



Monialaiset palvelutarpeet ja niiden tunnistaminen

**Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelman hankkeiden kansallinen verkostopäivä:
Asiakas- ja palveluohjauksen sekä moniammatillisen tiimimallin kehittäminen**

Erityisasiantuntija, TtT Hanna Tiirinki

2.3.2021

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos



Metafora: Yksinsoutu, yhteissoutu vai kirkkovenesoutu? ”Soutu hitsaa soututiimin yhteen perusteellisesti. Kirkkovenesoudun (1600-luvulla viking boat) päätavoite on yhteistyö. Hyvän tiimityön toiminnan viimeistelee henkilö joka ohjaa, eli perämies. Huippuvarustellussa kilpakirkkovenessä on nykyisin muun muassa kaiutinlaitteisto, tahtimittari, GPS-vauhti/reittimittari ja pilssipumppu.”



Kuka /keitä
on/ovat
monialaisia palveluita
tarvitseva (-t)?

Palvelutarpeen määrittely

- Monialaisia palveluja käyttävät asiakkaat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, jolle ei ole yksiselitteistä tai yhteistä määritelmää.
- Tiedetään, että sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttö ja käytöstä aiheutuneet kustannukset jakautuvat epätasaisesti:
 - 10 % väestöstä kerryttää 81 % sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaiskustannuksista
 - Näistä 38 % pelkää terveyspalveluiden käytöstä
- Paljon palveluja käyttävä asiakas ei ole automaattisesti monialaisia palvelujen yhteensovittamista tarvitseva asiakas.



Lähteet: mm. Leskelä ym. (2013), Koivisto & Tiirinki (2020).

Monialaisia palveluja käyttävä asiakas

- Voidaan tarkoittaa henkilöä, joka käyttää useamman kuin yhden toimialan tai palveluryhmän palveluja, esimerkiksi perusterveydenhuollon palveluja ja sosiaalihuollon avopalveluja.
- Ei ole absoluuttista määritelmää, kuinka monen toimialan tai palveluryhmän palveluja henkilön tulee käyttää, jotta käyttö olisi monialaista palvelujen käyttöä.
- Paljon palveluja käyttävien että monialaisia palvelujen käyttävien osalta tulee huomioida, että määrän laskeminen perustuu palvelujen ja toimialojen luokituksiin tai ryhmittelyihin, jotka ovat muuntuvia. Ne voivat olla hyvinkin erilaisia.



Lähde: Koivisto J & Tiirinki H (2020) [Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja](#)

[työvoimapalveluissa](#). VNTS Loppuraportti •



Millaisia olosuhteita monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen edellyttää?

Monialaisten palvelutarpeiden tunnistaminen - *discursus*

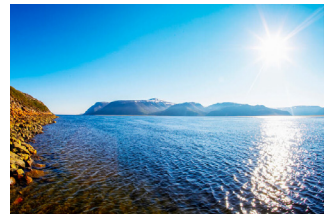
Työvälineet ja mallit eivät yksistään riitä, vaan monialaisten palvelutarpeiden tunnistamista mahdollistavat (tai estävät) erilaiset elementit:



