

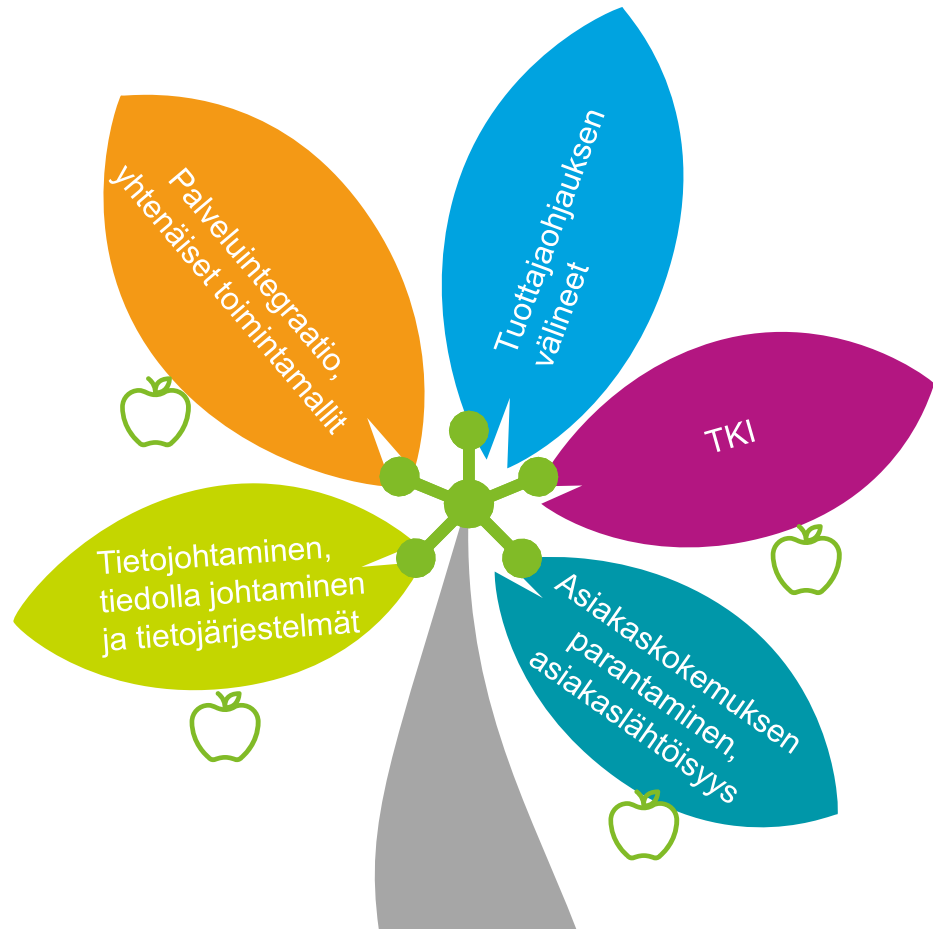
Uusimaa • Nyland 2019

Mikä ihmeen sosiaali- ja terveyspalvelujen integraatio?

Ismo Rautiainen
Timo Aronkytä



Uusimaa2019:n helmet - jatkovalmistelun (kuntiin) menevät kokonaisuudet



Ylikunnallinen kehittämisen alusta?

Tietojohtaminen, tiedolla johtaminen ja tietojärjestelmät

1. Tietojohtaminen, tiedolla johtaminen, tietoallas ja analytiikkajärjestelmät, jotka mahdollistavat ylikunnallisen tietojohtamisen, tiedolla johtamisen ja tiedolla ohjaamisen tulevaisuuden analytiikkaa, ennustemalleja ja tekoälyratkaisuja hyödyntäen
2. Ylikunnallinen toimitiloja koskeva tietokanta, ylikunnallinen toimitilajohtaminen
3. Palvelu- ja yhteystietojen ylikunnallinen hallinta

Palvelujen integraatio, yhtenäiset toimintamallit (parhaat käytännöt) palveluntuotannossa

1. Palveluketjut, yhdyspinnat kuntien kanssa sekä palvelukuvausten yhdenmukaistaminen
2. Sujuva yhdyspinta asiakkaalle toimialojen välillä (siv-sote, sote-kasvupalvelut)
3. Yhtenäisiä toimintamalleja palvelutuotannon tueksi koko maakunnan alueella: mielenterveys- ja päihdepalvelut; aikuisten sosiaalipalvelut; vammaispalvelut; ikääntyneiden palvelut; lastensuojelun sijaishuolto; sote-keskus; ensihoito-, päivystys-, sairaala- ja kuntoutuspalvelut; suun terveydenhuolto, vammaispalvelut

Tuottajaohjauksen välineet mm.

