



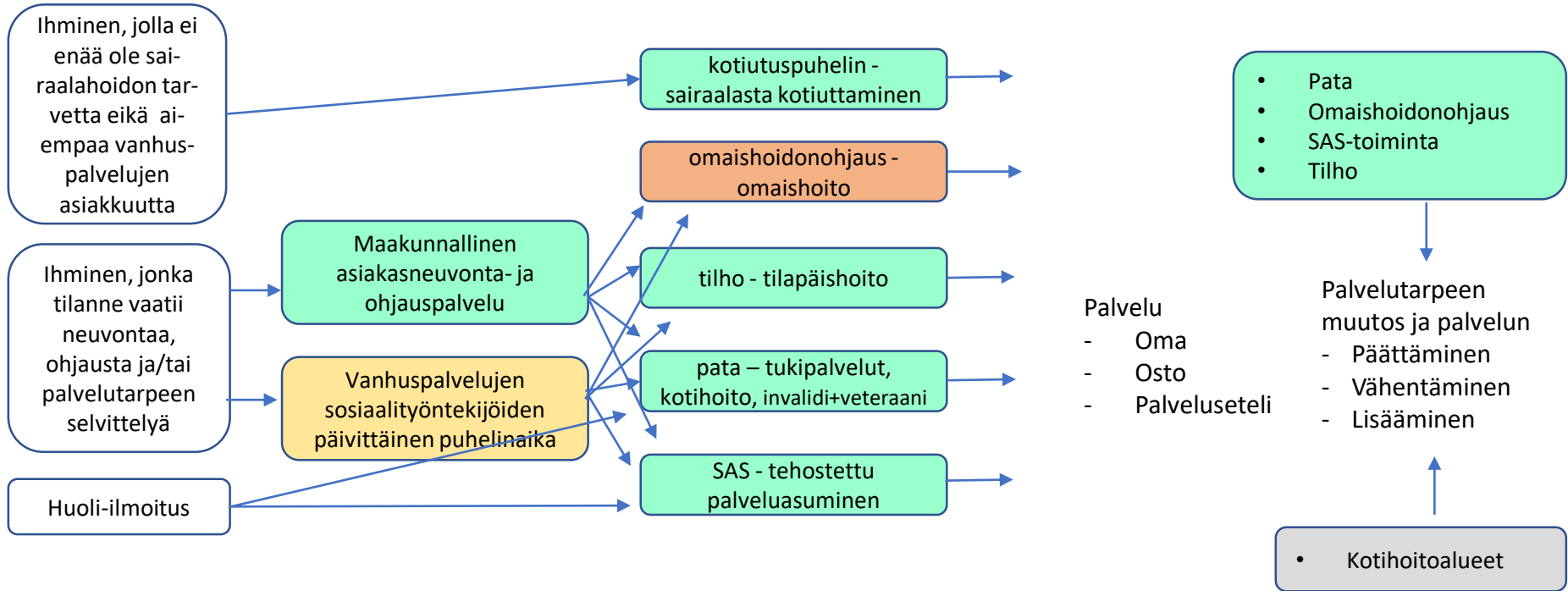
Palvelutarpeen selvittelyn ja palveluihin ohjauksen keskittäminen

LUONNOS

11.6.2020 Hyvinvointitoimialan yhteistoimintaelin

Havaintoja ja tilastoja nykytilasta

Nykytila: "Hajautettu" palvelukohtainen toimintamalli



Neuvonta ja ohjaus

- Toteutuu vain osin yhden yhteydenoton perusteella

Palvelutarpeen selvittely palveluittain

Palveluun ohjaus
Palvelukokonaisuuden koordinointi: -

Havaintoja nykytilasta

- Kaksi neuvonta-/ohjauskanavaa
 - Maakunnallinen asiakasneuvonta- ja ohjaus ja esim. sosiaalityöntekijöiden päivittäiset puhelinajat
- Palvelutarpeen selvittely on hajautunut palvelujen mukaan
 - Palvelupäätöksiä kuten palvelun myöntäminen, päättäminen, vähentäminen tai lisääminen tehdään myös palvelutuotannossa
- Työprosesseihin näyttäisi sisältyvän toimintaa, joka ei tuota arvoa asiakkaalle mm. aika kuluu eri asiantuntijoiden tavoitteluun jne.
- Käytössä on toiminnanohjausalusta
 - Alusta ei kuitenkaan ole kaikkien palvelutarpeen selvittelyssä olevien ammattilaisten käytössä
 - Alustan hyödyntämistä on mahdollista tehostaa asiakasprosessien ohjaamisessa

