

# *Parempaa palvelua ja tuottavuutta asiakasohjauksella*

Ismo Rautiainen, toimialajohtaja  
Kuntamarkkinat, Mikä ihmeen sosiaali- ja terveystalouden integraatio  
12.9.2019



# Asiakasohjauksen kehittämisen peruskuva

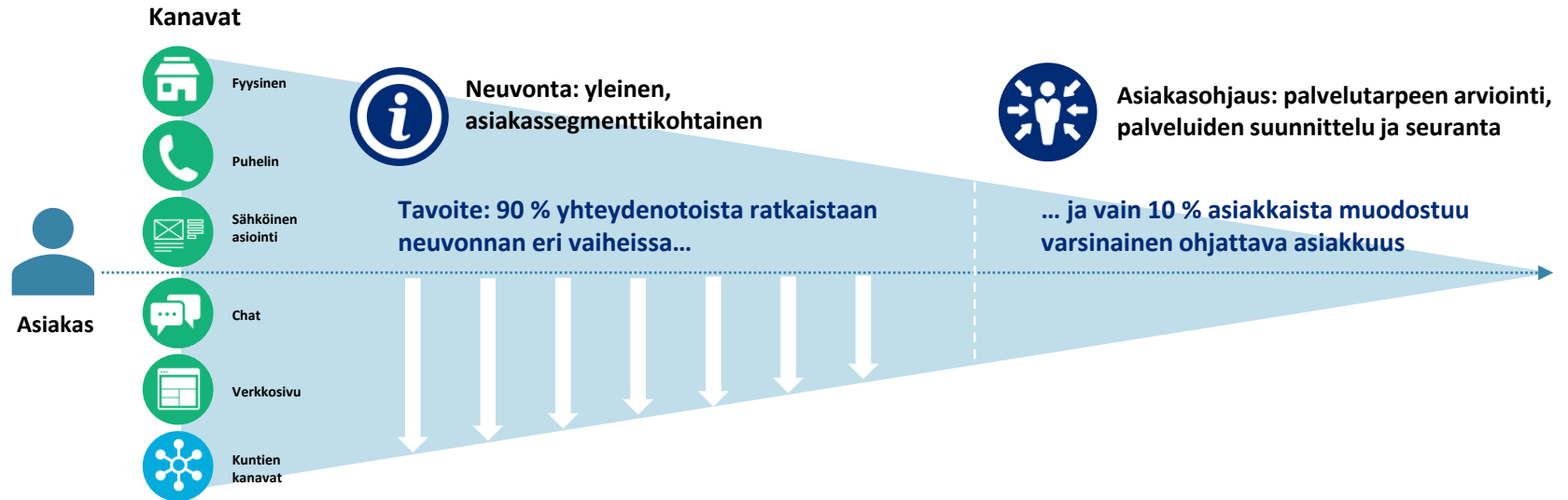


**Mahdollistamme asiakkaan helpon asioinnin**

**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

Neuvola  
11.12.2018

Sosiaalihuolto  
3.4.2019

Päivystysapu  
1.4.2019

Avosairaanhoito  
2Q/2019

Suun  
terveydenhuolto  
2Q/2019

Kuntoutus  
2019

Helppo asiointi

Etulinja  
2019

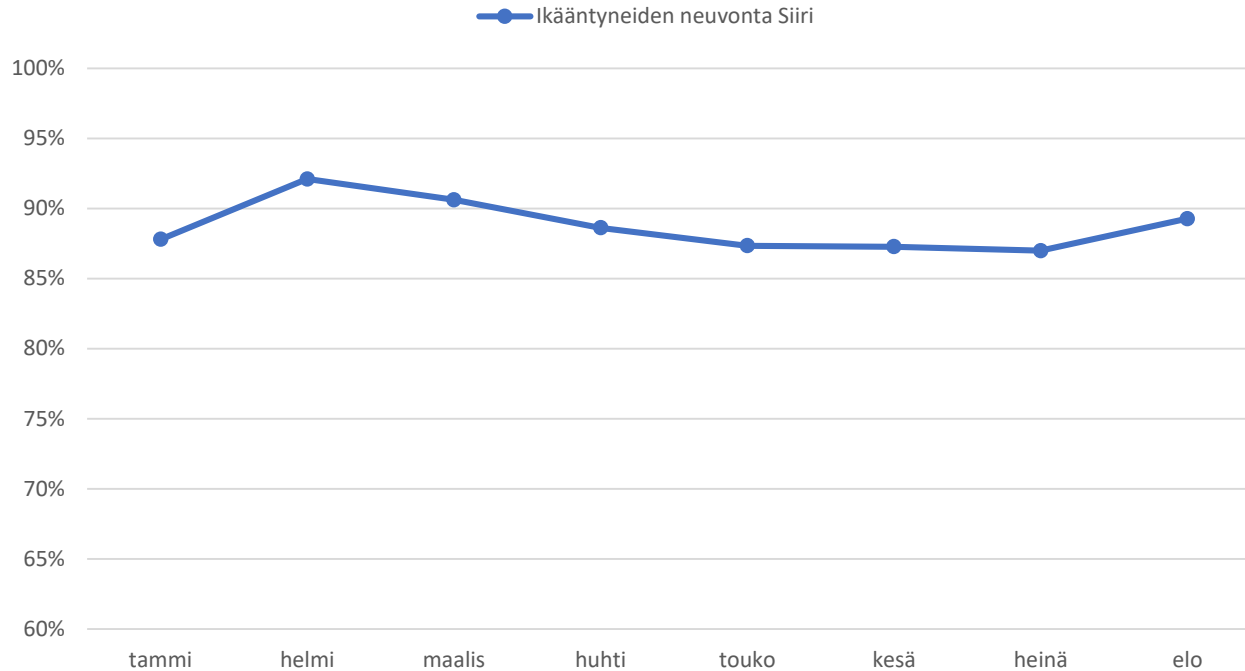
- Yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon etulinjan toimintamalli ja takaisinsoittojärjestelmä
- Sähköisten palvelujen ja ICT-ratkaisujen käyttöönotto
- Etulinjan ja asiakasohjauksen yhteistyökäytännöt ja työvälineet
- Yhteinen asiakaspalvelukulttuuri ja neuvontaosaamisen kehittäminen
- Matalan kynnyksen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

