



Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä
Martti – Maaseudun palvelujen kehittäminen
Martti-hankkeen loppuraportti

9.10.2018

Martti – Maaseudun palvelujen kehittäminen
(Martti-hanke)
Hanketunnus 8695

Vuokko Majoinen



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin

TIIVISTELMÄ/YHTEENVETO

Martti – maaseudun palvelujen kehittämishanke (Martti-hanke) toteutti Etelä-Karjalassa Manner-Suomen maaseutuohjelmaa ja Mahdollisuuksien maaseutu – Kaakkois-Suomi kehittämissuunnitelmaa. Hanketta koordinoi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Eksote. Martti-hankkeella Eksote etsi uusia ratkaisuja ja toimintamalleja maaseutualueiden asukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaamiseksi, paransi asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja testasi uusia toimintamalleja pilottialueilla.

Hankkeen päätavoitteena on ollut tuottaa yhdessä kansalaisten kanssa kokonaisvaltaisia palveluja maaseutualueilla asuville ja edistää asukkaiden hyvinvointia sekä luoda uusia yhteistyömuotoja kansalaisten hyvinvoinnin edistämiseen. Palvelujen saatavuuden parantamiseksi tuotettiin uusia palvelumalleja maaseutualueille.

Martti-hankkeella oli kolme osa-tavoitetta:

1. Palveluohjauksen kehittäminen alueellisesti vahvaksi yhdessä kansalaisten kanssa
2. Uusien palvelumallien suunnittelu ja toteuttaminen yhdessä kansalaisten kanssa
3. Hyvinvointia edistävä tiedottaminen ja valmentaminen

Palveluohjausta kehitettiin yhtenäiseksi ja palveluohjauksen saatavuutta parantamaan aloitettiin Chat-palvelu. Erilaisia tapahtumia hyödynnettiin asukkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Keskeiset yhteistyökumppanit Eksoten toimijoiden lisäksi olivat Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (Socom), Etelä-Karjalan Kylät ry, GreenCare – hanke ja Hyvinvointikumppanuus -hanke.

Hankkeen kokonaisbudjetti oli 330 008 euroa, johon Kaakkois-Suomen ELY-keskus myönsi Manner-Suomen maaseudun kehittämissuunnitelmasta 2014–2020 hankkeelle tukea 297 007,20 euroa.

Hankkeessa määriteltiin palveluohjaajan työnkuva ja yhteistoiminta yli kuntarajojen ja otettiin käyttöön Digitaalisen palveluohjauksen työkaluja. Kirjaamis- ja tilastointi käytäntöjen muuttamisella mahdollistettiin palveluohjaustoiminnan kustannusvaikuttavuuden arviointi. Hankkeen tuloksena kerättiin kyselyillä asukkailta tietoa palvelujen käyttötoiveista ja mahdollistettiin asukkaiden osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Luotiin toimintamalli järjestötoimijoiden ja yksityisten palvelutuottajien toimintamahdollisuuksien edistämiseen ja järjestettiin erilaisia tapahtumia tiedon lisäämiseksi (mistä saat palveluja, palvelukanavat, miten tuet hyvinvointiasi).

SISÄLLYSLUETTELO

1 TAVOITTEET	4
1.1 HANKE JA RAHOITUSOHJELMAN TAVOITTEET (YLEMPI TASO)	4
1.2 HANKKEEN TAVOITTEET	4
2 TOTEUTUS	4
2.1 HANKKEEN TOTEUTUSAIKA, RESURSOINTI JA ORGANISAATIO	4
2.2 KUSTANNUKSET JA RAHOITUS	5
2.3 TOIMENPITEET JA TUOTOKSET	6
2.3.1 Toimenpide 1: Parempaa palveluohjausta	6
2.3.2 Toimenpide 2: Etäällä mutta lähellä	7
2.3.3 Toimenpide 3: Tietoa ei ole koskaan liikaa	8
2.3.4 Toimenpide 4: Yhdessä yhteen, monipuolista valmennusta	10
2.4 RAPORTOINTI JA SEURANTA	11
2.5 TOTEUTUSOLETUKSET JA RISKIT	11
2.6 YHTEISTYÖKUMPPANIT JA YHTEISTYÖN TAVAT	12
3 TULOKSET JA VAIKUTUKSET	12
4 ESITYKSET JATKOTOIMENPITEIKSI	16
5 POHDINTAA	16
Liitteet	
Liite 1	Arjen avut
Liite 2	Palveluohjauksen käsikirja
Liite 3	Korpelan selvitys
Liite 4	Kysely
Liite 5	Terveysvalmennusmalli
Liite 6	Hb selvitys
Liite 7	Mikä muuttuu mikä muuttui taulut
Liite 8	Järjestöyhteistyömalli

1 Tavoitteet

1.1 Hanke ja rahoitusohjelman tavoitteet (Ylempi taso)

Martti-hanke on toiminnassaan huomioinut myös ylempien tason tavoitteita (strategiset tavoitteet): Tulevaisuudessa tarvitaan entistä enemmän sähköisen asiain tuomaa tukea ja erilaisten vastaanottojen tutkimista. Kasvava palvelutarve edellyttää tiedon ja palvelujen logistiikan tehostamista myös teknologian avulla. Erilaisten verkostojen ja yhdessä tehtävän työn merkitys kasvaa. Lisäksi monenlaiset osallistumisen tavat ovat entistäkin merkittävämpiä myös asiakkaille ja asukkaille.

1.2 Hankkeen tavoitteet

Hankkeen päätavoitteena oli tuottaa yhdessä kansalaisten kanssa kokonaisvaltaisia palveluja maaseutualueilla asuville ja edistää asukkaiden hyvinvointia sekä luoda uusia yhteistyömuotoja kansalaisten hyvinvoinnin edistämiseen. Palvelujen saatavuuden parantamiseksi hankkeessa haluttiin tuottaa uusia palvelumalleja maaseutualueille. Kyse on palveluista, joita ei ole ollut mahdollista tuottaa pienemmillä paikkakunnilla ja joista osa liikkuu perusterveydenhuollon /sosiaali- ja erikoissairaanhoidon palvelujen välimaastossa. Hankkeessa erityisenä painopisteenä olivat ne kansalaiset, jotka eivät tavallisesti löydä tai tule soite-palvelujen piiriin, mutta jotka voisivat kuitenkin hyötyä ennakoivista palveluista. Hankkeessa pyrittiin edistämään kansalaistoimintaa ja tukemaan paikallista kehitystä.

