

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Vammaispalvelujen asiakastilaisuus

Kundevenemang för
serviceområdet för personer
med funktionsnedsättning

25.11.2025

Timo Hokkanen



Organisaatiouudistus

1.1.2026

Organisationsförändring

1.1.2026

Organisaatiomuutos 1.1.2026

- Lasten, nuorten ja perheiden ja vammaispalvelujen palvelualue siirtyvät uudelle perhe- ja vammaispalvelujen palvelualueelle 1.1.2026.
- Aluehallitus päätti 25.8.2025 käynnistää uuden palvelualueen organisaatorakenteen valmistelun ja samalla tarkastella koko hyvinvointialueen organisaatorakennetta.
- Perhe- ja vammaispalvelujen palvelualuejohtaja Mikaela Westergård aloitti 3.11.2025 hyvinvointialueen palveluksessa ja varsinainen virkavastuu siirtyy nykyisiltä palvelualuejohtajilta 1.1.2026

Organisationsförändring 1.1.2026

- Barn-, ungdoms- och familjetjänster samt funktionshindertjänster överförs till det nya serviceområdet för familje- och funktionshinderjänster den 1.1.2026.
- Valfärdsområdesstyrelsen beslutade den 25.8.2025 att inleda beredningen av den nya serviceområdets organisationsstruktur och samtidigt granska hela välfärdsområdets organisationsstruktur.
- Familje- och funktionshinderserviceområdesdirektören Mikaela Westergård började den 3 november 2025 i välfärdsområdets tjänst och det egentliga tjänsteansvaret överförs från de nuvarande serviceområdesdirektörerna den 1 januari 2026.

Organisaatiomuutos 1.1.2026

- Uutta organisaatorakennetta koskevat yhteistoimintaneuvottelut päättyivät 27.10.2025.
- Linjajohtajien tehtävissä aloittavat Miika Puolitaival, Maaret Laine, Kati Villgren ja Timo Hokkanen.
- Palvelualueen tarkempi organisaatorakenne vahvistetaan myöhemmin hyvinvointialuejohtajan päätöksellä.
- Asiakastyötä tekevien palveluyksikköjen esihenkilöt säilyvät ennallaan siirtymävaiheessa.
- Vammaispalvelujen yhteystiedot säilyvät muuttumattomina.

Organisationsförändring 1.1.2026

- Barn-, ungdoms- och familjetjänster samt funktionshindertjänster överförs till det nya serviceområdet för familje- och funktionshinderjänster den 1.1.2026.
- Linjcheferna som börjar är Miika Puolitaival, Maaret Laine, Kati Villgren och Timo Hokkanen.
- Serviceområdets närmare organisationsstruktur fastställs senare genom beslut av välfärdsområdesdirektören.
- Cheferna för serviceenheterna som utför kundarbete förblir oförändrade under övergångsskedet.
- Kotaktuppgifterna för funktionshinderservice förblir oförändrade.

Palvelujen uudistamisen strategia 2026-2029

Strategin för förnyelsen av tjänster 2026–2029



Palvelujen uudistamisen kausi 2026-2029

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on vakiinnuttanut asemansa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksen edelläkävijänä.

Vain rohkealla uudistamisella voimme varmistaa, että palvelut ovat vaikuttavia, saavutettavia ja taloudellisesti kestäviä myös tulevaisuudessa.



Period för förnyelse av tjänster 2026–2029

Västra Nylands välfärdsområde har etablerat sin ställning som en föregångare i reformen av social- och hälsovården samt räddningsväsendet.

Enbart genom modiga reformer kan vi säkerställa att tjänsterna också i framtiden är verkningsfulla, tillgängliga och ekonomiskt hållbara.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia

