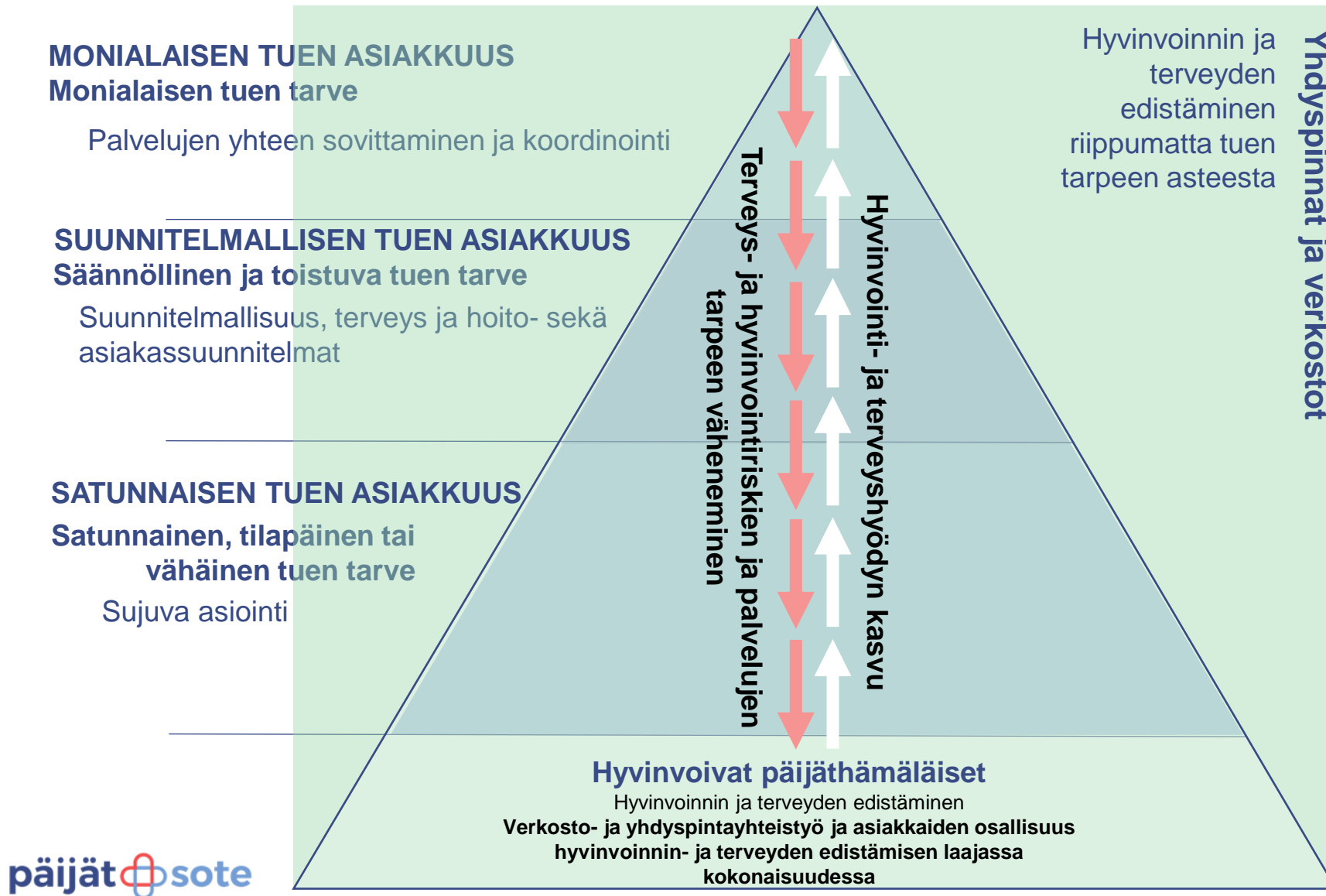


# Case Manager päihdeasiakkaan rinnalla monipalvelupolulla



Mikko Haara Tulevaisuuden sote-keskus -hanke

# Päijät-Soten asiakkuuksien segmentoinnin logiikka



Asiakkuuden segmentoinnissa arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan kokonaistilannetta; tuen tarvetta pärjätä palvelussa, arjessa pärjäämistä ja terveys- ja hyvinvointiriskien määrää sekä palvelujen moninaisuuden tarvetta.