Martti-hankkeella oli kolme osa-tavoitetta:

1. Palveluohjauksen kehittäminen alueellisesti vahvaksi yhdessä kansalaisten kanssa
2. Uusien palvelumallien suunnittelu ja toteuttaminen yhdessä kansalaisten kanssa
3. Hyvinvointia edistävä tiedottaminen ja valmentaminen

2 Toteutus

2.1 Hankkeen toteutusaika, resursointi ja organisaatio

Hanke toteutettiin ajalla 1.1.2016 – 30.6.2018. Hanke oli suunniteltu toteutettavaksi ajalla 1.1.2016 – 31.12.2017. Hankkeelle anottiin ja myönnettiin jatkoaikaa puolivuotiskaudeksi 2018. Hanke päättyi jatkon jälkeen 30.6.2018.

Hankkeen toteutti Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) tehden hankkeen tavoitteiden saavuttamista tukevaa yhteistyötä Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (Socom), Etelä-Karjalan Kylät ry, GreenCare – hankkeen ja Hyvinvointikumppanuus-hankkeen kanssa.

Eksoten tehtävänä on tuottaa terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä terveys- ja vanhustenpalveluja, kuntoutuspalveluja sekä perhe- ja sosiaalipalveluja. Eksote on kuntayhtymä, johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Asukkaita alueella on noin 130 000.

Hankkeen vastuhenkilönä on toiminut Eksoten kehitysjohtaja.

Hankkeen käytännön toteutuksessa ovat olleet mukana projektipäällikkö, projektisihteeri ja erilaiset asiantuntijat kuten palveluohjauksen kehittäjä, terveysvalmentaja ja yrittäjä- ja järjestöyhteistyön kehittäjä.

Hanketta on ohjannut ohjausryhmä, johon on kuulunut edustajat Eksotesta, Lappeenrannan teknillisestä yliopistosta ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta. Myös rahoittajan edustaja on ollut kutsuttuna ohjausryhmään.

Hankkeen toimenpiteet toteutuivat pääosin samanaikaisesti eri asiantuntijoiden toteuttamina. Yrittäjä - ja järjestöyhteistyön toimenpide painottui hankkeen loppuun ja toteutui pääosin hankkeen jatkoajalla. Yrittäjä- ja järjestöyhteistyötä jatketaan hankkeen päättymisen jälkeen tulosten jalkauttamisella.

2.2 Kustannukset ja rahoitus

Hankkeen kokonaisbudjetti oli 330 008 euroa, johon Kaakkois-Suomen ELY-keskus myönsi Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmasta 2014–2020 hankkeelle tukea 297 007,20 euroa.

Ohjelman toimenpide

Maaseudun palvelut, kehittäminen

Ohjelman alatoimenpide

7.4 Maaseudun palvelut

Kustannukset

Hankkeen budjetti toteutui suunnitellusti.

Laji	Tukipäätöksellä hyväksytty	Käytetty €	Käytetty %
Palkat	264 683,27	261 868,46	98,94
Palkkiot	0,00		
Vuokrat	46,13	46,13	100
Ostopalvelut	1 754,62	1 196,62	68,2
Muut välittömät kulut	0,00		
Laskennalliset yleiskustannukset, 24 %	63 524,01	62 848,42	98,94
Kustannukset yhteensä	330 008,00	325 959,63	98,77
Kustannukset yhteensä vähennettynä tuloilla	330 008,00	325 959,63	98,77

Rahoitus

Laji	Tukipäätöksellä hyväksytty	Käytetty	Käytetty %
ELY-keskukselta maksuun haettu tuki / avustus	297 007,20	293 363,67	98,77
Kunnan suora rahoitus hankkeeseen	33 000,80	32 595,96	98,77
Julkinen tuki yhteensä	330 008,00	325 959,63	98,77
Rahoitus yhteensä	330 008,00	325 959,63	98,77
Kokonaisrahoitus	330 008,00	325 959,63	98,77

2.3 Toimenpiteet ja tuotokset

Martti-hankkeen tavoitteita toteutettiin neljästä teemallisesta näkökulmasta:

1. Parempaa palveluohjausta (Osatavoite 1, Osatavoite 2)
2. Etäällä mutta lähellä (Osatavoite 1, Osatavoite 2)
3. Tietoa ei ole koskaan liikaa (Osatavoite 3)
4. Yhdessä yhteen, monipuolista valmennusta (Osatavoite 3).

Toimenpiteitä toteutettiin pääosin hankkeen pilottikunnissa Ruokolahdella ja Rautjärvellä. Mallu-kiertue ulottui koko Etelä-Karjalaan ja Tulevat tuulet - tapahtuma kävi läntisissä kunnissa (Savitaipale, Luumäki, Lemi). Palveluohjauksen parantamiseen tähtäävät toimenpiteet toteutuivat kaikilla Eksoten jäsenkuntien terveys- ja hyvinvointiasemilla.

2.3.1 Toimenpide 1: Parempaa palveluohjausta

Martti-hankkeessa kehitettiin hyvinvointiasemien palveluohjauksen toimintamallia, erityisesti haja-asutus- ja maaseutualueiden tarpeiden näkökulmasta, vahvistamalla palveluohjaajan roolia alueellisen yhteistyön aktiivisena toimijana ja määrittelemällä palveluohjaajan työnkuva. Mittarina valmis tehtäväkuvaus ja avattu prosessi, jotka on kuvattu Liitteen 2 Palveluohjauksen käsikirjassa.

Hankkeessa kehitettiin palveluohjaustoiminnan tilastointikäytäntöjä niin, että asiakaskäyntien lukumäärässä tapahtuvia muutoksia pystyttiin seuraamaan, kuten myös yksittäisen asiakkaan asiointikertojen määrää. Näiden tietojen perusteella palveluohjausresurssin kohdentaminen helpottui.

Parempaan palveluohjauksen osana asukkaille mahdollistettiin osallisuus palvelujensa suunnitteluun. Osallisuus hyvinvointiin toteutui parantamalla palveluohjauksen saatavuutta sekä ilman ajanvarausta -palvelulla että ajanvarauksella toimivalla vastaanottopalvelulla.

