

Asiakasohjauksen kehittäminen

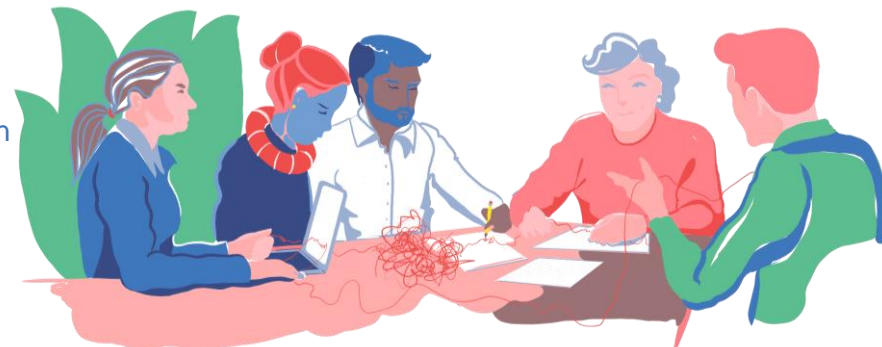
Asiakkaiden omaehtoiset ratkaisut
Monipalveluasiakkaiden palvelukokonaisuus



Monialaisen tuen asiakkaan prosessin kehitystyö



Monipalvelupolussa ammattilainen ottaa vahvemman koordinoituvastuun monialaisen tuen asiakkaan palvelukokonaisuudesta.



Mitä tehty

Mallinnettu yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa monialaisen tuen asiakkaan prosessi eli **monipalvelupolku** perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

- Määritelty monialaisen tuen asiakkaan kriteerit.
- Käynnistetty käyttäjälähtöinen kehittäminen ja kokeilu osana sote-keskusten moniammatillista tiimimallia.
 - Työikäiset
 - Ikääntyneet
- Kehitetty asiakkaiden kanssa yhteisessä työpajassa ja asiakkaiden esille tuomat keskeiset asiat huomioitu polun muotoilussa.
- Luotu Monipalvelupolun työkirja, sisältäen kontaktipisteet, yhteiset käytänteet ja ohjeet monialaisesti.
- Toteutettu systeemisen työtteen koulutukset sote-ammattilaisten tueksi monialaiseen työskentelyyn.
- Määritelty mittari monialaisen tuen asiakasmäärien seurantaan.

Huoli herää

Tunnistaminen, puheeksiotto ja lupa

Yhteinen arviointi

Yhteinen suunnittelu

Yhteyshenkilö

Toteutus

Systeemistä työtettä hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti polun eri vaiheissa

Siirtyminen kevyempään asiakkuuteen

Onnistuneilla ratkaisuilla ja palvelujen yhteensovittamisella tuen ja koordinoinnin tarve vähenee polun edetessä.

Eteneminen

- Monipalvelupolun kehitystyö etenee vaiheittain asiakasryhmä kerrallaan.
- Yhteyshenkilön määräytyminen, omatyöntekijäys ja työnkuvat.
- Systeemisen työtteen ja Case Manager-toimintamallin implementointi mallinnukseen.
- Yhdyspintayhteistyön vahvistaminen: kolmas sektori, muut palvelun tuottajat ja verkostot.
- Tunnistamisen työkalu hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin tueksi.
- Mittarit vaikutusten seurantaan; prosessi ja asiakkaan kokemaa hyötyä.

