

# UNA

10.50 UNA ydin ja asiakasohjaus:

## Hyötyjä terveydenhuollon tietojen yhdistämisestä

### Tiedonhallinnan näkökulma

Pirkko Kortekangas, UNA Oy

- Mitä on *asiakasohjaus* terveydenhuollossa
- Tilanteiden monimuotoisuus
- Tiedon logistiikka
- Lopuksi

## Mitä on asiakasohjaus sosiaalihuollossa?

Esim. lainaus THL ikääntyneiden asiakasohjauksesta:

### Asiakasohjaus

- selvittää yhdessä iäkkään ihmisen kanssa hänen kokonaistilanteensa
- arvioi palvelutarpeen kattavasti ja yksilölliset tarpeet tunnistaen
- laatii asiakassuunnitelman
- tekee päätökset suunnitelluista palveluista
- koordinoi ja seuraa palvelujen toteutumista.

### Keskitettyssä mallissa yksi yhteydenotto riittää

Keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen tavoitteet

- yksi yhteydenotto riittää
- palveluista saa kattavasti tietoa
- palveluprosessi on joustava
- palvelut vastaavat tarpeisiin.

## Asiakasohjaus terveydenhuollon sisällä?

- Asiakasohjaus ei ole terveydenhuollon vakiintunut käsite
- Asiakasohjaus on jotain määriteltyä, kun sillä tarkoitetaan sosiaalihuollon prosessia



Mitä olisi terveydenhuollon sisäinen asiakasohjaus?

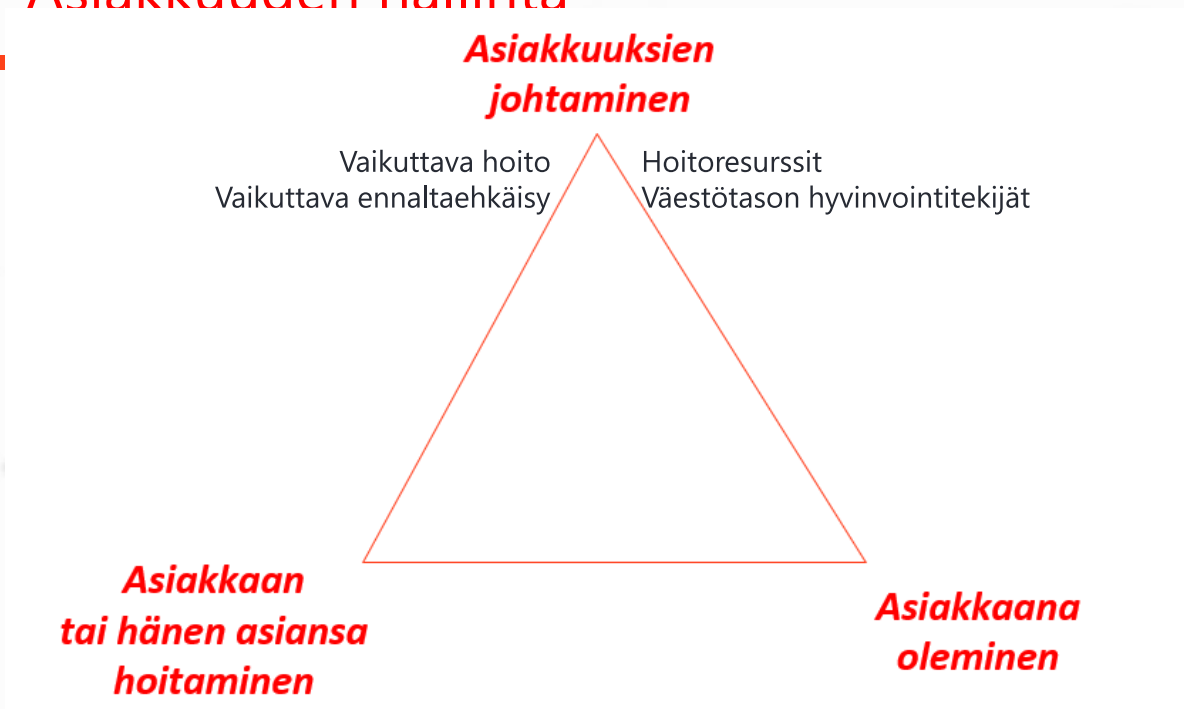
## Liittykö asiakasohjaus asiakkuuden hallintaan?