Digitaalisia palveluohjauksen työkaluja otettiin käyttöön: näitä olivat chat ja sähköinen ajanvaraus. Chat-palvelu mahdollistaa asiakkaalle asian hoitamisen jopa kokonaan esimerkiksi kotona, ilman palvelupisteessä asiointia. Sähköinen ajanvaraus taas mahdollistaa palvelupisteessä asioinnin ilman jonottamista asiakkaalle parhaiten sopivaan aikaan. Lisäksi testattiin etävastaanottoa. Hankkeessa testatut ja käyttöön otetut digitaaliset palveluohjauksen työkalut

tukevat asiakkaiden monipuolista asiointia ja vahvistavat osaltaan toimintakykyä ja kotona pärjäämistä.

Tärkeänä osana toimivassa palveluohjauksessa on tieto ja välineet kansalaisen tukemiseen. Palveluohjaajan palveluohjauskenttä on laaja, vaikka alun perin oltaisiinkin tultu sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvien palveluiden ohjaukseen.

Martti-hanke oli mukana kehittämässä uutta toimintamallia apuvälineiden parempaan löydettävyyteen. Mallia testattiin asukkaille suunnatussa palvelumuotoilu-tapahtumassa. Liitteessä 1 kuvataan mitä konsepti sisältää ja miten sitä kehitetään ja laajennetaan edelleen Martti -hankkeen päättymisen jälkeen.

Hankkeen lopuksi toteutettiin paperinen asiakaskysely palveluohjauksessa asioineille sen selvittämiseksi millainen oli kokemus avusta.

Osalliset

Alueen eri toimijoiden yhteistyötä vahvistettiin eri tavoin esimerkiksi käyttöönottamalla mukana muiden toimijoiden kanssa uudenlaisia yhteistyömuotoja, kuten yrittäjä- ja järjestöinfoja ja vertaisohjausta. Martti-hanke toteutti yhteistyötä myös hallituksen kärkihankkeiden kanssa.

Palveluohjauksen kehittäjä koordinoi toimintaan liittyvää jatkuvaa parantamista (Lean), palveluohjaajien tiimiyttämistä, toimintamallin yhtenäistämistä sekä Terveys-Effican ja Chatin käyttöönottoa ja koulutusta.

Tuotokset

- Palveluohjauksen kehittäminen alueellisesti vahvaksi yhdessä kansalaisten kanssa
 - henkilöstön yhteistoiminta yli kuntarajojen
 - uusi, yhtenäinen palvelumalli koko Etelä-Karjalan alueella
 - sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon yhteistoiminta
 - palveluohjaajan työnkuvan määrittely
- Digitaalisen palveluohjauksen työkalujen käyttöönotto
 - Chat- palvelu ja sähköinen ajanvaraus koko Etelä-Karjalan alueella
 - Palveluohjauksen kirjaamiskäytännön muuttaminen niin, että kirjaus ja tilastointi tapahtuvat TerveysEfficassa.
- Asukkaille on tarjottu osallistumismuotoja
 - Pop-up-tapahtumat, toripäivät, Malla-auto-kiertue, Martti goes kapakka, Tietokoneen käytön opetus – tapahtumat, Osallistu ja vaikuta! – kysely (Liite 4)
- Arjen avut -konsepti apuvälineiden löydettävyyden parantamiseksi (Liite 1)

2.3.2 Toimenpide 2: Etäällä mutta lähellä

Palveluohjaajia valmennettiin sähköiseen asiointiin ja sähköisen asioinnin ohjaamiseen sekä testattiin etälääkäridemo-tapahtumamallia Ruokolahdella sähköiseen ja etäyhteyspalveluun kohdistuvien ennakkoluulojen hälventämiseksi.

Palveluohjauksen Chat-palvelu käynnistettiin parantamaan palveluohjauksen saavutettavuutta erityisesti maaseutualueilla, joissa palveluohjaaja voi

työskennellä osa-aikaisena. Matalan kynnyksen palveluohjauspalvelun saavutettavuutta parannettiin myös perustamalla palveluohjaajille sähköiset ajanvarauskirjat.

Hankkeessa selvitettiin lisäksi liikkuvien palvelujen yhdistämisen mahdollisuutta hyvinvointiasemaverkostoon ja mahdollista hammashuollon kanssa tehtävän yhteistyön lisäämistä. (Liite 3)

Osalliset

Palveluohjaajien valmennukseen osallistui hanketoimijoiden lisäksi Eksoten sähköisten palvelujen asiantuntijoita. Terveysvalmentajat kehittivät etä- ja lähivalmennusta yhdistävän toimintamallin (Liite 5) sekä suunnittelivat ja toteuttivat yhteistyössä muiden hanketoimijoiden kanssa erilaisia tapahtumia ja niiden markkinointia.

Tuotokset

- Palveluohjaajien koulutus sähköiseen asiointiin ja sen ohjaamiseen (kansalaisille)
- Etälääkäridemo Ruokolahdella
- Palveluohjaajien sähköiset ajanvarauskirjat käyttöön (saavutettavuuden parantaminen)
- Selvitys liikkuvien palvelujen elinkaaresta ja asiakastyytyvyydestä
- Etä- ja lähiryhmiä yhdistävä terveystalennusmalli
- Lehti-ilmoituksissa ikäryhmää rajaamatta tarjottiin mahdollisuutta osallistua nettiohjaajatoimintaan. Ilmoittautumismahdollisuus tarjottiin tietokoneenkäytön opastustapahtumissa.

2.3.3 Toimenpide 3: Tietoa ei ole koskaan liikaa

Eksote tarjoaa digitaalisia, kotiin vietäviä ja liikkuvia palveluja, jotka lisäävät osaltaan tasa-arvoa palvelujen saatavuudessa maaseutualueilla. Palveluvalikoima on esillä www.eksote.fi verkkosivustolla. Yksityiset palvelutuottajat voivat täydentää Eksoten tarjoamia palveluja harvaanasutuilla alueilla. Etelä-Karjalan haja-asutus- ja maaseutualueille tarjottavien yksityissektorin palvelujen kokonaisuudesta todettiin hankkeen alussa löytyvän jo kattavaa tietoa yritysinfo.fi -portaalista. Tästä syystä hankkeessa päädyttiin ratkaisuun, jossa eri tapahtumissa informoitiin palvelutuottajia mahdollisuuksia rekisteröityä hyvinvointipalvelujen tuottajiksi. Lisäksi palveluohjaajat koulutettiin käyttämään portaalaa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä koskevaan tietoon liittyen Martti-hankkeen ensimmäisenä kesänä 2016 toteutettiin kysely (Liite 4) Ruokolahden ja Rautjärven asukkaille ja hyvinvointiasemien henkilökunnalle. Kyselyllä selvitettiin käsityksiä ja toiveita lähi- ja sähköisistä sosiaali- ja terveyspalveluista.

