



Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden asiakasprofiili ja palvelujen käyttö- miksi ja milloin palvelujen integraatiota tarvitaan?

THL:n verkostopäivä 5.5.2021

Hyvinvointijohtaja, TtT Kirsti Ylitalo-Katajisto

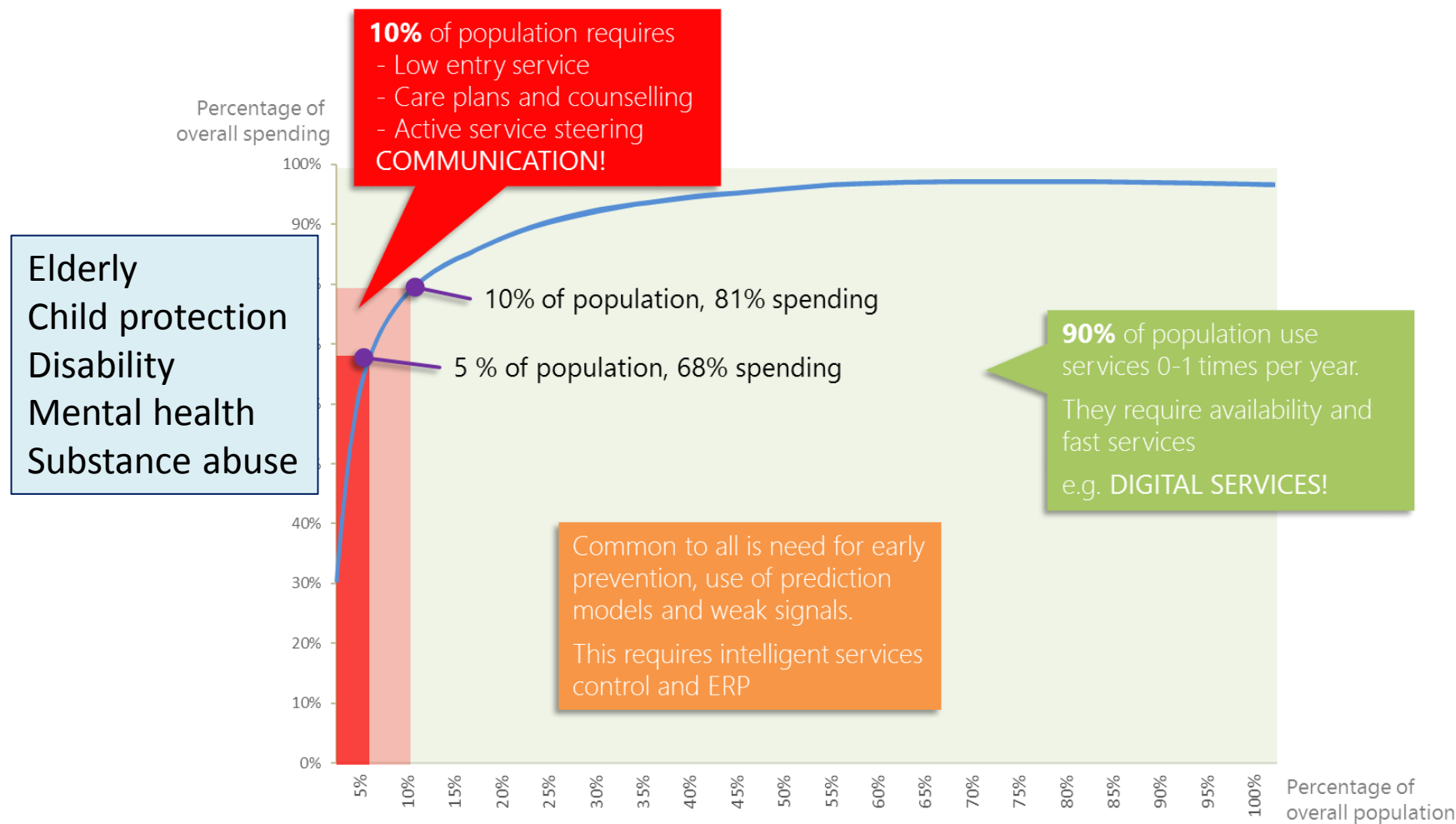
OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



LOCAL EVIDENCE

10% of population – 81% of spending

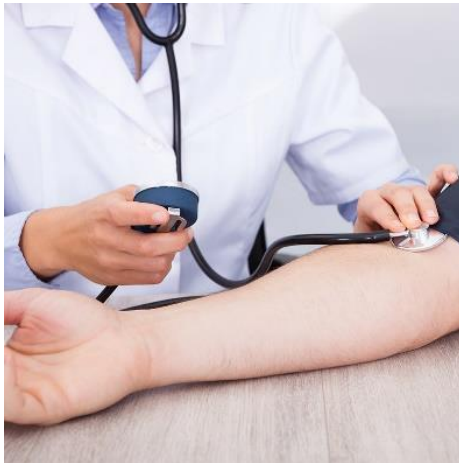


Source: City of Oulu

Leskelä, R. L., Komssi, V., Sandström, S., Mikkola, H., Ahola, E., Pikkujämsä, S., Olli, S. L., Haverinen, A., Ylitalo-Katajisto, K. & Huurre, E. (2013). Paljon sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät asukkaat Oulussa. *Suomen Lääkärilehti* 48(68): 3163–3169.

Tutkimuksen tarkoitus

Kuvailla ja ymmärtää, mitä on paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen integraatio asiakasprofiileittain



Ylitalo-Katajisto, K. (2019)

**Paljon palveluja
tarvitsevien asiakkaiden
yksilöity sosiaali- ja
terveyspalvelujen yhteen
kokoaminen.**

**Acta Universitatis Ouluensis
D Medica 1540. Väitöskirja,
Oulun yliopisto. Juvenes
Print, Tampere.**



Integraatio?