1. Monituottajamallin yhtenäinen ohjaus
2. Ennakoivat palvelutuotantotavan arvioinnit (make or buy -verkosto)
3. Erikoissairaanhoidon ohjauksen pilotointi
4. Valvontayhteistyön lisääminen

Asiakaskokemuksen parantaminen, asiakaslähtöisyys

1. Kuntien palveluseteliverkosto, palveluseteliehdot ja korvausmalli kuntien terveyskeskuspalveluihin
2. Toimivat, asiakaslähtöiset ja ohjaavat verkkopalvelut: asiakkaat saavat nykyistä helpommin tietoa palveluista ja omaan terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavista asioista
3. Asiakasneuvonta ja -ohjaus

TKI

1. TKI-kumppanuuksien vahvistuminen, alueellisen kehittämistoiminnan tiivistyminen ja integroituminen, ruotsinkielisen TKI-toiminnan kansallisen yhteistyön tiivistyminen
2. Elinvoimaohjelma
3. Paremmat valmiudet uuden EU-ohjelmakauden hyödyntämiseen

Miksi tarvitaan sote-integraatiota?

- Hyvinvoinnin ongelmakirjo muuttuu - avun tarve on pitkäkestoisempaa ja ongelmat monimutkaisempi
- Ikääntyminen – sairaalasta tulee helposti koti (so-ongelma hoidetaan te-keinoin)
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen vaikuttavuutta halutaan lisätä – laatu, vaikuttavuus, osaaminen – rakenne
- Kansalaisten kokonaishyvinvoinnissa sote-palvelut vain osa – muulla toimintaympäristöllä ja palveluilla (mm. koulutus, kulttuuri, vapaa-aika) keskeinen merkitys hyvinvoinnin kentässä