Osaaminen

1. Moniasiantuntijuus

- Dialogisuus
- Diversiteetti
- Yhteistyö



Muuttuvat olosuhteet

2. Jatkuva muutoksen hallinta

- Järjestelmätason muutokset
- Ilmiöt
- Muuttuvat yksilölliset palvelutarpeet



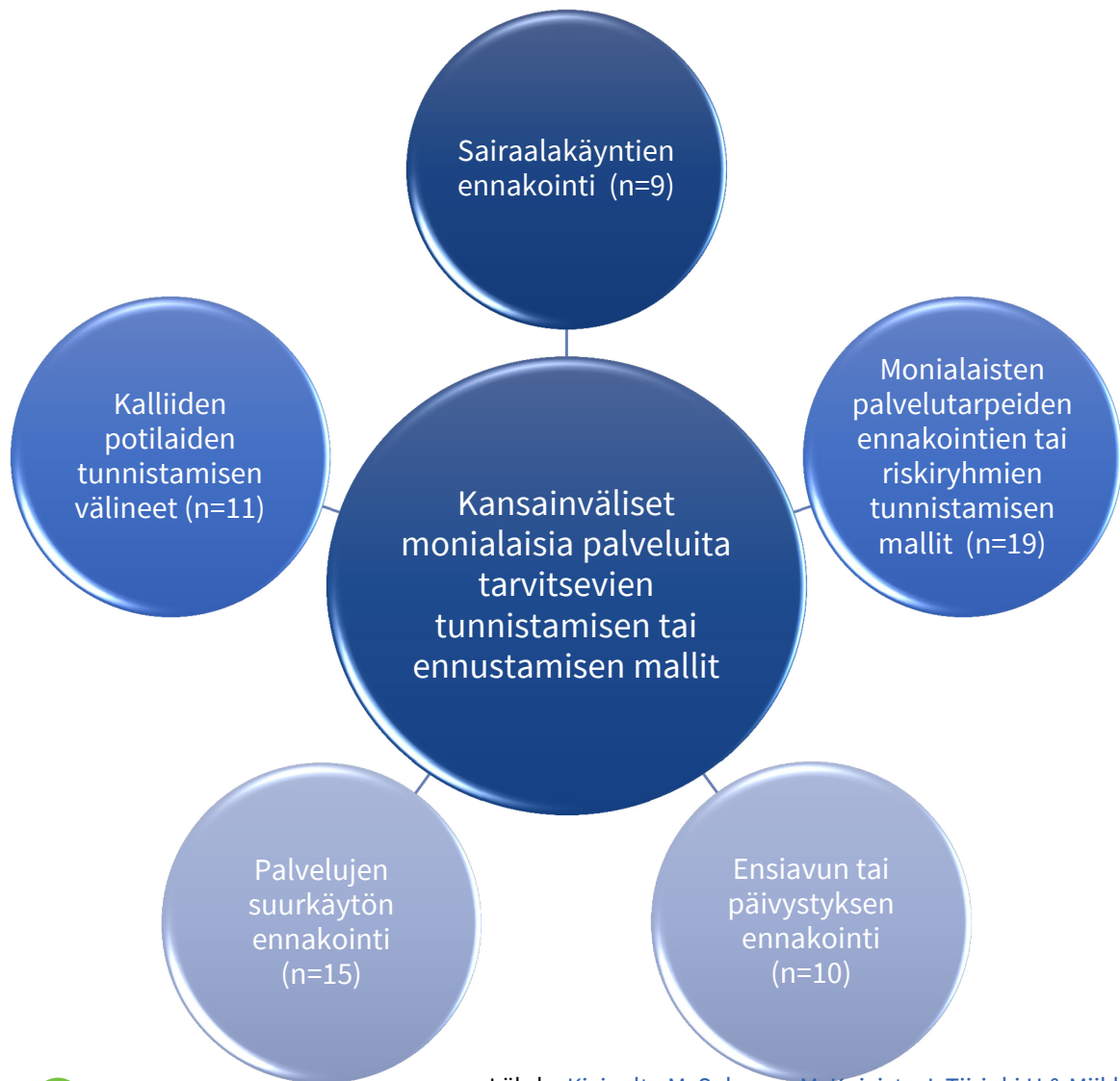
Yhteinen päämäärä

3. Asiakaslähtöinen toimintakulttuuri

- Tunneäly ja arjen kohtaaminen
- Luottamus
- Sitoutuminen

- Peltola T & Tiirinki H (2020) More than numbers - Discourses of healthcare quality in Finland. Sage Open 10(4):1-14. <https://doi.org/10.1177/2158244020980011>
- Koivisto J, Liukko E. & Tiirinki H. (2019) Enacting integrated care in the system-wide social and health care reform in Finland. International journal of integrated care 19:(4):97.
- Ylitalo-Katajisto K, Törmänen O, Tiirinki H & Suhonen M (2018) Profiling frequent attenders to social and health care services from the perspective of knowledge-based management” International Journal of Caring Sciences 11(1);371-378.

Monialaisen palvelutarpeen tunnistamisen ja ennakoinnin kansainväliset toimintamallit ja menetelmät



- **Palvelutarpeiden ennakointi:**

- kyselypohjaiset mittarit, väestökyselyt, käyntimäärät, asiakasprofiloinnit, itsearviointit, algoritmit ja tietojen louhinnan mallit.