- ❑ Integraatio on käsitteenä kansainvälisesti paljon ja laajasti käytetty, mutta kompleksinen ja vaikea määrittää
- ❑ Yksi integraation lähikäsitteistä on koordinaatio. Sillä tarkoitetaan toimintojen yhteensovitusta ja rinnastusta ja viitataan prosessien sekä työnteon organisointiin, jossa eri toimijat tähtäävät yhdessä määritellyn lopputulokseen.
- ❑ Tutkimusten perusteella integraatio- ja koordinaatio-käsitteitä erotetaan seuraavasti: integraatio tarkoittaa hoidon tuloksia ja koordinaatio keinoja, joilla ne saavutetaan.

Rinnakkaiskäsitteet:

interagency-agency, joint, partnership, multiprofessional, multidisciplinary

Yhdistetty käsitteisiin managed care, coordinated care, collaborative care, seamless care, service-user-centred care

Latinaksi integer (integraatio) tarkoittaa kokonainen tai ehjä

Integraatio – kenelle ja miten?

- Sote-integraatiosta hyötyvät asiakasryhmät: monialaisia palveluja tarvitsevat, moniongelmaiset, ikäihmiset, pitkäaikaissairaat, paljon palveluja tarvitsevat tai käyttävät asiakkaat
- Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden asiakaslähtöinen sote-integraatio näyttäytyy vielä hahmottumattomana ja hajanaisena ja sen toteutumiseksi on monia hidastavia esteitä.
- Esteet liittyvät paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden systemaattiseen tunnistamiseen, asiakaskohtaisen sote-tiedon liikkumiseen, yhteisen suunnitelman puuttumiseen sote-toimijoiden välille, vastuutyöntekijän nimeämiseen ja rooliin sekä moniammatillisen yhteistyön käytänteihin.
- Organisaatioiden rakenteiden sekä johtamisen tulisi olla selkeää ja tukea asiakaslähtöistä sote-integraatiota.
- Perusterveydenhuolto ja sosiaalipalvelut avainpelaajia integraation rakentumisessa
- Käytännönläheisten integraatiomallien yhteiskehittäminen, joka huomioi asiakkaan ja potilaan tarpeet ja mahdollistaa integraatioprosessien kehittymisen eri olosuhteissa

Kansainvälisesti sote-integraation rakentaminen on edennyt hitaasti ja eniten paikallisten kokeilujen kautta

Suomea pidetään sote-integraation mallimaana, mutta hyvien käytäntöjen vaikutus on jäänyt vähäiseksi.

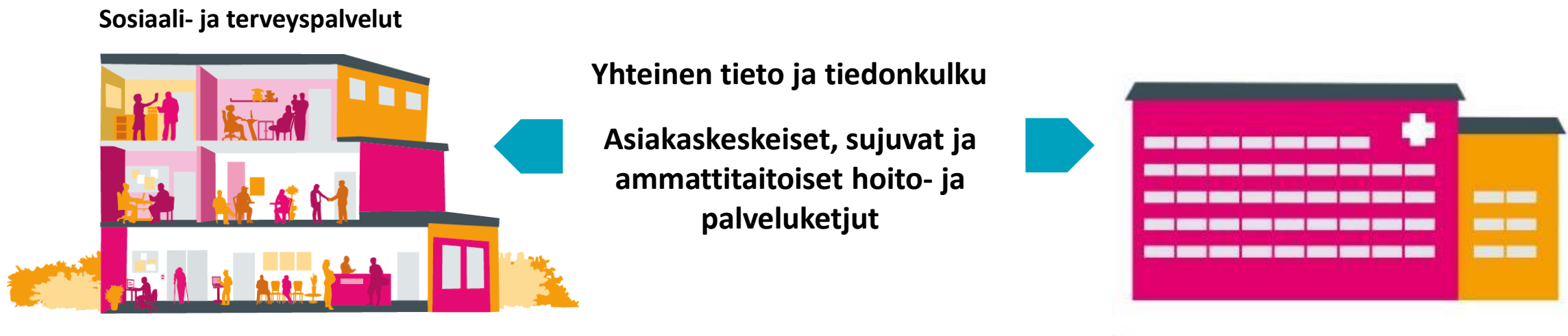
Kaikista vaativin integraation muoto on vaikuttaa väestön hyvinvoinnin ja terveyden taustatekijöihin.

Onnistunut integraatio

1. Hoidon jatkuvuus
2. Potilaskeskeisyys
3. Maantieteellinen peittävyys
4. Standardoitu hoito moniammatillisten tiimien kautta
5. Suorituskyvyn mittaaminen
6. Yhteensopivat tietojärjestelmät
7. Vahva johtajuus
8. Lääkäreiden sitoutuminen
9. Vahva hallintokulttuuri
10. Vastuu julkisesta taloudesta.

