

## AKUSTI-areena 6.2.2020 aiheena asiakasohjaus terveydenhuollossa yhteisillä tiedolla

### Työpajojen yhteenveto

#### Miten toteutatte asiakasohjausta tällä hetkellä?

- Asiakas saapuu perinteisesti vastaanottoon, josta alkaa asiakasohjaus. Tämän lisäksi päivittäin kokoontuva tiimi jakaa jokaiselle asiakkaalle vastuutyöntekijän. Vastuutyöntekijä huolehtii, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut kokonaisvaltaisesti.
- Asiakasohjausta toteutetaan sähköisesti OmaOlo-palvelussa perusterveydenhuollossa ja OmaRaitti-palvelussa erikoissairaanhoidon osalta osittain.
- Asiakasohjausta toteutetaan erityispalveluiden (erikoissairaanhoidon) ja peruspalveluiden (perusterveydenhuollon) välillä lähete-palautejärjestelmällä, palaute jää usein puuttumaan. Pitäisikö lähete-palaute käytäntöä uudistaa? Vastaako sen toteutus enää nykypäivää?
- Yleinen ohjaus- ja neuvontapiste Kotitori ja alueellisesti jaettu kotihoidon asiakasohjausyksikkö. Lisäksi omaishoidontuki, asumispalvelut yms. ovat omia yksiköitään asiakasohjauksessa. Sosiaalihuollossa asiakasohjaus on vakiintunut toimintatapa, koska siellä asiakkaat ovat usein paljon palveluita tarvitsevia. Miten kehittää myös terveydenhuollon osalta asiakkaiden ohjausta, jotta kustannussäästöt ja tehokkaammat resurssien käytöt toteutuu?
- Mitä asiakasohjaus toimintana on? Miten sote-palveluiden asiakasohjauksesta saataisiin mahdollisimman sujuva palvelupolku?



## Mitä välineitä teillä on asiakasohjaukseen käytössä?

- Perinteisiä malleja kuten asiakkaan ohjaaminen puhelimitse tai asiakas saapuu paikan päälle terveysasemalle tai vastaavaan. Asiakas voi varata myös ajan neuvontapalveluun. Asiakasta ohjataan edelleen myös paljon myös paperikirjeillä.
- Erilaisia sähköisiä malleja kuten Chat-palvelu, erilaiset verkkopalvelut kuten OmaOlo, OmaKYS, Terveyskylä jne.
- Päivystysapu 116 117 ja päivystyspisteet.
- Sähköinen palvelutarpeen arvio esim. Klinik Pro
- Erilaiset ajanvarausjärjestelmät.
- Sisäinen viestintä ja konsultointi puhelimitse tai APTJ-järjestelmän kautta.
- Tilannekuvat ammattilaisen, asiakkaan, osaston, sairaalan, organisaation jne. käyttöön.



## Asiakasohjauksen haasteet?

- Ammatillisella ei ole kokonaiskuvaa asiakkaan/potilaan tilanteesta.
- Asiakkaan tietoja kirjattuna useaan eri järjestelmiin. Asiakkaan tietoja ”hukkuu” myös yhden järjestelmän sisään eri osioihin.
- Useat eri tiedonvaihtokanavat kuormittavat ammattilaisia: pikaviestimet, puhelin, s-posti, tekstiviestit, tietojärjestelmät, paperilomakkeet jne.
- Suostumusten kerääminen turhauttaa niin asiakasta kuin ammattilaista.
- Omasta ATPJ-järjestelmästä ei aina löydy ajantasaista tietoa asiakkaan tilanteesta. Kanta-palveluiden kautta saatava potilastieto on vanhentunutta.
- Asiakas- ja potilastietojen hakeminen Kanta-palveluista voi olla vaikeaa. Joudataan esimerkiksi käyttämään ATPJ-järjestelmästä erillistä käyttöliittymää.
- Sähköisten palvelujen täytyy olla tarpeeksi selkeitä, joskus henkilökohtainen palvelu on sähköistä palvelua parempi vaihtoehto. Vaikeaselkoiset asiat vaativat aina asian läpikäymistä ammattilaisen kanssa.
- Asiakas- ja potilastietoa kirjatessa on mietittävä asiakas tietojen lukijaksi. Ammattislangia ja -lyhenteitä on syytä välttää.
- Lainsäädäntö estää asiakas- ja potilastietojen siirtämisen rekisterirajojen yli. Asiakasohjaus on haasteellisesta koska ammattilaisilla ei ole käytettävissä ajantasaista potilas- ja asiakastietoa.
- Rakennetaanko asiakasohjausta asiakkaalle vai organisaatioille?
- Ennaltaehkäisevä neuvonta ja ohjaus etsii paikkaansa. Milloin asiakkaan- ja potilaan tietoihin kirjataan tietoja neuvonnasta ja ohjauksesta ts. milloin syntyy asiakkuus tai potilassuhde.
- Ajanvarausjärjestelmän täytyy lähettää asiakkaalle muistutus/heräte automaattisesti.



## Asiakasohjauksen mahdollisuudet?

- Resurssien suuntaaminen oikein: ei tarjota turhia palveluja tai toimenpiteitä.
- Odotusaika vähenee niin asiakkaalle kuin ammattilaisella.
- Hyvät käytännöt tuovat tehokkuutta ja kustannussäästöjä.
- Yhdenvertaiset ja laadukkaat palvelut. Sähköisiä- ja etäpalveluja lisää palvelualikoimaan.
- Hyvinvoiva työyhteisö ja työntekijät.
- Pitkäaikaissairauksien jatkohoidossa voidaan hyödyntää digitalisaatiota paremmin ja tehokkaammin.
- Asiakas saa ammattilaiseen helposti yhteyden. Asiakkaan ongelmat ratkaistaan yhden luukun periaatteella.
- Kanta-palvelujen kautta asiakas- ja potilastiedot liikkuvat yli organisaatio- ja rekisterirajojen (vaatii joissain tapauksessa asiakkaan suostumuksen). Edellyttää asiakas- ja potilastietojen aktiivista arkistointia Kantaan, jotta Kanta-palveluissa oleva tieto on ajantasaista.

