

Palveluketjukuvaus

PALJON SOTE-PALVELUJA KÄYTTÄVÄT ASIAKKAAT

Palveluketjun kuvaus

Palveluketjun nimi: Paljon sote-palveluja käyttävät asiakkaat

Palveluketjun ilmiö:

Pieni asiakasryhmä käyttää ison osan palveluista, ilman että ongelma ratkeaa.

Palveluketjun kohderyhmä:

Sote-palveluja toistuvasti epätarkoituksenmukaisesti käyttävät asiakkaat

Palveluketjun tavoitteet:

- Oikea apu oikeaan aikaan
- Riittävä tuki sitoutumisen varmistamiseksi
- Moniammatillisuuden lisääminen
- Asiakkaiden ja henkilöstön tyytyväisyys
- Kustannustehokkuus
- Palvelujen saatavuus paranisi, tarpeenmukainen palvelu
- Onnistunut palveluohjaus
- Potilaan ja asiakkaan tarpeita vastaava ennakoiva hoito-/palvelusuunnitelma

Perusteet ilmiön tärkeydelle:

- Asiakastyytyväisyys – pyrkimyksenä helpottaa turhaa kärsimystä
- Henkilöstötyytyväisyys – henkilöstön kuormituksen vähentäminen
- Tutkimuskierteen järjeistäminen
- Elämän laadun parantaminen
- Kysyntä ja tarjonta ei kohtaa – resurssien kohdentuminen oikein
- Pompottelun ja pyöröovi-ilmiön välttäminen
- PTH - ESH välisen yhteistyön parantaminen
- PTH - sosiaalipalvelujen välisen yhteistyön parantaminen

Ilmiöpohjaisen palveluketjun ylätason näkökulma

Palveluketjun nimi: Paljon sote-palveluja käyttävät asiakkaat

PALVELUKETJUN MITATTAVA PÄÄTAVOITE: Yli 6 kertaa vuodessa terveystaloudessa ja/tai toistuvasti päivystykseen hakeutuvien määrän väheneminen

PALVELUKETJUN OHJAAVA PERIAATE: Potilaan parhaaksi / Asiakkaan tarpeeseen vastaaminen / ”VIP-asiakkuus” –asenne parantaisi henkilöstön kokemusta työn mielekkyydestä

PALVELUKETJUN OHJAAVA PERIAATE: Asiakkaan tarpeiden varhainen tunnistaminen / Resurssien kohdentaminen oikein

PALVELUKETJUN OHJAAVA PERIAATE: Moniammatillisuus ja verkostotyö, sisältäen yhteistyön myös 3. sektorin kanssa / Hoito-/asiakassuunnitelma kaikille ja jatkuvuuden varmistaminen.

PALVELUKETJUN OHJAAVA PERIAATE: Oikeiden palvelujen piiriin ohjaaminen jokaisen kontaktin yhteydessä

Palvelut tai palveluntuottajat eri tasoilla

- Ohjaus ja neuvonta
- Terveysklubi
- Sähköiset palvelut
- PTH – HTA, Diagnostiikka
- Matalan kynnyksen palvelut (ml. Nuorisosaama)
- Apuvälineet
- 3. sektori
- Oma tukiverkosto
- Kulttuuri ja vapaa-aika
- Ennaltaehkäisevät palvelut
- Ryhmät
- Yhteispäivystys
- 112
- Sosiaali- ja kriisipäivystys
- ESH-konsultaatiot
- Kela
- Kokemusasiantuntija
- Työterveyshuolto
- Yksityiset palveluntuottajat

OHJAUSTA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

Oma yhteyshenkilö tai tiimi
Sosiaalipalvelut (mm. PTA, kodin muutostyöt)
Suunnitelmallinen työ (mm. hoitosuunnitelma)
Oma työntekijä
Kontrollit ja suunnitelmalliset yhteydenotot
Työkyvynselvittely
Kohdennetut palvelut
Nettiterapiat
Tilapäiset kotiin vievät palvelut
Rajatut/tilapäiset hoito- ja kuntoutusjaksot
Päihdekliniikka

TUKEA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

Case manager / asiakasvastaava
Kelan terapiat ja laitoskuntoutukset
Säännölliset kotiin vietävät palvelut
Intervallijaksot
Omaishoito
Tukihenkilö
Sh:n mukaan erityistä tukea tarvitsevien palvelut
Yksilöity verkostotyö