- Paljon palveluja tarvitsevien ihmisten palvelukokonaisuuden koordinointi on palvelutuotantoyksikön vastuulla. Oma työntekijä / vastuutyöntekijän nimeäminen ei ole vakiintunut käytäntö.
- Palvelutarpeen selvittelyssä tarvittavaa, eri ammattilaisten asiantuntemusta ei ole aina riittävästi tarjolla.
- Asiakasmaksupäätöksiä ja maksualennuspäätöksiä tekevät esim. kaikki kotihoidon palveluesimiehet ja asumispalvelujen yksikön esimiehet sekä pata-yksikön palveluohjaajat ja vanhuspalvelujen sosiaalityöntekijät.

Nykyinen hajautettu palvelukohtainen palvelutarpeen selvittely

Vahvuudet

- Asiantuntemusta ikäihmisten erityispiirteisiin
- Moniammatillisuus
- Yhteistyötavat ovat kehittyneet
- Toiminta on kehittynyt asiakaslähtöisyyden suuntaan

Mahdollisuudet

- Yhteisen tavoitteen asettaminen asiakastilanteessa ja asiakkaan mukaan ottaminen prosessiin

Heikkoudet

- Toimintamalli tilanteissa, joissa ikäihminen on itse maksavana palvelutalossa ja palvelutuottajan mielestä asiakas tarvitsee tehostetun palveluasumisen päätöksen
- Sairaalapalveluiden rooli asiakkaan jatkohoidon selvittelyssä
- Asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen palvelutarpeen selvittelyprosessissa
- Kuntouttava arviointijakso - pitäisikö olla laajemmin käytössä siirtymätilanteissa
- Asiakkaan oman mielipiteen huomiointi
- Vanhussosiaalityön ja päihde-/mielenterveys sosiaalityön asiantuntemuksen ja lääkäriasiantuntemuksen niukkuus
- Sähköistä toiminnanohjausalustaa ei hyödynnetä tehokkaasti (esim. sosiaalityö, huoli-ilmoitukset)
- Maakunnallinen neuvonta ja ohjauspalvelu vs. vanhuspalvelujen sosiaalityöntekijöiden puhelinajat
- Palvelupäätöksiä tehdään hajautetusti riippuen siitä, miten palvelu asiakkaalle tuotetaan mm. kotihoidon palvelujen lopetukset, vähentämiset, lisäykset
- Tilapäishoidosta asiakkaalle ei tehdä päätöstä

Uhat

- Ohjaavatko yksityiset palvelutuottajat palvelupäätösten tekoa?

Palvelutarpeen selvittelyn ja palveluihin ohjauksen keskittäminen

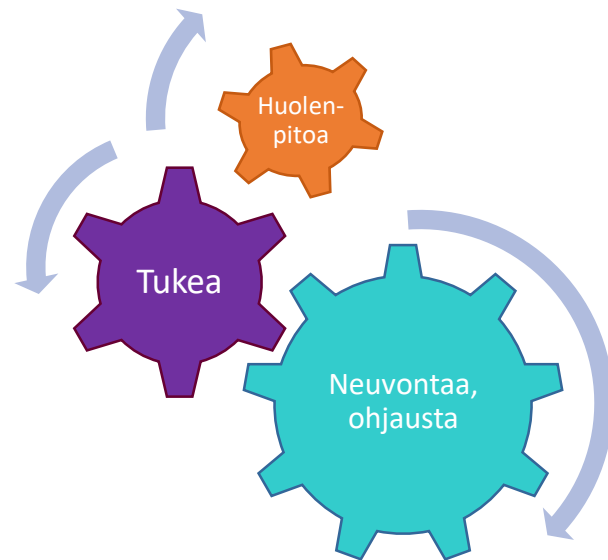
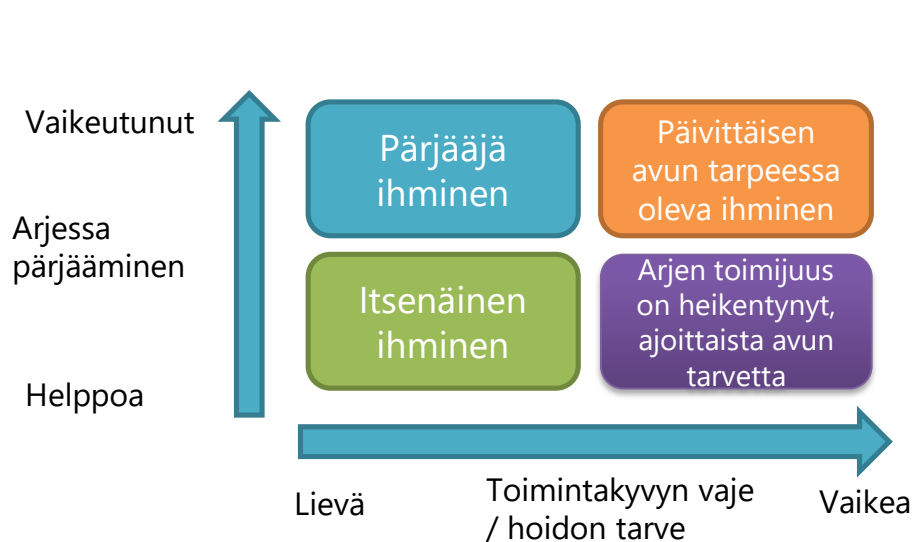
Miksi tarvitaan muutosta hajautetusta keskitettyyn toimintamalliin?

