

# PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN JA ASIAKKAAKSI TULEMISEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖTILANNE

**Sote-uudistus**

Etelä-Karjalan rakenneuudistus  
JOUKKUEPELIÄ 2020-2021

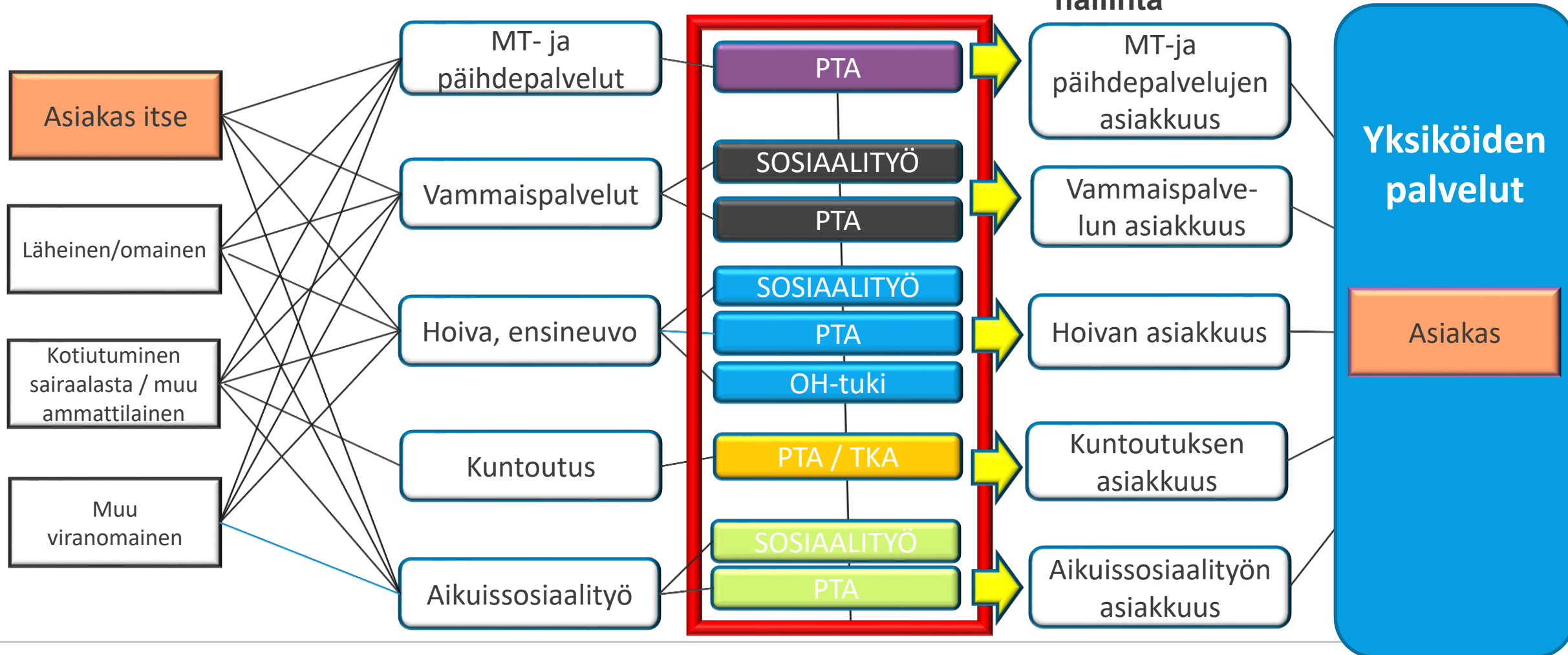


## Yhteydenotto

## Tulokanavat

## Arviointiprosessit

## Asiakkuuden hallinta



## Yhteydenotto



Keskitimme yhteydenotot **Eksoten asiakaspalvelukeskukseen**, joka

- kuulee asiakasta
- tarjoaa osaavaa neuvontaa, ohjausta, hoidon ja palveluntarpeen arviointia, ajanvarausta sekä mm. etälääkäripalveluja
- löytää monipuolisia ratkaisuja ja ohjaa tarvittaessa monialaiseen arviointiin.

## Asiakkuus



Uudelleenorganisoimme **Sujuvan yksikön sisäisen järjestäjän näkökulmasta**. Mallissa asiakkaan sote-palveluiden järjestämisen kokonaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty asiakasvastaava. Hän huolehtii asiakkaan tilanteen arvioinnista, palvelujen suunnittelusta ja päätöksenteosta oikea-aikaisesti, yhdenmukaisesti ja **moniammatillista tiimiä** hyödyntäen.

## Palvelujen toteutus



**Palvelutuotantomme** varmistaa yhdessä asiakkaan kanssa, että asiakkaalle suunnitellut palvelut toteutuvat laadukkaasti ja vaikuttavasti.

Seuraamme asiakkaan tilannetta säännöllisesti, tarpeen mukaan palvelutuotannon ja asiakasvastaavan yhteistyönä.

# Muutostarve nousee sekä nykytoiminnan haasteista että tunnistetuista kehitysmahdollisuuksista (mm. digitalisaatio)

Nykyisessä toiminnassa on useita tekijöitä, jotka heikentävät sekä asiakaskokemusta, työn sujuvuutta että palvelujärjestelmän kokonaisvaikuttavuutta.