MONIALAISTA TUKEA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

Erityispoliklinikat
Asumispalvelut
Edunvalvonta
Tavanomaisesta poikkeavat palveluratkaisut

KANNATTELUA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

Ilmiöpohjaisen palveluketjun tasokohtainen tarkastelu

PALVELUTASOKOHTAISET TAVOITTEET



VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN



RISKIT	INDIKAATTORIT	RISKIT	INDIKAATTORIT	RISKIT	INDIKAATTORIT	RISKIT	INDIKAATTORIT
<ul style="list-style-type: none"> • Terveydentilan muutos, muistiongelmät • Moniongelmaisuus • Monikulttuurisuus • Ei löydä (oikeisiin) palveluihin • Disinformaatio • Digipalvelujen vähäiset taidot • Yksinäisyys 	<p>Yhteydenottojen määrä kasvaa</p> <p>Epäadekvaatit yhteydenotot</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ei tavoita yhteyshenkilöä • Vuorovaikutushaasteet (as:n kokemus, ettei tule kuulluksi tai ongelmaa ei tunnisteta) • Henkilöstön vaihtuvuus • As. ei sitoudu • Toimintakyky heikkenee • Ammattilainen ei tunnista käytössä olevaa verkostoa 	<p>Yhteydenottoja on enemmän kuin yhteyshlö/-tiimi pystyy vastaanottamaan</p> <p>Hoitosuunnitelman ulkopuoliset kontaktit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Itsenäisen toimintakyvyn lasku • Taloudelliset ongelmat • Asunnottomuus • Verkostotyö ei toteudu • Liika puolesta tekeminen • Suunnittelemattomat muutokset • sitoutumattomuus 	<p>Elämänlaadunheikkeneminen</p> <p>As. ei pysty tuettuna huolehtimaan itsestään</p> <p>Edelleen hakeutuu esim. päivystykseen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Huono hoitotasapaino • Komplikaatiot • Hallitsematon päihteidenkäyttö • Vaikea psyykinen sairaus, joka ei ole hoitotasapainossa • Ammattilaiset ei enää ota tosissaan • Oikean paikan puuttuminen • Sitoutumattomuus • Huono kognitio, tai sen lasku 	<p>Kärsimys lisääntyy</p> <p>Kustannukset kasvaa</p> <p>Ammattilaisen keinot loppuu</p>

KESKEISET TOIMENPITEET PALVELUTARVE- TASOITTAIN

Palvelutarpeen tunnistaminen
 Oikea-aikainen ohjaus
 Monipuoliset palvelukanavat
 Toimiva asiakasohjaus
 Helppokäyttöiset asiakasta ohjaavat digipalvelut
 Kuvatut ja käytössä olevat palveluketjut ja -polut
 Saavutettavat tiedot palveluista
 3. sektorin palvelut näkyviksi
 Toimivat virka-ajan ulkopuoliset palvelut
 Matalan kynnyksen saavutettavat palvelut
 Asiakkaan oman toiveen huomioiminen (vrt. läheisten rooli)

Nimetty oma tiimi (yhteyshenkilöt)
 Ajantasainen hoito- ja/tai palvelusuunnitelma
 Omahoidon tukeminen
 Konsultointimahdollisuus (so-te-so)
 Säännöllinen seuranta
 Riittävä resurssointi
 Moniammatillisuuden toteutuminen eri yksiköiden välillä
 Toimivat yhteydenpitokanavat ammattilaisten välillä
 Kotikäynnit / jalkautuminen
 Kela yhteistyö

Case Manager pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaaseen ja yhteistyökumppaneihin
 Laadukkaat palveluntuottajat
 Mahdollisuus yksilöllisiin ratkaisuihin
 Joustavuus työskentelyn suhteen
 Ennakoitavuus
 Riittävä taloudellinen tuki
 Tilapäinen tehostettu tuki
 Toimiva ja rakenteellinen moniammatillinen yhteistyö

Edunvalvonta
 Räätelöidyillä palveluilla hallittuun palvelukokonaisuuteen
 Vuorovaikutus asiakkaan ja läheisten kanssa
 Tuetun- tai ympärivrk:n asumisen mahdollisuus
 Pitkäaikainen tehostettutuki
 Ammattilaisten koulutus ja työnohjaus
 Etsivä työ

TUKEA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

MONIALAISTA TUKEA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

KANNATTELUA TARVITSEVAT ASIAKKAAT

OHJAUSTA TARVITSEVAT ASIAKKAAT



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välärdsområde