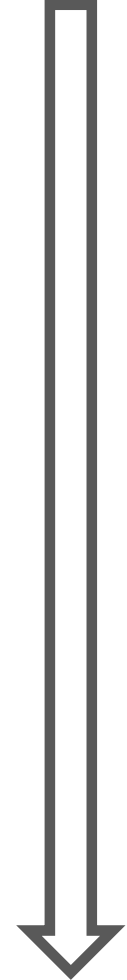
Integraatiotasot ja -asteet

Järjestämisen ja rahoituksen integraatio

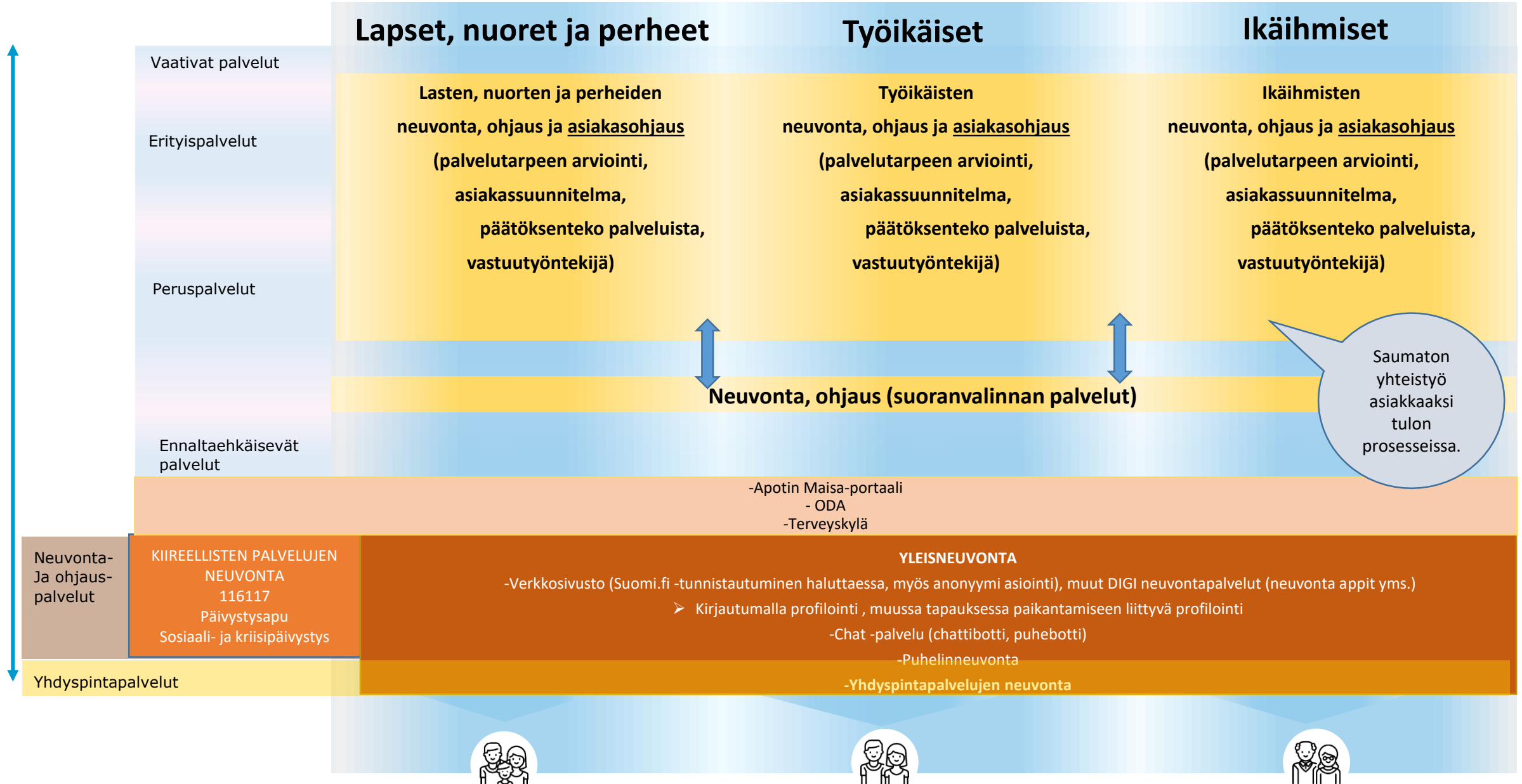
- Rahoitus ja järjestäminen eri käsissä, rahoittajia useita
- Suunniteltu yhteistyö, palvelupolut, -ketjut - alueellinen palvelujen yhteensovittaminen, sopimukset. Yhteinen tietomalli – tietojohtaminen paranee
- Täydellinen järjestämisen integraatio, yhteinen rahoittaja, järjestelmän suunnittelu ja ohjaus – yhteiset mittarit, laatu, vaikuttavuus. Yksi strategiaproessi.

Toiminnan, palvelupolkujen, prosessien integraatio

- Organisaatiot toimivat erillisinä asiakkaan näkökulmasta – ”eri luukut”, niukka yhteistyö
- Asiakastarve tunnistetaan reaktiivisesti, tarpeenmukainen yhteistyö
- Moniammatilliset tiimit (ei koko organisaatio)
- Monipalveluyksiköt – asiakasohjausyksikkö



Asiakasohjauksen toimintamalli - Uusimaa-valmistelu (LUONNOS versio4a.)



Saumaton yhteistyö asiakkaaksi tulon prosesseissa.



