



Palvelujen asiakaslähtöinen yhteensovittaminen

Maakunnallistuvan aikuissosiaalityön kehittämisverkosto

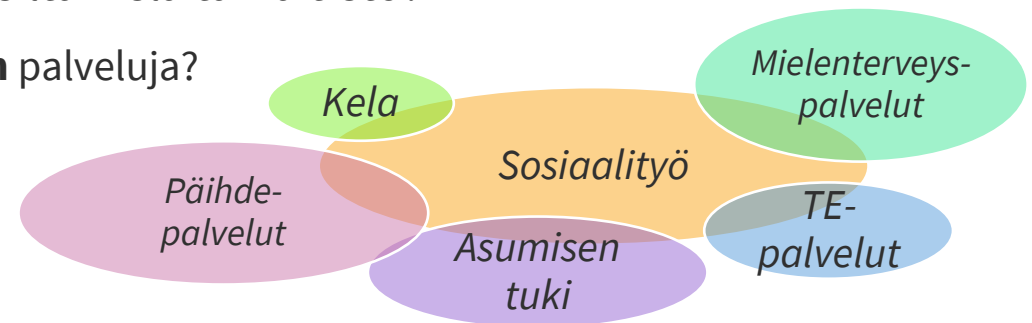
Eeva Liukko

19.5.2021

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Monialaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat

- Väestöstä noin 10 prosentille kertyy noin 80 prosenttia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käytön kustannuksista (ks. Haula & Peltola 2020; Leskelä ym. 2013).
- Suurin osa kustannuksiltaan korkeimmasta väestökymmenyksestä käyttää monialaisesti palveluja, mutta eivät kaikki (Haula & Peltola 2020; Leskelä ym. 2013).
- Siiloutuneet palvelut toimivat hyvin suurimmalle osalle väestöä? Noin 90 prosenttia väestöstä hyötyisi palvelujen integraatiosta vain rajallisesti? (Leskelä ym. 2013)
- Erilaisia käsitteitä: kalliit asiakkuudet, paljon palveluja käyttävät, monialaisesti palveluja käyttävät?
- Jo palvelujen ryhmittely palveluryhmiksi, kustannusnäkökulma sekä tarkastelun rajaaminen sosiaali- ja terveydenhuoltoon voi piilottaa monialaista palvelujen käyttöä.
- Käytännön kokemuksen perusteella yhteensovitetujen palvelujen tarvetta on sosiaalialalla paljon, mutta onko tätä tutkittu asiakaslähtöisyyden näkökulmasta? Puuttuuko meiltä vielä tämä tieto?
 - Kuinka moni sosiaalityön asiakas tarvitsee **monialaisesti tai paljon** palveluja?
 - Miten palvelujen tarve **vaihtelee** asiakkuuden aikana?
 - Saavatko asiakkaat tarvitsemansa palvelut?
 - Missä määrin palvelujen runsas käyttö johtuu häiriökysynnästä?



Monialaista palvelujen käyttöä ja tarvetta ei tällä hetkellä tunnisteta riittävän hyvin