Kyselyjen tulosten perusteella palveluohjauksen tunnettuus arvioitiin vähäiseksi. Eksoten tarjoamien sähköisten palvelujen tuntemus ja niiden käyttöhalukkuus osoittautui matalaksi. Lisäksi henkilökunta arvioi näiden palvelumuotojen hyödyllisyyden asiakkaalle matalaksi. Tämän tiedonkeruun perusteella suunniteltiin ja toteutettiin erilaisia tapahtumia asukkaille ja henkilökunnalle sekä

yrittäjille ja kolmannen sektorin toimijoille tietotason parantamiseksi ja myös asenneilmapiiriin muuttamiseksi.

Hankkeen aikana on tarjottu asukkaille tietoa siitä, mistä palveluista saa tietoa ja mitä palvelukanavia on tarjolla (painopisteenä palveluohjaus, sähköinen asiointi ja chat-palvelu). Molemmissa pilottikunnissa järjestettiin erilaisia Popup tapahtumia, osallistuttiin toripäiville ja kesällä 2017 kierrettiin Malli-autolla viikon aikana kaikissa Etelä-Karjalan kunnissa. Yhtenä tarkoituksena oli informoida asukkaita palveluista ja keskustella palvelujen kehittämisestä.

Yhteistyössä Socomin ja Etelä-Karjalan Kylät RY:n kanssa järjestettiin pilottikunnissa Tietokoneen käytön opetus -tapahtumia.

Keskusteluissa yrittäjien kanssa nousi esiin huoli tulevista muutoksista sosiaali- ja terveyspalvelujen kentällä. Tästä syystä terveys- ja hyvinvointialan yrittäjille ja järjestötoimijoille suunniteltiin ja testattiin ”Tulevat tuulet” – tapahtuma, jonka tavoitteena oli lisätä asukkaiden ja yrittäjien tietoa mm. maakuntauudistuksesta.

Verkostoitumiseen, vertaistiedon foorumiksi ja oman toiminnan esittelymahdollisuuksiin tähtäävää ”Valoa ja turvallisuutta” – tapahtumaa markkinoitiin erityisesti järjestötoimijoille.

Yritys ja järjestöyhteistyön toimintatavat on mallinnettu hankkeen aikana. Martti-hankkeessa jalkautettiin tapahtumamallia jossa tapahtuman sisältö tukee alueen asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia. Samalla järjestöt ja yritykset voivat tuoda omaa palveluntuotantoaan alueen asukkaille tutuksi. Järjestöjen ja yritysten toiminnan esittelytapahtuman yhteyshenkilö on määritelty hyvinvointiasemilla, mikä helpottaa tilaisuuksien järjestämistä. Tavoitteena ollut maaseutualueiden asukkaiden tietämyksen lisääminen yksityisten palveluntuottajien palveluista ja luoda palveluntuottajille uusia mahdollisuuksia tuoda palvelujaan esille myös haja-asutusalueilla on toteutunut.

Palveluohjaajien koulutusta toteutettiin erillisillä koulutuspäivillä. Palveluneuvonnan ja -ohjauksen tehtävissä työskentelevien henkilöiden palveluverkostotuntemus ja ohjausosaaminen parantaa asukkaiden tiedonsaantia palvelutarjonnasta. Palveluneuvojen työnkuvaan sisällytettiin kuntalaisten neuvonta- ja ohjaus myös sähköisten palvelujen käyttämisessä.

Palveluohjaajien itsearvioidun osaamiskartoituksen perusteella selvitettiin erilaisia mahdollisuuksia järjestää täydennyskoulutusta mm verkkokoulutuksia tuottavan SKHOLEn kanssa ja pohdittiin myös tuplatuntkinto-mahdollisuutta palveluohjaajille (sosiaali- ja terveysalojen tutkinnot). Hankkeessa päätettiin palveluohjaajien osaamisen kehittämiseksi vahvistaa sosiaalialan osaamista lainsäädännön ja etuuksien sekä Eksoten ohjeiden ja Etelä-Karjalan alueen palvelutuntemuksen osalta päivittämällä aikaisemmin kehitetty palveluohjauksen verkkokurssi kotihoidon työntekijöille ja jakaa se testikäyttöön palveluohjaajille sekä yksityisille palveluntuottajille Etelä-Karjalassa ja Etelä-Kymenlaaksossa. Verkkokurssista saatu palaute oli hyvää ja kurssi on edelleen myös yksityissektorin käytössä.

Osalliset

Hanketoimijat laativat yhdessä kyselyn asukkaille ja henkilökunnalle, toteuttivat sen jakelun ja aineiston keruun toritapahtumissa. Yrittäjä- ja

järjestöyhteistyökehittäjät selvittivät erilaisia yhteistyömahdollisuuksia ja kertoivat niistä eri tapahtumissa. He myös hankkivat näihin tilaisuuksiin asiantuntijoita puhumaan erilaisista teemoista. Yhteistyön rakentamiseen ja verkostoitumiseen osallistuivat projektipäällikkö ja kehittäjät.

Tuotokset

- Hankkeessa on informoitu palvelutuottajia mahdollisuuksista rekisteröityä hyvinvointipalvelujen tuottajiksi ja ohjattu tarvittaessa.
- Palveluohjaajat on koulutettu käyttämään hyvinvointipalvelujen tuottaja portaalia.
- On suoritettu kysely kuntalaisten ja hyvinvointiasemien henkilökunnan tietotason selvittämiseksi hanketoiminnan painopisteiden tueksi.
- On laadittu tapahtumamalli järjestötoimijoiden vertaistiedon foorumin alustaksi asukkaiden ja henkilökunnan tiedon lisäämiseksi palveluista.
- On järjestetty erilaisia tapahtumia tiedon lisäämiseksi (mistä saat palveluja, palvelukanavat, miten tuet hyvinvointiasi).
- Järjestöyhteistyömalli (Liite 8)

2.3.4 Toimenpide 4: Yhdessä yhteen, monipuolista valmennusta

Hankkeessa suunniteltiin THLn sairastuvuusindeksitietoja hyödyntäen etä-, lähiryhmä- ja yksilötapaamisista koostuva terveysvalmennusmalli (Liite 5). Terveysvalmennukseen pyrittiin rekrytoimaan osallistujia osallistamalla asukkaita THL-riskitestien <https://thl.fi/fi/web/kansantaudit/sydan-ja-verisuonitaudit/finriski-laskuri> tekemiseen eri tilaisuuksissa ja markkinoimalla valmennusta tapahtumissa.

