

Tampella

TAMPERE.
FINLAND

Kohti Pirkanmaan yhteistä asiakasohjausta – kokemuksia ja toiveita tietojärjestelmille!

Marika Luosmala

Vastaava asiakasohjaaja, Tampereen kaupunki



TAMPEREEN KAUPUNKI

Akusti-areena

11.3.2020

Ikäneuvo-hankkeessa luotiin Pirkanmaalle yhteinen asiakaslähtöinen neuvonta- ja asiakasohjaustoiminto

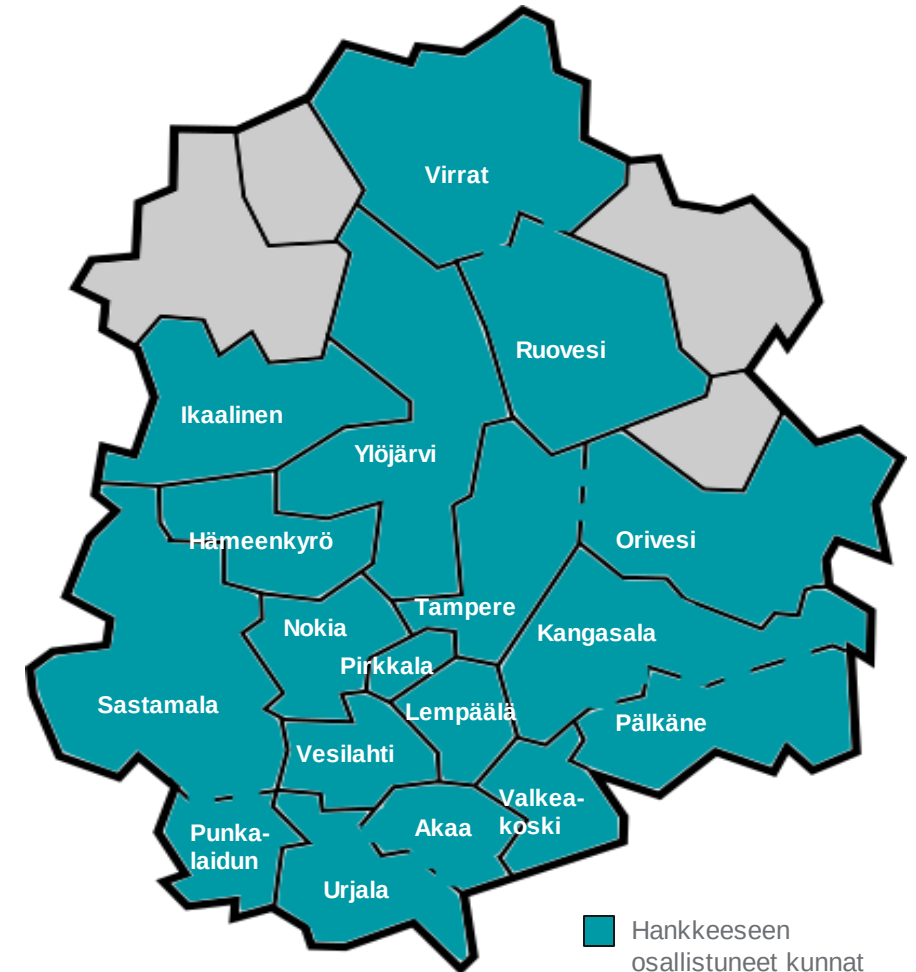


Ikäneuvo oli osa STM:n I&O-kärkihanketta

- Tavoitteena kehittää ja ottaa käyttöön pirkanmaalaisten tarpeisiin sovellettu keskitetty alueellinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli (KAAPO)
- STM:n rahoitus Ikäneuvolle: 2,34 M€
- Hanke toteutettiin 11/2016 – 10/2018

Hankkeeseen osallistuivat lähes kaikki Pirkanmaan kunnat

- Kehitystyöhön osallistui yhteensä **18 kuntaa ja 3 hankekumppania** (Luona Oy, Pirkanmaan kaupunkilähetys ry ja Tampereen Senioripalvelut Oy)
- Hanketta hallinnoi Tampereen kaupunki. Hankehallinnon ja kehittämistyön tukena toimi Nordic Healthcare Group