- **Asiakas- ja potilastiedot:**

- asiakkaiden diagnooseja, käyntimääriä, käyntien syitä, kotiutuksia, sairauksia ja kriisejä.

- **Tunnistamisen tavoitteena vaikuttavat interventiot:**

- Tavoite ehkäistä sairauksien pahentumisia tai riskejä
- tuottaa hyvinvointia ja terveyttä
- vähentävät palvelujen käyttöä ja kustannuksia.

Kansainvälisistä mallien soveltuvuus Suomeen

- Niukasti eurooppalaisia, painopiste amerikkalaisissa.
- Sovellettavissa suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa kohtalaisen hyvin (amerikkalainen terveysvakuutusperustainen järjestelmä asettaa rajoitteita mallien siirrettävyyteen).
- Valmiiden tietovarantojen, mm. asiakas- ja potilasrekisterien käyttö tyypillistä (tekoälyulottuvuus ja algoritmi).
- Mallit keskittyvät pääosin työikäisiin ja ikääntyneisiin henkilöihin.
- Mielenterveyteen ja päihteisiin liittyvien ongelmien tunnistaminen korostuu, myös somaattiset pitkäaikaissairaudet (esim. sydän- ja hengityselimistön sairaudet).
- Mallit auttavat jonkin verran tunnistamaan palvelujen alikäyttöä ja hahmottamaan palvelujen ulkopuolelle olevia.
- Tunnistamiseen ja ennakkointiin tulisi liittää mukaan ammatillinen harkinta ja moniammatillinen tiimityö.
- Kansainvälisissä malleissa asiakkaita osallisuutta ei aina huomioida, joka taas Suomessa näyttäisi olevan kehityssuunta.



Väylät monialaisia palveluita tarvitsevien asiakkaiden tunnistamiseen Suomessa

1) Palvelujen ulkopuolella oleva henkilö etsitään ja tunnistetaan

- Ei palvelujen piirissä tai asiakkuus on heiveröistä.
- Tavoitetaan henkilön itsensä tai hänen läheisensä yhteydenoton perusteella.
- Etsivä nuorisotyö (lakisääteinen), erityisryhmien terveystarkastukset (esim. työttömät), ikäihmisten terveystarkastukset.
- Hyödynnetään myös etsivää lähityötä, jalkautuvaa sosiaalityötä ja matalan kynnyksen palveluja, kuten asuinalueen yhteisiä olohuoneita.

2) Palvelujen piirissä jo oleva asiakas tunnistetaan

- Toistuvat päivystyskäynnit tai käyttämättä jääneet ajat.
- Voi olla vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluita.
- Tunnistamisessa voidaan hyödyntää järjestelmän seurantatietoja.
- Tunnistaminen tapahtuu esimerkiksi potilas-/asiakassuunnitelman toteuttamista seurattaessa, palveluohjauksessa sekä työttömien ja erityisryhmien työ- ja toimintakykytarkastuksissa.

3) Palveluja hakeva uusi asiakas tunnistetaan

- Asiakkaan tilanne arvioidaan esim. terveyskeskuksessa, sosiaalihuollossa, työ- ja elinkeinopalveluissa, Kelassa tai Ohjaamoissa.
- Voi tapahtua neuvonnan, ohjauksen, hoidon tarpeen tai palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.
- Edellyttää alkukartoitusta, jossa selvitetään laajalti asiakkaan tilanne (terveydelliset, sosiaaliset ja taloudelliset näkökulmat.)

Esimerkkejä Suomessa käytössä olevista monialaisen palvelutarpeen tunnistamisen menetelmistä

Asiakas täyttää, käydään läpi yhdessä ammattilaisen kanssa:

- Työelämätutka - Asiakkaan työelämäsuhteen 8 ulottuvuutta
- Kompassi - 7 elämänaalueen arviointi (työllisyys, terveys, psyykinen hyvinvointi ja toimintakyky, arjen sujuvuus, talous, osallisuus ja sosiaalinen tilanne sekä osaaminen)
- Kykyviisari - Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä kaikille työkäisille
- 3X10D Elämänpyörä & kysely - Nuoren elämäntilanteen arvioiminen (muodostuu osa-aluekuvasta ja kyselystä)

Ammattilainen kerää tiedot tai täyttää yhdessä asiakkaan kanssa:

