyllä kuntayhtymän Youtube-kanavalle. Loput julkaistaan v. 2022 aikana. Kokemusasiantuntija- ja asiakasraatitoiminnan kokonaisuuden selkiyttämistä ja yhdenmukaistamista kuntayhtymätasolla on jatkettu. Verkostokonsulttiosaajapankkia vahvistetaan kouluttamalla uusia verkostokonsultteja. Koulutus on käynnistynyt THL:n toteuttamana 1/2021. Toteutuneita verkostokonsulttien ohjaamia verkostopalavereita oli 31 kpl. Osallisuusohjelman päivitystyö aloitettiin loppuvuonna 2021 osana hyvinvointialueen valmistelua.

Keväällä 2021 järjestettiin 2 alueellista hyte-viestinnän työpajaa yhteistyössä kuntien kanssa yhdyspintaprosessien sujuvoittamiseksi.

Asukaskehittäjille järjestettiin 16 palvelujen kehittämismahdollisuutta. Asukaskehittäjien NPS luvut paranivat viime vuoteen verrattuna. Keväällä 2021 NPS oli 45 (kevät 2020 34) ja

syksyllä 35 (syksy 2020 NPS 25). Tilaajien (Keusote) NPS pysyi samana ja oli 100. Asukaskehittäjätoiminnalle on tehty Keusoten verkkosivuille omat sivut ja toiminnasta on tiedotettu mm. nettisivuilla sekä sosiaalisessa mediassa. Asukaskehittäjätoiminnan prosessi on kuvattu.

Hyte-allianssi – hankkeen aikana (v. 2020-2021) tehtiin tiivistä yhteistyötä alueen järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa. Vuoden 2021 aikana on kuvattu 23 asiakaspolkua ja julkaistu Keusoten uusilla verkkosivuilla 15 yhteistä asukasprosessia (<https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/tkio/hankkeet/hyte-allianssi/>). Hankeaikana moniammatillisella yhteistyöllä luotiin Hyte-allianssi kumppanuusmalli, jonka käyttöönotto ja edelleen kehittäminen yhteistyössä verkostojen kanssa jatkuu v. 2022 aikana. Hyvinvointialueen kolmannen ja neljännen sektorin avustustoiminta on osa kumppanuusmallia ja painopistettä kehitetään tulevana vuonna. Kuntayhtymän HYTE-allianssi –tiimin kautta on Keusoten palvelualueilta nimetty järjestö- ja muille toimijoille vastinparit yhteistyön sujuvoittamiseksi käytännössä. Hyte-allianssityössä keskiössä on vaikuttavuus (hyvinvointi- ja terveyshyöty) sekä tuottavuus.

Alueellinen ehkäisevän päihdetyön ryhmä on työskennellyt vuoden 2021 aikana kerran kuukaudessa. Työryhmässä työstettiin mm. Vanhustenviikolle ohjelmaa Koti-TV:n kanssa, jossa kuvattiin ikääntyneille neljä luentoa, jotka esitettiin vanhusten viikolla ja lisäksi kolmeen otteeseen Koti-TV:n kautta. Lisäksi ehkäisevän päihdetyön viikoilla järjestettiin paljon osanottajia kerännyt koululaisten vanhemmille suunnattu webinaari, jonka aiheena oli päihteiden käytön ennaltaehkäisy ja käytön tunnistaminen, puheeksi otto kotona sekä käytöltä suojaavat mekanismit.

Lean-palvelua tarjottiin ensisijaisesti Teams- ja videovalmennusten avulla. Palvelukysynnän painopiste siirtyi perusvalmennuksista räätälöityyn palveluun. Räätälöidyn tilauspalvelun sisältö ja ajankohta tuotettiin ja toteutettiin asiakkaan/tilaajan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Tilauksista 100 % toteutettiin. Valmentajatyötä toteutui yhteensä 518,5 tuntia.

Päivittäisjohtamisen auditointeja toteutettiin tavoitteena tuottaa tietoa päivittäisjohtamisen taulujen ja kokousten kypsyysasteesta suhteessa Keusotessa asetettuihin tavoitteisiin. Auditoinneissa selvitettiin myös, minkälaisia tukitoimia yksiköt tarvitsivat päästäkseen kohti organisaatiossa asetettuja tavoitteita. Päivittäisjohtamisen auditointeja toteutui 8 kpl, ja 25% auditoitavista kohteista toteutti päivittäisjohtamista tavoitteiden mukaisesti. Haasteita tunnistettiin erityisesti tavoitteiden ja hälytysrajojen määrittelemisen osalta.

Lean-valmennusten sisältöä ja toteutustapaa on jatkuvasti parannettu kysynnän ja saadun palautteen perusteella, sekä pyritty integroimaan muihin Keusoten prosesseihin (dialogisuus, laatu, asiakkuuksien johtaminen, yhteisöohjautuvuus ja osallisuus). Lean-palvelun NPS oli 62.

Lean-hanke päättyi 31.12.2021, mutta toiminta jatkuu osana Keusoten kulttuurimuutosta, jossa mm. Leanin ja Yhteisöohjautuvuuden sisältöjä ja valmennuksia tuotetaan yhtenä kokonaisuutena.

Kuntayhtymän tarjoamien omahoidon sähköisten menetelmien tarkoituksena on mahdollistaa asukkaiden itsenäinen ja omaehtoinen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä osallisuus hoitoon ja asiointiin jo ennen palvelua, tai hoidon ja asioinnin osana. THL:n Finsote -kyselyn (2020) mukaan Keusoten alueen vastaajista noin 27 % on asioinut sähköisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa, ja sähköinen asiointi on korvannut noin 81 % vastaajista vähintään yhden läsnävastaanoton.

Keusoten Tietohallinto- ja Vastaanottopalvelujen sekä Kustannusosakeyhtiö Duodecimin kanssa aloitettiin aikuistyyppin diabeteksen ehkäisyn PreDi -tutkimus- ja kehittämistyö. PreDin tavoitteena on tuottaa omahoidon menetelmäkokonaisuus aikuistyyppin diabeteksen esivaiheen tunnistamiseksi ja sairastumisen ehkäisemiseksi. PreDissä on tarkoituksena hyödyntää sähköisesti tehtävät terveystarkastus-, mittaus- ja valmennusohjelmat ja niiden tulokset keinoälyn (AI) avulla yhdistäen. Raskausdiabeteksen hoidossa hyödynnetään Terveyskylän (HUS) omahoitopolkua yhteistyössä HUS Hyvinkään sairaalan kanssa. Kehittämistyötä on arvioitu vuoden kuluessa uudelleen ja PreDi sisältyy laajemmin alueellisen hyvinvointisuunnitelman tavoitteisiin, kuten sairastavuuden vähentämiseen sekä sähköisen omahoidon menetelmien käytön lisäämiseen, monitoimijaisuutta hyödyntäen.

Huhtikuussa otettiin käyttöön ikääntyneiden Koti TV -televisiokanava. Asukkaille maksuttomalla kanavalla on hyvinvointia tukevaa ja virikkeellistä toimintaa, kuten muisti- ja kehojumbppaa sekä kulttuurillista ja opetuksellista sisältöä. Koti TV mahdollistaa netittömien tavoittamisen Keusoten omien tiedotteiden avulla. Koti TV:ta hyödynnetään Keusoten kotihoidon palveluissa sekä ikääntyneiden eri asumismuodoissa ja niiden viriketoiminnassa. Kanavan käyttöä ja käyttäjäkokemuksia on arvioitu asukaskyselyllä, jonka mukaan lähes kaikki Koti TV :ta katsoneet vastaajat (n=49) kahta lukuun ottamatta, kokevat television olevan hyvä väline netittömien tavoittamiseksi. 51 % vastaajista on kokenut Koti TV:sta olleen hyötyä hyvinvoinnin tukemisessa. Alueen asukkaita ja toimijoita on osallistunut vuoden aikana Koti TV:n ohjelmasisällön tuottamiseen.

Itsensä mittaamisen käyttöastetta sekä hyvinvointi- ja terveyshyötyä on arvioitu avoimella asukaskyselyllä. Kyselyn mukaan keskimäärin 92 % vastaajista (n=110) on saanut tukea asettamaansa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteeseen esim. aktiivisuuden mittaamisella. Itsensä mittaaminen koetaan hyödylliseksi, sen kannustaessa esimerkiksi tavoitteen mukaiseen päivittäiseen liikkumiseen.

Nuorten Zoturi.fi -verkkoauttamisessa asiointien määrät ovat lisääntyneet vuoden aikana. Tarina-auttamisen verkkosivusisältöjä on katsottu 13 557 kertaa (vuosi 2020 yht. 5635 kertaa) ja ammattilaisen kanssa käytyjä chat -keskusteluja oli 561 kertaa (vuosi 2020 yht. 78 keskustelua.) Vuoden 2021 aikana 67 % katsojista sai apua Tarina-auttamisen sisällöistä ja 70 % chat-keskusteluista.

Sähköisiä menetelmiä ja omahoitoon ohjaavaa sisältöä on kuvattu osaksi Hyte-allianssi kumppanuusmallin hyvinvoinnin ja terveyden tuen prosesseja. Kuvatut prosessit ovat asukkaiden, ammattilaisten ja järjestötoimijoiden käytettävissä Keusoten hyvinvoinnin ja terveyden tuen verkkosivuilla. Vastaanottopalvelujen kanssa on työstitetty sähköisen terveystarkastuksen (STAR) käytön tehostamista osana asukaspolkuja. Kustannus Oy Duodecimin kanssa työstitettiin "*Miten otat huolen puheeksi* –verkkokurssi" Duodecimin Omahoito-palveluun, joka on kansallisesti avoin palvelu.

Tietoa sähköisistä menetelmistä on jaettu Keusoten verkkosivujen ohella mm. hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen Facebook -kanavalla. Koronarokotustilaisuuksissa käyneille jaettiin materiaalia, joissa oli kuvattuna sähköisiä omahoidon tuen menetelmiä. Lisäksi menetelmistä on tuotettu oppilaitosyhteistyössä mm. podcast ja infovideo, joiden julkaisu tapahtuu vuoden 2022 aikana.

Ulkoisen integraation alueella siirryttiin monialaiseen tiimimalliin konsernin uudistuksen yhteydessä 1.9.2021 alkaen ja järjestäydyttiin uuteen tulosalueeseen Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet. Tulosalue vastaa alueellisesta hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä, tukee palvelualueita niiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä sekä vastaa koko

kuntayhtymän strategisesta asiakkuuksien hallinnasta. Tulosalue vastaa myös asiakasohjausyksikön palveluista.

Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet / Asiakasohjaus

Asiakasohjausyksikön toiminta käynnistyi 1.1.2021. Asiakasohjausyksikkö vastaa sosiaalipalveluiden neuvonnasta, ohjauksesta, sosiaali- ja kriisipäivystyksestä ja pääosin myös palvelutarpeen arvioinnista sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden hoidontarpeen arvioinnista.

Asiakasohjausyksikössä on viisi tiimiä: lapsiperheiden ja nuorten neuvonta ja sosiaalipäivystys, lapsiperheiden ja nuorten palvelutarpeen arviointi, työikäisten asiakasohjaus (ml. mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus), ikäihmisten asiakasohjaus ja Keski-uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys. Yhtensä henkilöstöä on 78,5 htv.

Asiakasohjausyksikköön yhteydenotto tapahtuu monikanavaisesti puhelimitse, sähköisen yhteydenottolomakkeen tai turvasähköpostin välityksellä. Chatbottia kokeiltiin alkuvuodesta lapsiperheiden palveluiden osalta. Chatin käyttöönotto arvioidaan uudelleen vuoden 2022 aikana.

Puhelimitse tapahtuvat yhteydenotot toteutetaan LeadDesk järjestelmällä keskitetysti ikäryhmäkohtaisiin neuvontanumeroihin. Sähköinen asiointi CaseM järjestelmän avulla käynnistettiin helmikuussa.

Neuvonta- ja ohjauspalvelusta kerätään asiakaspalautetta puhelun päätteeksi lähtevän tekstiviestilinkin avulla. Palautetta seurataan säännöllisesti ja palautteen pohjalta kehitetään toimintaa. Asiakasohjausyksikön saama asiakaspalaute on ollut pääasiassa hyvää ja NPS luku oli 45.

Asiakasohjausyksikön toimintaa on kehitetty edelleen tiimeissä, joissa on sovittu ja kirjattu yhteisiä toimintamalleja. Palvelualueiden kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä ja sovittu yhteistyökäytännöistä, joita edelleen hiotaan yhteistyöfoorumeissa.

Asiakasohjausyksikkö on saavuttanut ensimmäisen toimintavuoden aikana jo hyvin tavoitteen palvella asiakkaita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lapsiperheiden asiakasohjauksessa on hoidettu yhteensä 3500 asiakkaan asiaa, joista 2368 tapauksessa, 68 %:ssa ensiarviointi on ollut riittävä interventio. Vuoden aikana palvelutarpeen arviointiin siirtyi 1132 asiakasta. Valmistuneista palvelutarpeen arvioinneista 455 asiakasta on ohjattu joko perhesosiaalityöhön (341) tai lastensuojeluun (114). Kaikkiaan siis 87 % (3045 asiakasta) 3500 lanupe asiakasohjauksessa käsitellyistä asiakkaista on hoidettu ensiarvioinnin tai palvelutarpeen arvioinnin avulla siten, että he ovat pärjänneet ilman perhesosiaalityön tai lastensuojelun asiakkuutta. Aikuisten osalta kaikista asiakasohjausyksikköön tulleista tilastoiduista yhteydenotoista, pl. vain neuvontaa saaneet, on muihin kuin Keusoten palveluihin asiakkaita ohjattu Työikäisten ja aikuisten mipä asiakasohjaus 40 % ja ikäihmisten asiakasohjaus 47 %. Vastaavasti näistä yhteydenotoista, pl. neuvonta, on Keusoten palveluihin ohjattu seuraavasti työikäisten ja mipä asiakasohjaus 60 % ja ikäihmisten asiakasohjaus 47 %.

Lapsiperheiden asiakasohjaus jakaantuu kahteen tiimiin, ensiarvioinnin ja päivystyksen tiimi sekä palvelutarpeen arvioinnin tiimi. Vuoden 2021 aikana lapsiperheiden neuvonnan ja päivystyksen tiimi on vastaanottanut yhteensä 8972 lastensuojeluilmoitusta, SHL

yhteydenottoa ja ennakollista lastensuojeluilmoitusta. Määrä on kasvanut huomattavasti vuoden 2020 määrästä, joka oli 7666. Osa ilmoituksista koskee jo asiakkuudessa olevia lapsia, jolloin ne ohjataan asiakasohjauksesta vastuutyöntekijälle. Lapsiperheiden asiakasohjauksessa käsitellään suuri osa lastensuojeluilmoituksista sekä kaikki yhteydenotot sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi. Ankkuritoiminta on yksi osa lapsiperheiden asiakasohjauksen toimintaa. Nuorten hyvinvoinnin ja rikosten ennalta ehkäisyyn suunnattu moniammatillisella Ankkuritoiminta toteutuu yhteistyössä poliisin ja kuntien nuorisotoimen kanssa. Ankkuritoiminnalla on saatu merkittäviä tuloksia ja seuraavan vuoden tavoitteena on Ankkuritoiminnan kehittäminen lapsiperheiden neuvonnan ja päivystyksen tiimissä.

Työikäisten tiimin työ on maaliskuuta asti ruuhkautunut pahoin johtuen liian vähäisestä henkilöstöresurssista. Työikäisten asiakasohjauksen ja miepän resurssitarpeen arviointi tehtiin NHG:n toimesta kesällä ja syksyllä tätä arviointia täydennettiin työajanseurannalla. Tehtyjen selvitysten perusteella henkilöstöresurssissa ei tehty muutoksia palvelualueiden välillä. Uusia virkoja saatiin kuitenkin perustettua kustannusneutraalisti kolme vuoden 2022 alkuun. Kuluneen vuoden aikana tehtiin useita toimenpiteitä ruuhkautuneen tilanteen helpottamiseksi, mm. palkkaamalla lisäresurssia, järjestämällä jononpurkutalkoita, joihin osallistui sekä asiakasohjausyksikön asiakasohjaajia ja aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajia sekä kehittämällä työkäytäntöjä ja supistamalla puhelinneuvonnan aukioloaikoja. Henkilöstön näkökulmasta kulunut vuosi on ollut raskas.

Työikäisten asiakasohjauksen tiimissä tuotetaan myös aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus. Tiimin tehtävänä on neuvonnan ja ohjauksen lisäksi tehdä hoidontarpeen arviointi, jonka tueksi otettiin käyttöön sähköinen oirearvio lokakuussa. Asiakkaan täyttämän terapianavigaattorin avulla asiakasohjaaja ohjaa asiakkaan hänen tarpeitaan vastaavan hoidon piiriin.

Ikäihmisten asiakasohjauksessa on kehitetty neuvonnan ja ohjauksen palveluita onnistuneesti. Kaikista tulleista yhteydenotoista noin puolessa ensisijainen ratkaisu on ollut neuvonta tai ohjaus. Noin puolessa asiakkuus on päättynyt PTA:n jälkeen. Noin 30 % asiakkaista ohjautuu PTA:n jälkeen kotiutustiimiin, muistipalveluihin tai terveydenhuollon vastaanottopalveluihin. Ikäihmisten palvelutarpeen arviointiin on hyvin usein osallistunut asiakkaan läheisiä sekä myös muita ammattilaisia kuin ikäihmisten asiakasohjaaja. SAS työtä on kehitetty vahvasti tehostaen koko SAS prosessia ja kuntakohtaisia eroja tasaten. Myös jonotusajat ovat lyhentyneet.

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen vastuulta poistui Kerava 6.11.2021. Kriisityön asiakkaiden määrä on vuoden 2021 aikana lisääntynyt suhteessa edellisiin vuosiin. Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii melko ohuella ympärivuorokautisella henkilöstöresurssilla, joten Keravan pois jäanti on hiukan helpottanut kuormittumista. Yksikön toimintaa on tuettu käynnistämällä vuoden alussa virka-ajan ulkopuoliselle ajalle esimiesten varallaolorinki, johon osallistuu esimiehiä asiakasohjausyksiköstä, perhesosiaalityöstä ja lastensuojelusta. STM osti sokrin asiantuntijatyöpanosta sosiaalipäivystys- ja moniviranomaistehtäviin liittyvän uuden kenttäjärjestelmän (KEJO) käyttöönoton valmisteluun. Sosiaali- ja kriisipäivystys on toiminut koko vuoden väistötiloissa ja uusia vakituisia tiloja etsitään vuoden 2022 aikana.

Tiedolla johtamista on kehitetty aktiivisesti yksikön perustamisesta alkaen. Tiedolla johtaminen on osa yksikön päivittäisjohtamista sekä tukee järjestäjän tietotarpeita. Asiakasohjausyksiköstä on saatavissa melko kattavasti tietoa uusista yhteydenotoista ja asiakkuuksien hoidosta asiakasohjausyksikössä. Kootun tiedon valossa voidaan todeta

asiakasohjausyksikön saavuttaneen jo nyt hyvin tavoitteen palvella asiakkaita ensilinjan palvelussa ilman, että asiakkuuden tarvitsee jatkua palvelualueella.

Asiakasohjaustoimintaa kehitetään osana tulevaisuuden sotekeskushanketta yhteistyössä palvelualueiden kanssa. Kehittäminen jatkuu tulevaisuuden sotekeskus hankkeen jatkorahoituksen turvin.

Toiminnalliset tavoitteet

Talousarviotavoite: Kuntalaisten asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelun saavutettavuus paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Asiakasohjausyksikön asiointikanavat mahdollistavat yhdenmukaisen ja monipuolisen asioinnin	Yhdenmukaisten asiointitapojen kuvaaminen ja käyttöönoton suunnittelu Uusien yhdenmukaisten asiointikanavien määrä	- Lähipalvelupisteiden toimintamalli ja aikataulu on tehty. - Sosiaalipäivystyksen asiakasprosessin yhtenäistämisen arviointi ja mallinnus on tehty. - Sähköiset yhteydenottolomakkeet Chat ja chatbot - Asiakkuuden siirto sähköisesti Keusoten palveluihin on kuvattu Uusien asiointikanavien määrä kpl / Kaikki asiointikanavat kpl (lähtötaso 2 kpl - tavoite + 3 uutta asiointitapaa/ ikäryhmä	Ulkoiset integraatiopalvelut	Yhdenmukaiset asiointikanavat on kuvattu. Seuraavat asiointikanavat on käytöön otettu: Keskitetty neuvonta ja ohjauspalvelu puhelimitse Sähköinen ilmoitus ja yhteydenottolomake sosiaalihuoltoon Sähköinen toimeentulotukihakemus Turvasähköposti Asiakkuuden siirto sähköisesti Ikäihmisten asiakasohjauksen ja Geriatrisen keskuksen välillä. Uusien asiointikanavien määrä 5
Sähköisten itsepalvelulomakkeiden käyttöönotto	Uusien sähköisten itsepalvelulomakkeiden määrä	4 kpl	Tietohallintopalvelut	14 kpl
Tulevaisuuden sotekeskuksen digitaaliset ratkaisut -suunnitelma	Suunnitelman valmiusaste	100 %	Tietohallintopalvelut	80 %
Verkkoviestintä tukee asiakaskokemuksen paranemista Verkkosivustot ovat saavutettavuusdirektiivin vaatimalla tasolla	Verkkouudistuksen laatumittarit Verkkosivukysely Verkkosivun saavutettavuusauditointi	Digital Certainty Index 90 Quality Assurance 90 Accessibility 85 SEO 90 NPS 80 %, CES 80 %, Auditointi tehty (kyllä/ei)	Viestintäpalvelut	DCI 92,6 QA 97,8 Acc 89,4 SEO 90,5 NPS, CES ei vielä mitattu Auditointi tehty

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Viestintä tukee aktiivista ja ennakoivaa asiakas- ja palveluviestintää	Suunnitelmien valmiusaste Maine-/ja imagotutkimus	Palvelualueiden viestintäsuunnitelmat 100 %), viestintää tukevat vuosikellot käytössä (100 %), 90 % Keusoten väestön kunnista tuntee Keusoten	Viestintäpalvelut	Kevään yt-neuvottelut tiimimallista on muuttanut tavoiteasetantaa. Palvelu-aluekohtaiset viestintäsuunnitelmat toteutetaan uuden tiimimallin käynnistymisen jälkeen syksyllä 2021. Taktisen viestinnän yhteinen vuosikello valmis. 97 % tuntee Keusoten
Aktiivinen koronaviestintä tukee kuntalaisten terveyttä ja turvallisuutta	Maine-/imagotutkimus	Yli 50 % kuntalaisista kokee, että Keusote on hoitanut Korona-uhkan ennaltaehkäisyn hyvin	Viestintäpalvelut	86 % kokee, että Keusote on hoitanut Korona-uhkan ennalta ehkäisyn erittäin hyvin tai melko hyvin

Talousarviotavoite: Palvelun saatavuus ja laatu on hyvää asiakaspalautteen perusteella				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Kuntayhtymän sisäisen asiakaskokemuksen viitekehysten mallintaminen aloitetaan	Palvelukatalogin kuvaus Sisäinen asiakaskokemuskysely NPS ja muut arvot arviointiasteikolla 1-4	Konsernin palvelut kuvataan palvelukatalogissa Luodaan kysymysmittaristo Sisäisen asiakaspalautteen kerääminen toteutetaan Roidu-asiakaspalautejärjestelmä kautta Seuranta palvelukatalogissa kuvattujen palvelujen mukaisesti	Sisäiset integraatiopalvelut	Sisäisen asiakaskokemuksen viitekehys ja palvelukatalogin sisältö on määritelty.
Asiakkuuksien johtamisen yhtymätasoinen laadunseurantatieto on saatavilla	- Kuntayhtymän NPS - Terveyspalvelut NPS - Sosiaalipalvelut NPS - Kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot täysin samaa mieltä olevat >80 % vastaajista - Hoidon ja palvelun saatavuus täysin samaa mieltä olevat >80 % vastaajista - Hoidon ja palvelun jatkuvuus täysin samaa mieltä olevat >80 % vastaajista - Tieto hoidosta ja palvelusta on ymmärrettävää ja helposti saatavilla täysin samaa mieltä olevat >80 % vastaajista	Tiedot ovat reaaliaikaisesti nettisivuilla	Sisäiset integraatiopalvelut	- Kuntayhtymän NPS 43 - Tepasa NPS 48 - Miela NPS 19 - Ikva NPS 17 - Asiakasohjaus 45 - Kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot täysin samaa mieltä olevat 65 % vastaajista - Hoidon ja palvelun saatavuus täysin samaa mieltä olevat 63 % vastaajista - Hoidon ja palvelun jatkuvuus täysin samaa mieltä olevat 55 % vastaajista - Tieto hoidosta ja palvelusta on ymmärrettävää ja helposti saatavilla täysin samaa mieltä olevat 56 % vastaajista

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

				Reaaliaikainen asiakaskokemustieto ulkoisilla nettisivuilla ja Keunetissa.
Asiakkaan asiointikokemus paranee keskitetyn asiakasohjauksen palveluissa	Palautteen määrä %, asiointimäärästä/ ikäryhmä Asiakasohjauksen NPS/ ikäryhmä Asiakkaiden antamat kehittämisohjeiden määrä/ toimeenpantujen kehittämisohjeiden määrä	Palautteen määrä nousee 10% /ikäryhmä, verrattuna pilotin aikaiseen tasoon. <u>Lähtötaso 2020/ tavoitetaso 2021</u> Lapsiperheet 7% (53/755)/ 8% Työikäiset 6% (255/4660)/ 7% Ikäihmiset 8% (394/4418)/ 9% NPS nousee 10 %/ ikäryhmä <u>Lähtötaso 2020/ tavoitetaso 2021</u> Lapsiperheet 49/ 54 Työikäiset 24/ 26 Ikäihmiset 63/ 69 Lapsiperheet x/x Työikäiset x/x Ikäihmiset x/x	Ulkoinen integraatio	Tekstiviestipalautteiden määrä LeadDeskin välityksellä 1-12/2021 Palautevolyyymi: Lapsiperheet 63 kpl Työikäiset 653 kpl Ikäihmiset 792 kpl Palauteprosentti puhelinasioinnissa: Lapsiperheet 1 % Työikäiset 5 % Ikäihmiset 6 % Asiakasohjauksen NPS luku 1-12/2021 Lapsiperheet 54 Työikäiset (ml. mipä) 35 Ikäihmiset 56
Hallinto- ja tukipalvelut - tulostyösköön kanssa tehty yhteistyö koetaan paremmaksi kuin vuonna 2020.	Asiakastytytyväisyyskysely (sisäisille asiakkaille)	Kyselyn k.a. parempi kuin vuonna 2020 (Likert 4-10). Vuonna 2020 asiakastytytyväisyys oli 8 (asteikko 4-10).	Hallinto- ja tukipalvelut	Tavoite ei toteutunut, koska vuoden 2021 sisäisen asiakastytytyväisyyskyselyn keskiarvo oli sama kuin vuonna 2020: 8,0 Sisäinen asiakastytytyväisyyskysely toteutettiin 12/2021.
Kuntalaiset tyytyväisiä verkkosivujen sisältöön	Kuntayhtymän NPS Engagement score 3,5	NPS kuntayhtymän määrittämällä tasolla Asiakaskokemus sisällöstä ka. 3,5	Viestintäpalvelut	Asiakaskokemusta ei voida mitata, koska sovellushankintaa on jouduttu lykkäämään. NPS mittaus tulossa myöhemmin

Talousarviotavoite: Alueellisen hyvinvointisuunnitelman toimeenpano jatkuu yhteistyössä sidosryhmien kanssa				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Osallisuuden ja kuulluksi tulemisen lisääntyminen kaikkien toimijoiden kesken yhdyspinoilla tehtävässä työssä. Asukaskehittäjätoiminnalle on vakiintunut toimintamalli	Osallisuusohjelman mittarit ja raportointityökalun tulokset. Asukaskehittäjätoimintamalli on kuvattu (K/E) Asukaskehittäjämittarit (NPS, tilaajat & kehittäjät/määrät)	Yhteisesti sovitut monialaisen yhteistyön työpajat, käytänteet, pelisäännöt. Asukaskehittäjätoiminnan prosessi on kuvattu ja käytössä.	Ulkoinen integraatio	Osallisuuspelitilaisuuksia 1, NPS 80. Videotallenteet (3) osallisuuden edistämisen tueksi valmiit ja 1 julkaistu syksyllä -21, loput julkaistaan keväällä 2022. Osallisuuden raportointi 2/2021: asukkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä toteutuu osittain (ka. 6.15 / v. 2020 ka. 4.77). Asukaskehittäjätoiminnan prosessi on kuvattu ja käytössä. Asukaskehittäjille järjestetty 16 palvelujen kehittämistilaisuutta; asukaskehittäjien NPS oli kevään osalta 45 (N27) ja syksyllä 35 (N 35), Tilaajien (Keusote) NPS oli keväällä ja syksyllä 100
Alueellisen hyvinvointisuunnitelman kaikkiin tavoitteisiin (7) liittyviä toimenpiteitä on käynnissä ja yhdyspintatyö toimeenpanossa on vahvistunut vuonna 2021. HYTE-allianssi -toimintamalli on käytössä	Alueellisen hyvinvointisuunnitelman mittarit (tavoitteet, toimenpiteet, hyvinvointi- ja terveyshyöty, vastuut, aikataulu, tila) Hyte-allianssi toimintamalli on kuvattu (K/E) Hyte- allianssin asiakasprosessit (min.20) on vakioitu (K/E)	Monialaiset ilmiötyöpajat alueellisen hyvinvointisuunnitelman painopisteissä (7) jatkuvat (Teams/paikan päällä). Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yhdyspintatyön vahvistaminen sekä ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelman ja Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman toimeenpano. Monialaiset allianssin asukasprosessi-työpajat toteutuvat. Vakioitu HYTE (hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen) -viestinnän toimintamalli ja prosessikuvaukset.	Ulkoinen integraatio / Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet tulosalue	Monialaisia ilmiötyöpajoja ei ole pidetty Koronan tilanteen vuoksi. Alueellinen hyvinvointikertomus 2020 hyväksytty kuntayhtymän valtuustossa 6.5.2021. Lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelmat hyväksyttiin Keusoten valtuustossa 20.12.2021. Ehkäisevän päihdetyön suunnitelman ja lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisyn suunnitelman valmistelu on jatkunut eri toimijoiden kanssa yhteistyössä vuoden 2021 aikana. Vammaisten hyvinvointisuunnitelman valmistelu aloitettiin vammaispalvelujen ja vammaisneuvostojen alueellisessa työryhmässä alkuvuonna -21 ja

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

				työskentelyä jatkettu syksyllä -21. Hyte-allianssi-työpajat ovat toteutuneet suunnitellusti teams-pajoina. Hyte-allianssi kumppanuusmalli on kuvattu. Ennaltaehkäiseviä asiakaspo1lkuja on kuvattu 23/20, joista 15 on jo julkaistu Keusoten nettisivuilla. Vakioitu HYTE-viestinnän alueellinen toimintamalli on valmis. Prosessikuvaukset vaativat päivitystä hyvinvointialueen valmisteluihin liittyen.
Viestintä tukee kuntalaisten tietoisuutta hyvinvoinnista ja terveydenedistämisestä (hyte)	Hyte-kampanjat Verkkosivujen kävijämäärä	Toteutetut Hyte-kampanjat (2 kpl) Hyte-verkkosivujen tavoitavuus kasvaa verkkouudistuksen jälkeen (kävijämäärä kasvaa 20 %)	Viestintäpalvelut	Hyten kampanjat toteutuneet Verkkouudistuksen jälkeen hyte-artikkeleiden kävijämäärä kasvanut merkittävästi (1500 kävijää maaliskuun lopulla)

Talousarviotavoite: Sote-menojen kasvun hillitseminen tavoitteena kuntien kantokykyä vastaava kustannustaso				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Ohjelmistorobotiikka tehostaa toimintaa ja lisää työtyytyväisyyttä robotisoiduissa kohteissa	Automatisoiduista prosesseista säästyvä laskennallinen työaika	10 HTV	Tietohallintopalvelut	6 HTV
Perustietotekniikan käyttövarmuus ja helppous tukee arkityöskentelyä	Tukipyyntöjen määrä	-5 % / v. 2020	Tietohallintopalvelut	- 14 %
Tekoäly vakiinnuttanut paikkansa laskujen tiliöinnissä	Tekoäly tiliöi yksirivisiä laskuja Tekoäly tekee ehdotuksen monirivisten laskujen tiliöinnistä	95% 50%	Tietohallintopalvelut	48% 0%
Osatyökykyisten uudelleen sijoittuminen Työkykyrahaston käyttö (100 000€/vuosi)	Uudelleen sijoittuneiden osatyökykyisten lkm / osatyökykyisten lkm (% osuus)	50 %	Henkilöstöpalvelut	Koronatyö on lisännyt työllistymismahdollisuuksia uudelleen sijoitettaville työntekijälle noin 90 % työllistynyt
Ostolaskujen kierron tehostuminen	Viivästyskorot laskevat 50 % vuodesta 2020	Ostolaskujen käsittelyssä hyödynnetään tekoälyä mm. tiliöinnissä ja kierron valvonnassa. Tavoitteena on, että ostolaskujen läpimenoaika lyhenee.	Talouspalvelut	Viivästyskorot vuonna 2021 olivat yhteensä 15816 euroa. Vuonna 2020 viivästyskorkoja oli 24457 euroa, joten viivästyskorkojen määrä laski n. 35,3 %.

				Ostolaskujen kierron valvontaan on kehitetty avuksi robotti. Ostolaskujen käsittely tekoälyn avulla osoittautui hyvin haasteelliseksi kuntayhtymän monimutkaisesta laskentarakenteesta ja useista asiakas- ja potilastietojärjestelmistä johtuen. Tilavuokralaskujen robotisointi on edennyt hyvin ja robotisointiprojektia on tarkoitus laajentaa myöhemmin muidenkin tiloihin liittyvien laskujen käsittelyyn (esim. siivous- ja vartiointipalvelut).
--	--	--	--	---

Talousarviotavoite: Kuntayhtymän DigiRoadMap ennaltaehkäisee, tukee toimintatapojen, palveluprosessien ja asiakaslähtöisten palvelupolkujen vahvistamista				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Asiakkaat saavat sähköisen omahoidon ja asiainnin menetelmät helposti käyttöönsä tukemaan oma- ja itsehoitoa.	Hyvinvointiteknologian menetelmien käyttöaste ja vaikuttavuus (hyvinvointi- ja terveyshyöty)	Hyvinvointiteknologian käyttöaste. Vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen (mittareiden valinta ja testaus) osana hyvinvointiteknologian sovellusten käyttöä ikääntyneiden ja nuorten parissa. Pilotointi kohderyhmissä min. 1/kohderyhmä	Ulkoinen integraatio / Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet tulosalue	Ikääntyneiden Koti TV:n pilotointi ja käyttöönotto 4/2021. -Lähetysten näkyvyys laajeni vuoden aikana koskemaan kaikkia antenni- ja kaapelitalouksia, jolloin käyttöastemahdollisuus on 100 % tv-talouksista. -Kanavan vaikutuksia on arvioitu jatkuvalla asukaskyselyllä. Vastanneet (n=49,) kahta lukuun ottamatta, kokevat Koti TV:n olevan hyvä väline netittömien tavoittamiseksi. 51 % vastaajista on kokenut Koti TV :sta olleen hyötyä hyvinvoinnin tukemisessa. Asukkaiden omaseurantaa ja itsensä mittaamista hyvinvointiteknologialla sekä vaikutuksia hyvinvointiin ja terveyteen on arvioitu jatkuvalla asukaskyselyllä. 92 % vastaajista (n=110) on saanut omaseurannasta tukea asettamaansa hyte-tavoitteeseen. Duodecimin Sähköisen terveystarkastuksen (STAR) on

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

				tehnyt 715 asukasta (+ 301 vrt vuosi 2020) Duodecim Omahoidon käyttökerrat 876 (+ 24 vrt vuosi 2020) Nuorten Zoturi.fi -verkkoauttaminen -Tarina-auttamisessa asiointi 13557 katselukertaa (+ 7922 vrt vuosi 2020) -Huoliteisti 1144 kertaa/11 kk -Chat-keskustelut 561 kpl (+ 483 vrt vuosi 2020) Nuorille kohdennetun STARin (sähköinen terveystarkastus ja valmennukset) käyttöönotto osaksi liikkumis- ja elintapaneuvontaa; toimintamallin pilotoinnin suunnittelu on aloitettu kuntayhteistyössä.
Sähköisiä järjestelmiä / ohjelmia otetaan käyttöön digisuunnitelman mukaisesti: 1) Kirjepostin lähettäminen sähköisen järjestelmän kautta 2) tietopyyntölomakkeiden sähköistäminen 3) Sähköinen EU/W-direktiivin mukainen ilmoittaminen	1) Kuinka monta % kirjepostista lähetetään sähköisesti/kk 2) Kuinka monta % tietopyynnöistä lähetetään sähköisesti/kk 3) Kuinka monta % ilmoituksista tulee W-kanavan kautta/kk.	1) 70 % 2) 50 % tietopyynnöistä saapuu sähköisesti 3) 100 %	Hallinto- ja tukipalvelut	1) Ei toteutunut: käyttöaste 12,8 % 2) Ei toteutunut: sähköinen tietopyyntölomake ei valmistunut. 3) sähköistä ilmoituskanavaa ei vielä ole käytössä, koska edelleen odotetaan kansallista lainsäädäntöä.
Sopimushallintamalli päivitetty ja otettu käyttöön järjestelmässä (Cloudia).	Kaikki soveltuvat sopimukset on sähköisessä järjestelmässä tulosityksiköiden katseltavissa ja tiedot ovat ajantasalla.	Sopimusten hallintamallin määrittelyt tehty ja testattu Sopimusten tiedot ovat ajantasalla.	Hankintapalvelut	Sopimushallinnan moduuli on käytössä.
Digisuunnitelmat on "tuoreistettu" vuoden 2022 osalta.	Digisuunnitelmien katselmointi%	100 %	Tietohallintopalvelut	100 %
Suunnitelmat IT-investoinnit kyetään toteuttamaan	Toteuma%	80 %	Tietohallintopalvelut	Investointiohjelma 49 % Investointiohjelma + RU-rahoitus 76,65 %
Palvelualueiden tyytyväisyys asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokoaisuuteen (asteikolla 1 – 5)	Asiakastyytyväisyys	3	Tietohallintopalvelut	Mittausta ei toteutettu, koska kokonaisuus on kilpailutuksessa.

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Digisuunnitelman pohjalta kehitetään viestinnän sähköisiä palveluita	Suunnitelmien valmiusaste LinkedIn ja Instagram seuraajien määrä	LinkedIn ja Instagram kanava- ja sisältösuunnitelmat tehty ja jalkautettu (100 %). Kanavien seuraajamäärä 500 seuraajaa/kanava	Viestintäpalvelut	LinkedIn ja Instagram kanava- ja sisältösuunnitelmat tehty, otettu käyttöön ja jalkautettu 100 %. LinkedIn ja Instagram-seuraajamäärät molemmat yli 1000.
Kuntalaskutuksen suoritteiden keräämisen automatisointi	Suoritteiden kerääminen tietoaasta	100 %	Talouspalvelut	Pääosa suoritteiden keruusta on saatu automatisoitua. Kaikkien suoritteita ei voida poimia automaattisesti vaan ne täytyy edelleen kerätä manuaalisesti.
Ostolaskujen käsittelyn tehostaminen	Automatisoitujen ostolaskujen määrä ja %-osuus kaikista ostolaskuista	Määritellään automatisoitavat ostolaskut	Talouspalvelut	Tilavuokralaskujen robotisointi on edennyt ja robotisointiprojektia laajennetaan tulevaisuudessa muidenkin tiloihin liittyvien laskujen käsittelyyn (esim. siivous- ja vartiointipalvelut). Ostolaskujen käsittely tekoälyn avulla osoittautui hyvin haasteelliseksi kuntayhtymän monimutkaisesta laskentarakenteesta ja useista asiakas- ja potilastietojärjestelmistä johtuen. Tekoälyprojekti lopetettiin ja asiaan palataan hyvinvointialueella, kun uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä on otettu käyttöön.

Talousarviotavoite: Poliittisen järjestäjän roolia vahvistetaan tarjoamalla käyttöön sama tieto kuin viranhaltijoilla

Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Viranhaltija- ja poliittisen järjestäjän sekä tuotannon johdon tyytyväisyys (asteikolla 1 – 5) tiedolla johtamisen työpöytä	Asiakastyytyväisyys	3,5	Tietohallintopalvelut sekä Tutkimus, kehittäminen ja innovaatio	Johdon työpöydän julkaisu siirtynyt vuodelle 2022
Mahdollisiin tietoturvalouk kauksiin kyetään varautumaan ennakkoon	Reaaliaikainen tilannekuva tietoturvasta käytettävissä	Tilannekuva käytettävissä 03/2021	Tietohallintopalvelut	Tilannekuva käyttöön osana perustietotekniikan projektia 12/2022 mennessä.

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Kuntaraportoinnin kuntakohtaisen analyysin kehittäminen	Kunnittaisten poikkeaminen analysointi	Kehitetään raportoinnissa käytettävää Powerbitä siten, että kunnittaisten poikkeamien syy on analysoitu Kehitetään erikoissairaanhoidon raportointia selkeämmäksi yhteistyössä Husin kanssa.	Talouspalvelut ja palvelualueet	Sanallista analyysia on muokattu vastaamaan enemmän jäsenkuntien toiveita. Analyysissa keskitytään euomääräisiin poikkeamiin.
---	--	---	---------------------------------	---

Talousarviotavoite: Palvelurakenteen painopistettä muutetaan ennaltaehkäisevään suuntaan				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Keskitetty asiakasohjaus tehostaa varhaiseen tukeen ja ennaltaehkäiseviin palveluihin ohjausta	Varhaisen tuen palveluihin tai kuntien ja 3. sektorin palveluihin ohjattujen osuus Keusoten palvelujen piiriin ohjautuneet % asioinneista, pl.ne joille tarjottu vain neuvontaa ja ohjausta.	<u>Lähtötaso 2020/ tavoitetaso 2021</u> Lapsiperheiden asiakasohjaus: 3%/ kasvaa Työikäisten asiakasohjaus: 2%/ kasvaa Ikäihmiset: 2% / kasvaa Lapsiperheiden asiakasohjaus: 75% /laskee Työikäisten asiakasohjaus: 65%/ laskee Ikäihmisten asiakasohjaus: 71%/ laskee	Ulkoinen integraatio	Varhaisen tuen palveluita ei ole määritetty. Laskettu ratkennut asia tai ohjaus muualle kuin Keusoten palvelutuotantoon ja Keusoten palveluihin ohjattujen osuus. Tavoitearvot saavutettu. Ohjaus muihin kuin Keusoten palveluihin tai asia ratkennut asiakasohjauksessa: Lapsiperheet: 68 % Työikäiset ja mipä: 40 % Ikäihmiset: 47 % Keusoten palveluihin: Lapsiperheet: 13 % (PTA:n jälkeen) Työikäiset ja mipä: 40 % Ikäihmiset: 47% Tilastointi tuotetaan osin manuaalisesti ja perustuu työntekijän arvioon.