Perustehtävä

PERUSTEHTÄVÄ

Jotta
länsi-uusimaalaiset
voivat hyvin

ARVOT

Asiakaslähtöisesti
Yhdenvertaisesti
Vastuullisesti

LINJAUKSET

Olemme
asukkaiden
luottamuksen
arvoinen hyvän
elämän edistäjä

Järjestämme ja
uudistamme
palveluja kestäväällä
tavalla

Teemme yhdessä
hyvinvoivan ja
halutun
työyhteisön

Saavutamme
parhaat
tulokset
tavoitteellisella
yhteistyöllä

Järjestämisen periaatteet



Anna
asiakkaan valita



Anna
vastuuta



Vahvista perustasoa



Valitse kustannus-
vaikuttavin tapa



Digitalisoi



Uudista ja luovu

Muutoslupaukset

Lisää ensisijaisia
palveluja lapsille ja
nuorille

Jokaiselle
omalääkäri

Turvallisempaa
elämää kotona

Asiakas-
lähtöisemmät ja
sujuvammat
asiakaspolut

Teknologian
hyödyntämisen
edelläkävijäksi

Kriittiset palvelut
toimiviksi kaikissa
olosuhteissa

Strategi för Västra Nylands välfärdsområde

Grundläggande uppgift

GRUNDLÄGGANDE UPPGIFT

För att västnylänningarna ska må bra

VÄRDERINGAR

Kundorienterat
Likvärdigt
Ansvarsfullt

RIKTLINJER

Vi är värda invånarnas förtroende och främjar ett gott liv

Vi ordnar och förnyar tjänster på ett hållbart sätt

Vi skapar en välmående och eftertraktad arbetsplats tillsammans

Vi uppnår de bästa resultaten genom målinriktat samarbete

Principer för ordnande



Låt kunden välja



Ge ansvar



Stärk basnivån



Välj det mest kostnadseffektiva sättet



Digitalisera



Förnya och avstå

Förändringslöften

Utökade primära tjänster för barn och unga

En husläkare för alla

Tryggare liv hemma

Mer kundorienterade och smidigare vårdkedjor

Föregångare i utnyttjande av teknologi

Kritiska tjänster fungerar under alla förhållanden

Lisää ensisijaisia palveluja lapsille ja nuorille

Miksi meidän tulee uudistua

Vaikka lasten, nuorten ja perheiden terveys ja hyvinvointi alueellamme on verrattain hyvällä tasolla, havaitsemme myös huolestuttavia kehityskulkuja.

Pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavien lapsiperheiden osuus on maan korkeimpia. Lastensuojelu-ilmoitusten määrä on ollut kasvusuunnassa viimeisen 15 vuoden ajan. Melkein joka kolmas länsiuusimaalainen nuori kokee terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi. Yläkouluikäisten tyttöjen ahdistuneisuus on yli kaksinkertaistunut viimeisen kymmenen vuoden aikana.

Varhaisen tuen lisääminen arjen ympäristöissä estää ongelmien kasaantumista ja vähentää viimesijaisten palvelujen tarvetta.

Miten uudistumme

1. Uudistamme opiskeluhuollon palveluja ja yhteistyötä kokonaisvaltaisesti kuntien kanssa vastaamaan lasten, nuorten ja perheiden muuttuneeseen palvelutarpeeseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
2. Mahdollistamme, että lapsilla, nuorilla ja opettajilla on matala kynnys kohdata opiskeluhuollon ammattilainen omassa tutussa koulussa. Keskiössä on turvallisten aikuisten läsnäolo ja yhteisöllisyyden vahvistaminen.
3. Tunnistamme tietoon perustuen kouluyhteisöt, joissa avun tarve on suurin, jotta voimme kohdentaa niihin enemmän opiskeluhuollon resursseja.
4. Ennaltaehkäisemme lasten ja nuorten syrjäytymistä, mielenterveyden haasteita ja päihdeongelmia matalan kynnyksen palvelujen ja moniammatillisen yhteistyön avulla. Varmistamme myös lastensuojelun ja muiden erityispalvelujen saatavuuden.

Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Lasten, nuorten ja perheiden resilienssi vahvistuu
- Lapset, nuoret, perheet ja opettajat saavat paremmin tarpeita vastaavan tuen opiskeluhuollosta.
- Pystymme kohdentamaan varhaisen tuen resursseja paremmin hyvinvointitietoon pohjautuen.
- Lasten ja nuorten ahdistuneisuus sekä mielialastaan huolissaan olevien osuus laskee.
- Palvelurakenne kevenee, raskaiden palvelujen tarve vähenee.
- Yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa tiivistyy.

Utökade primära tjänster för barn och unga

Varför behövs förnyelse

Barns, ungas och familjers hälsa och välbefinnande är på en relativt hög nivå i vårt område, men utvecklingen visar också oroväckande tecken.

Andelen barnfamiljer som långvarigt får utkomststöd hör till de högsta i landet. Barnskyddsanmälningarna har ökat stadigt de senaste 15 åren. Nästan var tredje ung person upplever sitt hälsotillstånd som medelmåttigt eller dåligt. Bland flickor i högstadiet har ångestsymtom mer än fördubblats på tio år.

Tidiga insatser i vardagsmiljöer motverkar att problemen förvärras och minskar behovet av tjänster i sista hand.

Hur vi förnyar oss

1. Vi förnyar elevhälsans tjänster och samarbete på ett övergripande sätt med kommunerna för att svara mot barns, ungas och familjers förändrade servicebehov i ett så tidigt skede som möjligt.
2. Vi gör det enkelt för barn, unga och lärare att få kontakt med elevvården i den egna, bekanta skolmiljön. Närvaro av trygga vuxna och förstärkt gemenskap står i centrum.
3. Vi använder data för att identifiera de skolgemenskapen där behoven är störst och riktar extra resurser från elevhälsan dit.
4. Vi förebygger barns och ungas utslagning, utmaningar med den psykiska hälsan och missbruksproblem med hjälp av lågröskeltjänster och mångprofessionellt samarbete. Vi säkerställer också tillgången till barnskydd och andra specialtjänster.

