

*Siun*  
**SOTE**

# Siun soten geneerisen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli

Yhteenveto työpajasta 1

# Asiakas- ja palveluohjauksen visio

**Hoidamme sinulle tärkeät palvelut, hoivan ja hoidon helposti ja nopeasti.**

*Välittäminen ♦ Rohkeus ♦ Vaikuttavuus ♦ Edelläkävijäisyys*

# Palvelulupaus

- ◆ Asiantuntijamme toimivat yhteistyössä sinun parhaaksesi.
- ◆ Saat tarvitsemasi palvelut yhden luukun periaatteella.
- ◆ Olemme läsnä suunnitelmasta toteutukseen.
- ◆ Meidät tavoittaa joka arkipäivä klo 7-17 ja verkossa 24/7.

# Miksi neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli tarvitaan?

1

Asiakas saa **ennakoivasti tietoa** tarjolla olevista palveluvaihtoehdoista ja oman hyvinvoinnin tukemisen ratkaisuista

2

Tarvitaan taho, joka **integroi asiakkaan palvelut** kokonaisuudeksi ja tuo asiakkaan valittavaksi myös yritysten ja kolmannen sektorin tarjoamia palveluja ja tukikeinoja

3

Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus tuo palvelutarpeen selvittämiseen **yhdenmukaisuutta** ja toimii samalla 'portinvartijana' raskaampiin palveluihin

4

Toimintamallin avulla voidaan varmistaa **henkilöstön** yhdenmukainen **osaaminen** ja asiakkaiden tasavertainen kohtelu maakunnan eri osissa

5

**Teknologian ja tiedon laaja hyödyntäminen** osana keskitettyä toimintamallia tuo säästömahdollisuuksia parantamalla palvelujen kohdentumista sekä **hyvinvointia tukevien palvelumuotojen saatavuutta**

# Siun soten generinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli

## Asiakas

### Siun soten asiakas- ja neuvontayksikkö



Asiakas hakeutuu ensivaiheen neuvontaan monikanavaisesti. Asiakasta kuunnellaan ja hänen kysymyksiin vastataan ratkaisukeskeisesti ja hänet ohjataan oikeaan paikkaan, oikea-aikaisesti.

### Palvelutarpeen arviointi



Asiakas osallistuu palvelutarpeen arviointipalaveriin, jossa on mukana omatyöntekijä/vastuutyöntekijä. Suunnitelma tehdään moniammatillisessa yhteistyössä.

### Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma



Asiakkaalle luodaan välittömästi yksi yhteinen asiakassuunnitelma välitavoitteineen.

### Räätälöidyt palvelut ja hoito



Asiakas saa tarvitsemansa oikeat palvelut, oikea-aikaisesti.



koti



sairaalapalvelut



sosiaalipalvelut



välinepalvelut

### Seuranta



Asiakkaan palvelutarvetta ja hoitoa arvioidaan jatkuvasti ja voidaan muuttaa tarvittaessa.

VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN ♦ KUSTANNUSTIETOUS ♦ LAINSÄÄDÄNNÖN REUNAEDOT  
ASIAKASOSALLISUUS ♦ ASIASKASYMMÄRRYS ♦ KOKEMUSASIAN TUNTIJAT

# Asiakaskohtaiset polut

## *Ikäihminen ja yksinäisyys*

- 82 -vuotias
- Leski
- Asuu yksin omakotitalossa taajaman ulkopuolella
- Lapset Mika ja Kati perheineen asuvat satojen kilometrien päässä
- Pitää neulomisesta ja radion kuuntelusta

## **Maijan tilanne ja haaveet**

---

Maija on ollut yli kymmenen vuotta leski. Lapset asuvat kaukana mutta pyrkivät käymään äidin luona kuukausittain. Ystävät ovat kaikki kuolleet ja lähimpään naapuriin on matkaa yli kilometri. Hänen liikkumisensa on vaikeutunut ylipainon ja muiden kipujen vuoksi. Maija käyttää apuvälineenä kävelykeppiä.