Parempaa palvelua ja tuottavuutta asiakasohjauksella

Ismo Rautiainen, toimialajohtaja

Kuntamarkkinat , Mikä ihmeen sosiaali- ja terveystalouden integraatio

12.9.2019

Asiakasohjauksen kehittämisen peruskuva

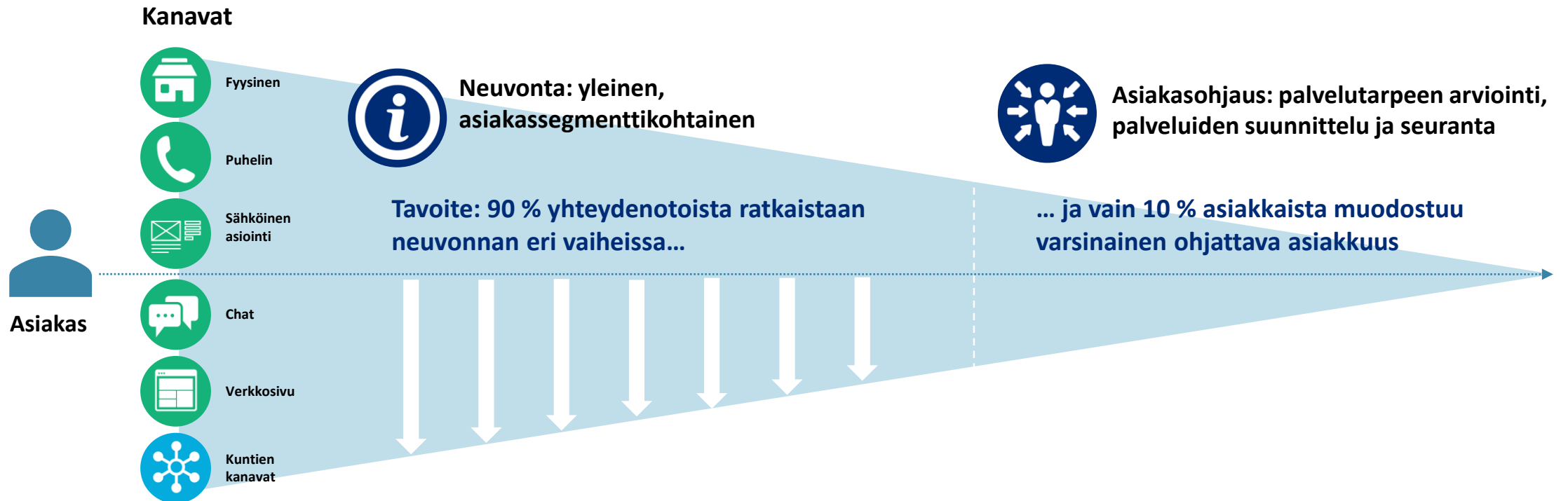


Mahdollistamme asiakkaan helpon asioinnin

Edistämme asiakkaan omaehtoisia ratkaisuja

Tunnistamme riskissä olevat asiakkaat ja vastaamme vaikuttavasti asiakkaiden palvelutarpeisiin

Koordinoimme paljon palveluja käyttävien asiakkaiden palvelukokonaisuuksia



Tavoitteena on suunnitella sote- neuvonnan ja ohjauksen sekä asiakasohjauksen palvelumallit tulevaisuuden toimintaympäristö huomioiden

Tarkoituksena on ollut luoda uusi yhteinen toimintamalli eri toimijoiden ja eri asiakassegmenttien tarpeet huomioiden

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT YHDELLÄ YHTEYDENOTOLLA

FYYSISET PALVELUPISTEET



ASUKAS



ITSEPALVELU / DIGITAALISET PALVELUT

NEUVOLAN
NEUVONTA



SOSIAALIHUOLLON
NEUVONTA
IKÄÄNTYNEIDEN
NEUVONTA



TERVEYSASEMIEN
NEUVONTA



SUUN
TERVEYDENHUOLLON
NEUVONTA



PÄIVYSTYS
NUMEROT



AMMATTILAISTEN VÄLINEN KONSULTAATIO JA YHTEISTYÖ MAHDOLLISTAVAT YHTENÄISEN NEUVONNAN JA OHJAUKSEN KOKONAISUUDEN ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Etulinjan eteneminen 2019 - 2020