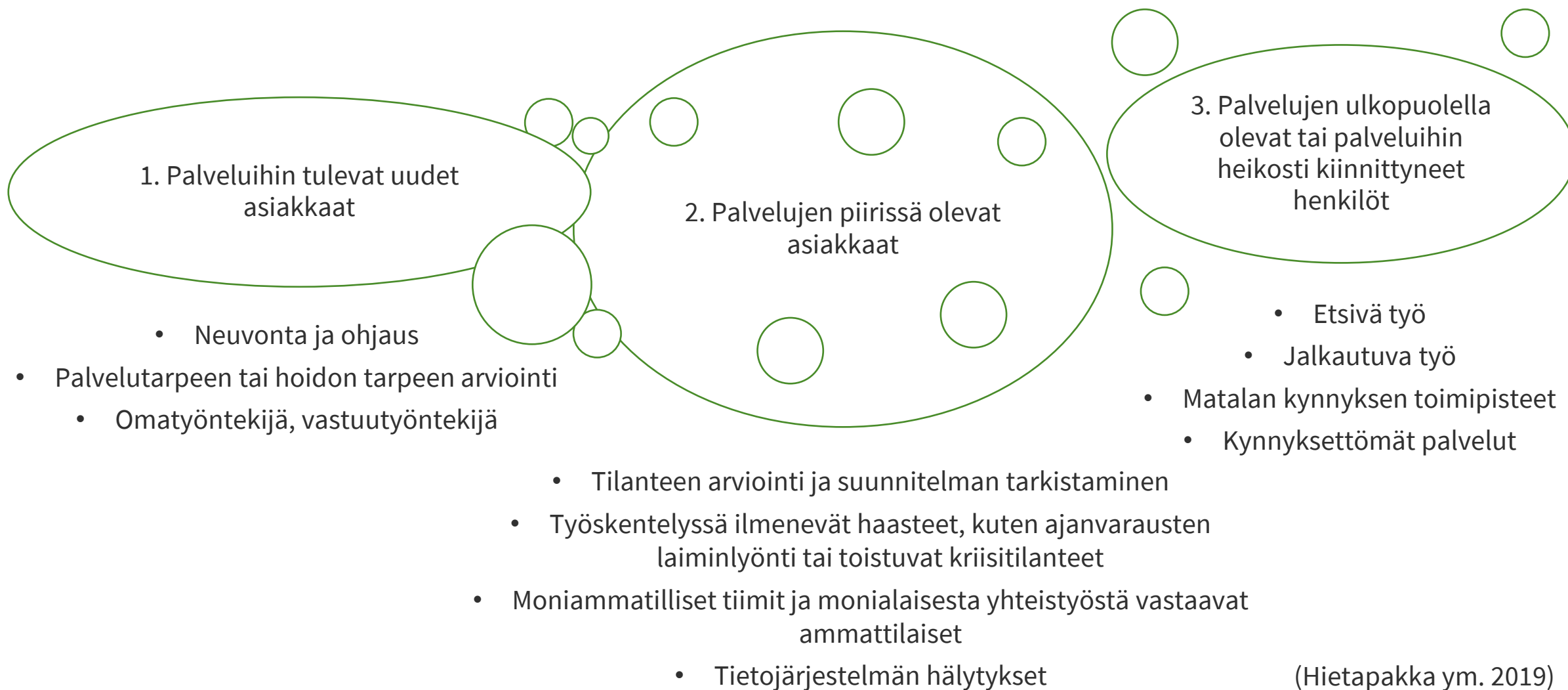
- Asiakkaalla voi olla palvelukäyntejä useissa sosiaali- ja terveystalveissa, ja palvelujen käyttö voi olla hallitsematonta.
 - Nykyinen palvelurakenne ja tietojärjestelmät eivät tue tämän asiakasryhmän tilanteiden hallintaa.
 - Kokonaiskuva puuttuu, eikä ennaltaehkäiseviä palveluja osata kohdentaa oikea-aikaisesti niistä hyötyville. (Leskelä ym. 2013)
 - Asiakkailla voi olla päällekkäistä palvelujen käyttöä tai he käyttävät palveluja, jotka eivät vastaa heidän yksilöllisiin palvelutarpeisiinsa.
 - Palvelujen käyttöä ei välttämättä koordinoi tai ohjaa kukaan. (Koivisto & Tiirinki 2020)
- Monialaisesti palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamista vaikeuttavat eniten
 - tietojärjestelmien kehittymättömyys,
 - eriytyneet toimintakulttuurit,
 - epätietoisuus toisten työstä tai osaamisesta sekä
 - toimintamallien ja menetelmien puute tai toimimattomuus.
- Vain noin kolmanneksella sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioista on käytössä sovittu toimintamalli tai työkalu monialaisia palveluja tarvitsevien tarpeen tunnistamiseksi.
- Osa asiakkaista jää tunnistamatta ja ilman tarvitsemiaan palveluja. (Koivisto & Tiirinki 2020)



Kuva: Pixabay

Kolme paikkaa, joissa monialainen palveluntarve voidaan tunnistaa

- kukin edellyttää osin erityyppisiä lähestymistapoja



Kun on tunnistettu, toimitaan

Palvelukokonaisuuden ja -ketjut (PKPK) rakentavat yhteensovitetun palvelujen järjestelmän.

PKPK toimii parhaimmillaan karttana ja oppaana työntekijöille siten, että asiakas on aina perillä.

PKPK:n jatkuvan muutoksen kehä

- Kolme tehtäväkokonaisuutta ja yhdeksän osatehtävää
- Monialainen ja osallistava työskentely
- Asiakslähtöinen toteutus
- Tietoon perustuva määrittely ja toteutus johtaminen
- Jatkuvan muutoksen ja kehittymisen mahdollistaminen



Koivisto ym. (2020) Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn, ohjauksen ja seurannan käsikirja. THL.