**Asiakkuuksien  
johtaminen**

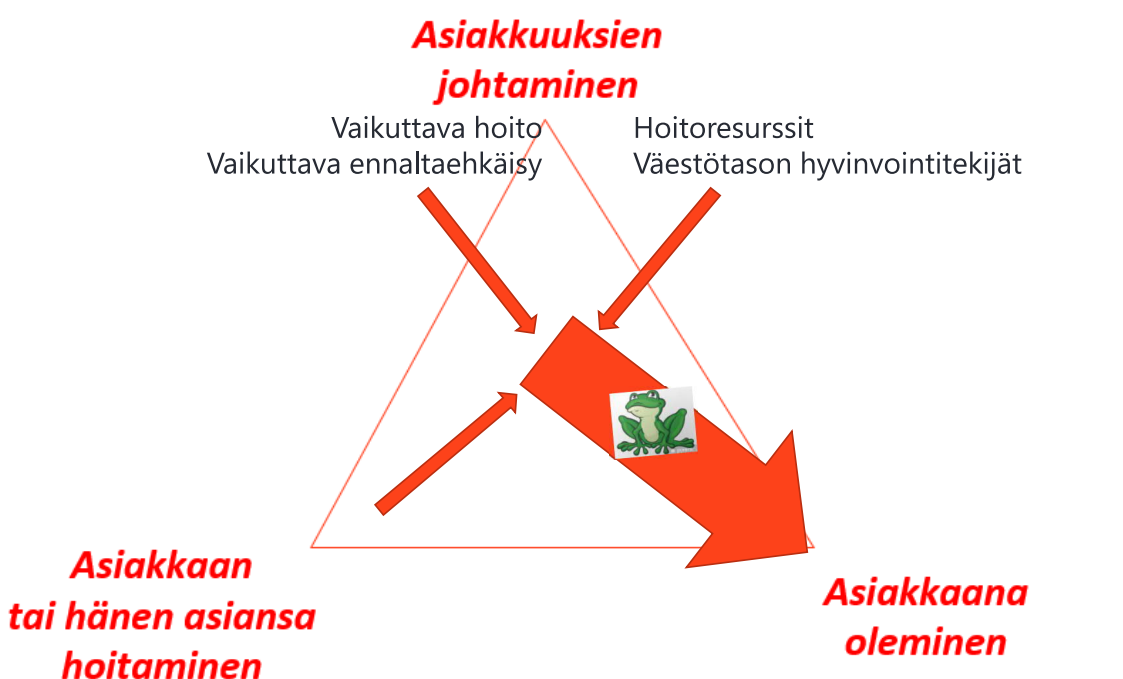
**Asiakkaan  
tai hänen asiansa  
hoitaminen**

**Asiakkaana  
oleminen**

# Asiakkuuden hallinta



Asiakasohjaus on sitä, mitä "asiakkuuden hallinta" tuottaa asiakkaalle



## Asiakasta pyritään ohjaamaan, koska hän

### *Asiakkaana oleminen*

- Voi huonosti tai hyvin
- Sairastaa ja oireilee
- Etsii ongelmaansa sopivaa palvelua
- Selvittää, mikä häntä vaivaa
- Selvittää, mikä häntä uhkaa
- Selvittää, mitä asialle voisi tehdä
- Varaa palveluita
- Asioi palveluissa
- Elää arkeaan tavalla ja toisella
- Saa valmennusta, ohjeita ja hoitoa
- Hoitaa itseään