Talousarviotavoite: Henkilöstön pysyvyys lisäänty, vakituisen henkilöstön vaihtuvuus on alle 8 %				
Käyttösuunnitelmataavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Valmentava johtamisaamien vahvistuu	Esimiesten osallistuminen järjestettyihin valmennuksiin %	Esimiesten valmennuskokonaisuuden valmistuminen (KouAkatemia)	Henkilöstöpalvelut	Arvio n. 80 %
Uusien esimiesten rekrytoinnit ovat onnistuneita ja laadukkaita	Esimiesten rekrytointi- ja perehdytysprosessit on mallinnettu ja otettu käyttöön osana KouAkatemiaa	Esimiesten valmennusohjelman kokonaisuus (KouAkatemia)	Henkilöstöpalvelut	Uusien esimiesten perehdytyspäivät ja materiaalit valmiit
Monipuoliset palkitsemisen mallit ja tavat mahdollistavat hyvän työsuorituksen huomioimisen	Palkitsemisen kokonaisuus on valmis ja käytössä - pikapalkitseminen ja kertapalkkiot 03/2021 - suoriutumisen arviointi 09/2021	Toimintamallit käytössä palvelualueilla aikataulun mukaisesti	Henkilöstöpalvelut	Pikapalkitsemisen toimintamalli valmis ja käytössä palvelualueilla Suoriutumisen toimintamallin valmistelu siirtyi keväälle
Lähtökyselyt aktiivisessa käytössä	Lähtökyselyt tehty	90 %	Henkilöstöpalvelut	Esimiehiä valmennettu lähtökyselyn tekemiseen. 32 % vastannut lähtökyselyyn (21 % edellisellä vuonna)
Työnantajamielikuva vahvistuu	Kampanjasuunnitelman valmiusaste	Vastuullinen työnantaja -kampanja toteutettu 100 %	Henkilöstöpalvelut	Vastuullinen työnantaja -kampanja toteutunut. Vastuullinen työnantajakysely tehty. Henkilöstö osallistunut työpajoihin pitovoimatekijöiden tunnistamiseksi ja ratkaisujen hakemiseksi. Työnantajamielikuva sekä sisäisesti että ulkoisesti tehty
Palkkaharmonisaation kolmannen vaiheen päättäminen ja palkkausjärjestelmien kehittämistyö (kilpailukykyinen palkkataso Uudellamaalla)	Palkkaharmonisaatio 3 vaihe valmis 4/2021 Palkkaharmonisaatio 4 vaiheen suunnitelma valmis 9/2021	Toteutuneet aikataulun mukaisesti	Henkilöstöpalvelut	Palkkausjärjestelmät valmiit (1) lääkärit, 2) hammaslääkärit, 3) sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö sekä 4) johto ja asiantuntijat) Palkkojen harmonisointisuunnitelma olemassa. Lisärahoitus päätös vuodelle 2022 1,5 milj / hallitus 22.6.

Talousarviotavoite: Strategisten kyvykkyyksien tunnistaminen ohjaa osaamisen kehittämistä ja rekrytointeja				
Käyttösuunnitelma-tavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Tulosityksiköissä johdetaan toimintaa tiedolla päivittäisjohtamisen avulla	Päivittäisjohtamisen taulut ovat käytössä 200 yksikössä vuonna 2021	Lean-valmennukset ja koulutukset. Päivittäisjohtamisen auditoinnit. Lean valmentajien toiminnan vahvistaminen palvelualueilla Valmentavan johtamisen vahvistaminen palvelualueilla	Ulkoinen integraatio	Päivittäisjohtamisen taulu on käytössä 218 yksikössä.
Jatkuvan parantamisen kulttuuri toteutuu työyksiköissä	50 asiakaslähtöistä toiminnanparantamisidea on toteutettu ja kirjattu A3:lle	Lean-valmennukset ja koulutukset Lean valmentajien toiminnan vahvistaminen palvelualueilla Valmentavan johtamisen vahvistaminen palvelualueilla	Ulkoinen integraatio	51 kpl toteutettu ja kirjattu A3:lle.
Lean osaaminen vahvistuu	Lean-valmennukseen osallistuu 1000 työntekijää Lean itsearviointimittaristo	Lean-valmennukset ja koulutukset Lean valmentajien toiminnan vahvistaminen palvelualueilla Valmentavan johtamisen vahvistaminen palvelualueilla	Ulkoinen integraatio	Tavoite toteutunut jo v.2020 aikana. Valmennusten painopisteen siirryttyä räätälöityihin työyksikkökohtaisiin valmennuksiin, yksittäisiä työntekijöiden määrää ei enää seurattu.
Mitä kuuluu –kyselyn tuloksista johdetut yksikkökohtaiset kehittämissuunnitelmat tukevat työhyvinvointia	Sairauspoissaolojen määrä Laadittujen kehittämissuunnitelmien määrä, %	Sairauspoissaolojen määrä alle 5 % / työaika 100 %	Henkilöstöpalvelut	Sairauspoissaoloprosentti 5,1 % (tavoite < 5 %), koronan vaikutus Kehittämissuunnitelmien lukumäärä 86 kpl
Esimiesten johtamiskyvykkyyden arviointi ja johtamiskoulutusten mallintaminen (KeuAkademia)	Arviointi tehty Esimiestyön kriteerit määritelty KeuAkademia valmis	KeuAkademia valmis	Henkilöstöpalvelut	Johtamiskyvykkyyden arviointitehty KeuAkademia 60 % valmis

Talousarviotavoite: Työelämän laatu paranee				
Käyttösuunnitelma-tavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Itse- ja yhteisöohjautuvuus hanke etenee suunnitelman mukaisesti	Itse- ja yhteisöohjautuvuuden koulutuksiin/valmennuksiin osallistuneet esimiehet	100 % pilotteihin ilmoittautuneista	Henkilöstöpalvelut	Osallistumisprosentti 80 %
Hankintaosaamisen kehittäminen	Koulutusten ja niihin osallistuneiden määrä	Hankintapalvelut järjestää neljä (4) koulutusta Keusotelaisille	Hankintapalvelut	Koulutukset järjestetty aina, kun osallistujia on ollut riittävästi.
Hankintaohje ja osto-ohjeet on käytössä ja ajantasalla. Pienhankintaohje laadittu.	Hankintaohjeen hyväksyntä ja päivitettyjen ohjeiden määrä	Kaikkien ohjeiden sisältöjen ajantasaistaminen.	Hankintapalvelut	Sisällöt ovat ajantasalla.
Itse- ja yhteisöohjautuvuuden kehittäminen	Itse- ja yhteisöohjautuvuus- valmennuksen käyneiden määrä	Kaikki (100 %) tulossyksikön työntekijät ovat käyneet valmennuksen	Hallinto- ja tukipalvelut	n. 95 % henkilöstöstä on käynyt koulutuksen.
Tulossyksikön henkilöstö ja esimiehet ovat osallistuneet Lean-koulutuksiin	1. Lean-Transformation – koulutuksen ovat käyneet/ovat ilmoittautuneet kaikki pääliikö-, esimies- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevät 2. Lean/perusteet - koulutuksen ovat käyneet kaikki tulossyksikön työntekijät	1. Lean-transformation – koulutuksen käyneiden lkm 2. Lean/perusteet - koulutuksen käyneiden lkm	Hallinto- ja tukipalvelut	1. Esimiehistä 100 % (N=5) ja asiantuntijoista (ei esimiesasemassa olevat, n=2) 50 % on käynyt koulutuksen. 2. Lean/perusteet - koulutuksen on käynyt n. 80 %.
Ylätason asiakirjat ovat lainmukaisella tasolla: A) Turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka B) tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma C) valmiussuunnitelma D) TOS/AMS E) Tiedonhallintamalli (2021 päivitys) F) Asiakirjajulkaisuuskuvaus (2021 päivitys).	Valmiusaste (%) /asiakirja	Valmiusaste 100 %/asiakirja.	Hallinto- ja tukipalvelut	A) Valmis. B) Kesken, loppuun saattaminen siirtyi keväälle 2022. C) Ei toteutunut. Odotetaan STM:n kansallista linjausta. D) valmiusaste 80 % E) Kesken. F) Päivitetty julkaisuuskuvaus julkaistu 7/2021
Viestinnän palvelut vastaavat sisäisten asiakkaiden tarpeita	Palvelukatalogin valmiusaste Prosessien hukkien tunnistaminen	Viestinnän ydin-, oheis- ja tukipalvelut määritetty, palvelukuvaukset tehty (100 %) 5 hukkaa tunnistettu ja korjattu / v. 2021	Viestintäpalvelut	Palvelukatalogin valmiusaste 100 % Hukkaa tunnistettu 3 kpl

Talousarviotavoite: Johtamisen ja esimiestyön laatu paranee				
Käyttösuunnitelma-tavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Kuntayhtymän hankesalkku-ohjaus malli on käytössä johtoryhmässä. Palvelualueiden hankesalkku-ohjausmalli on käytössä palvelualueiden johtotiimissä	Käytössä 100 %	Hankeet viedään Thinking port folioon yhtenevän ohjeistuksen mukaisesti Hankeohjausta tukevat koulutukset	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatio (TKI)	Priorisoidun hankesalkun painopisteet määritetty Tarkennettu projektisuunnittelu edellisen pohjalta käynnissä Projektikoulutukset toteutettu projektipäälliköille
Viestintäanalytiikka johdon käytettävissä viestinnän kehittämiseksi	Analytiikkaraportti	Analytiikkaraportti tuotettu kuukausittain johdon käyttöön palvelualueittain	Viestintäpalvelut	Valmis 100 %

Talousarviotavoite: TKI-yhteistyömallin vakiinnuttaminen ja kyvykkyyden lisääminen TKI-toimintaan vaikuttavuushyötyjen arvioinnissa ja innovaatioiden tuottamisessa				
Käyttösuunnitelma-tavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
TKI- yhteistyömallin käytäntöjen vakiinnuttaminen yhteistyökumppanien kanssa TKI-toiminnan sisäisten rakenteiden vahvistaminen Vaikuttavuusarvioinnit ja innovaatioiden käsittelymalli	Yhteistyökumppaneiden kanssa tehtyjen verkostoprojektien osuuden kehitys suhteessa kaikkiin hankesalkun projekteihin Tutkijaverkosto organisoitu, kyllä / ei Kuntayhtymän strategisia painopisteitä tukevien opinnäytetöiden %-osuus kokonaismäärästä Tutkimuksellisen erillisrahoitusten määrä / haettuun määrään Systematisoitu hyötyanalyysi on kytketty osaksi tutkimuksia ja kehittämishankkeita väh 70 %:ssa Innovaatioiden käsittelymallin periaatteet on luotu, kyllä / ei	1. Vakioidaan 2020 käynnistetty professoriohjausryhmän toimintamalli, toteutui kyllä / ei 2. Pilotoidaan yksi yhteishanke palveluyritysten kanssa osana TKI-hanketta, toteutui, kyllä / ei 3. Uusia hankkeita ei käynnistetä ilman hyötyanalyysiarviointia 4. Innovaatioiden käsittelymalli kytketään osaksi hankeohjauksen mallia ja TKI-ekosysteemi yhteistyötä	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatio (TKI)	1.Professoriohjausryhmän toimintamalli on vakioitu, toteutui ja tutkijaverkoston organisointi toteutui 2. Yhteishanke palveluyrityksen kanssa, ei toteutunut 3. Hankeistuksen hyötyanalyysi toimintamallin rakentaminen käynnistyi, käyttöönotto 2022 aikana 4. Innovaatioiden käsittelymallin rakentaminen käynnistyi, käyttöönotto kevät 2022
Kuntayhtymätasoinen ohjelma-, hanke- ja projektiseuranta toteutuu hankesalkun kautta (kts. kohta johtaminen)	Ohjausmalli on käytössä ja vakioitu	Ohjausmalli on käytössä ja vakioitu vuosikelloon, kyllä / ei	TKI	Hankkeiden ohjausmalli vakioitu, impleointi 2022

Taloudelliset tavoitteet

YHTYMÄN JOHTO SEKÄ STRATEGINEN KEHITTÄMINEN JA TUKIPALVELUT	Alkuperäinen KS 2021	KS-muutokset	Muutettu KS 2021	TP 2021	Poikkeama	Poikkeama, %
TOIMINTATUOTOT	4 236 071	1 826 951	6 063 022	6 326 801	263 779	4,4 %
Myyntituotot	230 000	37 944	267 944	306 243	38 299	14,3 %
Tuet ja avustukset	3 991 071	1 684 007	5 675 078	5 708 893	33 815	0,6 %
Muut toimintatuotot	15 000	105 000	120 000	311 665	191 665	159,7 %
VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN	300 000	-115 000	185 000	182 283	-2 717	-1,5 %
TOIMINTAKULUT	-41 757 256	-5 701 553	-47 458 809	-44 853 754	2 605 055	-5,5 %
Henkilöstökulut	-18 715 752	-1 667 699	-20 383 451	-18 119 825	2 263 626	-11,1 %
Palvelujen ostot	-20 081 243	-4 249 841	-24 331 084	-23 168 021	1 163 063	-4,8 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-663 700	-119 289	-782 989	-473 311	309 678	-39,6 %
Avustukset	-173 000	-22 585	-195 585	-226 159	-30 574	15,6 %
Muut toimintakulut	-2 123 561	357 861	-1 765 700	-2 866 438	-1 100 737	62,3 %
TOIMINTAKATE	-37 221 185	-3 989 602	-41 210 787	-38 344 670	2 866 117	-7,0 %

Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

Vastuhenkilö: palvelujohtaja Erja Pentti

Kotona asumista tukevat palvelut

Kotihoidon henkilöstön saatavuuden haasteet jatkuivat koko vuoden ja ostopalvelujen käytöllä korvattiin puuttuvaa työntekijäresurssia asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi. Kotihoidon käyntimäärän kasvu edellisvuoteen verrattuna oli 37 980 käyntiä (3,9 %) ollen 980 932 käyntiä. Tavoitteena oli korvata etähoivan käynneillä 5 % säännöllisen kotihoidon käynneistä. Etäkäyntejä oli 34 646 eli etäkäynneillä korvattiin 4,7 % käynneistä.

Kotona asumista tukevien palvelujen tulosalue jatkoi toiminnan sisällön ja laadun yhdenmukaistamista, mutta koronapandemia aiheutti koko vuoden ajan haasteita sekä yhtenäistämistyölle että kehittämishankkeille. Syksyllä 2020 käynnistynyt kotiutumisen ja kotona kuntoutumisen hanke päätettiin 30.4.2021 johtuen kotona asumista tukevien palveluiden rakenteellisista ja henkilöstömuutoksista yhdistettynä tuottavuushankkeen tavoitteisiin ja toimenpiteisiin. Hankkeessa tehdyn työn pohjalta arvioitiin, että aloitetut keskeiset prosessit saadaan vietyä päätökseen muun työn ohessa eri toimijoiden kesken.

Resurssin riittävyyden ja oikean kohdentumisen varmistamiseksi tehtiin rakenteellisia muutoksia. Yöaikaisessa kotihoidossa siirryttiin alueelliseen toimintamalliin, jossa kullakin kahdella alueella on yksi yöhoitaja. Keskitetty resurssienhallintayksikkö aloitti toimintansa maaliskuussa. Yksikköön keskitettiin toiminnanohjaus, resurssienhallinta ja resurssipooli. Henkilöstöresurssia tasattiin asiakastarpeen mukaisesti yli tiimi- ja kuntarajojen. Kesän suuresta sijaisvajeesta johtuen kotiutumisen tuen yksikön toimintaa supistettiin kesä-syyskuun ajalle ja henkilöstöä sijoitettiin säännölliseen kotihoitoon.

Päivitetyt kotihoidon myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet hyväksyttiin 11.5.2021, minkä pohjalta kartoitettiin asiakkaat, joiden kotihoidon palvelutunnit ylittivät palvelun myöntämisen ylärajan. Näiden asiakkaiden kokonaistilanne kartoitettiin ja käytiin hoitoneuvottelut. Tavoitteena oli, että runsaasti kotihoidon palvelua tarvitsevat asiakkaat sijoittuvat palvelutarvettaan vastaavaan hoivapalveluun. Noin kymmenen yli 80 tuntia kuukaudessa säännöllisen kotihoidon palvelua saavaa asiakasta siirtyi tehostettuun palveluasumiseen.

Asiakasmaksulain muutos 1.7.2021 alkaen edellytti kotihoidon esihenkilöiltä kaikkien säännöllisen kotihoidon asiakkaiden palvelu- ja maksupäätösten uudelleen tekemisen heinäkuun aikana.

Kotihoidon tuottavuusohjelma oli tulosalueen tärkeimpiä painopisteitä. Tuottavuusohjelman tavoitteena oli kotihoidon välittömän työajan kasvattaminen, aamuviiveen vähentäminen ja ruuhkahuippujen tasaaminen. Loppuvuodesta tarkasteluun otettiin lisäksi iltaviiveen ja kotiutumisen tuen välittömän työajan seuranta.

Marraskuussa 2020 käynnistyneen keskitetyn etähoivan käyntien määrä kasvoi suunnitellusti ja toimintaa laajennettiin. Osana tuottavuusohjelmaa ja kotihoidon etäpalveluiden kehittämistä toteutettiin lääkerobottipilotti neljässä kunnassa (Hyvinkää, Pornainen, Mäntsälä, Tuusula). Pilotissa lääkerobotteja oli käytössä 50. Onnistuneen pilotin ja asiakkailta saadun hyvän palautteen pohjalta laitteet kilpailutettiin loppuvuodesta. Lääkerobottien tavoitteena on lisätä turvallisuutta lääkehoitoon ja kohdentaa henkilöstöresursseja muuhun hoitotyöhön.

Omaishoito, perhehoito, päivätoiminta, muistihoido sekä sosiaalityö ja sosiaaliohjaus sijoittuivat 1.1.2021 alkaen Geriatriseen keskukseseen. Geriatriseen keskukseseen siirtyi Keusoten kuntoutuskeskuksen sosiaalityö. Geriatriksessä keskuksessa otettiin käyttöön etävastaanotot korvaamaan vastaanotto- ja kotikäyntejä.

Päivätoiminta oli koronasta johtuen suljettuna 10.3.2021 alkaen. Osalle asiakkaista järjestettiin yksilöllisen tarpeen perusteella korvaavana palveluna kotiin viety kahden tunnin käynti joka toinen viikko. Päivätoiminnan henkilökunta siirtyi korvaaviin työtehtäviin kotihoitoon tai päivätoiminnan kotiin vietäviin korvaaviin kotikäynteihin.

Perhehoidon uusien perhehoitajien vuonna 2020 käynnistynyt ennakkovalmennus saatettiin päätökseen helmikuun 2021 aikana. Uusia perhehoitajia valmistui keväällä yhdeksän.

Ikäihmisten ja vammaisten palvelualueella otettiin käyttöön viisi palveluseteliä, joista kotona asumista tukeviin palveluihin kotiapupalveluun, säännölliseen kotihoitoon sekä omaishoitajan lakisääteisten vapaisiin.

Sosiaalihuoltolain mukaisten kotipalvelun tukipalvelujen neuvonta ja ohjaus sekä valvonta ovat lisääntyneet. Keusoten alueelle on ilmoittautunut 66 uutta palveluntuottajaa. Kotipalvelun tukipalveluja tuottaville palveluntuottajille laadittiin oma omavalvonnan mallipohja ja palveluntuottajille järjestettiin ohjaus- ja neuvontatilaisuus omavalvontakokonaisuudesta.

SHQS-laatuohjelma otettiin käyttöön ja palvelualueilla tehtiin itsearviointeja, joita edelsi menetelmäkoulutukset. Loppuvuodesta alettiin valmistautua geriatriksen keskuksen omais- ja perhehoidon sekä sosiaalityön ja -ohjauksen sisäiseen auditointiin.

RAI-toimintakykymittarin käytöstä ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa 1.4.2023 voimaan tulevaan lakiin on valmistauduttu ja tulosalueelle perustettiin RAI-asiantuntijan tehtävä. RAI-asiantuntijuus keskitettiin kotona asumista tukevien palvelujen tukipalveluihin. RAI-toimintakykymittarin koulutukset järjestettiin RAI-toimintakykymittarin käyttöönoton laajentuessa asiakasohjaukseen, geriatriseen keskukseseen ja kotihoitoon. Yhteiset laatuindikaattorit ja niiden yhteneväinen seuranta on määritelty (kaatuminen, ravitseminen, kipu, mieliala ja osallisuus).

Tuottavuustavoitteet etenivät suunnitelmien mukaisesti: painopisteen siirtäminen ikäihmisten hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen palveluihin sekä sähköisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöönottoon. Ikvan, Mielan ja Tepasän hyte-tuottavuuskortit yhdistettiin yhdeksi tuottavuusohjelmaksi.

Monet toiminnalliset ja rakenteelliset muutokset, jatkuva henkilöstövaje sekä pandemiatilanne vaikuttivat henkilöstön työssä jaksamiseen ja pysyvyyteen.

Ympäri vuorokautiset palvelut

Ikäihmisten ympärivuorokautisten palvelujen tavoitteena on iäkkään asiakkaan hyvä palvelukokemus. Tarkoitus on, että palvelukokonaisuus vastaa mahdollisimman hyvin iäkkään henkilön tarpeisiin ja hän kokee itsensä tärkeäksi sekä saamansa palvelun laadukkaana ja yksilöllisenä.

Palvelukokonaisuuteen kuuluvat kuntouttavat lyhytaikaisen asumisen vaihtoehdot ja pidempiaikainen erimuotoinen hoiva-asuminen. Pitkäaikaisen asumisen osalta edistettiin

asukkaiden elämänlaatua ja päivittäistä toiminnallisuutta siten, että asukkaat pääsivät vaikuttamaan toiminnan sisältöön enemmän ja toimintaa järjestettiin aktiivisesti päivittäin. Lyhytaikaishoidon sisällön kokonaisuutta kehitettiin vastaamaan paremmin alueen iäkkäiden henkilöiden ja heidän perheidensä tarpeita. Tulosalueen yhteisten toiminnan tavoitteiden lisäksi toimintayksiköillä on omat kehitettävät painopistealueensa. Koronapandemia aiheutti koko vuoden ajan haasteita toiminnan kehittämisessä ja yhtenäistämisen edistämässä.

RAI-toimintakykymittariston käytön laajentuminen kaikkiin Keusoten kuntiin tapahtui alkuvuodesta 2021 ja tulosalueelle perustettiin RAI-asiantuntijan tehtävä.

Palvelurakennetta kevennettiin ja monipuolistettiin. Pitkäaikaisen laitoshoidon palveluja on vähennetty kesästä alkaen ja tarkoituksena on lakkauttaa kyseiset palvelut kokonaan vuoden 2022 aikana. Palveluasumista lisättiin sekä omissa palveluissa että ostopalveluissa. Tehostetun palveluasumisen kasvua yritettiin hillitä, mutta paine palveluun kasvoi palveluketjun resurssi- ja paikkamäärien sekä palvelukriteerimuutosten vuoksi.

Tulosalueen johtamisessa tavoiteltiin hyvää valmentavaa päivittäisjohtamista. Tavoitteena oli, että tiimit toimivat mahdollisimman yhteisöohjautuvasti ja parantavat toimintaansa aktiivisesti käyttämällä lean-menetelmiä.

Tulosalueella oli haasteellinen henkilöstötilanne koko vuoden. Sairaanhoidajien ja lähihoitajien kaikkia vakinaisia toimia ei ole saatu täytettyä. Vuoden lopussa täyttämättömiä toimia oli tulosalueella yhteensä 46, joista suurin osa oli sairaanhoitajan toimia. Sijaisten rekrytointi akuutteihin puutoksiin oli todella haasteellista. Kesäsijaisten rekrytoinneissa oli suuria vaikeuksia etenkin Tuusulassa ja Järvenpäässä. Uutena ilmiönä oli havaittavissa jo vastaanotetun sijaisuuden perumisia. Lisäksi toimintayksiköiden henkilöstöä oli ajoittain karanteenissa koronan vuoksi. Hoitotyötä tehtiin toistuvasti vajaamiehityksellä, vuoroja jouduttiin vaihtamaan ja tekemään ylipitkiä työpäiviä.

Asiakaspaikkojen lisäyspaine ostopalvelujen tehostetussa asumispalvelussa johtui Tepasän sekä kotihoidon paineesta (sairaansijojen väheneminen, siirtoviivepaine, henkilöstön riittämättömyys) ja kolmen kuukauden lakisääteisen odotusajan täyttymisestä sekä ylimääräisistä koronaostoista (49 asiakkaalle). Tehostetun palveluasumisen lisäostoja jouduttiin tekemään kaikkiaan 62 asiakkaalle. Toisaalta palvelurakenne kevenyi ja palveluasumisen asiakasmäärä vahvistui 24:llä. Tällä saatiin korjattua talouspainetta.

Ostopalvelujen asiakasmäärät ja paikkamäärien muutokset vuonna 2021

ikäihmisten asumispalvelujen asiakkaita ostojenpalveluissa vuoden lopulla oli tehostetussa asumispalvelussa 755, palveluasumisessa 53 ja kotikuntalain mukaisia muuttajia muissa kunnissa 19. Ostopaikkojen määrä kasvoi vuoden aikana 89.

Hyvinkää. Asiakkaita vuoden lopulla ostopalveluiden tehostetussa asumispalvelussa oli 205, palveluasumisessa 24 ja kotikuntalain mukaisia muuttajia muissa kunnissa 7. Muutos vuoden aikana: tehostettu +15, palveluasuminen +3, kotikuntalain mukaiset muutot 0, yhteensä +18.

Järvenpää. Asiakkaita vuodenlopulla ostopalveluiden tehostetussa asumispalveluissa oli 115, palveluasumisessa 4 ja kotikuntalain mukaisia muuttajia muissa kunnissa 9. Muutos vuoden aikana: tehostettu +17, palveluasuminen +2, kotikuntalain mukaiset muutot +3, yhteensä +22.

Mäntsälä. Asiakkaita vuoden lopulla ostopalveluiden tehostetussa asumispalveluissa oli 118, palveluasumisessa 4 ja kotikuntalain mukaisia muuttajia muissa kunnissa 0. Muutos vuoden aikana: tehostetuttu +3, palveluasuminen +2, kotikuntalain mukaiset muutot 0, yhteensä +5.

Nurmijärvi. Asiakkaita vuoden lopulla ostopalveluiden tehostetussa asumispalveluissa oli 175, palveluasumisessa 13 ja kotikuntalain mukaisia muuttajia muissa kunnissa 2. Muutos vuoden aikana: tehostettu +20, palveluasuminen +10, kotikuntalain mukaiset muutot 0, yhteensä +30.

Pornainen. Asiakkaita vuoden lopulla ostopalveluiden tehostetussa asumispalveluissa oli 18, palveluasumisessa 1 ja kotikuntalain mukaisia muuttajia muissa kunnissa 0. Muutos vuoden aikana: tehostettu +2, palveluasuminen +1, kotikuntalain mukaiset muutot 0, yhteensä +3.

Tuusula. Asiakkaita vuoden lopussa ostopalveluiden tehostetussa asumispalveluissa oli 124, palveluasumisessa 7 ja kotikuntalain mukaisia muuttajia muissa kunnissa 1. Muutos vuoden aikana: tehostetuttu +5, palveluasuminen + 6, kotikuntalain mukaiset muutot 0, yhteensä +11.

Asiakasmaksulaki muuttui 1.7.2021. Lakimuutos aiheutti toimenpiteitä asiakasmaksujen osalta, josta johtuen tuli tarve uudistaa asiakasmaksuohjeistusta.

Tehostetun asumispalvelun tarkkaa mitoitusseurantaa (välitön ja välillinen työ) tehtiin sekä omissa että ostopalveluyksiköissä (vanhuspalvelulain muutos 1.10.2020). Lakisääteinen välittömän hoitotyön mitoitus 0,55 toteutui tulosalueen toimintayksiköissä.

Sosiaalipalveluissa asiakaskohtaista valvontaa toteutetaan vähintään kerran vuodessa ja aina, kun on tarvetta. Toiminnan aikaisia valvontakäyntejä tehtiin valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvontaa on osittain toteutettu koronan vuoksi etänä. Toiminnan aikainen valvonta toteutettiin 25 yksityisten palveluntuottajien yksikköön (tavoite vuoden aikana 26). Yhteen ostopalveluyksikköön ei tehty toiminnan aikaista valvontakäyntejä, koska siihen kohdistettiin useita muita valvonnallisia toimenpiteitä. Reaktiivisia valvontakäyntejä tehtiin yksityisten palveluntuottajien yksiköihin viisi (kaikki ennalta ilmoittamatta). Näistä yksi tehtiin Aluehallintoviraston pyynnöstä Keusoten ulkopuoliseen yksikköön. Käynti toteutettiin kuntayhteistyönä Espoon ja Lohjan kanssa.

Valvonnan painopistealueet vuonna 2021 olivat:

- Asiakkaan näköinen arki (miten me mahdollistamme henkilökohtaiset toiveet arjessa)
- Asiakas- ja omaispalautteet (millaisia, miten käsitelty, omaisten kohtaaminen, yhteiset tilaisuudet)
- Henkilöstömitoitus (välillinen ja välitön)
- Lääkehoidon kokonaisuus (huomioiden turvallinen lääkehoito- oppaan uudistukset)

Kaikkiin kuntayhtymän omiin ympärivuorokautisen hoidon yksiköihin on päivitetty sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmat, jotka ovat nähtävissä Keusoten [www-sivuilla](#). Kaikkiin omiin toimintayksiköihin tehtiin alkuvuonna ylilääkärin ja osastofarmaseutin toimesta lääkehuollon auditointi- ja ohjauskäynnit. Ostoasumispalveluissa aloitettiin

vastaavat käynnit vuoden 2021 lopulla. Katselmuksen perusteella yksiköihin annettiin toimenpidesuosituksia.

SHQS-laatuohjelman käyttöönotto ja laajentaminen palvelualueille on aloitettu itsearvioinneilla, joita edelsi menetelmäkoulutukset. Lyhytaikaishoito auditoitiin syksyllä. Lisäksi tulosalueella toteutettiin asiakaspalautekyselyt kaikissa toimintayksiköissä.

Ympäri vuorokautisissa palveluissa koronavirus vaikutti laaja-alaisesti ja pitkäaikaisesti arjen käytäntöihin. Epidemia-aikana on otettu käyttöön monia uusia ohjeistuksia ja käytäntöjä, joista valtakunnalliset valvontaviranomaiset ovat pyytäneet selvityksiä.

Kuntakohtaisia muutoksia toiminnassa vuonna 2021

Hyvinkää. Kultakehrän toiminta siirtyi vuodenvaihteessa Sahanmäen palvelukeskuksen tiloihin Hoivakoti Sahanmäen nimellä. Samalla väheni kolme asukaspaikkaa. Kauniston palvelukeskuksen Kivelän ryhmäkoti on muutettu kokonaan palveluasumisen yksiköksi, yhteensä 13 paikkaa.

Järvenpää. Jampankaaren lyhytaikaisen kotiin kuntouttavan hoidon paikoista 13 on muutettu kriisipaikoiksi, jotka palvelevat koko kuntayhtymän ikäihmisten äkillisiä kriisitarpeita. Lisäksi viisi paikkaa on muutettu palveluasumisen paikoiksi.

Mäntsälä. Mäntsälässä toimii kuntayhtymän oma ikäihmisten asumispalveluyksikkö Kotokartano, jossa on yhteensä 30 paikkaa. Kotokartanon palvelumuoto muutettiin laitoshoidosta tehostetuksi palveluasumiseksi vuoden 2021 alusta.

Nurmijärvi. Toreeninhovin toiminnan lakkauttamista toteutettiin aikataulun ja suunnitelman mukaisesti. Keusoten kuntoutuskeskus aloitti toimintansa tammikuussa 2021 Kiljavan sairaalan kiinteistössä. Keusoten kuntoutuskeskuksessa asiakkaalle mahdollistetaan suunnitelmallinen ja vaikuttava kuntoutuminen. Ikäihmisten ympärivuorokautiset palvelut vastaavat asiakkaiden kuntouttavasta ja sujuvasta hoitotyöstä sekä hoitohenkilöstöstä.

Pornainen. Pellavakodin kuusi tehostetun palveluasumisen paikkaa muuttui palveluasumisen paikoiksi.

Tuusulan toiminnassa ei tapahtunut muutoksia.

Vammaisten palvelut

Vammaispalvelujen vastuualueen tavoitteena vuodelle 2021 on ollut jatkaa eri toimintayksiköiden toimintatapojen, toiminnan sisällön ja palvelun laadun yhdenmukaistamista. Sosiaalityössä viimeisteltiin muutos palvelujen toteuttamisessa siirtymällä alueellisesta palvelujen tarjoamisesta iän mukaan (alle 25-vuotiaille ja 25 vuotta täyttäneille) määriteltyihin palveluihin. Muutoksen tavoitteena on ollut kehittää työnjakoa ja tiimityötä sekä yhtenäistää Keusoten vammaisten palvelujen käytäntöjä, jotta kaikki asukkaat saavat palvelut yhdenvertaisesti. Pienet kunnittaiset yksiköt ovat haavoittuvia ja työn tekemisen tapa on muotoutunut kunnittain erilaiseksi. Pienissä yksiköissä on myös haastavaa jakaa työtehtäviä tarkoituksenmukaisesti ja henkilöstön vaihdostilanteissa asiakaspalvelu heikkenee. Vammaissosiaalityön henkilöstöä on keskitetty kolmeen työpisteeseen alkuvuoden aikana: Järvenpäähän ja Hyvinkäälle. Järvenpään ja Tuusulan yksiköt yhdistettiin elokuussa 2021. Asiakasvastaanottoja voidaan edelleen pitää kaikissa

kunnissa, ja työtä tehdään monin osin kotikäynnein, joten keskittämällä ei heikennetä asiakkaan saamaa palvelua tai lisätä asiakkaan matkustamista.

Ikäjaottelu tekee yhteistyön helpommaksi muiden palvelualueiden ja yhteistyökumppanien kanssa, koska esimerkiksi koulujen kanssa tehtävä yhteistyö edellyttää hyvin erilaisia verkostoja kuin ikääntyneiden palvelujen kanssa tehtävä yhteistyö. Vammaispalvelujen siirtymisen aikataulua ja mittakaavaa osaksi Keusoten asiakasohjausta selvitettiin vuoden aikana. Samassa yhteydessä selvitettiin myös kehitysvammaopoliinikan roolia ja tehtäviä suhteessa asiakasohjaukseen ja vammaispalveluihin sekä liikkumista tukevien palvelujen yksikön tehtävät, kokoonpano ja sijainti Keusoten palveluissa. Selvitysten perusteella päädyttiin tiivistämään yhteistyötä, mutta laajempaan yhdistymiseen ei katsottu tässä tilanteessa olevan tarvetta.

Palveluja ja toimintaa kehitettiin Lean-menetelmää käyttäen, vammaispalvelujen kaksi lähiesimiestä saivat opinnot päätöksen vuoden aikana. Tavoitteena oli jatkuva toiminnan ja laadun parantaminen, työn vakioiminen ja hyvä päivittäisjohtaminen. Koko henkilöstö ja palvelujen kehittämisen osalta asiakkaiden edustajat olivat aidosti mukana toiminnan kehittämisessä. Tiimejä kannustettiin yhteisöohjautuvuuteen, jonka edellytyksenä on selkeä kokonaiskuva toiminnan tavoitteista ja päämääristä. Yhteisöohjautuvuuden koulutus esimiehille alkoi kesäkuussa ja jatkui koko loppuvuoden ajan. Leanin avulla kehitettäviä prosesseja vuoden 2021 aikana olivat kehitysvammaisten päiväaikaisen toiminnan prosessit. Henkilökohtaisen avustajan uudet Keusoten tasoiset soveltamisohjeet otettiin käyttöön vuoden 2021 alussa. Vammaispalvelujen vastuualueen keskeisimpiä kilpailutuksia palvelujen hankinnoissa olivat henkilökohtaisen avun ostopalvelut, kehitysvammaisten asumispalvelujen dynaamisen hankinnan avaus sekä vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut reitti- ja ryhmämatkojen osalta.

Tavoitteena on ollut suunnata asiakkaille suunnattuja palveluja yhä enemmän sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin, joita täydennetään vammaispalvelulain mukaisilla palveluilla. Näin esimerkiksi henkilökohtaisten avustajien tarpeen kasvua voidaan hillitä ja silti turvata vammaisten henkilöiden välttämättömien palvelujen saanti. Keusoten tuottavuusohjelmaan sisältyvinä ja merkittävänä kustannussäästöä tuovina tavoitteina olivat asumisen keventäminen panostamalla erityisesti tuettuun asumiseen sekä henkilökohtaisen avun kehittäminen. Tuetun asumisen asiakasmäärä kasvoi 24 % edelliseen vuoteen verrattuna ja samalla myös omana toimintana toteutetun tuetun asumisen osuus kaikesta kehitysvammaisen asumispalveluista kasvoi 33 %:iin. Tuetun asumisen lisäämisellä ei ole ollut vielä merkittävää vaikutusta kustannuskehitykseen, koska samaan aikaan on asumispalvelujen kustannukset nousseet mm. kilpailutuksesta johtuen. Kilpailutuksen kustannuksia vähentävä vaikutus tulee näkymään tulevina kahtena vuonna. Asumisen keventämishankkeen avulla mahdollistetaan se, että asiakkaat voivat asua kotona nykyistä useammin eikä raskaammissa asumismuodoissa. Henkilökohtaisen avun hankkeessa lisätään erityisesti työntantajamallina toteutettavan henkilökohtaisen avun osuutta suhteessa ostopalveluihin.

Lisäksi liikkumista tukevien palvelujen kehittäminen otettiin osaksi tuottavuusohjelmia, mikä tarkoitti mm. kuljetuspalveluhakemusten käsittelyn keskittämisenä erillisille työntekijöille. Muutoksella tavoitellaan merkittävää kustannussäästöä. Vammaispalvelulain kuljetuspalvelukustannukset ovat kääntyneet merkittävään kasvuun koronapandemian hellittämisen seurauksena sekä myös uusien syksyllä 2020 voimaan tulleiden soveltamisohjeiden vuoksi. Näissä soveltamisohjeissa laajennettiin esimerkiksi oikeuksia Helsinkiin suuntautuviin matkoihin.

Tavoitteena on, että vammaispalvelujen toiminta on taloudellista, kustannustehokasta ja vastuullista. Prosessien laatua valvotaan ja kehitetään niin ostopalveluissa kuin omassa toiminnassa yhtenäisillä mittareilla ja asiakastytytyvääisyyttä seurataan säännöllisesti.

Toiminnalliset tavoitteet

Talousarviotavoite: Kuntalaisten asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelun saavutettavuus paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Sähköisen asioinnin mahdollisuudet lisääntyvät	Tulosalueen digisuunnitelma	Digisuunnitelman toimenpiteiden toteutus Käyttöön otetut sähköisen asioinnin toiminnot, kpl	Kotona asumista tukevat palvelut	Digisuunnitelma on valmistunut. Hakemuslomakkeiden sähköisen käsittelyn mahdollisuudet ovat selvittelyssä.
Keusoten tasoiset yhdenmukaiset toimintakäytännöt, prosessit ja soveltamisohjeet	Laadittujen uusien Keusoten laajuisten toimintakäytäntöjen, prosessien ja soveltamisohjeiden määrä	Yhdenmukaistetaan havaitut erilaiset toimintakäytännöt, prosessit ja soveltamisohjeet	Vammaisten palvelut	Liikkumista tukevien palvelujen tiimi muodostettu, toiminta alkanut 1.9, yhtenäisiä käytäntöjä muovataan edelleen. Aamu- ja iltapäivätoiminta on järjestetty eri kunnissa yhteisen sopimuksen mukaisesti erityishuollon piirissä oleville lapsille.
Vammaispalvelujen neuvonnan ja ohjauksen toiminta on vakiintunutta ja toimii tiiviissä yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa	Yhteismitallisesti kerättävän datan määrä asiakasohjauksen ikäryhmäkohtaisten neuvonta- ja ohjaustiimien kanssa	Luodaan yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa mittarit		
Vakioidut konsultaatiokäytännöt vammaispalvelujen ja asiakasohjauksen kesken	Sovittujen konsultaatiokäytäntöjen määrä sekä vakioidut konsultoinnin tavat	Sujuva ja saumaton yhteistyö asiakasohjauksen ja muiden palvelualueiden kanssa		Vammaispalvelujen neuvonnan ja ohjauksen kerättävä data yhteydenotoista noudattaa samaa linjaa muiden Keusoten neuvonnan ja ohjauksien kanssa mahdollisuuksien mukaan. Yhteistyötä on tehty tulosalueiden kesken, etenkin rajapinnoilla olevien asiakkaiden kohdalla prosessien kehittämiseksi. Konsultaatiokäytännöt on vakioitu miepän ja ikäihmisten palvelujen kanssa. SAS –asioissa tehdään yhteistyötä muiden tulosalueiden kanssa.

Talousarviotavoite: Palvelun saatavuus ja laatu on hyvää asiakaspalautteen perusteella				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Asiakastytyväisyysskysely toteutuu kaikissa palveluissa	Asiakastytyväisyysskyselyjen keskiarvo palveluittain	Palvelua kehitetään asiakastarpeiden mukaisesti Asiakastytyväisyysskysely toteutetaan kerran vuodessa Tavoitearvot (asteikko 1-4): Saatavuus >3,2 Laatu >3,2 Kokonaiskeskiarvo >3.2	Kotona asumista tukevat palvelut	Omaishoidon laadullinen asiakaskysely toteutunut
Asiakaskokemuksen mittaaminen vakiintuu osaksi palvelutoimintaa	Roidu	Jatkuvan asiakaskokemuksen mittaamisen prosessit kuvataan kaikissa palveluissa Tavoitearvo: prosessit kuvattu	Kotona asumista tukevat palvelut	Määritelty jatkuvan palautteen keräämisen tavat Roidu-laitteella ja mobiileja hyödyntäen
Ikääntyneen asiakkaan hyvä palvelukokemus Kaikissa yksiköissä on toteutettu asiakastytyväisyysskysely tarkennetun kysymyksen (oma elämänlaatu) kera Muuta asiakaspalautetta kerätään ja tarkastellaan kokonaisuutena ohjeistettusti	Päivittäisjohtamisen mittarit Asiakaskokemuksen mittaminen vakioidulla kysymyspatteristolla Palautteiden määrän ja laadun seuranta, prosessin ohjeistuksenmukaisuus	Asiakasprosessit on kuvattu: palveluasuminen, geriatrinen kuntoutus ja lyhytaikaishoito Asiakastytyväisyys n. 3,8 (asteikko 1–4) Asiakaspalautteohjeen mukainen toiminta ja seurantamittarit. Otetaan osa-alue seurantaan päivittäisjohtamisen taululle.	Ympäri vuorokautiset palvelut	Asiakasprosessit kuvattu Toteutettiin erilaisena syksyllä -21, jolloin tulos ei vertailukelpoinen. Toteutunut.
Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen Asiakasraatitoiminta Yhteistyön tiivistäminen vammaisneuvostojen kanssa	Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen on/ei ole toteutunut Asiakasraatitoiminta on säännöllistä Toteutuneet kokoukset 4 krt/vuosi	Sovitaan palvelut, joista asiakas voi antaa palautetta verkon kautta ja liitetään neuvontaan ja ohjaukseen puhelun jälkeinen tekstiviestipalautte –kysely. Asiakasraati kokoontuu 4 kertaa vuodessa Säännölliset kokoukset vammaispalvelujen ja alueen vammaisneuvostojen puheenjohtajien kanssa	Vammaisten palvelut	Netin kautta tulevan palautteen vaihtoehtoja on lisätty. Neuvonnassa ja ohjauksessa ei ole vielä otettu käyttöön yhteydenoton jälkeistä automaattista tekstiviestipalautetta. Asiakasraatitoimintaa ei ole koronatilanteen vuoksi aloitettu. Kokouksia vammaisneuvostojen kanssa on ollut seitsemän kertaa vuoden aikana.

Talousarviotavoite: Alueellisen hyvinvointisuunnitelman toimeenpano jatkuu yhteistyössä sidosryhmien kanssa				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä edistetään erityisesti riskiryhmät huomioiden	Kuvatut toimintamallit	Kuvataan Ikääntyneiden päihdepolku Tavoitearvo: kuvattu ja käytössä Käynnistetään ikääntyneiden yksinäisyyttä vähentäviä toimintamalleja yhdessä sidosryhmien kanssa Tavoitearvo: alueellinen tai paikallinen malli käytössä kaikissa kunnissa	Kotona asumista tukevat palvelut	Ikääntyneiden päihdepalveluihin - toimintamalli on kuvattu ja on käytössä. Yhteistyötä on vahvistettu sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. Korvaavia toimintatapoja on käynnistetty korona-aikana (etäpalvelut).
Laaditaan alueellisen hyvinvointisuunnitelman kanssa linjassa oleva vammaispoliittinen ohjelma.	Valmistunut vammaispoliittinen ohjelma, joka on linjassa hyvinvointisuunnitelman kanssa.	Työskentely ulkoisen integraation, vammaisneuvostojen ja asiakasryhmän kanssa.	Vammaisten palvelut	Työskentely on käynnistynyt neuvostoille lähetetyllä lausuntopyynnöllä, joka valmistelee vampo:n laatimista. Uusien vammaisneuvostojen järjestäytyminen on hidastanut työskentelyä. Työpaja asian eteenpäin viemiseksi on siirtynyt alkuvuodelle 2022.