Huomio kiinnitetään paitsi tuen tarpeeseen ja terveyden ja hyvinvoinnin riskeihin myös hyvinvointi- ja terveyshyödyn potentiaaliin.

Tavoitteena on palvelujen yhteensovittaminen ja kustannusten kasvun pysäyttäminen, vaikuttavuus ja asiakkaan kokemaa hyötyä.

Ehkäisevä työ, varhainen tunnistaminen ja asiakkaiden ohjaus ja neuvonta kuuluu kaikille ja näkyy kaikkien ammattilaisten työssä

# Monialaisen tuen asiakas

## Monialaisen tuen asiakas

- Asiakkaan terveys ja toimintakyky on usein alentunut huomattavasti ja elämäntilanne on epätasapainossa.
- Sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisen tuen tarve ja tarve eri palvelujen yhteensovittamiselle.
- Palvelujen käyttö voi olla epätarkoituksenmukaista.

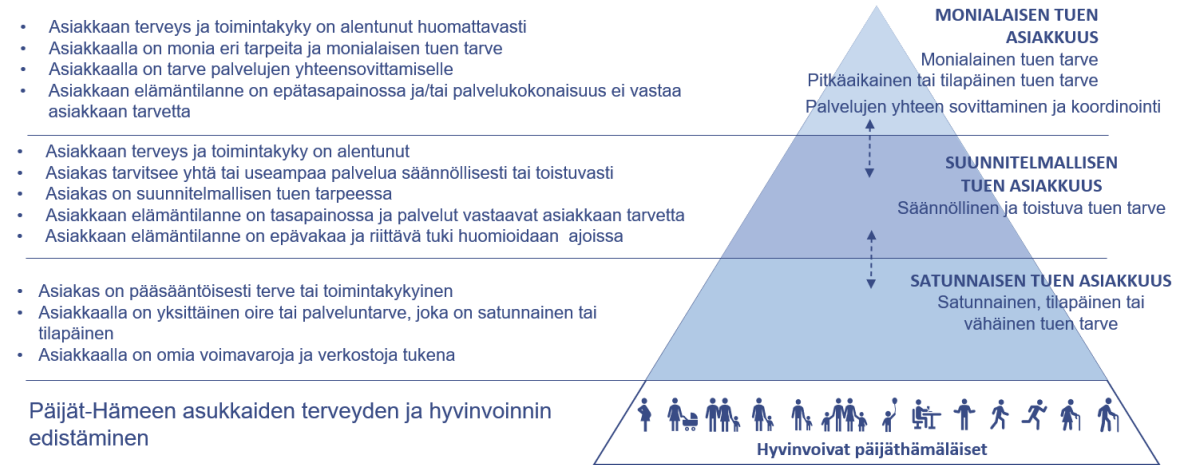
**Asiakas saa yhteyshenkilön palvelusta jossa pääasiallisesti asioi.**

**Ammattilainen ottaa vastuun asiakkaan palvelujen koordinoinnista ja yhteensovittamisesta.**

## Asiakkuuksien segmentointi

Segmentoinnin malli perustuu kokonaistilanteen arviointiin kahdesta näkökulmasta: tuen tarve, tavoiteltu hyvinvointi ja terveyshyöty. Tunnistetaan asiakkaan elämäntilanne ja tuen tarve sekä kyky hyötymä palveluista. Segmentoinnin perusmalli soveltuu eri palvelualueiden tarkempiin kohderyhmien määrittelyyn ja asiakkaiden tarpeisiin perustuvaan palvelujen uudelleenmuotoiluun.