# Potilashoidon tilanteita, joissa voi olla tarve ohjata potilasta

*Asiakkaan  
tai hänen asiansa  
hoitaminen*

1. Paljon palveluita käytettäessä
  - Moniongelma ja runsas palveluiden käyttö
  - Yksittäinen juuriongelma ja runsas palveluiden käyttö
2. Yksittäisen ongelman käynnistämässä tilanteessa
3. Ennaltaehkäisyn takia

## 1. Paljon palveluita käytettäessä

- Tunnistaa paljon palveluita käyttävä
- Selvittää (yhdessä potilaan kanssa) hänen terveytensä kokonaistilanne
  - Asiakkaan/laillisen edustajan aloitteesta
  - Akuutin tilanteen laukaisemana
  - Sosiaalihuollon asiakasohjauksen pyynnöstä
- Arvioida palvelutarpeet kattavasti ja yksilölliset tarpeet tunnistuen
- Laatia hoitosuunitelma
  - Hoidon tukimuodot: potilas itse, coachaus, tuettu omahoito, kokonaan th.sta
  - Seuranta
  - Uudelleen arvioinnin ajankohta ja poikkeuksia aiheuttavat asiat
- Tehdä suunnitelmaan liittyvät (jono)varaukset itselle ja muille, lähetteet ja pyynnöt, sitoumukset, päätökset, lausunnot ja todistukset
  - Mukaanlukien käynnistää sosiaalihuollon asiakasohjaus? Vai tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta?

## 2. Yksittäisen ongelman käynnistämässä tilanteessa

- Neuvonta, ohjaus palveluun
- Palvelun tarpeen arvioinnin ohjaus
- Palvelun valinnan ohjaus "oikea palvelu oikeaan aikaan"
  - Ennen hoitosuhdetta
  - Oikean hoitosuhteen valitsemiseksi
- Hoidon valinnan ohjaus
- Hoidon ohjaus
  - Itsehoito
  - Coachaus
  - Ohjattu omahoito
  - Kontaksissa
  - Kasvokkain