- Terveysindikaattorit - verenpaine, BMI, tupakointi, AUDIT, BDI, kolesterolit, verensokeri, karies, ientulehdus, MMSE
- Hyvinvointi-indikaattorit - asunnottomuus, työttömyys, toimeentulotuen tarve, kouluttamattomuus, kiireelliset sijoitukset/huostaanotot
- ”Huoliseula” - huolen puheeksioton ennakointilomake - huolen vyöhykkeet (1= ei huolta, .., 4= suuri huoli)
- TRST (triage risk screening tool) - ikäihmisten kognitiivisen tilan arviointimittari (6 osaa)

Toimintamalleja: Monialaisia palveluita tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen ja ohjaaminen

Case manager malli

Nimetty ammattilainen vastaa yhteisasiakkaiden palvelujen koordinoinnista ja ohjeistaa muita ammattilaisia

Monialainen tai – ammattillinen tiimi tai työparityö

Vaihtelevia käytäntöjä, voi olla säännöllisesti (viikoittain, vuosittain) tapaava määritelty tiimi (esim. kroonisille kipupotilaille) tai tarvittaessa koolle kutsuttava (kriteereinä esim. toistuvat asiakaskäynnit tietyllä ajanjaksolla)

Muut organisaatiossa sovitut toimintakäytännöt/ kriteerit tiettyjen asiakkaiden ohjaukseen

Esim. Monialaisen yhteistyön ABC – toimintamalli, Lapset puheeksi – menetelmä, Moniasiakas puheeksi – toimintamalli

Lakisääteinen toiminta, mm. hoito- ja palvelusuunnitelmat

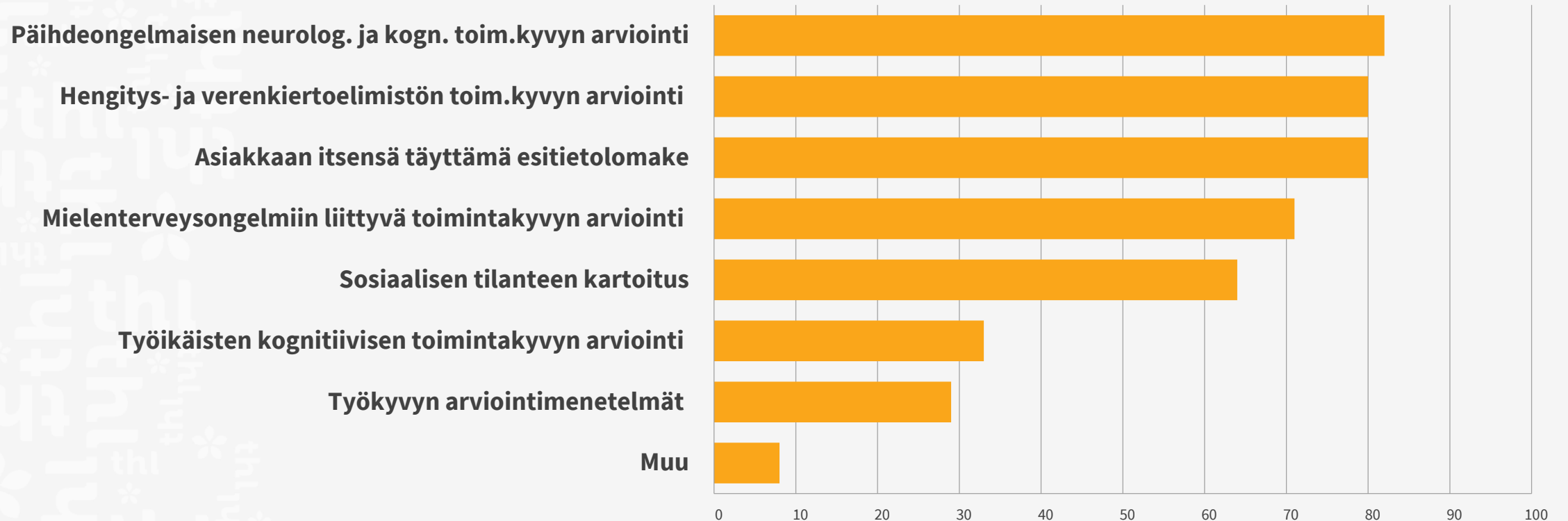
Sosiaalihuoltolaki (palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma, erityisen tuen tarpeen arviointi) - TYP-laki (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu)

