



# Monialaisen palvelutarpeen ennakoinnin kehittäminen Päijät-Hämeen ikäihmistien palveluissa - MAITE-hanke

**FCAI** Finnish  
Center for  
Artificial  
Intelligence

26.4.2022

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

# MAITE-hanke

- MAITE-hankkeessa kehitetään monialaisen palvelutarpeen ennustamista ja ennakointia ikäihmisten asiakasryhmää koskien hyödyntämällä modernia data-analytiikkaa ja tekoälyä.
- Ennakointia voidaan tehdä ennustetietoa hyödyntämällä
  - 1) asiakasryhmätasolla johdon toimintana, ja**
  - 2) yksittäisen asiakkaan kohdalla asiakastyössä.**
- Päijät-Häme toimii kehittämisen pilottialueena.

# Ikäihmisten monialainen palvelujen käyttö Päijät-Hämeessä

- Monialaiselle palvelujen käytölle ei ole olemassa yleisesti hyväksyttyä määritelmää.
- Se, mikä MAITE-hankkeessa katsotaan monialaiseksi palvelujen käytöksi, määritellään yhdessä Päijät-Hämeen sote-ammattilaisten ja hanketoimijoiden kesken.
- Hankkeen työpajassa 9.3. Päijät-Hämeen sote-ammattilaiset määrittivät sellaisia monialaisia palveluja käyttäviä ikäihmisten asiakasryhmiä/profiileja, joihin ikäihmisten ei toivota ajautuvan ja jollaista käyttöä voitaisiin ennaltaehkäistä. Työskentelyssä määrittyi neljä asiakasprofiilia:
  - 1) Monialaisia palveluja käyttävä ikääntynyt muistisairas (paljon kotiin vietäviä ja muita palveluja; sairauden tunnottomat, psyykkiset ongelmat, jne.)
  - 2) Ylipainosta ja siihen liittyvistä sairauksista kärsivä ikäihminen (sydän- ja verisuonitaudit, 2 tyypin diabetes, tukielinvaivat, yms.)
  - 3) Ikääntynyt päihde- ja mielenterveysasiakas (yksinäisyys, sosiaaliset ongelmat, masennus, alkoholin liikkakäyttöä, talousongelmat, yms.)
  - 4) Diagnosoimaton asiakas, joilla paljon yhteydenottoja ja asiointeja eri palveluissa; hoidosta ja palveluista ei vastaa kukaan, kokeilee palveluja

# **Monialaisen palvelutarpeen ennakoinnin kehittäminen Päijät-Hämeessä ikäihmisten palvelutoiminnan johtamisen ja asiakastyön näkökulmista**

# Kehittämistarpeiden määrittely

Millaisia tarpeita Päijät-Hämeessä on kehittää ikäihmisten monialaisen palvelutarpeen ennakointia

palvelutoiminnan johtamisen näkökulmasta?

- Tarve suunnitella ja kehittää palveluja ennustetiedon perusteella
- Tarve löytää ja kohdentaa ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä (yhteistyö kuntien kanssa) ennustetiedon perusteella
  - ”Oikeiden” asiakkaiden löytäminen, myös väliinputoaja-asiakkaat huomioitava, maksimaalinen hyöty
  - Oikea-aikaisuus
- Tarve arvioida ja seurata palvelutoimintaa – ennustetiedon muuttuminen, monialaisen palvelukäytön muuttuminen, vaikuttavuusperustainen johtaminen, yms.

yksittäisten asiakkaiden kanssa tehtävän työn näkökulmasta?

- Tarve hyödyntää asiakasprofiilien mukaisia (ennuste)tietoja asiakkaiden ohjaamisessa ja neuvonnassa
- Tarve suunnitella ja yhteensovittaa palveluja asiakkaan kanssa ennustietoa hyödyntäen
- Tarve kiinnittää erityisesti huomio ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin

# Kehittämistavoitteiden määrittely 1/2

Päijät-Hämeen kehittämistavoitteet ikäihmisten monialaisen palvelutarpeen ennakoitotoiminnan osalta ovat seuraavat:

## Palvelutoiminnan johtamisen näkökulma

- Prosessitavoitteet: kuvaavat millaista ennakoinnin toimintamallia palveluiden johtamiseen kehitetään
- ✓ Systemaattinen ennustetiedon hyödyntämisen toimintamalli
- ✓ Yhtenäiset toimintatavat ja annettujen ohjeiden noudattaminen – vain oikein kirjattu tieto antaa oikeita tuloksia
- Tulostavoitteet: kuvaavat millaisia määrällisiä ja/tai laadullisia tuloksia uudella toimintamallilla tavoitellaan, esim. monialaisesti palveluja käyttävien ikäihmisten määrässä, kustannuksissa...
- ✓ Monialaisesti palveluja käyttävien ikäihmisten määrä ja kustannukset vähenee
- ✓ Palveluiden käyttö on suunnitelmallista ja yhteensovitettua

# Kehittämistavoitteiden määrittely 2/2

Yksittäisten asiakkaiden kanssa tehtävän työn näkökulmasta

- Prosessitavoitteet: kuvaavat millaista ennakoinnin toimintamallia asiakastyöhön kehitetään
- ✓ Yhtenäinen systemaattinen ennustetietoa hyödyntävä toimintatapa ammattilaisille (asiakkaan yksilölliset tarpeen huomioiden)
- Tulostavoitteet: kuvaavat millaista muutosta uudella toimintamallilla tavoitellaan, esim. palveluihin pääsyssä, asiakkaille tarjottavan tuen ja avun luonteessa, ennaltaehkäisyssä...
- Asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen
- ✓ Oikea-aikaiset ja oikein kohdennetut palvelut
- ✓ Asiakkaat pärjäävät pidempään ilman sote-palveluita
- ✓ Asiakkaat pärjäävät pidempään kevyemmillä sote-palveluilla



# Ennakointia toteuttavat toimijat

Mitkä ikäihmisten palvelutoiminnan johtamisen toimijat hyödyntäisivät ennustetietoa päätöksenteossa?

- Ikäihmisten palvelut: toimialajohtaja ja tulosaluejohtaja
- Sote-palveluiden johtajat: pth-johtajat
- Kuntapäätäjät: liikunta- ja kulttuuritoimen johto, hyvinvointijohtaja, yms.
- Kolmannen sektorin ja yritysten verkosto; järjestöt, yhdistykset, yritykset...

Mitkä ikäihmisten asiakastyön ammattilaiset (ammattiryhmä) hyödyntäisivät ennustetietoa asiakastyössään?

- Ikääntyneiden palveluneuvonta; palveluneuvojat, esimies...
- Ikääntyneiden asiakasohjaus (sosiaalihuolto)
- Sote-keskukset



# Uusien toimintamallien määrittely ja kuvaaminen

- Vanhojen ja uusien toimintamallien kuvaaminen
- Tehdään hankkeen myöhemmässä vaiheessa

# Uusien toimintamallien pilotointi/kokeilu

- Mahdollinen rajattu toteutus hankkeen myöhemmässä vaiheessa, kun ennustemallin kokeiluversio on käytössä.

# Uusien toimintamallien käyttöönotto ja toteuttaminen

- Tämä jää MAITE-hankkeen päättymisen jälkeiseen aikaan..