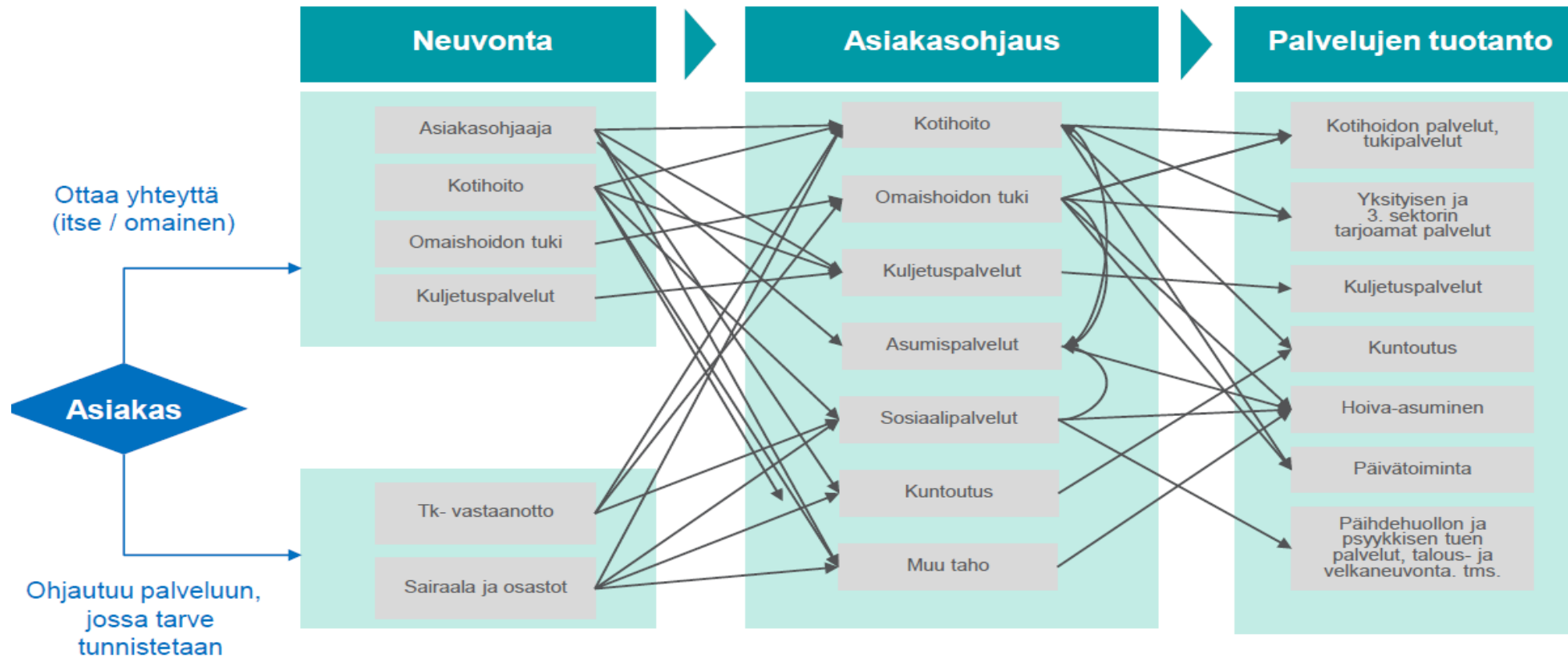


Aiemmin neuvontaa ja asiakasohjausta on tehty useiden eri tahojen toimesta ja tyypillisesti muun työn ohella



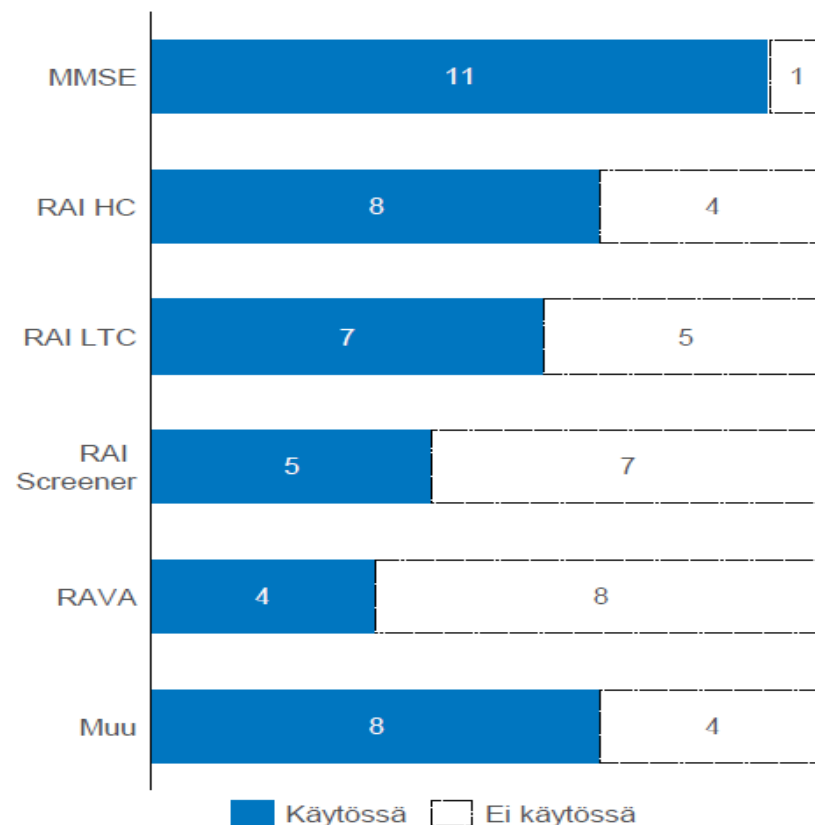
Edellytykset palveluintegraation toteutumiseen asiakkaalle ovat heikot