Asiakkuusmerkinnät tietojärjestelmissä (2019)

- Avainasiakkuus-merkintä
 - Siunsotessa yhteisasiakkaista (paljon palveluja tarvitsevat) merkintä asiakastietojärjestelmässä
- Suuntima
 - Asiakkuuksien segmentointi palvelutarpeen mukaan, neljä erilaista asiakkuutta
- KunnonSyyni - Asiakkaan toimintakyky
 - tieto merkitty tietojärjestelmään
- Ura-ohjelman Profilointi-työkalu
 - Pitkäaikaistyöttömyyden riskit kuvattu ”liikennevaloilla”



Eri työkalujen hyödyntäminen työ- ja toimintakyvyn kartoittamisessa



Kuvio: Terveystieteiden ja sairaanhoitajien käyttämät työttömän työ- ja toimintakyvyn kartoittamisen välineet ja menetelmät (käytössä % terveysasemista)



Mallit ja työkalut käytännössä?

Monialaiseen palvelutarpeen tunnistamisen toimintamalleihin ja työkaluihin liittyy myös kehittämishaasteita:

Puutteet, ongelmat ja kehittämishaasteet	Esimerkkejä	
1. Työkalu tai toimintamalli ei toimi optimaalisesti tai ei ole kattavasti käytössä	Ei huomioi asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti Ei sovellu kaikille asiakasryhmille Ei sovellu kaikkiin toimintaympäristöihin On käytössä vain tietyillä sektoreilla Ei ole käytettävissä sähköisessä muodossa On vasta kehittämisvaiheessa	
2. Tietojärjestelmien puutteet	Yhteisen tietojärjestelmän puute Tietojärjestelmässä ei ole automaattisia hälytyksiä, jotka ilmoittaisivat asiakkaan käyntimäärien noususta Ei mahdollista toiminnan hyötyjen tai vaikuttavuuden arviointia	
3. Eriytyneet toimintakulttuurit	Erilaiset tavat kirjata Rajallinen pääsy erilaisiin tietojärjestelmiin Siiloissa toimivat palvelut	
4. Asiakkaaseen liittyvät tekijät	Asiakas ei anna lupaa luovuttaa tietojaan toiselle sote-toimijalle Asiakas ei halua palveluja tai ei tunnista palveluntarvettaan Asiakkaan ja ammattilaisen erilaiset näkemykset tilanteesta Asiakas saapuu palvelujen piiriin liian myöhäisessä vaiheessa	
5. Ammattilaiseen liittyvät tekijät	Tiedonpuute: Ammattilainen ei tunne muiden sektorien lainsäädäntöä, työtä tai palveluja Ammattilainen ei tiedä työkalun olemassaolosta tai mihin sitä tarvitaan Taitojen puute: Ammattilainen ei tiedä miten työkalua käytetään Ammattilainen ei osaa toteuttaa monialaista yhteistyötä tai palvelutarpeen arviointia Asenteet: Ammattilainen pitää työkalua liian työläänä käyttää tai ajattelee, ettei sen käyttö kuulu työtehtäviin Ennakkoluuloisuus tai luottamuspula muihin alan toimijoihin	

Monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisen menetelmät ja mallit - arviointityökalu:

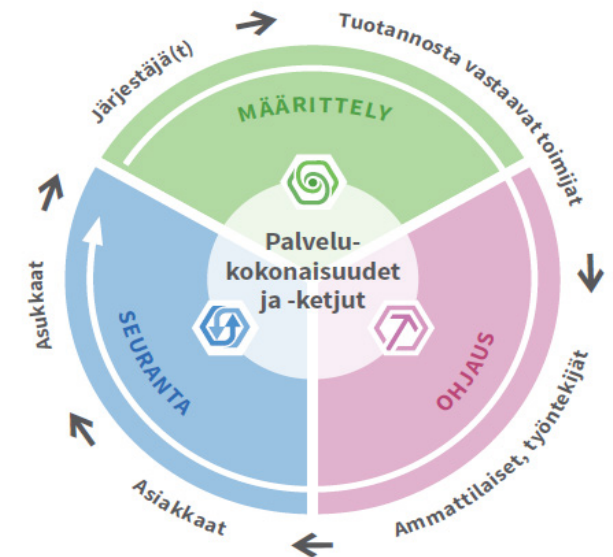
Mikä toimii, minkä asiakasryhmän kohdalla ja minkälaisten edellytysten vallitessa?