OSA 1. Palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen määrittely

Tehtävä 1: Tilanneanalyysi

Tehtävä 2: Segmentointi

Tehtävä 3: Tavoitteiden määrittely

Tehtävä 4: Mittareiden ja tietolähteiden määrittely

Tehtävä 5: Mallintaminen

Tehtävä 6: Toimeenpanon suunnittelu



OSA 3. Palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen seuranta

Tehtävä 9: Seurannan organisointi



OSA 2. Palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen ohjaus

Tehtävä 7: Ohjauksen keinojen valitseminen

Tehtävä 8: Vuoropuhelun suunnittelu

PKPK perustuu tietoon



Luodaan käsitys

- alueen väestöstä ja sen ominaispiirteistä
- hyvinvoinnista ja huono-osaisuudesta
- palvelujärjestelmästä, palveluista ja niiden käytöstä sekä
- asukas- ja asiakasryhmien palvelutarpeista.

Tilanneanalyysin tietopohja:

- Demografiset tiedot (esim. väestötiheys, ikäjakauma, syntyvyysennuste, taajamat, haja-asutusalueet)
- Sosiaaliset olosuhteet sekä hyvinvointi- ja terveystiedot
- Sosioekonomiset tiedot (esim. tulot, koulutus, ammattiasema, sosiaalinen liikkuvuus)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluverkko
- Palvelujen käyttö, saatavuus, saavutettavuus ja asiakaslähtöisyys
- Työntekijöiden ja asiakkaiden tieto
- Kustannukset

Kiinnitetään huomiota
ilmiöihin, väestöryhmiin,
palvelutarpeiden
ryppäisiin ja yhteyksiin jne.

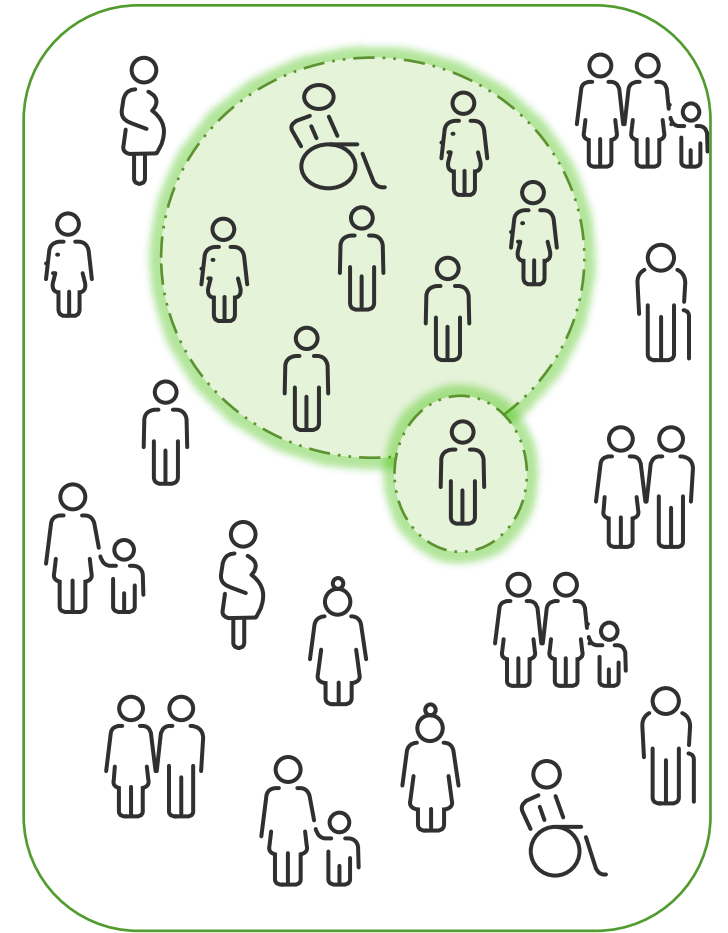


Segmentointi toimii palvelujen yhteensovittamisen työkaluna

- Valitaan asiakkuuksia, ilmiöitä tai palvelutarpeita kuvaavia kriteerejä.
- Asukkaita, asiakkuuksia ja palveluja ryhmitellään samankaltaisten palvelutarpeiden perusteella.
- Pyritään tunnistamaan ja ennakoimaan hyvinvoinnin ja terveyden riskejä, haavoittuvassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä ja myös poikkeuksellisia palvelutarpeita.