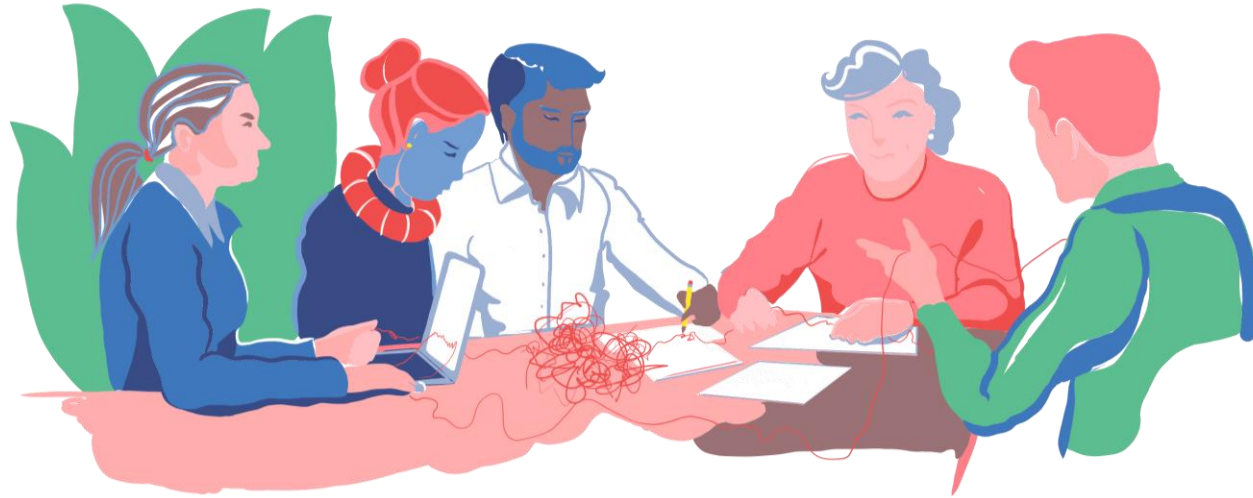
**Asiakkuuden segmentti ja tätä kautta asiakkaan kanssa käytettävä työote ja ohjauksen tapa muuttuvat ajan kuluessa, asiakkaan edetessä palvelupolulla ja suunnitelman toteuttamisen myötä, sillä asiakkaan tilanne ja tarpeet muuttuvat!** On kuitenkin niitäkin asiakkaita, jotka tarvitsevat yhteensovitettua palveluohjausta pysyvämmiin.



**Segmentoinnin mallin periaatteina on tuen tarpeen lasku ja terveys- ja hyvinvointihyödyn kasvu.**

# Monialaisen tuen asiakkaan prosessi

Ammattilainen ottaa vahvemman koordinoituvastuun monialaisen tuen asiakkaan palvelukokonaisuudesta.



Onnistuneilla ratkaisuilla ja palvelujen yhteensovittamisella tuen ja koordinoinnin tarve vähenee.

Palvelutarvetta selvitetään moniammatillisesti, tehdään päätökset palveluista ja seurataan sekä koordinoidaan asiakkaan palvelutarpeen muutoksia.

# Case Manageroinnin tausta

- Päijät-Hämeen keskussairaalan kehittämishanke 1.1.2016 - 31.12.2017
- Hankkeen tavoitteena oli kehittää paljon palveluita käyttävien potilaiden hoidon koordinaatiota case manager -toimintamallia hyödyntäen
- Mallia on hyödynnetty USA:ssa yli 100 v
  - 1900-luvun alussa "Case managers provided care and contained healthcare costs"
  - 1944 alk. "helped returning wounded veterans receive multiple interventions required as part of their rehabilitation"
  - mid -1980`s "health insurers developed CM to focus on cost containment due to the double-digit inflation rate for medical costs"
- Toimintamallia kehitettiin suomalaiseseen terveydenhuoltoon sopivaksi
- Toiminta vakinaistettiin Päijät-Sotessa vuoden 2018 alusta