Havainnollistus



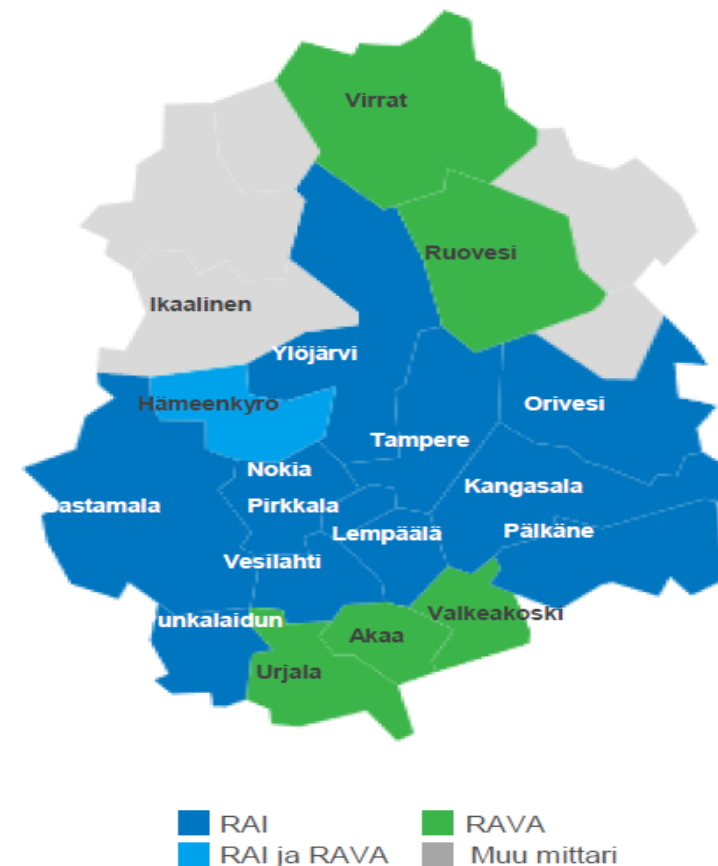
Lähtötilanne keväällä 2017 Pirkanmaalla, eri kunnissa käytössä erilaiset palvelut, maksut, toimintakäytänteet, potilastietojärjestelmät sekä toimintakykymittarit

Toimintakykymittareiden käyttö kunnissa, mittaria käyttävien kuntien lkm.