Yleisimmin käytetyt segmentoinnin kriteerit:

1. **Elämänvaihe** (elämänkaari), jolloin väestöä on ryhmitelty esimerkiksi lapsiperheisiin, työikäisiin ja ikääntyneisiin.
2. **Palvelujen tarpeen määrä**, jolloin palvelujen käyttäjiä on ryhmitelty laaja-alaisesti tai paljon palveluja tarvitseviin ja satunnaisesti palveluja tarvitseviin.
3. Palveluja käyttävän henkilön **tuen tarpeen määrä**, jolloin palvelujen käyttäjiä on ryhmitelty sen mukaan, kuinka omatoimisesti he kykenevät toimimaan palvelujärjestelmässä tai kuinka paljon tukea he tarvitsevat.



Esimerkiksi

Erityistä tukea tarvitsevat
15–24-vuotiaat nuoret

Segmentoinnissa yleistetään mutta samalla kiinnitetään huomiota yksittäisiin ja harvinaisiin tilanteisiin sekä pieniin asiakasryhmiin – kukaan ei voi jäädä ulkopuolelle.



lintuperspektiivi

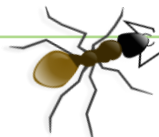
Asiakkuuksien yleistä ryhmittelyä määrittävät kaksi piirrettä:

- yleiset, alueesta riippumattomat ominaisuudet ja
- paikalliset erityispiirteet.

Tämän perusteella rakentuvat pysyvät ja muuntuvat segmentit.

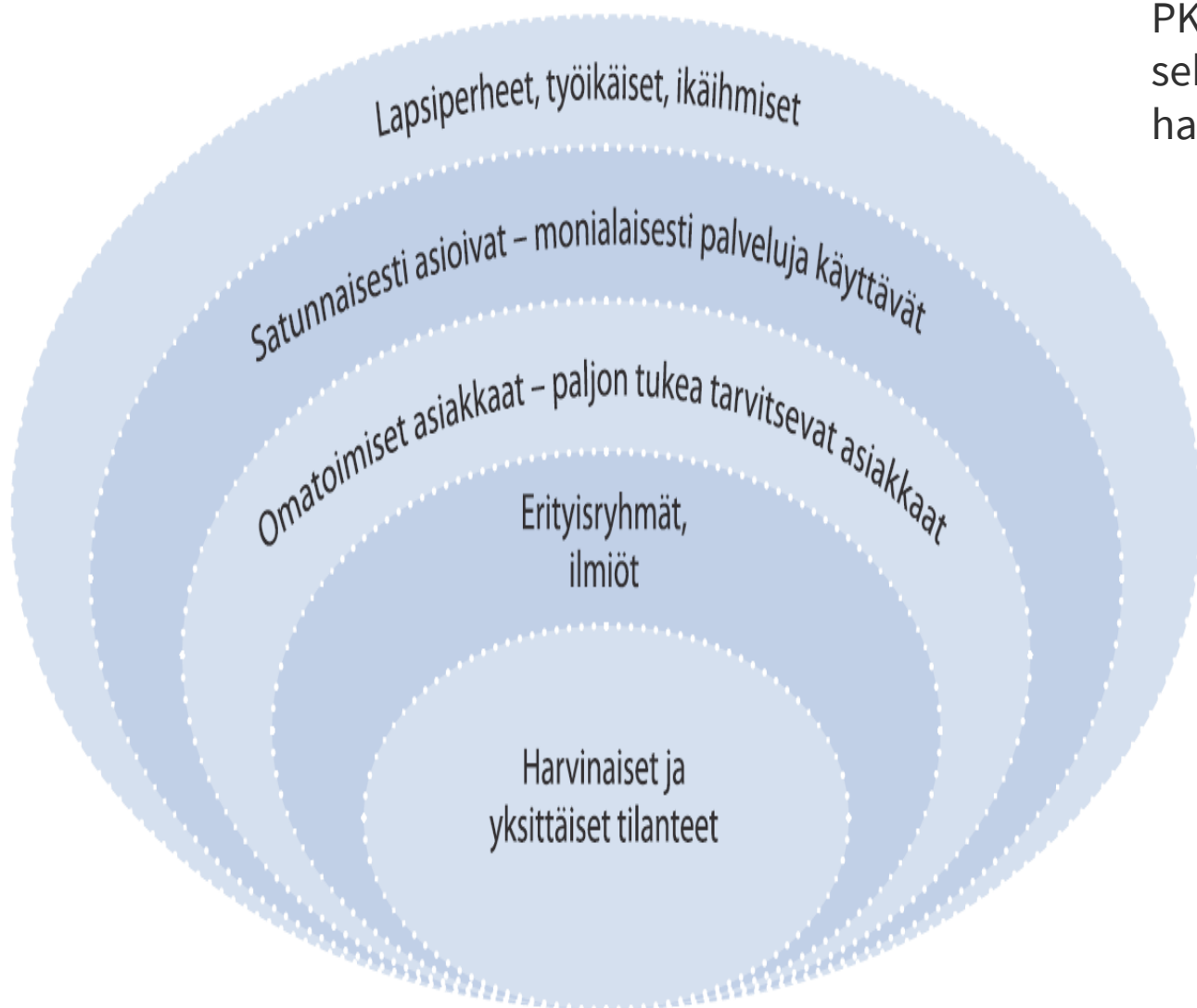
Erityisryhmien tunnistaminen:
mm. asunnottomat, vapautuvat vangit, päihteiden käyttäjät.