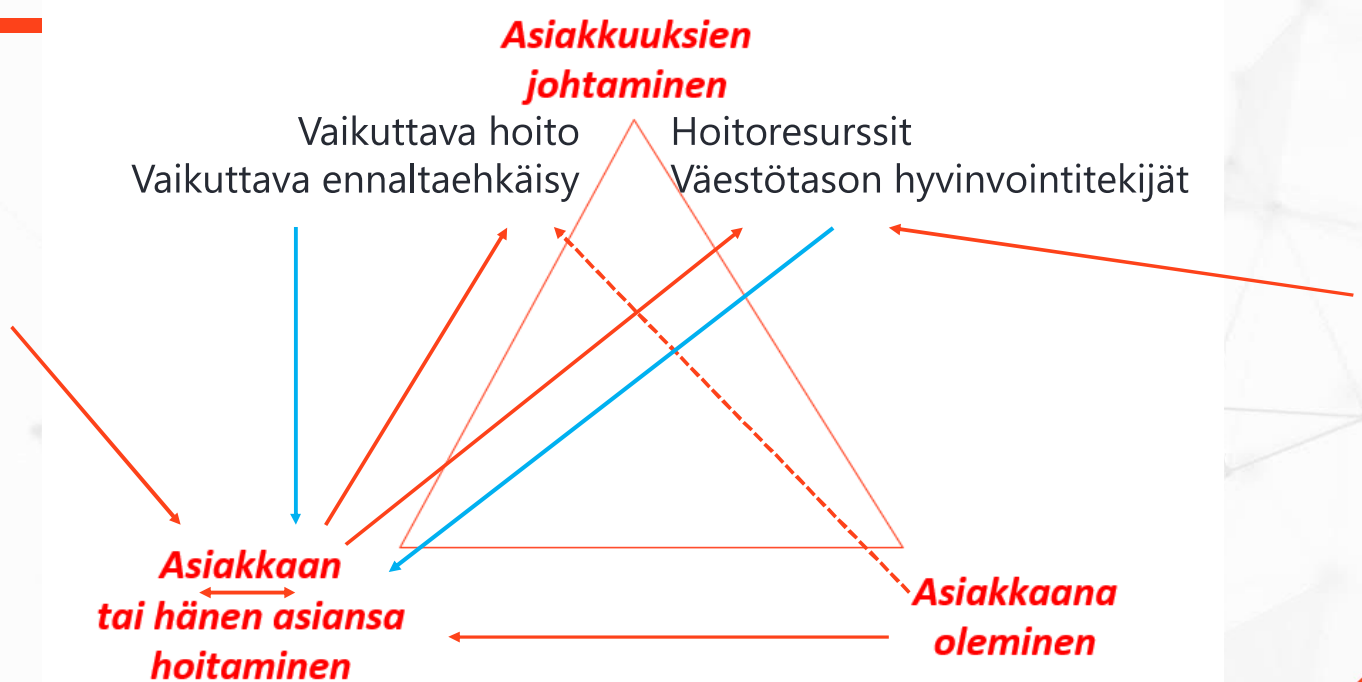
ASIAKAS

AMMATTI-  
HENKIÖ

## 3. Ennaltaehkäisyn takia

- Riskin / haittaa aiheuttavan taakan havaitseminen ja hallinta ennen näkyviä seuraamuksia
  - asiakkuuden takia (*oikeus sote-palveluihin*)

## Tieto on edellytys asiakkuuden hallinnalle

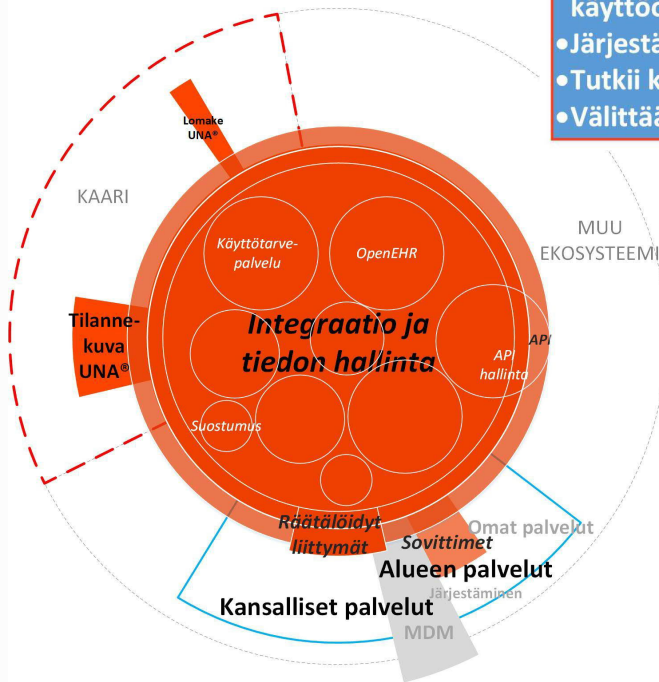






# Miten?

## UNA YDIN, vaihe 1



### JAKAA

- Kokoaa yksilön tiedot
- Mallintaa → ymmärtää tiedon merkityksen, käyttötarpeen ja käyttöoikeuden
- Järjestää tiedot loogiseksi kokonaisuudeksi ja hierarkioiksi
- Tutkii käyttäjän ja käyttötilanteen
- Välittää tiedot oikeutetulle käyttäjälle ja käyttötilanteeseen

### Yhdessä ja saman tien kaikille

- Tiedon merkitys säilyy
- Kanta täysmittaiseen käyttöön
- Vähemmän paikallisintegroatioita
- €