Resultat vi vill uppnå

- Barns, ungas och familjers resiliens stärks.
- Barn, unga, familjer och lärare får stöd från elevhälsan som bättre motsvarar deras behov.
- Resurser för tidigt stöd kan riktas bättre med hjälp av välfärdsdata.
- Andelen barn och unga som känner ångest eller oro över sitt mående minskar.
- Servicestrukturen blir lättare och behovet av tunga tjänster minskas.
- Samarbetet med kommuner och organisationer intensifieras.

Jokaiselle omalääkäri

Miksi meidän tulee uudistua

Hoidon jatkuvuus perustuu pitkäaikaiseen potilaan ja lääkärin väliseen hoitosuhteeseen. Hoidon jatkuvuuden on todettu lisäävän potilastyytyväisyyttä, parantavan pitkäaikaissairauksien hoitoa sekä vähentävän turhia tutkimuksia, päivystyskäyntejä ja sairaalahoitoja.

Hoidon jatkuvuus on alueellamme heikko ja heikentynyt viime vuosina entistään. Olemme pilotoineet hoidon jatkuvuutta lisääviä toimintamalleja ja alustavat tulokset ovat olleet lupaavia. Seuraavaksi on aika siirtyä kokeiluista laajamittaiseen toteutukseen.

Miten uudistumme

1. Luomme toimivan omalääkärimallin, jossa hoitoon pääsy on välitöntä ja hoidon jatkuvuuden taso on korkea. Omalääkäri nimetään jokaiselle asukkaalle, ei pelkästään paljon palveluita tarvitseville. Tavoitteenamme on yhdistää asiakkaat ja potilaat heidän kanssaan samaa kieltä puhuvan henkilöstön kanssa niin, että kansalliskielelliset oikeudet toteutuvat ja mahdollisuuksien mukaan laajemminkin.
2. Itsenäisenä ammatinharjoittajana eli yrittäjänä toimivat lääkärit ovat omalääkärimallissamme tärkeässä roolissa. Kehitämme myös virkapohjaista omalääkärimallia.
3. Omalääkäri työskentelee työparina omahoitajan kanssa. Työpari tekee sujuvaa yhteistyötä hyvinvointialueen muiden ammattilaisten kanssa, mikä turvaa moniammatillisen palvelun potilaan sitä tarvitessa.
4. Kattava akuuttivastaanottojen verkosto tarjoaa kiireellistä hoitoa virka-ajan ulkopuolella ja tarvittaessa myös virka-aikana silloin, kun omalääkäri ei pysty hoitamaan potilaan kiireellistä asiaa.

Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Potilastyytyväisyys ja luottamus terveydenhuoltoon lisääntyy
- Pitkäaikaissairauksien hoidon tulokset paranevat
- Turhat tutkimukset, päivystyskäynnit ja sairaalahoidot vähenevät
- Erikoissairaanhoidon kustannukset ja terveydenhuollon kokonaiskustannukset vähenevät

En husläkare för alla

Varför behövs förnyelse

Vårdens kontinuitet bygger på en långvarig vårdrelation mellan läkare och patient. Kontinuitet har konstaterats att höja patientnöjdhet, förbättra behandlingen av kroniska sjukdomar och minska behovet av onödiga undersökningar, jourbesök och sjukhusinläggningar.

Inom vårt område är kontinuiteten svag och har försämrats ytterligare de senaste åren. Pilotprojekt för att förbättra kontinuiteten har gett lovande resultat; nu är det dags att gå från försök till fullskalig implementering.

Hur vi förnyar oss

1. Vi skapar en fungerande husläkarmodell där vård tillhandahålls omedelbart och kontinuiteten är hög. En husläkare utses för varje invånare, inte bara för dem med hög servicebehov. Vårt mål är att förena kunder och patienter med personal som talar samma språk på ett sätt som säkerställer rättigheterna på nationalspråken och, om möjligt, även i större utsträckning.
2. Läkare som verkar som självständiga yrkesutövare, det vill säga företagare, spelar en viktig roll i vår husläkarmodell. Vi utvecklar även en tjänstebaserad husläkarmodell.
3. Husläkaren arbetar i par med en egen egenvårdare. Tillsammans samarbetar de smidigt med andra yrkesgrupper inom välfärdsområdet och säkerställer att multiprofessionellt stöd ges vid behov.
4. Ett omfattande nätverk av akutmottagningar ger brådskande vård utanför normal tjänstetid – och även under tjänstetid om den personliga läkaren inte är tillgänglig.

Resultat vi vill uppnå

- Patientnöjdheten och förtroendet för hälsovården ökar
- Resultaten i behandlingen av kroniska sjukdomar förbättras
- Antalet onödiga undersökningar, jourbesök och sjukhusinläggningar minskar
- Kostnaderna för den specialiserade vården och för hälso- och sjukvården som helhet sjunker

Turvallisempaa elämää kotona

Miksi meidän tulee uudistua

Ikääntyvä väestö, eläköityvä henkilöstö sekä kiihtyvän kaupungistumisen myötä tapahtuva haja-asutusseutujen väestön väheneminen haastavat palvelujen järjestämistä laajalla ja monimuotoisella maantieteellisellä alueella. Voimakkaat muutokset väestössä haastavat meitä etsimään uusia tapoja järjestää palveluja.