Helppo asiointi

Etulinja
2019

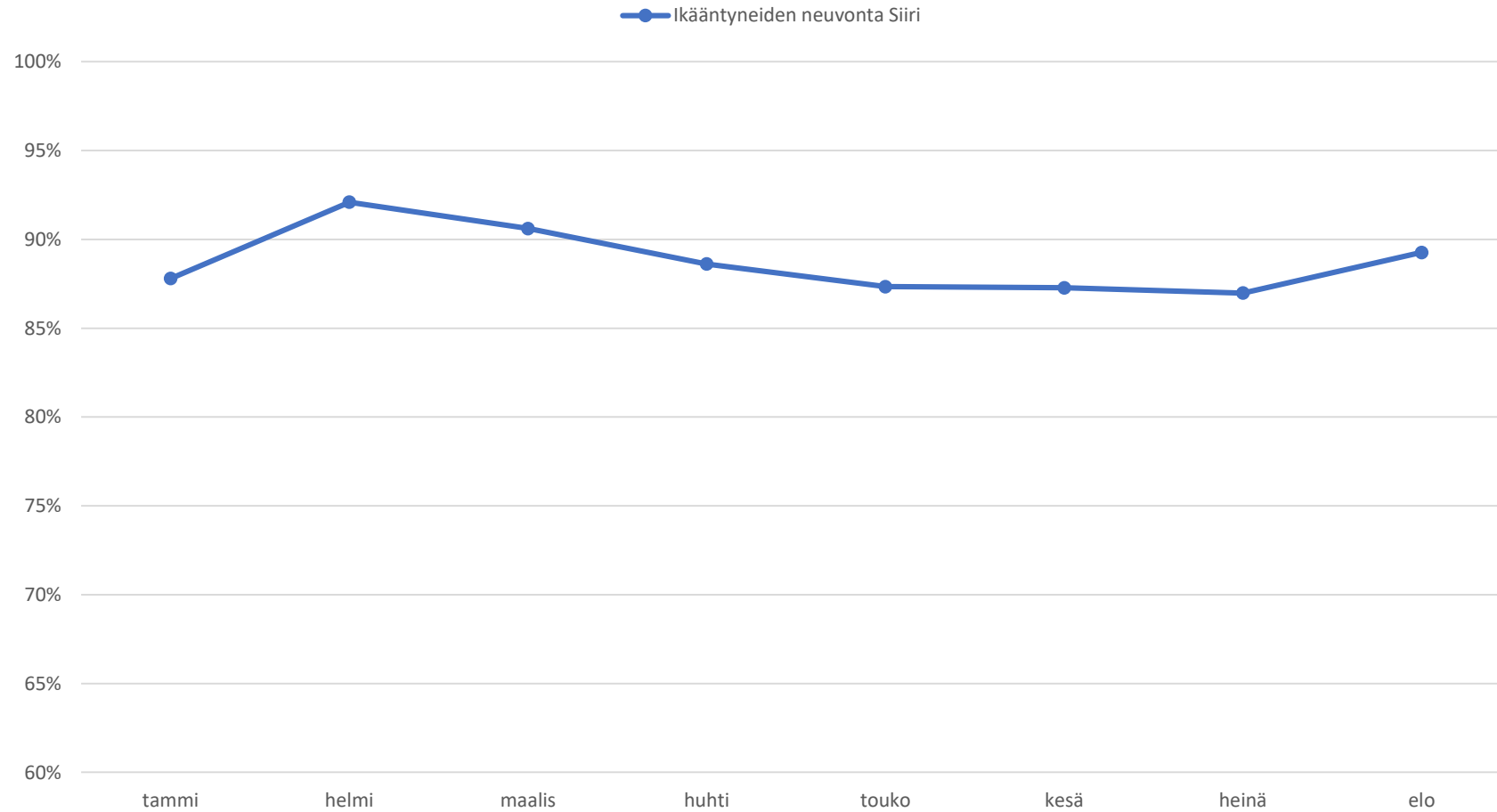
- Yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon etulinjan toimintamalli ja takaisinsoittojärjestelmä
- Sähköisten palvelujen ja ICT-ratkaisujen käyttöönotto
- Etulinjan ja asiakasohjauksen yhteistyökäytännöt ja työvälineet
- Yhteinen asiakaspalvelukulttuuri ja neuvontaosaamisen kehittäminen
- Matalan kynnyksen neuvonta ja mallit sidosryhmien kanssa tehtävään työhön