Pysyvät segmentit	Muuntuvat segmentit
<ul style="list-style-type: none">Pysyvät segmentit luovat palvelujärjestelmän perustan.Ne perustuvat kattavaan tietoon alueen väestöstä sekä palvelujen käyttämisen tavoista ja määristä.<ul style="list-style-type: none">Esimerkiksi elämänkaaren mukainen segmentointi ja palvelujen organisointiPalvelukokonaisuuksien ja -ketjujen kehikko voi näiltä osin olla kansallisesti varsin samankaltainen, vaikka toteutuksessa olisikin alueellista vaihtelua.Myös kansallinen segmentointi olisi mahdollista (esimerkiksi tietyt erityisryhmät, erityisen vaativat asiakkuudet).	<ul style="list-style-type: none">Muuntuvat segmentit ovat ilmiölähtöisiä ja usein paikallisia.Ne perustuvat ilmiölähtöiseen ja kokemuseräiseen tietoon.Ne muotoutuvat asuinalueen sosiaalisten piirteiden, elintapojen tai sairastavuuden pohjalta ja asettuvat pysyvien segmenttien sisään ja poikittain.<ul style="list-style-type: none">Esimerkiksi nuorten maahanmuuttajien yksinäisyysNe ovat muuntuvia, sillä palveluja kohdennetusti järjestämällä niihin on mahdollista vaikuttaa.Ne tukevat palvelujärjestelmän joustavuutta ja innovatiivisuutta.



muurahaisen näkökulma

Segmentoinnin kerrosteisuus



PKPK:ta varten valitaan segmentoinnin yleisyystaso sekä väestöryhmä, sosiaalinen ilmiö tai ongelma, johon haetaan ratkaisua.

Aletaan mallintaa palvelukokonaisuutta tai -ketjua.

- **Palvelukokonaisuus on** asiakkaan palvelutarpeeseen tai asiakasryhmän tarpeisiin perustuva, useista palveluista koostuva kokonaisuus, jonka järjestämiseen, tuottamiseen tai toteuttamiseen voi osallistua yksi tai useampi toimija.
- **Palveluketju on** tietylle asiakasryhmälle tarkoitettujen perättäin tai osin yhtäaikaisesti toteutuvien palvelujen muodostama palvelukokonaisuus.

Tarkistetaan mallinnuksen toimivuutta asiakkaan näkökulmasta.

- **Palvelupolku** on asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva suunnitelmallinen, yksilöllisesti toteutettava ja vaiheittain etenevä kokonaisuus, joka koostuu useista eri palveluista tai palveluprosesseista.

(Sanasto 2020)

Mitä PKPK:lla tavoitellaan?



- Segmentit (hyvin pienetkin) nostavat esille **asiakkaan tulokulman** palvelujärjestelmään.
- Tähän perustuvat palvelukokonaisuuden tai -ketjun päätavoite, asiakastyön tavoitteet sekä palvelujen järjestämisen ja tuottamisen tavoitteet.

Asiakasryhmä (esimerkki): Erityistä tukea tarvitsevat 15–24-vuotiaat nuoret		
Palvelukokonaisuuden nimi: Erityistä tukea tarvitsevien nuorten palvelukokonaisuus		
Tavoitteet (esimerkiksi)		
Päätavoite	Asiakastyön tavoitteet, muun muassa	Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen tavoitteet, muun muassa
Nuoret voivat hyvin ja elävät tasapainoista elämää.	Nuori käy koulua, on töissä tai opiskelee.	Palvelut toimivat saumattomasti yhteen.