Talousarviotavoite: Sote-menojen kasvun hillitseminen tavoitteena kuntien kantokykyä vastaava kustannustaso				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Kotiutumisen tuen arviointi- ja kuntoutusjaksolle ohjautuu vaikuttavuuden näkökulmasta oikeat asiakkaat	Arviointijakson kriteerit	Määritellään kriteerit arviointijakson asiakkuudelle Tavoitearvo: kriteerit määritelty	Kotona asumista tukevat palvelut	Kotiutumisen tuen arviointijaksolle ohjautumisen prosessi on kuvattu
Kotiutumisen tuen arviointi- ja kuntoutusjakso poistaa tai vähentää tarvetta kotihoidon palveluille	Palveluntarve	Lyhytaikaisen arviointi- ja kuntoutusjakson toiminta kehitetään yhteistyössä kuntoutuspalvelujen kanssa. Tavoitearvot:	Kotona asumista tukevat palvelut	Kotiutumisen tuen arviointijakson prosessikuvaus on aloitettu. Tavoite saavutettu. Arviointijakson jälkeen ilman säännöllisen

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

		Toimintamalli kuvattu ja otettu käyttöön koko Keusoten alueella Palveluntarve kevenee jakson aikana 90% asiakkaista Jakson jälkeen ilman säännöllistä kotihoidon palvelua jatkaa >65% asiakkaista		kotihoidon palvelua jatko noin 65 % asiakkaista.
Kotihoidon asiakastarpeeseen vastataan oikein kohdennetuilla resursseilla	Keskittetyt resursointitoiminnot	Keskitetään kotihoidon resurssien hallinta yhteen alueelliseen yksikköön Tavoitearvot: Toiminnanohjaus keskitetty Resurssipooli keskitetty Sijaisten rekrytointin prosessi keskitetty	Kotona asumista tukevat palvelut	On toteutunut.
Asiakkaan tarvitsema kotihoidon palvelu on tehokkaasti toteutettua	Kotihoidon välitön työaika Kotihoidon etäpalvelukontaktien osuus käynneistä Kotihoidon etäpalvelun välitön työaika	Tuottavuusohjelman toimenpiteet Tavoitearvot: lähihoitajat 55 % sairaanhoitajat 35 % Etäpalvelu rakennetaan kiin teäksi osaksi asiakkaan kotihoidon palvelupolkua, jolloin palvelun käyttö vahvistuu Tavoitearvo: 5 % Tavoitearvo: 70 %	Kotona asumista tukevat palvelut	Kotihoidon välittömän työajan toteuma: Lähihoitajat 53 % Sairaanhoitajat 33 % Kotihoidon käynneistä toteutunut etähoivan käynteinä 5 % Etäpalvelun välitön työaika 30 %
Geriatrisen keskuksen toiminta vastaa paljon palveluja tarvitsevien ikääntyneiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarpeisiin	Kuvatut toimintamallit	Kuvataan ja otetaan käyttöön moniammatilliset toimintamallit paljon palveluja tarvitseville geriatrisen keskuksen asiakkaille Tavoitearvo: Geriatrisen keskuksen keskeiset moniammatilliset toimintamallit määritelty, kuvattu ja käytössä (kyllä, kpl)	Kotona asumista tukevat palvelut	Toteutunut. Keskeisistä toimintamalleista kuvattu: Muistiasiakkaan prosessi Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen prosessi Omaishoidon asiakkaan prosessi
Omaishoidon asiakkaat saavat kokonaisvaltaisen palvelun geriatrisesta keskukselta	Kuvatut toimintamallit	Omaishoidon lääkäripalvelut geriatrisessa keskuksessa - toimintamallin kehittäminen yhteistyössä TEPASAn kanssa. Tavoitearvo: toimintamalli kuvattu ja käytössä	Kotona asumista tukevat palvelut	Toimintamalli on kuvattu ja on osittain käytössä
Ikääntyneiden päivätoiminnan toimintamalli on	Etäpäivätoiminnan asiakkuudet	Etäpäivätoiminnan saatavuutta laajennetaan	Kotona asumista tukevat palvelut	Etäpäivätoiminta on saatavilla kaikissa kunnissa.

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

kustannustehokas ja vaikuttava		kaikkiin kuntayhtymän kuntiin. Tavoitearvo: Asiakkaita on jokaisessa kunnassa		
Perhehoito vahvistuu raskaampia palveluja ehkäisevänä palvelumuotona	Perhehoidon asiakaspaikkojen määrä	Perhehoitajien rekrytointi, koulutus ja tehtävän aikainen tuki vahvistavat perhehoitoa Tavoitearvo: paikkamäärän kasvu 8 pitkäaikaista ja 5 lyhytaikaista asiakaspaikkaa	Kotona asumista tukevat palvelut	Perhehoitajien määrä ei ole kasvanut, mutta asiakasmäärä on noussut. Korona on vaikeuttanut sijoittamista pitkäaikaiseen ja lyhytaikaiseen perhehoitoon.
Ikäihmisten asumispalveluiden palvelurakenteen keventäminen ja hallittu palvelukokonaisuus, joka palvelee alueen ikääntyneiden tarpeita. Painopistettä siirretään edelleen tehostetusta asumisesta palveluasumisen suuntaan sekä edullisempaan suuntaan.	Eri palvelumuodoissa olevien asiakkaiden määrän kehitys tehostettu palveluasuminen vs. palveluasuminen (vertailu edellisiin vuosiin) Tuottavuusohjelman mukaiset mittarit. Hoitajamitoituksen seuranta ja säätely	Asiakasmäärät Euromääräinen tavoitetaso 0,55 välitön hoitotyön mitoitus	Ympäri vuorokautiset palvelut	Painopistettä saatu siirtymään palveluasumisen suuntaan. Omien tehostetun palveluasumisen paikkoja on tämän vuoksi vähentynyt. Raportoitu tuottavuusohjelmassa. Toteutuu, mutta haasteita hoitohenkilöstön saatavuudessa
Geriatrinen kuntoutus, kotiutus- ja arviointipalveluiden kokonaisuuden kehittäminen	Käyttöaste prosentti Kotiutusprosentti Jaksojen kesto Kustannukset palveluittain ja asiakasvirrat	70–100 % >80 % Tavoitetasot palvelutuotteittain euromääräinen, läpimenoaika	Ympäri vuorokautiset palvelut	Käyttöaste 98,6 %
Tuetun asumisen osuuden lisääminen asumispalveluissa	Tuetun asumisen prosentuaalinen kasvu asumisen palveluista	Asumisen tuen työryhmä asumispalvelujen päätöksenteon tukena/ tuetun asumisen osuus asumispalveluista kasvaa verrattuna ympärivuorokautiseen asumiseen, tavoitearvo 23 %	Vammaisten palvelut	Tuetun asumisen osuus vuoden lopussa noin 26 %. Tuetun asumisen asiakkaiden määrä kasvanut vuoden aikana 25 %.

Talousarviotavoite: Kuntayhtymän DigiRoadMap ennaltaehkäisee, tukee toimintatapojen, palveluprosessien ja asiakaslähtöisten palvelupolkujen uudistamista				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Digitaalisia palveluja kehitetään ja lisätään	Digisuunnitelman toimenpide toteutunut aikataulun mukaisesti kyllä / ei	Toteutunut 100 % suunnitelman mukaisesti	Ympäri vuorokautiset palvelut	Toteutunut suunnitelman mukaisesti
Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto	Digisuunnitelman mukaisten toteutuneiden toimenpiteiden määrä	Yhteinen työskentely ICT – palvelujen kanssa/ 90 % suunnitelman mukaisesti	Vammaisten palvelut	Toteutuneiden toimenpiteiden määrä 4 kpl.
Palvelujen digitalisaatio	Digitaalisten välineiden hyödyntäminen lisääntynyt kyllä/ei	Otettu käyttöön etätyövälineet kohtaavan asiakastyön rinnalla ja hyödynnetään joustavasti/käyttö lisääntynyt ja monipuolistunut	Vammaisten palvelut	Kyllä, etätyövälineet ovat käytössä ja Teamsin hyödyntäminen on lisääntynyt.

Talousarviotavoite: Poliittisen järjestäjän roolia vahvistetaan tarjoamalla käyttöön sama tieto kuin viranhaltijoilla				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Toimintaa johdetaan ja ennakoitaan tiedolla johtamisen mittareilla ja päivittäisjohtamisen taulujen avulla	Tiedolla johtamisen mittarit Päivittäisjohtamisen taulut	Otetaan käyttöön kuntayhtymässä kehitettävät tiedolla johtamisen työkalut Tavoitearvo: Käytössä tulosalueella Otetaan käyttöön päivittäisjohtamisen taulut Tavoitearvo: Käytössä kaikissa yksiköissä	Kotona asumista tukevat palvelut	Tiedolla johtamisen ja talouden seurannan työkaluja kehitetty tuottavuusohjelman tavoitteiden mukaisesti. PowerBI-raportointia kehitetty ja otettu vaiheittain käyttöön Päivittäisjohtamisen taulut käytössä kaikissa yksiköissä
Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään toimintakyvyn arviointitietoa (RAI)	Kuvatut toimintamallit:	Rakennetaan yhtenäinen malli RAI-tiedon hyödyntämiseksi palvelujen kehittämisessä Tavoitearvo: Malli luotu ja käytössä	Kotona asumista tukevat palvelut	Rai-tiedon avulla seurataan määritellyt laatutekijät kaikilla RAI-välineillä. Malli käytössä.
Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään toimintakyvyn arviointitietoa, RAI.	RAI mittari (Resident Assessment Instrument)	Rakennetaan yhtenäinen malli RAI-tiedon hyödyntämiseksi palvelujen kehittämisessä. RAI on otettu kattavasti	Ympäri vuorokautiset palvelut	Toteutunut

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Toimintaa johdetaan ja ennakoidaan tiedolla johtamisen mittareilla ja päivittäisjohtamisen avulla.	Tiedolla johtamisen ja päivittäisjohtamisen mittarit	käyttöön koko toiminta-alueella. Tiedolla johtamisen työkalut otetaan käyttöön. Käyttösuunnitelman mittarit käytössä.		Toteutunut Toteutunut Käynnissä, välineet olemassa
Toimintaa johdetaan ja ennakoidaan tiedolla johtamisen mittareilla ja päivittäisjohtamisen avulla.	Tiedolla johtamisen ja päivittäisjohtamisen mittarit	Tiedolla johtamisen työkalut otetaan käyttöön. Käyttösuunnitelman mittarit käytössä.	Vammaisten palvelut	Päivittäisjohtamisen taulu on käytössä ja sitä tarkastellaan yhdessä säännöllisesti johtotiimissä.

Talousarviotavoite: Palvelurakenteen painopistettä muutetaan ennaltaehkäisevään suuntaan				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Palvelusetelien käyttö laajenee kotona asumista tukevissa palveluissa	Kuntayhtymän laajuisesti käyttöön otetut palvelusetelit	Tavoitearvo: Käyttöön otetut palvelusetelit 3kpl	Kotona asumista tukevat palvelut	Toteutunut suunnitellusti. Otettu käyttöön 3 kpl.
Omaishoitoa tukeva palvelukokonaisuus kehittyy omaishoidon yhteistyöverkostojen kanssa	Kuvatut toimintamallit	Aktiivinen verkostoyhteistyö ja yhteiskehittäminen Tavoitearvo: Paikallisia tai alueellisia toimintamalleja on käytössä joka kunnassa	Kotona asumista tukevat palvelut	Toteutunut
Omana toimintana järjestetyn perhehoidon laajentaminen koko kuntayhtymän alueelle	Perhehoitoa on omana toimintana tarjolla koko kuntayhtymän alueella.	Perhehoidon koulutukset, omasta henkilöstöstä koulutettu kouluttajiksi 2 henkilöä Uusien perhehoitoperheiden rekrytoiminen	Vammaisten palvelut	Kehitysvammaisten perhehoidon soveltamisohjeet ovat valmiit päätöksentekoon.

Talousarviotavoite: Henkilöstön pysyvyys lisääntyy, vakituisen henkilöstön vaihtuvuus on alle 8 %				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Lähtökyselyt aktiivisessa käytössä	Lähtökysely tehty Lähtökyselyn pos/neg	90 % Lähtemisen syy	Ikvan tulosalueet	Raportoidaan ajalta 1.1.-31.12.
Työnantajamielikuvan vahvistaminen	Onnistuneet rekrytoinnit	Työhakemusten määrä työpaikkaa kohden	Ikvan tulosalueet	Raportoidaan ajalta 1.1.-31.12.
Henkilöstön osaaminen on asiakastarpeista lähtevää ja sitä kehitetään suunnitelmallisesti	Kehitys- / osaamiskeskustelut	Kehitys- /osaamiskeskustelut käydään 100 %	Ympäri vuorokautiset palvelut	Käydään ympäri vuoden

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Työntekijöiden asiantuntemuksen hyödyntäminen	Vuoden aikana tulosalueella käytyjen kehityskeskustelujen määrä	Kehityskeskustelujen säännöllisyys/kaikki työntekijät	Vammaisten palvelut	Käyty 21 kehityskeskustelua.
---	---	---	---------------------	------------------------------

Talousarviotavoite: Strategisten kyvykkyyksien tunnistaminen ohjaa osaamisen kehittämistä ja rekrytointeja				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Yhteisöohjautuvuus etenee tulosalueella	Uudet valmennuksiin ja koulutuksiin osallistuneet yksiköt/tiimit	Geriatrisen keskuksen yksiköt osallistuvat yhteisöohjautuvuusvalmennuksiin Tavoitearvo: Osallistuminen toteutunut	Kotona asumista tukevat palvelut	On toteutunut
LEAN-osaaminen vahvistuu	Toteutuneet LEAN-koulutus- ja valmennustilaisuudet	Hyödynnetään tarjolla olevia koulutuksia ja Keusoten LAAS-palveluita Tavoitearvo: Jokaisessa yksikössä osallistuttu tai järjestetty valmennusta	Kotona asumista tukevat palvelut	On toteutunut
Yhteisöohjautuvuuden ja lean-menetelmän jalkautus tapahtuu (koulutukset ja valmennukset) kaikissa yksiköissä.	Koulutusten ja uusien välineiden käyttöönoton määrä / kattavuus	100 %	Ympäri vuorokautiset palvelut	100 % toteutunut
Tiimien jäsenten osaamisen hyödyntäminen on aktiivista.	Osaamisen kartta	Työntekijöiden osaaminen ja vastualueet on kartoitettu.		On, ei vakioitu.
Yhteisöohjautuvuuden ja Leanin menetelmät ja käytännöt osaksi arkea	Työntekijöiden määrä tulosalueella, jotka ovat käyneet - Lean koulutuksen esimiehille - Yhteisöohjautuvuus valmennuksen	Vammaispalvelujen henkilöstö on käynyt tähän liittyvät koulutukset ja valmennukset/ koko henkilöstö	Vammaisten palvelut	Kaksi esimiestä on käynyt Lean –koulutuksen vuoden aikana. Yhteisöohjautuvuusvalmennuksen 4. aalto on käynnistynyt.

Talousarviotavoite: Työelämän laatu paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Mitä kuuluu -kyselyn tuloksia hyödynnetään työhyvinvoinnin kehittämisen tukena	Tulosten käsittely	Kaikki yksiköt laativat suunnitelman ja seuraavat toteutumista. Tavoitearvo: suunnitelmat laadittu ja seuranta toteutuu (kyllä/ei)	Kotona asumista tukevat palvelut	On toteutunut
Työtiimit toimivat mahdollisimman yhteisöohjautuvasti ja kaikki parantavat toimintaa aktiivisesti.	Yhteisö- ja itseohjautuvuuden periaatteiden mukainen toiminta on käytössä ja johtaminen on valmentavaa.	Autonominen työyhteisötasoinen työvuorosuunnittelu. Tiimin jäsenet kunnioittavat toisiaan.	Ympäri vuorokautiset palvelut	Toteutunut osittain Mitä kuuluu kyselyn tulos

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Mitä kuuluu kyselyn tuloksia hyödynnetään työhyvinvoinnin kehittämisen tukena	Mitä kuuluu kyselyn tulokset käydään tiimien kanssa läpi ja laaditaan toimintasuunnitelma työelämän laadun parantamiseksi.	Kaikki tiimit laativat suunnitelman ja seuraavat toteutumista.		Toteutunut osittain.
Mitä kuuluu kyselyn tuloksia hyödynnetään työhyvinvoinnin kehittämisen tukena	Mitä kuuluu kyselyn tulokset käydään tiimien kanssa läpi ja laaditaan toimintasuunnitelma työelämän laadun parantamiseksi.	Kaikki tiimit laativat suunnitelman ja seuraavat toteutumista.	Vammaisten palvelut	Mitä kuuluu kyselyn tulosten osalta on kirjattu Keusoten portaaliin kehittämistoimenpiteet.

Talousarviotavoite: Johtamisen ja esimiestyön laatu paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Johtaminen on vakioitua	Päivittäisjohtamisen taulut	Otetaan käyttöön päivittäisjohtamisen taulut Tavoitearvo: päivittäisjohtamisen taulut käytössä jokaisessa yksikössä	Kotona asumista tukevat palvelut	On toteutunut
Esimiesten talouden seurantaosaaminen ja raportointi vahvistuvat	Koulutus ja perehdytys	Esimiehet saavat koulutusta ja perehdytystä talouden seurantaan ja raportointiin Tavoitearvo: 90 % esimiehistä osallistunut koulutuksiin tai perehdytyksiin	Kotona asumista tukevat palvelut	On toteutunut
Johtaminen on vakioitua ja valmentavaa.	Päivittäisjohtaminen on käytössä kaikissa tulosalueen tiimeissä ja mittarit tukevat tavoitteiden saavuttamista.	Päivittäisjohtamisen mittaritaulut ja kokoukset ovat 100% käytössä.	Ympäri vuorokautiset palvelut	Kyllä 100%
Toimintaa parannetaan jatkuvasti yhdessä oppien ja kehittämisen.	Jatkuvan parantamisen kulttuuri ja PDCA-sykli sekä vakioituiden tavat toimia.	Systemaattisen ongelmanratkaisun työkalut ovat kaikissa tiimeissä käytössä ja PDCA-syklejä toistetaan.		Toteutunut osittain
Esimiesten talouden seurantaosaamista lisätään ja raportointia parannetaan.	Järjestetään seurantaosaamisen tueksi koulutusta ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä kaikille esimiehille ja parannetaan raportointia.	Talouden seurannasta tehdään selkeää tiimitasolle asti.		Toteutunut osittain
Tulosalueen johtaminen uudistuu ja selkiytyy.	Vastuualueet selkiytetään tulosalueen kokonaisuutta paremmin palvelevaksi.	Koordinoivien esimiesten johtamisalueet jaetaan asiakkuusprosessien mukaisesti		Toteutunut

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Tiedolla johtaminen paranee	Kirjataan ylös jotien määrä, jossa käyty läpi ajantasainen tilanne toimintaa kuvaavan datan avulla	Tiedolla johtamista tukeviin järjestelmien systemaattinen hyödyntäminen - PowerBi - LeanDesk	Vammaisten palvelut	Vammaispalvelujen tilastot -taulukkoa on selkeytetty. Talouteen ja suoritekeräykseen liittyviä asioita on käyty säännöllisesti läpi vammaispalvelujen jotissa ja vammaispalvelujen sosiaalityön henkilöstöinfoissa.
Esimiesten talouden seurantaosaamista lisätään ja raportointia parannetaan.	Järjestetään seurantaosaamisen tueksi koulutusta ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä kaikille esimiehille ja parannetaan raportointia/toteutuneiden koulutusten määrä	Talouden seurannasta tehdään selkeää tiimitasolle asti.		Esimiehet ovat osallistuneet talouskoulutuksiin ja talouden seurannan käytännöt on vakioitu.

Talousarviotavoite: TKI-yhteistyömallin vakiinnuttaminen ja kyvykkyyden lisääminen TKI-toiminnan vaikuttavuushyötyjen arvioinnissa ja innovaatioiden tuottamisessa

Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Toimintayksikkö- ja tulosaluetasolla oppilaitosyhteistyö kehittyy tavoitteellisemmaksi. Monimuotoinen tutkimustoiminta lisääntyy ja sitä hyödynnetään.	Opinnäytetyöt edesauttavat tulosalueen tavoitteiden saavuttamisessa.	Käydään oppilaitosten kanssa tiivistä vuoropuhelua merkittävistä kehittämisaiheista ja tarjotaan aiheita yliopistoille aihepankkiin. 1 väitöstutkimustyö käynnissä	Ympäri vuorokautiset palvelut	Käynnissä
Oppilaitosyhteistyö kehittyy tavoitteellisemmaksi.	Tulosalueen kanssa yhteistyössä tehty opinnäytetyöt, jotka ovat linjassa tulosalueen tavoitteiden kanssa.	Käydään vuoropuhelua oppilaitosten kanssa merkittävistä kehittämisaiheista ja tarjotaan aiheita yliopistoille aihepankkiin.	Vammaisten palvelut	Kehitysvammaisten tuettuun asumiseen liittyvä opinnäytetyö on valmistunut.

Taloudelliset tavoitteet

IKÄIHMISTEN JA VAMMAISTEN PALVELUALUE	Alkuperäinen KS 2021	KS-muutokset	Muutettu KS 2021	TP 2021	Poikkeama	Poikkeama, %
TOIMINTATUOTOT	27 310 130	-28 000	27 282 130	28 646 865	1 364 735	5,0 %
Myyntituotot	3 071 940	-90 000	2 981 940	5 099 768	2 117 828	71,0 %
Maksutuotot	21 715 290	162 000	21 877 290	21 067 991	-809 299	-3,7 %
Tuet ja avustukset	38 900		38 900	53 551	14 651	37,7 %
Muut toimintatuotot	2 484 000	-100 000	2 384 000	2 425 556	41 556	1,7 %
VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN			0	23 605	23 605	
TOIMINTAKULUT	-180 929 886	-15 718 244	-196 648 130	-198 256 420	-1 608 290	0,8 %
Henkilöstökulut	-62 692 266	-2 667 045	-65 359 312	-64 496 926	862 386	-1,3 %
Palvelujen ostot	-91 355 947	-11 032 754	-102 388 701	-105 183 666	-2 794 965	2,7 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-1 248 123	-229 165	-1 477 288	-1 929 208	-451 920	30,6 %
Avustukset	-16 635 100	-1 454 100	-18 089 200	-16 775 476	1 313 724	-7,3 %
Muut toimintakulut	-8 998 450	-335 180	-9 333 630	-9 871 144	-537 515	5,8 %
TOIMINTAKATE	-153 619 756	-15 746 244	-169 366 000	-169 585 950	-219 950	0,1 %

Suoritteet

Kotona asumista tukevat palvelut		Yhteensä	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula
Kotihoidon yhtäaikaiset asiakkaat								
Tavoite 2021	hlö	1 658	403	352	244	356	64	239
Toteuma 1-12/2021	hlö	1 613	432	313	227	376	50	216
Kotihoidon käynnit								
Tavoite 2021	kpl	934 000	230 000	180 000	154 000	200 000	30 000	140 000
Toteuma 1-12/2021	kpl	980 932	287 172	179 505	145 274	206 697	28 235	134 049
Kotihoidon etäpalvelukäynnit								
Tavoite 2021	kpl	46 700	11 500	9 000	7 700	10 000	1 500	7 000
Toteuma 1-12/2021	kpl	34 646	12 429	6 070	8 276	3 453	1 028	3 390
Kotiutumisen tuen hoitajakäynnit								
Tavoite 2021	kpl	34 500	11 000	5 800	4 160	5 600	1 040	6 900
Toteuma 1-12/2021	kpl	24 003	7 350	5 324	3 836	3 493	301	3 699
Kuljetuspalvelumatkat (SHL)								
Tavoite 2021	kpl	11 820	1 050	2 750	2 200	2 800	220	2 800
Toteuma 1-12/2021	kpl	14 259	1 732	2 937	1 899	4 005	53	3 633
Ikääntyneiden päivätoiminnan toimintapäivät								
Tavoite 2021	pv	10 200	3 000	0	1 200	4 000	0	2 000
Toteuma 1-12/2021	pv	1 325	296	0	270	470	0	289
Etäpäivätoiminnan käynnit								
Tavoite 2021	kpl	1 400	400	400	160	200	40	200
Toteuma 1-12/2021	kpl	698	94	341	198	0	0	65
Omaishoidon yhtäaikaiset asiakkaat								
Tavoite 2021	hlö	568	123	140	68	125	27	85
Toteuma 1-12/2021	hlö	615	146	133	53	160	13	113
Perhehoidon yhtäaikaiset asiakkaat								
Tavoite 2021	hlö	32	15	4	3	4	1	5
Toteuma 1-12/2021	hlö	41	22	5	0	4	0	10

Ympäri vuorokautiset palvelut		Yhteensä	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula
Tehostettu palveluasuminen, oma								
Tavoite 2021	pv	185 230	62 050	52 560	10 950	14 600	8 395	36 675
Toteuma 1-12/2021	pv	185 690	62 972	55 268	12 600	16 780	6 545	31 525
Palveluasuminen, oma								
Tavoite 2021	pv	23 360	4 745	14 965	0	0	2 190	1 460
Toteuma 1-12/2021	pv	20 811	3 814	13 167	430	433	1 284	1 683
Laitoshoidon pitkäaikaissosasto, oma								
Tavoite 2021	pv	19 345	0	0	0	19 345	0	0
Toteuma 1-12/2021	pv	14 059	1 653	1 105	151	10 192	287	671
Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen, oma								
Tavoite 2021	pv	13 870		9 490				4 380
Toteuma 1-12/2021	pv	0	0	0	0	0	0	0
Lyhytaikainen laitoshoito								Kota
Tavoite 2021	pv	12 410				7 300		5 110
Toteuma 1-12/2021	pv	18 952	6 169	168	78	7 487	42	5 008
Tehostettu palveluasuminen ostot								
Tavoite 2021	pv	256 230	63 875	32 850	55 845	55 845	5 475	42 340
Toteuma 1-12/2021	pv	275 917	73 142	44 578	46 118	60 569	6 104	45 406
Palveluasuminen ostot								
Tavoite 2021	pv	15 695	8 760	1 095	1 460	2 190	730	1 460
Toteuma 1-12/2021	pv	15 145	7 478	1 139	1 764	3 418	213	1 133

Suoritteet

Vammaispalvelut		Yhteensä	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Vammaisten sosiaalityön asiakkaat									
Tavoite 2021	hlö	4 298	1 104	1 053	260	963	64	854	
Toteuma 1-12/2021	hlö	4 216	1 267	931	306	837	65	810	
Kuljetuspalvelut, asiakkaat vpl									
Tavoite 2021	hlö	2 910	718	710	200	644	48	590	
Toteuma 1-12/2021	hlö	2 945	719	723	220	610	47	626	
Henkilökohtainen apu, asiakkaat									
Tavoite 2021	hlö	730	138	202	48	139	9	194	
Toteuma 1-12/2021	hlö	745	182	198	51	120	9	185	
Vaikeavammaisten palveluasuminen, asiakkaat									
Tavoite 2021	hlö	120	24	36	10	19	2	29	
Toteuma 1-12/2021	hlö	121	36	33	7	17	0	28	
Kehitysvammaisten asumispalvelut asiakkaat, oma toiminta									
Tavoite 2021	hlö	38	17			6		15	
Toteuma 1-12/2021	hlö	38	18	0	0	6	0	14	
Kehitysvammaisten asumispalvelut, asiakkaat, ostopalvelu									
Tavoite 2021	hlö	420	100	80	45	110	5	80	
Toteuma 1-12/2021	hlö	406	95	84	39	88	4	96	
Kehitysvammaisten asumispalvelut asiakkaat, tuettu asuminen, oma toiminta									
Tavoite 2021	hlö	100	23	7	24	18	1	27	
Toteuma 1-12/2021	hlö	120	35	11	23	22	1	28	
Kehitysvammaisten asumispalvelut asiakkaat, tuettu asuminen, ostopalvelu									
Tavoite 2021	hlö	30	9	21					
Toteuma 1-12/2021	hlö	21	10	11	0	0	0	0	
Kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta ja työtoiminta, asiakkaat, oma toiminta									
Tavoite 2021	hlö	348	111	52	29	94	3	58	1
Toteuma 1-12/2021	hlö	322	87	56	28	87	3	60	1
Kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta, asiakkaat, ostopalvelu									
Tavoite 2021	hlö	310	61	58	22	131	5	33	
Toteuma 1-12/2021	hlö	234	60	50	20	50	3	51	
Kehitysvammaisten työtoiminta, asiakkaat, ostopalvelu (Järvenpää, Nurmijärvi sis. päiväaikaan toimintaan)									
Tavoite 2021	hlö	80	24		16		5	35	
Toteuma 1-12/2021	hlö	71	18	12	14	12	0	15	
Omaishoidon tuen asiakkaat, alle 65-vuotiaat									
Tavoite 2021	hlö	462	95	115	40	97	20	95	
Toteuma 1-12/2021	hlö	532	96	122	52	122	19	121	

Terveyspalvelut ja sairaanhoito

Vastuuhenkilö: vs palvelujohtaja Susanna Pitkänen

Terveyspalvelut ja sairaanhoito -palvelualueen käyttösuunnitelman kolme sitovuustasoa ovat Keskitetyt palvelut (ilman erikoissairaanhoitoa), Avopalvelut sekä Sairaalapalvelut (aiemmin Ympäri vuorokautiset ja kotona asumista tukevat lääketieteelliset palvelut).

Erikoissairaanhoito on talousarviossa oma sitovuustasonsa.

Keskitetyt palvelut

Keskitetyt palvelut vastaa kuntayhtymän kuntoutus- ja apuvälinepalveluista, hoitotarvikejakelusta, välinehuollosta, farmasian asiantuntijapalveluista ja lakisääteisistä seulontapalveluista, koordinoi infektio- ja tartuntatautitoimintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Keskitetyt palvelut hallinnoi myös Keski-Uudenmaan Työkykyhankkeen toteutusta. Tämän lisäksi Keskitetyt palvelut osallistuu kuntayhtymän ja erikoissairaanhoidon yhteistoiminnan suunnitteluun ja sopimusseurantaan mm. Laboratorio-, kuvantamis- ja apteekkipalvelujen osalta. Keskitetyt palvelut jatkoi seurantakaudella palvelujen kehittämistä, toiminnan yhdenmukaistamista ja selkiyttämistä painopisteenään yhteistyön tiivistäminen ja vahvistaminen muiden palvelualueiden ja toimijoiden kanssa.

Avokuntoutuspalvelut

Kuntayhtymän kuntoutuspalveluissa jatkettiin lääkinnällisen kuntoutuksen yhtenäisten kriteerien määrittelytyötä ja käyttöönottoa ja aloitettiin ostettavien terapiapalvelujen kilpailutus. Kuntayhtymän ja erikoissairaanhoidon yhteisen tuottavuusohjelman tavoitteiden mukaisesti fysioterapeuttien tuki- ja liikuntaelinsairauksien (tules) fysioterapeuttin suoravastaanoton palveluja oli saatavilla kaikilla terveysasemilla ja käyttöaste oli korkea. Toiminnan tavoitteena on siirtää tules-vaivojen vuoksi tapahtuvan asiointin painopiste lääkärivastaanotoilta fysioterapeutille. Avovastaanoton kanssa kehitettiin toimintamallia, jossa fysioterapeutit toimivat osana lääkäri - hoitaja vastaanoton moniammatillisia tiimejä.

Järjestämissuunnitelman tavoitteiden mukaisesti apuvälinepalvelut, yksilöllisten ja henkilökohtaisten apuvälineiden ostopalveluprosessi siirtyivät osaksi HUS Alueellista Apuvälineyksikköä vuoden 2021 lopussa. Toiminnan käyttöönotto ja uusien prosessien kouluttaminen tapahtuu vuoden 2022 alussa.

Etä- ja digipalveluita kehitettiin systemaattisesti ja uusia palveluita otettiin käyttöön. Kuntoutus- ja apuvälinepalveluissa annettiin ohjausta- ja neuvontaa sekä toteutettiin seuranta etäpalveluna, liikkuvana palveluna ja videovälitteisesti.

Lasten ja nuorten lääkinnällisen kuntoutuksen terapiapalvelujen kriteerit päivitettiin ja niiden mukaisesti palveluja tuotettiin alueellisesti yhdenmukaisesti omana tai ostopalveluna.

Lasten kuntoutusprosesseja on kehitetty yhdessä perhekeskus- ja neuvolapalvelujen, kouluterveydenhoidon ja kuntien sivistyspalvelujen kanssa. Perhekeskustiimin toiminta on vakiintunut ja toiminta on selkeää. Kouluikäisten kuntoutusprosessia kehitettiin edelleen kuntien sivistyspalveluiden ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon kanssa. Lasten- ja nuorten fysio- ja toimintaterapia toteutui hoitotakuun mukaisesti ja toimintaa on alueellisesti yhtenäistetty. Etäpalvelutoimintaa kokeiltiin ohjausneuvonta käyntien sekä verkostopalavereiden muodossa. Puheterapian henkilöstövaje aiheutti edelleen jonoja eikä hoitotakuu toteutunut läheskään kaikilla asiakkailla, vaikka henkilöstöä ja palveluja on

ostettu. Puheterapiapalvelun prosesseja kehitettiin yhdessä terapeuttien sekä esimiehen ja ylemmän johdon kanssa, tämä kehittäminen jatkuu edelleen 2022.

Kehitysvammapoliklinikan palvelukuvaus valmistui ja palvelukriteereitä selkeytettiin. Kehitysvammaerikoislääkärin etätoiminta aloitettiin keväällä 2021, jolloin kaksi etälääkärää aloitti osa-aikaisesti ja loppuvuodesta saatiin vielä yksi osa-aikainen lisää. Hoitotakuu ei ole toteutunut kaikilla asiakkailla, vaikkakin vuoden loppua kohti pystyttiin kuroma hoitotakuun viivettä niin, että hoitoon pääsyn viive oli 1–2 kuukautta. Yhteistyö vammaispalvelujen kanssa on jatkunut ja palveluprosesseja kirkastettu. Vuoden lopussa saatu sihteerin lisätyöpanos on helpottanut henkilöstön työnkuormitusta. Fysioterapiassa ja toimintaterapiassa ostettiin arviointikäyntejä oman henkilöstön puutosten vuoksi.

Keusoten kuntoutuskeskus

Kiljavan sairaalan tuotantoon siirtyi kuntayhtymän omaksi toiminnaksi 1.1.2021 ja samalla nimi muuttui Keusoten kuntoutuskeskukseksi. Kuntoutuskeskus tuottaa Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen perusterveydenhuollon vaativat osastokuntoutuspalvelut ja toimii avokuntoutuspalveluiden ja ikäihmisten palveluiden kanssa yhteistyössä. Kuntoutuksen tavoitteena on tukea asiakkaiden kuntoutumista siten, että he pystyvät asumaan kotonaan mahdollisimman pitkään mahdollisimman omatoimisena.

Erikoissairaanhoidon jälkeiseen vaativaan osastokuntoutukseen asiakkaat ohjautuivat neurologian, kirurgian sekä traumatologian, fysiatrian, keuhkosairauksien ja geriatrian erikoisaloilta. Noin puolet Kuntoutuskeskuksen kuntoutujista tuli erikoissairaanhoidosta (51 %), perusterveydenhuollosta 29 % ja suoraan kotoa 17 %. Vähäisessä määrin kuntoutujia tuli mm. päivystyksestä (n.3 %).

Kuntoutuskeskuksen tuottavuus oli alle käyttösuunnitelman johtuen uuden toiminnan käynnistämisestä, Kuntoutuskeskuksen tunnettavuudesta, henkilökuntaresurssien puutteesta sekä hoitopäivän asiakasmaksun määritelmästä vammaisten pitkäaikaiskuntoutukseksi valtuuston päätöksellä 6 / 2021.

Toimintaa ei saatu täysimääräisesti käynnistettyä lähinnä sairaanhoitajien ja lääkärin rekrytointihaasteiden vuoksi. Kuntoutuskeskuksen täyttöaste oli keskimäärin 60 %. Koronapandemia vaikutti merkittävästi asiakasmaksutuottoihin, jotka jäivät alle tavoitteen, koska erikoissairaanhoidon elektiivinen leikkaustoiminta oli odotettua vähäisempää.

Kuntoutusjakson mediaanipituus oli 16 hoitopäivää yhden hoitopäivän keskihinnan ollessa 436 €. Kuntoutuskeskuksesta kotiudutaan pääsääntöisesti kotiin (90 %). Yksittäisiä kuntoutujia siirtyi päivystykseen tai erikoissairaanhoidon ja sieltä jatkohoitoon toisaalle. SAS-prosessin päätyttyä Kuntoutuskeskuksesta siirtyminen asumispalveluihin kerrytti yhteensä 3106 hoitopäivää vuonna 2021, paikan odottamisen takia.

Kuntoutuskeskuksen käynnistäminen vaati yllättäviä investointeja, joita ei ollut liikkeenluovutuksessa mahdollisuutta arvioida. Toiminnan tuottavuuteen positiivisesti vaikuttavat tekijät olivat investoida tämän päivän tekniikkaan ja kalustoon, jotta saadaan pysyviä hoitajia, lääkäreitä ja terapeutteja. Toiminnan siirtyminen vaativan osastokuntoutuksen perustasolle edellytti niin potilas- kuin toimistokaluston, hoito- ja terapiavälineistön uusimista, ruokasalin pöytien hankintaa, ICT-laitteiden nykyaikaistamista ja tilojen remontointia tarkoituksenmukaiseksi.

Vuoden 2021 vuoden aikana tuli esiin merkittäviä remonttitarpeita, jotka tulevat jatkossa näkymään vuokratulujen kasvamisena ja mahdollisissa henkilöstömäärien muutoksissa.

Remonttitarpeet toiminnan ylläpitämiseksi olivat terapiakeittiön uusinta turvallisiksi ja tarkoituksenmukaiseksi elokuussa 2021, keittiöremontti syys-lokakuussa 2021 ja useita pieniä remonteja kuten yli 100 kpl käsihuuhdetelineen lisääminen tarkoituksenmukaisiin paikkoihin.

Hoitotarvikejakelu

Hoitotarvikejakelu ohjeen ja kriteerien käyttöönotto sekä siihen sisältyvä potilaan hoitosuunnitelmakäytäntöjen kehittäminen olivat keskeisimpiä toimenpiteitä 2021. Yhtenäisten hoitotarvikejakelun kriteerien käyttöönoton tavoitteena on ollut hoitotarvikekustannusten kasvun hillintä väestön ikääntyminen sekä pitkäaikaissairauksien sairastavuuden tuottaman kysynnän kasvupaine huomioiden. Tiukentuneista kriteereistä on tullut asiakkailta jonkin verran palautetta.

Asiakkaille jaettavien hoitotarvikkeiden kustannukset nousivat 5% (370 000 €) vuodesta 2020. Diabetestarvikkeiden osuus kaikista hoitotarvikkeista on 56,5 % ja kustannukset ovat nousseet 334 000 €:lla vuodesta 2020.

Lyhytsuoli potilaiden ravitsemus- ja infuusionesteiden kustannukset olivat 55 000 €, mikä oli 20 700 € enemmän kuin viime vuonna. Nousu johtuu siitä, että hoitotarvikejakelun piiriin on tullut lisää parenteraalista ravitsemusta saavia asiakkaita.

Sähköistä tilaamista ja puhelinpalvelua on kehitetty asiakaspalautteen pohjalta. Sähköisiä ja puhelintilauksia oli 31 000 kpl. Inkontinenssiasiakkaita oli 3437 kpl. Asiakasmäärä kasvoi 4,3 % edellisestä vuodesta. Sähköistä tilaamista on kehitetty tuomalla kaksi tapaa tehdä tilaus; vahvalla tunnistautumisella tai ilman tunnistautumista. Vahva tunnistautuminen säilyttää tilauksen tiedot, mikä helpottaa hoitotarvikkeiden uudelleen tilaamista. Pääsääntöisesti puheluiden takaisinsoitto ja sähköisten tilausten käsittelyajat ovat palvelulupauksen sisällä. Poikkeuksien syynä on ollut tekniset ongelmat tai väliaikainen heikko henkilöstötilanne.

Vuonna 2021 käynnistyi hoitotarvikepalvelun logistiikan kustannustehokkuuden kehittäminen ja asiakasjakelun toimitusaikojen lyhentäminen yhteistyössä HUS Logistiikan kanssa. Keusote sopi aiesopimuksen yhteisestä tavoitteesta Keusoten hoitotarvikejakelupalvelun ja logistiikkatoimintojen järjestämisestä yhteistyössä HUS Logistiikan kanssa.

Välinehuolto

Kuntayhtymän välinehuolto tuotetaan pääsääntöisesti ulkoistettuna toimintana (HUS-Atek), kolmessa toimipisteessä on edelleen omaa tuotantoa. Oman toiminnan ulkoistamista arvioitu 2021 ja mahdollinen päätös tehdään vuoden 2022 aikana.

Farmasian asiantuntijapalvelut

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmapäivitysten toteuttamiseksi järjestettiin koulutuksia, päivittämistyötä tuettiin ja tehtiin linjauksia osaamisen varmistamiseen ja lupakäytäntöihin. Lääkehoitoon ja -huoltoon liittyviä dokumentteja, ohjeistusta, lääke- ja lääkitysturvallisuustiedotteita, lääkehoidon koulutusdiodia ja -tallenteita koottiin yleisesti saataville. HUS Apteekin ja Keusoten viestinnän yhteistyötä ja tehtävien jakoa selkeytettiin.

Lääkehoidon osaamisen varmistamista varten kuntayhtymässä otti käyttöön yhtenäisen lääkehoidon verkkokoulutuksen käytännöt vuoden vaihteessa 2020 - 2021. Lääkehoidon

osaamisen varmistaminen toteutui systemaattisesti. Kuntayhtymä otti käyttöönsä myös Pääkaupunkiseudulla käytössä olevat lääkelupa- ja näyttölomakkeet, jotka eivät kattaneet kaikkia ammattiryhmiä. Lääkehoitoon kouluttamattomille ja opiskelijoille laadittiin Keusoten omat lupakäytänteet.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi luotiin perehdytysmalli, jonka mukaisesti toteutettiin lääkehoitoinfo uusille työntekijöille ja lääkehoitokoulutusta Keusoten alueen kuntien varhaiskasvatuksen työntekijöille.

Keusoten alueen apteekkien ja lääkäreiden yhteistyöpalaveri on toteutunut neljä kertaa. Yhteistoiminnan tarkoituksena on yhtenäistää käytänteitä ja lisätä yhteistyötä. HUS Apteekista ostetaan lääkehuollon palvelut. Keusoten ja HUS Apteekin yhteistyöpalavereita pidetään kaksi kertaa vuodessa.

Kuntayhtymän lääkekustannukset kasvoivat 33% (504 740 €) vuoteen 2020 verrattuna. Osa kustannuksista on koronakuluja. Keusotessa noudatetaan HUS Apteekin perusterveydenhuollon peruslääkevalikoimaa.

Infektioiden ja tartuntatautien torjuntayksikkö

Koronapandemian aikana yksikön perustehtävänä on tosiasiallisesti ollut tartunnanjäilytyksen organisointi ja pandemian hoidon koordinointi alueella ja Keusotessa.

Epidemian ja rokotusten eteneminen

Koronaepidemia oli aktiivinen läpi koko vuoden ja kiihtyi ennennäkemättömään laajuuteen vuoden 2021 lopussa. Tammikuussa 2021 aloitettiin koronavirusrokotukset. Epidemia ryöpsähti vuodenvaihteen suvantovaiheen jälkeen tammikuun 2021 lopulla kun väestö oli palannut arkeen joululomilta. Valtaviruksena oli beeta-variantti. Tartunnanjäilytykseen syntyi nopeasti viivettä ja sitä kurottiin kiinni useita viikkoja. Epidemia jatkui aktiivisena läpi talven sisältäen merkittäviä yhteiskunnallisia rajoitustoimia voimakkaimpina viikkoina. 1.1.-30.6.2021 välisenä aikana Keusotessa todettiin 2352 korontartuntaa (ka 392 tartuntaa/kk).