Suter, E., Oelke, ND., Dias da Silva Lima, MA., Stiphout, M., Janke, R., Witt, RR., Vliet-Brown, CV., Schill, K., Rostami, M., Hepp, S., Birney, A., Al-Roubaiai, F. & Marques, GQ. (2017) Indicators and Measurement Tools for Health Systems Integration: A Knowledge Synthesis. *International Journal of Integrated Care* 17(6): 4: 1–17. DOI: <https://doi.org/10.5334/ijic.3931>

Asiakaslähtöisen sote-integraation kehittäminen

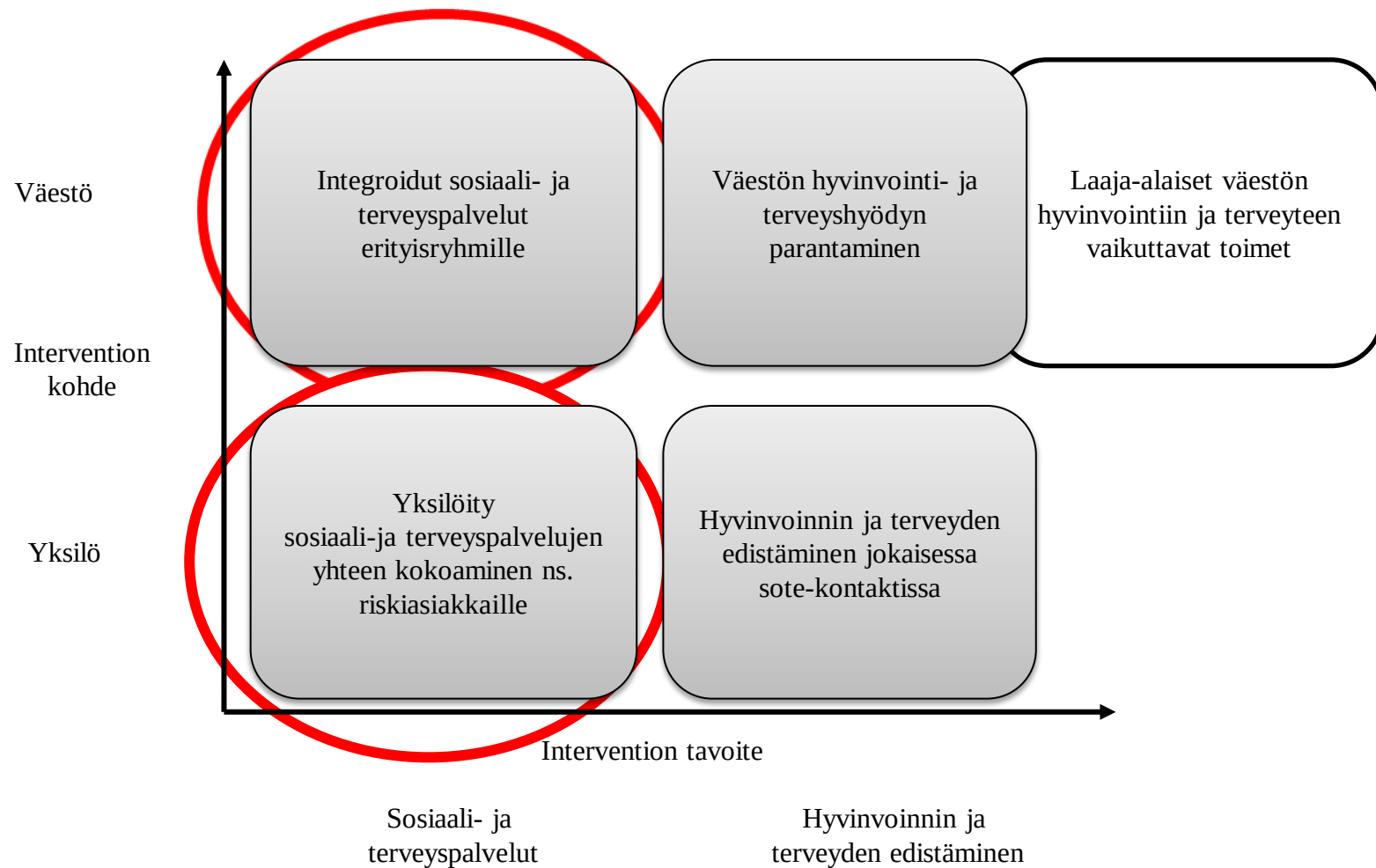


Onnistunut sote- integraatio edellyttäisi mm. ”yhden luukun periaatetta”, kokonaisvaltaista hoitoa ja palvelua, yksilöllistä kattavaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa, hoidon ja palvelujen koordinaatiota ja niiden jatkuvuutta, eri ammattiryhmien sitoutumista moniammatilliseen tiimityöhön, hyvin yhteen sovitettua palvelutuottajien verkostoa, yhteensopivia tietojärjestelmiä, vahvaa johtajuutta sekä vastuuta julkisesta taloudesta.

Paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan määrittely

Ominaispiirteet	Tekijä
Perusterveydenhuollon käyttö	Jyväsjärvi ym. (2001), Little ym. (2001), Neal ym. (2000), Neal ym. (2001), Vedsted ym. (2001), Bergh & Marklund (2003), Andersson ym. (2004), Kapur ym. (2004), Vedsted & Christensen (2005), Robles ym. (2009), Smits ym. (2009), LaCalle & Rabin (2010), Koskela ym. (2010), Norton ym. (2012), Hauswaldt ym. (2013), Diaz ym. (2014), Buja ym. (2015), Nyman & Jäppinen (2015), Pymont & Butterworth (2015), Dinkel ym. (2016), Kivelä ym. (2018), Reho ym. (2018), Sandvik & Hunskaar (2018)
Pitkäaikainen perusterveydenhuollon käyttö	Smits ym. (2009), Morriss ym. (2012), Smits ym. (2013), Patel ym. (2015), Pymont & Butterworth (2015), Reho ym. (2018)
Päivystyksen käyttö	Byrne ym. (2003), Moore ym. (2009), Gibson ym. (2010), Hockey ym. (2014), Boh ym. (2015), Jacob ym. (2016), Quilty ym. (2016), Blair ym. 2018, Sandvik & Hunskaar (2018), Street ym. (2018), Bhroin ym. (2019), Johnson ym. (2019)
Sukupuolittain tai ikäryhmittäin	Coverley ym. (1995), Wakefiel ym. (1997), Garralda ym. (1999), Bergh & Marklund (2003), Vested & Olesen (2005), Stojanović-Špehar ym. (2007), Smits ym. (2008), Robles ym. (2009), Gibson ym. (2010), Branney ym. (2012), Vila ym. (2012), Hand ym. (2014), Hockey ym. (2014), Welzel ym. (2017), Blair ym. 2018, Reho ym. (2018), Sandvik & Hunskaar (2018), Street ym. (2018), Johnson ym. (2019), Scheiner ym. (2019)
Krooniset sairaudet	Savageau ym. (2006), Foster ym. (2006), Ferrari ym. (2008), van Steenkiste ym. (2010), Norton ym. (2012), Taylor ym. (2012), Hauswaldt ym. (2013), Patel ym. (2015), Jacob ym. (2016), Welzel ym. (2017), Reho ym. (2018), Sandvik & Hunskaar (2018), Street ym. (2018)
Fyysiset oireet	Jyväsjärvi ym. (2001), Bergh & Marklund (2003), Bergh ym. (2006), Savageau ym. (2006), Robles ym. (2009), Smits ym. (2009), Luciano ym. (2010), Norton ym. (2012), Taylor ym. (2012), Hauswaldt ym. (2013), Smits ym. (2013), Diaz ym. (2014), Buja ym. (2015), Kaattari ym. (2015), Patel ym. (2015), Pymont & Butterworth (2015), Dinkel ym. (2016), Jørgensen ym. (2016), Smits ym. (2016), Welzel ym. (2017), Reho ym. (2018), Sandvik & Hunskaar (2018)
Psyykkiset tai psykosomaattiset oireet, muut epämääräiset oireet	Jyväsjärvi ym. (2001), Little ym. (2001), Matalon ym. (2002), Byrne ym. (2003), Kapur ym. (2004), Vedsted & Olesen (2005), Savageau ym. (2006), Ferrari ym. (2008), Robles ym. (2009), Smits ym. (2009), Koskela ym. (2010), Luciano ym. (2010), Norton ym. (2012), Smits ym. (2012), Taylor ym. (2012), Smits ym. (2013), Wiklund-Gustin (2013), Diaz ym. (2014), Smits ym. (2014), Buja ym. (2015), Kaattari ym. (2015), Nyman & Jäppinen (2015), Patel ym. (2015), Pymont & Butterworth (2015), Dinkel ym. (2016), Haroun ym. (2016), Smits ym. (2016), Bestall ym. (2017), Kujanpää ym. (2017), Welzel ym. (2017), Kivelä ym. (2018), Sandvik & Hunskaar (2018), Bhroin ym. (2019), Carmassi ym. (2019)
Koettu huono terveydentila	Jyväsjärvi (2001), Little ym. (2001), Matalon ym. (2002), Vedsted & Olesen (2005), van Steenkiste ym. (2010), Norton ym. (2012), Taylor ym. (2012), Rifel ym. (2013), Kaattari ym. (2015), Pymont & Butterworth (2015), Kivelä ym. (2018)
Sosiaaliset ongelmat	Garralda ym. (1999), Vedsted ym. (2001), Byrne ym. (2003), Vedsted & Christensen (2005), Vedsted & Olesen (2005), Phillips ym. (2006), Savageau ym. (2006), Moore ym. (2009), Robles ym. (2009), Smits ym. (2009), Vila ym. (2012), Kumar & Klein (2013), Hand ym. (2014), Smits ym. (2014), Kaattari ym. (2015), Patel ym. (2015), Beck ym. (2016), Jørgensen ym. (2016), Ramasubbu ym. (2016), Quilty ym. (2016), Neale ym. (2017), Cruwys ym. (2018), Hujala & Lammintakanen (2018), Sandvik & Hunskaar (2018)
Koettu elämänlaatu	Ferrari ym. (2008), Smits ym. (2008), van Steenkiste ym. (2010), Rifel ym. (2013), Kaattari ym. (2015), Patel ym. (2015), Haroun ym. (2016), Kivelä ym. (2018)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen integraatio



Keskeiset käsitteet

- **Asiakasprofiilit** - käyttäjien kuvauksia tai yhdistelmä useasta käyttäjästä, jotka jakavat saman käyttäytymismallin ja palvelutarpeen
- **Paljon palveluja tarvitseva asiakas** - henkilöä, joka on käyttänyt hyvinvointikeskuksen perusterveydenhuollon lääkärin vastaanoton palveluja yli kuusi kertaa vuodessa tai jolla on ammattilaisen tunnistama monialaisen yhteistyön tarve
- **Hyvinvointikeskus** – julkinen sosiaali- ja terveyspalveluja tuottava yksikkö, jossa väestö asioi perusterveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluita tarvitessaan
- **Tietoperustainen johtaminen** - tiedon muodostumista ja muuttumista asiakasymmärrykseksi osana monialaista sote-palvelujen yhteistyötä ja johtamista keskittyen asiakaslähtöiseen sote-integraatioon