Miten PKPK:n tavoitteet saavutetaan?

PKPK mallinnetaan:

Määritellään palvelukokonaisuuteen ja /tai -ketjuun kuuluvat

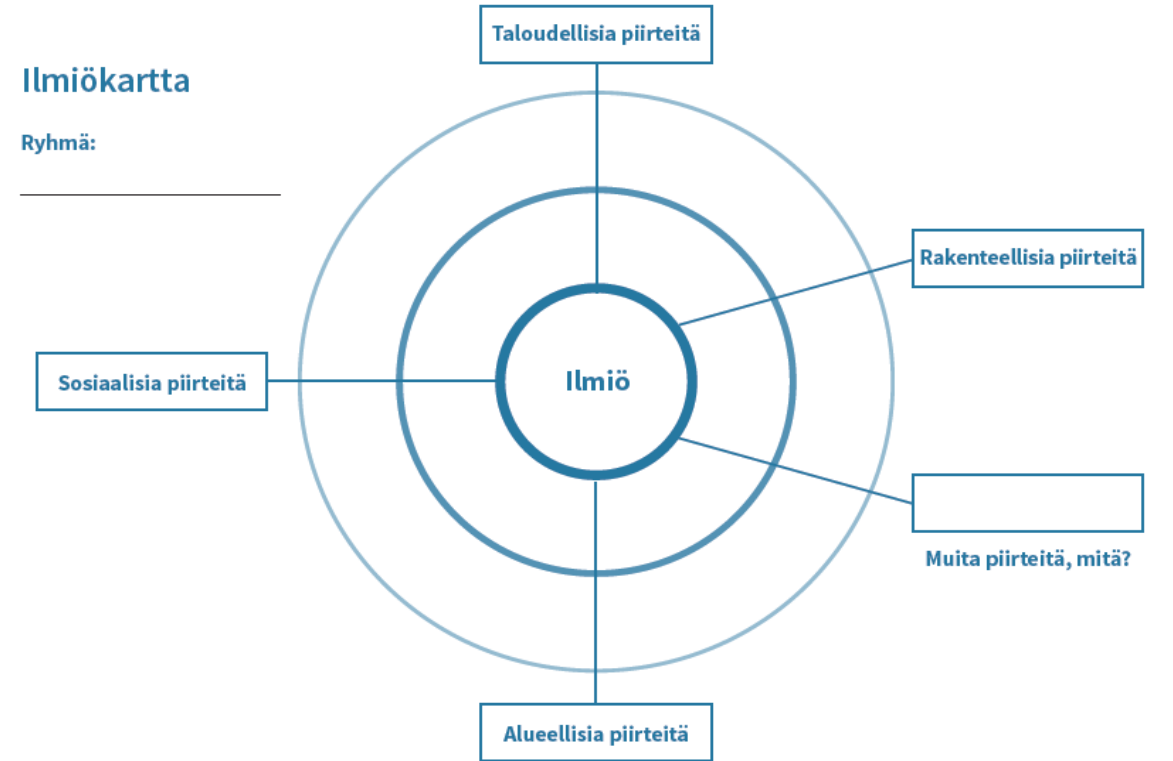
- palvelut,
- niiden sisältö ja yhdyspinnat,
- niiden tuottajat ja
- niitä toteuttavat ammattilaiset.

Sovitaan yhdessä yhteensovittamisen säännöistä ja periaatteista, joiden avulla järjestäjä ohjaa palvelun tuottajia ja ammattilaisia toimimaan asetettujen tavoitteiden suuntaisesti.



Ilmiökartta

Ryhmä: _____



Tunnistakaa 3 keskeistä palveluntarvetta ilmiöön liittyen:

--	--	--

Mallintamisen apuna voidaan käyttää erilaisia yhteiskehittämisen menetelmiä, kuten ilmiökarttaa.
(Ks. Innokylä)