Kotona asumista tukevat palvelut ovat erikikäisten asiakkaiden tukena. Kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuden tunne on heikentynyt ja yksinäisyyden kokemus lisääntynyt. Tällä hetkellä emme pysty tunnistamaan asukkaiden tarpeiden muutoksia reaaliaikaisesti emmekä reagoimaan heidän muuttuviin tarpeisiinsa riittävän joustavasti.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Miten uudistumme

1. Kotiin annettavat palvelut perustuvat tulevaisuudessa nykyistä enemmän tarpeeseen, ei vain ennalta sovittuihin käynteihin. Apu saavuttaa asiakkaan ja hänen läheisensä silloin, kun hän sitä tarvitsee. Tavoitteena on, että kotona käy lähtökohtaisesti tutut hoitajat. Vahvistamme kotikuntoutusta arjessa selviytymisen tueksi.
2. Hyödynnämme asiakkaalle kotiin vietävää teknologiaa, joka seuraa esimerkiksi liikkumista, oven avaamista tai kodin turvallisuutta. Teknologiset ratkaisut täydentävät kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia.
3. Perustamme tilannekeskuksen, josta pystytään keskitetysti ohjaamaan lähin ammattilainen asiakkaan kotiin tarpeen mukaan. Asiakkaan tiedot kulkevat reaaliaikaisesti tilannekeskukseen. Otamme käyttöön analyytiikkaa, joka auttaa ennakoimaan riskejä, kuten kaatumisvaaraa tai toimintakyvyn alenemista.
4. Panostamme ennaltaehkäiseviin ja arkea tukeviin palveluihin asukkaiden aktiivisen elämän ja toimintakyvyn tukemiseksi.
5. Kehitämme omaishoitoa niin, että omaishoitajien arjessa pärjääminen vahvistuu ja vapaiden pitäminen helpottuu.
6. Lisäämme yhteisöllistä asumista ja monipuolistamme näin asumisen palveluja. Ennakoimme myös muiden asumispalvelujen tarvetta.

Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Asiakkaan ja hänen läheisensä turvallisuus kotona ja yhteisöllisyyden kokemus lisääntyy
- Voimme havaita muutokset asiakkaan toimintakyvyssä aiempaa varhaisemmassa vaiheessa ja kohdentaa vaikuttavammin ennaltaehkäiseviä toimia tai tarvittavia lisäpalveluja
- Pystymme kohdentamaan joustavammin hyvinvointialueen liikkuvia ammattilaisresursseja
- Teknologia rikastaa asukkaan arkea kotona ja asumispalveluissa sekä sujuvoittaa henkilöstön työtä
- Toiminnan tehokkuus lisääntyy työn uudelleen organisoinnin ja keskitetyn laitehallinnan kautta
- Pystymme hillitsemään sekä asukkaalle että hyvinvointialueelle koituvia kustannuksia
- Omaishoitajien arjessa pärjääminen vahvistuu.

Tryggare liv hemma

Varför behövs förnyelse

En åldrande befolkning, pensionsavgångar bland personalen samt avfolkning i glesbygdsområden i takt med urbaniseringen utmanar ordnandet av tjänster i ett geografiskt vidsträckt och mångfaldigt område. De stora demografiska förändringarna utmanar oss att hitta nya sätt att ordna tjänster.

Tjänster som stöder boende hemma fungerar som stöd för kunder i olika åldrar. Känslan av tryggheten bland kunder som bor hemma har minskat och ensamheten ökat. I dag saknar vi förmågan att i realtid identifiera invånarnas förändrade behov och att reagera flexibelt på dessa förändrade behov.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Hur vi förnyar oss

1. Framöver kommer tjänsterna som ges i hemmet i högre grad att utgå från behov snarare än fasta, förhandsbokade besök. Hjälpn når kunden och hens närstående just när den behövs. Målet är att hembesöken i regel görs av vårdare som kunden känner. Vi stärker hemrehabiliteringen som stöd för att klara vardagen.
2. Vi använder teknologi som förs hem till kunden och som övervakar till exempel rörelse, dörröppning eller hemmets säkerhet. Teknologiska lösningar kompletterar möten ansikte mot ansikte.
3. Vi inrättar en lägescentral där vi centralt kan samordna närmaste vårdpersonal till kundens hem vid behov. Kundens uppgifter överförs i realtid till centralen. Vi använder analysverktyg som hjälper oss att förutse risker, exempelvis fallrisker eller nedsatt funktionsförmåga.
4. Vi satsar på förebyggande och vardagsstödande tjänster för att stödja invånarnas aktiva liv och funktionsförmåga.
5. Vi utvecklar närståendevården så att närståendevårdarnas förmåga att klara sig i vardagen stärks och det blir lättare att ta ut ledigheter.
6. Vi ökar gemenskapsboende och på så sätt diversifierar boendeservicen. Vi förutser också behovet av annan boendeservice.