Maijalla on todettu diabetes ja sydämen vajaatoiminta. Lisäksi hän kokee yksinäisyyttä ja pelkotiloja, jotka aiheuttavat omien sanojen mukaan hengen ahdistusta. Maija on pystynyt silti hoitamaan päivittäiset askareensa. Viime aikoina Maija on soittanut yhä useammin hätäkeskukseen koska on luullut, että hän kuolee. Välillä Maija on viety päivystykseen mutta kotiutettu pian tämän jälkeen.



**MAIJA**

# Maijan polku



## Neuvonta ja ohjaus

Maijalla on hengenahdistusta ja apua saadakseen hän soittaa peloissaan hätäkeskukseen.



## Palvelutarpeen arviointi

Koska Maija on soittanut samasta asiasta jo useamman kerran saman viikon aikana, päivystysreissun sijaan hänelle tehdään kotikäynti jossa hänen palvelutarpeensa arvioidaan kokonaisvaltaisesti.



## Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma

Maijan tuntemuksia ja mielipidettä kuullaan. Hänen kanssaan tehdään yhteinen suunnitelma ammattilaisen kanssa. Maija saa kirjeitse päätöksen palveluista, joihin hänet tullaan ohjaamaan.



## Palvelut ja hoito

Yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteen selättämiseksi, Maija pääsee osallistumaan erilaisiin kerhotoimintoihin, päiväkontoutukseen ja vapaaehtoistoimintaan. Maijaa opastetaan kuvapuhelimen ja erilaisten viestintäsovellusten käytössä.



## Seuranta

Maija on sovituin väliajoin yhteydessä omaan yhteyshenkilöönsä uudella kuvapuhelimellaan.





ULLA

## Työttömyys ja terveydelliset pulmat

- 58 -vuotias
- Puoliso on työkyvyttömyyseläkkeellä
- Lapset ovat jo aikuisia ja asuvat perheineen toisella paikkakunnalla
- Työttömäksi jäänyt 10 vuotta sitten
- Asuu miehensä kanssa omakotitalossa
- Harrastuksia tai ystäviä ei ole
- Koulutus: Kansakoulu, talouskoulu
- Työhistoria: Työskennellyt perhepäivähoitajana, keittiöapulaisena ja siivoojana. Viimeksi ollut työelämässä 2010.

### Ullan tilanne ja haaveet

---

Asiakkaalla on moninaisia pidempään jatkuneita kipuja, mm. kasvoissa ja ylävartalossa ja lisäksi hammasvaivoja. Soittoja omalle terveysasemalle viikoittain tai jopa useamman kerran viikossa, toive päästä lääkärille, mutta aikaa ei kiireettömässä vaivassa ole antaa, pyydetty soittamaan uudelleen toisena päivänä. On päässyt useamman kerran lääkärin ns. yhden vaivan vastaanotolle. Silloin kuin vointi käynyt sietämättömäksi tai on väsähtänyt tilanteeseen, on hakeutunut päivystykseen, päivystyskäyntejä useita puolen vuoden sisään. Hammaslääkäriässä tutkittu ja poistettu pari hammasta kovien kipujen vuoksi ilman selkeää selittävää syytä.

TE-puolella prosessi menossa, jota epäselvä terveystilanne hankaloittaa. Mielen mataluutta ja itkuisuutta, väsynyt jatkuviin selvittelyihin ja pompotteluun toimijalta toiselle ja työryhmästä toiseen. Tunne, ettei enää millään jaksaa yhtään uutta asiantuntijaa, suuresti petetty koko järjestelmään. Mieltä painaa taloudelliset huolet. Ei velkoja, mutta joutuu auttamaan poikaansa taloudellisesti. Tulona työmarkkinatuki.

