



# Asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisen tilanne Etelä-Karjalassa

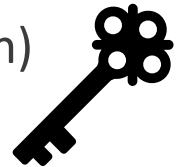
E-S YTA alueen verkostopäivä 1.4.2022

Tarja Viitikko, projektikoordinaattori, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Etelä-Karjalassa -hanke

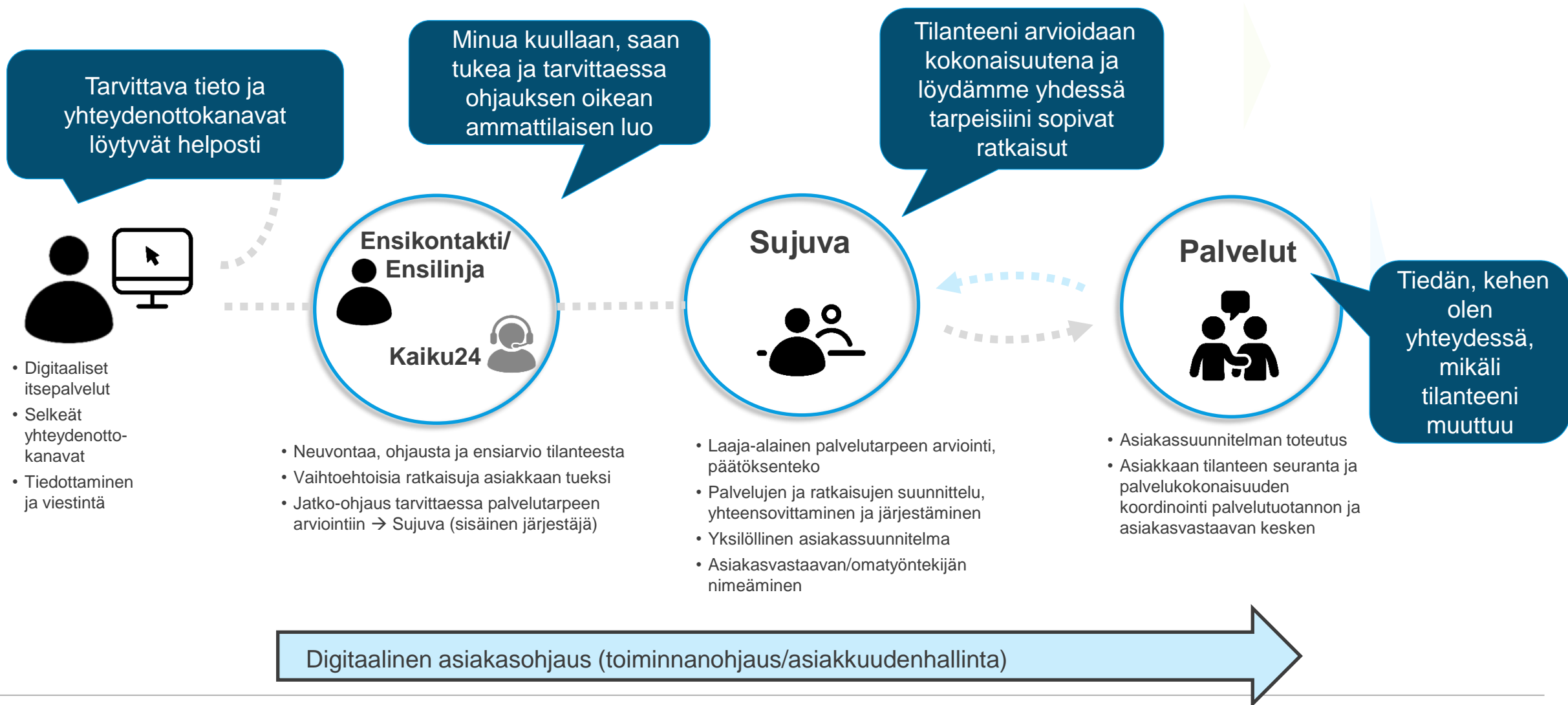
**Sote-uudistus**

# Mitä tehty/valmista ? (onnistumiset, haasteet...)

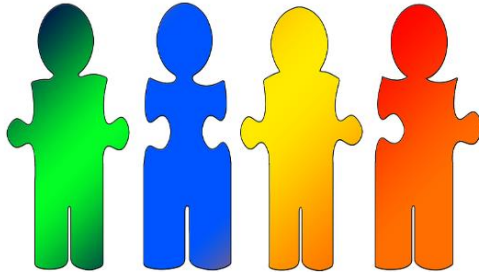
- Keskitetyn asiakasohjauksen uudistaminen → SUJUVA (uudelleen organisoitu asiakasohjausyksikkö)
  - Ikääntyneet, omaishoitoperheet, muistisairaat, paljon palveluja tarvitsevat ja erityisen tuen asiakkaat sekä vammaispalvelut (yhteisasiakkaat)
  - Vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, palvelujen suunnittelusta, päätöksenteosta, palvelujen järjestämisestä ja asiakkuuden hallinnasta (ns. sisäisen järjestäjän malli)
  - Asiakasvastaava –toimintamalli (case management)
  - Uudet tiimimallit, matala johtamisrakenne, tiiminvetäjät
  - Sujuva -toimintamalli suunniteltu ja pilotoitu monialaisessa yhteistyössä
  - Osaamisen lisäämisen kokonaisvaltainen kehittämissuunnitelma (mm. toimintakykyosaaminen)
  - Henkilöstön rooli ja osallistuminen keskeistä kehittämisessä
  - Sisäinen digitalisaatio – asiakkuuden hallinnan työkalut, asiakasohjausprosessin toiminnanohjaus
- 
- Toimeenpanon haasteet, rakenteiden ja johtamisen muutos, vanhan ja uuden välitila
  - Toiminta- ja työkuulttuurin muutos



# Sujuva palvelupolku



# Miten jatketaan ?

- Ensilinjan palveluohjauksen ja neuvonnan –malli sote-keskuksissa, eri asiointikanavissa → vahvistetaan ensilinjaa (resurssi, osaaminen, työkalut, sisällön kehittäminen)
  - Sosiaalihuollon kehittäminen, sosiaalityön/-ohjauksen vahvistaminen
  - Kirkastetaan ja täsmennetään yhdessä yksikön tavoitteet ja mittarit
  - Kohti itse-/ yhteisöohjautuvaa toimintakulttuuria
  - Valmentavan johtamisen kehittäminen
- 
- Yhteistyömallit ja sujuvat käytännöt (palvelutarpeen arviointi vs. hoidon tarpeen arviointi, asiakasvastaava/oma työntekijä vs. oma hoitaja)
  - Asiakasohjauksen digitalisointi/automatisointi jatkuu mm. asiakasvastaavalle tulevat herätteet + toimintamallit
  - Kohti geneeristä asiakasohjausta ja asiakasvastaava –toimintamallia
  - Kohti palveluohjaavaa palvelujärjestelmää