Terveysvalmennuksen kehittäjät ohjasivat asukkaita THL:n valtimotautien riskitestien tekemiseen ja kertoivat terveysvalmennuksen mahdollisuuksia eri tapahtumissa. Yrittäjä- ja järjestöyhteistyön kehittäjät mallinsivat erilaisia tapahtumia, joissa voi edistää erilaisten toimijoiden mahdollisuuksia asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen.

Osallistujien rekrytointi ei tuottanut tulosta ja mallia ei päästy hankkeen aikana testaamaan. Malli on kuitenkin käytettävissä ja testattavissa myös hankkeen päätyttyä. Rekrytointiongelman vuoksi vuosihuoltomalliin ei pystytty etenemään. Koska asukkaiden kiinnostus ryhmätoimintaan oli vähäinen, katsottiin ryhmätoiminnan järjestäminen vaikuttavammaksi yhteistyössä tehden kuin, jos se olisi tehty ainoastaan Martti-hankkeessa. Tällä perusteella siirryttiin tekemään yhteistyötä diabeteksen ehkäisyyn tähtäävän StopDia-tutkimushanketyöntekijöiden kanssa – näkökulmana yhteistyössä oli terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja osallisuus.

Henkilökohtaisen budjetoinnin toteutumista SOTE-mallissa selvitettiin ja sen osana kehitettiin henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallia ja siihen liittyvää palveluneuvonnan osaamista (Liite 6).

Hanke selvitti Mobiili elintapapoliklinikka Mobsin edelleen hyödyntämismahdollisuuksia palveluihin jatko-ohjaamisessa keräten tietoa pienten maaseutukuntien palvelumahdollisuuksista.

Etälääkäridemo Ruokolahdella elokuussa 2017 toteutettiin etäyhteysryhmämallilla ja etäyhteysryhmiä pystytään tarpeen mukaan järjestämään eri teemoista ja eri ryhmille hyvinvointiasemilla.

Osalliset

Martti-hankkeen terveystalennuksen kehittäjät suunnittelivat terveystalennusmallin ja osallistuvat asukkaita osallistavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Tuotokset

- Etä-, lähiryhmä- ja yksilötapaamisista koostuva terveystalennusmalli (Liite 5) ja mallin esittely ja tarjoaminen asukkailla toteutuivat erilaisissa tapahtumissa.
- Yhteistyö StopDia -tutkimushanketyöntekijöiden kanssa.
- Asukkaiden ohjaaminen riskitestien tekemiseen.
- Etäyhteysryhmämallin kokeileminen Etälääkäridemon muodossa.

2.4 Raportointi ja seuranta

Hankkeen etenemisestä raportointiin rahoittajalle maksatushakemusten yhteydessä. Loppuraportti kokoaa hankeaikana tehdyn työn ja tulokset.

Käytännön kehittämistoimia suunniteltiin kehittämisyhmässä, jossa oli laaja edustus avoterveydenhuollon ja terveydenedistämisen toimijoista Eksotessa. Käytännön toimien suunnittelu ja seuranta tapahtui Martti-hanketiimi palaverissa joka toinen tiistai.

Avoterveydenhuollon linjajohtoa informoitiin johtoryhmän kokouksissa kaksi kertaa.

Eksoten kehityskokouksessa Martti-hanketta käsiteltiin kaksi kertaa.

Eksoten kehitysjohdajalle ja hanketoiminnan päällikölle on raportoitu hankkeen etenemisestä tarpeen mukaisesti ja sovitusti.

Ohjausryhmän kokoukset toteutuivat vähintään kerran vuodessa.

2.5 Toteutusolelut ja riskit

Eräksi riskiksi arvioitiin se, että kansalaiset eivät innostu osallistumaan kehittämiseen tai kokeilemaan uudenlaisia palvelumuotoja. Riskin toteutuminen oletettiin hankkeen alussa pieneksi.

Hankkeen edetessä osoittautui, että kansalaisia ei saatu innostumaan osallistumaan kehittämiseen eikä uusien palvelumuotojen kehittämiseen. Riskitestien tekemiseen perustunut terveystalennukseen rekrytointi ei tuottanut tulosta tapahtumiin jalkautumisesta ja markkinoinnista huolimatta. Myöskään osallistavat PopUp tapahtumat eivät juuri kiinnostaneet asukkaita.

Tilannetta korjaamaan suunniteltiin yrittäjiä ja järjestöjä yhdistävä tapahtuma. Näin painopiste kuntalaisten tavoittamisesta siirtyi enemmän yrittäjien ja

järjestöjen tavoittamiseen ja toimintamahdollisuuksien parantamiseen niin, että heidän mahdollisuutensa edistää kuntalaisten terveyttä ja hyvinvointia paranisivat.

Muut hankesuunnitelmassa oletetut riskit eivät toteutuneet.