Etulinja
2020

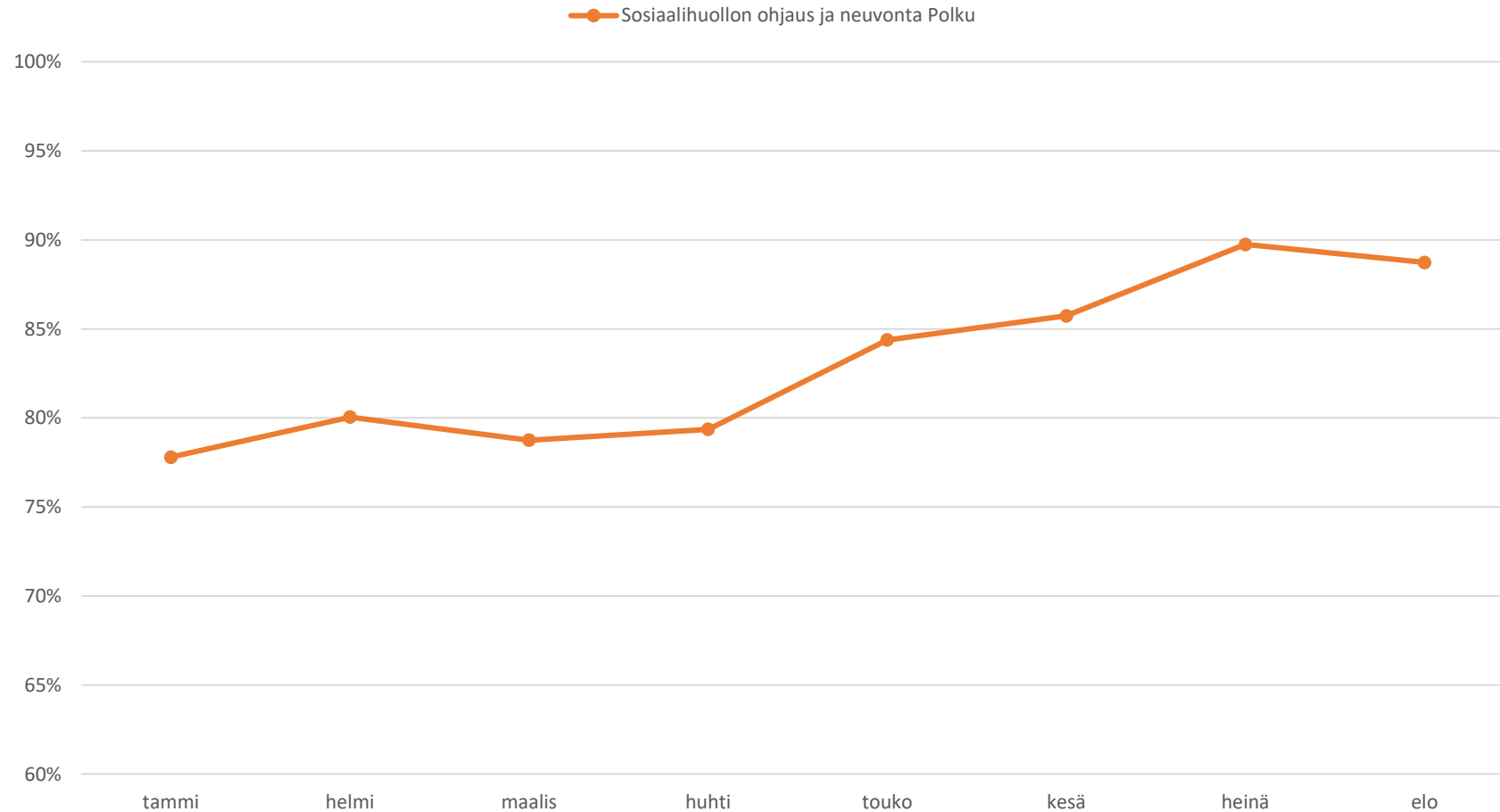
- Avosairaanhoidon ja suun terveydenhuollon puhelinpalvelujen alueellinen keskittäminen
- Erikoissairaanhoidon palvelukanavien uudistamistarpeen kartoittaminen
- Neuvontakokonaisuuksien integraatiomahdollisuudet