- **Asiakasnäkökulma**
 - Yhdenvertaisuuden edistäminen
 - Oikeudenmukaisuuden edistäminen
 - Hyvinvointihyödyn lisääntyminen
 - Tarvittaessa paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinointi
- **Työntekijänäkökulma**
 - Työprosessien edelleen kehittäminen ja digitalisointi
 - Työn sujuvuuden edistäminen
- **Kuntanäkökulma**
 - Päätösten ja eurojen vertailu
 - Prosessien sujuvuus

Mitä tarkoittaa siirtyminen ”hajautetusta” palvelukohtaisesta toimintamallista keskitettyyn asiakasvirtojen palvelutarpeen selvittelyyn ja palveluihin ohjaukseen

- Palvelulähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen
 - Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelut, josta henkilön prosessi käynnistyy yhden yhteydenoton perusteella ja tarvittaessa etenee palvelutarpeen selvittelyyn
- Keskitettyyn palvelutarpeen selvittelyyn tulee asiakasvirtoja ja selvittelyn perusteella on tunnistettavissa olennaisia asiakassegmenttejä
- Tunnistettujen asiakassegmenttien pohjalta on kuvattu palveluketjuja ja –kokonaisuuksia ja laadittu menettelyohjeita näyttöön perustuvan tiedon ja hyvien käytäntöjen perusteella. Palveluketjut ja -kokonaisuudet ohjaavat palvelupäätösten tekemistä huomioiden yksilön voimavarat ja tarpeet
 - Yhdenvertaisuuden edistäminen
 - Palvelujen myöntämisen kriteerit ovat julkisia
- Palvelupäätösten seuranta ja vertailu on mahdollista
- Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palvelukokonaisuuden koordinointi (palveluohjauspalvelu)
- Asiakas- ja palveluohjauksen toimintaa seurataan sovituilla tunnusluvuilla ja indikaattoreilla
 - Tunnusluvut kuvaavat palveluketjujen sujuvuutta ja palvelukokonaisuuksien toteutumista
 - Tuovat näkyväksi asiakasohjaajien tekemät päätökset, kustannukset, asiakashyödyn

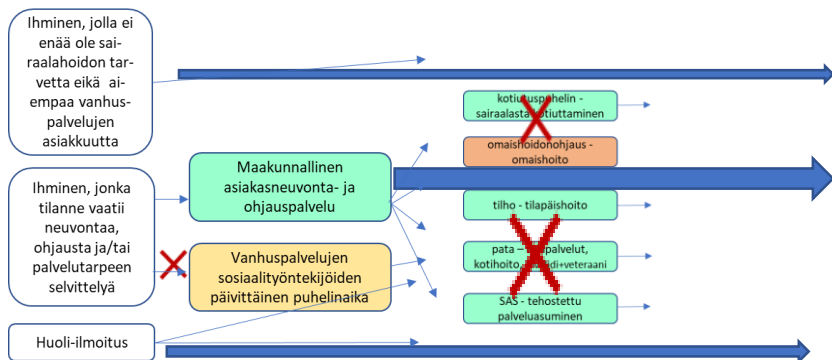
Palvelutarpeen selvittelyn perusteella ihmisen avun tarve on erilaista - asiakassegmentit