Lähteet: Lähtötilannekartoitus, NHG analyysi

RAI:n ja RAVA:n käyttö maakunnassa



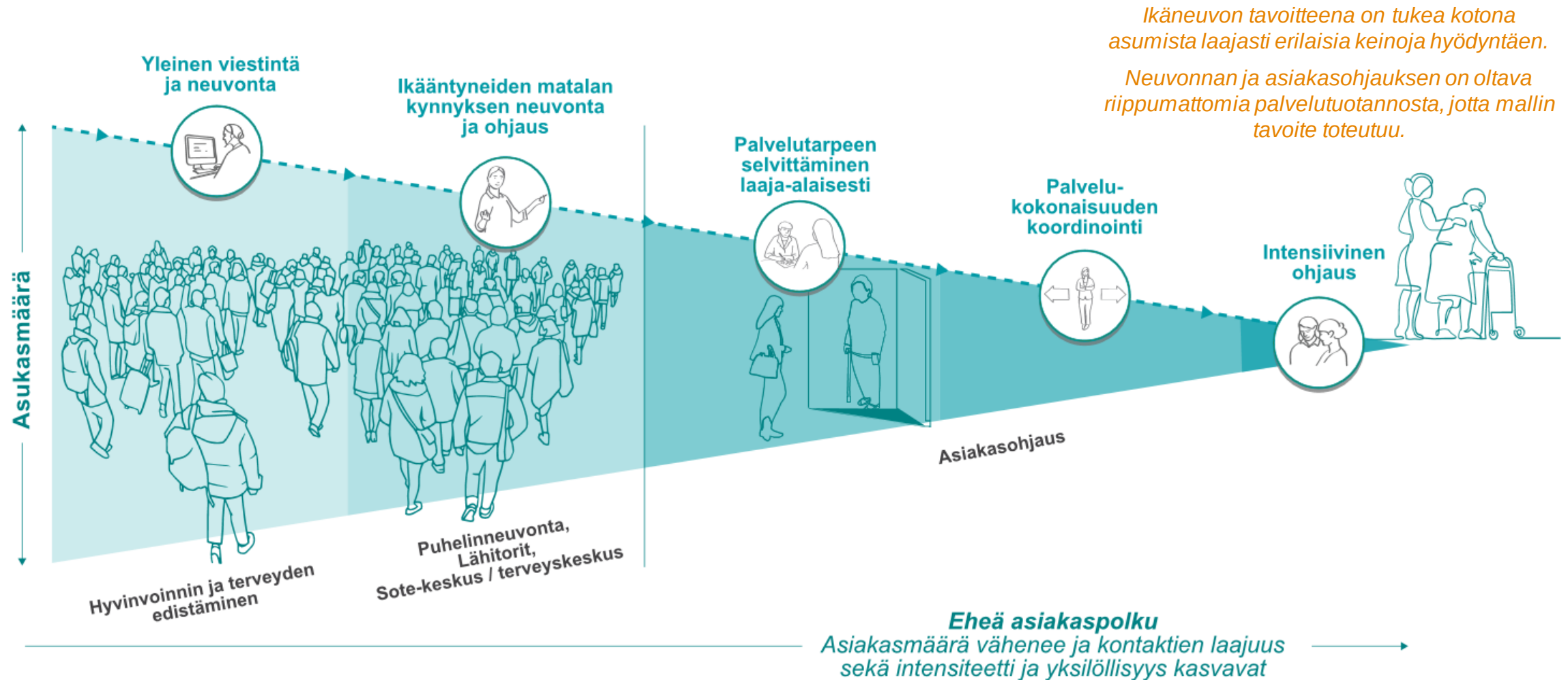
Potilastietojärjestelmät Pirkanmaalla

- **Uranus:** Pirkanmaan sairaanhoitopiiri
- **Pegasos:** Tampere-Orivesi, Akaa-Urjala, Valkeakoski, Ylöjärvi, Sastamala-Punkalaidun, Lempäälä
- **Mediatri:** Kangasala-Pälkäne, Pirkkala-Vesilahti
- **Effica Lifecare:** Hämeenkyrö, Ikaalinen, Virrat-Ruovesi, Nokia
- Osassa kunnista kotihoito ja asiakasohjaus **terveydenhuollon rekisterissä**, osassa **sosiaalihuollon rekisterissä**, Omaishoidontuki sos.huollon rekisterissä
- Vammaispalvelu ja sosiaalityö käyttävät usein eri tietojärjestelmiä, mm. Tampereella **Efficaa**

Ikäneuvossa ikääntyneitä ohjataan ja tuetaan omien voimavarojen ja mahdollisuuksien hyödyntämisessä



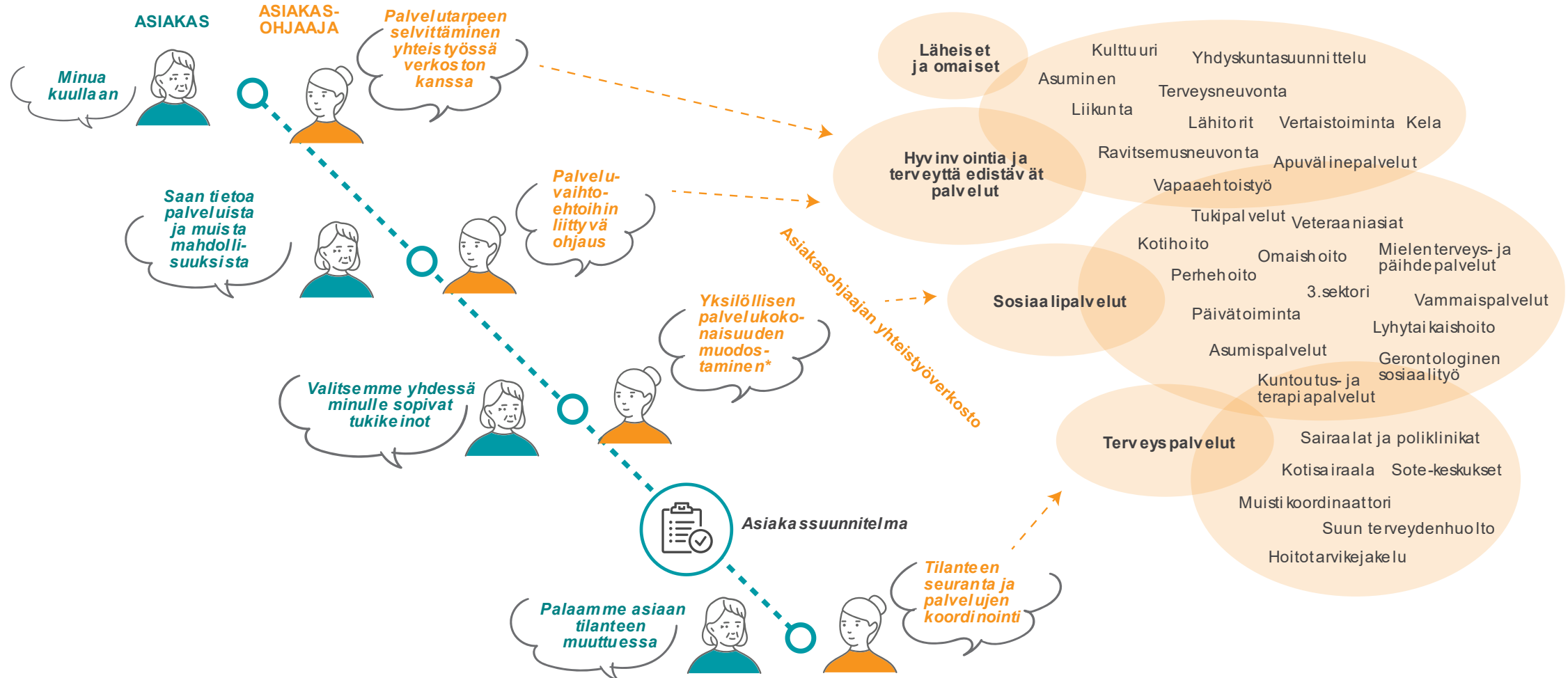
Suurin osa ikääntyneistä asuu pitkään kotonaan itsenäisesti tai kevyiden tukipalvelujen sekä oman tukiverkostonsa turvin