2.6 Yhteistyökumppanit ja yhteistyön tavat

- Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on tarjonnut apua järjestöverkostotyön kehittämiseen tarjoten sähköisen toimijaverkkopalvelun Osalliseksi tietoyhteiskunnasta -hanke Oskun kautta.
- Etelä-Karjalan Kylät ry:n kanssa yhteistyötä tehtiin kylien ja asukkaiden osallisuuden, aktivoinnin ja yhteisöllisyyden edistämisen näkökulmasta. Etelä-Karjalan Kylät ry toteutti Kyläavustaja-hanketta sekä Osaava ja Osallistuva tekijä-hanketta.
- Hyvinvointikumppanuus -hankkeen yrittäjäverkostoyhteistyön kehittämistyö on tukenut Martti-hankkeessa tehtävää yhteistyötä.
- Martti-hanke oli mukana KAT2 -hankkeen kotona-asumisen turvallisuuden kehittämisessä mm pohtimassa miten välttää haasteita, joita asukkaiden osallistaminen on Martissa kohdannut.
- GreenCare – hanke on tarjonnut kontaktipintaa GreenCare yrittäjien suuntaan.
- Yhteistyössä Eksoten Kotihoidon kanssa selvitettiin mahdollisuuksia löytää yrittäjistä yhteistyökumppaneita kotipalvelujen ruuhkahuippuihin. Selvitystyö johti kotihoidon suorittamaan kilpailutukseen.
- Eksoten Hyvinvointiasemien palveluesimiehet olivat mukana palveluohjauksen kehittämisessä.
- Eksoten avoterveydenhuollon johtoryhmässä pohdittiin suuntaviivoja terveystalouden kehittämisessä.
- Terveystaloudelliset tekijät ovat osallistuneet tulevaisuudessa tarvittavan palveluohjausosaamisen määrittelyyn.
- Maistraatti ja Kela ovat antaneet palveluohjaajien koulutusapua.
- Martti-hanke oli mukana Saimaan ammattikorkeakoulun järjestämässä palveluohjaustyöpajan suunnittelussa Henkilökohtaiseen budjettiin liittyen.
- Martti-hanke oli mukana Saimian järjestämässä kotona-asumista tukevan teknologian hyödyntämistä pohtivassa kehittämissäpäivässä.

3 Tulokset ja vaikutukset

Hankkeen tavoitteiden ja palvelukartoitusten perusteella laadittiin Mikä muuttuu ja mikä muuttui? – taulut (Liite 7), jotka konkreettisesti osoittavat muutoksen ja tuloksen.

Hankkeen toimintamallikuvaus löytyy Innokylästä <https://www.innokyla.fi/>.

Toimintamallikuvauksia syntyi kolme, joista ensimmäiseen Alueellisen palvelutuntemuksen vahvistaminen toimintamalliin kytkeytyy sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestöyhteistyötoimintamalli.

1. Alueellisen palvelutuntemuksen vahvistaminen toteutui suunnittelemalla ja testaamalla Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestöyhteistyö – toimintamallia hyvinvointiasemilla. Ohje kuntalaisille ja henkilökunnalle suunnattujen yrittäjien ja kolmannen sektorin toimijoiden järjestämien tapahtumien toteuttamisesta hyvinvointiasemilla on todettu toimivaksi ja se on palveluohjaajien käytössä ja tapahtumia on järjestetty (Liite 8).
2. Osallistava paikallisen palvelun kehittäminen -toimintamalli alueellisen palveluohjauksen kehittämiseen Palveluohjauksen käsikirja (Liite 2). Käsikirjaa hyödynnetään Ossi- ja eOhjat – hankkeisiin liittyvässä palveluohjauksen koulutuksessa ja koulutus suunnittelussa.
3. Tukea hyvinvointiin - asiakasta valtaistavan, ennakoivan terveysneuvontapalvelu kehittäminen – toimintamalli (Liite 5).

Kohderyhmän tavoittaminen

Yleisenä määrällisenä tavoitteena hankerahoitushakemukseen oli määritelty parantuneesta palvelusta hyötyvän maaseutuväestön määrä, jossa tavoitteeksi asetettiin 8000 henkilöä. Parantuneen palveluohjauksen osalta tavoitteen voidaan arvioida olevan hyötymisen näkökulmasta saavutettu. Parantuneesta palveluohjauksesta hyötävät kaikkien Etelä-Karjalan kuntien asukkaat maaseutualueilla ja kaupunkialueilla.

Varsinaisia palveluohjauksen asiakkaita Etelä-Karjalan maaseutukunnissa ajalla 1.1.–29.8.2018 oli 282. Kaupunkialueilla palveluohjauksen asiakkaita on samalla aikavälillä lisäksi 190. Chat-palvelu alkoi 5.2.2018 ja palvelua käyttäneiden tilastoituminen on vielä osin puutteellista.

Tiedottaminen ja täsmäiskut hyvinvointiin ovat toteutuneet erilaisissa järjestetyissä tapahtumissa ja toripäivillä. Mallu -auto kiertueviikon aikana todettiin Martti – hanke tekstillä ja logolla varustettujen punkkikorttien olevan hyvä keino keskustelun aloittamiseen asukkaiden kanssa, kontakteja oli yli 400.

Pitkän aikavälin vaikuttavuutta ei vielä tässä vaiheessa voida arvioida. Hanketoimintaa on seurattu alla mainituilla mittareilla.

Järjestetyt valmennukset ja etäpalvelut (määrä ja laatu)

- Ei järjestettyjä valmennuksia.
- Palveluohjauksen Chat-palvelu otettiin käyttöön ja se on kaikkien Etelä-Karjalan kuntien asukkaiden saatavilla. Palvelun käyttöönotosta ensimmäisen puolen vuoden aikana käyttäjiä on hieman yli kuusisataa. Chat-palvelu toimii edelleen.
- Palveluohjauksen sähköinen ajanvarauspalvelu otettiin käyttöön ja se on kaikkien Etelä-Karjalan kuntien asukkaiden saatavilla. Palveluohjaajat on koulutettu sähköisen ajanvarauspalvelun käyttämiseen.

Palvelujen saatavuuden asiakastytyväisyys

- Sotepalaute.fi ratkaisu päivitettiin palveluohjauksen rakenteen osalta. Palveluohjauksen asiakkaat eivät ole vielä löytäneet tätä palautekanavaa.

- Asiakastyytyväisyyskysely palveluohjauksen asiakkaille suoritettiin kesällä 2018 ja vastauksia saatiin kahdeksan. Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluohjaukseen.
- Korpelan selvityksen (Liite3) mukaan Malla- ja Mallu autojen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaajat olivat tyytyväisiä liikkuviin palveluihin mutta valikoiman suppeuden vuoksi joutuivat käyttämään myös muita palveluita. Johtopäätöksenä todettiin, että kattavan palveluvalikon tuottaminen liikkuvana palveluna ei ole mahdollista.