Kesäkuussa tartuntamäärät vähenivät ja strategisesti oli tarkoitus siirtää painopistettä enenevässä määrin maahan saapuvien seurantaan, ja pitää väestön sisäiset tartunnat minimissä. Yleisötilaisuusrajoituksia aloitettiin purkamaan. Pietarin kisaturistien tuoma delta-variantti levisi kuitenkin laajalti väestöön HUS-alueella ja sisäiset tartuntamäärät lähtivät jo kesäkuussa uuteen nousuun huolimatta rokotusten hyvästä etenemisestä. Kesäkuussa koronarokotteita oli jo annettu 100 000 annosta. Heinä-lokakuussa koronatartuntoja todettiin 1549 kpl (ka 387 tartuntaa/kk). Kesän jälkeen keski-ikäisillä ja iäkkäillä oli jo kahden koronarokotuksen suoja vakavaa koronavirustautia vastaan.

Syksyn aikana delta-variantin huomattiin läpäisevän jonkun verran rokotussuojaa tartuntaa vastaan tilanteissa, joissa kontaktit olivat pitkäaikaisia, kuten perheissä. Syyskaudella toteutettiin yläkoulujen ja 2. asteen oppilaitosten koronarokotuskiertue kaksi kertaa. Marraskuussa kahden rokotuksen suoja oli jo tarjottu 12-vuotiaille ja sitä vanhemmalle väestölle alueella. Marraskuussa epidemia lähti kiihtymään voimallisesti rajoitusten purkautuessa ja tartuntoja todettiin nelinkertainen määrä, 1545 kpl yhden kuukauden aikana. Marraskuussa toteutettiin väestön influenssarokotukset ja aloitettiin iäkkäiden ja sote-työntekijöiden kolmannet koronarokotukset. Joulukuussa delta-variantin rinnalla alkoi leviämään Omikron-variantti, joka kiihdytti epidemiaa entisestään nopeammalla

tartuntasyklillä ja kyvyllään ohittaa rokotussuojaa vielä deltaakin paremmin. Neljässä viikossa Omikron syrjäytti delta-variantin alueella ja joulukuussa rekisteröitiin yhteensä 3385 tartuntaa. Vuoden 2021 lopussa koko epidemian aikana oli rekisteröity alueella 10 000 tartuntaa, joista noin puolet (49%) viimeisen kahden kuukauden aikana. Joulukuun lopussa aloitettiin 5-11-vuotiaiden koronarokotukset riskiryhmistä.

Tartunnanäljityksen toiminta

Tartunnanäljittäjät soittivat tartunnan saaneille, selvittivät tartunnan saaneen voinnin ja lähikontaktit, sekä ohjeistivat eristykseen jäämisen käytänteet ja ohjasivat tukosten estolääkityksestä hyötyvät lääkärin konsultaatioon. Tartunnansaaneiden vointia tiedusteltiin 10 vuorokauden kohdalla uudestaan ja oireilevien eristystä jatkettiin. Altistuneet lähikontaktit asetettiin karanteeniin soittamalla heille henkilökohtaisesti ja ohjeistamalla heille karanteeni- ja kaksoistestauskäytänteet. Kaikille eristykseen ja karanteeniin asetetuille tehtiin viranomaispäätökset, joiden otteet postitettiin. Joukkoaltistumisia selvitettiin yhteistyössä koulujen, oppilaitosten, päiväkotien ja erilaisten työ- ja harrastuspaikkojen yhdyshenkilöiden kanssa läpi vuoden.

21.4.2021 tartunnanäljitysyksiköstä aloitettiin lähettämään tekstiviesteillä muistutuksia Suomeen saapuville Keusoten alueen asukkaille ja alueella oleskeleville ulkomaalaisille. Tiedot maahantulijoista yhteystietoineen saatiin rajanylityspaikoilta. Huhti-kesäkuussa viestejä lähetettiin 7000 kpl. Viesteissä muistutettiin omaehtoisesta sosiaalisten kontaktien välttämisestä ja testaussuosituksesta maahantulon jälkeen. 12.7.2021 tartuntatautilakiin tuli muutos, terveystarkastukseen ja koronavirustestiin osallistuminen oli pakollista, jos rokotussuojaa ei ollut. Aikavälillä 12.7.-31.12.2021 tartunnanäljityksen maahantulotiimi tarkasti Finentry-käyttöliittymästä 8700 ja skannatuilta lomakkeilta 5679 maahantulijan tiedot. 3-5 vuorokautta maahantulosta tehtävän testin tarve ja testissä käyminen tarkastettiin ja testissä oli käyty tai sitä ei edellytetty 7318 tapauksessa. Testissä käyminen puuttui 6722 tapauksessa ja heihin otettiin yhteyttä tekstiviestillä muistuttamalla pakollisesta testistä. 3852 henkilön kohdalla tarvittiin 2. yhteydenotto tai tehtiin uusintatarkastus järjestelmästä. Heinä-joulukuussa 2021 Finentry-liittymän kautta tarkasteltuna näiltä maahantulijoilta löytyi 116 tartuntaa

Loppuvuodesta 2021 kun vakavalta sairastumiselta suojaava kahden rokotuksen perussarja oli tarjottu 12-vuotta vanhemmalle väestölle epidemian torjuntatoimia kevennettiin pienemmän tartunnanriskin tilanteista, koska koronavirusta ei ollut mahdollista poistaa väestöstä. Yksittäiset tartunnat eivät enää johtaneet altistuneiden joukkokaranteeneihin, vaan altistumisen mahdollisuudesta tiedotettiin ja rokotettuja ei asetettu karanteeniin. Tartuntamäärien noustessa yksittäisistä altistumistilanteista tiedottaminen kävi mahdottomaksi ja tiedottaminen painottui tartuntarypäistä viestimiseen. Kun tuoreita tartuntoja todettiin 300-400 kpl päivittäin ei käytännössä ollut mahdollista haastatella jokaista tartunnan saanutta vuorokauden kuluessa ja selvittää tartunnan saaneen henkilön useita lähikontakteja ja ohjata heitä. Ohjausta tehostettiin lähettämällä tekstiviestiohjausta suositeltavasta toimintatavasta tartunnan saaneille poislukien iäkkäät ja sote-työntekijät joille soitettiin. Sote-työntekijöiden kohdalla haluttiin selvittää, tarvittiinko hoito- tai hoivayksikössä laitosepidemian torjunta-apua ja tarvittaessa järjestettiin teams-kokouksia tuen antamiseksi. Joulukuun puolivälissä oli jo ilmeistä, että yksilöllinen tartunnanäljitystoiminta ei ollut toimiva keino laajasti levinneen epidemian torjunnassa. Jälkikäteen tarkasteltuna jo marraskuussa havaittu delta-epidemian kiihtyminen rajoitusten purkautuessa ja rokotusten läpilyönti-infektiot ennustivat sitä, että avoimessa yhteiskunnassa epidemia tulee väistämättä leviämään.

Infektio- ja tartuntatautiyksikön tartuntataudeista vastaava lääkäri on osallistunut sairaanhoitopiiriin pandemian hoitoa koordinoiviin kokouksiin ja jakanut tietoa ja ohjeistuksia kuntiin, sekä viestinnän kanssa yhteistyössä myös väestölle. Tapahtumajärjestäjien lähettämiä suunnitelmia on arvioitu ja ohjeita annettu.

Keski-Uudenmaan Työkykyhanke

Keski-Uudenmaan Työkykyhanke on osa valtakunnallista Työkykyohjelmaa, jossa tarkoituksena on tukea osatyökykyisten työttömien ja pitkäaikaistyöttömien työhön pääsyä ja työssä pysymistä, ehkäistä työttömyyden pitkittymistä ja työkyvyttömyyttä sekä lisätä heikossa työmarkkina-asemassa olevien työelämäosallisuutta. Hanke saa STM:n myöntämää avustusta yhteensä 1,2milj. € vuosien 2020–2022 aikana.

Keski-Uudenmaan Työkykyhankkeessa tavoitteena on luoda kuntayhtymään keskitetty monialainen työ- ja toimintakyvyn arvioinnin (Työkykytiimi) palvelu, jossa on yhteistyöverkoston kanssa yhteensovitettu palvelukokonaisuus ja asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia palvelupolkuja. Näitä palvelupolkuja mallinnetaan ja kehitetään yhteistyössä asiakkaiden, TE-toimiston, Kelan, ammatillisten (erityis-)oppilaitosten ja muun verkoston kanssa. Tavoitteen saavuttamiseksi tulee kuntayhtymän ja yhteistyöverkoston ammattilaisten työ- ja toimintakyvyn arvioinnin ja tuen osaamista vahvistaa ja kehittää työkyvyn tuen tarpeiden varhaista tunnistamista ja tukemista Keusoten palveluissa, erityisesti terveysasemilla. Hankkeen avulla tuotetaan ja kehitetään tietoon pohjaavaa työ- ja toimintakyvyn arvioinnin ja tuen palveluita. Tavoitteena on myös edistää vaikeasti työllistyvien asiakkaiden palkkatyöhön työllistymistä kehittämällä Keusoten tuetun työllistymisen laatuksiteereihin perustuvaa työhön valmennusta. Työvalmentajien ja muiden työllistymistä edistävien ammattilaisten tuetun työllistymisen menetelmäosaamista edistetään ja tuetaan.

Hanke aloitti varsinaisen hanketoimintansa vuoden 2021 alussa ja on edennyt suunnitelman mukaisesti. Työntekijät rekrytoitiin hankkeeseen helmi-maaliskuun aikana ja he aloittivat työssään maaliskuun lopussa. Ohjausryhmä aloitti työskentelynsä myös maaliskuun lopussa. Asiakastyö päästiin aloittamaan huhtikuussa. Asiakkaita on monialaisessa työ- ja toimintakyvyn arviointipalvelussa (Työkykytiimi) ollut vuoden aikana 97, joista Hyvinkäältä 32, Järvenpäästä 25, Mäntsälästä 10, Nurmijärveltä 11, Pornaisista 1 ja Tuusulasta 16. Lisäksi Työkykytiimille on viime vuoden aikana tullut erilaisia konsultaatioita yli 90. Näistä 23 on ollut sellaisia läheteitä, jotka eivät johtaneet Työkykytiimin asiakkuuteen, vaan johonkin toiseen palveluun tai toimenpiteeseen ohjaamiseen. Kaikkien palautuneiden läheteen tehneiden tahojen kanssa on tilannetta käyty läpi ja annettu tukea, tietoa ja/tai työpariapua ehdotettujen toimien toteuttamiseksi. Työvalmentajilla on hankkeen kehittämistoiminnan alaisessa työhönvalmennuksessa yhteensä n. 100 asiakasta.

Ensimmäisen hankevuoden aikana kuvattiin toimintamalleja ja tehtiin toiminnassa erilaisia kokeiluja, koottiin verkostoa sekä tehtiin hanketta ja uusia palveluja sekä toimintoja tutuiksi. Erilaisissa infoissa ja tapaamisissa on tavoitettu n. 400 alueen ammattilaista ja toimijaa. Lisäksi olemme tavoittaneet kokoamamme työ- ja työhönvalmennuksen verkoston kautta jo 70 alueemme toimijaa (tekijää, kokijaa ja johtoa). Syksyllä aloitimme viikoittaiset matalan kynnyksen Kohtaamot (Teams-tapaamiset), joissa toiminta-alueen ammattilaiset voivat tulla kysymään ja käymään keskustelua sekä lisäämään tietoa ja osaamistaan erilaisista työkyvyn tukeen liittyvistä asioista ja kysymyksistä. Syksyn aikana avasimme myös useita

konsultaatiokanavia ja -mahdollisuuksia alueemme ammattilaisille. Syksyllä oli tarjolla myös useita koulutuksia hankkeen työntekijöille sekä Keusoten ammattilaisille.

Hankkeen ensimmäistä toimintavuotta ovat haastaneet erityisesti vastaanottopalvelujen suuret rakennemuutokset, resurssipula ja koronan vaikutukset. Tämä on ollut estämässä yhteistyön ja yhteisen kehittämisen syntymistä ja tekemistä, esim. työttömien terveystarkastukseen liittyen tai koulutuksiin osallistumisen mahdollisuuksia. Tähän toivomme alkavan (ja samalla viimeisen) hankevuoden aikana muutosta parempaan. Ensimmäisen toimintavuoden haasteena oli myös viestintäresurssien olemattomuus, jonka vuoksi hankkeen viestinnälliset toimet olivat liian vähäisiä ja laadultaan heikompia.

Avopalvelut

Avopalveluiden toiminnassa vastaanottopalveluissa on keskitetty asiakaskysyntään vastaamiseen ja asiakkaiden kokonaisvaltaiseen hoitoon edistämällä yhdenvertaisia asiakaspalvelua ja niiden yhtenäistä tuottamistapaa kaikissa toimipisteissä. Suun terveydenhuollossa toteutettiin laaja projekti, jonka tarkoituksena on luoda uudenlainen toimintatapa. Tätä toimintaa pilotoitiin eri toimipisteissä ja projektin pohjalta on tarkoitus jatkaa v. 2022 asiakaspalveluiden kehittämistä siten, että tuotettavat palvelut ovat vaikuttavia, kustannustehokkaita ja asiakastyytyväisyys kasvaa sekä henkilöstön työhyvinvointi on hyvää.

Korona-pandemian hoito on tapahtunut keskitetysti koronahoitopuhelimessa ja läsnävastaanotot ohjattiin Järvenpään terveysaseman infektiovastaanotolle. Pandemiatilanteen pahentuessa loppuvuodesta infektiopotilaiden läsnävastaanotot hoidettiin asiakkaan omalle terveysasemalle.

Koronarokotustyö alkoi alkuvuodesta. Koronapotilaiden hoitaminen ja rokotetoiminta sitovat vastaanottotoiminnan henkilökuntaa ja samanaikainen hoitajatyövoiman lisääntynyt kysyntä valtakunnallisesti sekä asiakkaiden lisääntynyt kysyntä on luonut isoja haasteita vastata asiakaskysyntään, kun hoitohenkilökunnan määrä on ollut ajoittain riittämätöntä.

Perhekeskuksen ja mielenterveyspalveluiden lääkärituen lääkäripalveluita on jouduttu supistamaan lääkäripulan vuoksi. Suun terveydenhuollon osalta on keskitytty korona-pandemiaan alussa olleen toiminnan alasajon myötä syntyneen kiireettömän hoidon jonon purkamiseen, jota ei saatu kokonaisuudessaan purettua v. 2021 aikana.

Vuoden 2021 projekteina on ollut Keusoten toiminnanohjausjärjestelmän, Plannerin, käyttöönotto, joka alkoi vastaanottopalveluista. Delfoi Plannerilla laaditaan resurssit ja kysynnän huomioiva palvelutuotannonsuunnitelma sekä pitkällä että keskipitkällä aikavälillä. Planneria käytetään myös päivittäiseen työn ja resurssien ohjaamiseen sekä operatiiviseen toiminnan muutoshallintaan. Planner-suunnittelussa yhdistetään työtehtävä, työtila ja työntekijä toisiinsa oikea-aikaisesti. Plannerilla voidaan myös yhdistää työparit ja työtiimit työtilaan ja työtehtävään. 15.1.2021 käytön aloittivat Tuusula, Mäntsälä, Pornainen, Peke sekä virka-ajan ulkopuolinen puhelinpalvelu. 15.2.2021 toisessa vaiheessa mukaan siirtyi Nurmijärvi. Kolmannessa vaiheessa 15.2.2021 mukaan Hyvinkää ja suun terveydenhuolto. Viimeisessä neljännessä vaiheessa 15.4.2021 mukaan JUST. Järjestelmän käyttöönotto tukee yhteisöohjautuvaa tiimityömallia tukemalla tiimien työ- ja lomasuunnitelmien teon, resurssien oikeaa kohdentamista eri toimipisteiden välillä ja toimispisteiden välistä yhteistyötä resurssien jaossa pidemmällä aikavälillä. Käyttöönotossa on ollut moninaisia

haasteita, joista osa on johtunut siitä, että henkilökunta ei ole nähnyt järjestelmän tuottamaa hyötyä ja tähän asiaan on keskitetty loppuvuodesta. Toisaalta myös järjestelmätason integraatiot muiden henkilöstöhallinnon järjestelmien kanssa eivät ole edenneet aikataulussa ja osaltaan on vähentynyt järjestelmän hyötyjen esille tuomista. Sähköinen hoidontarpeen arviointi on toteutettu Klinik- järjestelmän kautta. Klinikin irtisanomisesta ja siirtymisestä Omaolon käyttöönottoprojekti alkoi 7/21. Omaolon käyttöönotto linkittyy Keusoten rakenneuudistushankkeen, sekä tuottavuusohjelman kehittämistoimenpiteiden kokonaisuuteen. Kehittämistoimenpiteiden tavoitteena on turvata keusote alueen asukkaiden sote-palveluiden laatu, saatavuus, hillitä kustannuksia ja luoda näkymä tulevaisuuden palveluiden verkosta. 9.9.2021 alkoi pääkäyttäjien muutosvalmennukset. Omaolon oirearvioiden tekeminen ja Omaolon ylläpito tulee sitomaan yhden hoitotyön esimiehen työpanoksen ja 2,5 hoitajan työpanoksen. Ensi vaiheessa valmisteltiin Korona oirearvio ja yleinen oirearvio käyttöönottoa vastaanottopalveluihin.

Etälääkäripalveluiden kilpailutus aloitettiin vuoden 2021 alussa ja kilpailutus valmistui vuoden lopussa.

Vastaanottopalvelut

Saavutettavuusongelma oli suurta erityisesti Hyvinkään ja Järvenpään terveysasemilla, joissa asiakkaiden yhteydenotot puhelimen ja sähköisten yhteydenottokanavien kautta ruuhkautuivat, eikä yhteydenottoihin ole pystytty vastaamaan saman päivän aikana. Myös muiden terveysasemien saavutettavuusongelma paheni loppuvuodesta. Asiakaslähtöinen kysyntä kasvoi tasaisesti koko viimeisen neljänneksen. Henkilökunnan saatavuudessa on ollut haasteita. Valtakunnallinen pandemian hoito on lisännyt uusia tarpeita henkilökunnan kysyntää ja avonaisiin toimiin tai virkoihin ei ollut hakijoita. Samanaikaisesti koronapandemiatilanne paheni, mikä lisäsi kysyntää koronahoitopuhelimesta ja Tuusulan toimipisteiden asiakas- ja potilastietojärjestelmäksi vaihtui Pegasos, kun Graafisen Finnstar ohjelman ylläpito päättyi 2021 vuoden lopussa. Tämä osaltaan pahensi saavutettavuusongelmaa, sillä potilastietojärjestelmän vaihto sitoi henkilökuntaa koulutuksiin ja uuden järjestelmän käyttöönotto hidastaa asiakkaan asian hoitoa.

Ruuhkautumista on korjattu siten, että vastaanottopalveluiden muista toimipisteistä on purettu Hyvinkään ja Järvenpään puheluita, näiden toimipisteiden hoitajia on vapautettu virka-ajan ulkopuolisen puhelinpalvelun ja koronahoitopuhelimen työvuoroista. Tilanteen korjaamiseksi toimipisteisiin kohdennettiin ostopalveluiden kautta saatavaa henkilökuntaa.

Koronahoitopuhelimen ja virka-ajan ulkopuolisen puhelinpalvelun henkilökunta on pääasiassa ostettu ulkopuolisilta palveluntuottajilta, jotta vastaanottotoimintaan on saatu vapautettua omaa henkilökuntaa. Kesäkuun alussa solmittiin uuden tyyppinen yhteistyösopimus Terveystalo OY:n kanssa pienhankintana. Sopimuksen avulla Terveystalon hoitajat purkavat alussa ruuhkautuneiden terveysasemien yhteydenottoja ja tarjoavat asiakkaille hoitajatasoista hoitoa. Toiminnan laajentamista lääkäreiden kiirevastaanottoihin on rajoittanut eri tietojärjestelmät ja siihen liittyen tietosuojavaatimukset asiakastietojen rekisteripitäjyydestä. Elokuussa saimme käyttöön Ostopalveluvaltuutus -järjestelmän, joka mahdollisti sopimuksen mukaisesti myös lääkäreiden kiirevastaanoton käyttöönoton. Vuoden 2021 aikana Terveystalo oli hoitanut 12 139 puhelimitse tullutta yhteydenottoa ja näistä 794 potilasta on hoidettu Terveystalon lääkärin kiirevastaanotolla. Yhteistyösopimus

ja yhteisen toiminnan systemaattinen kehittäminen on tuonut arvokasta tietoa yksityisen palveluntuottajan kanssa tehtävästä ketterästä yhteistyöstä.

Asiakkaiden määrä oli edellisvuoteen nähden lähes sama eli vähennystä oli 806 asiakasta v. 2021 Hyvinkään ja Järvenpään asiakkaiden määrät vähenivät n 1000 asiakkaalla, muualla asiakkaiden määrä oli sama ed. vuoteen nähden, mutta Tuusulassa asiakkaiden määrä nousi 1500 asiakkaalla. Asiakaskontaktien määrä kasvoi kaikissa toimipisteissä hoitajien osalta.

Vastaanottopalveluiden yhdyspinta tuottavuusohjelmia on edistetty yhteistyössä Hyvinkään sairaalan yhteispäivystyksen henkilökunnan, Hyvinkään sairaalan psykiatrian palveluiden ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa. Yhteispäivystyksen käynnit laskivat v. 2020 verrattuna 611 käynnillä.

Vastaanottopalveluiden toimintatavan uudistaminen eteni eri tahtia eri toimipisteissä. Tähän muutosprojektin eritahtisuuteen ovat vaikuttaneet aikaisemmat erilaiset toimintatavat, esimiesvaihdokset ja henkilökunnan rekrytointivaikeudet niin suoriin palvelusuhteisiin kuin ostopalvelujen kautta. Vastaanottopalveluiden toimintamallin käyttöönottoprojektin loppuun saattamista on vauhditettu palkkaamalla avopalveluiden projektipäällikkö sekä lisäämällä henkilökunnan vaikuttamismahdollisuuksia niin omaan työhönsä kuin yhteiseen kehittämiseen. Henkilökohtainen hoitovastaava sai yhteensä 90 322 asiakasta. Terveysasemasta riippuen hoitovastaava ja henkilökohtainen suora puhelinyhteysmahdollisuus oli 77 %:lla vastaanotolla asioinneista.

Saatavuus on kaikilla terveysasemilla ollut hyvä, kun mittarina käytetään valtakunnallista kiireettömän hoidon 3. vapaata aikaa (T3) lääkäreille tai sairaanhoitajille. Lääkärin T3 vaihteluväli on ollut 0-18 vrk ja sairaanhoitajien 0-1 vrk. Tämä ei kuitenkaan kerro palveluiden hyvästä saatavuudesta. Hoito jonoutui merkittävästi keväällä ja uudestaan vuoden lopussa.

Koronahoitopuhelimen keskitetty puhelinpalvelu tarjoaa yhdenmukaisen hoidon ja vastaa myös asiakkaan hoidon seurannasta. Kuntien hengitystieinfektio ja/tai g-i-kanavainfektio-oireiset on ohjattu soittamaan keskitetysti yhteen numeroon, jossa tapahtuu hoidontarpeen arvio. Mahdollinen näytteenottoarvio tapahtui kesään asti infektiolääkärin konsultaation tai COVID-19 näytteenotto botin perusteella. Kesän lopulla näytteenotto botin kysely poistui ja testiajanvaraukseen pystyi tekemään suoraan, joko asiakas itse koronabotin kautta tai soittamalla koronahoitopuhelimeen. Vuoden aikana koronahoitopuhelimeen tulleet puhelut kokivat sisällöllisesti suuren muutoksen. Aluksi puhelut olivat lähinnä koronatestaukseen ajanvarausta, mutta syksyllä puhelut olivat suurimmalta osin potilaiden ohjausta ja neuvontaa, joihin kokeneet koronahoitopuhelimen työntekijät vastailivat. Koronahoitopuhelin oli auki 1.1.–27.6.2021 ma-su klo 8–20, 28.6. alkaen ma-su klo 8–16. Vasteaika vaihteli todella paljon. Tammi-maaliskuu vasteaika oli suurin, koska tartuntoja paljon. Sama tapahtui kesän loppu puolella ja joulukuussa. Pisin jonotusaika oli 60 minuuttia ja soittopyyntöjen keskimääräinen vasteaika noin 4 tuntia 30 minuuttia. Kaikki puhelut hoidettiin saman päivän aikana marraskuuhun asti, mutta joulukuussa kysyntä kasvoi hallitsemattomaksi. Koronapuhelinhoitajaresurssi on vaihdettu vuoden aikana kysynnän mukaan. Kesällä resurssia pystyttiin vähentämään, sekä luopumaan iltavuorosta. Korona etälääkärin palvelu siirtyi vastaanottopalveluista yksityiselle palveluntuottajalle kokonaan 19.4.2021 alkaen. Etälääkäripalvelu hoiti maanantaista sunnuntaihin saman päivän aikana hoitoa tarvitsevat potilaat. Potilaat tulivat etälääkärin listoille koronahoitopuhelimesta ja tartunnanjäljityksestä. Puhelumäärät 1.1.-31.12.2021 yhteensä 58645 puhelua.

Virka-ajan ulkopuolinen keskitetty puhelinpalvelu aloitti toimintansa 10.6.2020. Keskitetty puhelinpalvelu palvelee asiakkaita klo 8–20 välillä. Virka-ajan ulkopuolinen toiminta on arkisin klo 15:45–20 ja arkipyhäisin sekä viikonloppuisin klo 8–20. Puhelun vastaanottaa sairaanhoitaja, joka tekee hoidontarpeen arvioinnin. Tarvittaessa potilaan asia siirretään lääkärin etävastaanottopalveluihin. Puhelut hoidetaan saman illan aikana.

Pisin jonotusaika oli vuonna 2021 noin 30 minuuttia ja soittopyynnön vasteaika oli noin 1 tunti 25 minuuttia. Vuoden alusta hoitajien virka-ajan ulkopuolista toimintaa pyöritettiin vastaanottopalveluista sekä ostopalveluna. Toiminnan selkeyttämiseksi ja saatavuusongelmaan vastaamiseksi toiminta ulkoistettiin yksityiselle palveluntuottajalle 28.6.2021 alkaen. Virka-ajan ulkopuolinen etälääkäripalvelu siirtyi kokonaisuudessaan yksityiselle palveluntuottajalle 1.3.2021 alkaen. Yhteensä virka-ajan ulkopuolisessa palvelussa on ollut 35 461 yhteydenottoa vuoden 2021 aikana

Kunta	Puhelumäärä Koronahoitopuhelin	Puhelumäärä Virka-ajan ulkopuolinen puhelinpalvelu
Hyvinkää	11 228	6021
Järvenpää	12 631	11 269
Mäntsälä	4502	4203
Nurmijärvi	9496	8310
Pornainen	826	676
Tuusula	8313	3156
Ei kuntavalintaa	11 649	1826

Koronarokotukset aloitettiin 11.1.2021 ja rokotuksia annettiin vuonna 2021 yhteensä 331 668 kpl. Tähän mennessä THL:n koronarokotustilastojen mukaan Järvenpään, Nurmijärven ja Tuusulan yli 18-vuotiaista on saanut 1. rokotteen 89.3 %, 2. rokotteen 86.7 % ja 3. rokotteen 60.3 % ja 12–17-vuotiaista on saanut 1. rokotteen 82,6 % ja 2. rokotteen 75.8 %. Joulukuun viimeisellä viikolla aloitettiin 5–11-vuotiaiden rokotukset laajamittaisesti. Avohilmo tiedonsiirto katkaistiin THL:n suuntaan 1.11.2021, koska tiedot yhdistyivät väärin. Tämän vuoksi Mäntsälän, Pornaisten ja Hyvinkään rokotuskattavuusluvut vielä puuttuvat.

Alkuvuodesta, rokotemäärien ollessa vielä pieniä, rokotustoiminta tuotettiin omana toimintana, jolloin rokottajat tulivat pääsääntöisesti vastaanottopalveluista. Rokotuksiin erikseen palkattu henkilökunta aloitti työskentelyn helmikuussa rokotemäärien kasvaessa ja määrä on vaihdellut kuukausittain 17–34 hlö. Lisäksi on ollut palkattuna avustavaa henkilökuntaa koronarokotusajanvaraukseen ja aulatoimintaan. Keusoten henkilöstö on tehnyt oman työnsä lisäksi vapaaehtoisuuteen perustuen rokotustyötä iltaisin ja viikonloppuisin lisä- ja ylitöinä

Henkilöstön työkyvyttömyyspoissaolomäärät laskivat ed. vuoteen nähden 3%:a. Kuitenkin poissaolojen määrä painottuivat loka-joulukuulle ja oli tuolloin selkeästi suurempi kuin vastaavana ajankohtana ed. vuonna. Ylityökustannukset lisääntyivät 19%:a.

Perhekeskus- ja mielenterveyspalveluiden lääketieteellinen tuki

Vuonna 2021 Perhekeskuspalveluissa lasten moniammatilliset tiimit (neuvolaikäisten kohdalla) sekä kuntoutuspäätösten käsittely on vakiintunut ja toiminnassa on mukana lääkäriedustus, pediatria tässä iso rooli. Nuorisotasemien lääkäritö on vakiintunut, vaikka

henkilöstövaihdoksia on tullut. Nuorisoasemien lääkäriä vetää psykiatri. Gynekologi (2 kpl) on työskennellyt äitiys- ja ehkäisyneuvolassa. Ehkäisyneuvolassa on valmistunut ehkäisyneuvolan hoitopolku Keusotessa. Gynekologille on ohjattu myös potilaita, joiden diagnostiikka ja hoito voitaisiin toteuttaa yhdellä gynekologin käynnillä. Toiminta on saanut positiivista palautetta niin asiakkailta kuin henkilökunnalta. Haasteena työssä on ollut huonot tutkimusvälineet (uä-laitteet ovat vanhoja ja huonolaatuisia) sekä resurssin vähyys, gynekologeja on jouduttu kohdistamaan myös neuvolatarkastuksiin.

Yhdessä perhekeskuspalvelujen kanssa on valmisteltu asiakassegmentaatiomallia ja työtä on edistetty kouluterveydenhuollossa. Asiakassegmentaation pohjana on pärjääjämalli. Tavoitteena mallilla on tunnistaa etenkin tuki- ja huolenpitoasiakkaat ja kohdentaa jatkossa palveluita ja resursseja asiakassegmentaation pohjalta.

Kesästä 2021 jälkeen lääkäriresurssi perhekeskuspalveluihin on jaettu yhdenvertaisin kriteerein asiakasmäärien ja asiakassegmentaation perusteella. Resurssisuunnittelussa on aiempaan paremmin huomioitu lääkäriresurssin tasapuolinen riittävyys eri toimintoihin ja palvelun laadun takaamiseksi. Kokeneiden koululääkäreiden työpanosta on kohdistettu niille lapsille, jotka tarvitsevat kokeneen lääkärin arvion. Koronapandemia on aiheuttanut merkittävää lääkäriresurssivajetta, niin äkillistä vajetta kuin pidempikestoista vajetta ja tämä on näkynyt myös perhekeskuspalveluihin kohdistetussa lääkäriyössä. Resurssijaon toteuttaminen tulee paranemaan toimintaohjausjärjestelmän kehittämisen myötä, sen käytön laajentuessa perhekeskuspalvelujen muiden ammattiryhmien käyttöön 2022 ja kun kaikkien ammattiryhmien henkilöstöresurssijakoa ryhdytään suunnittelemaan kokonaisvaltaisesti ja kuntayhtymätasoisesti.

Lääkäreiden osaamista lasten ja nuorten asioiden hoitoon on vahvistettu syksyn 2021 aikana. Syksyllä aloitettiin 2 viikon välein tapahtuva teams tutorointi/koulutus, jota vetää pediatri sekä kokenut koululääkäri/nuorisoaseman lääkäri. Toiminta on suunniteltua, mukaan on saatu myös Hus nuorisopsykiatrialta työpanosta. Toiminta on saanut positiivista palautetta lääkäreitä.

Avopalveluiden ja perhekeskuspalvelujen yhteistyöryhmä avo-peke-ohry on pyrkinyt sopimaan yhteisestä työstä avopalveluiden ja perhekeskuspalvelujen kesken. Ryhmään on kuulunut päälliköt, ylilääkäri, projektipäällikkö (avo), koordinoivat esimiehet (peke), johtava asiantuntija (peke). Työryhmä on kokoontunut kevään 21 aikana kolmen viikon välein. Syksyllä 21 ryhmä on kokoontunut kerran. Työryhmä ei ole saanut vakiinnutettua toimintatapoja. 12/21 avopalvelut ja perhekeskuspalvelut valmistelivat yhteisiä käyttösuunnitelmataavoitteita vuodelle 2022.

Lääkäripalvelut ovat osallistuneet seuraaviin kehitystöihin vuoden 2021 aikana: alaikäisen huumetestaus, lääkehoitosuunnitelmat ja lääkeluvat, lasten silmälääkärikilpailutus. Rakenneuudistus terapiat etulinjaan – hankkeessa on ollut mukana lääkäriedustus, niin lasten kuin aikuisten palveluissa. Lääkäriä on kohdistettu myös HUS-vetoisen Nepsy lasten hoitopalveluketjun suunnitteluun.

Mielenterveyspalveluissa on edistetty tuottavuusohjelman mukaisesti potilaiden siirtoa erikoissairaanhoidosta perustasolle psykoosipotilaiden kohdalla. Mukana ollut avopalveluiden lääkäri. Päihdelääkäritoiminta on järjestetty Hus psykiatrina kautta. Kaikille terveysasemille on saatu hieman päihdelääkäripalveluita. Toiminnassa on ollut resurssivajetta mutta konsultaatiotukea on saatu yli kuntarajojen. Inga-psykiatri toiminta on vakiintunut. Resurssivajetta ja henkilöstömuutoksia on esiintynyt mutta konsultaatiota on saatu yli kuntarajojen.

Lääkäriresurssin niukkuus ja lyhyet työsuhteet ovat vaikeuttaneet lääkäripalveluiden saatavuuteen. Organisaatiossa on jatkuvasti käynnissä lukuisia projekteja, joihin pyydetään lääkäritukea, kokonaisuutta ei kuitenkaan sovita ja arvioida palvelualueet ylittävissä työryhmissä. Lääkärityötä ei voida antaa pyydettyä määrää.

Koulutus

Avopalveluiden henkilöstöä koulutettiin systemaattisesti vuoden 2021 aikana. Vuoden alussa järjestettiin ensin vastaanottopalveluissa ja sitten suun terveydenhuollossa ensiapukoulutussarja koko henkilöstölle. Lääkäreiden ammatillista jatkokoulutusta on toteutettu Helsingin yliopiston kanssa tehdyn koulutuspaikkasopimuksen määrittelemissä raameissa. Jatkokoulutettavien lääkäreiden ryhmäohjauksia toteutettiin YEK-lääkäreiden osalta viikoittain ja erikoistuvien lääkäreiden osalta kuukausittain etukäteen suunnitellun ohjelman mukaan kaikissa Keusoten kunnissa. Lisäksi jatkokoulutettavilla lääkäreillä osa ohjauksesta on ollut henkilökohtaista. Viikoittaiset lääkäreiden toimipaikkakoulutukset toteutuivat Teams-etäyhteyden välityksellä kaikkiin toimintayksiköihin torstai-iltapäivisin sekä kevät- että syyskaudella, ja iso osa koulutuksesta oli moniammatillista.

Vastaanottopalveluissa on vuoden 2021 aikana vahvistettu systemaattisesti myös hoitajien osaamista. Toukokuulta alkaen keskiviikkoisin on järjestetty koulutuspuolituntinen, jonka pääasiallista kohderyhmää ovat olleet vastaanottopalveluiden hoitajat, ja joka on tallennettu myös myöhemmin katsottavaksi. Näissä koulutuksissa on pyritty vahvistamaan osaamista keskeisten kansansairauksien hoidossa ja niiden teemoja ovat vuonna 2021 olleet etenkin diabetes ja haavahoito. Vuoden 2021 aikana aloitettiin myös hoitajakoulutuskokonaisuuden systemaattinen kehittäminen hoitajan käsikirjan ja hoitajan koulutuslokikirjan muodossa. Tätä työtä jatketaan vuonna 2022.

Suun terveydenhuollon täydennyskoulutuksia järjestettiin melko vähäisesti omana toimintana. Isoimpana oli hätäensiavun teoria ja käytännön harjoitukset koko henkilöstölle. Hammaslääkärit osallistuivat Teams-koulutuksiin (13 h), joiden aiheina olivat verenohennuslääkitys, uniapnea, suun limakalvosairaudet ja maligniteetit, hammastapaturmat, juurihoidon potilasvahingot, pienkirurgiset toimenpiteet ja kasvokipupotilaiden hoito. Suuhygienistit osallistuivat hammaslääkäreiden kanssa osaan (6 h) omana toimintana järjestettävistä Teams-koulutuksista.

Hammastapaturmien hoidon tueksi hankittiin pääsy Dental Trauma Guide –sivustolle. Konsultaatioita ja verkkokoulutuksia varten on aiemmin hankittu krediittejä QAdental-portaaliin. Suuhygienisteille ja itsenäistä työtä tekeville hammashoitajille järjestettiin (3 h) täydennyskoulutusta karieksen hallinnasta. Lisäksi osallistumista ulkoisiin koulutuksiin tuettiin. Ulkopuolista koulutusta olivat mm. verkkokoulutukset ja webinaarit kohdennetusti tarpeen mukaan. Muutamiin Keusoten moniammatillisiin täydennyskoulutuksiin suun terveydenhuollon työntekijät pystyivät osallistumaan oman kiinnostuksen mukaan.

Talouden kehitys

Vastaanottopalveluiden toimintatuottojen toteuma oli + 106 % korjattuun KS:n nähden. Vastaanottopalvelujen kulut alittuivat 623 000 €. Kokonaisuudessaan toimintakate alittui 745 000 €:lla. Kasvua toimintakatteessa oli edellisvuoteen nähden 1,72 M€.

Vastaanottopalveluiden toimintakulujen kasvu ei kuitenkaan ole nostanut asiakaskohtaisia kustannuksia. Ainoastaan Pornaisten osalta asiakaskohtaiset toimintakulut ovat nousseet hieman ed. vuoteen nähden

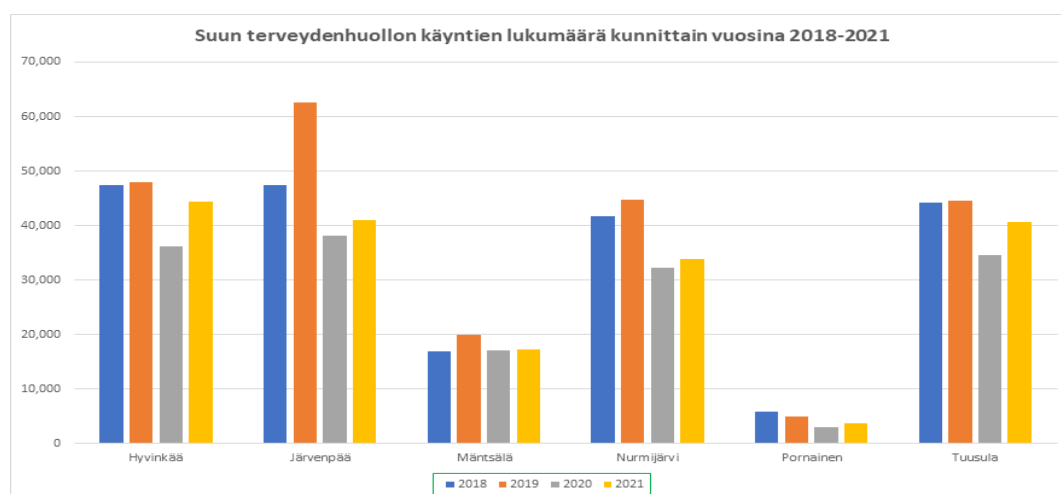
Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon toimintaan vaikeutti edelleen koronapandemia ja vuoden 2020 toiminnan alasajon hoitovelka. Asiakkaita hoidettiin 3650 enemmän ja käyntejä oli yli 19 000 enemmän kuin edellisellä vuonna, mihin vaikutti oman perustoiminnan lisäksi ostopalvelut ja oman henkilökunnan lisätyösopimus. Hengitystieoireisten tai karanteenissa olevien kiireellinen hoito toteutettiin HUS:n koronaklinikalla Kirurgisessa sairaalassa lokakuuhun asti, minkä jälkeen hoito toteutettiin Keusoten omana toimintana Hyrylän hammashoitolassa. Koronakiirehoitoon liittyviä yhteydenottoja tuli 50kpl, mutta vain 6 asiakasta hoidettiin kiireellisenä koronahoitona.

Keusoten STH:n käyntien määrä yhteensä vuosina 2020 ja 2021. Ostopalvelun osalta Tuusulan käyntimääriä ei saada tarkasti raporteista.

	Käynnit	Asiakkaat
Vuosi 2021	124 599 + ostopalvelu n.16500	55 794 + ostopalvelu 11 549
Vuosi 2020	105 344	52 144

Käyntien määrän kehitys vuosien 2018–2021 eri kunnissa, Järvenpäässä oli erillinen lisätyösopimus v.2019



Vuoden alussa hammaslääkäreiden keskeneräisten hoidon jonolla oli 1031 aikuispotilasta ja suuhygienistien jonolla 1048 aikuispotilasta, ja nämä jonot saatiin puretuksi vuoden mittaan. Hammaslääkärin tarkastusjonolla oli vuoden alussa 8485 ja vuoden lopussa 2363 aikuispotilasta – tavoite tarkastusjonojen purkamisesta ei toteutunut vielä v.2021. Hoitovelka aiheutti toisaalta paineita, mutta toisaalta osa henkilökunnasta osallistui innokkaasti lisätöihin. Koronajonoa purettiin perus- ja lisätöiden lisäksi ostopalveluna, jonka toteutti Coronaria oy sekä Spidermed oy. He toimivat Mäntsälän, Järvenpään, Hyvinkään, Tuusulan ja Nurmijärven toimipisteissä. Ostopalvelumalli oli Keusoten innovaatio, jossa palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostui valmis koodista eli siitä kun kokonaishoito oli saatu valmiiksi. Yleisimmin käytetyt palvelun oston korvaukset ovat tuntiperusteisia.

Keusoten palvelujen oston kilpailutusmallia on mallinnettu muihinkin Suomen kuntien suun terveydenhuollon ostoihin.

Kiireettömään hoitoon pääsy (T3) vaihteli vuoden lopussa hoitoloittain hammaslääkäreiden vastaanotolle välillä 39 (Jokela) -126 (Järvenpää) ja suuhygienistien vastaanotoille välillä 21 (Hyvinkää) – 68 (Rajamäki). Eroja yritettiin tasoittaa tarjoamalla potilaille mahdollisuutta hakeutua vastaanotolle sinne, missä hoito toteutuisi nopeimmin, mutta tätä mahdollisuutta vain harvat halusivat käyttää – yleensä mieluummin jonotettiin oman asuinkunnan tuttuun hoitolaan.

Suun terveydenhuollon työnjaossa tavoitteena on ollut, että jokaisen ammattilaisen osaamista hyödynnetään maksimaalisesti, ja hoitohenkilökunnan itsenäistä työtä lisätään. Erityinen tavoite oli neuvolaikäisten suun terveystarkastusten siirtäminen hammashoitajille, mutta prosessia on hidastanut valtakunnallinen hammashoitajapula. Hammashoitajia ei ole voitu siirtää itsenäiseen työhön, vaan heidän työpanoksensa on jouduttu käyttämään hammaslääkärin työparina ja keskitetyn ajanvarauksen toiminnassa. Toisena tavoitteena työnjaossa oli 1-, 3- ja 5-luokkalaisten tarkastusten siirtyminen hammaslääkäreiltä suuhygienisteille, ja tähän päästiin esimerkiksi Hyvinkäällä, Nurmijärvellä ja Tuusulassa. Suuhygienistien itsenäisen työn rooli on merkittävä myös oikomishoidossa, jossa työtä tehdään tiimimallilla oikomishoidon erikoishammaslääkärin johdolla. Suuhygienistien työpanosta kaivattaisiin entistä enemmän myös asumispalvelujen asukkaiden suun hoidon tarpeen arvioinnissa osana yleistä hoitosuunnitelmaa. Hoitovelka on hidastanut osaltaan työnjakoa, koska jonojen vuoksi hammaslääkäreiden vakansseja ei ole päästy vähentämään tavoitellun työnjaon mukaisesti.