**Palvelutarpeen selvittely ja muutokset palvelutarpeessa sekä
ja palveluihin ohjaus ja palvelujen koordinointi**

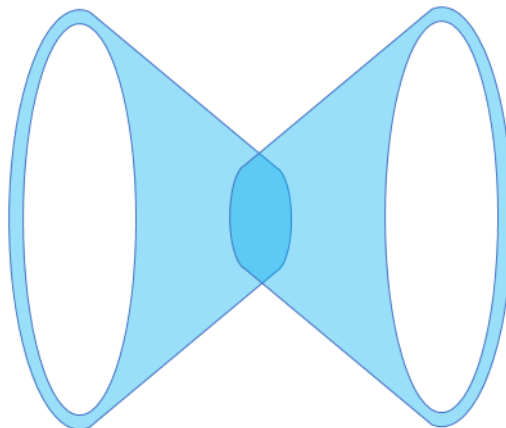


asiakasvirrat



- Yhteydenottojen ohjaaminen yhden kanavan kautta
- Sosiaalityöntekijöille käyttöön digitaaliset välineet, joiden kautta vanhussosiaalityön asiantuntemusta tarvitsevat asiakasasiat ohjautuvat heille

- Palvelutarpeen selvittely, palvelupäätös ja palveluihin ohjaus

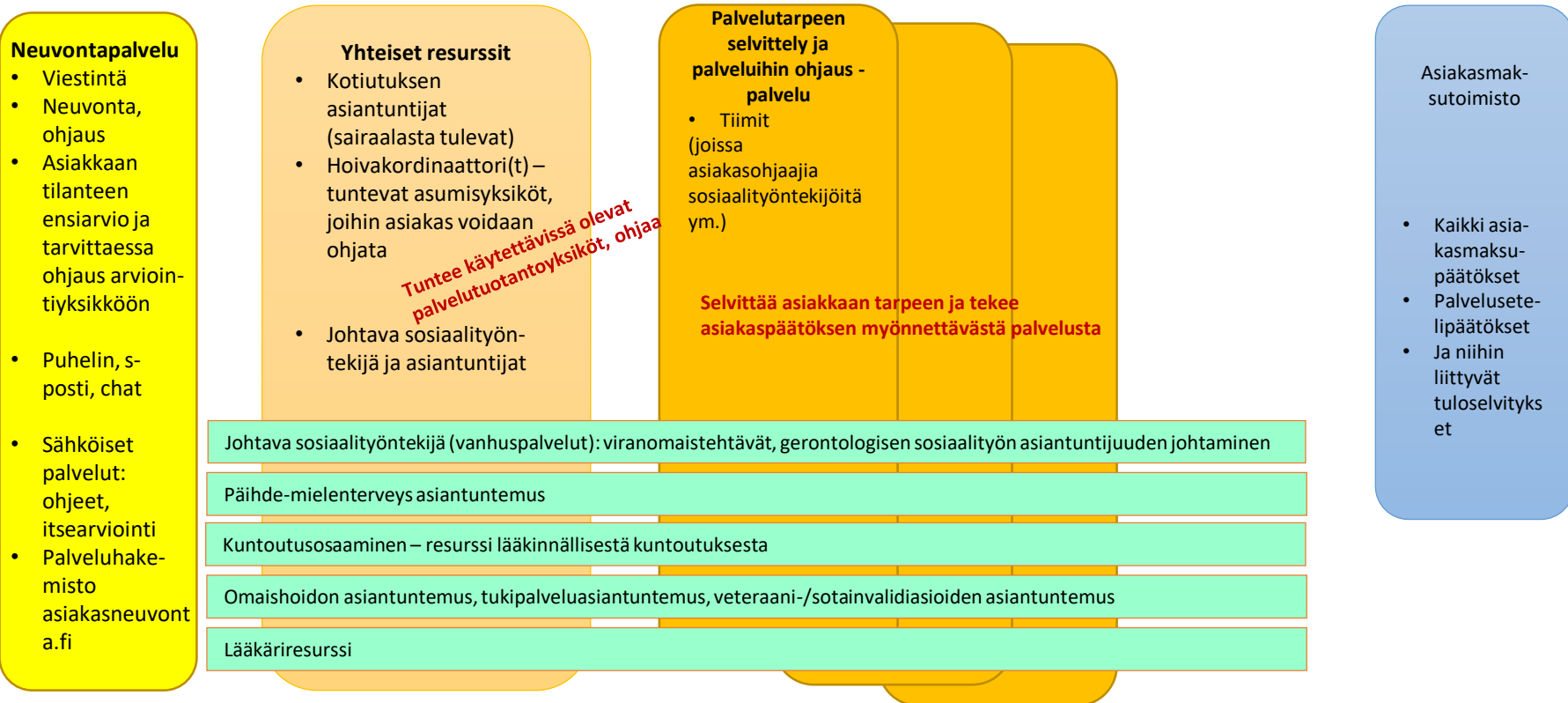


Palvelutarpeen perusteella on erilaisia asiakas-segmenttejä, jotka ohjataan tarvetta vastaavaan palveluun