Asiakasprofilointi

- ❑ Asiakasymmärrykseen perustuva sosiaali- ja terveystalvelujen kehittäminen on julkisella sektorilla vielä vähäistä
- ❑ Asiakasprofiilit ovat tiivistetty, visualisoitu näkemys tietyn asiakasryhmän motiiveista, tarpeista, käyttäytymisestä ja näiden asiakkaiden palveluun liittyvistä haasteista
- ❑ Asiakasprofiilit auttavat huomioimaan erilaiset käyttäjät ja heidän tarpeensa palveluja suunniteltaessa, ja heidät voidaan jakaa pienempiin yhdenmukaisiin segmentteihin hoidon ja palvelujen laadun parantamiseksi
- ❑ Asiakasprofiili kokoaa tyypiesimerkin tietynlaisesta asiakasryhmästä ja sen tarpeista heidän asiakasarvonsa lisäämiseksi
- ❑ Voidaan puhua myös asiakassegmentoinnista eli asiakkaiden jakamisesta ryhmiin, joilla on yhdenmukaiset toiveet, tarpeet ja ostokäyttäytyminen

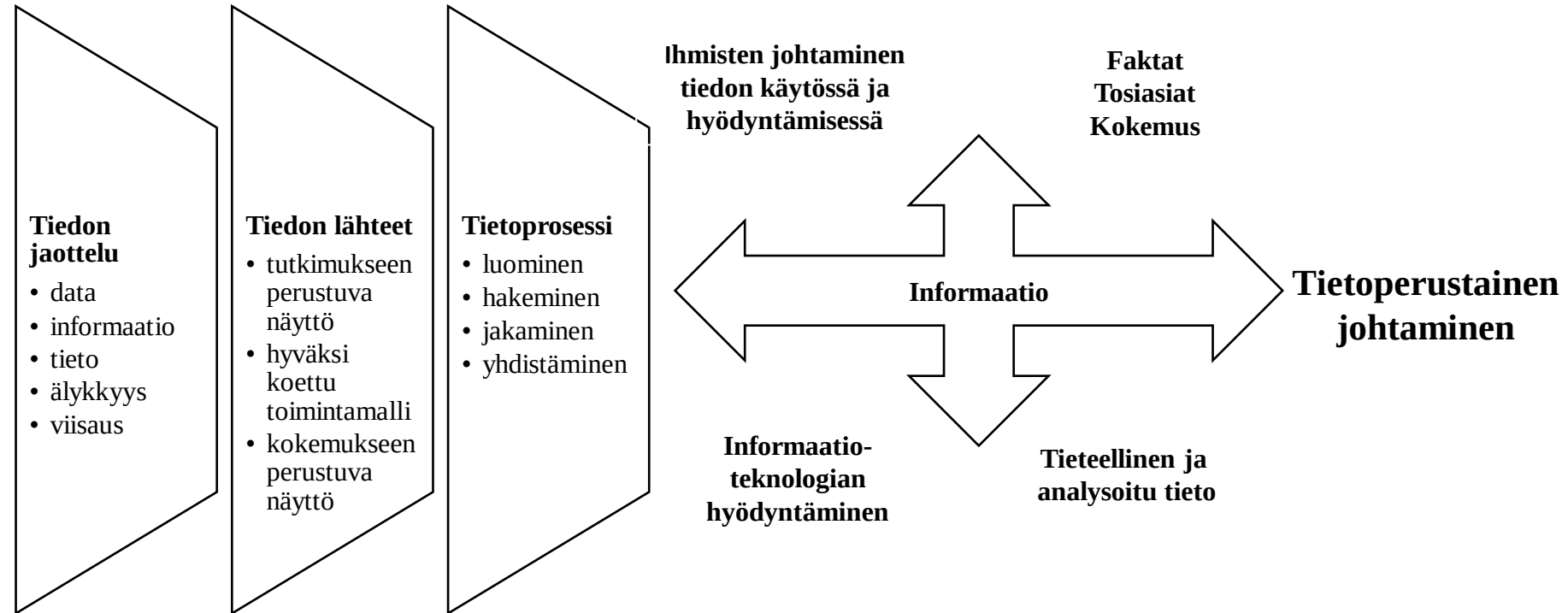
**Terveystenhuolto
koskevissa tutkimuksissa
paljon palveluja
tarvitsevien asiakkaiden
profilointia (esim.
Karlsson ym., 1997; Byrne
ym., 2003; Savageau ym.,
2006; Moore ym., 2009;
Ramasubbu ym., 2016;
Bhroin ym., 2019) löytyy
niukasti.**

Tietoperustainen johtaminen

- ❑ Tietoperustainen johtaminen pohjautuu näkemykseen tiedosta organisaation tärkeimpänä resurssina asiakaslähtöisen sote-integraation toteutumiselle.
- ❑ Tietoperustaisella johtamisella tarkoitetaan faktoihin ja tosiasioihin perustuvaa johtamista ja toimintaa sekä tieteellisen ja analysoidun tiedon yhdistämistä johtamiseen ja päätöksentekoon
- ❑ Yhteisen tiedon ongelmat liittyvät tietotoiminnan, tietojärjestelmien ja digitalisaation hyödyntämisen sekä lainsäädännön esteisiin.
- ❑ Tietoperustaisuuden hidasteina nähdään tiedon luomisen, ajantasaisuuden ja luotettavuuden puutteet.
- ❑ Terveyttä koskevat tietokannat ja rekisterit sisältävät runsaasti käyttömahdollisuuksia, mutta niitä hyödynnetään puutteellisesti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamisessa, luokittelussa ja johtamisessa.
- ❑ Sosiaalipalvelujen rekisterit ovat kehittyneet hitaasti.
- ❑ Tiedon pirstaloituminen, tiedon liikkuminen ja jakaminen sekä professioiden välinen vuoropuhelu luovat erityisiä haasteita asiakaslähtöiselle sote-integraatiolle.
- ❑ Yhteensopivat tietojärjestelmät ja sähköiset palvelut edesauttaisivat asiakaslähtöisen sote-integraation toteuttamista.
- ❑ Moniammatillisen yhteistyön käytänteet, yhteiset tavoitteet ja johtaminen näyttäytyvät haasteellisina ja niitä pidetään vaikeana toteuttaa.
- ❑ Johtamisotteella, asiakkaiden ja henkilöstön mukaan ottamisella sekä moniammatillisen tiimityön onnistumisella on vaikutusta tietoperustaisen johtamisen näkökulmasta asiakaslähtöisen sote-integraation tavoitteiden saavuttamisessa.