Resultat vi vill uppnå

- Kundens och hens närståendes trygghet i hemmet ökar, liksom känslan av gemenskap.
- Tidig upptäckt av förändringar i kundens funktionsförmåga, vilket möjliggör förebyggande insatser och kompletterande tjänster
- Mer flexibel styrning av välfärdsområdets mobila expertresurser
- Teknologin berikar kundens vardag i hemmet och inom boendetjänsterna, samtidigt som den underlättar personalens arbete.
- Ökad verksamhetseffektivitet genom omstrukturering av arbetsuppgifter och centraliserad hantering av utrustning
- Vi kan stävja kostnader som uppstår för både välfärdsområdet och invånare
- Närståendevårdarna klarar bättre av vardagen.

Asiakaslähtöisemmät ja sujuvammat asiakaspolut

Miksi meidän tulee uudistua

Tällä hetkellä asiakas saa usein osaavaa palvelua yksittäiseltä ammattilaiselta. Joskus käy kuitenkin niin, että kukaan ei ota vastuuta asiakkaan kokonaistilanteesta.

Tämä näkyy erityisesti silloin kun ihmisellä on monenlaisia sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeita. Meidän tulee huomioda erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat ja paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat.

Asiakas ei aina tiedä, kuka palvelun järjestää – hyvinvointialue, kunta, HUS, YTHS vai joku muu. Siksi on tärkeää, että teemme yhteistyötä ja yhteensovitamme eri toimijoiden palveluja asiakkaan näkökulmasta.

Jos asiakkaan tilannetta ei hoideta kokonaisuutena, syntyy turhaa asiointia, viivästyksiä ja ylimääräisiä kustannuksia.

Miten uudistumme

1. Tavoitteenamme on asiakaslähtöinen, moniammatillinen, tasa-arvoinen ja saavutettava palvelujärjestelmä. Huomioimme asiakkaan tilanteen kokonaisuutena, yhteydenotto on sujuvaa ja palvelut ovat vaikuttavia.
2. Kehitämme toimintamme vaikuttavuutta kuvaamalla kaikki keskeiset asiakaspolut kokonaisuutena. Määrittelemme selkeät tavoitteet asiakaspolun eri vaiheille. Seuraamme ja johdamme säännöllisesti tavoitteiden toteutumista erityisesti paljon palveluja tarvitseville.
3. Panostamme kehittämistyössä asiakaspolun alkuvaiheeseen ja palvelujen muuttuessa. Asiakas saa ohjausta ja neuvontaa yhdestä paikasta ilman, että hänen tarvitsee itse etsiä oikeaa palvelua.
4. Asiakkaan palvelu- ja hoidontarve arvioidaan tarvittaessa samassa yhteydessä. Yhdistämme terveyden- ja sosiaalihuollon asiakas- ja potilastietoa lain sallimissa rajoissa asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltaiseksi arvioimiseksi.

Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Asiakaskokemus paranee
- Palvelujen sujuvuus paranee
- Asiakkaan kokema hyöty palveluista lisääntyy
- Asiakaskohtaiset kustannukset laskevat
- Välittömän asiakastyön osuus työntekijän työajasta kasvaa

Mer kundorienterade och smidigare vårdkedjor

Varför behövs förnyelse

I dagsläget får kunden ofta sakkunnig hjälp av en enskild specialist, Ibland händer det ändå att ingen tar ansvar för kundens helhetssituation.

Detta blir särskilt tydligt när en person har flera olika social- och hälsovårdsbehov. Vi måste särskilt beakta de kunder som befinner sig i en utsatt situation och som behöver många olika tjänster.

Kunden vet inte alltid vem som svarar för att ordna tjänsten – välfärdsområdet, kommunen, HUS, Studenternas hälsovårdsstiftelse eller någon annan aktör. Därför är det viktigt att vi samarbetar och samordnar olika aktörers insatser utifrån kundens perspektiv.

Om kundens situation inte hanteras som en helhet leder det till onödiga besök, förseningar och extra kostnader.

Hur vi förnyar oss

1. Vårt mål är ett kundorienterat, mångprofessionellt, jämlikt och lättillgängligt servicesystem. Vi tar hänsyn till kundens situation i sin helhet, smidiga kontaktvägar och verkningsfulla tjänster.
2. Vi utvecklar verksamhetens effektivitet genom att beskriva alla centrala kundresor som en helhet. För varje fas i kundstigen sätter vi tydliga mål. Vi följer upp och leder regelbundet genomförandet av målen, särskilt för dem som behöver mycket tjänster.
3. I utvecklingsarbetet prioriterar vi vårdkedjans tidiga skede och skeden där tjänsterna förändras. Kunden får vägledning och rådgivning på ett och samma ställe, utan att behöva leta efter rätt tjänst själv.
4. Vid behov bedöms kundens service- och vårdbehov samtidigt. Vi integrerar social- och hälsovårdens kund- och patientdata inom lagens ramar för en heltäckande behovsbedömning.