Talous

- Taloudellisten vaikutusten arviointia on edistetty siirtämällä palveluohjauksen kirjaaminen ja tilastointi TerveysEfficiaan. Palveluohjauspajoissa on täsmennetty palveluohjaustoiminnan kirjaamista ja vuoden 2018 alusta kirjaaminen sekä tilastointi vaikuttavat olevan tilastotiedon syntyminen näkökulmasta tasalaatuista. Hankkeen tuloksena syntyneiden toimintamallien toteuttamisen taloudellisten vaikutusten arviointi on mahdollista myöhemmin, kun tilastoitua luotettavaa tietoa kertyy enemmän. BI asiantuntijan ja palveluohjauksen kehittäjän kanssa on yhdessä tarkasteltu palveluohjattujen kokonaismääriä ja pseudomynoituja asiakaspolkuja. Yhteistyö jatkuu palveluohjaustoiminnan kustannusvaikuttavuuden selvittämiseksi.
- Sosiaali- ja terveystyöyhteistyö – toimintamalli tuo jatkuessaan puhtia maakuntaan lisäämällä alueen yrittäjien työmahdollisuuksia, vilkastuttamalla järjestökenttää ja parantamalla asukkaiden mahdollisuuksia saada tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti.

Toiminnanmuutos

- Palveluohjauksen ohjautuvuus/ohjaavuus on parantunut prosessin ja toiminnan yhtenäistämisen seurauksena myös kontaktit ja asiakasmäärät ovat kasvussa.
- Yrittäjä- ja järjestöyhteistyömuodot ovat lisääntyneet ja hankkeessa on luotu malli niiden edelleen kehittämiseen.
- Palvelujen kysynnän tarkastelu tilastollisin keinoin on parantunut.
- Chat-palvelu on avattu palveluohjauksen asiakkaille.
- Sähköinen ajanvarausmahdollisuus on käytössä palveluohjauksen asiakkaille.

Tapahtumat

- Tapahtumia on järjestetty 19. Tietokoneen käytön opetus, PopUp tapahtumat, Etälääkäridemo, Asiakasillat, Valoa ja hyvinvointia tapahtuma sekä Tulevat tuulet tapahtumasarja ovat yhteensä tavoittaneet noin 400 kävijää.

Kampanjat

- Toritapahtumissa ja Malla -kiertueella on saavutettu runsaasti näkyvyyttä ja henkilökohtaisesti kontaktoitu noin 600 asukasta.

Järjestetyt valmennukset ja etäpalvelut

- Valmennuksiin halukkaita ei ollut, joten valmennuksia ei ole järjestetty. Etäpalvelujen, palveluohjauksen Chat-palvelun ja sähköisen ajanvarauksen käyttäjiä ovat potentiaalisesti kaikki

eteläkarjalaiset, tähän asti käyttökertoja on ollut 598.

Kustannusten arviointi ennaltaehkäisevän työn näkökulmasta

- Tietokoneen käytön opetus ja sen myötä etä-asiointi vähentää asukkaiden tarvetta liikkua palvelujen perässä ja säästää näin matkakustannuksia.
- Tarvittavien palvelujen saaminen oikea-aikaisesti vähentää asukkaiden hankkeen perusoletuksen mukaisesti tarvetta raskaampien palvelujen käyttöön.

Palveluohjauksen ohjautuvuus/ohjaavuus

- Tilastotietojen seuranta mahdollistaa pseudonimoitujen asiakaspolkujen tarkastelun, jolla voi arvioida miten palveluohjauksessa asioineet ovat ohjautuneet eri palveluissa verrattuna sellaisiin, jotka eivät ole asioineet palveluohjauksessa.

Palvelujen saatavuuden asiakastyytyväisyys

- Eksoten käyttämä Sotepalaute.fi ratkaisun kautta ei ole tullut palautteita palveluohjauksesta. Ratkaisu on päivitetty vastaamaan Hyvinvointiasemien palveluohjaus tilannetta. Sotepalaute ratkaisun kautta on saatu arvokasta palautetta sähköiseen asiointiin liittyen. Palaute on toistaiseksi ollut melko negatiivista osaksi sähköisen asiointipalvelun puutteiden vuoksi. Palautteen antajat ovat halutessaan saaneet henkilökohtaisen vastauksen ja tarvittaessa toimintaohjeita palautteeseensa.
- Malla ja Mallu - autojen asiakkaille suoritettiin asiakastyytyväisyyskysely keväällä 2018. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä liikkuvien palvelujen palveluihin mutta totesivat, ettei kaikkia tarvittavia palveluita ole liikkuvissa palveluissa saatavilla ja he joutuvat asioimaan myös keskitetyissä palveluissa.
- Kesäkuussa 2018 palveluohjauksen asiakkaille jaettiin tyytyväisyyskysely.

Palveluohjauksen palvelujen kysynnän tarkastelu

- On mahdollistunut TerveysEffican kirjaamisen myötä. Palvelujen käyttöä seurattiin tilastotiedoista vuonna 2017 ja todetut puutteet kirjaamisessa ja tilastoinnissa korjattiin.
- Palvelujen kysynnän perusteella on jatkossa mahdollista paremmin resursoida palveluohjauksen määrä alueittain riittäväksi.

Erilaiset asiakkaille suunnatut palautekyselyt ja sähköiset kyselyt hanketoimijoille

- Ruokolahden ja Rautjärven asukkaille postitettiin Osallistu ja vaikuta! kysely kesällä 2016. Kyselyyn sai vastata myös Eksoten sivuilla olevasta linkistä sekä molempien kuntien toripäivillä. Kyselyyn vastanneita oli 946.
- Vastaava kysely suoritettiin myös näiden kuntien Hyvinvointiasemien työntekijöille, johon vastauksia tuli 38.
- Palveluohjaajien itsearvioitua lisäkoulutustarvetta on selvitetty kahdella eri kyselyllä.
- Mallu- ja Malla autojen asiakastyytyväisyyskysely 2018.
- Palveluohjaajien asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin kesällä 2018, vastaajia oli 8.

Henkilökohtainen budjetti

- Hankkeessa selvitettiin henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisuuksia Etelä-Karjalan alueella ja suunniteltiin kehittämistä. Tehty työ oli vaikuttamassa Henkilökohtaisen budjetin hankkeen suunnitteluun ja hankkeen alkamiseen koko Etelä-Karjalan alueella.

Pohdintaa

Martti-hankkeessa tavoitettiin asukkaita parhaiten toreilla tai muissa tapahtumissa. Hankkeessa kokeiltiin erilaisia tapoja järjestää maaseutualueiden asukkaita palvelujensa suunnitteluun osallistavia tapahtumia. Vaihteleva tarjonta ja erilaiset ennakkomarkkinointikokeilut eivät kuitenkaan parantaneet osallistujamäärää. Havainnointikäynnillä Parikkalaan keväällä 2017 istuskeltiin eri paikoissa, marketissa, huoltoasemalla, kahviossa, torilla ja kuljeskeltiin kaduilla muutaman tunnin ajan selvittelemässä onko joku paikka missä asukkaita voisi tavata heidän arjessaan. Raflaava kokeilu oli Martti goes kapakka, jossa oltiin lounasaikaan Ruokolahden Alppimajassa. Lounasasiakkaita oli paljon mutta vain muutama uskaltanut juttelemaan hanketyöntekijöiden kanssa.