## Esimerkkejä nykytoiminnan haasteista:



### Asiakkaan näkökulma

- Arviointien määrä suuri
- Ei riittävää tietoa siitä, mitä asiakkaalle kuuluu
- Monta asiakassuunnitelmaa
- Päätöksenteko on hidasta, koska asioita käsittelee moni eri taho
- Jokainen tulosalue hoitaa itse oman osuuden ja lähettää eteenpäin

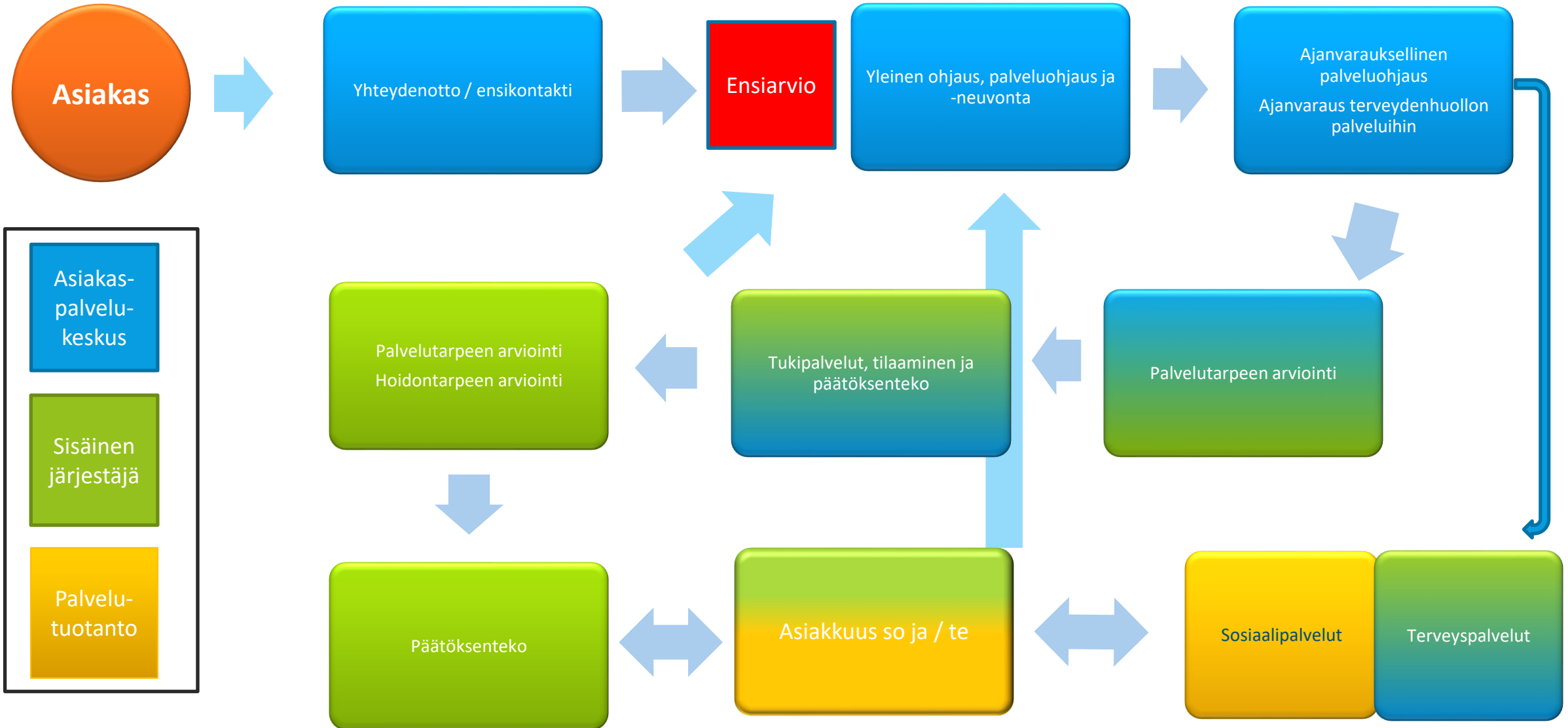
### Työntekijän näkökulma

- Henkilöstö tulosalueilla eri johdon alla → Eri tavoitteet, oikeudet ja säännöt
- Vaikea muodostaa kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta, sillä kahden rekisterin tiedon hyödyntäminen ei onnistu (oikeudet)
- Vain oman alueen palvelut tarjottavana → rajallisesti keinoja asiakkaan tarpeisiin vastaamiseksi
- Päätöksentekoa tehdään monessa paikassa ja eri malleilla
- Virkavastuu ei täyty eettisesti, koska päätöksestä vastaa henkilö, joka ei tunne asiakasta

### Talouden näkökulma

- Yhteisasiakkuuksien vastuunjako / hallussapito ei toimi optimaalisesti → asiakas voi joko jäädä väliinputoajaksi tai saada useita palveluja, jotka eivät kuitenkaan täytä asiakkaan tarvetta.
- Asiakkuuden hallintaan ei ole digitaalisia työkaluja → toiminnan fokuksen ja resurssien kohdentaminen vaikeaa
- Talouden seuranta ja muu raportointi on sirpaleista eikä täysin kattavaa. Eri tahoilla erilaisia sisältömerkintöjä.

# ASIAKASOHJAUTUVUUDEN TOIMINTAMALLI



# Asiakasohjautumisen tavoitetilä