## 2. Miten ohjaustieto saadaan asiakkaalle?

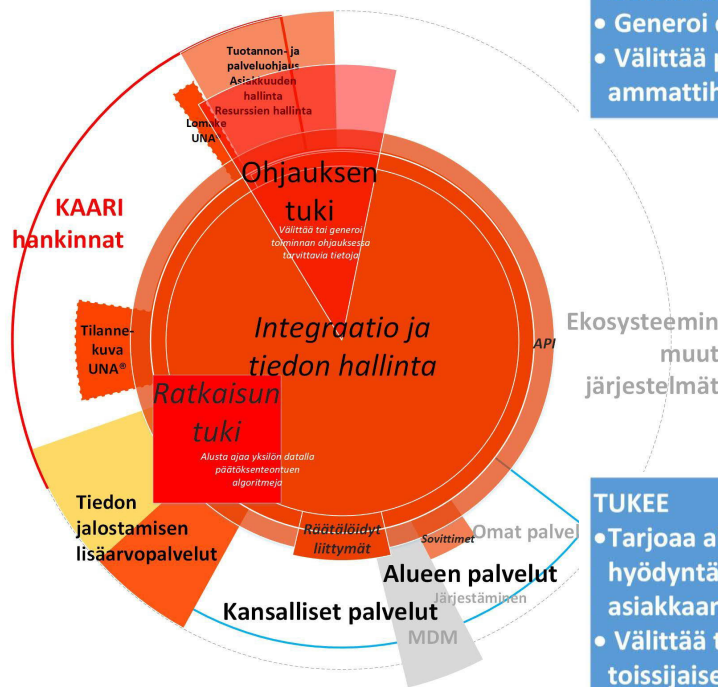
Asiakkaan omahoitosovelluksilla ja asiointiratkaisuilla kyllä, mutta mistä ne saavat tiedot?

### Ohjaustiedolle

- ei välttämättä ole rekisterinpitäjää, jos ohjaus perustuu eheään tietoon
- ei ole rakenteista Kanta-standardia eikä välityspalvelua
- ei ole "laskenta" hetkeä pitempää säilytysarvoa (lähdedata elää), vaikka voi/tulee ilmetä ammattihenkilön dokumentoituina perusteluna potilasasiakirjassa

# Miten?

## UNA YDIN



### OHJAA

- Välittää asiakkuuden toteutusta ohjaavat muistutukset, herätteet ja valintasäännöt jne. ammattihenkilölle ja kansalaiselle
- Generoi ohjauksen tietoja asiakkaan tietojen perusteella
- Välittää palvelutuottajien kapasiteettitiedot ja yhdistää ne ammattihenkilön ja asiakkaan palveluiden ohjaukseen

