

## AKUSTI-areena 11.3.2020: Sote-palveluintegraatiot lapsiperheiden ja iäkkäiden palveluissa tiedonhallinnan näkökulmasta

# Työpajojen yhteenveto

## Miten palveluintegraatio toteutuu organisaatiossanne tällä hetkellä?

### Tietojärjestelmänäkökulma

- Palveluintegraatiota on pyritty toteuttamaan eri järjestelmien tietointegraatioilla, joita voidaan hyödyntää esimerkiksi päivystyksellisissä yksiköissä.
- Tietojärjestelmä ei tue tilanteen tunnistamista. Tietosuoja ja rekisterirajat estävät todelliset palveluintegraatiot.

### Ammattilaisen näkökulma

- Monissa organisaatioissa palveluintegraatio toteutuu jo varsin hyvin, mutta nojaa osaavien ihmisten yhdessä sopimiin tapoihin toimia. Järjestelmätuki on liian kevyttä.
- Mitä on palveluintegraatio? Vaatii ymmärrystä työntekijällä mihin olla yhteydessä missäkin tilanteessa. esim. miten kirjaat kansalaisen asiakkaaksi? Toimintatavat ovat hyvin erilaisia riippuen yksiköstä ja ammattilaisista ja sovitusta toimintatavoista.
- Kuinka luottamusta lisättäisiin ammattilaisten välille? Jotta kirjaamisiin luotettaisiin, jottei kirjattaisi samoja asioita uudelleen vaan vain täydennettäisiin. Jotta voitaisiin saada aikaiseksi yhteiset palvelupolut valtakunnallisesti.
- Toisten kunnioittaminen ammattilaisten välillä oman alan ja toisten alojen välillä.
- Ajatusmallien muuttaminen ja poisoppiminen entisestä, integraatio pitää tehdä ensin oman pään sisässä.



### Johtamisnäkökulma

- Toimintatavat eivät nojaudu tietoon. Emmekä voi seurata toteutuuko palveluintegraatio. Ei ole mittareita millä seurata.
- Integraatiota on kehitetty ja halutaan kehittää. Paljon palvelua käyttävät asiakkaat/potilaat on tunnistettu ja tiedolla johtamista kehitetty. Talouden ja toiminnan seuranta reaaliaikaista ja sote-palvelupaketit on käytössä tiedolla johtamisessa ja mm. kuntalaskutuksessa. Paljon vielä tehtävää sosiaalihuollon asiakastietomalli, luokitukset ja käyttöoikeudet ym..
- Integraation pitäisi ensin toteutua So/Te "sisäisesti". Kun asiakas tavataan niin hänet pitäisi hoitaa kokonaisvaltaisesti, ei vaan "oireenmukaista" hoitoa. Juurisyihin pitäisi päästä.

## Millainen palveluintegraatio tulisi olla mahdollista asiakkaan näkökulmasta?

### Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden integroituminen hyvinvointipalveluiksi ja asiakastieto ammattilaisten käyttöön ilman sote-rekisterirajoja. Myös yksityinen ja kolmas sektori tuottamaan palveluita saumattomasti julkisen sektorin kanssa.

- Palveluintegraation tulisi merkitä sitä, että kansalainen ei edes tiedä mikä organisaatio tai toiminto mitäkin palvelua järjestää (tai tuottaa), vaan omaan tilanteeseen sovitut palvelut toteutuvat helposti.
  - Palveluvalikossa tulisi olla mahdollista hyödyntää suoraan yksityisen palvelutuottajan tietoja esim. tilastoinnin, vapaiden paikkojen, laskutuksen tueksi. Sekä siten, että asiakas näkee tietoja koostetusti
  - Asiakkaan ei tarvitse olla tietoinen mitä/minkä nimistä palvelua hän saa. Jakolinja terveys- ja sosiaalihuoltoon on välillä tekemällä tehty esimerkiksi kotihoidossa.
  - Asiakkaan ei tulisi tietää, että kyseessä on palveluintegraatio vaan pelkästään palvelu, jossa hän on asiakkaana.
  - Palveluiden pitää olla integroitavissa asiakkaan tarpeen mukaan/pohjalta, ei järjestäjän tekemien luokitusten mukaan.
  - Asiakkaana minulla tulisi olla tunne, että minusta huolehditaan, että joku välittää ja jotakuta kiinnostaa hyvinvointini. Tämä voisi käytännössä toteutua säännöllisillä kyselyillä ja tarkastuksilla
- Kansalaisella tulee olla omat sote-tiedot itsellään, parhaassa tapauksessa se sisältää myös esimerkiksi sivistystoimen asiakastiedot.