Käytettävissä oleva yhteinen tieto korostuu asiakaslähtöisen sote-integraation rakentamisessa ja on kriittinen kysymys paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden haltuunottoon.

Tietoperustainen johtaminen mukaillen Prusakia (2001), Hislopia (2005), Learmontia ja Hardingia (2006), Pfefferiä ja Suttonia (2006)



Moniammatillisen yhteistyön rakentumiseen vaikuttavia tekijöitä tietoperustaisen johtamisen näkökulmasta



Integraation rakentaminen

1. Päämäärä

- Mitä aiot saavuttaa integraation avulla?
- Mitä ongelmaa olet ratkaisemassa?

2. Konteksti

- Onko integraatioprojekti yhteydessä muihin kehittämistoimenpiteisiin?
- Mitkä sektorit ovat mukana?
- Miten integraatio muutosjohdetaan?

3. Malli

- Mitkä prosessit aiot integroida (yhteinen hallinto, budjetointi, palvelujen koordinointi)?
- Kuinka takaat informaation siirtymisen?

4. Laajuus

- Kuinka vertikaalinen tai horisontaalinen integraatio on merkitsevä projektin onnistumiselle?
- Miten tunnistat tarvittavat insentiivit tukea integraatiota eri professioiden, tiimien ja organisaatioiden välillä?

5. Intensiteetti

- Miten integraation aste (täysin integroitu, koordinoitu, linkitetty) vaikuttavat asetettuihin tavoitteisiin?
- Miten varmistat, että integraatio osassa sote-järjestelmää ei aiheuta kasvavaa eriytymistä muualla?



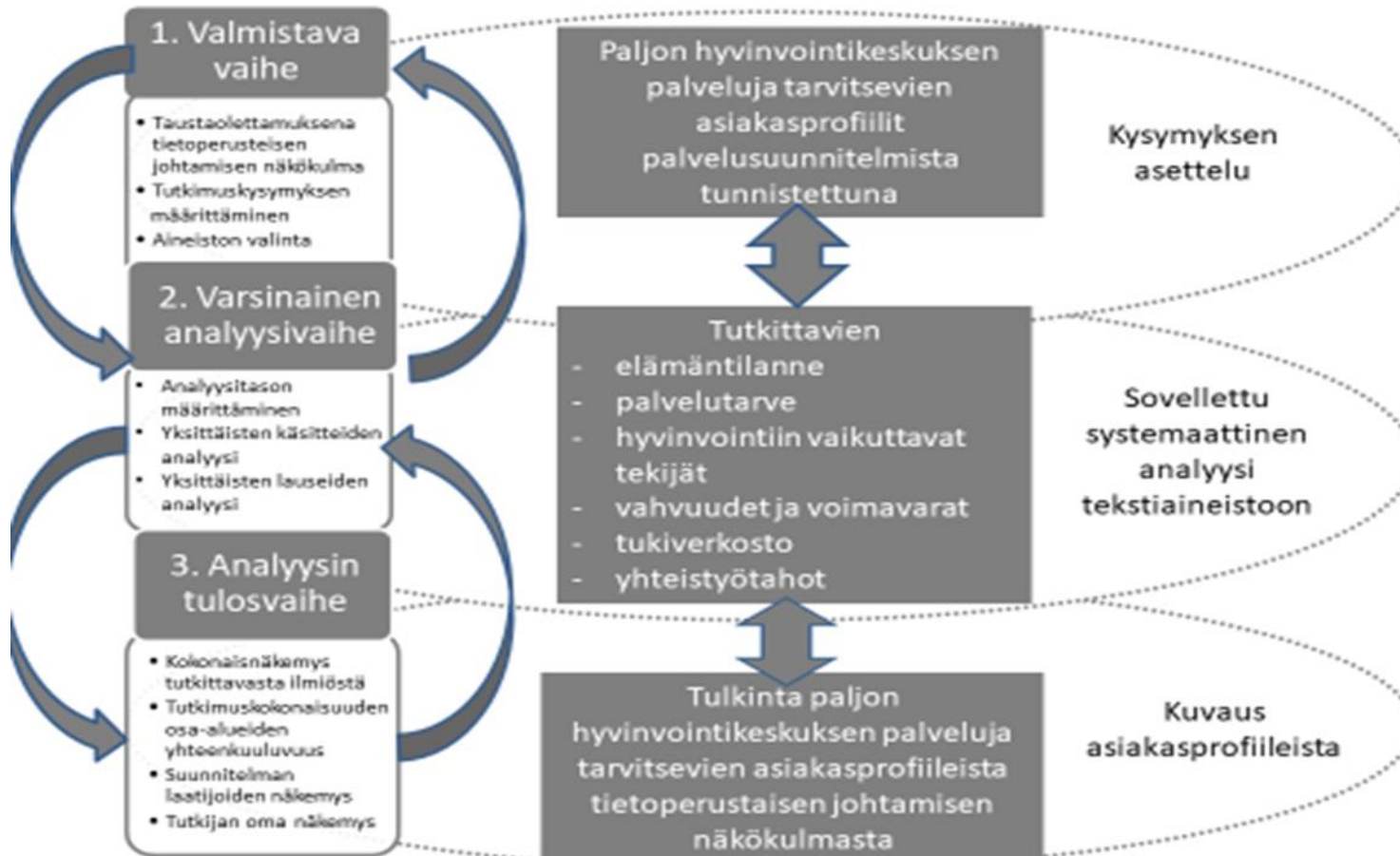
Samanlainen integraatio ei sovi kaikkialle ja suunniteltaessa integraation rakentamista pitäisi esittää esimerkiksi seuraavia kysymyksiä.