# Ullan polku



## Neuvonta ja ohjaus

Ulla ottaa yhteyttä SiunSoten palvelu-ohjaus- ja neuvontayksikköön, jossa hänen tilannettaan lähdetään selvittämään.



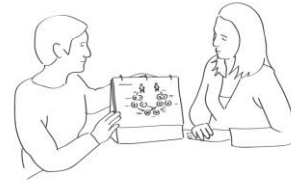
## Palvelutarpeen arviointi

Ulla kutsutaan palvelutarpeen arviointiin. Hän on saanut sähköisen esikyselyn ennen arviointia. Ullalle tehdään kokonaisvaltainen arvio ja hänelle nimetään vastuutyöntekijä.



## Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma

Ulla on mukana tekemässä suunnitelmaa ja vaikuttamassa päätöksentekoon. Ullaa ilahduttaa ratkaisukeskeinen työote, jossa etsitään yhdessä ratkaisuja.



## Palvelut ja hoito

Ulla tarvitsee monen alan ammattilaisten tukea ja hoitoa. Ulla saa valita mistä hankkii palvelut. Ullalle esitellään kaikki vaihtoehdot ennen palveluiden valintaa.



## Seuranta

Ulla on tarvittaessa yhteydessä ammattilaiseen ja antaa palautetta saamistaan palveluista sähköisen asiakaspalautekanavan kautta. Palvelut, joista Ulla ei koe olevan enää hyötyä voidaan lopettaa ja valita tilalle tarpeen mukaan uusia palveluita.



**MARKKU**

## *Etenevä sairaus, ALS*

- 55 vuotta
- Naimisissa
- Jäänyt juuri eläkkeelle yrityksen johtotehtävistä
- Asuu omakotitalossa, asunnonmuutostöitä tehty
- Harrastanut aikaisemmin triathlonia ja matkustelua.
- ALS todettu 2016

### **Markun tilanne ja haaveet**

---

Sairastuttuaan Markku jatkoi työskentelyä osa-aikaisesti, myöhemmin avustajan kanssa. Alkusuksystä Martti haki eläkepäätöksen, kun työskentely myös puheen heikennyttyä alkoi käydä liian vaikeaksi. Martin puoliso tekee matkatöitä. Pariskunta ei halunnut, että puoliso ottaa hoitajan roolia. Martti tarvitsee apua kaikissa arjen toiminnoissa lukuun ottamatta sähköpyörätuolin ja tietokoneen käyttöä.

Martilla on palveluasumispäätös, joka toteutetaan henkilökohtaisella avulla 80h/vko ja kotihoidon aamukäynneillä. Martti on tarkka avustajistaan ja iltavirkku. Hän ei siedä holhoavaa otetta eikä sitä, että kotihoito haluaa tulla liian aikaisin. Hän on tyytymätön Kelan kuntoutuspäätökseen, jolla hänen fysioterapeuttinsa vaihtuu. Hän ostaa paljon taksimatkoja itse, koska pitää kuljetustenohjaus-keskusjärjestelmää nöyryyttävänä.

ALS:n edetessä Martti on alkanut pohtia elämäänsä. Hän on turhautunut ja valittaa sitä, että joutuu viettämään päivänsä vain ”kuka sattuu osaamaton avustaja” seuranaan. Silloin, kun puoliso on kotona Martti haluaa olla mahdollisimman paljon ilman avustajaa.

# Markun polku



## Neuvonta ja ohjaus

Markku on etsinyt paljon informaatiota netistä ALSiin liittyen, mutta on turhautunut sillä ei ole löytänyt etsimäänsä. Hän tarvitsisi riittävän kattavan kokonaisarvion terveydentilastaan sekä tietoa myös muista palveluista.



## Palvelutarpeen arviointi

Markulle tehdään palvelutarpeen arviointi, jossa hän saa oman äänensä kuuluviin sekä tietoa vaihtoehtoista hoitoon ja palveluihin liittyen. Ammattilainen auttaa Markkua pääsemään palveluihin ja seuraa tietoa etenemisestä.



## Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma

Markulle tehdään asiakassuunnitelma ja hän saa palvelupäätöksen sähköisesti ja postitse.



## Palvelut ja hoito

Markku valitsee henkilökohtaisen budjetin suunnitelman mukaan palvelut. Hän hakee myös itse tietoa eri palveluista. Ammattilainen pitää huolta, että Markku pysyy ajan tasalla uusista palveluista.



## Seuranta

Markku antaa palautetta saamistaan palveluista ja on jatkuvassa vuoropuhelussa ammattilaisen kanssa. Markku saa myös oikeaa tietoa, oikeista kanavista.



**SARA**

## *Nuori lastensuojelun asiakkaana*

- 14 -vuotias (peruskoulun 8lk)
- Asuu kotona äidin ja pikkuveljen kanssa
- Ei harrastuksia
- Poikakaveri Jan 17v. (opiskelee ammattiopistossa)

### **Saran tilanne ja haaveet**

---

Saralla on paljon poissaoloja koulusta ja jäänyt jälkeen opinnoista. Hän on jäänyt kiinni päihteiden käytöstä viikonloppuisin ja on vahva epäily, että päihteiden käyttöä on myös arkisin. Kaveripiiri on muuttunut ja hän pyörii itseään vanhempien henkilöiden kanssa. Sara jäi hetki sitten kiinni näpistyksestä.

Äiti on yksinhuoltaja ja kokee ettei saa Saraan enää otetta. Äiti työskentelee vuorotöissä vanhusten hoivayksikössä ja on koulun kautta pyytänyt apua tilanteeseen. Koululta on tehty lastensuojeluilmoitus. Saran isä asuu eri paikkakunnalla ja hänellä on uusi perhe. Sara tapaa harvoin isäänsä. Pikkuveli Niko on 10 -vuotias ja hänellä on todettu ADHD. Saran äiti kertoo, että Niko vie myös paljon hänen voimavarojansa.

# Saran polku



## Neuvonta ja ohjaus

Saran äiti Marjatta ottaa yhteyttä Siun Soten palveluohjaus- ja neuvontayksikköön selvittääkseen Saran tilannetta ja koululta lähtenyt lastensuojeluilmoitusta. Marjatta saa vastaukset kysymyksiinsä ja ammattilaiset lähtevät selvittämään mistä on kyse ja kuinka edetään.



## Palvelutarpeen arviointi

Sara ja Marjatta osallistuvat yhdessä palvelutarpeen arviointiin. Avun tarpeen miettiminen ei kuitenkaan ole helppoa, joten ammattilaisen läsnäolo on tarpeen.



## Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma

Marjatta ja Sara ovat mukana luomassa yhteistä suunnitelmaa. Marjatta toivoo saavansa päätöksen nopeasti ja niin onneksi käykin. He päätyvät valitsemaan palvelut, joihin Sarakin on sitoutunut osallistumaan.



## Palvelut ja hoito

Sara pääsee hoitoon, jossa hän kokee viimeinkin tulevaisuutta kuulluksi. He saavat koko perheenä valtavan tietoa ja vinkkejä parempaan yhteiseloon.



## Seuranta

Saran edistymistä seurataan niin perheen kuin ammattilaisten voimin. Marjattan on helppo kääntyä tutun yhteyshenkilön puoleen, jos hän kaipaa neuvoja.



# Tärkeimmät kehityskohteet ja toimenpiteet vuosille 2020-2022

## 1

Kirkastetaan johdon yhteinen ymmärrys nykytilasta sekä tulevaisuuden visiosta.