Resultat vi vill uppnå

- Kundupplevelsen förbättras
- Tjänsternas smidighet ökar
- Kundens upplevda nytta av tjänsterna ökar
- Kostnaden per kund minskar
- Andelen av de anställdas arbetstid som ägnas åt direkt kundarbete ökar

Teknologian hyödyntämisen edelläkävijäksi

Miksi meidän tulee uudistua

Ilman teknologiaa arki, työelämä ja palvelut pysähtyisivät. Ihmiset ovat tottuneet siihen, että verkossa voi asioida joustavasti ja tietoa on saatavilla heti.

Teknologia kehittyy nopeammin kuin koskaan. Sen hyödyntäminen on välttämätöntä, jotta kykenemme vastaamaan palvelutarpeen kasvuun taloudellisesti kestäväällä tavalla.

Jos tyydymme tarkkailijan rooliin, teknologian mahdollistamien hyötyjen toteutuminen viivästyy. Edelläkävijöillä on myös mahdollisuus vaikuttaa kehityksen suuntaan.

Miten uudistumme

1. Emme odota, että uudet innovaatiot yleistyvät. Etenemme nopeasti, määrätietoisesti ja vastuullisesti kohti mitattavia hyötyjä.
2. Teknologian hyödyntäminen on jokaisen työntekijän asia. Tuemme henkilöstön osaamisen kehittymistä ja ajattelutapojen muutosta.
3. Olemme kansainvälinen suunnannäyttäjä. Aikaansaannoksemme inspiroivat ja vauhdittavat palvelujen uudistamista paitsi kansallisesti, myös kotimaan rajojen ulkopuolella.
4. Teknologian hyödyntämisen painopisteemme ovat:
 - A. Digitaalinen asiointi
 - B. Työn automaatio
 - C. Kotiin vietävä teknologia

Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Meille on tärkeää, että jokainen saa tarvittaessa apua ja palveluja – myös silloin kun digitaalisten palvelujen käyttö ei ole asiakkaalle mahdollista.
- Ehkäisemme digisyrjäytymistä yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa.
- Aukkaamme saavat avun terveys- ja hyvinvointihuoliinsa ympärivuorokautisesti digitaalisen asiointikanavan kautta.
- Teknologia mahdollistaa paremman ennakkoinnin ja yksilöllisten tarpeiden huomioimisen
- Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (esimerkiksi monikieliselle väestölle) paranevat
- Ammatillaiset voivat keskittyä asiakkaan kohtaamiseen, kun tekoäly hoitaa automatisoitavissa olevat tehtävät
- Teknologia tukee ammattilaisiamme päätöksenteossa ja työprosesseissa
- Toimintamme tuottavuus paranee, kun ammattilaisten työaika kohdennetaan paremmin eniten tarvitseville asiakkaille

Föregångare i utnyttjande av teknologi

Varför behövs förnyelse

Utan teknologi skulle vardagen, arbetslivet och tjänsterna stanna av. Människor förväntar sig att kunna uträtta ärenden flexibelt på webben och att information finns tillgängligt strax.

Teknologin utvecklas snabbare än någonsin. Att utnyttja den är avgörande för att vi ekonomiskt hållbart ska kunna möta den växande efterfrågan på tjänster.

Om vi nöjer oss som observatörer fördröjs de fördelar teknologin kan ge. Föregångare får dessutom möjlighet att påverka utvecklingens riktning.

Hur vi förnyar oss

1. Vi väntar inte på att nya innovationer ska slå igenom. Vi agerar snabbt, målmedvetet och ansvarsfullt för att nå mätbara vinster.
2. Utnyttjandet av teknologin gäller alla arbetstagare. Vi främjar personalens kompetensutveckling och ett förändrat tankesätt.
3. Vi är en internationell vägvisare. Våra resultat inspirerar och påskyndar tjänsteutveckling både nationellt och internationellt.
4. Våra fokusområden för utnyttjande av teknologi är följande:
 - A. Digitala tjänster
 - B. Automatisering av arbetet
 - C. Teknologi som förs hem

Resultat vi vill uppnå

- För oss är det viktigt att var och en får hjälp och tjänster vid behov – även när det inte är möjligt för kunden att använda digitala tjänster.
- Vi motverkar digitalt utanförskap tillsammans med våra samarbetspartner.
- Våra invånare får hjälp med hälso- och välfärdsfrågor dygnet runt via en digital kanal.
- Teknologin möjliggör bättre förebyggande insatser och individanpassning.
- Tjänsternas tillgång och tillgänglighet förbättras (till exempel för flerspråkiga grupper).
- Yrkespersonerna kan fokusera på att möta kunder när AI sköter automatiserbara uppgifter
- Teknologin stöder våra medarbetare i beslutsfattande och arbetsprocesser.
- Vår produktivitet ökar när arbetstiden riktas mot kunder som behöver det mest.

Kriittiset palvelut toimiviksi kaikissa olosuhteissa

Miksi meidän tulee uudistua

Hyvinvointialueena meillä on keskeinen rooli yhteiskunnan kokonaisturvallisuudessa.