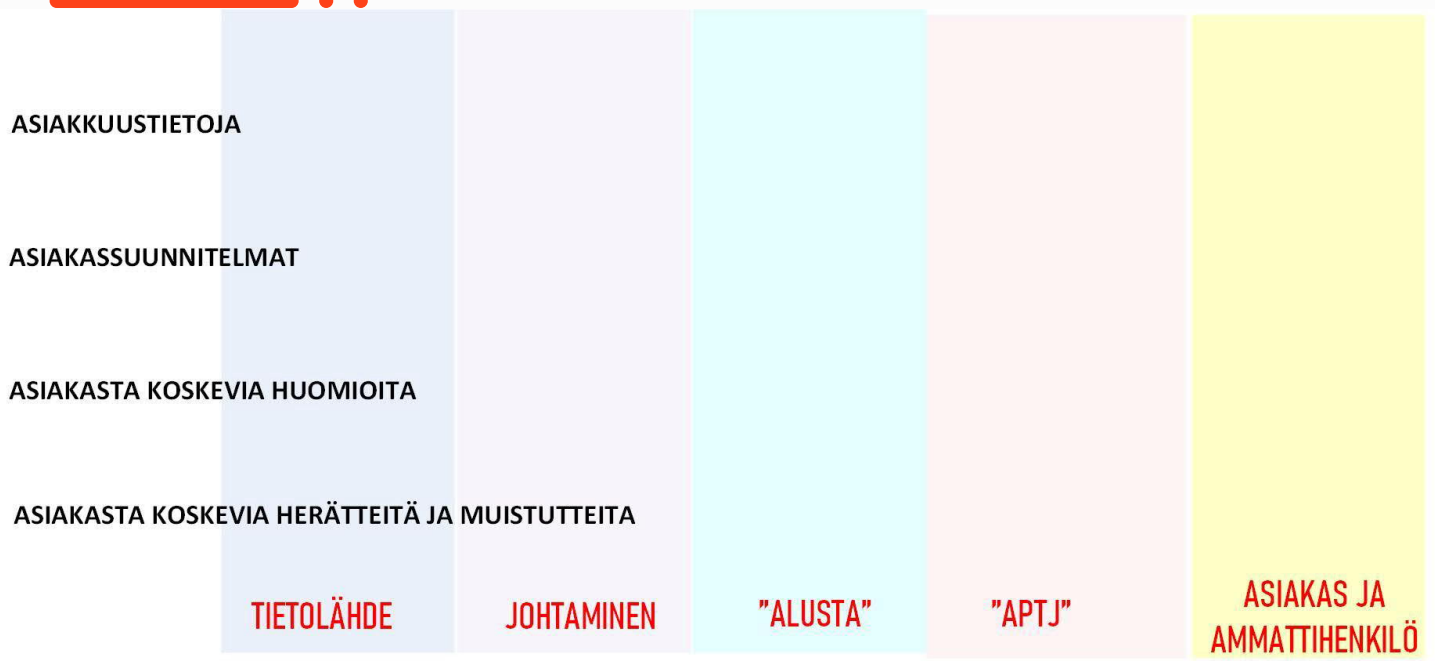
### Yhdessä ja saman tien kaikille

- Sama määrittelytyö
- Samoja algoritmeja, sama data → Sama ohjaus ja tuki
- Vähemmän paikallisintegraatioita
- Ei sulje pois asiallisia hyödyntäjiä
- €

### TUKEE

- Tarjoaa alustan ajaa päätöksenteon tukipalveluita / koneoppimista hyödyntäviä analyysejä yksilön on-line datasta -asiakassuhteessa, asiakkaan luvituksen mukaisesti
- Välittää tulokset ammattihenkilölle ja kansalaiselle taikka toissijaiseen käyttöön

Asiakasohjaus edellyttää monen tason tiedon hallinnan kyvykkyyttä – UNA YDIN on tuo "alusta"



# Terveydenhuollon sisäisessä "asiakasohjaus" keskustelussa ajaututaan helposti muihin, tietohallinnon ulkopuolisiin, mutta välttämättä ratkaistaviin aiheisiin

- yksipuolinen tehtävien siirto esh-ptk välillä keskustelematta resurssoinnista
- ongelmakohtaisen koordinaation tarve vs. asiakastason koordinaatio
  - "Asia"-kohtainen vastuu ti ole terveydenhuollossa olemassa oleva tietorakenne
- oikeus vs. vastuu eskaloida vireilletulotilanteesta muiden työtä