- Luodaan selkeä ymmärrys siitä mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mistä kokonaisuudesta päättämässä. Mitä halutaan muuttaa ja miksi?
  - Yhtenäistetään pirstaloitunutta palvelua
  - Parannetaan palvelua
  - Säästetään kustannuksia
  - Parannetaan työntekijä- ja asiakaskokemusta
- Selvitetään mitkä ovat geneerisen asiakas- ja neuvontaohjaustoimintamallin vaihtoehdot ja niiden kustannukset?
- Arvioidaan eri vaihtoehtojen hyödyt suhteessa nykytilaan.
- Varmistetaan johdon tuki ja sitoutuminen muutokseen.
  - Resurssoidaan tarvittavat resurssit (ulkoiset ja sisäiset) muutoksen läpiviemiseen ja päivittäiseen johtamiseen



# Tärkeimmät kehityskohteet ja toimenpiteet vuosille 2020-2022

## 2

### Poistetaan päällekkäisyydet ”hukka” nykyisestä toimintamallista

- Lasketaan olemassa olevien asiakas-keissien pohjalta kustannukset ja uuden toimintamallin luomat säästöt
- Tehdään yhteinen asiakassuunnitelma päällekkäisyyksien poistamiseen. Mitataan vaikuttavuutta.





# Tärkeimmät kehityskohteet ja toimenpiteet vuosille 2020-2022

## 3

### Kuvataan toimialueiden yhtenäinen toimintamalli ja pelisäännöt sekä yhtenäiset johtamiskäytännöt

- Määritellään ketterä päätöksenteon malli sekä yhteinen johtamismalli kaikille toimialueille
  - Kokeillaan yhteistä budjetti-mallia
  - Selkeytetään roolitus ja annetaan lupa tehdä kokonaisvaltaisempia päätöksiä asiakkaiden parhaaksi
- Tehostetaan sisäistä tiedottamista
  - Jaetaan hyviä käytänteitä ja onnistumisia läpi organisaation
- Vahvistetaan osaamista
  - Tietojohtaminen kuntoon kaikilla tasoilla
  - Syvyyttä asiakasymmärrykseen ja asiakkaan kohtaamiseen



# Tärkeimmät kehityskohteet ja toimenpiteet vuosille 2020-2022

4

## Jalkautetaan kehittämistyö arkeen

- Kokeillaan/ pilotoidaan uutta toimintamallia toimialueita ylittävällä asiakasryhmällä
- Laajennetaan toimintaa hallitusti kokemusten pohjalta ja tehdään vaadittavia korjausliikkeitä



# Tärkeimmät kehityskohteet ja toimenpiteet vuosille 2020-2022

5

Kehitetään/ hankitaan Siun Soteen tietojärjestelmät, jotka tukevat monialaista palveluohjaus – ja neuvontatyöskentelyä

- Kehitetään monikanavaisia palveluita
- Kehitetään Siun Soten helppokäyttöinen palvelutarjotin
- APTJ
- Toiminnanohjausjärjestelmä

# Uuden generisen asiakasneuvonta - ja palveluohjaus toimintamallin käyttöönoton edellytykset

- Organisoituminen omaan toimialuerajat ylittävään yksikköön esim. arjen tukipalvelut, kehittämissyksikkö
- Toimitusjohtajan päätös lähteä muuttamaan nykyisiä rakenteita asiakaslähtöisemmiksi
- Selkeä näkemys mitä vanhasta prosessista jätetään tekemättä uuden toiminnan myötä
- Tietoa päätösten tueksi löytyy. Sitä pitää hyödyntää tehokkaammin päätöksenteossa.
- Muutosjohtamisen taitojen lisääminen lähiesimiehille, päälliköille
- Mahdollisuus verkostomaiseen työskentelyyn
- Tehdään avoimempaa yhteistyötä ja luotetaan toisiimme
- Ei luvata toisen puolesta asiakkaalle mitään vaan kommunikoidaan ensin keskenämme ja sen jälkeen ehdotetaan asiakkaalle parasta ratkaisua

**Kiitos!**