Asiakasohjaaja on asiakasta varten: hän kulkee rinnalla ja kokoaa asiakkaan tukemiseksi tarvittavat ammattilaiset



Asiakkaan polku asiakasohjauksessa



Ikäneuvo-hankkeessa otettiin käyttöön Pirkanmaan yhteinen neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli

Yhteenvedo hanketyöstä ja tuloksista



Hankkeessa luotiin Pirkanmaalle yhteinen ikääntyneiden neuvonnan ja asiakasohjauksen malli kuntien yhteistyönä..

"Neuvonnassa ja asiakasohjauksessa autetaan ikäihmistä löytämään sopivimmat ratkaisut toimintakykyiseen arkeen ja kotona asumiseen."

Yhteistyöhön osallistui laaja joukko pirkanmaalaisia



Kyseessä oli mittava kehittämishanke



..Toimintamalli otettiin laajamittaisesti käyttöön jo hankkeen aikana..

Asiakasohjaus
38 uutta asiakasohjaajaa
~3000 palvelutarpeen arviointia
~1000 hoitoneuvottelua



asiakkaista koki tulleen autetuksi

Puhelinneuvonta
Yli 2600 puhelua



asiakkaista koki tulleen autetuksi

20 lähitoria
mukana vertaiskehittamisverkostossa



Pirkanmaan ikääntyneistä (+75v.) on tällä hetkellä Ikäneuvon toiminnan piirissä

..Yhteistyö ja kehittäminen jatkuvat – juurtuminen on jo hyvässä vauhdissa!

Yhteinen kehittäminen jatkuu koordinoitusti kuntien yhteistyöverkoston kautta

Mallia viedään eteenpäin tiiviissä yhteydessä maakuntavalmisteluun

Kunnat ovat sitoutuneet jatkamaan puhelinneuvonnan, lähitorien ja asiakasohjauksen toimintaa yhteisellä mallilla

”Palaute hankkeesta on ollut rohkaisevaa

”Hyvällä asialla ollaan oltu liikkeellä ja paljon positiivista palautetta asiakkailta.”