## Kyvykkyudet konkretisoituvat toivottavasti jonain päivänä ammattihenkilön älykkäänä suunnittelutyökaluna

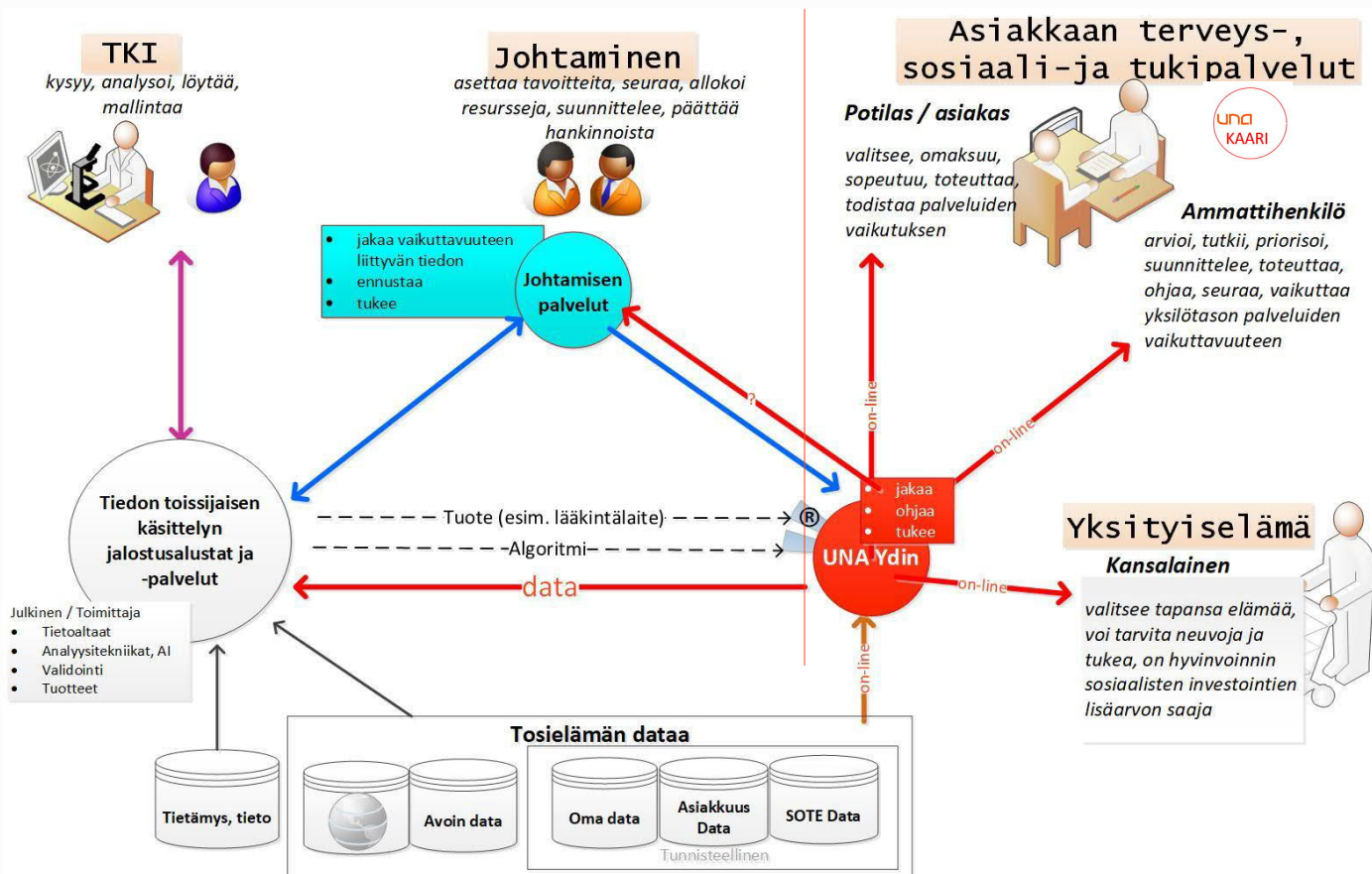
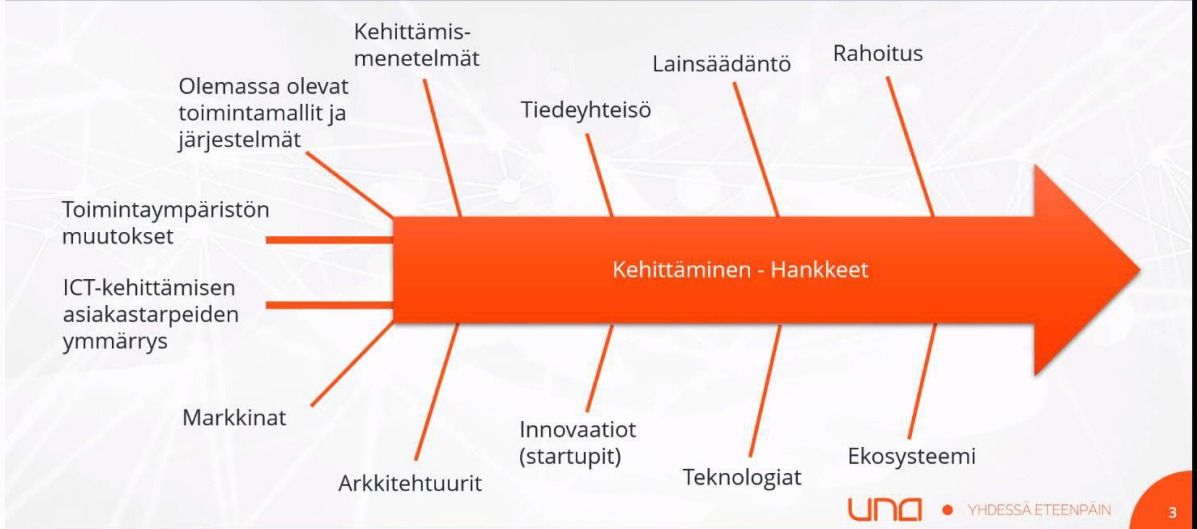
	TIETOLÄHDE	JOHTAMINEN	"ALUSTA"	"APTJ"	ASIAKAS JA AMMATTIHENKILÖ
<b>ASIAKKUUSTIETOJA</b>	Kirjataan tai kirjautuu		Osaa välittää sille, sinne ja silloin kuin tarkoitettiin ja on oikeus	Näyttää sille, siellä ja silloin kuin tarkoitettiin ja on oikeus	Käyttää
<b>ASIAKASTA KOSKEVAT SUUNNITELMAT</b>	Kertyy, kun suunnitellaan	Malliketjuja	Hallinnoi versiota	Näyttää	Käyttää
<b>ASIAKASTA KOSKEVIA HUOMIOITA</b>	Kirjataan		Osaa välittää	Näyttää	Käyttää
<b>ASIAKASTA KOSKEVIA HERÄTTEITÄ JA MUISTUTTEITA</b>	Asiakkaan data (eheänä)	Periaatteita, sääntöjä, tavoitteita Tunnettu valikoima ja hinnasto Optimaalisen prosessin kuvauksia	Algoritmeja, oppivaa koneälyä ja on-line ajoalustoja Pääsy masterdataan Osaa välittää	Ottaa vastaan ja antaa vaikuttaa Tarjoaa tiedon älykkään suunnittelutyökalun muodossa	Hyötyy