PALVELUKOKONAISUUDEN PALVELUT

Palvelukokonaisuuden päätavoite

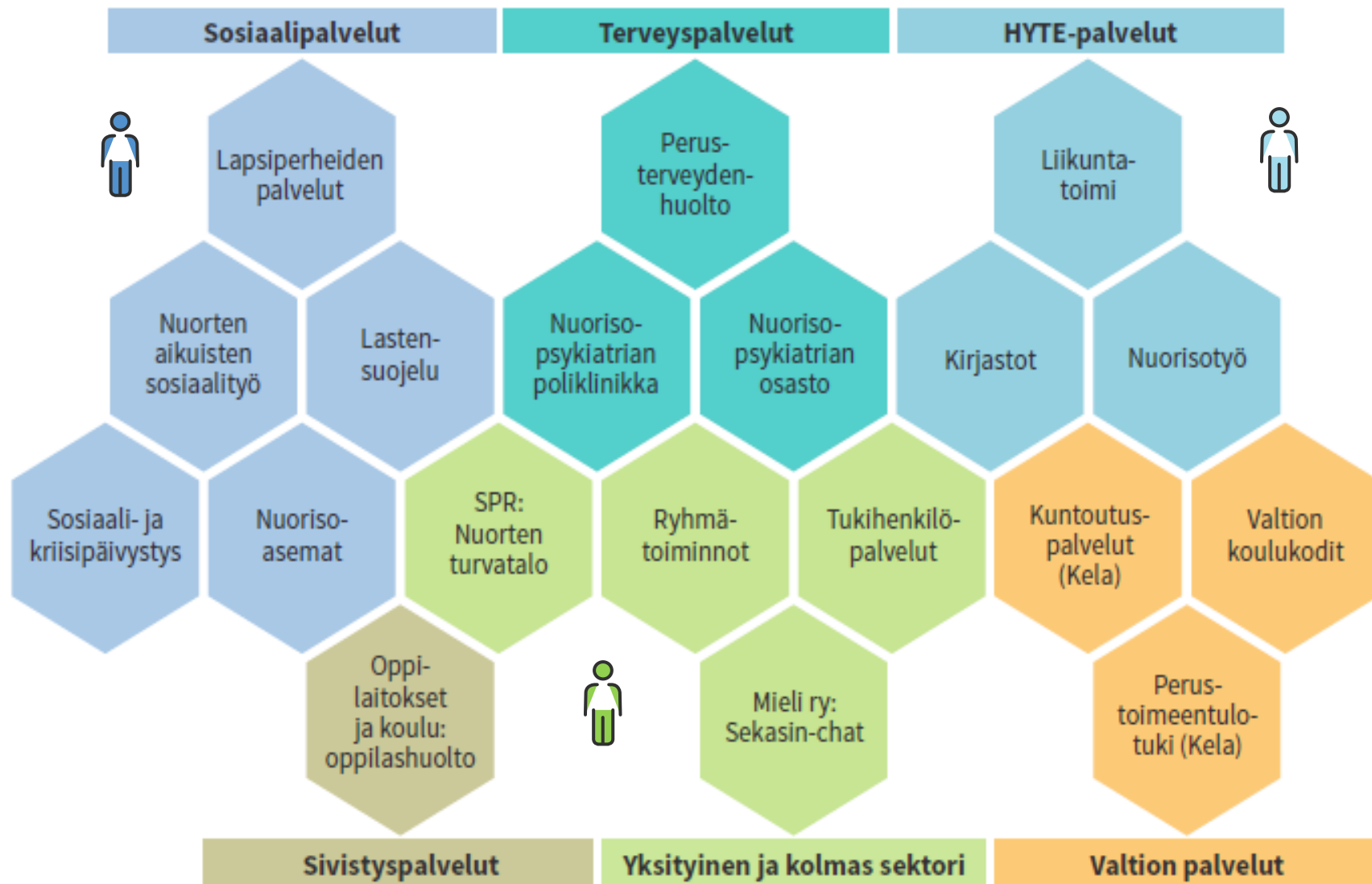
Nuoret voivat hyvin ja elävät tasapainoista elämää.

Asiakastavoite, esimerkiksi

Nuori käy koulua, on töissä tai opiskelee.

Palvelujen järjestämisen tavoite, esimerkiksi

Palvelut ovat oikea-aikaisia ja sujuvasti saatavilla



Miten varmistetaan, että tehdään oikeita asioita?