- Muutokset palvelutarpeessa
 - Palvelun päättäminen, vähentäminen, lisääminen
- Paljon palveluja tarvitsevan henkilön palvelukokonaisuuden koordinointi, palveluohjauspalvelu
 - Muistisairas asiakas, omaishoidon asiakas

Ehdotus hyvinvointitoimialan keskitetystä asiakasohjauksen toimintamallista



Palvelutarpeen selvittely – tavoitteena asiakkaiden yhdenvertaisuus, palvelujen oikea-aikaisuus ja kustannusvaikuttavuus

TOIMINTAPROSESSIT

- Palvelutarpeen selvittely → päätös palvelun myöntämisestä
 - Kotihoito, tukipalvelut, omaishoidon tuki, tehostettu palveluasuminen, tilapäinen tehostettu palveluasuminen,
- Palvelutarpeen muutokset → muutos palvelupäätökseen
- Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palvelukokoonaisuuden koordinointi (palveluohjauspalvelu)

HENKILÖRESURSSIT

- Uudistettavaan toimintamalliin siirtyvän henkilöresurssin määrä riippuu siitä, miten laajasti keskitetty toimintamalli otetaan käyttöön vaihteluväli 30 – 50 vakanssia
- Huomioitava riittävä lääkäri- ja kuntoutusammattilaisten resurssi selvittelyn yhteydessä
- Huomioitava muun tarvittavan osaamisen riittävyys selvittelyn yhteydessä kuten päihde- ja mielenterveystyön asiantuntemus

TIEDOLLA JOHTAMISEN

EDELITYKSET

- Toiminnanohjausjärjestelmän tehokkaampi hyödyntäminen
- RAI- + muu arviointitieto johtamisen tukena
- Toimintaa kuvaavien indikaattorien määrittely

TILAT

- Eduksi olisi yhtenäiset työtilat

Palvelutarpeen selvittely ja palvelupäätökset - volyymitarkastelu

	2017	2018	2019	1-5/2020
24/7 kaikki asiakkuudet (tehostettu, vk, psh)	2303	2434	2401	1992
24/7 palvelun asiakkuus, poikkileikkaus 28.5.	1745	1771	1764	1774
Uusi tehostetun palveluasumisen asiakkuus	590	627	582	212
Kotihoito, kaikki asiakkuudet	4182	4159	3833	3020
Kotihoito, asiakkuudet, poikkileikkaus 28.5.	2991	3028	2832	2623
Kotihoito, uudet asiakkuudet	-	-	245 (7 %)	
Kotihoito, palvelutarpeen muutokseen liittyvä selvittely (palveluseteliasiakkaat v. 2019, n= 511 - 591)			376	
Omaishoidon kaikki asiakkuudet	1221	1333	1384	1234
Omaishoidon asiakkuus, poikkileikkaus 28.5.	962	1029	1092	1162
Tilapäishoito, kaikki asiakkuudet			1119	
Uudet asiakkuudet - Päättäneet asiakkuudet			701 284	
Sairaalasta siirtymisen asiakkuus				
Tukipalvelut, kaikki asiakkuudet	3066	3118	3081	2835
Tukipalvelut, asiakkuudet, poikkileikkaus 28.5.	2149	2243	2217	2486

Toiminnallisen muutoksen projektointi

- Tavoitetilan tarkentaminen
- Muutoksen vaatima kehittäminen kytketään osaksi muuta meneillään olevaa kehittämistä sikäli kun asia on aikataulullisesti sovitettavissa yhteen
 - SHQS laatujärjestelmän käyttöönotto, johon sisältyy asiakasprosessien kuvaus, menettelyohjeet, seuranta ja toimintaprosessien arviointi
 - Sote-uudistukseen liittyvien keskeisten palveluketjujen ja –kokonaisuuksien tunnistaminen, kuvaaminen, menettelyohjeet jne.
- Olemassa olevien toiminnanohjausalojen käytön tehostaminen
- Tiedolla johtamisen indikaattorien ja tietolähteiden määrittely
- Aikataulutusta ja viestintä
- Toiminnallisen muutoksen johtaminen