## Teesit

- Ohjauksen pitää ohjata yksilöä samaan suuntaan
- Ohjausta ei ole, jos eri ammattihenkilöiden tuottama ohjaus perustuu erilaiseen tilannekuvaan asiakkaasta ja tietämyksen erilaiseen soveltamiseen
  - Yhteisen tilannekuvan heikoin lenkki on tällä hetkellä asiakkaan tilanteen ja oman näkemyksen dokumentointi
  - Yhden luukun periaate tarkoittaa, että asiakkaalla on tietyllä hetkellä yksi tilannekuva ja suunnitelma, jotka voivat näyttäytyä eri ammattihenkilöille kerroksellisesti
- Ohjauksen pitää olla kumulatiivista
  - Ohjaus tulee tulla eri terveydenhuollossa eri tahoilta ja eri aikoina, mutta ohjaus pitää voida sovittaa syntyessään muuhun ohjaukseen, eikä sovitella jälkeenpäin
- Asiakasohjaus liittyy sote:n uudistumisen keskeisiin tavoitteisiin
  - Tietoon perustuvan asiakasohjauksen hinta on korkea tai voimavarat ylittävä
  - Asiakasohjauksen arvon mittari ei ole ohjauksen määrä vaan vaikutus

# Tekemistä riittää – vaikka tiedon hallinnan pohjarakenteet toteutetaan yhdessä

## Kehittämisen tulokset



# UNA

YHDESSÄ ETEENPÄIN



[unaoy.fi](http://unaoy.fi)