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Ikääntyneiden neuvonnassa ratkaistujen asioiden %-osuus



Sosiaalihuollon neuvonnassa ratkaistujen asioiden %-osuus



Asiakasohjauksen eteneminen 2019 – 2020

Asiakkaan hoito- ja palveluprosessin hallinta

Asiakas-
segmentointi
2019

- Asiakkaiden segmentointi tuen tarpeen perusteella ja yhteistyöasiakkaiden tunnistaminen
- Yhteisesti sovittujen palveluketjujen käyttöönotto perhe- ja sosiaalipalvelujen, ikääntyneiden palvelujen ja terveystyön ja sairaanhoitopalvelujen kesken
- Hyte-työn edistäminen ja keskeiset interventioryhmät

Tietomallin
rakentaminen ja
ICT-ratkaisut
2019

- Asiakasohjauksen tietomallin rakentaminen:
 - asiakasohjaajan näkymä asiakkaan palvelujen suunnitteluun, koordinointiin ja ennakointiin
 - johdon näkymä strategiseen johtamiseen
- Ammattilaisille toimivat työvälineet asiakkuuden hallintaan ja monituottajuuden hallintaan

Palvelu- ja
kehittämiskoordinaatio
2020

- Asiakasohjauksen kehittämisen ja palvelukoordinaation rakenteet
- Asiakasohjaajien osaamisen vahvistaminen: case-managerointi
- Prosessi- ja kehittämisosaaminen, osaamiskumppanuudet ja linkitys kansalliseen kehittämiseen
- Palveluostojen hallinnan kokonaisratkaisu: markkinaosaaminen, hankinta, sopimusohjaus ja valvonta
- Valinnanvapauden toimintamallien valmistelu ja markkinavuoropuhelu

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Asiakasohjauksen tietojohdantamisen kehittämisen

- Asiakasohjauksen tiedolla johtamista on kehitetty maakunnan valmisteluna ja yhteistyössä Nordic Healthcare Groupin (NHG) kanssa 12/2018- 3/2019
- Tietomalli on luotu asiakasohjaajien ja johdon haastattelujen sekä kahden eri työpajatyöskentelyn avulla
- Työskentelyn tavoitteena on ollut määrittää asiakasohjauksen tietojohdantamisen malli kehittää tiedon hyödyntämistä asiakasohjauksen toiminnassa työntekijöiden ja johdon tueksi sekä luoda edellytykset asiakasohjauksen vaikuttavuuden todentamiselle

Asiakasohjauksen tietojohdamisen malli perustuu sekä työntekijöiden että johdon tietotarpeisiin

Tietotarpeet kartoitettiin haastatteluin. Haastateltavina oli sekä työntekijöitä että johtoa eri palveluista

Asiakasohjaajan tietotarpeet

Asiakasohjaajan tarvitsee työnsä tueksi:

1. Työn organisointiin liittyviä tietoja
2. Asiakasta ja asiakkaan palveluja koskevia tietoja
3. Organisaation sisäisiä ohjeistuksia ja tietoja
4. Tietoja palveluntuottajista



Johdon tietotarpeet

Johto tarvitsee työnsä tueksi:

1. Kustannustietoja
2. Tietoja toiminnan laadusta
3. Tietoja asiakasohjauksen toiminnan ja palvelujen vaikuttavuudesta
4. Asiakasohjauksen toiminnan ohjaamiseen liittyviä tietoja



Asiakasohjauksen tietojohdamisen tietomalli

Tietomalli koostaa yhteen asiakasohjaajien ja johdon tietotarpeet. Tietomallista tehtiin:

1. Yhteenveto ppt-muodossa (seuraavilla sivuilla)
2. Excel työkalu, jonka avulla tietosisältöjä on mahdollista tarkastella tarkemmalla tasolla (liite)