Käytettävissä on erityyppisiä ohjauksen keinoja, esimerkiksi

- Normiohjaus
 - Strategiat, poliittiset ja hallinnolliset päätökset ja ohjelmat, sopimus- ja tulosohtjaukseen sisältyvät säännöt ja rajoitteet, palvelukokonaisuuksia ja -ketjuja koskevat määrätykset, periaatteet, ohjeet ja säännöt
- Informaatio-ohjaus
 - Tieto, oppaat ja suositukset, työntekijöiden kouluttaminen sekä avoin ja selkeä viestintä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa
- Resurssiohjaus
 - Resurssien kohdentaminen tavoitteita tukevalla tavalla, kannustin- ja sanktiomallit, tilojen käyttö
- Dialoginen eli vuorovaikutukseen perustuva ohjaus
 - Palvelujen järjestäjät ja palvelujen tuottajat
 - Asiakkaat ja työntekijät
 - Keinoina esimerkiksi kehittämisryhmät, foorumit, asiakasraadit

Törmäyttämiset edistävät
innovaatioita, asiakaslähtöisiä
kokeiluja, toimintakulttuurin
muutosta...

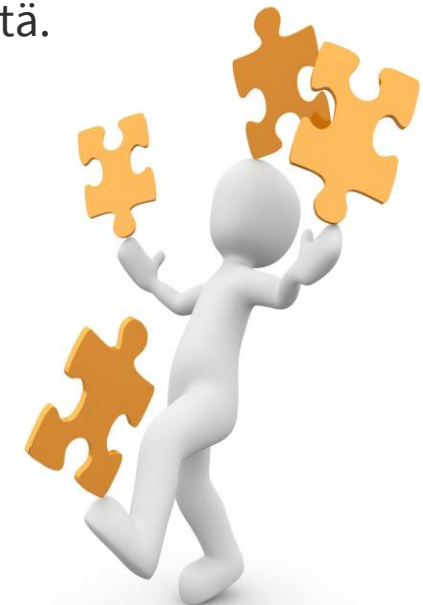
Toimiiko PKPK siten kuin sen pitäisi toimia?



- Seurataan tietoon perustuen palvelukokonaisuuden ja/tai -ketjun tavoitteiden toteutumista väestö- ja palvelujärjestelmätasolla mutta myös asiakaskohtaisesti.
- Hyödynnetään erityyppisiä tietolähteitä
 - Asiakkaiden raportoima tieto (mm. kyselyt, asiakaspalautteet, haastattelut, kokemusasiantuntijat, päiväkirjat)
 - Ammattilaisten raportoima tieto (mm. kirjaukset asiakas/ potilastietojärjestelmään, haastattelut, kyselyt, keskustelut)
 - Palvelujen tuottajien ja toimintayksiköiden raportoima tieto (mm. kliiniset mittaukset ja toimintakykytestit, laboratorio- ja kuvantamistulokset)
 - Järjestäjän tuottama tieto (mm. suoritteet, palvelujen käyttö ja kustannukset)
- Kansalliset mittarit tuottavat vertailukelpoista tietoa, mikä tukee vertaiskehittämistä.
- Paikallinen tieto tukee asiakas- ja väestölähtöistä toteutusta.

Samalla seurataan palvelujärjestelmää kokonaisuudessaan

- Monialaisesti, paljon ja/tai kalliita palveluja käyttävät asiakkaat? Erityisryhmät?
 - Saavatko he tarvitsemansa palvelut?
 - Hyötyvätkö he palveluista?
 - Onko häiriökysyntää?
 - Jääkö joku reunamille tai ulkopuolelle?





Kiitos!

eeva.liukko@thl.fi

Lähteet:

Haula T & Peltola M (2020) Monialainen tai kallis palvelujen käyttö Suomessa. Teoksessa Juha Koivisto & Hanna Tiirinki (toim.) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38.

Hietapakka L, Karjalainen P, Liukko E & Sinervo T (2019) Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa. Tutkimuksesta tiiviisti 52. THL.

Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M (2020) Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn, ohjauksen ja seurannan käsikirja. THL.

Koivisto J & Tiirinki H (2020) (toim.) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38.

Leskelä R-L, Komssi V, Sandström S, Pikkujämsä S, Haverinen A, Olli S-L & Ylitalo-Katajisto K (2013) Paljon sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävät asukkaat Oulussa. Suomen Lääkärilehti 48/2013, vsk 68.

Liukko E, Koivisto J & Tiirinki H. (2018) Pysyvät ja muuntuvat segmentit palvelujärjestelmän ja paikallisten ilmiöiden jäsentäjinä. Tutkimuksesta tiiviisti 43. THL.

Sanastokeskus (2020) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet (luonnos, kommentoilla). STM. http://www.tsk.fi/tiedostot/luonnokset/Sote-uudistamisen_keskeiset_kasitteet_2020-12-15_kommentoitavaksi.pdf

Taskinen H & Hujala (2020) Integraatio – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen ydintä. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere, Tampere University Press. Sivut 47–75.