- Varsinkin ikäihmisten näkökulmasta, olisi hyvä, että asiakkaan tieto olisi kaikilla hoitavilla tahoilla saatavissa sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa

#### **Asiakas aktiiviseksi ja osalliseksi palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen**

- Palveluja tulisi tarjota vs. nykymalli jossa asiakas pyytää ja anoo palveluja.
- HyTeä pitäisi tarjota aktiivisesti ja kokonaisvaltaisesti.
- Nyt Hyvinvointipalvelut nähdään osana neuvontaa ja ohjausta - tätä pitäisi tehdä yhtä aktiivisesti kuin SoTen ns. ennaltaehkäiseviä palveluja.
- Asiakkaan sitouttaminen ja vastuuttaminen omasta hyvinvoinnistaan.
- Palvelut eivät ole yksisuuntaista toimintaa, asiakkailla ja potilailla on oma vastuunsa ja tämä meidän kansalaisten pitäisi myös ymmärtää.

#### **Millä tavalla olette lisänneet organisaation asiakasymmärrystä palveluintegraatiota kehittäessä?**

- Asiakkaan näkökulma tulisi olla mukana kaikessa kehittämisessä, paitsi asiantuntijoiden puheissa, myös kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamisessa työpajoihin.
- Asiakaspolkujen auki piirtäminen ja uudelleensuunnittelu.
- Asiakashaastattelut, kokemushaastattelut ja yhteiskehittäminen pitäisi ottaa säännöllisiksi kehittämisen välineiksi.
- Asiakaskokemuksen parantumisen merkitys toiminnalle tulisi avata ja laskea sekä asettaa tavoitteet (kustannusvaikutukset, vaikuttavuus).
- Asiakastytyväisyyskyselyitä tehty, mm. asiakasohjauksen osalta niin että käynnillä jätettiin palautekaavake palautuskuorella.
- Kehittäjäasiakkaita yhteisiin suunnittelupalaveriin.



## Palveluintegraation mahdollisuudet ja hyvät toimintamallit

- Kun palveluiden integroinnin toimintatavoista ja parhaista käytännöistä kerrytettäisiin yhteiskäyttöistä "kirjastoa", olisi näiden kansallinen levittäminen helpompaa.
- Kansalaiselta tule kerätä pääasiallinen hyödynnettävä tieto.
- Yleinen kommentti/kysymys: onko riskinä edelleen se, että palveluintegraatio nähdään tietojärjestelmähaasteena? Kun kyse on ennen kaikkea toiminnallisesta integraatiosta sekä ohjauksen että palvelun toteutuksen tasoilla. Toki tietojärjestelmät pitää saada tukemaan ja mahdollistamaan haluttu toiminta.
- Palveluintegraatio tulisi olla enemmän kuin pelkkä sote-integraatio. Mitä kaikkea pitäisikään integroida jotta voisimme parhaiten edistää terveyttä ja hyvinvointia?

## Oletteko tehneet hankintoja palveluintegraatiota tukemaan? (riittääkö nykyiset ratkaisut)

- Pro Consonan Omni-toiminallisuus käyttöön ja mukana Keski-Suomen APTJ konsortiossa, missä hankitaan uusi yhteinen tietojärjestelmä (VAASA, Jyväskylä, ESSOTE ja SIUNSOTE).
- Asiakasohjauksen merkitys? Miten pitkälle pelkkä laadukas asiakasohjaus riittää palveluintegraatiossa asiakkaan näkökulmasta?
- Nykyiset ratkaisut eivät riitä. Toiminnanohjausjärjestelmiä on sekä esim. palveluseteliin/apuvälineisiin liittyviä järjestelmiä, mutta aito integraatio ja kertakirjaaminen puuttuu. Henkilötieto perustetaan liian monta kertaa uudelleen ja virheiden määrä mahdollistuu.