Kriittiset palvelut ovat palveluja, jotka ovat välttämättömiä yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämiseksi. Meidän tulee kyetä turvaamaan kriittisten palvelujen toimivuus myös häiriötilanteissa, kriiseissä ja poikkeusoloissa.

Maailmanpoliittiset jännitteet, taloudellinen epävakaus, ilmastonmuutos, kyberturvallisuusuhat sekä pandemiariskit vaikuttavat turvallisuustilanteeseemme.

Miten uudistumme

1. Uudistamme valmius- ja varautumistoimintojamme vastaamaan muuttuneen toimintaympäristön haasteisiin.
2. Jokainen työntekijä tietää miten toimia häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Työntekijät kehittävät aktiivisesti omaa työtään kriisinkestäväksi.
3. Varmistamme palvelujen jatkuvuuden ja huoltovarmuuden riittävillä investoinneilla ja varastoinneilla.
4. Jokaisella toimipisteellä on toimintaympäristön muutoksiin reagoiva jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jota harjoitellaan vuosittain.
5. Hyvinvointialueen johtokeskuksen tilannekuva- ja tilaratkaisut tukevat johtamista kaikissa olosuhteissa.
6. Tiivistämme varautumisessa yhteistyötä kuntien ja muiden viranomaisten kanssa. Sopimuspalokunnat ovat tärkeässä roolissa hyvinvointialueen kriittisten palvelujen turvaamisessa. Varmistamme yhdessä, että jokainen asukas osaa huolehtia itsestään ja läheisistään kriisitilanteissa.

Millaisia vaikutuksia tavoittelemme

- Riittävät investoinnit ja varastoinnit varmistavat toiminnan jatkuvuuden kaikissa olosuhteissa
- Jatkuvuudenhallintasuunnitelmien säännöllinen päivittäminen ja harjoittelu vahvistavat hyvinvointialueen varautumista
- Hyvä tilanneymmärrys tukee ennakoivaa toimintaa
- Valmius ja varautuminen on sisäänrakennettu hyvinvointialueen toimintakulttuuriin

Kritiska tjänster fungerar under alla förhållanden

Varför behövs förnyelse

Som välfärdsområde har vi en central roll i samhällets övergripande säkerhet.

Kritiska tjänster är nödvändiga för att upprätthålla samhällets vitala funktioner. Vi måste säkerställa att kritiska tjänster fungerar även vid störningar, kriser och undantagsförhållanden.

Världspolitiska spänningar, ekonomisk instabilitet, klimatförändring, cybersäkerhetshot, samt pandemirisker påverkar vårt säkerhetsläge.

Hur vi förnyar oss

1. Vi utvecklar våra beredskapsfunktioner för att möta utmaningarna i det förändrade omvärldsläget.
2. Varje medarbetare vet hur man ska agera vid störningar och undantagsförhållanden. Medarbetarna utvecklar aktivt sina arbetssätt för att vara krisresistenta.
3. Vi säkerställer tjänsternas kontinuitet och försörjningstrygghet med tillräckliga investeringar och lagerbildning.
4. Varje enhet har en kontinuitetsplan som kan reagera på förändringar i verksamhetsmiljön och som övas årligen.
5. Välfärdsområdets ledningscentrums lägesbilds- och lokallösningar stödjer ledningen i alla lägen.
6. Vi intensifierar samarbetet kring beredskap med kommuner och andra myndigheter. Avtalsbrandkårerna har en viktig roll i att säkerställa välfärdsområdets kritiska tjänster. Vi säkerställer tillsammans att varje invånare kan ta hand om sig själv och sina närstående i krissituationer.

Resultat vi vill uppnå

- Tillräckliga investeringar och lagerhållning säkerställer verksamhetens kontinuitet under alla omständigheter
- Regelbunden uppdatering och övning av kontinuitetshanteringsplanerna stärker välfärdsområdets beredskap
- God lägesuppfattning möjliggör proaktivt agerande
- Beredskap och förberedelse är inbyggd i välfärdsområdets verksamhetskultur

Palvelujen uudistamisen strategia 2026-2029

- 1) lisää ensisijaisia palveluja lapsille ja nuorille
 - Asiakastuntemuksen monipuolisuutta lisätään opiskeluhuollossa ja asiakkaiden ohjautuminen sopivaan palveluun paranee.
- 2) jokaiselle omalääkäri
 - lääkäri oppii potilaskuntansa erityistarpeet hoidon jatkuvuuden kautta sekä hänellä on käytössä konsultaatiopalveluita HUS:sta sekä hyvinvointialueen sisäisesti.
- 3) turvallisempaa elämää kotona
 - muutoslupaus kohdistuu toimintakyvyltään rajoittuneisiin ja tältä osin myös pitkäaikaissairaisiin ja vammaisiin henkilöihin.