Shaw, S., Rosen, R. & Rumbold, B. (2011) What is integrated care? The Nutfield Trust, London.

Tutkimuskysymykset

- Millaisia kuntalaisten asiakasprofiileja on tunnistettavissa hyvinvointikeskuksen suunnitteluvaiheessa? (Osatutkimus I)
- Millaisia paljon hyvinvointikeskuksen palveluja tarvitsevien asiakkaiden asiakasprofiileja on tunnistettavissa tietoperustaisen johtamisen näkökulmasta? (Osatutkimus II)
- Millaista on paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan perusterveydenhuollon, päivystyksen ja erikoissairaanhoidon palvelujen käyttö ja myönnetyt sosiaalipalvelut asiakasprofiileittain? (Osatutkimus III)

Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden asiakasprofiilien tunnistaminen –systemaattinen analyysi



Palvelusuunnitelmat

The screenshot shows a software interface with a patient record and a service plan. The patient record includes the name "Sipilä Eija (M)" and the date "27.4.2015 10:34". The service plan is titled "Hoidon tarve Palvelun tarve" and lists several items, each followed by "tämä on testi".

Järjestä käyttäjän mukaan	
27.4.2015 10:34 vo Myllyoja vastaanotto pem Sipilä Eija (M)	H01
Hoidon tarve Palvelun tarve	
tämä on testi	
Arvio tuen tarpeesta	
tämä on testi	
Palveluun hakeutumisen syy	
tämä on testi	

Kirsti Ylitalo-Katajisto
9.9.2019

Paljon sote-palveluja tarvitsevat asiakkaat asiakasprofiileittain

"Arjen huolien kuormittavat lapset ja nuoret"

"Tukea tarvitsevat äidit"

"Moniongelmaiset oireilijat"

"Päihteiden heikentämät"

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.

Tuloksia

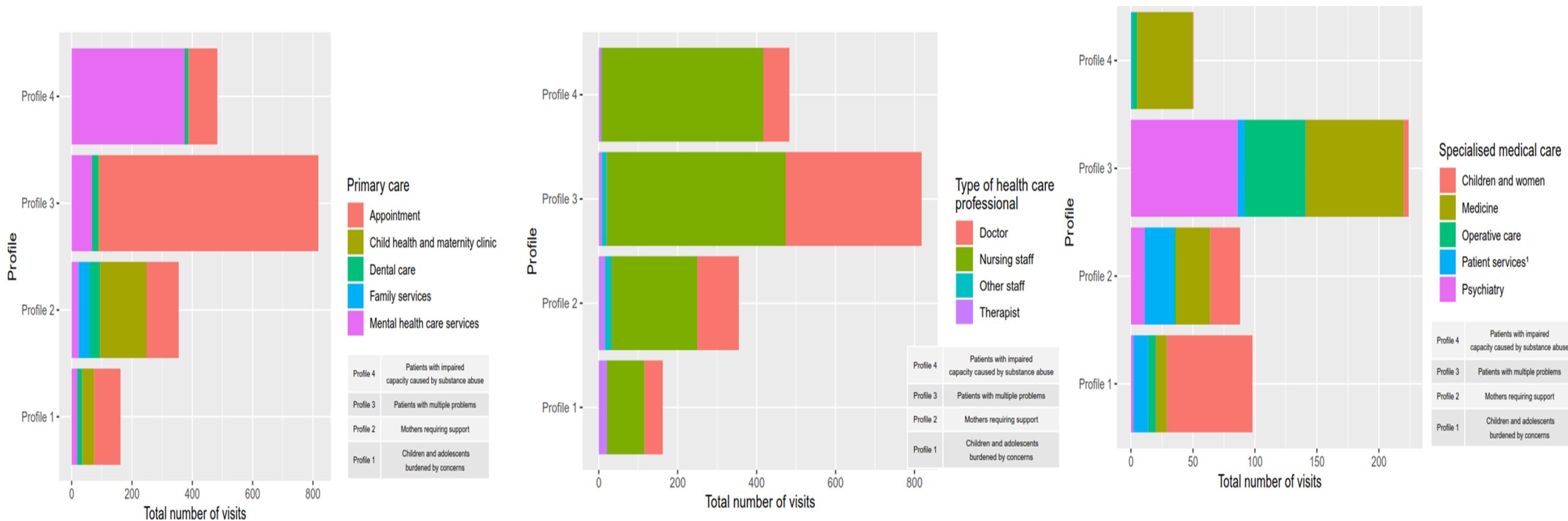
- ❑ Paljon palveluja tarvitsevien asiakasprofiileilla (Arjen huolien kuormittamat lapset ja nuoret, Tukea tarvitsevat äidit, Moniongelmaiset oireilijat ja Päihteiden heikentämät) fyysiset, psyykkiset ja elämäntilanteeseen liittyvät ongelmat kietoutuivat toisiinsa.
- ❑ Asiakasprofiileilla oli tunnistettavissa samankaltaisia piirteitä, mutta myös selkeitä eroavuuksia ja tarpeita yksilöityyn palveluun joko kotona tai eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä.
- ❑ Asiakasprofiilien eroavaisuudet liittyivät elämäntilanteeseen ja palvelun hakeutumisen syyhyn.