Suun terveydenhuollon käynnit jäsenkunnittain ja ammattiryhmittäin v.2021

Oma toiminta	Yhteensä	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula
Hammaslääkärikäynnit	127 488	30 623	29 146	12 262	24 629	2 673	28 155
% kaikista, Tavoite 60%	70,5	68,8	71,2	71,1	72,5	72,7	69,3

Suuhygienistikäynnit	42 700	11 626	9 058	4 246	6 598	786	10 386
% kaikista, Tavoite 35%	23,6	26,1	22,1	24,5	19,4	21	25,5

Hammashoitajakäynnit	10 753	2 231	2 738	734	2 726	218	2 106
% kaikista, Tavoite 5%	5,9	5	6,7	4,2	8	5,8	5,2

Oikomishoitoon kutsuttiin uusia potilaita keväällä alkaneen tauon jälkeen. Oikomishoidon käyntien määrä oli koko vuonna 25 659, mikä on 85 % edellisen vuoden käyntien määrästä. Oikomishoidon peittävyys säilyi kuitenkin hyvällä tasolla; 17 % 6–16 vuotiaista oli oikomishoidossa. Uusia oikomishoitoja aloitettiin 1390, hoidossa oli 4133 ja valmiiksi saatiin 1203 potilasta. Vuoden 2021 aikana oikomishoitoa keskitettiin. Pornaisten oikomishoito siirrettiin toteutettavaksi Järvenpäässä 1.3.2021 alkaen. Tammikuussa Pornaisissa oikomishoito toteutettiin vielä ostopalveluna hammashoitolan tiloissa. Mäntsälässä ja Nurmijärvellä aloitti oikomishoidon (ostopalvelu)erikoishammaslääkäri tiimimuotoisen työskentelyn toukokuussa 2021. Keskeneräisten oikomishoitojen osalta toiminta jatkui rinnan Keravan Coronarian palveluiden kanssa. Jokelan osalta oikomishoito siirtyi toteutettavaksi Hyvinkäällä. Muiden yksiköiden osalta toiminta säilyi ennallaan. Oikomishoitoa toteutetaan tiimi- ja monihuonemallilla erikoishammaslääkärien johdolla.

Keusoten suun terveydenhuolto laati sopimuksen yhteistyöstä HUS:n Ohkolan sairaalan potilaiden suunhoidosta. Sopimuksen mukaisesti Ohkolan sairaalan potilaiden tutkimus ja kokonaishoito käynnistettiin lokakuussa 2021 Kellokosken hammashoitolassa. Kiirehoito toteutettiin edelleen normaalisti Keusoten toimipisteissä. Potilaiden hoidossa käytettiin Apotti-järjestelmää, johon työntekijät saivat koulutusta. Kellokosken hammashoitolassa hoidettiin 21.10.-31.12.2021 välisenä aikana yhteensä 7 suuhygienistin asiakasta sekä 42 hammaslääkärin asiakasta. Toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen eli osastot täyttävät hammaslääkäreiden hoitoajat asiakkaiden tarpeet huomioiden, priorisoiden kiireellisimmät hoitoa tarvitsevat osaston potilaat.

Suun terveydenhuollon talousarvio ylittyi v. 2021 n. 0,5 milj. €. Vuosikate 17,5 milj. € ylittyi 3,14 % verrattuna muutettuun käyttösuunnitelmaan. Kuluista kirjattiin koronakuluiksi yhteensä 2,8 milj. €. Kuluista puuttuvat luottotappiot n. 240 000 €.

Suun terveydenhuollon toimintatuotot saatiin hieman yli muutetun käyttösuunnitelman (=MKS) mukaisesti 7 445 000 €. Maksutuotot olivat yhteensä 6 807 000. Tuloissa on mukana Coronaria Oy:n "sakkomaksu" 215 988 euroa, joka näkyy tilillä Muut myyntituotot. Toimintakulut olivat 24 945 000 euroa, mikä on 102 % muutetusta käyttösuunnitelmasta. Toimintakuluista puuttuvat luottotappiot, arviolta luokkaa 240 000 €. Toimintakuluja kasvatti koronapandemian aiheuttamien jonojen purku ostopalveluna ja lisätyönä. Jonojen purkuun jouduttiin järjestämään lisäresursseja, koska hoitoon pääsy ylitti jo 6 kuukauden hoitotakuurajan. Ostopalveluna käynnistynyt jononpurku maaliskuussa lisäsi toimintakuluja n. 600 000 €, mitä ei ollut ennakoitu käyttösuunnitelmassa.

Kalustokustannukset ylittyivät, ollen 176 000 €, (127 %). Ylititys johtui toimintatapojen muutoksista, ostopalvelun ja uuden oikomishoidon erikoishammaslääkärin töiden aloittamisesta, mikä lisäsi välineistön arvetta. loppuun.

Suunterveydenhuollon asiakkaiden palvelua hidasti THL:n koronaturvallisuussyistä laatima ohjeistus, jossa potilasvaihtoihin käytettävä aika on tavanomaista pitempi koronapandemian hygieniakäytäntöjen vuoksi: hoituhuoneen tarkemmasta välisiivouksesta ja henkilökunnan varustautumisesta ennen potilaan saapumista suojamyssyllä, maskilla ja visiirillä. Hoitoaikaa pidensi myös suositus purskututtaa potilas vetyperoksidilla ennen hoitoa, jonka toivottiin vähentävän syljen koronavirusmäärää. Koronan vaatimilla toimintatavoilla menetettiin entiseen verrattuna keskimäärin 1 hoitoaika/ hammaslääkäri + suuhygienisti / työpäivä, mikä merkitsee 610 hoitoajan menetystä /viikko ja edelleen 2440 hoitoajan menetystä / kuukausi. Niinpä koronataarkastusjonojen purkaminen ei toteutunut vielä v.2021 vaan vuoden lopussa hammaslääkärin tutkimusta jonotti edelleen 2363 aikuispotilasta.

Valtakunnallinen hammashoitajapula on vaikeuttanut rekrytointia, lisännyt sijaisten ostotarvetta, estänyt työnjaon eteenpäin viemistä ja hidastanut tarkastusjonon purkua, kun hoitoon kutsuminen on hidasta. Sijaismäärärahat on ylitetty 267 %:sti ja matkustuskuluissa näkyy hoitajien siirtely työpisteestä toiseen poissaoloja paikkaamaan. Mm. pop-up – tarkastuksia kouluissa on Hyvinkäällä em. syistä suoritti suuhygienistityöpari, jolloin työpanos oli pois heidän perustyöstään.

Kaikkia hammaslääkärin vakansseja ei täytetty hoitajapulan vuoksi, ja ajoittainen yksin tekeminen kuormitti ko. hammaslääkäreitä.

Make or buy -analyysi on osa Keusoten strategiset hankinnat –projektia ja suun terveydenhuolto valittiin pilotoimaan Make or Buy -analyysia. Pilotoinnin kohteeksi valittiin Gunnarintien hammashoitola ja siinä tarkemmin Klaukkalan aikuisväestön hammashoidon

järjestäminen, josta Gunnarintien hammashoitolan henkilökunta nyt vastaa. Gunnarintien hammashoitolan tiloille tarvitaan korvaavat tilat, sillä kiinteistön kunto vaatii putkiremontin ja laajan peruskorjauksen, johon Nurmijärven kunta on ilmoittanut, ettei se lähde mukaan. Yhtenä vaihtoehtona on esitetty siirtymistä Klaukkalan terveysaseman tiloihin, mikä puolestaan vaatisi 1,2 miljoonan euron suuruista peruskorjausta. Tälle lähdettiin pilotoinnissa etsimään vaihtoehtoja.

Pilotoinnissa päädyttiin järjestämään markkinavuoropuhelu, joka kuulutettiin julkisesti. Markkinavuoropuhelun tavoitteena oli kuulla erilaisia toteuttamisvaihtoehtoja eri palveluntuottajilta. Markkinavuoropuhelu toteutettiin 18.5.2021 ja siihen osallistui Teamsilla 9 yksityistä palveluntuottajaa. Jatkona järjestettiin kahdenkeskiset tekniset vuoropuhelut 1.6.–10.6.2021, joihin osallistui 7 palveluntuottajaa. Loppusyksyn aikana vuoropuhelujen perusteella laadittiin yhdessä NHG:n kanssa esitys Make or buy -analyysistä, joka käsiteltiin strategisessa johtoryhmässä. Johtoryhmä jatkaa asian käsittelyä yhdessä hankintapalvelujen kanssa.

Make or Buy -analyysin rinnalla lähdettiin NHG:n asiantuntemuksen turvin kehittämään myös Keusoten suun terveydenhuollon tuotteistamista kuvaamaan oman palvelutuotannon tuottavuutta ja kustannuksia. Valtakunnallisesti tuotteistamisessa on varsin yleisesti käytetty Kuntaliiton ja Hammaslääkäriliiton luomaa toimenpidepohjaista tuotteistusta, jossa hinnoittelupohjana on SFA10-koodi (1-pinnan paikka). Projektityössä määriteltiin toimenpiteiden painokertoimet tuotteistamisen osana.

Paluu uuteen arkeen -toimintamallia suunnitteleamalla. Paluu uuteen arkeen sisältää osaprojektit 1) alle 18-vuotiaiden suun terveydenhoitoon, 2) yli 18-vuotiaiden työikäisten segmentointiin, 3) yli 18-vuotiaiden työikäisten sujuvan segmentin hoitomalliin ja 4) ikääntyneiden suun terveydenhoitoon. Malleja pilotoitiin v.2021, mutta käyttöönottosuunnitelman teko ja käyttöönotto siirtyivät pääosin vuodelle 2022.

Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluiden tulosalue vastaa perusterveydenhuollon akuuttiasastotoiminnasta, kotisairaala sekä kotihoidon, asumispalveluiden, geriatrisen keskuksen, palliatiivisen hoidon ja Keusoten kuntoutuskeskuksen lääketieteellisestä palveluista. Tulosalueen tavoitteena on kehittää potilaan prosessia niin, että potilas on hoidossa oikeassa paikassa, oikeaan aikaan, oikean ajan. Sairaalahoitoa tarvetta arvioitaessa, ensisijainen hoitopaikka tulisi aina olla kotisairaala. Potilaat, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista lääketieteellistä seuranta tai kotisairaalan kriteerit eivät muuten täyty, hoidetaan akuuttiasastoilla.

Akuuttiasastot

Nurmijärven Kirkonkylän terveysaseman yhteydessä olevat akuuttiasastot ovat olleet suljettuna peruskorjauksen takia koko vuoden. Suunnitelmissa oli avata Mäntsälän akuuttiasaston yhteyteen 12 potilaspaikkaa korvaamaan remontin aikaista vähennystä. Haasteellisen henkilöstötilanteen takia paikkoja voitiin avata ainoastaan neljä. Näin ollen akuuttiasastopaikkoja on ollut alku vuoden aikana käytössä 38 vähemmän kun vuonna 2020.

Haasteellinen henkilöstötilanne vaikutti osaltaan myös potilaspaikkojen määrään ja potilaiden siirtymiseen erikoissairaanhoidosta jatkohoitoon Keusoten akuuttiasastoille. Vuoden aikana henkilöstön saatavuuden heikentymisen takia jouduttiin akuuttiasastoilta sulkemaan paikkoja. Keskimäärin paikkoja oli vuoden aikana koko ajan suljettuna 16.

Osastojen korona-altistukset lisäsivät omalta osaltaan henkilöstön kuormitusta. Rekrytoinnin haasteellisuudesta huolimatta sairaalapalvelujen oman varahenkilöstön määrää kyettiin kasvattamaan vuoden 2021 aikana.

Hyvinkään H-sairaalassa avattiin helmikuun alussa 11-paikkainen päihde- ja vieroitusyksikkö, joka palvelee koko kuntayhtymän akuuttia päihde- ja vieroitushoidon tarvetta. Oma toiminta on nopeasti korvannut suuren osan aiemmista päihde- ja vieroituspalveluostoista. Henkilöstöpulan takia päihde- ja vieroitusyksikkö oli suljettuna heinä-elokuun ajan. Yksikön henkilöstö työskenteli sulkuaikana H-sairaalan muilla akuuttiosastoilla ja akuutti päihde- ja vieroitushoidon tarve korvattiin ostopalveluilla.

Psykogeriatrinen yksikkö jouduttiin sulkemaan kokonaisuudessaan syksyllä HUS:n hoitohenkilöstöpulan vuoksi. Yksikkö avataan uudelleen keväällä 2022.

Potilaiden sujuvaa siirtymistä erikoissairaanhoidosta akuuttiosastoille ja kotisairaalan on selkiytetty vakioimalla alueellisen potilaskoordinaation prosessikuvaus. Tämä tarkoittaa sitä, että potilas hoidetaan aina ensisijaisesti siinä hoitopaikassa, jossa hänen edellisetkin hoitajakonsa ovat olleet ja vaihtoehtoisesti kyseisen yksikön paikkojen ollessa täynnä, siellä missä vapaa paikka löytyy. Kotikunta ei määrittele yksikköä, jossa potilas hoidetaan.

Vuonna 2020 sairaalapalveluiden potilaat odottivat Keusoten sisäistä jatkohoito- tai asumispalvelupaikkaa keskimäärin 38 vuorokautta. Sujuvan hoitoketjun mahdollistamiseksi erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon sekä Keusoten asumispalveluihin siirtymiseksi tarvitaan aktiivista yhteistyötä muiden palvelualueiden kanssa. Kehittämistyössä korostuu eri palvelu- ja tulosalueita läpäisevä potilaiden ja asiakkaiden sijoittuminen Keusoten palveluvalikkoon, asiakkaan tarvetta vastaavaan palveluun. Alueellisessa osastopalvelujen ja ikäihmisten koordinaatioryhmässä tehtiin vuoden aikana tiivistä yhteistyötä erikoissairaanhoidon ja ikäihmisten palveluiden kanssa siirtojen sujuvoittamiseksi. Haasteista huolimatta vuoden 2021 aikana jonotusaika jatkohoitoon lyheni ollen keskimäärin 29 vrk. Jonotusajan lyhenemisestä huolimatta akuuttiosastoilla odotti jatkohoitopaikka koko ajan keskimäärin 44 potilasta, joilla ei enää ollut akuutteisairaanhoidon tarvetta. Potilaspaikkojen täyttöaste oli 85 %, joka on merkittävästi korkeampi kuin edeltävänä vuonna (76 %). Vuonna 2021 65 % erikoissairaanhoidon potilaista sai ilmoituksen jatkohoitopaikasta 60 minuutin sisällä.

Joulukuussa Keski-Uudenmaan sairaalan kaikkien vuodeosastojen nimet yhtenäistettiin akuuttiosastoiksi.

Kotisairaala

Kotisairaala on ajoittaisesta niukasta henkilöstöresurssista huolimatta kasvattanut kotisairaalassa hoidettujen potilaiden määrää 22 %:lla. Palveluprosessia on sujuvoitettu siten, että potilasmäärän lisääminen on onnistunut ilman henkilöstöresurssin kasvattamista.

Käyttöön otettiin alkuvuoden pilottijakson jälkeen penisilliinipumppu, joka ansiosta hoitotyön käyntejä voitiin vähentää ja sitä kautta sisään otettujen potilaiden määrää kasvattaa. Syksyllä toimintaa laajennettiin vielä kloksasilliinipumpuilla. Hyvinkään päiväsairaalasta siirrettiin onnistuneesti tiettyjä potilasryhmiä kotisairaalan hoitoon. Kesän aikana kotisairaalan palveluja myytiin myös Keravalle.

Loppuvuodesta otettiin käyttöön kotisairaalan uudet nimet. Vanhoista kuntiin pohjautuvista nimistä luovuttiin ja alueellisen kotisairaalan yksiköt on nyt nimetty ilmansuuntien mukaan: koillisen, kaakon, lounaan ja luoteen kotisairaala.

Kotiin ja kuntoutukseen annettava lääkärituki

Keusoten kuntoutuskeskus aloitti toimintansa tammikuussa 2021. Keusoten kuntoutuskeskuksessa asiakkaalle mahdollistetaan suunnitelmallinen ja vaikuttava kuntoutuminen. Sairaalapalvelut vastaavat ikäihmisten kuntoutuksen, asumis- ja kotiin vietävien palvelujen lääkäripalveluista. Työtä tehdään ja kehitetään kiinteässä yhteistyössä moniammatillisesti yli palvelualuerajojen. Alkuvuoden aikana on selkeytetty hoidon porrastuksen mukaisen kuntoutus- ja arviointitoiminnan sijoittumista ja toteuttamista Keusoten organisaatiossa. Ensisijaisena tavoitteena on ollut potilaan kuntoutuminen niin, että kotona asuminen on mahdollista. Tarvittaessa asumista tuetaan esimerkiksi kotihoidon palveluilla. Korona vaikutti myös Kiljavan kuntoutuskeskuksen toimintaan ja vuoden aikana kuntoutuskeskuksen potilasprofiilia jouduttiin väliaikaisesti muuttamaan jatkohoitopaikkojen puutteen vuoksi. Kuntoutuskeskuksessa hoidetuista potilaista 90 % kotiutui vuonna 2021

Kesällä 2021 lännen geriatrian poliklinikka muutti Keusoten kuntoutuskeskuksen tiloihin remontin Paavolan remontin vuoksi, toimintaa uudessa yksikössä arvioitiin ja synergiahyöty sijainnista oli sen verran merkittävä toiminnan kannalta, että yksikkö jäi pysyvästi uusiin tiloihin. Joulukuussa Idän poliklinikka, joka oli ollut väliaikaisissa tiloissa Kellokoskella, muutti myös Kiljavalle ja vuonna 2020 laadittu yhtenäistämissuunnitelma toteutui ja Keusotessa palvelee yksi moniammatillinen geriatrinen poliklinikka. Vuonna 2021 aloitettiin myös systemaattinen potilas- ja läheteliikenteen seuranta.

Kotihoidon ja asumispalveluiden lääkäripalveluissa on jatkettu vuonna 2020 aloitettua päivystykseen lähettämisen- ja ambulanssikäyntiraporttien seurantaa. Päivystyskäyntien määrää onkin saatu merkittävästi vähenemään koulutuksilla ja ohjeistuksilla. Kummassakin yksikössä tehdään säännölliset vuosikontrollit potilaille ja tämän myötä on voitu parantaa hoidon laatua ja vähentää päivystyksen käyttöä. Asumispalveluyksiköiden lääkäripalvelut tuotetaan ostopalveluna. Kotihoidossa lääkärit toimivat alueellisesti ja hoitavat myös akuuttikäyntejä virka-aikaan, joka mahdollistaa akuuteissakin asioissa asiointin tutun lääkärin kanssa.

Tuottavuusohjelma

Sairaalapalvelujen vastuualueeseen tuottavuusohjelman osalta kuuluvat akuuttiosastojen sairaansijamäärän optimointi ja erikoissairaanhoidon vuodeosastotoiminnan vähentäminen.

Henkilöstöressurssin niukkuus ja koronapandemia vaikeuttivat tuottavuusohjelman läpi vieniä. Samaan aikaan ikääntyneiden palveluissa oli merkittäviä haasteita sijoittaa sas-prosessin läpikäyneitä asiakkaita akuuttiosastoilta jatkohoitoon. Tämä johti hoitojaksojen pitenemiseen ja potilaiden siirtymisen hidastumiseen erikoissairaanhoidosta akuuttiosastoille. Yhdessä nämä haasteet johtivat siihen, että maksullisia siirtoviivepäiviä erikoissairaanhoidosta kertyi merkittävä määrä: 2117 kpl, joka tarkoittaa n 1,3 milj € lisäkustannusta.

Kuntayhtymän valtuusto teki marraskuussa päätöksen palvelujen verkostosta. Sairaalapalveluiden osalta se tarkoitti yhden akuuttiosaston lakkauttamista. Lakkautettavaksi

yksiköksi valikoitui Tuusulan akuuttiosasto. Osaston toiminta päättyi keväällä 2022 samaan aikaan, kun Nurmijärven remontoitu akuuttiosasto aukeaa.

Erikoissairaanhoidon hoitopäivät lisääntyivät vuoteen 2020 verrattuna. Hoitojaksoja oli vähemmän mutta hoitojaksojen keskimääräinen pituus kasvoi johtuen todennäköisesti jatkohoitopaikkojen riittämättömyydestä.

Kehittämistyö

Vuodelle 2021 asetettu tavoite systemaattisesta asiakaspalautteen keräämisestä sairaalapalveluissa viivästyi alkuperäisestä aikataulusta sovelluksen toimittajasta johtuvista syistä. Palautetta päästiin keräämään suunnitelman mukaan loppukesästä eteenpäin.

Kuntayhtymän kehittämiskohteiden mukaisesti myös Sairaalapalveluissa on tuettu itse- ja yhteisöohjautuvuuden periaatteella henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia omaan työhönsä. Tulosalueella on otettu käyttöön yhteisöllinen työvuoro- ja lomasuunnittelu, itsenäiset tiimikokoukset ja resurssipalaverit sekä muutamia tiimien itsenäisiä kehittämistyöpajoja.

Toiminnalliset tavoitteet

Talousarviotavoite: Kuntalaisten asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelun saavutettavuus paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Asiakas saa tarvitsemansa ajan ja avun nopeasti fysioterapiaan Kiireetön fysioterapia käynti	Tavoite alle 3 pv kantatiimissä Tavoite alle 2 pv episodi tiimissä Palveluun pääsyaika	Suoravastanotto fysioterapeuttien sijoittuminen episodi- ja kantatiimiin Jonotusaika alle 2 vk.	Keskittetyt palvelut	SVO-Fysioterapeutteja ei ole vielä kaikissa kantatiimeissä. Kiireettömään fysioterapiaan pääsy 3-5 viikkoa. Episoditiimissä toteutuu alle 2 pv.
Terveystenhuollon paras asiakaskokemus, korkealaatuiset, yhdenvertaiset palvelut	T3 Vasteaika asiakkaan yhteydenottoon terveysaseman lääkäri -hoitaja vastaanotoille Resurssit jaetaan alueellisesti yhdenvertaisesti	Toimintamallin vakiinnuttaminen vastaanottojen puolella; T3 Lääkäri < 7 vrk, T3 sairaanhoitaja < 1 vrk STH:n toimintamallin pilotointi: Hammaslääkäri 60, suuhygienisti 35, hammashoitaja 35 Takaisinsoittoihin vastataan 2 h sisällä ja nettiyhteydenottoihin saman päivän aikana kaikkiin yhteydenottoihin, jotka ovat tulleet ennen klo 15 Väestömäärä/työntekijä suhteessa kysyntään (suoritemääriin) on sama kaikissa toimipisteissä, Delfoi Planner-resurssihallintajärjestelmän käyttöönotto	Avopalvelut Avopalvelut Avopalvelut	Lääkäreiden T3: 3 vrk, hoitajien 1 vrk hammaslääkäreiden 141 vrk, suuhygienistien 50vrk, Takaisinsoittojen vasteaika terveysasemilla 2h 51 min; hoitovastaavajoinjoilla 1,1 h ja asiakkaaksitulo-linjoilla 3,8 h Sähköisen asioiden vasteaika on 2h 51min väestömäärä/sh on tavoitteessa: ka 1320asukasta/sh, toimipisteiden vaihteluväli 1265 - 1345 väestömäärä/lääkäri ei ole tavoitteessa: ka on 1941 vaihteluväli on 1431 (Mäntsälä) – 2214 (Hyvinkää) Suun terveydenhuollossa oman henkilökunnan resursseja ei ole jaettu kysynnän mukaan tasaisesti. Kysynnän mukaista resurssitarvetta on tasoitettu ostopalvelutoimilla aikuishoidon osalta.

Talousarviotavoite: Palvelun saatavuus ja laatu on hyvää asiakaspalautteen perusteella				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Terveydenhuollon paras asiakaskokemus, korkealaatuiset, yhdenvertaiset palvelut	NPS (nettosuositteluindeksi)	Yli 80 % NPS	Avopalvelut	-44 (verkkopalaute)/ +72 (laitepalaute)
			Keskitetyt palvelut	-26 (verkkopalaute) /+55 (laitepalaute) Huomioitava: Mittauslaitteet osittain poissa käytössä pandemian vuoksi. Osassa yksiköitä vastausten lukumäärä jää alle 10, jolloin tulos ei ole luotettava. Hajonta suurta.
Asiakaspalautetta kerätään ja käsitellään systemaattisesti Keusoten Kuntoutuskeskuksessa			Keskitetyt palvelut	Kuntoutuskeskuksessa käytössä Roidu-järj., jonka kautta saatu 3 palautetta.
Asiakaspalautetta kerätään ja käsitellään systemaattisesti	60 % kaikista potilaista tai heidän läheisistään vastaa jatkuvaan asiakaspalautekyselyyn	Asiakaspalautteen keräämisen ja käsittelyprosessin vakiointi sairaalapalveluissa, mitä voimme oppia ja missä parantaa Asiakaspalautteista käytäntöön vietyjen kehittämisideoiden määrä	Sairaalapalvelut	3 % kaikista potilaista tai heidän läheisistään on vastannut jatkuvaan asiakaspalautekyselyyn. Palautteita päästiin keräämään suunnitelman mukaisesti kesäkuusta alkaen. Joulukuussa vastausprosentti kasvoi 9:n 1 palaute johtanut toiminnan muutokseen

Talousarviotavoite: Alueellisen hyvinvointisuunnitelman toimeenpano jatkuu yhteistyössä sidosryhmien kanssa				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Alueellinen yhteistyö kuntien eri toimijoiden ja III-sektorein kanssa hyvinvointisuunnitelman toimeenpanossa	Yhteistyöryhmien lukumäärä	Vähintään viisi yhteistyöryhmää Keusoten alueella	Keskitetyt palvelut	Liikuntapalveluiden kanssa ollut 2, Hyte-allianssi 5, Intoa elämään kurssi 7.

Talousarviotavoite: Sote-menojen kasvun hillitseminen tavoitteena kuntien kantokykyä vastaava kustannustaso				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Apuvälinepalvelukokonaisuuden kustannukset laskevat	euroa/asukas	Apuvälinepalvelut siirtyvät Alueellisen apuvälineyksikön tuottamaksi ja toimintaprosessit valmistuvat vuoden 2021 loppuun mennessä Alle 10 € / asukas	Keskityt palvelut	Toiminta on siirtynyt HUS:lle hoidettavaksi vuoden 2021 lopussa. Vuoden 2021 osalta ei ole voitu laskea tätä. Tarkoitus että jatkossa saamme tämän HUS:n raporteista.
Oikea potilas, oikeassa paikassa, oikea-aikaisesti ja oikean ajan --> erikoissairaanhoidon hoitopäiväkertymää minimoidaan esh:n kustannusten vähentämiseksi	Kuntoutuspotilaat siirtyvät Keusoten kuntoutuskeskukseen jatkohoitoon heti erikoissairaanhoidon tarpeen päätyttyä	UOMA-potilasohjaussovellus otetaan käyttöön /toimivat prosessit ESH:n potilaista 100 % siirtyy jatkohoitoon alle 3 arkipäivän kuluessa		Uoma järjestelmän käyttöönottoa ei ole toimintavuonna pystytty laajentamaan sopimusrajoitteiden vuoksi Ei täysin toteutunut koronan takia, toteutunut n 80 %:sti
Oikea potilas, oikeassa paikassa, oikea-aikaisesti ja oikean ajan --> Akuuttiosastojen kuormitusta vähennetään ja sitä kautta minimoidaan esh:n hoitopäiväkertymää esh:n kustannusten vähentämiseksi	Kuntoutuspotilaat siirtyvät Kiljavalle jatkohoitoon heti akuuttihoitoon tarpeen päätyttyä PTH:n akuutti-osastolla	UOMA-potilasohjaussovellus otetaan käyttöön /toimivat prosessit PTH:n potilaista 100 % siirtyy Kuntoutuskeskuksen jatkohoitoon alle 3 arkipäivän kuluessa		Uoma järjestelmän käyttöönottoa ei ole toimintavuonna pystytty laajentamaan sopimusrajoitteiden vuoksi Ei ole täysin toteutunut koronan takia, toteutunut n 80%:sti.
Kuntoutujan toimintakyky paranee ja mahdollistaa kotona asumisen (ei siirry raskaampiin ja kalliimpiin asumispalveluihin)	Kotiutumisaste omaan kotiin (ei aspa tai muu palveluasuminen)	% osuus kaikista Kiljavalta kotiutuvista > 50 %		Kotiutumisaste kotiin yli 90 %

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Kustannustehokkuus: Kuntoutuskeskuksen vuodepaikkojen tehokas/taloudellinen käyttö --> kustannus / asiakas laskee	Euroa / asiakas	Mahdollisimman tehokkaat ja vaikuttavat prosessit/ käyttöaste käytettävissä olevista kuntoutuspaikoista > 80 % Optimaalisen hoitoaikamediaanin määrittely vuoden 2021 aikana		Koko vuoden keskiarvo 58 % Euroa / asiakas, ei ole pystytty laskemaan vuodelta 2021, nykyiset järjestelmät eivät tue tätä. Vuoden loppua kohden käyttöaste kasvoi: marraskuussa 80 % joulukuussa 76 %
Avopalvelujen asukaskohtaiset kustannukset eivät kasva	Asukaskohtaiset kustannukset ja peittävyys	Kustannukset eivät nouse Peittävyys nousee kaikissa toimipisteissä vähintään 50 %:iin	Avopalvelut	Vastaanottopalveluiden osalta kustannus/asukas laskivat 4 €/asukas v. 2020 nähden. Vastaavasti suunterveydenhuollon osalta kustannukset nousivat 18 €/asukas ed. vuoteen nähden Peittävyyttä ei ole laskettu
Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti omana toimintana ja niitä täydennetään palvelusetelitoiminnalla tai ostopalvelulla, jos se on kustannustehokkaampaa	Virat ja toimet on täytetty suorilla työsuhteilla.	Yli 90 %:a viroista ja toimista täytetty suorassa työsuhteessa	Avopalvelut	Tavoite ei ole toteutunut vastaanottopalveluissa Ostopalvelulääkäreitä ja sairaanhoitajia on jouduttu hankkimaan kaikkiin toimipisteisiin Suun terveydenhuollossa tavoite toteutuu. Hammashoitajien vuokratyövoimaa on käytetty satunnaisesti kriittisiin paikkoihin.
Akuuttiosastoilla on hoidossa akuuttihoitoa vaativia potilaita	PTH:n akuuttihoitoon päättymisen jälkeen jatkohoitopaikan odotusaika < 15 vrk	Keusoten sisäistä jatkohoitopaikkaa odottavat potilaat siirtyvät sujuvasti sairaalapalveluista oikeaan jatkohoitopaikkaan	Sairaalapalvelut	PTH:n akuuttihoitoon päättymisen jälkeen Keusoten sisäistä jatkohoitopaikkaa odotettiin keskimäärin 29 vrk (vuonna 2020 odotusaika oli 38 vrk)
Potilaat siirtyvät PTH:n jatkohoitoon heti erikoissairaanhoidon tarpeen päätyttyä	1. Alle tunnissa jatkohoitopaikkailmoi- tuksen saavien osuus kaikista esh:sta jatkohoitoon siirtävistä potilaista 2. Maksullisten siirtoviivepäivien lukumäärä	Sairaalapalveluiden potilaskoordinaatiotoimintaa kehitetään alueellisen koordinoinnin, hospitalistin ja UOMA:n avulla / 1. 70 % esh potilaista saa ilmoituksen jatkohoitopaikasta alle 60 min. 2. Nolla maksullista siirtoviivepäivää	Sairaalapalvelut	65 % esh potilaista sai Jatkohoitopaikan alle 60 min (ed. Vuonna 83 %) Maksullisia siirtoviivepäiviä kertyi 2117 vrk (ed. Vuonna 0 päivää)
Kotisairaala on ensisijainen hoitopaikka sairaalahoidon tarvitsevalle potilaalle	Kotisairaala hoidettujen potilaiden määrä lisääntyy 25 %		Sairaalapalvelut	Kotisairaala hoidettujen potilaiden määrä on lisääntynyt 22 %

Talousarviotavoite: Kuntayhtymän DigiRoadMap ennaltaehkäisee, tukee toimintatapojen, palveluprosessien ja asiakaslähtöisten palvelupolkujen uudistamista

Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Sähköiset palvelut käytössä	Kuinka monta % yhteydenotoista tulee sähköisesti versus puhelimitse terapiapalveluissa Etäpalveluiden kautta annettu kuntoutus puhelimitse/videovälitteisesti	Sähköisten palveluiden tehokas käyttöönotto. Yli 50 % yhteydenotoista tapahtuu sähköisesti Etäkäyntimäärä kokonaismäärästä yli 20 % Asiakasmarkkinointi/asiakasviestintä verkkosivuilla	Keskittetyt palvelut	Toteutuma n 30 %

Talousarviotavoite: Palvelurakenteen painopistettä muutetaan ennaltaehkäisevään suuntaan

Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Vastaanottotoiminnassa seurataan toiminnan vaikuttavuutta	BDI, RR, LDL, Hb1Ac, Audit, tupakointi, BMI	Ko. Mittareiden tulos yksilötasolla ja väestötasolla normalistuu	vastaanottotoiminta	Kirjaamismäärä on parantunut. Seurantatieto ei ole vielä saatavilla

Talousarviotavoite: Strategisten kyvykkyyksien tunnistaminen ohjaa osaamisen kehittämistä ja rekrytointeja

Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Koulutuksen raamit määrittävät talousarvion koulutusrahan mukaisesti	Erikoistumisväylän toteutus	Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden erikoistumisväylä on käytössä	Avopalvelut	Vastaanottopalveluissa lääkäreiden ammatillinen jatkokoulutus toteutuu suunnitelman mukaisesti. Hammaslääkäreiden erikoistumisväylä ei ole käytössä, mutta on valmistelussa yhteistyössä HUSin kanssa

Talousarviotavoite: Työelämän laatu paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Yhteisöohjautuva tiimityömalli luo mahdollisuuden oman työn kehittämiseen ja lisää vaikuttamismahdollisuuksia omaan työhönsä	Työvuoro- ja lomasuunnitelmien sujuva toteutuminen	Tiimeissä yhteinen työvuoro- ja lomasuunnittelu	Avopalvelut	Toteutuu kaikissa vastaanottotiimeissä. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto on tukenut tiimien yhteisöohjautuvuutta Suun terveydenhuollossa tiimityömalli on käytössä oikomishoidossa ja työvuoro- ja lomasuunnittelu toteutuu tässä mallissa. Muilta osin tiimityömallia on vasta pilotoitu Sujuva-mallin-pilotissa eikä ole vielä yleisesti STH käytössä. Toiminnan ohjausjärjestelmä otettiin käyttöön loppuvuodesta 2021. Koronajononpurku hidasti tiimimallin käyttöönottoa.
Itse- ja yhteisöohjautuvuuden valmennuksen avulla lisätään henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia omaan työhönsä	Tulosalueella voidaan nimetä 10 erilaista käyttöönotettua yhteisöohjautuvaa toimintatapaa	Alueellisesti otetaan käyttöön yhteisöllinen lomasuunnittelu sekä muita yhteisesti sovittuja yhteisöohjautuvia toimintamalleja	Sairaalapalvelut	Tulosalueella on otettu käyttöön 13 erilaista yhteisöohjautuvaa toimintatapaa. Toimintatavat ovat yhteisöllinen työvuoro- ja lomasuunnittelu, itsenäiset tiimikokoukset, päivittäinen resurssipalaveri ja itsenäiset kehittämistyöryhmät

Talousarviotavoite: Johtamisen ja esimiestyön laatu paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Yhteisöohjautuvan tiimityön kehittäminen	Viikoittaiset tiimikohtaiset kyselyt	Tiimikokouksissa kyselyn pohjalta toimipiteiden tekeminen/ työviihtyvyys yli 8 (1-10 asteikolla)	vastaanotto toiminta	vastaanottopalveluissa kysely käytössä, työviihtyvyys vaihtelee. Tulokset käydään läpi tiimikokouksissa. Suun terveydenhuollossa Mäntsälässä, Pornaisissa ja Järvenpäässä forms -kysely käytössä, muissa yksiköissä suunnitteilla ottaa käyttöön. Työviihtyvyys on ollut 6 - 8. Toimenpiteet käsitellään hoitolakokouksissa.

Taloudelliset tavoitteet

TERVEYSPALVELUT JA SAIRAANHOITO ILMAN ERIKOISSAIRAANHOITO	Alkuperäinen KS 2021	KS-muutokset	Muutettu KS 2021	TP 2021	Poikkeama	Poikkeama, %
TOIMINTATUOTOT	17 226 222	44 646 079	61 872 301	76 399 030	14 526 729	23,5 %
Myyntituotot	2 570 696	-716 000	1 854 696	2 556 367	701 671	37,8 %
Maksutuotot	14 598 666	-2 331 600	12 267 066	11 483 064	-784 002	-6,4 %
Tuet ja avustukset	0	47 720 979	47 720 979	62 087 380	14 366 401	30,1 %
Muut toimintatuotot	56 860	-27 300	29 560	272 218	242 658	820,9 %
VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN	0	0	0	26 184	26 184	
TOIMINTAKULUT	-116 727 076	-46 885 451	-163 612 527	-162 434 777	1 177 750	-0,7 %
Henkilöstökulut	-63 325 320	-8 813 801	-72 139 120	-68 285 344	3 853 776	-5,3 %
Palvelujen ostot	-26 904 465	-34 664 751	-61 569 216	-64 782 194	-3 212 978	5,2 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-12 554 874	-3 049 500	-15 604 374	-15 169 167	435 207	-2,8 %
Muut toimintakulut	-13 942 417	-357 400	-14 299 817	-14 198 072	101 745	-0,7 %
TOIMINTAKATE	-99 500 854	-2 239 372	-101 740 226	-86 009 563	15 730 663	-15,5 %

ERIKOISSAIRAANHOITO	Alkuperäinen KS 2021	KS-muutokset	Muutettu KS 2021	TP 2021	Poikkeama	Poikkeama, %
TOIMINTATUOTOT	11 700	1 599 050	1 610 750	2 484 344	873 594	54,2 %
Myyntituotot	200		200	125	-75	-37,7 %
Maksutuotot	11 500	-5 700	5 800	4 985	-815	-14,0 %
Tuet ja avustukset		1 604 750	1 604 750	2 479 234	874 484	54,5 %
TOIMINTAKULUT	-250 345 507	381 067	-249 964 440	-241 732 474	8 231 966	-3,3 %
Palvelujen ostot	-250 345 507	381 067	-249 964 440	-241 732 474	8 231 966	-3,3 %
TOIMINTAKATE	-250 333 807	1 980 117	-248 353 690	-239 248 130	9 105 560	-3,7 %

Suoritteet

Keskitetyt palvelut / suoritteet	Yhteensä	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Aikuisten avokuntoutus yksilökäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	17 090	5 293	2 320	2 032	3 113	135	3 819	378
Toteuma TP 2021	14371	2876	2763	1596	3209	288	3440	199
Aikuisten avokuntoutus ryhmäkäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	7 275	1 083	2 519	639	2 141	27	866	0
Toteuma TP 2021	2 176	567	640	252	3	6	308	400
Lasten ja nuorten avokuntoutus yksilökäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	16 259	2 868	2 925	2 475	3 550	293	4 018	130
Toteuma TP 2021	9 900	1 549	2 163	1 518	2 533	152	1 813	172
Lasten ja nuorten avokuntoutus ryhmäkäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	156	58	40	0	18	0	40	0
Toteuma TP 2021	564	13	71	7	33	0	40	400
Ikäihmisten kuntoutuspalvelut terapiakäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	8 657	2 458	1 575	2 560	940	95	800	229
Toteuma TP 2021	7 529	2 186	1 284	1 306	961	286	1416	90

Keusoten kuntoutuskeskus (Kiljava) hoitopäivät								
Käyttösuunnitelma tavoite	196 997	46 504	43 410	20 686	42 665	5 068	38 664	0
Toteuma TP 2021	24 648	7 468	4 404	1 754	5 941	280	4 404	397
Apuvälinepalvelut käynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	5 410	0	1 300	550	1 300	100	2 000	160
Toteuma TP 2021	7 163	1 149	1 752	1 021	1 099	199	1 796	147
Kehitysvammapoliklinikka käynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	1 716	376	376	167	376	41	350	30
Toteuma TP 2021	1 134	314	300	132	114	48	173	53

Avopalvelut / suoritteet	Yhteensä	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Vastaanottopalvelut lääkärikäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	144 430	29 488	26 051	16 305	38 592	3 603	27 592	2 799
Toteuma TP 2021	178 752	38 767	34 910	22 632	52 778	4 218	22 279	3 168
Vastaanottopalvelut hoitajakäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	237 795	33 906	48 483	32 566	51 591	7 687	59 447	4 115
Toteuma TP 2021	458 160	97 935	90 583	45 924	121 960	11 582	79 348	10 828
Suun terveydenhuolto hammaslääkärikäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	196 540	33 323	37 475	23 789	56 893	4 044	39 447	1 569
Toteuma TP 2021	125 175	28 253	26 587	12 966	24 422	3 303	27 348	2 296
Suun terveydenhuolto suuhygienistikäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	194 130	10 909	14 232	7 093	20 742	1 012	12 751	391
Toteuma TP 2021	46 961	11 060	8 622	4 233	10 559	1 215	10 473	799
Suun terveydenhuolto hammashoitajakäynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	21 114	2 659	10 132	841	6 365	311	709	97
Toteuma TP 2021	10 709	2 023	2 192	873	2 718	381	2 368	154

Sairaalapalvelut / suoritteet	Yhteensä	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Akuuttiosastot hoitopäivät								
Käyttösuunnitelma tavoite	86 500	33 500	16 700	9 900	13 900	1 600	10 300	600
Toteuma TP 2021	79 608	25 301	17 699	8 902	13 945	1 281	11 930	550
Kotisairaala käynnit								
Käyttösuunnitelma tavoite	27 267	6 920	6 679	2 943	5 902	426	3 140	1 257
Toteuma TP 2021	27 865	7 029	5 492	2 829	5 937	354	5 168	1 056

Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Vastuuhenkilö: palvelujohtaja Tiina Salminen

Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelualueen käyttösuunnitelman neljä sitovuustasoa ovat Aikuisten sosiaalipalvelut ja työhön kuntoutus, Päihde- ja mielenterveyspalvelut, Perhekeskuspalvelut sekä Lastensuojelun palvelut.

Aikuisten sosiaalipalvelut ja työhön kuntoutus

Aikuissosiaalityön kuntakohtaisiin toimintayksiköihin kevään aikana toteutettiin aluehallintoviraston työsuojelutarkastukset, joiden johdosta työnantaja sai tehtäväksi ryhtyä toimeen yhdessä työterveyshuollon kanssa mm. työntekijöiden työmäärän rajaamiseksi ja psykososiaalisen kuormituksen keventämiseksi sekä ylimääräistä kuormitusta aiheuttavien keskeneräisten prosessien loppuunsaattamiseksi.

Koronatilanteen vuoksi kotikäyntien sijaan suositettiin enemmän tapaamisia toimistolla, jotta voitiin noudattaa koronaan liittyviä turvallisuusohjeita. Osa tapaamisista pidettiin edelleen puhelintapaamisina.

Sosiaalityöntekijöiden rekrytointi oli haastavaa ja avoinna oleviin virkoihin oli vaikea saada päteviä tai sijaiskelpoisia sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijöiden puuttuminen heikensi erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden palvelujen saatavuutta etenkin Järvenpäässä ja Hyvinkäällä. Lisäksi sosiaalityöntekijävajetta jouduttiin paikkaamaan Hyvinkäällä ostopalveluiden avulla. Tuusulan aikuissosiaalityö sijaisti muita kuntia henkilökunnan pitkien poissaolojen ja tyhjen vakanssien aikana. Toimistohenkilökunnan sijaistuskäytännöt suunniteltiin yli kuntarajojen ja sijaistukset ovat alkaneet sovitusti keväästä 2021 alkaen.

Aikuissosiaalityöstä siirtyi neljä sosiaaliohjaajaa (1.1.2021) kaksi toimistosihteerä (1.2.2021) työikäisten asiakasohjaukseen. Yhteistyötä asiakasohjauksen kanssa kehitettiin ja asiakasohjauksen aikuissosiaalityön välisiä prosesseja työstettiin vuoden 2021 ajan, jotta yhteistyö ja asiakkaiden ohjaus ja asiointi saadaan sujuvammaksi.