Strategin för förnyelsen av tjänster 2026–2029

- 1) utökade primära tjänster för barn och unga
 - Kundkännedomens mångfald ökas inom elevvården och kundernas styrning till lämplig tjänst förbättras.
- 2) en husläkare för alla
 - Läkaren lär sig sina patienters särskilda behov genom kontinuitet i vården och har tillgång till konsultationstjänster från HUS samt internt inom välfärdsområdet.
- 3) tryggare liv hemma
 - Förändringslöftet riktar sig till personer med begränsad funktionsförmåga och i detta avseende även till långtidssjuka och funktionshindrade personer.

Palvelujen uudistamisen strategia 2026-2029

- 4) asiakaslähtöisemmät ja sujuvammat asiakaspolut
 - palvelupolkujen kehittäminen kohdistuu kaikkiin asiakkaisiin ja vammaiset henkilöiden ja pitkäaikaissairaiden polut ovat mukana kehittämisessä.
- 5) hyvinvointialue teknologian hyödyntämisen edelläkävijäksi sekä
 - asiakkaille tarkoitettut teknologialla tuettujen palvelujen ja digitaalisten sovellusten käytettävyys ja saavutettavuus varmistetaan.
- 6) kriittiset palvelut toimiviksi kaikissa olosuhteissa.
 - vammaisten henkilöiden ja pitkäaikaissairaiden palvelujen valmiussuunnitelmat päivitetään vallitsevan turvallisuustilanteen mukaisiksi.

Strategin för förnyelsen av tjänster 2026–2029

- 4) mer kundorienterade och smidigare vårdkedjor
 - Utvecklingen av servicevägar riktar sig till alla kunder och vägarna för personer med funktionsnedsättning och långtidssjuka ingår i utvecklingen.
- 5) föregångare i utnyttjande av teknologi och
 - användbarheten och tillgängligheten av tjänster som stöds av teknologi och digitala applikationer ska säkerställas.
- 6) kritiska tjänster fungerar under alla förhållanden
 - Funktionshindrade personers och långtidssjukas tjänsters beredskapsplaner uppdateras i enlighet med den rådande säkerhetssituationen.

Palvelujen uudistamisen strategia 2026-2029

- Muutoslupauksiin liittyvien hankkeiden suunnitteluun pyydetään vammaisneuvostolta kannanottoja ja ehdotuksia.
- Muutoslupaukset kohdistuvat koko hyvinvointialueen toimintaan ja vammaisten henkilöiden ja pitkäaikaissairaiden tarpeiden huomioiminen on tärkeää.
- Joulukuun vammaisneuvoston kokouksessa käsiteltävän hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelman vammaisia henkilöitä koskevan osan sisällössä on hyvä huomioida myös strategiset muutoslupaukset.

Strategin för förnyelsen av tjänster 2026–2029

- För planeringen av projekt relaterade till förändringslöften begärs utlåtanden och förslag från rådet för personer med funktionsnedsättning.
- Förändringslöften riktar sig till hela välfärdsområdets verksamhet och det är viktigt att beakta behoven hos personer med funktionsnedsättning och långtidssjuka.
- I decembermötet för rådet för personer med funktionsnedsättning bör innehållet i den del av planen för främjande av välbefinnande och hälsa som rör personer med funktionsnedsättning också beakta de strategiska förändringslöften.

Lunna – digitaalinen asiointi

<https://www.luvn.fi/fi/lunna-digitaalinen-asiointi>

Lunna – plattformen för digitala tjänster

<https://www.luvn.fi/sv/lunna-plattformen-digitala-tjanster>

Palvelut ja aukioloajat

Chat

Palvelemme arkisin klo 8–16.

- Terveysaseman digiklinikka
- Hammashoito
- Neuvola
- Seniori-info
- Sosiaalipalvelujen neuvonta
- Asiakaspalvelu

Lunnas tjänster och öppettider

Chattservice

Vi betjänar vardagar kl. 8–16-

- Hälsostationens digitala klinik
- Tandvård
- Rådgivning
- Seniorinfo
- Rådgivningen inom socialservice
- Kundtjänst

Palvelut ja aukioloajat

Kiireettömät viestit ympäri vuorokauden

Kiireettömiin viesteihin vastaamme kolmen arkipäivän kuluessa.

- Terveysaseman digiklinikka
- Hammashoito
- Neuvola
- Vammaispalvelut
- Kuntoutuspalvelut ja fysioterapia
- Seniori-info
- Sosiaalipalvelujen neuvonta
- Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto mukaan lukien opiskeluhuollon kuraattorit
- Mielenterveys ja päihdepalvelut
- Perheoikeudelliset palvelut
- Asiakaspalvelu

Lunnas tjänster och öppettider

• Icke-brådskande meddelanden dygnet runt

- Vi svarar på icke-brådskande meddelanden inom tre vardagar.
- Hälsostationens digitala klinik
- Tandvård
- Rådgivning
- Funktionshindersservicen
- Rehabilitering och fysioterapi
- Senior Info
- Rådgivningen inom socialservice
- Skol- och studerandehälsovård inklusive elevhälsans kuratorer
- Mentalvårds- och missbrukartjänster
- Familjerättsliga tjänster
- Kundtjänst

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)