Etulinja  
2020

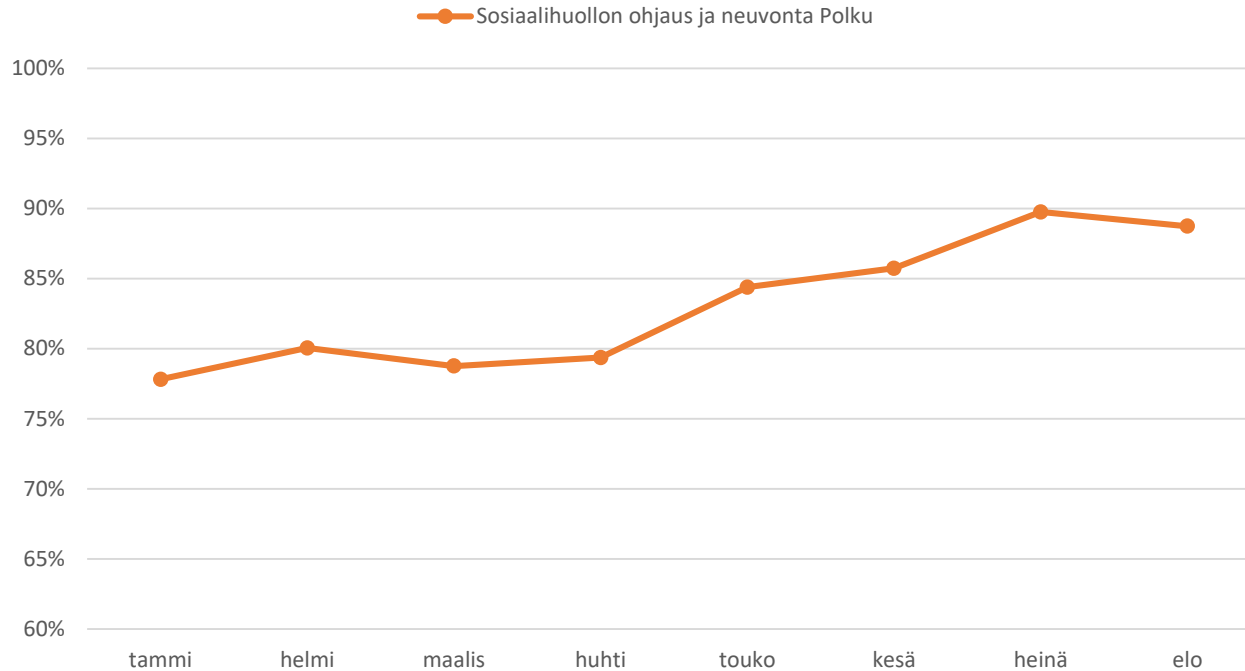
- Avosairaanhoidon ja suun terveydenhuollon puhelinpalvelujen alueellinen keskittäminen
- Erikoissairaanhoidon palvelukanavien uudistamistarpeen kartoittaminen
- Neuvontakokonaisuuksien integraatiomahdollisuudet

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 terveys- ja sairaanhoitopalvelujen kesken
- Hyte-työn edistäminen ja keskeiset interventoryhmät

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 tietojohdamisen kehittäminen

- 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 tietojohdamisen malli kehittää tiedon hyödyntämistä asiakasohjauksen toiminnassa työntekijöiden ja johdon tueksi sekä luoda edellytykset asiakasohjauksen vaikuttavuuden todentamiselle



## Asiakasohjauksen tietojohtamisen 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 tietojohtamisen tietomalli

Tietomalli koostaa yhteen asiakasohjaajien ja johdon tietotarpeet. Tietomallista tehtiin:

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