Jokaiseen pilottikuntien kotitalouteen jaetulla kyselyyn saatiin näkyvyyttä ja vastauksiakin tuli lähes tuhat. Vastauksista oli nähtävissä eroja sen mukaan, olivatko vastaajat vastanneet sähköiseen kyselyyn, paperiseen kyselyyn toripäivällä tai paperiseen kyselyyn kotona. Kotona paperikyselyyn vastanneissa oli eniten konservatiivisia palvelumallin kannattajia. Toritapahtumissa vastanneiden suhtautuminen sähköisiin palveluihin oli myönteisintä ja he myös käyttivät niitä eniten.

Tietokoneen käytön opetustapahtumissa kohtasimme ennen kaikkea sähköisistä palveluista innostuneita ikäihmisiä. Heidän suhtautumisensa Eksoten sähköisten palvelujen markkinointipuheisiin oli myönteistä. Hankkeessa saadun kokemuksen mukaan sähköisten palvelujen käyttämisestä kiinnostuneilla ikääntyneillä on lähipiirissään joku tai joitakin, joita he itse opettavat ja tukevat sähköisten palvelujen käytössä.

Hankkeen toteutusaikana ei onnistuttu rekrytoimaan osallistujia terveysvalmennustoimintaan. Asukkaat saivat osallistua THL:n valtimotautiriskitestien tekemiseen ohjatusti esimerkiksi Tietokoneen käytön opetustapahtumissa. Tapahtumissa jaettiin kortteja, joissa ohjeistettiin riskitestien tekemiseen ja tarvittaessa yhteydenottoon. (*”Hei, Tiesithän, että Eksotessa voit saada terveysvalmennusta! Käy täyttämässä valtimosairauksien riskitesti osoitteessa www.omahoitopolut.fi jos saat korkeat riskipisteet, voit kirjautua Eksoten sähköiseen asiointiin ja saada vinkejä, miten pienentää sairastumisriskiäsi.”*)

Päätimme vertailutiedoksi pyytää StopDia hankkeesta tietoa, minkä verran terveysvalmennustutkimukseen osallistujia StopDia on saanut Martti-hankkeen kohderyhmästä eli maaseutu- ja haja-asutusalueiden työikäisistä miehistä. Saamiemme tietojen tarkastelemisen perusteella voimme todeta tämän kohderyhmän olevan vaikeasti tavoitettavissa.

Hankkeen viestintäsuunnitelmassa painottui perinteisten mediakanavien hyödyntäminen ja sosiaalisen median hyödyntäminen sovittiin toteutumaan terveystalmentajan toimesta.

- Järjestettyjä tapahtumia oli 18, joihin saatiin osallistujia noin 400. Lisäksi Martti-hanke osallistui noin kahteen kymmeneen erilaiseen tapahtumaan, joissa näkyvyys arvioituna kontaktoitujen henkilöiden määrällä oli noin 600.
- Martti-hankkeen alussa suoritettu kysely jaeltiin yhteensä 4600 kotitalouteen, Mediatiedotteita oli 2, lehtijuttuja 5 ja lehti-ilmoituksia tapahtumiin liittyen 5. Verkkojulkaisuja paikallismedioissa 2.
- Martti-hanke verstas ja toimintamalli perustettiin Innokylään
- Prezi - tarinankerrontatyökalussa julkaistiin kaksi Martti – hanke sanomat julkaisua.
- Verkkoviestintä ja sosiaalinen media toteutuivat KaakonKantrin ja Eksoten sivuilla. Somepäivityksien määrää on vaikea tarkistaa jälkikäteen.

Martti-hankkeessa syntynyt kokemus sekä vertailevat keskustelut muiden Eksotelaisten hanketoimijoiden viestintäkokemuksista antavat ehdottaa, että hanketyö ei ole somessa kovin kiinnostava aihe.

5 Esitykset jatkotoimenpiteiksi

Palveluohjauksen kehittämistä on jatkettava edelleen huomioiden maakuntaudistuksen tuomat rakenteelliset muutokset. Palveluohjaajien lisäkoulutusta tarvitaan henkilökohtaisesta budjetoinnista ja valinnanvapauden toteuttamisesta.

Uusien palvelumallien kehittämistä ja toteuttamista tulee jatkaa paitsi maaseutualueiden asukkaiden myös maaseutualueiden yrittäjien ja järjestöjen mahdollisuudet ja tarpeet huomioiden.

Sähköisistä asiointimahdollisuuksista pitää tiedottaa asukkaille nykyistä pontevammin ja järjestää palvelutietoutta ja palvelun käyttötaitoja lisäävää koulutusta.

Maaseutualueiden asukkaiden, yrittäjien ja järjestöjen tiedonsaantia ja vaikuttamismahdollisuuksia palvelurakenteeseen on pidettävä yllä. Hankkeen aikana alkaneita tapahtumia, joissa kuntalaiset ja palvelutuottajat voivat kohdata tulee jatkaa.

Maaseutualueiden työikäisten miesten terveystalmentukseen tavoittamisessa hankkeessa ei onnistuttu. Tarvitaan uudenlaista ajattelua. Uudenlaista ajattelua tarvitaan myös terveystalmentus- ja muuhun viestintään. Martti-hankekokemusten perusteella vaikuttaa siltä, että on paras palata vanhaan ja kierrellä puhumassa siellä missä ihmiset muutenkin kokoontuvat.

Merja Tepponen

Vuokko Majoinen

Lappeenrannassa 9.10.2018

Liitteet saatavilla pyynnöstä hanketoimistosta.

Liite 1



Liite Arjen
avuksi.docx

Liite 2



Liite 2
Palveluohjauksen käs

Liite 3



Liite Korpelan
selvitys.docx

Liite 4



Liite Kysely.docx

Liite 5



Liite
Terveysvalmennusma

Liite 6



Liite HB
selvitys.docx

Liite 7



Liite Mikä muuttuu
mikä muuttui taulut.d

Liite 8



Liite
Järjestöyhteistyömall