Monialaisia palveluja tarvitseva	Mikä toimii	Asiakasryhmä	Toimivuuden edellytykset	Mysteribox (ongelma, haaste)
Palveluiden ulkopuolella olevat				
Kynnyksellä / ensi kertaa tulevat				
Jo palveluissa olevat				



Kuva C Hämeen Sanomat



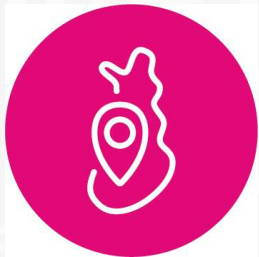
Lähde: Koivisto J & Tiirinki H (toim.) (2020) [Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa](#). VNTS Loppuraportti.

Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M (2020) [Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn, ohjauksen ja seurannan käsi](#). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

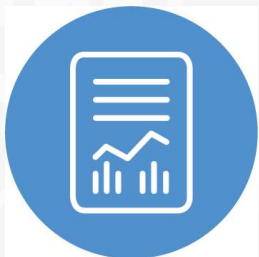
Tunnistamisesta kohti vaikuttavia palveluita



- Kansainvälisiä monialaisen palvelutarpeen tunnistamisen malleja ja työkaluja **tulee hyödyntää soveltavasti**, esim. moninäkökulmaisuus ja yhteistyön vahvistaminen.



- Sovittuja tunnistamisen malleja ja työkaluja **tulee ottaa käyttöön** siten, että **kaikilla alueilla** tunnistetaan riippumatta palvelujen käytöstä tai palvelutarpeesta monialaisten palvelujen yhteensovittamista tarvitseva asiakas **mahdollisimman varhaisessa** vaiheessa.



- Tunnistamisen jälkeisestä palvelujen **koordinoinnista ja ohjaamisesta** tulee sopia, jotta asiakkaan palvelutarpeita vastaava palvelukokonaisuus toteutuu sujuvasti, koordinoitusti ja yhteen sovitetusti.

Lähde: Koivisto J & Tiirinki H (toim.) (2020) [Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa](#). VNTS Loppuraportti.

Lisätietoa:

- Koivisto, J & Tiirinki H (2020) [Monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisen ja ennakkoinnin toimintamallit ja työkalut: väliraportti](#). Työpaperi 4. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Koivisto J & Tiirinki H (2020) [Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa](#). VNTS Loppuraportti.
- Kivipelto M, Suhonen M, Koivisto J, Tiirinki H, Miikki R (2019) [Monialaisia palveluja tarvitsevien tunnistamisen ja ennakkoinnin mallit: kartoittava kansainvälinen katsaus](#). Työpaperi 43. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Halme S & Tiirinki H (2019) [Hajaannuksesta kohti yhteensovitettuja palveluita: dokumenttianalyysi toiminnallisesta integraatiosta sairaanhoitopiirien alueilla](#). Työpaperi 27/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M (2020) [Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn, ohjauksen ja seurannan käsikirja](#). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Ylitalo-Katajisto K, Tiirinki H, Jokelainen J & Suhonen M (2019) Individualised integration of social and health services for frequent attenders. Journal of Integrated Care 27:4:316-327.
- Huhtakangas, M., Nordström T., Keinänen-Kiukaanniemi S., Taanila A, Tiirinki H. (2019) Frequent attenders and their use of healthcare professionals' services within public primary, occupational and private healthcare: A Population-based cohort study in Northern Finland. International Journal of Caring Sciences 12:1:176-187
- Kaattari A, Tiirinki H, Turkki L, Nordström T, Taanila A (2015) Perusterveydenhuollon palveluiden suurkäyttäjä Pohjois-Suomen syntymäkohortissa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauskirja 2015:52; 191–201.

"Me ollaan kaikki
samassa veneessä
ja soudetaan
yhdessä samaan
suuntaan"

(lainaus pro gradun otsikosta Laurila
2017, UWasa)



Kiitos!

Hanna Tiirinki
@htiirinki