Keväällä perustettiin aikuisten mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen dynaaminen hankintajärjestelmä, jossa on kohteena asumispalvelut ja asumiseen liittyvät palvelut asiakkaille, joilla on päihteiden ongelmakäytöstä tai mielenterveysongelmasta johtuva tuen tarve tai muu sosiaalihuoltolain 11 §:n tarkoittama tuen tarve. Asumiseen liittyvinä muina palveluina voivat tulla kysymykseen sosiaalinen kuntoutus, ammatillinen tukihenkilötoiminta sekä ohjaus ja neuvonta. Hankinnan kohteena on lisäksi ensisuojauspalvelu asunnottomille henkilöille. Kyseessä on tilapäinen yöaikainen majoituspalvelu, jonne voi tulla myös päihtyneenä. Kilpailutus toteutettiin vuoden 2021 aikana. Tuusulassa, Mäntsälässä ja Pornaisissa pilotoitiin kokemusasiantuntijoiden käyttöä osana aikuissosiaalityön palvelua yhdessä Werkko ry:n kanssa.

Tilapäismajoittamisen ja ammatillisen tukihenkilöiden päätöspohjat saatiin valmiiksi keväällä 2021 ja ne otettiin käyttöön asiakastietojärjestelmissä. Toimeentulotuen päätöspohjat ja asiakastietojen vaihtoon liittyvä suostumuslomake valmistuivat vuoden 2021 lopussa ja ne otettiin käyttöön. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen sekä lastensuojelun ja jälkihuoltonuorten taloudellisen tuen myöntämisen

ohjetta ja aikuissosiaalityön välitystiliohjeistusta päivitettiin vuoden 2021 aikana ja ne vietiin eteenpäin vahvistettavaksi johtoportaan.

Mitä kuuluu –kyselyn ja SHQS –laatuohjelman pohjalta kartoitettiin aikuissosiaalityön kehittämistarpeita ja työstettäviä prosesseja. Aikuissosiaalityöstä ollaan mukana Matalan/Wipinän palveluiden kehittämisessä yhdessä mielenterveys- ja päihdepalvelujen ja terveyspalvelujen kanssa.

Aikuissosiaalityön maksatusprosessi laadittiin ja otettiin käyttöön rahan, etuuden tai palvelun myöntämisen prosessiin. Prosessiin nimettiin eri työntekijäryhmät tai henkilöt, jotka voivat laatia, asiataarkastaa, hyväksyä tai laittaa maksuun rahaa, etuutta tai palvelua. Maksatusprosessi on osa omaa valvontaa ja tarkoituksena on, että prosessissa ei tule mahdollisuutta ns. vaarallisiin työyhdistelmiin. Aikuissosiaalityön maksatusprosessissa on yhtymäpintaa lastensuojelun taloudellisen tuen ja asiakasohjauksen kanssa, sillä sihteereitä on rajallinen määrä palveluissa.

Edullisimmat tilapäismajoittamisen paikat ovat täynnä ja jouduttiin ostamaan majoitusta hostelleista ja kalliilta yrityksiltä. Asiakkaat joutuivat odottamaan tilapäismajoittamista pitkään, jopa 4–6 viikkoa. Etenkin päihteiden käyttäjien asuttamispaikoista on pulaa. Asiakkaita on vaikea majoittaa, jos ovat aiheuttaneet häiriötä tai edellisiä häätöjä tilapäismajoittamispaikoista, asumispalveluista tai tuetun asumisen paikoista. Myös edullisimmat tukihenkilöpalvelut ovat täynnä ja ostettiin kalliimpia palveluita. Aikuissosiaalityössä on kiinnitetty huomiota valvontaan ja laadittiin valvontaraportti vuodelta 2021 ja sen pohjalta valvontasuunnitelma vuodelle 2022 ammatillisen tukihenkilöpalvelun ja tilapäismajoittamisen osalta.

Ruokajakojen, päiväkeskuksien ja yhdistysten erilaisten toimintojen sulut lisäsivät kuntalaisten turvautumista sosiaalitoimen palveluihin. Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan sulut ovat syventäneet osan asiakkaiden ongelmia. Tilapäismajoittamisen tarve kasvoi, kun tuttavat tai sukulaiset eivät ole uskaltaneet majoittaa asunnottomia sukulaisiaan. Toimeentulotukea myönnettiin vähemmän harrastuskuluihin, leireihin ja tuettuihin lomiin.

Pandemian seurauksena talous- ja velkaongelmat sekä häätöjen ja häätöuhkien määrä kasvoi. Uusien asiakkaiden hakemuksia tuli enemmän ja vuokravelat lisääntyivät. Asiakasryhmässä työttömyys on lähtökohtaisesti korkealla tasolla ja osa-aikatyö on yleistä. Työttömyys, lomautukset ja osa-aikatoiden vähyys näkyy (mm. ravintola, hotelli ja matkailuala sektorit) asiakaskunnassa. Nuorten syrjäytyminen aikuissosiaalityön palveluista on nähtävissä; nuoria ei tavoiteta useiden nuorten tukipalveluiden ollessa kiinni, koulujen ja oppilaitoksien siirryttyä etäopetukseen joko kokonaan tai osittain.

Nestori-hanke

Asunnottomuutta vähentävien sote-palvelujen kehittämiseksi laadittiin keväällä kehittämishanke-suunnitelma ja sille haettiin valtionavustusta. Hanke sai valtionavustusta STM:ltä 384 000 €, ja hankeajaksi täsmentyi 1.4.2021–28.2.2023. Nestoriksi nimetty hanke käynnistyi elokuussa 2021 hankekoordinaattorin aloitettua työnsä. Lokakuussa 2021 hankkeessa aloitti neljä hanketyöntekijää. Hankehenkilöstö on palkattu 30.9.2022 saakka. Hankkeen projektipäällikkönä toimii tulosalueen koordinoiva esimies, ja tämän lisäksi hanketyöhön osallistuu tiiviisti yksi aikuissosiaalityön esimiehistä sekä tulosalueen johtava asiantuntija. Hanketyötä ohjaa kuntayhtymän sisäisistä toimijoista ja verkostokumppaneista

koottu ohjausryhmä. Kehittämistyö on käynnistetty laajalla tiedonkeruulla, käsitteiden määrittelyillä, tavoitteiden, toimenpiteiden ja mittareiden tarkentamisella ja konkretisoinnilla sekä verkostojen kontaktoinnilla. Työtä jatketaan yhdessä sote-toimijoiden, kuntien ja verkostojen kanssa vuonna 2022. Hankkeen tavoitteena on mm. kehittää monialaisia, liikkuvia ja matalankynnyksen palveluita asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi ja vähentämiseksi. Hankkeen keinoin pyritään vaikuttamaan erityisesti asunnottomuutta ennalta ehkäiseviin rakenteisiin osaamisen kehittämisen ja sidosryhmäyhteistyön keinoin. Nestori-hanke kehittää myös asunnottomuutta ennalta ehkäiseviä sähköisiä itseasiointipalveluja sekä sähköisesti saatavilla olevia materiaaleja kuntalaisten, vuokranantajien, sote-ammattilaisten ja verkostojen käyttöön.

TYP

TYP-työssä tavoitteena oli asiakasosallisuuden lisääminen hyödyntäen aktiivisesti vertaistoimijuuden ja kokemusasiantuntijuuden kokemustietoa asiakastyössä ja ryhmätoiminnoissa. Asiakasosallisuuden edistämiseksi suunniteltuihin kokemusasiantuntijan mukaan ottamista Voimavara -ryhmän toimintaan.

Tavoite terveydenhuollon roolin vahvistumisesta toteutui. Maaliskuussa kaksi terveydenhuollon ammattihenkilöä siirtyi terveyspalveluista kokoaikaisesti TYP-työhön, minkä jälkeen työtä on mallinnettu ja heille on laadittu tehtäväkuvat, ja tiimin monialainen yhteistyö käynnistyi onnistuneesti.

Tavoitteena on ollut myös vertailtavan valtakunnallisen TYP-tiedon saatavuuden selvittäminen toiminnan ja tulosten osalta. Tämän tavoitteen toteutumisesta vastaa TYP-johtaja. Uusi TYP-johtaja rekrytoitiin syksyn 2021 aikana.

TYP-työn palveluverkkouudistuksen valmistelu aloitettiin syksyllä 2021. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat yhdenvertaiset ja tasalaatuiset palvelut kuntayhtymässä ja että kaikissa kunnissa on yhdenmukainen TYP-työn ammatillinen rakenne, osaaminen ja resurssi. Uudistuksessa sosiaalihuollon TYP-työntekijöiden työskentelypiste keskitetään Hyvinkään Rentolle, mutta asiakas- ja verkostotyötä jatketaan jäsenkunnissa viemällä palvelut edelleen joustavasti asiakkaiden luokse saavutettavina lähipalveluina.

Kevään aikana työskenneltiin TYP-työn prosessin parissa toimintamallin yhdenmukaistamiseksi siten, että kaikilla toimijoilla on sama perustehtävä ammatillisesta roolista huolimatta. SHQS kehittämistehtävistä TYP-työn arvojen ja periaatteiden etätyöpaja toteutettiin toukokuussa. TYP:issä siirryttiin työskentelemään koronasta johtuen ns. välimuotoon, jossa osa yhteistyökumppaneista saattoi olla etänä ja sosiaalitoimistossa vain TYP:in työntekijä.

Maahanmuuttajapalvelut

Maahanmuuttajapalvelut organisoituivat uudelleen loppuvuonna 2020 ja alkuvuodesta 2021. Keusoten maahanmuuttajapalvelut järjestää kuntayhtymän alueelle pysyvästi asettuneille pakolaisille sekä heihin rinnastettaville maahanmuuttajille sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja toimii asiantuntijoina maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä eri verkostoissa. Maahanmuuttajapalvelut ovat jakautuneet kahteen erilliseen tiimiin jälkihuollon tiimiin ja maahanmuuttotiimiin. Ensimmäinen tiimi antaa palvelut kuntiin

alaikäisinä tulleille pakolaistaustaisille nuorille, jotka ovat oikeutettu jälkihuollon palveluihin aina 24 ikävuoteen asti kuten myös lastensuojelun asiakkaat. Maahanmuuttotiimi tekee tiiviistä yhteistyötä kuntien kanssa ja antavat sosiaalipalveluita kuntien vastaanottamille kiintiöpakolaisille sekä pakolaistaustaisiin rinnastettaviin maahanmuuttajiin ja tarvittaessa toimitaan konsultaatioapuna muissa sosiaalipalveluissa monikulttuurisuuskysymyksissä.

Myös pakolaiskorvauksia hakeva pakolasikorvaustiimi on vakiinnuttanut asemansa ja se laajeni sosiaalipalveluiden puolelta nyt myös Tepasaan päin muodostaen nyt yhden yhteisen sote pakolaiskorvaustiimin. Lisäksi tiedotettiin ja tullaan tiedottamaan aktiivisesti esimiestasoa ja sitä kautta eri tiimejä pakolaiskorvausprosessista, jotta saadaan myös haettua pakolaiskorvaukset mahdollisimman kattavasti takaisin valtiolta.

Keusoten maahanmuuttajapalvelut järjestää myös paperittomien henkilöiden kiireelliset ja välttämättömät sosiaalipalvelut ja toimii asiantuntijana paperittomuuteen liittyvissä kysymyksissä. Maahanmuuttajapalvelut antavat sosiaalipalveluita myös ihmiskaupan uhreille ja tekevät viranomaistyötä asian saralla. Keusoten maahanmuuttajapalveluista lähti myös aloite ja tehtiin valmistelut, jotta paperittomat tunnistetaan yhtenä asiakasryhmänä kuntayhtymässä.

Kuntien omat maahanmuuttopalvelut vastaavat maahanmuuttajien yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta.

Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalisessa kuntoutuksessa kilpailutuksen mukaiset uudet sopimukset tulivat voimaan 1.1.2021 lukuun ottamatta Hyvinkään osalta osaa Hyrian palveluista, joissa jatkui vielä vanhojen sopimusten mukainen palvelu 29.9.2021 saakka. Uusien sopimusten mukaisen toiminnan aloittamista, lomakkeiden muokkausta ja toimintatapoja kehitettiin yhdessä yksikön työntekijöiden ja palveluntuottajien kanssa. Yhteisiä keskustelu- ja infotilaisuuksia palveluntuottajille järjestettiin vuoden aikana yhteensä neljä. Sopimuksen mukaisesti kilpailutus avataan uudelleen tammikuussa 2022 ja tähän liittyen marraskuussa järjestettiin markkinavuoropuhelu, jossa nykyisiä ja mahdollisia uusia palveluntuottajia informoitiin toimittajarekisterin täydentämisestä kilpailutuksen avautumisen yhteydessä.

Kilpailutuksen tuloksista ja palvelukuvauksesta perehdytettiin Keusoten sisällä aikuissosiaalityötä, TYP-virkailijoita sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen työntekijöitä. Myös TE-toimistolle ja kuntien työllisyyspalveluille tiedotettiin nykyiset Keusote -tasoiset sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan toimijat. TE-toimiston organisaatio uudistus vaikutti aktivointityöhön, TE-toimistossa asiakasjaot ja virkailijat vaihtuivat. Yhteisiä teams-tapaamisia aktivointityötä tekevien kesken pidettiin vuoden aikana kolme, joissa yhteistä perehdytystä hoidettiin puolin ja toisin.

Koronapandemian vuoksi asiakasmäärät ovat edelleen huomattavasti normaalia pienemmät terveysturvallisuus ja annetut ohjeet huomioiden. Etäpalveluja tarjotaan asiakkaille, joille se soveltuu ja etäpalvelu on vakiintunut osaksi palveluvalikkoa. Lähipalvelua tarjotaan asiakkaille tarpeen mukaan ja esimerkiksi kuntouttava työtoiminta ja sosiaalisen kuntoutuksen työ- ja päivätoiminta toimivat myös lähipalveluna. Sosiaaliohjaajat tekevät työtä sekä etänä että lähipalveluna; välttämättömät asiakastapaamiset toteutetaan kasvotusten, verkostopalaverit pääosin etäratkaisuin.

Sosiaalinen kuntoutus jatkoi yhdyspintaprosessien kehittämistä. TE-toimiston ja kuntien työllisyyspalvelujen kanssa valmistellaan aktivointisuunnitelmavastuun jakautumista myös kuntien työllisyyspalvelujen työksi. Tämä on tarkoituksen mukaista niiden asiakkaiden osalta, joilla ei ole sosiaaliohjauksen tarvetta, vaan ohjauksen terve työhön tai koulutukseen. Myös muutoin tehtiin tiivistä yhteistyötä kuntien työllisyyspalvelujen ja TE-toimiston kanssa.

Sosiaalisen kuntoutuksen työ- ja päivätoimintoihin ohjautumisen prosessia kehitettiin paitsi tulosalueella ja yhdyspinnassa asiakasohjauksen yksikön kanssa, myös yhteistyössä HUS:n kanssa.

Keusoten työkykyhanke on tärkeä yhteistyökumppani sosiaaliselle kuntoutukselle ja yhteistyömalleja kehitettiin etätapaamisissa ja asiakasohjausten yhteydessä. TYP:n kanssa suunniteltiin asiakkaille yhteisiä ryhmätoimintoja ja toteutettukin yksi kuntouttavan työtoiminnan Voimavaroista vahvuuksiin-ryhmä, joka toteutettiin kokonaisuudessaan etäyhteyden välityksellä. Ryhmää ohjasi ammattilaisten kanssa vertaisasiantuntija.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelualueelle siirtyi kahden sihteerin resurssi aikuissosiaalityöstä. Toinen aloitti heti vuoden alusta ja toinen työntekijä pääsi aloittamaan huhtikuun alussa. Vuosi on mennyt perehtymisen ja uusien tehtävien haltuunoton merkeissä. Kuntien käytäntöjä ja prosesseja yhdenmukaistettiin sekä valtionkorvausten hakeminen siirtyi portaattain sihteerien tehtäväksi. Sosiaalisen kuntoutuksen maksatusprosessin luonnos valmistui joulukuussa.

Järvenpään kuntouttava työtoiminta toimi väistötiloissa alkuvuoden ja toukokuussa toiminta siirtyi uusiin remontoituihin tiloihin Järvenpäässä sijaitsevaan Temal-kiinteistöön. Väliaikaistilat ja muutot rajoittivat mahdollisuuksia ottaa asiakkaita omiin palveluihin, joka nosti ostopalvelujen tarvetta ja kuluja merkittävästi.

Henkilöstö on sosiaalisessa kuntoutuksessa laajasti tutustunut ja osittain ottanut jo käyttöön Kykyviisari-arviointimenetelmän asiakastyön sekä työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tueksi.

Henkilökunnalle ja asiakkaille tarkoitettua yhteiskehittämisen valmennus (YKVA) käynnistyi marraskuussa 2021. Kumppanina valmennuksen toteutuksessa on Hyria-säätiö. Koronapandemia tilanteen vaihtelut ovat vaikeuttaneet valmennuksen toteutusta.

Sosiaalisessa kuntoutuksessa palvelun peruslähtökohtana on asiakasosallisuuden vahvistaminen ja tämä on pyritty huomioimaan kaikin tavoin palveluiden rakenteiden suunnittelussa. Kehittämisideoita ja asiakaspalautetta pyritään saamaan ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta ja osallistumaan toiminnan kehittämiseen päivittäin toiminnan ohella ja siksi kaikkea palautetta ei tilastoida. Saadun palautteen ja asiakkailta tulleiden kehittämisideoiden perusteella toimintaa muokataan tarpeen mukaan ketterästi hyvinkin pikaisella aikataululla. Kaikissa yksiköissä huolehditaan siitä, että asiakkaalla on jokaisena päivänä mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön ja antaa palautetta. Esimerkiksi työ- ja päivätoiminnassa on viikkokokoukset, joissa asiakkaiden kanssa yhdessä suunnitellaan ja aikataulutetaan tulevaa toimintaa. Kaikissa yksiköissä päivät alkavat yhteisellä aamukokouksella, jossa käydään läpi päivän ohjelma. Lisäksi joissakin yksiköissä päivä päättyy yhteisen kokoukseen, jossa käydään läpi kuulumiset ja rohkaistaan antamaan ja saamaan palautetta.

Sosiaalinen kuntoutus on ollut aktiivisessa roolissa itäisen asiakasraadin toiminnassa.

Päihde- ja mielenterveyspalvelut

Asiakasohjausyksikkö käynnistyi vuoden 2021 alussa. Aikuissosiaalityöstä sekä mielenterveys- ja päihdepalveluista siirtyi 4 sairaanhoitajaa ja 4 sosiaaliohjaajaa työikäisten neuvontaan ja ohjaukseen (asiakasohjaus). Uuden yksikön tarkoituksena on tarjota aikuisille mielenterveys- ja päihde- sekä aikuissosiaalityön asiakkaille nopea neuvonta ja ohjaus, hoidon- ja palvelutarpeiden arviointi sekä tarvittaessa lyhytinterventio. Hoidontarpeen arvion jälkeen asiakkaat tarvittaessa ohjataan mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Asiakasohjauksen tarjoamat lyhytinterventiot mielenterveys- ja päihdeasiakkaille eivät toteutuneet.

Avopäihdekuntoutuspisteet TOIWO Hyvinkäällä ja Kipinä Järvenpäässä ovat Korona-rajoitusten vuoksi tarjonneet 40 % normaalia vähemmän asiakaspaikkoja, mutta ainakaan toistaiseksi se ei ole lisännyt laituskuntoutusostoja. Avokuntoutuspisteet ovat vakiinnuttamassa paikkaansa asiakaslähtöisenä ja kustannustehokkaana päihdekuntoutustoimintana.

Asiakasohjauksen vastatessa uusien asiakkaiden neuvonnasta, ohjauksesta, hoidon ja palvelutarpeen arvioinnista sekä ohjatun omahoitopalvelun tarjoamisesta nykyisen kaltaiselle matalan kynnyksen toiminnalle ei ole arvioitu olevan enää tarvetta, minkä vuoksi ajanvarauksettoman palvelun toimintaa on alettu kehittämään voimakkaasti WIPINÄ-työryhmän puitteissa. Ko. työryhmä on kokoontunut tiiviisti alkuvuodesta alkaen luoden suunnitelman, jonka pohjalta WIPINÄ-pilotointi päästään käynnistämään toukokuussa 2022. Uusi ajanvaraukseton toiminto tulee keskittymään sellaisiin paljon SOTE-palveluita käyttäviin kuntalaisiin, joilla on vaikeuksia sitoutua pitkäkestoiseen ja suunnitelmalliseen asiakas-/potilastyöhön. WIPINÄstä ko. asiakasryhmä tulee saamaan SOTE-palvelut joustavasti integroituneena.

Keusoten oma 11-paikkainen yleislääkärijohtoinen päihdevieroitusyksikkö (PVY) aloitti toimintansa helmikuussa 2021. Avautumisen jälkeen kesäkuun loppuun asti se on pystynyt tarjoamaan laitospaikan kaikille sitä tarvitseville. Kokemusasiantuntijatoiminta on käynnistynyt PVY:llä ja sen kehittäminen tapahtuu yhdessä mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstön kanssa. Seurakunnan työntekijä tuotti kuluvan vuoden syksyllä ryhmämuotoista palvelua PVY:n asiakkaille yhteistyössä vertais- ja kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Terapiat etulinjaan –hanke, perustason mielenterveys- ja päihdepalvelujen porrastaminen, HUS-erva-alue, STM käynnistyi ja mm. koulutussisältöjä suunniteltiin yhteistyössä Keusoten kanssa. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa perustasolla tarjottavien hoitointerventioiden saatavuutta ja vaikuttavuutta sekä siirtää hoidollisten interventioiden painopistettä nykyistä ennaltaehkäisevämpään suuntaan.

Hoidon porrastaminen tarkoittaa mm. sitä, että lievästi tai keskivaikeasti oireileva mielenterveys- ja päihdeasiakas saa työikäisten asiakasohjaukseen yhteyttä ottaessaan valita kolmesta hoitointerventiosta (ohjattu omahoito, nettiterapia, HOT-ryhmäterapia) itselleen sopivimman. Vakavammin oireilevat voidaan ohjata esim. mipä-työntekijän yksilömuotoiseen HOT-terapiaan tai hänet voidaan ohjata HUS:n tarjoamaan 20 kerran ostopalvelulyhytpsykoterapiaan. Hoidon porrastamiseen liittyy entistäkin tiiviimpi yhteistyö perustason ja erikoissairaanhoidon välillä.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen henkilöstön Hyväksymis- ja omistautumisterapeuttien (HOT) menetelmäkoulutus toteutettiin kevään 2021 aikana. Lähes koko henkilöstö on nyt

saanut ko. koulutuksen ja elokuusta 2021 alkaen HOT-ryhmätuotanto laajenee huomattavasti nykyisestä. Jatkossa HOT-ryhmiä pyritään tarjoamaan jatkuvana tuotantona, jotta mahdollisimman moni kuntalainen saisi vaikuttavan hoitointervention kohtuullisen odotusajan puitteissa.

HUS:n tuottamana päihdelääkäripalvelut alkoivat vuoden 2021 tammikuussa, mistä alkaen kolme päihdelääkärinä (yhteensä 7,5 päivää viikossa) ovat tuottaneet Keusoten kunnissa tarvittavat avohoidon päihdelääkäripalvelut. Päihdelääkärien työnohjaus- ja koulutustarpeista vastaa HUS. Siirron myötä päihdetyön prosessien yhtenäistäminen ja kehittäminen arvioidaan tehostuvan. Niin ikään terveyskeskuslääkäreille sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstölle pystytään uuden järjestelyn myötä tarjoamaan aiempaa joustavammin kiireellistä päihdelääkärikonsultaatiota.

SHQS-laatuohjelman menetelmäkoulutus käynnistyi alkuvuodesta, jonka puitteissa mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstä esimiesten johdolla valikoivat ja allokoivat keskeisimmät kehittämiskohteet. Jatkossa kehittämiskohteiden systemaattinen nimeäminen ja edistäminen tulee olemaan pysyvä osa toiminnan kehittämistä ja se tukee LEAN-organisaatiolle tyypillistä työntekijälähtöistä asiakasprosessien kehittämistyötä.

Asumispalvelut

Omat mielenterveys - ja päihdekuntoutujien asumispalvelut

Asumisen tuen työryhmä toimi säännöllisesti vuoden 2021 aikana. Työryhmän kautta ohjautui keskitetysti (omiin ja ostopalveluihin) mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluihin. Hakemuksia käsiteltiin vuoden aikana yhteensä 253 kpl ja lisäksi oli useita konsultaatioita. Omiin asumispalveluihin ohjautui vuoden aikana asumisen tuen työryhmän kautta yhteensä 38 % hakijoista (97 hlö), kotikuntoutus 64 asiakasta, Wärttinä 22 asiakasta ja Tähkä 11 asiakasta. Osa ohjautuneista asiakkaista arvioitiin yhdessä ostopalvelujen kanssa. Kaikki ohjautuneista eivät kuitenkaan päätyneet asiakkuuteen omiin asumispalveluihin (esim. asiakas ei ottanut palvelua vastaan, asiakkaalla aktiivista päihdekäyttöä, asumisyksikön tilat vaikuttivat).

Monen asumispalveluja hakevien asiakkaiden tuen tarpeet olivat moninaisia ja joskus hyvin kriisiytyneitä. Hakijat ovat tarvinneet vahvaa tukea, usein vähintään palveluasumista, tai ovat olleet päihteitä akuutisti käyttäviä. Tämä asetti haasteita omiin asumispalveluihin asuttamisessa, koska yksiköt ovat päihteettömiä. Lisäksi aikuissosiaalityössä ollut resurssivaje heijastui ns. kevyempää tukea tarvitsevien asiakkaiden hakemusten määrään. Vuoden 2021 aikana sekä Wärttinän tuetun asumisen yksikössä, että pienimuotoisemmin myös Tähkän palveluasumisen yksikössä oli vuoden aikana useita asuntoja tyhjillään, josta kannettiin huolta. Yli kunnallinen asuttamisen prosessi valmistui kesäkuussa. Tämän myötä myös Tähkään ja Wärttinään pystyttiin ottamaan asukkaaksi kaikista Keusoten kunnissa tulleita hakijoita.

Kotikuntoutuksen työryhmä laajeni 1.1.2021 alkaen, kun Hyvinkään aikuissosiaalityön alaisuudessa aiemmin toiminut kotiin vietävä tiimi (2 sosiaaliohjaajaa ja 1,5 lähihoitajaa) yhdistyi kotikuntoutuksen tiimin kanssa. Samalla kotikuntoutuksen resurssi laajeni kolmeen (3) sosiaaliohjaajaan ja 8,5 kotikuntoutajaan (lähihoitaja). Yhteistyötä psykiatrian erikoissairaanhoidon tiimien kanssa jatkettiin koko kevään ajan tarkoituksena lisätä

kotikuntoutuksen tunnettavuutta ja selkiyttää työnjakoa. Yhteistyötä tiivistettiin kevään aikana myös kotihoidon kanssa mielenterveys –ja päihdeasiakkaiden osalta.

Kotikuntoutuksen tiimissä jatkettiin tuottavuusohjelman tavoitteiden mukaista työtä ja osallistuttiin asiakasraatitoiminnan kehittämiseen ja itäisen alueen pienryhmän koordinointiin.

Asumispalveluissa tehtiin koronan vaikutuksesta osittaista etätyötä. Kotikuntoutuksessa ja Wärttinässä oli käytössä lähitapaamisten rinnalla myös etätapaamiset. Kotikuntoutuksessa kokeiltiin verkkopohjaista ryhmää kevään aikana. Wärttinän osalta päiväkeskus oli koko vuoden suljettuna koronasta johtuen ja esimerkiksi kolmannen sektorin toimijat (A-kilta ja AA) eivät voineet pitää kokouksiaan/toimintaansa asumisyksikön tiloissa. Wärttinän päiväkeskus siirrettiin verkkoon kevään ajaksi, mutta vähäisen osallistumisen vuoksi ryhmää ei jatkettu syksyllä.

Yhteistyötä kehitettiin kevään aikana Kokewa-hankkeen (kokemusasiantuntijat) kanssa ja kerran kuukaudessa toteutettiin kaikille asumispalvelujen asiakkaille suunnattu kokemusasiantuntijan infohetki, teemana selviytymistarinat ja toivo. Osallistujia oli erityisesti Wärttinän ja Tähkän asiakkaita. Infohetket eivät jatkuneet syksyllä.

Tähkän asiakkaiden osalta jatkettiin asiakassegmentointia ja suunnitelmaa kuntoutuksen ja jatkoasumisen osalta. Osa asiakkaista siirtyi ostopalveluihin tehostettuun palveluasumiseen eli vahvemmin tuettuun asumiseen. Osa siirtyi tuetun asumisen yksikkö Jyvään eli kevyempään asumispalveluun ja sieltä itsenäiseen asumiseen.

Tähkän arviointiasumisen palvelun käynnistyi 11.1.2021. Ensimmäiset asiakasohjaukset tulivat kuitenkin vasta syksyllä 2021 psykiatrian erikoissairaanhoidon osastoilta. Vuoden aikana arviointiasumisessa oli kaksi asiakasta. Henkilökunta kehitti arviointiasumisen sisältöä ja rakennetta. Ohjautumisen polkua laajennettiin osastohoidon lisäksi myös psykiatrian poliklinikoille.

Asumispalveluille siirtyi sosiaalisen kuntoutuksen prosessin valmistumisen jälkeen vastuuta asumispalveluissa olevien asiakkaiden osalta. Tätä prosessia jalkautettiin omissa asumispalveluissa yhdessä henkilöstön kanssa.

Asumispalvelujen tiimistä osallistui 9 työntekijää HOT-koulutukseen yhdessä MIPÄ:n henkilöstön kanssa. Menetelmä otettiin käyttöön yksilötyöskentelyssä, osin kuntoutussuunnitelmapalavereissa ja ryhmien ohjauksen osalta kehittämistyö on vielä kesken.

Asumispalvelujen kriteereiden päivittäminen aloitettiin syksyllä omien ja ostopalvelujen yhteistyönä. Kriteereiden päivittämisen aloitti Asumisen tuen työryhmä ja mukaan kutsuttiin tulosalueen koordinoiva esimies. Kriteereiden työstämiseen osallistuivat kaikki asumispalvelujen työntekijät omien tiimikokousten kautta. Kriteerit lähetettiin kommenttikierrokselle Keusoten sisäisille yhteistyökumppaneille joulukuussa 2021 ja ne on tarkoitus viedä kuntayhtymän hallituksen päätettäväksi alkuvuodesta 2022.

Omien ja ostopalvelujen kesken käynnistettiin henkilöstölle Asumispalvelujen yhteiset teams tapaamiset kerran kuukaudessa, jossa käytiin läpi Keusoten yhteisiä asioita ja asumispalvelujen toiminnan kehittämisen kannalta tärkeitä asioita.

Asumispalvelujen ostopalveluissa asiakasmäärän kasvu on taittunut. Tarkastelujakson aikana palvelusta on poistunut yhteensä 79 asiakasta ja uusia asiakkauksia alkanut 64. Kielteisiä tai raukeamispäätöksiä on tehty yhteensä 51. Pääasiallisin syy hakemuksen raukeamiseen on se, ettei asiakas halua ottaa palvelua vastaan tai ei täytä asumispalvelujen kriteerejä.

Kunta	Asiakasmäärä 31.12.2020	Asiakasmäärä 30.6.2021	Asiakasmäärä 31.12.2021
Hyvinkää	71	80	72
Järvenpää	152	154	155
Mäntsälä	20	19	18
Nurmijärvi	45	49	49
Pornainen	4	6	5
Tuusula	89	90	93
yhteensä	381	398	392

Taulukko 1: Kuntakohtaiset asiakasmäärät tarkastelujakson aikana

Ostopalveluissa olevien asiakkaiden kuntoutumisen seuranta on toteutettu koronan vuoksi pääsääntöisesti etätapaamisina.

Asiakaskunnan palvelutarpeen monimuotoistumisen vuoksi asumispalvelun myöntämiskriteereiden päivittämisen valmistelu aloitettiin. Kriteereissä huomioidaan myös ns. yhdyspinta-asiakkaiden palvelutarpeeseen liittyvä erityisosaaminen ja sen mukainen sijoittuminen palveluihin

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelutarpeen taustalla olevat syyt ovat moninaisia. Päihteiden ongelmakäyttö, sosiaaliset syyt ja elämänhallinnan ongelmat näkyvät yhä vahvemmin asiakaskunnassa psykiatrisen diagnoosin lisäksi. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluihin ohjataan enenevässä määrin asiakkaita, joilla palvelutarve liittyy neurobiologisiin tai -psykiatriisiin oireisiin (esim. autsimin kirjo, asperger, kehitysviivästymä). Mielenterveys- ja päihdeasiakkaan ikääntymisen mukanaan tuomat muistiongelmat ja fyysiset ja hoivan tarpeet liittyvät myös usein asumispalveluhakemusten perusteiksi. Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelujen myöntämiskriteerit ovat niin tiukat, että asiakkaat saattavat olla mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen piirissä, vaikka palvelutarve edellyttäisi muunlaista erityisosaamista.

Järvenpäässä sijaitseva päihteitä salliva yksikön Wäylän toiminta on vakiintunut ja sen palveluihin on tällä hetkellä jonotettava.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen kilpailutuksen hankintapäätös tehtiin yhtymähallituksessa 21.12.2021. Asumispalvelujen lisäksi kilpailutuksen palveluvalikoimaan on lisätty ammatillinen tukihenkilö ja ensisuojoapalvelut.

Asiakasmaksulain osittaisuudistuksen vuoksi päivitettiin asiakasmaksuohje ja kaikkien asiakkaiden asiakasmaksupäätökset.

Yksityisten palvelutuottajien toiminnanaikaisen valvontasuunnitelman mukaan vuonna 2021 toteutetaan 13 yksikön valvonta. Näistä toteutui 11 eli 85 %. Loput kaksi valvontaa toteutetaan tammikuussa 2022. Huoli-ilmoituksia tai reklamaatioita selvitettiin viiden yksikön kanssa sekä osallistuttiin yhteen yksikön järjestämään omaisten iltaan.

Tuottavuusohjelman eteneminen

Tuottavuusohjelman toimenpiteen ”Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalvelun kuntoutuspolun tehostaminen” yhtenä tavoitteena oli saada asiakkaat oikea-aikaisesti asiakkaan palvelutarpeeseen nähden oikeisiin asumispalveluihin. Tehostamistoimenpiteiden onnistumisen edellyttämä asumispalvelukoordinaattorin lisäresurssi saatiin asumispalvelujen ostopalvelutiimiin 31.8.2020 alkaen. Lisävakanssilla tehostettiin mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kuntoutumisedellytysten arviointia, kuntoutumisen seurantaa sekä tavoitteellista yhteistyötä ostopalvelujen toimintayksiköiden kanssa.

Tuottavuusohjelman toimenpiteitä toteutettiin ja seurattiin niiden taloudellista vaikutusta. Vuoden 2021 aikana toteutui suunniteltuja asumispalvelun päättymiä yhteensä 25 asiakkaan kohdalla ja siirtymiä kevyempiin palveluihin 24 asiakkaan kohdalla.

Perhekeskuspalvelut

Perhekeskuspalveluissa toimintakauden kehittämiseen ja organisoimiseen vaikutti kuntayhtymän järjestämissuunnitelmaan kirjattu sosiaalihuollon asiakasohjausyksikön perustaminen, joka toteutui 1.1.2021. Perhekeskuspalvelujen toimintoja siirtyi asiakasohjauksen yksikköön sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä virka-aikaisen päivystyksen, ensiarvioinnin ja palvelutarpeen arvioinnin osalta. Tämä muutos toi tarpeen organisoida perhekeskuksen johtamisjärjestelmä uudelleen. Perhekeskuspalvelut koostuvat muutoksen myötä toimintavuoden alusta lukien kahdesta koordinoitavasta alueesta, neuvola- koulu ja opiskeluterveydenhuollosta sekä suunnitelmallisen sosiaalityön, perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun, perheneuvolan, nuorisoaseman, neuvolapsykologien, perheoikeudellisten palveluiden ja koulun tuen kokonaisuudesta. Suunnitelmallinen sosiaalityö, perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu johdetaan Keusote-tasoisesti. Lisäksi lastensuojelun palveluista perhekeskuspalveluihin siirtynyt ammatillinen tukihenkilötyö on organisoitu Keusote-tasoisesti. Jo ennestään Keusote-tasoisesti yhden esimiehen johdolla toimivat nuorisoasemapalvelut ja koulun tuki. Johtamisjärjestelmässä suunniteltua toimintatapaa on ryhdytty juurruttamaan perhekeskuspalveluihin jäljelle jääneen palvelutuotannon ja palvelukokonaisuuksien osalta monialaisesti ja verkostomaisesti asiakasymmärrystä yhteensovittaen.

Hallitusohjelman mukaisesti lasten, nuorten ja perheiden palvelujen muutosohjelman mukaista työtä on jatkettu perhekeskustoimintamallia edelleen kehittämällä.

Perhekeskuspalvelujen tavoitteena on tarjota helposti saatavilla olevia, vaikuttavia matalan kynnyksen palveluita, joiden tuella lasten ja lapsiperheiden ongelmia saadaan ratkottua ennen niiden eskaloitumista. Palveluiden tavoitteena on vaikuttaa monialaisesti koko perheen hyvinvointiin, toimintakykyyn, lasten ja nuorten hyvää kehitystä eteenpäin vieviä elinolosuhteita edistävästi sekä parantaa perheenjäsenten välisiä vuorovaikutus- ja tunnesuhteita. Perhekeskuspalvelut toimivat monella rintamalla ennaltaehkäisyä, varhaisen

tunnistamisen sekä oikea-aikaisen palveluiden toteuttamisen saroilla. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi perhekeskuspalveluissa on kehitetty omia palveluja, palvelujen keskinäistä integraatiota, niiden saatavuutta, jatkuvuutta ja oikea-aikaisuutta sekä painopisteen siirtämistä ehkäisevään ja ennakoiwaan työhön. Tulevaisuuden sote-keskushankkeessa toteutetut toimet tukevat näiden tavoitteiden edistämistä. Perhekeskuspalveluista on laadittu hankkeelle täsmennetyt tavoitteet ja mittarit sekä määritelty jatkorahoituskaudelle rahoitushakemukseen kohdennettavat kehittämistoimet. Perhekeskuspalveluista osallistutaan THL-johtoisen perhekeskusverkoston yhteistyökokouksiin. Uudenmaan kuntien alueellisen perhekeskusverkoston yhteistyökokousrakenteesta luovuttiin kevään 2021 aikana, kun verkoston koordinaatioon ei löydetty alueelta poistuneen resurssin tilalle uutta.

Tulevaisuuden sote-keskuksen hankkeessa Keusoten alueella perhekeskustoimintamallin alueellinen koordinaatio on tällä hetkellä kiinnitetty perhekeskuksen kehittämisen hankkeen erityisasiantuntijan työnkuvaan osana kohtaamispaikkatyön kehittämistä. Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoimintaa on aloitettu alueella kuntien kanssa jäsentämään huhtikuusta lukien osana hanketyöntekijän tehtäviä. Hyvinvointialueella on tehty kohtaamispaikkatoiminnan kartoitus jokaiseen hyvinvointialueen kuntaan. Kohtaamispaikkatyön kuntakohtaiset koordinaatioparit ovat nimettyinä. Kuntien kanssa on kehitetty yhdessä perhekeskusideologian mukaisesti kuntakohtaisia yhteistyökohtaamispaikkoja. Pornaisten, Tuusulan ja Hyvinkään kohtaamispaikkoihin on ryhdytty marraskuussa tarjoamaan lakisääteistä sosiaalihuollon ohjausta ja neuvontaa. Järvenpään kanssa yhteistyökohtaamispaikkavierailuista on aloitettu keskustelu, ja Mäntsälässä yhteistyökohtaamispaikka ei rajoitusten vuoksi ole ollut toiminnassa. Näissä kunnissa kohtaamispaikkatyöryhmät toimivat aktiivisesti. Nurmijärvi ei ole nimennyt yhteistyökohtaamispaikkaa.

Perhekeskuksen toimintaohjelman laatiminen on edennyt kansallisessa perhekeskusverkostossa luomalla minimistandardit ohjelmaan sisällytettävistä asioista. Toimintaohjelmaa on ryhdytty laatimaan Keusotessa kansallisen valmistelun sisältöä hyödyntäen. Lasten ja nuorten hyvinvointialueen monialainen ryhmä (Lape-ryhmä) tulee ohjaamaan toimintaohjelman valmistelua.

Pilotti Mäntsälässä lapsuusajan haitallisten kokemusten (ACE) kartoittamiseksi ja palveluun varhaisesti ohjaamiseksi käynnistettiin aiottua myöhemmin, toukokuussa 2021, yliopiston eettisen lautakunnan tutkimuslupaprosessiin tuoman käytännön haasteen takia. Lapsuusiän haitallisilla kokemuksilla on havaittu tutkimuksissa yhteyksiä sekä aikuisen fyysiseen (mm. diabetes, sydän ja verisuonisairaudet) ja psyykkiseen hyvinvointiin (esim. mielenterveyden ongelmat, päihteiden käyttö), mutta myös sellaisiin vanhemmuuden haasteisiin, jotka siirtävät pahoinvointia sukupolvelta toiselle. Toimintamallin tavoitteena on tunnistaa riskiryhmä seulonnan avulla ja omahoidon sekä tarjottujen palveluiden kombinaatiolla katkaista sukupolvelta toiselle siirtyvää huonovointisuuden taakkaa. Pilotti on mukana Turun yliopistoon tehtävässä tutkimuksessa ja väitöskirjassa ja väitöskirjatyö tukee Keusoten kehittämistyötä ja vahvistaa tiedolla johtamisen kulttuuria.

Osana tulevaisuuden sote-keskus-hanketta perhekeskuskehittämisen osa-alueella on perheneuvolan-, nuorisoaseman- ja kouluterveydenhuollonpalveluissa (pilotti) toteutettu segmentointi. Perhekeskuspalvelujen palvelutarjooman kehittäminen asiakassegmentoinnin ryhmittelyn pohjalta on aloitettu kouluterveydenhuollon pilotilla. Terveyspalvelujen kanssa on jatkettu yhteiskehittelyä henkilöresurssien kohdentamisesta terveystarkastusten osalta kouluterveydenhuollossa. Tarkoituksena on kohdentaa jatkossa tarkastukset yhdenvertaisesti eri toimipisteissä. Lääkäriresurssitarve lasketaan asiakasmäärän ja

segmentaation pohjalta. Segmentoinnin vakiinnuttamisesta on sovittu ja sitä jatketaan toimintavuonna 2022. Asiakasryhmäkohtaisten palvelumallien muodostamiseen ei ole vielä päästy.

Hankkeen kehittämistoimiksi kirjattu psykologin tutkimusprosessin vakiointi sekä yleisesti psykologin tutkimusten osalta että vielä kohdennetusti perheneuvolassa tehtävien sosioemotionaalisten tutkimusten osalta on kesken. Hankkeeseen tehtyjen täsmennysten myötä kohde täsmentyi selkeämmin psykologin tutkimusten palvelupolun rakentamiseen, joka käynnistettiin aukkokohtien tunnistamiseen tähtäävällä kyselyllä. Kyselytutkimus perheneuvolan tutkimusasiakkaiden vanhemmille ja heitä tutkiville psykologeille käynnistettiin 12/2021 ja tiedonkeruuta jatketaan helmikuun 2022 loppuun. Aukkokohtien tunnistamisen jälkeen palvelupolkua ryhdytään rakentamaan aukkokohtien poistamiseksi.

Perheneuvolassa ensikäynnin ja lyhytterapeuttisen työotteen mallinnusta on aloitettu laatimaan syyskaudella kehittäjäryhmän toimesta, jota ohjausryhmä ohjaa. Lyhytterapeuttista työtettä ei ole saatu täysimääräisesti käyttöön, koska perheneuvoloista on puuttunut esimiehiä ja perhekeskuspalvelujen pieni koulutusmääräraha ei ole riittänyt koko perheneuvoloiden henkilöstön kouluttamiseen. Perheneuvoloiden ja nuorisoasemien henkilöstöstä 2/3-osa on edelleen kouluttamatta. Työotteen laajentamiseksi jatketaan kouluttautumista perheneuvoloissa, nuorisoasemilla ja neuvolapsykologeilla sekä jatketaan työotteen mallintamista käytäntöön.