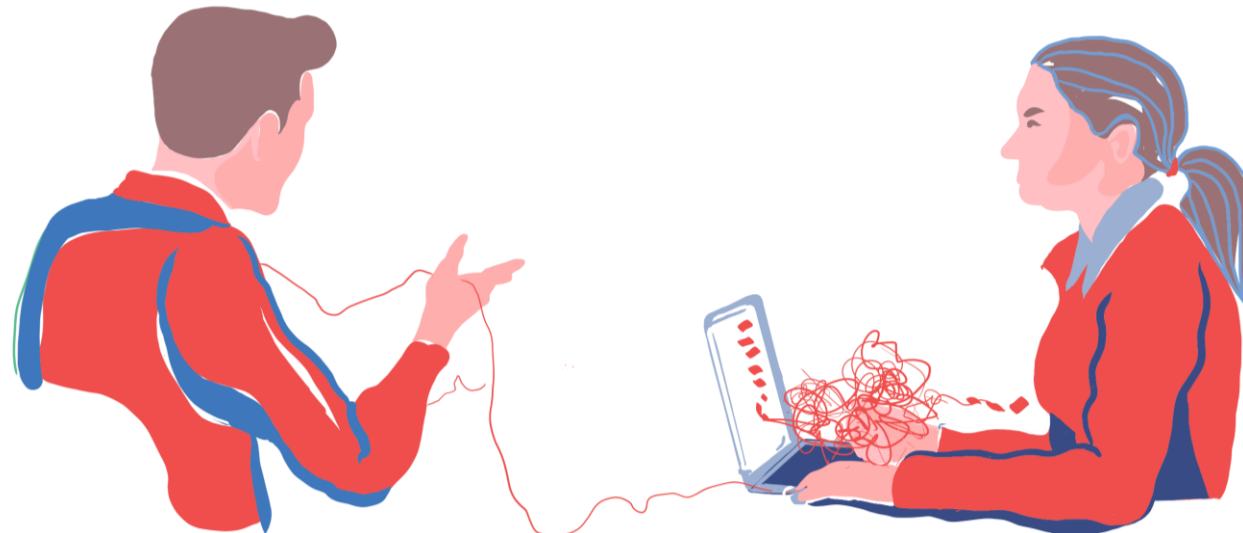
Monialaisen tuen asiakkaan prosessin kehitystyö

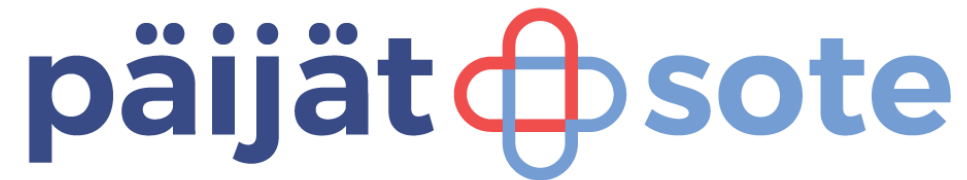
Onnistuttu:

- Yhteiskehittämisessä asiakkaiden ja sote-ammattilaisten kanssa.
- Kehittäjäasiakkaan ja kokemusasiantuntijoiden näkökulmien hyödyntämisessä eri vaiheissa kehittämistä.
- Maakunnallinen segmentoinnin malli ja periaatteet.
- Sote-ammattilaisten yhteistyön käynnistämisessä ja yhteistyökäytäntöjen luomisessa.
- Systeemisen työotteen koulutuksen pilotissa sote-ammattilaisille.
- Prosessin mallintamisessa ja muotoilussa.

Haasteet, mitä opittu ja mihin kaivattaisiin kansallista yhteiskehittämistä:

- Joskus sektorirajat ylittävän yhteistyön lähtötilanne, että lähdetään liikkeelle yhteystiedoista ja yhteistyökäytännöistä sopimisesta.
- Eteneminen ja jalkauttaminen käytäntöön voi edetä hitaasti.
- Asiakkuuksien segmentoinnin reunaehdot, ohjeistus ja tietosuoja-asiat (segmentointi vs. profilointi)
- Palvelusuunnitelman sote-yhteisnäkymän toteutus asiakkaalle ja ammattilaiselle. Miten muut alueet tämän ratkaisevat?
- Asiakaskokemuksen mittaaminen, kuinka mitata vaikuttavuutta? Voisimme miettiä yhdessä?
- Toimintamallin muutoksen vaikutusten mittaamiseen kansallinen tuki.





Hyvä elämä tehdään yhdessä

Pertti Sopenen, projektipäällikkö, pertti.sopenen@phhyky.fi

Marjo Lepistö, asiakkuuspäällikkö, marjo.lepisto@phhyky.fi