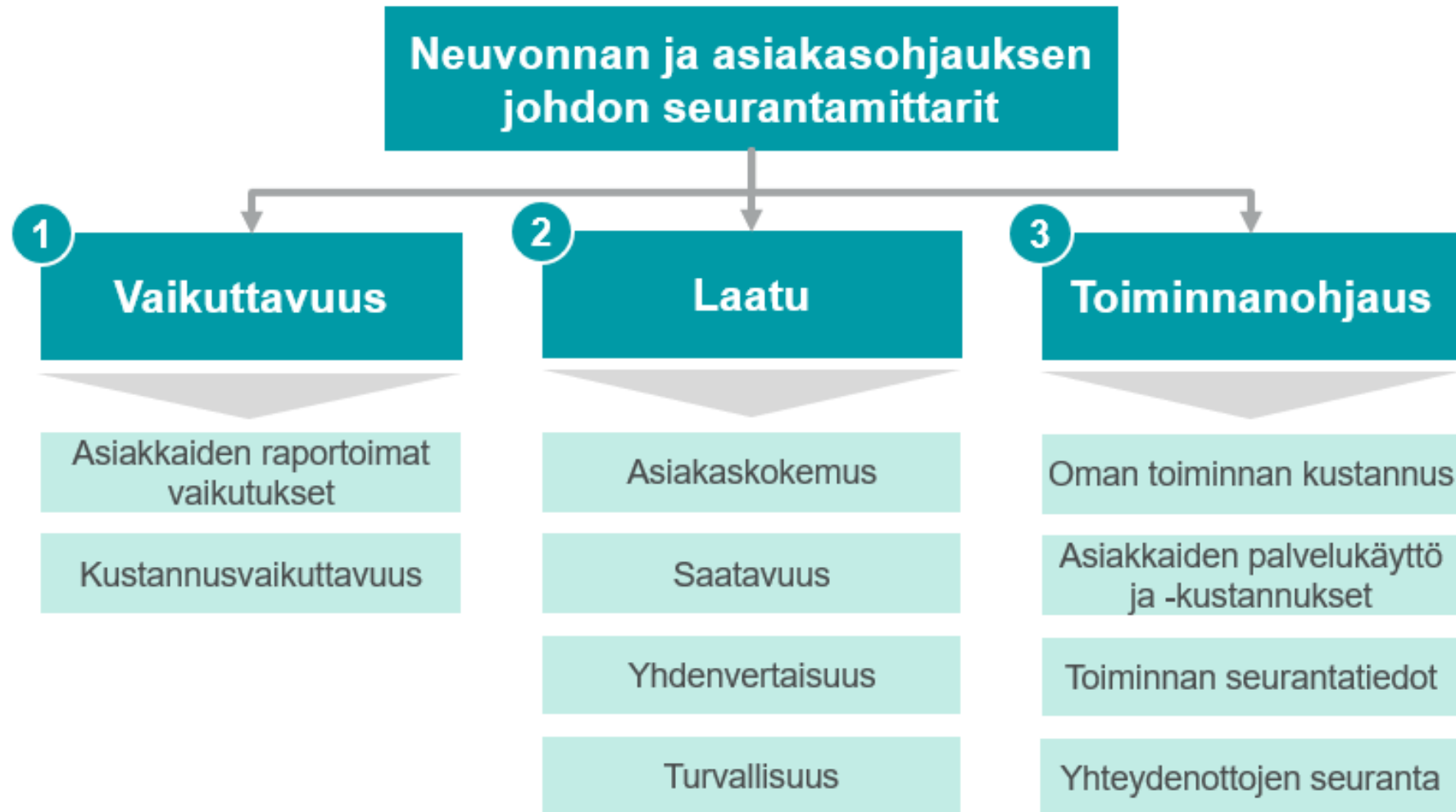
”Ikäneuvo on osoittautunut oman kokemuksen perusteella yhdeksi aikaansaavimmista ja käytännön tasolle juurtuneimmista hankkeista jo hankeaikana.”

”Ikäihmisten palvelut ovat kehittyneet kunnassa hienosti tämän turvin. Onneksi lähdimme mukaan!”

Ikäneuvossa tiedolla johtaminen perustuu vaikuttavuuden, laadun ja toiminnanohjauksen seurantaan



Hankkeessa määriteltiin johtamisen näkökulmasta olennaiset seurantatiedot sekä neuvonnalle että asiakasohjaukselle