Perhekeskuspalvelut ovat mukana tulevaisuuden sote-keskus kehittämisessä nuorten psykososiaalisten menetelmien käyttöönoton osahankkeissa. Nuorten mielenterveyden tukemiseksi osana Tulevaisuuden sote-keskushanketta on otettu käyttöön nuorille yleisimpien psyykkisten oireiden, masennuksen ja ahdistuksen taittamiseksi psykososiaaliset menetelmät yhteistyössä kuntien sivistystoimen kanssa kuraattoreita ja psykologeja kouluttamalla sekä kuntayhtymän kouluterveydenhoitajia kouluttamalla (HUS implementointi). Vuoden 2021 aikana on koulutettu IPC- menetelmän käyttöön 9 terveydenhoitajaa ja 11 kuntien koulupsykologia- ja kuraattoria. Vuoden aikana Keusotessa toteutui nuorille 8 interventiota. Jonotusaika terveydenhoitajilla tarpeen arvioista intervention ensikäynnille oli ka. 14 vrk. Tavoitetaso ei ylletty. Terveydenhoitajien toteuttamien interventioiden määrän vaikutti heidän siirtymisensä korona-rokotuksiin ja rokotuspisteiden perustamiseen sekä jäljitystyöhön.

Ahdistuneille tarkoitettuun Cool Kids -menetelmään koulutettiin 6 henkilöä, joista puolet ovat Keusoten nuorisoaseman henkilökuntaa ja puolet kuntien/kaupunkien koulukuraattoreita ja -psykologeja. Koska ensimmäisessä vaiheessa Cool Kids-menetelmän koulutuspaikkoja on vähän, valittiin menetelmän pilottipaikkakunnaksi sivistystoimen johtajien kokouksessa Hyvinkää, sillä nuorten psyykkisestä pahoinvoinnista juontuvat huostaanotot ovat siellä määrältään olleet muita kuntia korkeammat. Vuoden aikana nuorisoasemalla aloitettiin neljä Cool Kids -interventiota, joista kaksi keskeytyi ja kaksi saatettiin loppuun saakka. Tavoitteeseen ei päästy resurssivajauksen vuoksi ja osin siksi, että kriteerit täyttäviä asiakkaita ei ollut.

Hus on käynnistänyt keskustelun Keusoten kanssa ja esittänyt osana nuorten psykososiaalisten menetelmien käyttöönoton juurruttamista tarpeen nuorten psykososiaalisten menetelmien alueellisen interventiokoordinaattorin nimeämisestä. Lasten/nuorten interventiokoordinaattorin palkkaaminen on kiinnitetty tulevaisuuden sote-keskuksen jatkorahoitushakemukseen. Hankkeen jälkeen toiminta on tarkoitus vakinaistaa tulevilla hyvinvointialueilla. IPC-menetelmään koulutettiin neljä ryhmämentoria kunnista, ja

heidän työnsä on apuna menetelmien jalkauttamisessa turvaten alueemme omavaraisuutta menetelmien käyttämisessä.

Erilaiset vanhemmuuden tuen muodot ovat ratkaisevassa asemassa perhekeskuksen toiminnassa, jolla vahvistetaan perheiden voimavaroja ja kykyä selvitä erilaisista elämäntilanteista. Perhekeskuspalveluissa on syksyllä 2020 lähdetty rakentamaan sivistystoimen johdon kanssa sovittua vanhemman psyykkisen hyvinvoinnin ja vuorovaikutuksen tuen hoitopalveluketjua. Työ on ollut katkolla kevään 2020 koronan työhön kohdistamien haasteiden vuoksi. Hoitopalveluketju käynnistyy raskausajan seulonnoissa syntyvän lapsen molempien vanhempien masennuksen ja ahdistuksen tunnistamisella ja johtaa hoitoon, jossa huomioidaan sekä molempien vanhempien mielenterveyden haasteet että kehittyvä vanhemmuus ja syntyvän vauvan vuorovaikutukselliset tarpeet. Tätä työtä ei pystytty edistämään vuoden 2021 aikana, vaan sitä jatketaan vuoden 2022 aikana.

Perhekeskuksen lakisääteisistä palveluista sekä näistä edellä kuvatuista hoitopalveluketjuista rakentuu perhekeskuksen vanhemmuuden tuen kokonaisuus, joka huomioi vanhemmuuden tukemisen sisällöt asiakkaan erilaisissa elämäkulkuun liittyvissä tilanteissa, lapsen kehityksen eri vaiheissa sekä tunnistetuissa erityisissä lapsen kasvua riskeeraavissa tilanteissa. Tämän kokonaisuuden kuvaaminen Keusoten lakisääteisillä palveluilla on lähes valmis, mutta erityistilanteisiin liittyvä kuvaustyö jatkuu ja tulee pitämään sisällään vammaisten lasten vanhemmuuden sekä muualta maahan muuttaneiden vanhemmuuteen liittyvät erityiset tarpeet osana perhekeskuksen kaikille kuuluvia palveluita. Keskustelut vieraskielisen väestön vanhemmuuden tuen tarpeista käynnistettiin sekä Keusoten että kuntien maahanmuuttopalveluiden kanssa. Kytkös rakenteilla oleviin kohtaamispaikkatoiminnan matalankynnyksen työhön rakennettiin. Kuvaukseen otetaan jatkossa mukaan myös tarvittavat kuntien peruspalvelut ja avoimissa kohtaamispaikoissa annettava tuki. Vanhemmuuden tuen kokonaisuuteen liitetään ulkoisen integraatiopalvelun johtama lähisuhde- ja perheväkivaltatyön osuus. Lähisuhde ja perheväkivallan ehkäisyn työryhmä on kokoontunut säännöllisesti ja perhekeskuspalveluilla on siinä edustus. Työryhmä kokoaa lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisyn alueellisen toimintasuunnitelman vuosille 2021–2025 ja siinä kuvataan asiakasprosessit monialaisena yhteistyönä sekä uhrille että tekijälle, selvennetään kunkin toimijan rooleja ja vastuita monialaisessa yhdyspintatyössä ja otetaan kantaa osaamisen lisäämiseen tunnistamisen, puheeksi oton ja käytettävien menetelmien osalta.

Osana vanhemmuuden tuen kokonaisuutta on terveydenhuollon osuus keskenmenon hoitopalveluketjusta saatettu valmiiksi. Vanhemman päihteiden käytön hoitopalveluketjun työstäminen on siirretty seuraavalle vuodelle ja prosessia tullaan johtamaan aikuisten päihde- ja mielenterveyspalveluista käsin.

Sovinnollisen eron ja eron jälkeisen yhteistyövanhemmuuden tuen kehittämistä on jatkettu edelleen perheoikeudellisessa yksikössä tuottamalla matalan kynnyksen vanhemmuussuunnitelmaa hyödyntävää moniammatillista eroneuvontapalvelua, perheasioiden sovittelua, sekä kehittämällä chatissä toimivaa eroneuvontapalvelua. Vanhemmuusneuvottelut on aloitettu syksyllä ja niitä toteutettiin kaksi. Perheasioiden sovittelussa oli yhteensä 61 asiakasta. Eroneuvonta chatin kautta on annettu eroneuvontapalvelua maanantai iltapäivisin ja chatissä keskustelun on aloittanut 12 asiakasta.

Perheasioiden sovittelijat koostuvat Keusoten alueen kuntien, kuntayhtymän, perheasiain neuvottelukeskukseen sovittelukoulutuksen käyneistä työntekijöistä. Perheasioiden sovittelukoulutuksen aloitti neljä työntekijää.

Tapaamispaikkatoiminnan käyttö on lisääntynyt perheoikeudellisessa yksikössä; asiakasmäärä on hieman vähentynyt, mutta käräjäoikeus on määrännyt tiheämpiä ja pidempiä tapaamisia kuin edellisenä vuotena. Talousarviossa esitetyn kustannusneutraalisti toteutetun vakanssin lisäämisellä tapaamispaikkaan on vähennetty työntekijöiden vaihtuvuutta asiakkailla siten, että on saatu jokaiseen työvuoroon ainakin yksi vakituinen työntekijä. Perheoikeudellisessa yksikössä on lisätty osaamista koskien lapsen kuulemista koulutusten, työparityöskentelyn ja asiakaspalautteiden avulla.

Koronatilanteen vuoksi perheoikeudellisessa yksikössä ilman ajanvarausta olevaa Walk in -palvelua ja "Puhutaan lapsista ja erosta -iltoja vanhemmille ei ole pystytty toteuttamaan tavoitteiden mukaisesti.

Nuoruusiän kriisissä sekä nuoruusiän mielenterveyden ja päihdeoireilun tullessa kyseeseen vanhemmille annettava tuki on erittäin tärkeä vaikuttamisen keino niihin vanhempien voimavaroihin, joilla nuoren kehitystä ja kasvua ohjataan. Nuorisoasemalla vanhemmuuden tuen toimintamallia on kehitetty osana aikaisemmin tehtyä nuorisoaseman kehittämissuunnitelmaa työparimallin pilotoinnilla, joka on aloitettu siten, että Järvenpäässä, Nurmijärvellä ja Tuusulassa osalle nuorten vanhemmista on nimetty nuorisoasemalle oma työntekijä. Vanhemmuutta tukemalla nuoren on mahdollista toipua nopeammin ja vanhempien on mahdollista löytää uusia keinoja ja luoda uudenlaista suhdetta nuoruusiän kehitysmuutosten kanssa painiskelemaan nuoreen. Nuorisoasema on mukana Tulevaisuuden lastensuojelu- kehittämisessä päihdepalveluiden kehittämisen osalta. Tavoitteena on kehittää monitoimijainen arviointimalli päihteitä käyttäville nuorille.

Hallitusohjelmassa ja kansallisessa mielenterveysstrategiassa painopisteiksi on nostettu peruspalvelujen saatavuus ja lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen saamisen kynnyksen madaltaminen ja oikea-aikaisen saatavuuden parantaminen osana peruspalveluja. Osana painopisteitä on sujuvoitettu kiireettömään sosiaalihuollon palveluun pääsyä kouluttautumalla ja ottamalla käyttöön lyhytterapeuttinen työmenetelmä, Nuorisoaseman työntekijöistä 80 % on koulutettu KKT-nuorille työmenetelmän käyttöön. Ihmeelliset vuodet ryhmä järjestettiin Hyvinkäällä yhteistyössä kunnan kanssa.

Yhtymähallitus on 16.6.2020 § 101 päättänyt, että Keski-uudenmaan sote-kuntayhtymän nuorisasemapalvelujen ikärajat ovat 13–18 vuotta. Nuorisoaseman yhtenäisiin ikärajiin siirrytään kahden vuoden siirtymäajalla. Siirtosuunnitelman teko on käynnistetty marraskuussa 2020 ja sitä on jatkettu vuoden 2021 aikana.

Perhekeskuspalvelujen näkökulmasta katsottuna on tarkoitus turvata palvelun kohdentaminen ja intensiivisempi käyntitiheys nuorille. Talousarvioesityksessä kustannusneutraalisti koordinoivan esimiestyön kohdennusta muuttamalla on saatu lisättyä yksi vakanssi Nurmijärven nuorisoasemalle selvästi aliresursoidun palvelun vahvistamiseksi. Lisäksi toiseen uuteen vakanssiin Nurmijärven nuorisoasemalle kate saatiin Hyvinkään irtisanomasta koulun tuen sosiaaliohjaajien resurssista, jonka maksuosuuden Nurmijärvi otti maksettavakseen.

Aikaisemmin yhtymävaltuuston päätöksellä käynnistynyt kolmen vuoden kokeiluna toteutettava maksuton ehkäisy alle 20-vuotiaille on jatkunut.

Keusote on ollut mukana Tulevaisuuden Lastensuojelu -hankkeessa ja tutkimuksessa Arvoa-mallin käytöstä. Nuorisoasemapalveluissa on jatkettu Core-OM mittariston käyttöä asiakkaiden kanssa. Mittaus toteutetaan nuorelle palvelun alkaessa ja suunnitelmallisen työskentelyn päättyessä tai nuoren siirtyessä erikoissairaanhoidon palveluihin.

Perhesosiaalityössä on vakioitu suunnitelmallisen sosiaalityön malli ja siinä, erityisesti lapsen ja perheen palvelupolku perhesosiaalityössä, asiakassuunnitelma sekä erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen määrittely. Palvelupolku ja kriteerit on määritetty ja kuvausta ryhdytään laatimaan IMS-järjestelmään. Yhteistyörajapinnan kuvaaminen lastensuojeluun ja asiakkaiden siirtyminen lastensuojelun piiriin perhesosiaalityöstä on aloitettu kuvaamaan.

Kustannusten kasvun hillitsemiseksi ostopalveluiden käytön osalta on jatkettu koronan vuoksi keskeytynyttä vakiointia kriteerien ja ohjautumisen osalta lapsiperheiden kotipalvelussa, perhesosiaalityössä ja perhetyössä, jolloin on määritelty oman toiminnan ja täydentävän ostopalvelun suhde, määrä ja laatu sekä tarkoituksenmukainen käyttö palvelutarpeen kohdentamiseksi. Perhetyön ostojen määrää on hillitty paremmalla oman palvelun käytöllä ja yhteistyössä perhesosiaalityön kanssa. Ajoittain perhetyöhön on syntynyt jonoa, jota on jouduttu ostopalveluilla purkamaan. Ostopalveluita on käytetty myös virka-ajan ulkopuolella. Lapsiperheiden kotipalvelussa on kevään aikana tarkennettu palvelun saamisen ja antamisen kriteerejä, palvelun kestoa ja sisältöä sekä käyty keskustelua lastensuojelun, perhesosiaalityön ja asiakasohjauksen kanssa lapsiperheiden kotipalvelun tarkennetuista käytänteistä. Oman työn osuutta palvelutuotannossa on pyritty nostamaan työtapoja ja ohjautumista kehittämällä. Ostopalveluita on käytetty erityisesti virka-ajan ulkopuolella oleviin palvelutarpeisiin.

Asiakkaiden palvelujen tarpeisiin on haettu edelleen yhteisesti kustannusvaikuttavia ja tietoon perustuvia ratkaisuja muun muassa tiivistämällä erityis- ja perustason tekemistä, karsimalla päällekkäistä tekemistä ja vakioimalla palveluketjuja asiakkaan asiointimatalla. Asiakasohjauksen kanssa on hiottu sekä asiakkaiden palveluun ohjautumisen käytäntöjä että ohjautumisen yhdyspintoja sekä sovittu siirtokäytänteistä palveluiden välillä.

Kasvatus- ja perheneuvonnan valtakunnallinen kehittämistyö on jatkunut keväällä ja Keusotelta on edustaja työryhmässä. Valtakunnallisen kehittämistyön linjauksiin perustuen vuonna 2022 käynnistetään Keusote tasoinen konkretisointi valtakunnallisen kehittämistyön päätyttyä helmikuussa 2022. Lakisääteisen sosiaalihoitolain mukaisen kasvatus- ja perheneuvonnan ydintehtävät ja asiakasprosessit määritetään, palvelua koskeva lainsäädäntö ja kirjaamiseen liittyvät asiat kirkastetaan sekä kasvatus- ja perheneuvonnan rooli lasten mielenterveytyksessä suhteessa lääkinnälliseen kuntoutukseen määritetään.

Kuntien sivistystoimen edustajien kanssa on käynnistetty keskusteluja ja sopimista varhaiskasvatuksen käyttämistä varhaisen mielenterveytyksen menetelmistä ja toimintatavoista lasten mielenterveyden edistämisessä. Kaikille yhteinen varhaiskasvatus -hankkeella on loppuvuonna 2021 ollut koulutuksiin liittyvät laajat kyselyt henkilökunnalle ja esihenkilöille. Kuntien varhaiskasvatuksen edustajien kanssa on sovittu, että lasten mielenterveyden tukemiseen erillistä kyselyä ei toteuteta. Tämän kyselyn tuloksia käytetään hyödyksi varhaiskasvatuksessa käytettävien mielenterveyttä edistävien menetelmien tiedon saamiseksi. Mikäli tarvitaan täsmennetympää tietoa, toteutetaan vielä erillinen kysely päiväkodin johtajille ja kiertäville erityislastentarhanopettajille.

Edelleen kuntien sivistystoimen edustajien kanssa psyykkisen huonovointisuuden takia erityisen tuen luokalla opiskelevien lasten saaman tuen sekä opetuksen ja tuen integroimiseksi Keusoten alueella on sovittu kehittämiskohteet ja tehty

yhtenäistämissuunnitelma. Yhtenäistämisen osalta on sovittu Keusoten henkilöstörakenteesta sekä lapsen ja perheen saamasta tuesta. Kuntoutuksilla luokilla työskentelee Keusoten henkilöstönä vain sairaanhoitajia. Tämän linjauksen myötä Hyvinkään kaupunki irtisanoi sosiaaliohjaajien sopimuksen. Koulun tuessa työskenteleville sairaanhoitajille on laadittu tehtäväkuvaus ja työohjeita on tarkennettu yhteistyössä kuntien kanssa. Työturvallisuuden parantamiseksi koulun tuen henkilöstölle järjestettiin Mapa-koulutus. Lääkehoidon osaamista on lisätty järjestämällä lääkehoidon koulutusta.

Työskentely neuvolaterveydenhuollon kummitoiminnan luomisesta varhaiskasvatukseen, mikä on linjassa hallitusohjelman kirjausten kanssa, ja tukee lapsen tuen jatkuvuutta, ja johtaa oikea-aikaiseen avun saamiseen, on aloitettu. Kummiterveydenhoitajat on nimetty varhaiskasvatuksen yksiköihin. Jokaisessa kunnassa on ollut vähintään kaksi tapaamista. Tapaamisissa on sovittu terveydenhoitajan osallistumisesta esimerkiksi esikouluikäisten opiskeluhoultoryhmiin osallistumisesta. Yhteisesti on sovittu, edistettävän yhteisöllistä hyvinvointityötä.

Sivistystoimen opiskeluhoollon ja Keusoten yhteistyötä on ryhdytty sujuvoittamaan myös kouluikäisten osalta. Toimintamallin kuvaaminen on vielä kesken. Yhteiskehittämistä on jatkettu opiskeluhoollon ja perhekeskuksen perhekeskus/terveyspalveluiden kesken tarkastelemalla ja kuvaamalla yhteistyön käytänteitä. Yhteisiä tapaamisia/ työpajoja on ollut neljä. SiTko hanke on tullut mukaan yhteistyöhön.

Keusoten terveydenhoitajat ovat osallistuneet kattavasti koronarokotustyöhön. Kaksi terveydenhoitajaa irrotettiin maaliskuussa perustamaan Hyvinkään Sveitsin lukiolle koronamassarokotuspistettä. Rokotuksiin on pyritty osallistumaan maltillisesti sekä kuormaa tasapuolisesti jakaen neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon kesken. Terveydenhoitajat ovat myös osallistuneet iltaisin ja viikonloppuisin toteutettuihin massarokotuksiin sekä kouluille järjestettyyn rokotuskiertueeseen. Vanhemmat/hoitajat ovat reagoineet lasten rokotuksiin tunteella, tämä on aiheuttanut jopa uhkaavien kirjeiden lähettämisen terveydenhoitajille. Kaikesta kuormituksen helpottamisesta huolimatta painetta perustyöhön on tullut esimerkiksi kasautuneiden terveystarkastusten osalta. Kuormaa on pyritty poistamaan palkkaamalla määräaikaisia ns. koronatyoipaikkaajia. Lääkäriaikojen saatavuus on myös ollut haaste sekä neuvolatyössä että koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa. Lääkärivaje näkyy kouluterveydenhuollossa erityisesti laajojen terveystarkastusten toteuttamisessa ja neuvolatyössä vauvojen ja raskaana olevien aikojen puutteena ja viiveinä palvelun saamisessa.

Erikoissairaanhoitoon lähetettävien lasten ja nuorten palveluiden jatkuvuutta ja yhteistä tilannekuvaa on kevään keskusteluissa sovittu parannettavaksi siten, että lähetettä varten tullaan keräämään tietoja monialaisesti sosiaali- ja terveyspalveluista sekä varhaiskasvatuksen ja koulun sekä koulukuraattori- ja psykologipalveluista. Tavoitteena on saada aikaan lähete, josta selviää lapsen nykyiset ja aikaisemmat terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut (tutkimus, hoito ja lääkinnällinen kuntoutus) sekä varhaiskasvatuksen ja koulun järjestämät tukitoimet sekä se, onko lapsi tai nuori hyötynyt niistä. Työskentely on edelleen käynnissä perhekeskuspalvelujen esimiesten yhteisöohjautuvuusprojektissa ja jatkuu vuonna 2022.

Terveys- ja hyvinvointi ovat yhä voimakkaammin alueen väestön eri osia erottava ja jakava tekijä, jolloin sosiaalihuollon merkitys korostuu. Hallitusohjelmassa on kiinnitetty huomiota sosiaalityön tarpeiden tunnistamiseen ja henkilökohtaisen palvelun toteutumiseen vaikeimmassa asemassa olevilla. Tätä taustaa vasten on perustettu moniammatillisia

tiimirakenteita neuvola- ja perhekeskustiimit. Toimintavuoden aikana neuvola ja perhekeskustiimit on yhdistetty yhdeksi tiimiksi. Tiimimallia on toteutettu yhteistyössä Keusoten ja kuntien varhaiskasvatuksen ammattilaisten kanssa. Osana moniammatillista työskentelyä sivistystoimen kanssa yhteiskehittelyä on jatkettu. Tiimityöskentelyn tavoitteena on ollut tiiviimpi yhteistyö kuntien varhaiskasvatuksen ja sivistyksen toimijoiden kanssa. Varhaiskasvatuksesta tuodaan tiimin käsittelyyn moniammatillista pohdintaa tarvitsevan lapsen asiat. Varhaiskasvatuksesta otetaan yhteyttä neuvolaan silloin, kun on tarve tuoda lapsen asia tiimin käsittelyyn. Yhteys neuvolaan saadaan keskitetyn puhelinpalvelun kautta, näin asian esittäjän ei edes tarvitse tietää kenen terveydenhoitajan asiakkaasta on kysymys, vaan asia saadaan tiimin listalle käsiteltäväksi yhdellä puhelinsoitolla. Tiimimalli on hyväksytty ja hyväksytetty Tepasan ja Mielan johtotiimeissä sekä yhtymähallituksessa sekä esitelty sivistystoimen johtajien kokouksessa.

Perhekeskuksen palvelujen saatavuutta on pyritty parantamaan sähköisten palvelujen avulla, jolloin virka-aikaan kiireiset lapsiperheiden vanhemmat pystyisivät hoitamaan aiempaa suuremman osan asioinnistaan missä, ja milloin heille parhaiten sopii. Teknologian hyödyntämisestä, digitaalisten palvelujen käyttöönotosta sekä teknologiataitojen haltuunotosta on luotu suunnitelma perhekeskuspalvelujen digitalisaatiosuunnitelmassa. Toimintavuodelle 2021 nostettuja kehityskohteita sähköisissä palveluissa ovat eroneuvonta-chatin käynnistäminen eroauttamisen palvelujen vahvistamiseksi, sähköisen asioinnin käyttöönotto lastenvalvojien sopimuksien teossa ja sähköisen yhteydenoton käyttöönotto myös nuorisoasemalla, digitaalisen ryhmämuotoisen vanhemmuuden tuen ja Nepsy-ohjauksen kehittäminen sekä erilaisten digitaalisten kohtaamisten ja tapaamisen mallien kehittäminen.

Eroneuvonta Chat on käynnistynyt, samoin sähköisen yhteydenoton käyttöönotto nuorisoasemalla ja tekstiviestitse lähetettävä asiakasapalautekysely. Sähköisen asioinnin käyttöönottoa lastenvalvojien sopimusten teossa on siirretty odottamaan uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa. Nuorisoaseman asiakasapalautekysely otettiin käyttöön lokakuussa. Nuorisoasemalla on otettu yhteisesti käyttöön Zoturin verkkoauttamisen palvelukokonaisuus, jota on kehitetty edelleen laajentamalla chat-vastaajien joukkoa. Ensivaiheessa toiminta laajentui helmikuussa koulu- ja opiskeluterveydenhoidossa työskentelevien terveydenhoitajien työn osaksi. Kuntien sivistystoimen johdon kanssa on sovittu chat-vastaajien joukkoa laajennettavaksi kuntien nuorisotoimen vastaajilla. Koulutus kuntien vastaajille järjestettiin joulukuussa ja kuntien työntekijät aloittavat chat-vastaajina tammikuussa 2022.

Kaikki Keusoten kunnat ovat sitoutuneet vuoden ajalle 1.6.2021 lukien maksamaan verkkoauttamisen palvelun vuosikustannuksesta viisikymmentä prosenttia (50 %). Keusoten rahoitus palveluun on maksettu ICT-palvelujen kautta toukokuuhun 2021 saakka. Ihmeelliset vuodet ryhmä järjestettiin pilottiluontoisesti etäryhmänä. Asiakkaiden etävastaanottoa on järjestetty kaikissa palveluissa, ja siitä on tullut luontainen osa asiakastyötä.

Neuvolan sähköinen ajanvaraus on käytössä kaikkialla muualla paitsi Tuusulassa, koska GFS-potilastietojärjestelmä ei ole mahdollistanut sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoa. Tuusulan käyttöönottoa ei pystytä tästä syystä edistämään digitalisaatiosuunnitelmaan kirjatun aikataulun mukaisesti vielä 2021. Rakennerahastosta rahoitusta on saatu sähköisen perhekeskuksen kehittämiseen. Tässä osa-alueessa projektomistajuus on ICT-palveluissa. Perhekeskuspalveluista on osallistuttu yhdessä ICT-palvelujen kanssa sähköisen perhekeskuksen edistämiseen, jossa on aloitettu kehitystyö sähköisen perhekeskuksen arkkitehtuurin ja kansallisten sisältöjen määrittelyn osalta.

Meneillään on palveluverkon kehittämistyö, jossa perhekeskuspalvelut ovat mukana. Järvenpäässä osaa perhekeskuspalveluista on koottu Eteran kiinteistöön. Tuusulan kunnan kanssa on aloitettu keskustelut täyden palvelun perhekeskuksen kiinteistöstä Tuusulan alueelle mahdollisesti kiinteistöyhtiön toteuttamana. Muissa Keusoten kunnissa, lukuun ottamatta Pornaista, on suunniteltu olevan perhekeskuksen toimipisteitä ja Pornaisissa toiminta toteutetaan verkostomaisesti.

Perhekeskuspalveluissa on kouluttauduttu SHQS-laatuja järjestelmätyöhön, toteutettu toiminnan itsearviointi ja priorisoitu kehityskohteet. Arkivaikutusten mittaamista on kehitetty ottamalla osittaiseen käyttöön palvelujen vaikuttavuutta ja asiakkaiden toimintakykyä perhesosiaalityön suunnitelmallisessa työssä mittaava ARVOA-toimintakykymittari. Henkilöstöä on uudelleen koulutettu toukokuussa mittarin käyttöön ottoon. Mittarin käyttöönotto ei kuitenkaan ole toteutunut odotetusti, koska mittarista vastaava toimittaja, FCG, ei ole saanut korjattua mittariin liittyvien raporttien luotettavuushaasteita.

Perhekeskuspalvelujen esimiesten yhteen sovittavan johtamisen edistämiseksi allakoiduiksi sovittuja esimieskokouksia on käynnistetty etänä yhteisöohjautuvuusteemalla. Yhteisöohjautuvuuspilotit ovat vielä meneillään 4. aallon osalta. Edelleen perhekeskuspalveluissa osa esimiehistä ei ole työmääränsä suuruudesta johtuen käynyt yhteisöohjautuvuuskoulutuksia. Lisäksi esimiehiä on vaihtunut.

Uusperheille suunnattuun Stepping -kehittämishankkeeseen on saatu Suomen Uusperheiden liiton hakemana vuodelle 2022 jatkorahoitus. Asiakkaita ja valmennettavia työntekijöitä on koulutettu hankkeen aikana koko kuntayhtymän alueelta. Hankkeessa on kehitetty haastavissa tilanteissa eläville uusperheille suunnattu mobiiliavusteinen StepApp-valmennus®, jota Keusoten alueella on jo toteutettu. Pandemian vuoksi suunniteltu valmennus kevään osalta peruttiin Suomen Uusperheiden liiton toimesta.

Lastensuojelun palvelut

Lastensuojelun palveluissa näkyy yhteiskunnallisen tilanteen tuoma taloudellinen epävarmuus, työttömyys tai sen uhka sekä turvattomuus, joka purkautuu perheiden sisällä ristiriitoina ja väkivaltana. Nuorten tilanteessa näkyy erityisesti päihteiden käytön yleistymisen, joka yhdessä nuorten ahdistus- ja mielialaoireiden lisääntymisen myötä aiheuttavat painetta lastensuojelun kuntouttaviin ja korjaaviin palveluihin. Lastensuojelutyö on tuen ja kontrollin tasapainottelua ja lastensuojelun työntekijöiltä vaaditaan vankkaa osaamista työskennellä myös tilanteissa, jossa lapsi ja vanhemmat eivät itse näe muutoksen tarvetta. Keusoten lastensuojelutyötä ohjaavat yhteisesti sovitut lastensuojeluasiakkuuden kriteerit sekä asiakastyön arvot: osallisuus, luottamus, yhteinen työ ja laatu.

Lastensuojelun toimintayksiköissä toteutettiin aluehallintoviraston työsuojelutarkastukset ja useassa yksikössä on lisäksi toteutettu työpaikkaselvitys. Työnantaja on saanut tehtäväksi ryhtyä toimeen yhdessä työterveyshuollon kanssa mm. työntekijöiden työmäärän rajaamiseksi ja psykososiaalisen kuormituksen keventämiseksi sekä ylimääräistä kuormitusta aiheuttavien keskeneräisten prosessien loppuunsaattamiseksi. Esimiesten työsuojelutarkastus ja työpaikkaselvitys toteutettiin loppuvuodesta 2021. Esimiesten tehtäväkuva on laaja ja tukipalveluja on vähän, eikä aikaa jää riittävästi asiakastyön tukemiseen. Lastensuojelun palvelujen kevään 2022 kehittämispäivän teema on

työntekijöiden ja esimiesten työhyvinvointi, jolloin työhyvinvointiin liittyvää työtä analysoidaan ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä.

Lastensuojelun sosiaalityössä haasteena on rekrytointi ja vaihtuvuus. Avoimiin virkoihin ei ole hakijoita ja palveluja on jouduttu täydentämään ostopalvelusosiaalityöllä.

Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta seurataan ja tehdään kysely sosiaalityöntekijöille 2 x vuodessa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus oli toimintavuonna 47 %.

Vaihtuvuus ja jatkuva rekrytointi vaikuttavat negatiivisesti toiminnan laatuun, toimintavarmuuteen ja kustannuksiin. Vaikuttava sosiaalityö perustuu asiakkaan ja työntekijän suhteeseen. Vastuutyöntekijän vaihtuminen aiheuttaa asiakkaalle haittaa mm. siten, että alkaneet prosessit katkeavat, tietoa katoaa, annettu tuki ei tule tueksi ja lopulta kodin ulkopuolisen sijoituksen riski kasvaa.

	2019	2020	2021
Sosiaalityöntekijöitä	35	35	36
Vaihtuvuus	49 %	46 %	47 %

Sosiaalityöntekijöiden pysyvyyden lisäämiseksi on kehitetty perehdytys- ja tukimalli, mutta tällä ei ole ollut riittävää vaikutusta sosiaalityöntekijöiden viihtyvyyteen. Tehdyn kyselyn perusteella keskeisimpiä asioita viihtyvyyden taustalla on kohtuullinen asiakasmäärä sekä esimiehen tuen riittävyys.

Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä suhteutettuna 0–17-vuotiaiden ikäryhmään on v. 2021 ollut Keusotessa keskimäärin 2,6 %, mutta kuntakohtainen vaihtelu on suurta. Eniten avohuollon asiakkaita on Järvenpäässä, jossa myös kasvu on ollut suurin vuonna 2021 (+ 0,5 prosenttiyksikköä).

AVOHUOLLON ASIAKKAAT % 0–17-VUOTIAISTA

	2019	2020	2021
Hyvinkää	3,0	3,3	3,6
Järvenpää	3,6	3,6	4,1
Mäntsälä	1,6	2,3	1,6
Nurmijärvi	2,3	2,7	2,5
Pornainen	0,9	1,6	1,2
Tuusula	2,0	3,7	2,5
Keusote	2,2	2,9	2,6

Huostassa olevien lasten määrä suhteutettuna 0–17-vuotiaiden määrään on laskenut, kun asiaa tarkastellaan keskimääräisesti. Kuntakohtainen vaihtelu on kuitenkin suurta myös sijaishuollon asiakkaissa. Eniten huostaanotettuja lapsia on Hyvinkäällä.

HUOSTASSA OLEVAT % 0–17-VUOTIAISTA

	2019	2020	2021
Hyvinkää	1,9	1,9	1,6
Järvenpää	0,8	0,9	1,0
Mäntsälä	0,4	0,5	0,2
Nurmijärvi	0,5	0,5	0,5
Pornainen	0,4	0,4	0,4
Tuusula	0,7	0,6	0,8
Keusote	0,8	0,8	0,7

Lastensuojelun palveluissa tavoitteena on ollut kehittää lapsen lastensuojeluasiakkuuden polkuja tuen tarpeen eri kohdissa. Lastensuojelun asiakasta ei jätetä jonoon vaan järjestetään oikea-aikainen ja oikeanlainen tuki.

Lapsen ollessa kiireellisen avun ja suojelun tarpeessa tavoitteena on järjestää entistä useammalle lapselle arviointi ja tuki omissa palveluissa. Lapsen ja perheen tilanearviota perhehoidossa, VOP-mallia alettiin kehittää vuoden 2020 puolella. Tavoitteeksi kehitystyölle asetettiin perhehoitajan havainnointilomakkeen päivittäminen ja uudistaminen sekä perhehoitoon sijoitetun lapsen kodin olosuhteiden ja vanhemmuuden arviointimallin kehittäminen. Havainnointilomakkeen päivittäminen ja kehittäminen oli pitkälti perhehoitoyksikkö Pihlajan vastuulla. Lomaketta arvioitiin myös Pihlajan kehittämisillassa yhdessä VOP-perhehoitajien kanssa. Kodin olosuhteiden ja vanhemmuuden arviointiin luotiin malli yhdessä kahden perheohjaajatyöparin kanssa. Lisäksi pilottiin valitut perheohjaajat kävivät MIM-arviointikoulutuksen toukokuussa 2021. Kokonaisuudessaan VOP-arviointimalli oli valmis keväällä 2021 ja malli pilotoitiin vuoden 2021 aikana. Käytännössä työajan irrottaminen tehostetusta perhetyöstä VOP-arviointiin on ollut hankalaa ja vuoden 2022 aikana tehdään uutta suunnitelmaa VOP-arvioinnin toteuttamiseksi.

Omien lastensuojeluyksiköiden vastaanotto- ja arviointimallin juurruttamista toimintakäytänteisiin on jatkettu ja lisätty osaamista mm. perhearviointimenetelmä, euroadad, nepsy-valmennus ja DKT-verkkokoulutus koulutusmäärärahojen puitteissa. Haasteena on koulutusmäärärahojen leikkaus vuosina 2021—2022 ja koulutuksissa joudutaan ensisijaistamaan pakolliset koulutukset mm. EA-koulutus.

Laadukkaan arviointityön perusta on pysyvä henkilökunta. Lyhytaikaisten keikkalaisten osuutta vähennetään vakituisten sijaisten avulla. Auerkulman vastaanotto- ja arviointiosastolla aloitti 1.8.2021 vuoden mittaisella pilotoinnilla vakituinen sijainen, joka tekee pääosan yövuoroista ja vakituisen henkilökunnan aika lasten valvellaoloaikana lisääntyy. Samalla Seuren lyhytaikaisten sijaisten tarve vähenee.

Suunnitelmallisen ja kuntouttavan työn vaiheessa kehittämiskohteena on avohuollon tuen tarjoaminen räätälöidysti, riittävän tiiviisti ja pitkäaikaisesti lasten ja nuorten omaan kasvuympäristöön huomioiden koko perheen hyvinvointi. Avohuollon tuen vaikuttavuuden

lähtökohta on laadukas arviointityö, jonka aikana syntyy ymmärrys lapsen ja perheen tilanteesta, tuen tarpeesta sekä tarvittavista tukitoimista. Yhteisenä arvioinnin viitekehyksenä käytetään perhearviointimenetelmää. Tehostetun perhetyön ja avoperhekuntoutuksen toimintamalli on vakioitu ja vuonna 2021 jatkettiin toimintamallien juurruttamista arjen työssä. Avoperhekuntoutus on keväällä 2021 muodostanut poolin, joka toimii Keusote-tasoisesti ja siirtyi yhden esimiehen alle 1.9.2021. Ryhmämuotoinen avoperhekuntoutus käynnistettiin vuoden 2021 aikana.

Omien lastensuojeluyksiköiden osastojen profilointia kehitetään, jotta omassa toiminnassa voidaan vastata entistä monipuolisemmin lasten ja perheiden muuttuviin tarpeisiin. Omissa lastensuojeluyksiköissä on kolme vastaanotto- ja arviointiosastoa, jotka täyttyvät kiireellisillä sijoituksilla, eikä avohuollon tukitoimena tehtäville suunnitelmallisille lyhytaikaisille sijoituksille juurikaan jää tilaa. Lisäksi on kaksi kuntouttavaa osastoa lyhytaikaiseen hoitoon tilanteisiin, joissa kiireellisen tai avohuollon sijoituksen jälkeen kotiutuminen ei ole mahdollista, mutta pidempiaikaisen sijaishuollon tarvetta ei kuitenkaan ole. Kotirinteen perhetukikeskuksen kuntouttavan yksikön avaamista Paavolan palvelukeskukseen on valmisteltu kevät 2021 ja lapsia otettiin sisään 10.8.2021. Uuden yksikön profiili on kuntoutus ja arviointi, jolloin lapsen ei tarvitse siirtyä toiseen yksikköön kuntoutukseen. Tavoitteena on löytää oikea-aikaisen auttamisen kohtia jo avohuollon työskentelyn aikana, jolloin kiireellisten sijoitusten tarve vähenisi ja suunnitelmallisen työn vaikuttavuus lisääntyisi.

Auerkulman perhetukikeskuksen tilat todettiin syksyllä 2021 epäterveiksi, eikä saneeraaminen ole enää tarkoituksenmukaista. Järvenpään kaupungin ja Hoivatilat Oy:n kanssa on käynnistynyt suunnittelu uudisrakennuksesta Auerkulman tontille. Järvenpään kaupunki vuokraa tontin ja Hoivatilat Oy toteuttaa uudisrakennuksen, jonka Keusote vuokraa. Tämä tarkoittaa perhetukikeskuksen toimintojen siirtymistä väistötiloihin syksyllä 2022.

Kevään 2021 aikana käynnistyi Kotirinteen perhetukikeskuksen uudisrakennuksen hankesuunnittelu Hyvinkään kaupungin kanssa. Tavoitteena on ollut rakentaa Kotirinteen tontille uusi lastensuojeluyksikkö, johon tulee vastaanotto- ja arviointiyksikkö sekä 4 lisäpaikkaa vaativaan laitoshuoltoon tai erityiseen huolenpitoon. Kuntouttava yksikkö sijoittuisi nykyisen vastaanoton ja arvioinnin tiloihin samassa pihapiirissä. Hankesuunnittelu ja kaavamuutos tontille keskeytyi loppuvuodesta 2021 Hyvinkään kaupungin toimesta, eikä tällä hetkellä ole tietoa hankkeen etenemisestä. Kotirinteen perhetukikeskuksen kuntoutus – ja arviointiyksikön toiminta jatkuu Paavolan palvelukeskuksen tiloissa Hyvinkäällä.

Lastensuojeluyksiköiden johtamismallin muutosta on valmistelu keväällä 2021. Keusoten lastensuojeluyksiköiden johtamisessa siirrytään yksiköiden johtamisesta palvelujen johtamiseen. 1.9.2021 palveluja johtaa kaksi palveluesimiestä; vastaanoton – ja arvioinnin palveluesimies ja kuntouttavan työn palveluesimies. Kuntouttavan työn palveluesimiehen alle siirtyy myös avoperhekuntoutuksen yksikkö osaksi kuntouttavan työn kokonaisuutta. Yhden lastensuojeluyksikön esimiehen virka jäi täyttämättä ja palkkavaraus käytetään sairaanhoitajan (1 htv) ja erityistyöntekijän (0,5 htv) toimien perustamiseen. Muutoksella tavoitellaan työn tasalaatuisuutta sekä yksiköiden arjen toiminnan kehittämistä. Jatkossa kullakin osastolla on sairaanhoitaja ja kullakin yksiköllä erityistyöntekijä. Lasten moninaisista tarpeista johtuen moniammatillinen työryhmä on tarpeellinen.

Omissa lastensuojeluyksiköissä lasten ja perheen tilanteen arviointi ja kuntoutus on sujunut hyvin. Omista vastaanotto- ja arviointiyksiköistä 51 % lapsista on kotiutunut omaan kotiin ja

41 % on tarvinnut jatkosijoituspaikan joko omalta kuntouttavalta osastolta, perhehoidosta tai pidemmän sijaishuollon palveluista yksityisiltä palveluntuottajilta. Kuntouttavan hoidon yksiköistä 39 % lapsista on kotiutunut, joko takaisin vanhempien luokse tai itsenäistymisasuntoon ja 13 % on tarvinnut jatkosijoituspaikan.

OMAT LASTENSUOJELUYKSIKÖT 1-12/2021 *

	VASTAANOTTO- JA ARVIOINTIYKSIKÖT (4)	KUNTOUTTAVAT YKSIKÖT (2)
LAPSIA	123	38
KOTIUTUNUT	63 (51 %)	15 (39 %)
JATKOSIJOITUS	50 (41 %) -oma kuntouttava yksikkö 14 -perhehoito 7 -yksityinen laitos 29	5 (13 %) -yksityinen laitos 5

*osa sijoituksista jatkuu 31.12.2021

Lastensuojelutyön vaikuttavuuden seuranta ja arviointia varten kehitetyn selainpohjaisen ARVOA asiakastyöhön–työkalun käyttöönotto keskeytyi tietosuojan haasteista sekä tulosten tulkintaan liittyvien ongelmien johdosta. ARVOA-kyselylomakkeita on käytetty työn tukena, mutta työkalun käyttö odottaa toimittajan puolelta kehittämistä. Asiakkaiden osallisuutta omassa asiassa vahvistetaan lisäämällä osallistavan asiakassuunnitelman käyttöä sosiaalityössä. Asiakkaiden osallisuutta lisätään myös ottamalla käyttöön Läheisneuvonpito-menetelmä (LNP). Keväällä 2021 Keusoteen on koulutettu 5 koollekutsujaa, jotka järjestävät sosiaalityöntekijän tilaukseen perustuen läheisneuvonpidon, kun lapsen tilanne vaatii yhteistä suunnitelmaa läheis- ja viranomaisverkoston tuella.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö yhdessä lastensuojelun tukipalvelujen kanssa on vaikuttava työmuoto, jolla lasten ja perheiden tuen tarpeisiin voidaan vastata ja ehkäistä lasten kodin ulkopuolisten sijoitusten lisääntyminen. Sosiaalityön muutostyön onnistuminen edellyttää kohtaavan työn lisäämistä ja sosiaalityön kehittämistä enemmän suhdeperustaiseen työn suuntaan osaamista lisäämällä. Keusoten lastensuojelussa on jatkettu systeemisen lastensuojelun toimintamallin juurruttamista arkeen kaikissa avohuollon tiimeissä sekä järjestetty systeemisen lastensuojelun koulutusta. Keusotessa on yksi syty-kouluttajapari (sosiaalityöntekijä ja perheterapeutti).