**Yli 75-vuotiaat
13069 henkilöä
168 M€**



Terveydenhuollon palvelujen käyttö vahvasti yksilöllistä, hoitajien rooli merkittävä, sosiaalipalveluja myönnetty 70% asiakkaista!



Ylitalo-Katajisto, K., Tiirinki, H., Jokelainen, J. and Suhonen, M.(2019), "Individualised integration of social and health services for frequent attenders", *Journal of Integrated Care* Vol. 27 No. 4, pp. 316-327. <https://doi.org/10.1108/JICA-03-2019-0011>

Tutkimuksen johtopäätökset

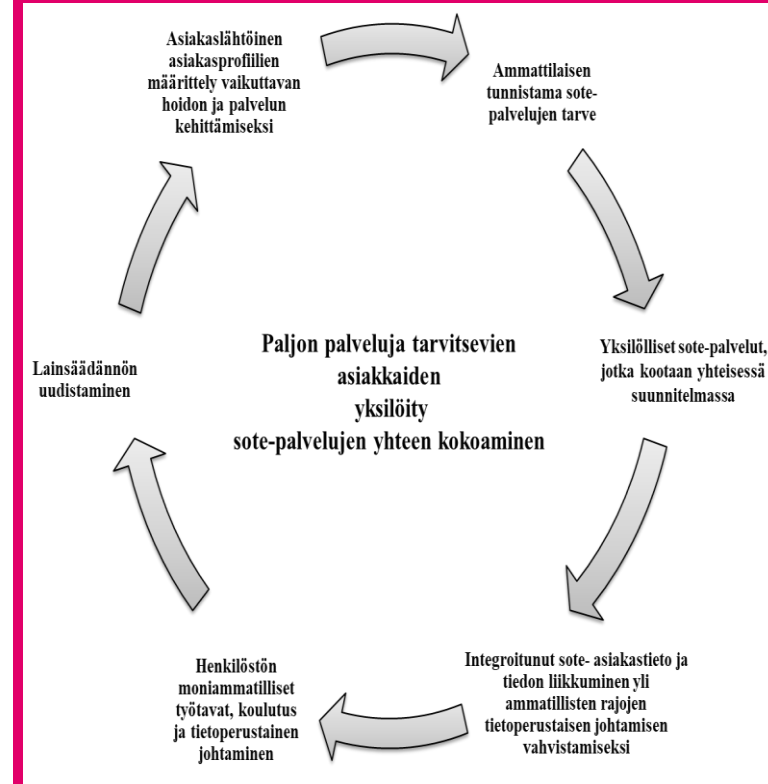
1. Asiakslähtöisellä asiakasprofiilien määrittelyllä voidaan tunnistaa paljon monialaisia sote-palveluja tarvitsevia asiakkaita vaikuttavan hoidon ja palveluiden kehittämiseksi.

2. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden määrittelyssä tarvitaan palvelujen määrälähtöisyyden sijaan ammattilaisen tunnistamaa laaja-alaista sote-palvelujen tarpeen arviointia.

3. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden sote-palvelut tulee koota yhteiseen suunnitelmaan yksilöityjen sote-palvelujen toteutumiseksi.

4. Paljon palveluja tarvitsevista asiakkaista tarvitaan monialaista sote-palvelujen asiakastietoa ja tiedon liikkumista yli ammatillisten rajojen tietoperustaisen johtamisen vahvistamiseksi yksilöityjen sote-palvelujen yhteen kokoamisen takaamisessa.

5. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden yksilöityjen sote-palvelujen yhteen kokoamista tulisi edistää lainsäädännön uudistamisella sekä henkilöstön moniammatillisten työtapojen, koulutuksen ja johtamisen kehittämisellä tietoperustaisen johtamisen näkökulmasta.



Miksi ja milloin palvelujen integraatiota tarvitaan?

- ☐ Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tarpeiden kytkös toisiinsa ja tarve koota sote-palvelut suunnitelmallisesti yhteen.
- ☐ Ratkaisukeinot liittyvät pitkälti yhteiseen tietoon paljon palveluja tarvitsevista asiakkaista ja tiedon liikkumiseen eri sote-toimijoiden välillä sekä näiden asiakkaiden tunnistamiseen.
- ☐ Nykyinen toimintamalli lainsäädäntöineen ei tue riittävästi paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden sote-integraation toteutumista.
 - ☐ Voimassa oleva kansallinen asiakas- ja potilaslainsäädäntö on tiedon liikkumisen suhteen vanhentunutta ja tarvitsee muutoksen yksilöllisten sote-palvelujen takaamiseksi.
 - ☐ Nykyisin erillään olevia sosiaalihuollon ja terveydenhuollon rekistereitä, tietojärjestelmiä ja sähköisiä palveluja tulisi rakentaa myös yhteisasiakkuuden näkökulmasta.
- ☐ Henkilöstön moniammatilliset käytänteet tarvitsevat selkiyttämistä.

**Asiakaslähtöinen
sote-integraatio
sote-uudistuksen
keskiössä!**



*Integraation hyödyt
eivät synny hetkessä
ja helposti*

- tunnistetaan ensin
mitä, miksi ja miten*
- toimeenpano
ratkaisee!*



OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



OYS⁺2030

Maailman älykkäin sairaala



@KirstiYlitaloK
kirsti.ylitalo-katajisto@ouka.fi

 **www.ouka.fi**

 **www oulu.com**

 **Oulun kaupunki - City of Oulu**

 **Oulun kaupunki**

 **@cityofoulu**

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia