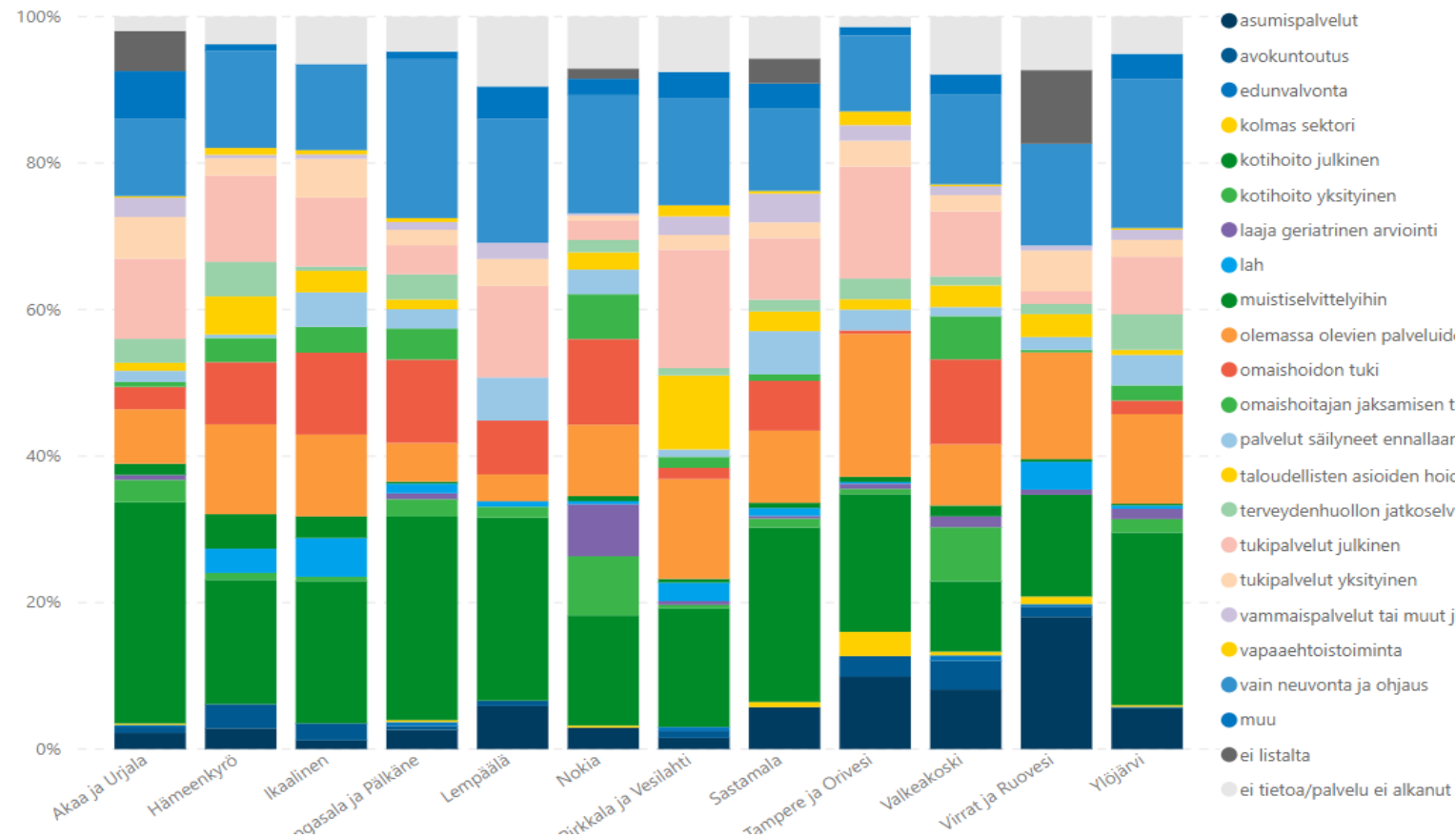
Asiakasohjauksen kokeilussa seurattiin asiakaskäyntien määrää, asian etenemistä ja lopputulemia



- Keskimäärin n. 400 kotikäyntiin tai hoitoneuvotteluun johtanutta yhteydenottoa kuukausittain *
- Yhteydenottojen määrä kunnissa suhteellisen sama yli 65-vuotiaisiin suhteutettuna
- Hieman **yli puolet** yhteydenotoista liittyi **uuteen asiakkuuteen**
- Palveluntarpeen pohjalta päädyttiin **laajasti erilaisiin aiheisiin** – vain viidesosa liittyi julkiseen kotihoitoon
- 14% yhteydenotoista ratkesi neuvonnan ja ohjauksen keinoin

Seuranta toteutettiin PowerBI-työkalun avulla – esimerkki verkossa julkaistusta raportointinäköymästä

Asiakasohjaus - Mihin yhteydenotot ovat johtaneet



Ikäneuvon jälkeistä yhteiskehittämistä Pirkanmaalla:

- Yhteisesti kilpailutettu **Ikäneuvo-puhelinneuvonta** (Tampereella kotitori) ja **Lähitori-verkosto** jatkuu
→ neuvonnassa tarvittavan palveluvalikon ylläpito ja päivitys vaativat paljon työtä, seurantatietojen keräys toiminnasta Exceleillä
- **Asiakasohjaajien kokoontumiset** jatkuvat
→ seurantatietojen keräys muissa kunnissa Excelillä, Tampere-Orivesi saa pegasoksesta SAP:in kautta itse kehitetyillä seurantakoodeilla
- Yhteinen **Howspace**-alusta keskusteluun ja yhteisten materiaalien säilytyspaikaksi käytössä
- Koko **Pirkanmaa siirtynyt v.2019 yhteiseen RAI-pilveen**, yhteinen **RAI-koordinaattori** aloittanut 3/2020 ja **inter-RAI-HC** otetaan ensimmäisenä Suomessa käyttöön 1-4/2020 aikana ja RAI:n käytön **toimintamallit yhtenäistetään**, asiakasohjauksessa **pilotoidaan RAI-osittaisarviointia** palvelutarpeen arvioinnissa
- Pegasos-kunnat siirtymässä yhteiseen **Alue-Pegasokseen** vuoden 2020 aikana, tässä yhteydessä toimintatapoja, päätöstekstejä ym. yhtenäistetään
→ Mediatri- ja Effic-kuntien osalta tulevaisuus vielä auki
- **Maakunnallinen perhehoidon ja henkilökohtaisen avun keskus käynnistynyt**, omaishoidon liittyminen siihen selvittelyn alla

Tampereella tehtyä käytännön kehitystyötä tietojärjestelmätarpeisiin

- Vuosien varrella on taivutettu Pegasosta vastaamaan käytännön toiminnan tarpeisiin varsin innovatiivisesti (mm. koneellinen allekirjoitus päätöksiin, palvelutarpeen kirjaus näytön käyttö tilauksiin ja pahosun muutoksiin)
- Koettu hankaluutena, että integraatiota järjestelmien kesken ei ole (mm. Pegasos ja RAI /Uranus / Effica) ja aina Pegasos ei taivu käytännön tarpeisiin (mm. omaishoidontuen osalta järjestelmä ei erota omaishoitajaa ja sijaishoitajaa, ei tunnista määräaikaisen sopimuksen uusimista tai muuttoa toiselle alueelle → vaikeuksia saada luotettavia SAP-raportteja)
- Työaikaa kuluu paljon tiedon etsintään tai siirtämiseen järjestelmistä ja lomakkeista toisiin ja monesti tiedonkulun haasteet heikentää asiakkaiden palvelun laatua.
- Kehitetty yhteistyössä Instan ja Solitan kanssa **LAPPI ja PAKKI-järjestelmät** lyhytaikaispaikkojen varauksiin ja pitkäaikaishoitopaikkojen hallinnointiin. Tämä ollut suuri, työn tekoa tehostava edistysaskel.
- Vuonna 2016 tehtiin määrittely **asiakasohjauksen toiminnanohjausjärjestelmän** tarpeisiin, mutta tuolloin jäätiin odottamaan yhteistä maakuntaa ja rahoitusta sitä kautta
- Kehitetty yhteistyössä NHG:n kanssa **riskimittaria** ennustamaan ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymisen riskiä → nykyisin tuo riskimittari saatavissa RAI-ohjelmistoon liittyvänä ja tulossa meillä käyttöön keväällä 2020

Toiminnanohjausjärjestelmälle toiveita

- Tampereella paraikaa käynnissä asiakasohjauksen toiminnanohjausjärjestelmän esiselvitys 3.2.-31.3.2020, jossa päivitetään tarpeita ja toiveita sekä selvitetään mahdollisuuksia liittyä UNA:n, saada kehitysrahoitusta joko koko järjestelmään tai pienempiin kokonaisuuksiin
- Toiveena asiakasohjaajien näkymään:
 - asiakkaiden tietojen hallinnointi ja saatavuus yhdestä järjestelmästä
 - sote-palvelujen käytön ja todellisten kustannusten seuranta (sis. PTH ja ESH), budjetointityökalu palvelujen vertailuun ja vaikuttavuuden seurantaan
 - automaattiset sekä itse ohjelmoidut hälytykset (esim. tiheät käynnit päivystyksessä tai suunniteltu palveluiden tarkistus)
 - työn sujuvoittaminen (esim. asiakkaiden tietojen kopiointi eri palveluiden eri tilauslomakkeisiin vähemmälle ja ohjelmaan tsekkauslistoja muistuttamaan eri tehtävistä)
- Toiveena johdon näkymään:
 - Erilaisten asiakkaiden tilanteesta kertovien tietojen havainnollistaminen visuaalisesti aikasarjana: esim. kustannukset, asiakasmäärä, volyymit ja siirtymät
 - Asiakasohjauksen toiminnan raportointi

Yhteenvetona

- Yhteisen, vertailukelpoisen tiedon kirjaaminen ja kerääminen on vaikeaa, koska kunnilla ei ole yhteisiä käytänteitä tiedon tuottamiseen ja keräämiseen (esim. Hilmo-tiedot)
- Käytännön asiakastyössä so- ja te-puolta ei enää voi erottaa toisistaan, **mutta lainsäädäntö ja ohjeet sosiaali- ja terveystieteiden kirjaamisesta tuntuvat edelleen erkanneen toisistaan ja aiheuttavat ristiriitaa työn tekemiseen**
- Tietosuojaongelmat, sosiaali- ja terveydenhuollon rekisterit haittaavat tietojen saantia suoraan järjestelmistä, vaikka laki antaakin oikeuden tietojen saamiseen (mm. omaishoidontuessa).
- Tiedolla johtamisen tueksi tarvittavien **tietojärjestelmien** (asiakasohjauksen **toiminnanohjausjärjestelmä** sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmä) **hankinta** ja/tai **asiakasohjauksen huomioiminen näiden järjestelmien kehittämisessä** on tulevaisuudessa välttämätöntä!
- Pelkästään digi ei ratkaise kaikkea, tarvitaan myös jatkuvaa työkuulttuurin ja toimintatapojen muutosta työn sujuvoittamiseksi.

TAMPERE. FINLAND

KIITOS!

marika.luosmala@tampere.fi



TAMPEREEN KAUPUNKI

Akusti-areena

11.3.2020