Lasten sijaishuollon palveluissa ovat huostaanotetut lapset, joiden sijaishuollon tarve on pidempiaikainen. Jälkihuoltoon nuori siirtyy huostaanoton tai 6 kk kestäneen avohuollon sijoituksen jälkeen. Jälkihuolto-oikeus nuorella on 25 ikävuoteen asti 1.1.2020 lukien. Jälkihuollon asiakasmäärä on lievästi kasvanut (+ 23 nuorta). Keusoten jälkihuollon vakiointia ja sisällöllistä kehittämistä on tehty osana sijais- ja jälkihuollon laatutyötä vuodesta 2020 alkaen ja syksyllä 2021 Keusoten jälkihuolto muodosti yhden toiminnallisen tiimin, jota

jakautuu lännen ja idän alueiksi kahden sijais- ja jälkihuollon esimiehen alaisuudessa. Jälkihuollon asiakasohjaus toteutetaan keskitetysti ja mukaan tuli Auerkulman jälkihuollon tuetun asumisen asiakasohjaus.

Pidemmät kodin ulkopuoliset sijoituspalvelut tuotetaan Perhehoitoyksikkö Pihlajassa sekä hankitaan ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta. Tavoitteena on turvata jokaiselle lapselle hänen tarpeitaan vastaava sijoituspaikka, joka kykenisi vastaamaan lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeisiin sen aikaa, kun lapsella sijaishuollon tarvetta on. Riittävä ja kuntouttava tuki on tärkeä järjestää myös lapsen tai nuoren kotiutuessa sijaishuollosta omaan kotiin tai itsenäistymisasuntoon.

Perheen jälleenyhdistämiseen on panostettu vuonna 2021. Sijoitetun lapsen vanhemman tukityö on mallinnettu ja laadittu kotiuttamisprosessi. Sijoitettujen lasten vanhempien tukityöhön on omaa resurssia 1 erityissosiaaliohjaaja ja 2 sosiaaliohjaajaa. Sijoitetun lapsen vanhemmat saavat Voikukia-esitteen ja samalla tarjotaan vanhemman tukityötä. Sijoitettujen lasten vanhempien vertaisryhmiä (Voikukia-ryhmä) ei ole järjestetty vuonna 2021. Perheen jälleenyhdistämisen tavoite on toteutunut, vuonna 2021 huostaanottoja on lopetettu 25 lapsen osalta, kun vuonna 2020 vastaava luku oli 16 lasta koko vuonna.

Sijaishuoltopaikkojen laadun kirjavuus on nähty haasteena. Puitesopimuksissa mainitut asiat eivät aina toteudu ja sijaishuoltopaikkojen muutoksia joudutaan tekemään, kun sijaishuoltopaikka ei riittävällä tavalla turvaa lapsen hyvinvointia. Pidempiaikaiset avohuollon sijoitukset, huostaan otetun lapsen sijoitukset, suunnitelmalliset sijaishuoltopaikan muutokset sekä koko perheen sijoitukset käsitellään Keusoten asiakasohjausryhmässä (ASO). Kokouksessa pohditaan yhdessä kullekin lapselle ja perheelle sopivimmat vaihtoehdot, joista sosiaalityöntekijä valitsee parhaan. Perhehoidon mahdollisuutta arvioidaan jokaisen lapsen kohdalla.

Sijaishuollon kilpailutus on tehty yhdessä pääkaupunkiseudun kuntien ja muiden Uudenmaan kuntien kanssa 1.1.2019 dynaamisena kilpailutuksena ja kilpailutus on avattu vuosittain syksyllä uusille palveluntuottajille. Puitesopimus päättyy 31.12.2022 ja uuden kilpailutuksen valmistelu on aloitettu keväällä 2021. Myös sijaishuoltopaikkojen valvonta toteutetaan maakunnan tasoisessa yhteistyössä. Keusoten lastensuojelupalveluissa ei ole osoitettu resurssia sijaishuollon valvontaan, mutta maakunnan valvontayhteistyöhön osallistutaan työtilanteen mukaan oman viran ohella. Sijaishuollon valvontaa toteuttaa myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä seuraa lapsen hyvinvointia kokonaisvaltaisesti ja tapaa lapsen kahden kesken käydessään sijaishuoltopaikassa.

Lastensuojelun palveluissa on kiinnitetty huomiota tuottoihin. Kaikki kunta- ja ELY-korvaukset pyritään kartoittamaan ja perimään. Sijaishuollon tuotot ovat lisääntyneet, kun alueelle on muuttanut perheitä, joiden lasten sijaishuollon tarve on alkanut edellisessä asuinkunnassa. Sijoitettujen lasten elatussopimusprosessia on kehitetty ja sijoitetuille lapsille haetaan edunvalvojan sijainen elatussopimuksen solmimista varten. Edunvalvojan sijaisena toimii lastensuojelun johtava asiantuntija. Mikäli elatussopimusta ei jostain syystä saada solmittua lastenvalvojan luona, nostetaan elatuskanne ja käräjäoikeus antaa asiassa tuomion. Lapsen tuloista 40 % varataan itsenäistymisvaroiksi ja 60 % peritään hoidon korvaukseksi.

Lastensuojelun digisuunnitelman kehittämiskohteiden työstämistä on jatkettu vuonna 2021 tietohallinnon mahdollistamassa aikataulussa. Erityisesti Perhehoitoyksikkö Pihlajassa on kehitetty sähköisiä lomakkeita ja vuoden 2021 aikana on otettu käyttöön sähköinen asiointi

CaseM, jonka avulla sähköiset lomakkeet palautetaan ja ohjataan suoraan joko asiakastietojärjestelmiin tai palkanmaksuohjelmaan Populukseen.

Perhehoitoyksikkö Pihlajassa sähköinen asiointi:

- tukiperheiden ja tukihenkilöiden raportit sosiaalityöntekijöille
- VOP-perheiden havainnointilomakkeet
- perhehoitajien sähköiset raportit
- Tukiperheiden, tukihenkilöiden, sijaishoitajien ja VOP-perhehoitajien sähköiset kulukorvausilmoitukset on automatisoitu ohjelmistorobotiikalla suoraan Populus-palkkajärjestelmään
- Kaikki harkinnanvaraiset kulukorvausilmoitukset toimitetaan sähköisesti
- sähköinen hakulomake perhehoitajaksi, tukiperheeksi ja tukihenkilöksi

Lastensuojelun palveluntuottajien raporttien sähköinen käsittely ja tallentaminen suoraan asiakastietojärjestelmiin sekä asiakaskohtaisten sopimusten sähköinen käsittely etenee, kun Keusoten uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä ja sähköisen asioinnin alusta otetaan käyttöön.

Keusoten lastensuojelu on ollut mukana Keski-Uudenmaan sote-rakenneuudistuksen LASTERI-hankkeessa (2020–2021) ja pilotoi kehitettävää sijaishuollon järjestämisen sähköistä ratkaisua omassa asiakasohjauksessa syksyllä 2021. Vuonna 2022 Lasterin omistaa Keusote.

TULLAS-hanke (Tulevaisuuden lastensuojelu) on käynnistynyt vuonna 2021 ja jatkuu vuoden 2022 loppuun. Hanketta hallinnoin Sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito ja rahoitus on STM:stä. Hankkeeseen on palkattu kehittämiskoordinaattori, joka toimii Keusoten alueella. Hankkeen tavoitteena on parantaa palvelujen kykyä vastata lastensuojelun asiakkaana olevien lasten ja nuorten yksilöllisiin tarpeisiin hallinnonalojen rajojen estämättä. Hankkeeseen sisältyy lisäksi tutkimushanke ”Lastensuojelu lapsen etuna? Lapsen hyvinvoinnin arviointi lastensuojelussa ja sen rajapinnoilla.” Tutkimushankkeella on VTR-rahoitus.

Keusotessa Tullas-hanke sisältää kolme työpakettia, joihin osallistuu työntekijöitä usealta Keusoten tulosalueelta sekä kunnista. Työpaketeissa kehitetään monitoimijaisia ja systeemiseen ajatteluun pohjautuvia toimintamalleja:

1. Lastensuojelun monitoimijaisen verkoston päihdepalvelut: Keski-Uusimaan monitoimijainen lapsen/nuoren päihdepalvelun työryhmä (MOKE-ryhmä) mallintaa nuoren päihdehoitopolkua ja nuoren ja vanhemman tuen tarpeisiin vastaavaa monitoimijaisia palvelumallia.
2. Systeeminen ajattelu ja toiminta: Lastensuojelun palveluissa on yksi systeemisen lastensuojelun kouluttajapari (sosiaalityöntekijä ja perheterapeutti). Lastensuojelun avohuollon tiimien kouluttaminen on toteutettu v. 2021 aikana ja kaikissa avohuollon tiimeissä toteutuu syty-viikkokokous. Konsultoiva perheterapeutti tiimeihin tulee avoperhekuntoutuksen palvelusta. Systeemisen lastensuojelun koulutus on jatkuva prosessi, joka jatkuu v. 2022.
3. Monitoimijainen arviointi: ARVOA-menetelmä käyttöönotto lastensuojelun avohuollossa ja perhesosiaalityössä sekä lapsen tilanteen laadukas arviointi. Systeeminen malli viitekehyksenä sille miten arvioidaan. Mitä arvioidaan pohjaten Lape-hankkeen aikaiseen

työhön (Erityis- ja vaativan tason palvelujen työpajaprosessin raportit, THL). ARVOA-menetelmä konkreettiseksi arvioinnin välineeksi. Lapsen tilanteen arviointi = toistuva ja kattava lapsen ja perheen elämäntilanteen arviointi, jota tehdään läpi lastensuojelun prosessin.

Toiminnalliset tavoitteet

Talousarviotavoite: Kuntalaisten asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelun saavutettavuus paranee				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Asiakasohjauksen ja palvelutuotannon työnjako ja yhteistyö on selkeää, sujuvaa ja asiakaslähtöistä	Kuvattujen asiakasprosessien määrä vuoden 2021 aikana.	Kuvattavien prosessien tunnistaminen ja priorisointi Tavoitearvo 4 kuvattua asiakasprosessia. Yhteistyörakenne palvelutuotannon ja asiakasohjauksen välillä	Miepä	Asiakasohjauksen ja palvelutuotannon välisen työnjaon selkeyttämiseksi ja sujuvoittamiseksi maksatusprosessi on laadittu ja kuvattu. Työikäisten asiakasohjauksen ja aikuissosiaalityön kesken on laadittu yhteiset toimintaohjeet. MIPÄn ja työikäisten ASON yhteisten prosessien luominen on käynnistynyt (3kpl: työnjako, HOT-jono ja hoidon porrastus), mutta ei vielä dokumentoitu uimaratamalliin.
Yhteistyön lisääminen oppilaitosten, kolmannen sektorin, hankkeiden, seurakuntien ja yritysten kanssa.	Uusien (v. 2021 käynnistyneiden) yhteistyökumppaneiden kokonaismäärä	Tavoitearvo 4 uutta yhteistyökumppania.		Soskussa tehty yhteistyötä Keusoten työkykyhankkeen kanssa, yhteisiä tapaamisia ja lisäksi asiakkaille infotilaisuudet. Tehty yhdistystoimijoiden kanssa kolme yhteistyösopimusta kuntouttavan työtoiminnan tuottamisesta. Valmisteltu yhteistyössä kuntien työllisyyspalvelujen kanssa 10.1.2022 aloittavan kuntien aktivointitiimin prosessia. Toteutunut voimavaroista vahvuuksiin-ryhmä yhteistyössä soskun ja TYP kanssa. Asumispalvelut (omat) Kokewa yhteistyön käynnistyminen ja infotilaisuudet asumispalvelujen asiakkaille kokemusasiantuntijoiden toteuttamana (4kpl). Mipässä uusia yhteistyökumppaneita (5 kpl): Kokewa, työkykyhanke, Terapiat etulinjaan, PVY ja sairaalapastorit; ei vielä dokumentoituna.
	Kuvattujen yhteistyömallien määrä	Yhteistyön lisääminen koordinoitusti tulosalueella. Tavoitearvo 5 kuvattua mallia.		

Talousarviotavoite: Palvelun saatavuus ja laatu on hyvää asiakspalautteen perusteella				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja vahvistaminen palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, toteutumisessa ja arvioinnissa.	Asiakasraatitoiminta	Asiakasraatitoiminnan kehittäminen ja toimeenpano palvelualueella yhdessä Peken ja Lasun sekä integraation kanssa	Miepä	Suunnittelutapaamisia ollut 5 ennen asiakasraadin aloittamista. Edustus Aikuissosiaalityö, sosiaalinen kuntoutus, asumispalvelut, mipä, Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto – nuoret, Lastensuojelu, Kokewa Asumispalveluista (omat) mukana 4 asiakasjäsentä.
	Asiakasraatien määrä	Tavoitearvo asiakasraatia on kaksi toiminnassa.		Ei toteutunut: Toiminnassa Itäinen asiakasraati.
	Asiakasraatikokousten määrä	Tavoitearvo: Asiakasraatikouksia järjestetään 6 vuonna 2021.		Ei toteutunut: Itäinen asiakasraati on kokoontunut kolme kertaa.
	Asiakasraadeissa käsiteltyjen asioiden määrä	Tavoitearvo: Asiakasraadissa käsitellään 12 asiaa.		Ei toteutunut: Itäisen asiakasraadissa tapaamisissa käsitelty yhteensä 6 asiaa.
	<u>Asiakaspalautteet</u>			
	Tulos- ja palvelualueelle on kehitetty yhdenmukainen asiakaspalauterakenne.	Sähköisen päivittämisjohtamisen taulun kehittäminen tilastoinnin ja seurannan tueksi		Ei toteutunut: Ei ole vielä toiminnassa
	,	Tavoitearvo: Asiakaspalauterakenne on kehitetty. Kyllä/Ei		Ei ole toteutunut: Ei ole vielä kehitetty.
	Asiakkailta tulleet palautteet/ kehittämisideat (kokonaismäärä)	Tavoitearvo: Asiakkailta tulleet palautteet/kehitysideoiden määrä		Yhteistyössä integraation kanssa selvitetty sosiaalisen kuntoutuksen yksiköiden roidun rakennetta ja palautteiden ohjautumista. Ei kokemusta toimivuudesta vielä.
	Asiakkailta tulleista palautteista/kehittämideoista käsiteltyjen määrä tulosalueella/palvelualueella.	Tavoitearvo: Asiakkailta tulleista palautteista/kehittämideoista käsitelty 100 %.		Asumispalveluissa (omat) käsitellään (100 %) tiimissä säännöllisesti saapuneita asiakaspalautteita ja/kehitysideoita: käsitelty palautteet/kehitysideat (arvio) 36 kpl. Kehittämideoita viety täytäntöön n. 70 %.
				Mipässä Roidu käytössä, mutta sinne palautteita tulee niukasti edelleen. Palautteita tulee työntekijöiden ja esimiesten puhelimiin ja sähköposteihin sekä CASEMiin, mutta

	Asiakkailta tulleista palautteista laitettu täytäntöön	Tavoitearvo: Asiakkailta tulleista palautteista laitettu täytäntöön 30 %. Tavoitearvo: YKVA Yhdessä kehittämisen valmennus järjestetään Kyllä/ei	niitä ei tilastoida systemaattisesti. Palautteet käsitellään viikkotiimeissä.
	<u>Kokemusasiantuntijuus ja vertaistoiminta</u> Kokemusasiantuntija- ja vertaistoiminta otetaan käyttöön uudessa toiminnassa.	Kokemusasiantuntijoiden palkkiorakenteen edistäminen tulos- ja palvelualueella sekä kuntayhtymässä Toiminta on käynnissä kolmessa uudessa toiminnassa	Sosku Palautteita/kehittämideoita (1000). Asiakkaiden osallistaminen osa toimintaa). Jokaisessa tiimissä on osana viikkokokousta palautteiden käsittely. Käsitelty 100 % Viety täytäntöön 40 % Toteutuu: Sosku YKVA aloitettu 11/21 Käytössä Järvenpään palkkiorakenneohje, kunnes Keusoten ohje valmistuu Toteutuu: Mäntsälässä soskun päivätoiminnan luontoryhmässä toimi kuntouttavan työtoiminnan asiakas ammattilaisen työparina vertaisohjaajana. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen kilpailutuksen valmistelussa toteutettu kuulemistilaisuus, jossa mukana palvelun käyttäjiä ja kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntijoita MIPÄn palveluissa (PVY, MATALAT, TOIWO JA KIPINÄ sekä Terveysneuvontapiste) yht. Noin 20 kpl. Tuusula, Mäntsälä ja Pornainen aikuissosiaalityön yksiköissä on tehty yhteistyötä Werkko ry:n kanssa kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamisessa asiakastyöhön. Yksi koulutuksellinen kokemusasiantuntijatyöpaja järjestetty (osallistujia noin 20 kpl). Kokemusasiantuntijoiden ja mipän yhteinen työpaja keväällä 2021, jossa fokus kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen mipässä ja koko Keusotessa.
	Toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen osallistuneiden kaikkien asiakkaiden määrä.	Tavoitearvo: osallistuneiden asiakkaiden määrässä 80.	Sosku: Toteutuu: Asiakasosallisuus on rakennettu sisälle palveluun ja kaikki asiakkaat osallistuvat palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Perhekeskuspalveluissa hyödynnetään asiakkaan toimintakyvyn arviointitietoa ARVOA-mittarilla	ARVOA-toimintakykymittarin käyttöönotto suunnitelmallisessa sosiaalityössä (kyllä/ei)	Luodaan yhtenäinen malli ARVOA-mittarin tietojen hyödyntämiseksi palvelujen kehittämisessä. Arvoa mittaria kehitetään yhteistyössä lastensuojelun palvelujen kanssa	Perhekeskuspalvelut	ARVOA –toimintakykymittarin käyttöönotto jouduttiin keskeyttämään luotettavuushaasteiden vuoksi. Syksyllä 2021 käyttöä on jatkettu soveltuvien osin. Henkilöstö on koulutettu menetelmän käyttöön
Perhekeskuspalveluissa hyödynnetään psyykkistä vointia kuvaavaa arviointitietoa CORE-OM -mittarilla	CORE-OM- psyykkisen voinnin mittariston käyttöönotto arkivaikutusten mittaamiseen (kyllä/ei):	Tavoitetaso: ARVOA-mittari otettu käyttöön perhesosiaalityössä Rakennetaan yhtenäinen malli Core-OM-mittarin tietojen hyödyntämiseksi. Tavoitetaso: CORE-OM -mittari otettu käyttöön nuorisoasemalla		Core –Om- mittari on otettu käyttöön.
Asiakkaan toimintakyky/psyykinen vointi paranee lähtötasosta	ARVOA-mittari Raportointi toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen yhteydessä 31.12.2021	Tehdyistä ARVOA-arvioinneista asiakkaan toimintakyky on: - parantunut lähtötasosta (%) - pysynyt ennallaan (%) - huonontunut lähtötasosta (%)		ARVOA –toimintakykymittarin käyttöönotto jouduttiin keskeyttämään luotettavuushaasteiden vuoksi.
	CORE-OM –mittari Raportointi 30.6.2021 ja toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen yhteydessä 31.12.2021	Tehdyistä Core-OM-arvioinneista asiakkaan psyykinen vointi on: - parantunut lähtötasosta (%) - pysynyt ennallaan (%) - huonontunut lähtötasosta (%)		Core-Om alkuarviointeja on tehty yhteensä 141. Loppuarviointeja on tehty 25, joista 68 % (17) on parantunut lähtötasosta 32 % (8) on huonontunut lähtötasosta ja he ovat siirtyneet erikoissairaanhoidon.
Asiakas saa sosiaalihuollon työntekijään yhteyden ja kiireettömän ajanvarausajan kohtuullisessa ajassa (perheneuvola, nuorisoasema, perheoikeudellinen yksikkö, lapsiperheiden kotipalvelu, varhainen perhetyö)	Aika asiakkaan yhteydenotosta ensikäynnille	Ensikäynnin edelleen kehittäminen ja segmentointi Tavoitetasot: - Lapsiperheiden palveluissa ja varhaisessa perhetyössä enintään kahden viikon aikana ensikontaktista - Nuorisoasemalla ja perheneuvolassa enintään kolmen viikon aikana ensikontaktista - Perheoikeudellisen yksikön lastenvalvoja palvelussa kahden kuukauden aikana yhteydenotosta (EOA:n kannanotto) - Asiakas saa vastauksen yhteydenottoonsa varhaisen tuen perhetyöhön ja lapsiperheiden kotipalveluun kolmen	Perhekeskuspalvelut	Lapsiperheiden kotipalvelussa ensikäynti toteutuu kahden viikon sisällä yhteydenotosta ja pääsääntöisesti palvelun aloittamisessa kahden viikon sisällä ei ole viivettä. Nuorisoaseman ensikäynti toteutuu kolmen viikon sisällä Mäntsälän nuorisoasemalla ja keskimääräisesti ensikäynti toteutuu 19 päivän sisällä. Perheneuvolan ensikäynti ei toteudu kolmen viikon sisällä yhteydenotosta missään toimipisteessä (ka. 47 arkipäivää). Lastenvalvojan ajan saa kahden kuukauden sisällä. Keskimääräinen jonotusaika on 21 päivää. Asiakkaan tarvearvio varhaisessa perhetyössä sekä kotipalvelussa toteutuu kolmen arkipäivän kuluessa.

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Uusien asiakkaiden palvelu/ palveluiden kokonaisuus perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn ja kirjattuun lakisääteiseen suunnitelmaan.	Perhesosiaalityön asiakassuunnitelmien laatiminen ja prosessin omistajan nimeäminen	arkipäivän aikana ja asiakkaalle tehdään arvio puhelimesta palvelun käynnistämisestä		Uusia asiakkaita on perhesosiaalityöhön tullut 544 kpl. Asiakassuunnitelma on tehty 15 % (79) uusista asiakkaista. Tavoite ei ole toteutunut koska, perhesosiaalityön työntekijäkohtaiset asiakasmäärät ovat suuria. Moniammatillisesti toteutettuja 12 suunnitelmaa (15 %).
---	---	--	--	---

Talousarviotavoite: Alueellisen hyvinvointisuunnitelman toimeenpano jatkuu yhteistyössä sidosryhmien kanssa				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Vauva- ja pikkulapsiperheiden psykososiaalisten palvelujen kehittäminen alueella yhtenäisesti	Vanhemman psyykkisen hyvinvoinnin ja vuorovaikutuksen tuen hoitopalveluketjun kuvaaminen 31.12.2021 mennessä: Keskenmenon hoitopalveluketjun kuvaaminen 31.12.2021 mennessä: Päihteitä käyttävien vanhempien hoitopolkuun kuvaaminen 31.12.2021 mennessä	Hoitopolut kuvattu ja juurrutettu Tavoitetaso: Kyllä/ei Kyllä/ei Kyllä/ei	Perhekeskuspalvelut	Ei ole koronatyön vuoksi ehditty jatkaa. Keskenmenon hoitopolku on tehty. Ei. Polkua rakennetaan tuottavuusohjelmassa mielenterveys- ja päihdepalvelujen johdolla v. 2022.
Psykososiaalisia menetelmiä on käytössä perustasolla Nuorten masentuneisuuden hoitoon käytettävää IPC-menetelmää	IPC- menetelmä - Koulutettujen ammattilaisten määrä - Käynnistyneiden interventioiden asiakasmäärä - Loppuun saatettujen interventioiden asiakasmäärä	Ammattilaiset koulutetaan HUS:n lisensoidulla menetelmillä ja menetelmäohjaus järjestetään. - Tavoitetaso: 9 kouluterveystoimittajaa koulutetaan IPC-menetelmän käyttöön. - Tavoitetaso: 45 Keusote:n käynnistämää yksilöhoitoa - Tavoitetaso: 45 Keusote:n	Perhekeskuspalvelut	9 kouluterveystoimittajaa on koulutettu IPC-menetelmän käyttöön. Heistä 8 on yhä Keusote:n palveluksessa. 11 hoitoa on käynnistetty. Tavoitetasoon ei ole päästy koronatöistä johtuen.

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Nuorten ahdistuneisuuden hoitoon käytettävää CoolKids (pilotti Hyvinkäällä)	Cool Kids -menetelmä - Koulutettujen ammattilaisten määrä - Käynnistyneiden interventioiden asiakasmäärä - Loppuun saatettujen interventioiden asiakasmäärä (kunnittain)	loppuunsaattamaa yksilöhoitoa - Tavoitetaso: 3 nuorisواسeman työntekijää koulutetaan CoolKids-menetelmän käyttöön. Käyttöönotto toteutetaan yhdessä Hyvinkään kaupungin kanssa (3 työntekijää) Hyvinkäälle kohdennetussa pilotissa - Tavoitetaso: 18 Keusoten käynnistämää yksilöhoitoa. 3 Keusoten ja Hyvinkään kaupungin yhdessä toteuttamaa ryhmähoitoa. Asiakasmäärä ryhmähoidoissa vuoden aikana 12-15. - Tavoitetaso: 18 Keusote:n loppuun saattamaa 3 Keusoten ja Hyvinkään kaupungin yhdessä toteuttamaa ryhmähoitoa. Asiakasmäärä loppuunsaatuissa ryhmähoidoissa 12-15.		8 Loppuunsaatettua hoitoa. Tavoitetasoon ei ole päästy koronatöistä johtuen. Kolme (3) Hyvinkään nuorisواسeman työntekijää on koulutettu CoolKids-menetelmän käyttöön. Yksilöhoitoja aloitettiin 4, joista 2 keskeytyi ja 2 loppuun saatettiin. Tavoitteeseen ei ylletty resurssivajauksen vuoksi ja osin siksi, että kriteerit täyttäviä asiakkaita ei ollut. Ryhmähoitoja ei ole kevätkaudella toteutettu koronasta ja työn ruuhkautumisesta johtuen.
Ihmeelliset vuodet menetelmiä on käytössä perustasolla tukemaan käytöksellään oirehtivia ja käytöshäiriöisiä lapsia	Toteutuneiden ryhmien määrä ja ryhmässä olevien perheiden määrä	Koulutetaan uusia työntekijöitä menetelmän käyttöön. Käydään keskustelua kuntien kanssa ryhmien pitämisestä yhteistoiminnassa Tavoitetaso: 2 toteutunutta ryhmää vuodessa ja perheitä ryhmässä 4-6 perhettä/ryhmä, yhteensä 8-12 perhettä.	Perhekeskuspalvelut	Ihmeelliset vuodet-menetelmään koulutettiin yksi perheneuvolan työntekijä, koska meneillään olevia koulutuksia oli muitakin. Yksi vanhemmuusryhmä on toteutettu Hyvinkään kaupungin kanssa yhteisesti. Osallistuja oli 9 aikuista 5:stä eri perheestä ja ryhmä toteutettiin sähköisesti.

Talousarviotavoite: Kuntayhtymän DigiRoadMap ennaltaehkäisee, tukee toimintatapojen, palveluprosessien ja asiakaslähtöisten palvelupolkujen uudistamista				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Sähköisten palveluiden kehittäminen ja käyttöönotto perhekeskuksen digitalisaatiosuunnitelman mukaisesti	Sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto perheoikeudellisen yksikön lastenvalvojan palveluissa 31.12.2021 mennessä: Sähköisten perhevalmennuksien terveydenhoitajan ja kättilön osuuksien toteuttaminen sähköisesti Raskauden aikainen sähköinen ensikäynti äitiysneuvolaan Kansallisen sähköisen perhekeskuksen edistäminen kansallisen suunnitelman mukaisesti Zoturi:n nuorten verkkoauttamisen chat-palvelun aukioloaikojen laajentuminen	Otettu käyttöön sähköisiä palveluita suunnitelluissa asioissa. Kyllä/ei Tavoitetaso: Terveydenhoitajan ja kättilön valmennuskerrat toteutuvat sähköisesti 80 % jokaisesta valmennuskokonaisuudesta Tavoitetaso: 50 %:lle ensikäyntiläisistä tarjotaan aikaa sähköisesti Edistäminen kansallisen kehitystyön mukaisesti (raportoidaan etenemisestä) Tavoitetaso: Laajentunut kahdesta illasta neljään iltaan	Perhekeskuspalvelut	Ei. kehittäminen odottaa asiakastietojärjestelmän vaihdosta. Perhevalmennus toteutetaan joka toinen kuukausi. Terveydenhoitajien ja kättilön valmennuskertojen toteuma sähköisesti jokaisessa kokonaisuudessa on ollut 80 %. Keusote-tasoisesti tarkasteltuna ensisynnyttäjien sähköisesti toteutuneista käynneistä on toteutunut 50 %. Kunnittain on eroja siinä, miten aikaa on tarjottu. Sähköisen perhekeskuksen kehittämistä on tehty asiointiportaalin, tietopankin ja sisällön tuotannon kehittämiseksi. Ammattilaisosion kehittämistä ei edistetä tällä hetkellä. Chat palvelun aukioloaika on laajentunut neljään iltaan viikko.
Eroneuvonta - chatin käyttöönotto v.2021	Chat-keskusteluihin osallistuneiden asiakkaiden lukumäärä	Otetaan käyttöön chatissa tapahtuva eroneuvonta 1 kerran viikossa 2,5 h ajan Tavoitetaso: 80 chat-keskustelussa ollutta asiakasta	Perhekeskuspalvelut	Eroneuvonta- chatissa on käyty 12 keskustelua asiakkaiden kanssa. Keskustelut ovat olleet suunniteltua laajempia ja korvanneet käynnin.
Käytetyt sähköiset vanhempain ohjausryhmät	Ryhmiä lukumäärä	Konseptoidaan sähköisiä vanhempainohjausmalleja Tavoitetaso: 2 toteutunutta ryhmää vuodessa	Perhekeskuspalvelut	Konseptointia on aloitettu. Miessakit ry on Keusote:n yhteistyösopimuksen mukaisesti toteuttanut

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

	- Asiakkaat ryhmissä - Käyntien määrä	Tavoitetaso: 7-8 asiakasta per ryhmä Tavoitetaso: yhteiskäyntimäärä 45 tavoitellulla asiakasmäärällä		kaksi miesten eroryhmää sähköisesti ja kaksi livenä. Miessakkien toteuttamisessa ryhmissä on ollut 22 asiakasta ka. 5/ryhmä. Käyntejä yhteensä 40. Yksi Ihmeelliset vuodet vanhempainohjausryhmä pidettiin sähköisesti. Osallistujia oli 9 aikuista 5:stä eri perheestä. Ryhmäkertoja oli 12. Toteutuneissa ryhmissä yhteiskäyntimäärä on ollut 52.
--	--	---	--	--

Talousarviotavoite: Palvelurakenteen painopistettä muutetaan ennaltaehkäisevään suuntaan				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Perheoikeudellisessa yksikössä kehitetään eroneuvontaa moniammatilliseksi työmuodoksi yhteistyössä muiden perhekeskuspalvelujen kanssa.	Konseptin luominen ja käyttöönotto 31.12.2021 mennessä.	Konsepti luodaan ja otetaan käyttöön Tavoitetaso: kyllä/ei	Perhekeskuspalvelut	Perhekeskuksen eroneuvonnan moniammatillisen työmuodon kehittämisen sijasta perheoikeudellisessa yksikössä aloitettiin suunnitellusti vanhemmuusneuvottelujen pilotointi syksyllä 2021. Lapsen huoltolain täytäntöönpano vei odotettua enemmän aikaa, joten moniammatillisen työmuodon kehittämistä ei ollut mahdollista jatkaa suunnitelman mukaisesti.
Perhekeskuspalveluissa seulotaan lapsuuden aikaisia haitallisia kokemuksia ja tarjotaan asiakkaan tarvitsemaa tukea hoitopolun mukaisesti	ACE-pilotti Mäntsälässä käynnistyy. - ACE-seulan toimintatavan pilotointi ja käyttöönotto - ACE kuvatun hoitopolun käyttöönotto ja arviointi	ACE-pilotti käynnistetään Mäntsälässä tammikuussa 2021. - Tavoitetaso: ACE-pilotti Mäntsälässä käynnistetty kyllä/ei - ACE hoitopolku otettu käyttöön kyllä/ ei - ACE-seulan käyttö ensisynnyttäjiillä ja	Perhekeskuspalvelut	Seulontamenetelmän käyttöönotto on viivästynyt alkuperäisestä aloitusajakohdasta yliopiston myöntämään tutkimuslupaun liittyvistä syistä johtuen. Seulontamenetelmä on otettu pilottikunnassa, Mäntsälässä, käyttöön toukokuun viimeisellä viikolla.

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

	ACE-seulan käyttö ensisynnyttäjillä ja puolisoilla ACE-seulassa +1 saaneiden toteutuneet jatko-ohjaukset	puolisoilla suurempi kuin 90 % ACE-seulassa +1 saaneiden toteutuneet jatko-ohjaukset suurempi kuin 90 %		Ace hoitopolku on luotu. Käynnit ovat kohdentuneet perheohjaajille. Muille ammattiryhmittymille ei ollut ohjautumisen tarvetta. Kaikki on ohjattu (100 %). 68 Ace-seulan tehneestä vain yksi henkilö on halunnut jatkokäynneille (2 käyntiä) +1 tuloksen saaneista. Muut osallistuneet ovat jo aiemmin käsitelleet näitä aiheita eivätkä kokeneet tarpeelliseksi tässä vaiheessa työstää näitä enää.
Lastensuojelun asiakkaan palvelupolkuja kehitetään ja järjestetään oikeanlainen tuki oikeaan aikaan 1. Kiireellisen avun ja suojelun polku	Omissa lastensuojeluyksiköissä arvioidut ja kuntoutetut lapset -hoitovuorokaudet -% laitoshoidon hoitovuorokausista Laitoshoidon ostopalvelut -hoitovuorokaudet -% laitoshoidon hoitovuorokausista	<u>Vertailuluku vuosi 2019:</u> Omat lastensuojeluyksiköt: -9229 hoitovuorokautta -15 % laitoshoidon hoitovuorokausista Laitoshoidon ostopalvelut: -51109 hoitovuorokautta -85 % laitoshoidon hoitovuorokausista Kotiutettavien lasten määrä kasvaa Kuntouttavien osastojen prosessi vakioidaan ja osaamista lisätään. Omien lastensuojeluyksiköiden osastokohtaista profilointia kehitetään ja lisätään suunnitelmallisen arviointityön osuutta. <u>Vertailuluku vuosi 2019</u> -toimeksiantosuhteinen perhehoito 38 % -ammatillinen perhehoito 15,6 % Vastaanotto-perheiden (VOP-perhe) arviointimalli	Lastensuojelun palvelut	Omat lastensuojeluyksiköt: -10918 hoitovuorokautta -18 % laitoshoidon hoitovuorokausista Laitoshoidon ostopalvelut: -50822 hoitovuorokautta -82 % laitoshoidon hoitovuorokausista Omissa yksiköissä 48 % lapsista kotiutunut Toteutunut Toteutunut Perhehoidon osuus 56 % kodin ulkopuolisista sijoituksista -toimeksiantosuhteinen perhehoito 42 % -ammatillinen perhehoito 14 %

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

		otetaan käyttöön ja arviointiosaamista lisätään.		Toteutunut
-----	-----	-----		-----
2. Suunnitelmallisen työn ja kuntoutuksen polku	Lapsia avohuollon asiakkaana -lasten määrä -% Keusoten lapsiväestöstä (0—17 v.) Lapsia sijaishuollossa kodin ulkopuolella -lasten määrä -% Keusoten lapsiväestöstä (0—17 v.)	<u>Vertailuluku vuosi 2019:</u> -lapsia avohuollon asiakkaana 1119 -2,2 % Keusoten lapsiväestöstä (0—17 v.) <u>Vertailuluku vuosi 2019:</u> -lapsia sijaishuollossa kodin ulkopuolella 393 -0,8 % Keusoten lapsiväestöstä (0—17 v.) Avoperhekuntoutus mallinnetaan, perheterapeutista osaamista lisätään ja muodostetaan Keusote-tasoinen pooli. Systeemisen lastensuojelun koulutuksia jatketaan ja toimintamallin viemistä arjen toimintaan jatketaan. Osallistavan asiakassuunnitelman käyttöä lisätään ARVOA-toimintakykymittari otetaan käyttöön avohuollon sosiaalityössä ja lastensuojeluyksiköissä.		Lapsia avohuollon asiakkaana 1259 -2,6 % Keusoten lapsiväestöstä (0—17 v.) Lapsia sijaishuollossa kodin ulkopuolella 354 -0,7 % Keusoten lapsiväestöstä (0—17 v.) Toteutuu Toteutuu Toteutuu Ei toteudu, käyttöönotto viivästynyt toimittajasta johtuen -----
-----	-----	-----		-----
3. Perheen jälleenyhdistämisen polku	Lapsi kotiutettu, huostaanotto lopetettu -lasten määrä	<u>Vertailuluku</u> vuosi 2019: 15 lasta vuosi 2020: 16 lasta Sijoitettujen lasten vanhempien tukityö vakioitu v. 2020, sisällön syventämistä jatketaan v. 2021. Voikukia-ryhmiä järjestetään 2 x vuosi		Lapsia kotiutettu 25 Työtä jatketaan v. 2022 Ei toteutunut

Talousarviotavoite: Henkilöstön pysyvyys lisäänty, vakituisen henkilöstön vaihtuvuus on alle 8 %				
Käyttösuunnitelmatavoite	Mittari	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi / tavoitearvo	Vastaava palvelualue / tulosalue	Toteutuma 1.1.-31.12.2021
Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden pysyvyys lisääntyy	Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus % viroista Virkoja vuonna 2020 35 Virkoja vuonna 2021 36	Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus < 30 % Vertailuluvut: Vaihtuvuus 49 % vuonna 2019 Vaihtuvuus 45 % vuonna 2020 Lastensuojelun sosiaalityön perehdytysohjelma toteutetaan 2 x vuosi Sosiaalityöntekijöiden viihtyvyyttä seurataan kyselyllä 2 x vuosi Sosiaalityöntekijöiden lähtökyselyt analysoidaan 2 x vuosi Laaditaan toimenpiteet sosiaalityöntekijöiden kehittämisehdotusten pohjalta 2 x vuosi	Lastensuojelun palvelut	Ei toteutunut Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus 47 % Toteutui Toteutui Toteutui Toteutui

Taloudelliset tavoitteet

AIKUISTEN MIELENTERVEYS-, PÄIHDE- JA SOSIAALIPALVELUT SEKÄ LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUT	Alkuperäinen KS 2021	KS-muutokset	Muutettu KS 2021	TP 2021	Poikkeama	Poikkeama, %
TOIMINTATUOTOT	9 507 480	-301 070	9 206 410	10 002 968	796 558	8,7 %
Myyntituotot	5 259 920	34 700	5 294 620	6 308 089	1 013 469	19,1 %
Maksutuotot	1 640 890	341 210	1 982 100	1 890 957	-91 143	-4,6 %
Tuet ja avustukset	1 025 180	-547 980	477 200	526 477	49 277	10,3 %
Muut toimintatuotot	1 581 490	-129 000	1 452 490	1 277 445	-175 045	-12,1 %
VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN			0	15 619	15 619	
TOIMINTAKULUT	-92 763 020	-8 302 244	-101 065 264	-101 197 258	-131 994	0,1 %
Henkilöstökulut	-33 903 643	-1 280 974	-35 184 617	-34 881 349	303 268	-0,9 %
Palvelujen ostot	-48 862 370	-6 412 544	-55 274 914	-55 657 828	-382 914	0,7 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-1 024 680	-30 600	-1 055 280	-1 186 555	-131 275	12,4 %
Avustukset	-2 514 486	-66 500	-2 580 986	-2 555 063	25 923	-1,0 %
Muut toimintakulut	-6 457 841	-511 626	-6 969 467	-6 916 464	53 003	-0,8 %
TOIMINTAKATE	-83 255 540	-91 933 354	-91 858 854	-91 178 671	680 182	-0,7 %

Suoritteet

Aikuisten sosiaalipalvelut ja työönkuntoutus		Kaikki	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Kuntouttava työtoiminta tavoite	päivä	10 739	1 362	2 311	2 652	2 720	79	1 614	-
Kuntouttava työtoiminta TP	päivä	10 900	1 312	2 480	2 645	2 799	77	1 587	-
Sosiaalinen kuntoutus tavoite	asiakas	163	27	54	53	27	-	2	-
Sosiaalinen kuntoutus TP	asiakas	174	31	54	54	29	-	2	4
Päihde- ja mielenterveyspalvelut		Kaikki	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Mielenterveysavopalvelut tavoite	käynti	16 699	5 716	4 706	1 469	2 431	187	1 976	214
Mielenterveysavopalvelut TP	käynti	13 585	2 820	4 570	1 445	2 447	169	1 923	211
Mielenterveys- ja päihdehuollon asumispalvelut tavoite (osto)	htpv	116 758	26 393	41 214	4 944	15 300	1 589	27 318	-
Mielenterveys- ja päihdehuollon asumispalvelut (osto) TP	htpv	116 395	26 016	41 267	4 824	15 434	1 568	27 286	-

Perhekeskus-palvelut		Kaikki	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Neuvola tavoite	käynti	79 296	16 238	19 350	8 435	17 346	2 257	14 194	1 476
Neuvola TP	käynti	83 352	17 263	20 680	9 096	17 449	2 381	14 956	1 527
Koulu- ja opiskelija terveydenhuolto tavoite	käynti	57 725	11 809	11 438	5 339	13 394	1 562	10 357	3 824
Koulu- ja opiskelija terveydenhuolto TP	käynti	62 990	13 013	12 951	6 388	13 620	1 656	11 210	4 152
Perhetyö tavoite	perhe	329	136	39	32	67	13	33	9
Perhetyö TP	perhe	340	141	39	32	72	13	34	9
Kotipalvelu tavoite	perhe	662	153	85	120	116	24	164	-
Kotipalvelu TP	perhe	794	183	93	150	131	26	211	-
Perhesosiaalityö tavoite	asiakas	1 532	399	256	147	273	59	371	27
Perhesosiaalityö TP	asiakas	1 617	425	268	155	283	63	394	29
Perheneuvola tavoite	käynti	13 675	2 461	2 987	1 627	3 304	481	2 388	427
Perheneuvola TP	käynti	13 755	2 448	3 005	1 726	3 261	476	2 424	415
Nuorisoasema tavoite	käynti	14 441	3 392	3 422	2 393	1 780	346	2 756	352
Nuorisoasema TP	käynti	13 768	2 856	3 390	2 007	1 946	291	2 947	331
Keski-uudenmaan perheoikeudellinen yksikkö tavoite	käynti	7 745	1 526	1 697	601	1 177	152	1 136	1 454
Keski-uudenmaan perheoikeudellinen yksikkö TP	käynti	7 809	1 561	1 717	626	1 134	169	1 121	1 481

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ
Käyttösuunnitelman toteutumisvertailu 2021

Lastensuojelu		Kaikki	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula	Ulkokunnat
Lastensuojelun perhetyö tavoite	asiakas	309	90	68	58	66	7	16	4
Lastensuojelun perhetyö TP	asiakas	338	97	74	60	67	7	25	8
Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö ja sosiaaliohjaus tavoite	asiakas	1 153	265	355	77	262	15	170	9
Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö ja sosiaaliohjaus TP	asiakas	1 261	305	375	79	256	15	221	10
Lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityö tavoite	asiakas	350	131	81	21	45	5	47	20
Lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityö TP	asiakas	356	131	85	20	47	5	48	20
Kotirinne tavoite	htpv	2 549	1 687	200	-	474	-	187	-
Kotirinne TP	htpv	2 870	1 898	365	-	364	-	243	-
Koivukuja & Kotoranta tavoite	htpv	4 272	944	438	457	397	-	2 035	-
Koivukuja & Kotoranta TP	htpv	4 204	971	421	381	461	-	1 970	-
Auerkulma tavoite	htpv	3 838	532	2 125	475	142	-	456	108
Auerkulma TP	htpv	3 844	448	2 263	433	169	-	441	90
Lastensuojelun perhehoito tavoite	htpv	103 450	31 765	19 200	7 775	13 918	559	15 703	14 530
Lastensuojelun perhehoito TP	htpv	103 906	30 999	18 379	7 487	13 376	584	15 253	17 828
Lastensuojelun ammatilliset perhekodit (osto) tavoite	htpv	23 800	7 400	4 900	2 100	5 100	-	4 300	-
Lastensuojelun ammatilliset perhekodit (osto) TP	htpv	17 821	5 782	2 669	2 248	3 203	-	3 919	-
Lastensuojelun laitoshoido (osto) tavoite	htpv	49 365	19 000	9 500	3 200	8 600	365	8 700	-
Lastensuojelun laitoshoido (osto) TP	htpv	48 674	18 450	13 649	3 108	4 846	365	8 256	-