

Työpaja 4: Asiakas- ja palveluohjaus Tulevaisuuden sote- keskuksissa

Anja Noro ja Niina Peränen, THL
Kirsi Paasovaara, STM



Sote-uudistus

Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

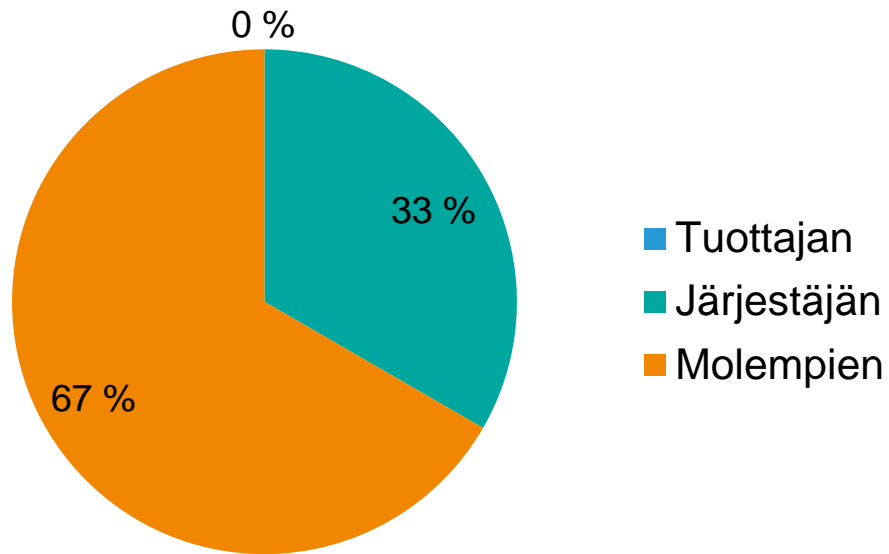
Asiakas- ja palveluohjaus -työpaja

- Työpajan keskeiset nostot/poiminnat:
 1. Asiakas- ja palveluohjauksen tulee olla järjestäjän ja tuottajan yhteistyössä toteuttamaa toimintaa. Molemmilla on omat roolinsa kokonaisuudessa
 2. Rakenteen ja prosessin suunnittelussa keskeistä on asiakkaalle syntyvä hyöty. Asiakas- ja palveluohjauksen tulee helpottaa asiakkaan polkua kohti oikeita palveluita.
 3. Asiakas- ja palveluohjaajat tarvitsevat monenlaista osaamista: vahvaa substanssin tuntemusta, alueellisen palvelurakenteen ja toimijakentän tuntemusta, taitoa kohdata ja kuulla asiakas ja mahdollisuus hyödyntää digivälineitä työssään. Asiakas- ja palveluohjaukseen tueksi tarvitaan myös toimivia tietojärjestelmiä ja seurantatietoa.

”Hyvä asiakas- ja palveluohjaus ei ohjaa asiakasta paikasta toiseen harhailemaan. Asiakkaalle tuotetaan palvelu nopeasti, helposti ja tarvittavalla tavoin. Tarkempi yksilöllinen palveluohjaus toteutuu asiakkaan rinnalla kulkien tai ohjaten sähköisten palvelujen piiriin. Rakenteen tulisi sisältää sekä sosiaali- ja terveydenhuollon osaajia ja lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeet.”

Tulisiko asiakas- ja palveluohjauksen olla järjestäjän vai tuottajan toimintaa

Tulisiko asiakas- ja palveluohjauksen olla tuottajan vai järjestäjän toimintaa?



- Toiminta palvelee järjestäjää ja tuottajaa eri funktioissa. Tarpeellinen molemmille.
- Yhteistyö tärkeää. Palveluntuottajilla palveluissa jo olevista asiakkaista arvokasta tietoa asiakasohjauksen tueksi.
- Asiakasohjaus järjestäjän työkalu, jonka avulla palvelutarpeet ja päätökset syntyisivät tasalaatuisesti ja riippumattomasti.
- Isossa kuvassa järjestäjän, eli miten palvelut järjestetään (mikä ostetaan, mistä ostetaan etc. ja yhteinen ohjaus tähän), mutta asiakaslähtöisessä lähestymisessä käytännön tasolla palveluntuottajan, joka arjessa asiakas- ja palveluohjauksen asiakaspolkuna järjestää.

Millainen asiakas- ja palveluohjauksen rakenne ja prosessi tulisi olla maakunnassa/sote-keskuksessa

- Monikanavainen neuvonta ja ohjaus, monialainen palvelutarpeen arvio ja päätöksenteko.
- Toimivat konsultaatiokäytännöt ja moniammatillisuus rakennettuna asiakastyöhön.
- Alueellisesti sovitettut rakenteet, mutta yhtenäiset määritelmät perusasioille, mitä sote-integroidussa palvelujärjestelmässä käytetään koko maassa.
- Rakenteena soten läpileikkaava ja prosessina asiakaslähtöisyydestä käsin rakennettu.
- Maakunnassa olisi hyvä olla yksi yhteinen rakenne asiakas- ja palveluohjaukseen, jossa olisi vahvana sähköinen asiointi.
- Geneerinen asiakas- ja palveluohjausmalli, jossa huomioidaan asiakassegmentointi ja palvelutarpeen arviointi.
- Soveltuvat välineet ja laitteet. Asiakas- ja palveluohjauksen avulla yhteensovitetaan asiakkaan tarpeen mukaiset palvelut yksilölliseksi kokonaisuudeksi. Yhteisasiakasohjaus mukana.
- Yhteys myös hyte-palveluihin.

Mitä osaamista ja millaisia valtuuksia asiakas- ja palveluohjaajat tarvitsevat?

- Sähköinen työskentelyalusta, joka kokoaa laajan palveluvalikoiman helposti näkyviin.
- Riittävä tieto käytettävissään. Edellyttää laajempia asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksia.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen tuntemus, kolmannen sektorin tuntemus.
- Hoidon- ja palvelutarpeen tunnistamisen välineiden hallinta.
- Laaja-alainen näkemys sekä asiakkaan kuulemisen taito ja halu.
- Palvelutarpeen arvioinnin vahvaa osaamista, tieto lakisääteisistä palveluista, sekä tieto alueellisesta palvelukokonaisuudesta saatavilla sähköisesti, tuntemus alueen verkostoista.
- Valtuudet ohjata asiakkaat suoraan esimerkiksi palvelutarpeen arviointia tekeville ammattilaisille.
- Digiosaaminen erittäin tärkeää ja ihmisten kohtaamistaidot.
- Palveluohjaaja ei välttämättä itse tarvitse laajoja valtuuksia, vaan hänen tehtävä on ohjata oikeaan paikkaan.
- Järjestelmiltä toivotaan ketteryyttä, segmentointia pitäisi pystyä tekemään yhdessä asiakkaan kanssa.