# Millaiseen ”ongelmaan” etsitään apua?

- Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tilanne on usein monimutkainen.
- Sote-työntekijät tunnistavat päivittäin asiakkaan eri palveluiden yhteensovittamisen haasteita.
- Asiakkaiden näkökulmasta haastavaa, kun palveluita tuottavat useat eri sote-toimijat. Palvelukokonaisuudesta ei käydä riittävästi keskustelua yksiköiden välillä.
- Perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido ja sosiaalityö toimivat omilla silloillaan ja niitä johdetaan erillisinä yksiköinä
- Asiakkaan palvelupolku seilaa palveluviidakossa, joskus jopa hallitsemattomasti ja sattumanvaraisesti.
- Tilanne voi olla asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta turhauttava. On vaikea saada käsitystä asiakkaan palveluista. Asiakas saattaa hakea samaan asiaan apua useasta eri toimipakasta.

(REF Hujala et al. 2018).

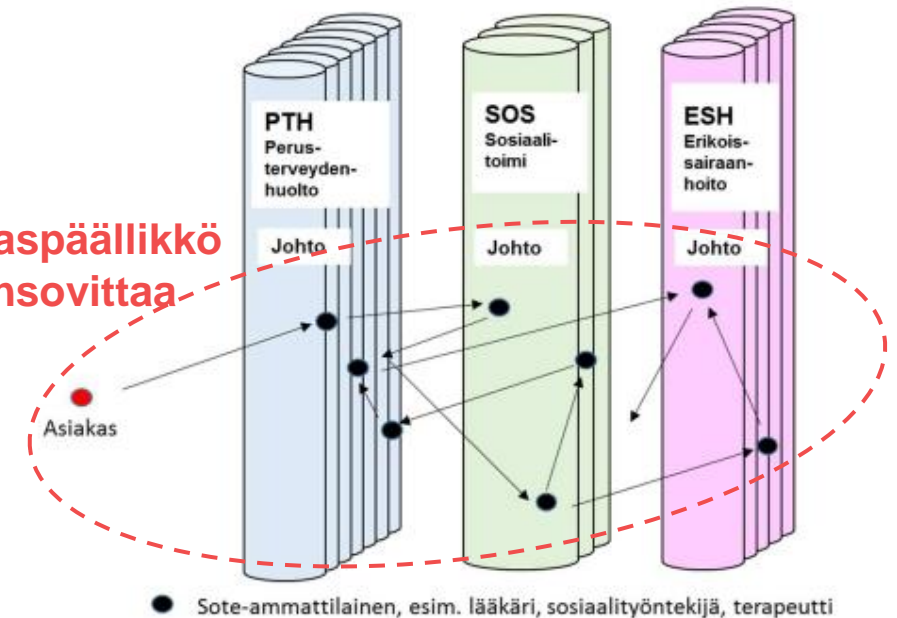
Palveluohjaus ja Phhyky:n Case Manager -toimintamalli juontavat juurensa Case Management -malliin. Molemmat pyrkivät valvomaan ja edistämään asiakkaan etua, yli palvelualueiden

Asiakkaat sitoutuvat palveluihin heikosti

Palvelujen käyttö on moninaista ja epätarkoituksenmukaista

Palvelut ovat riippuvuussuhteessa toisiinsa ja ne tulee onnistua toteuttamaan oikeassa järjestyksessä

Asiakaspäällikkö yhteensovittaa



# Kenestä puhutaan?

Pyöröoviasiakas?

Epätarkoituksen  
mukaisesti palveluita  
käyttävä asiakas?

Monipalveluasiakas?

PPK (paljon palveluita  
käyttävä)?

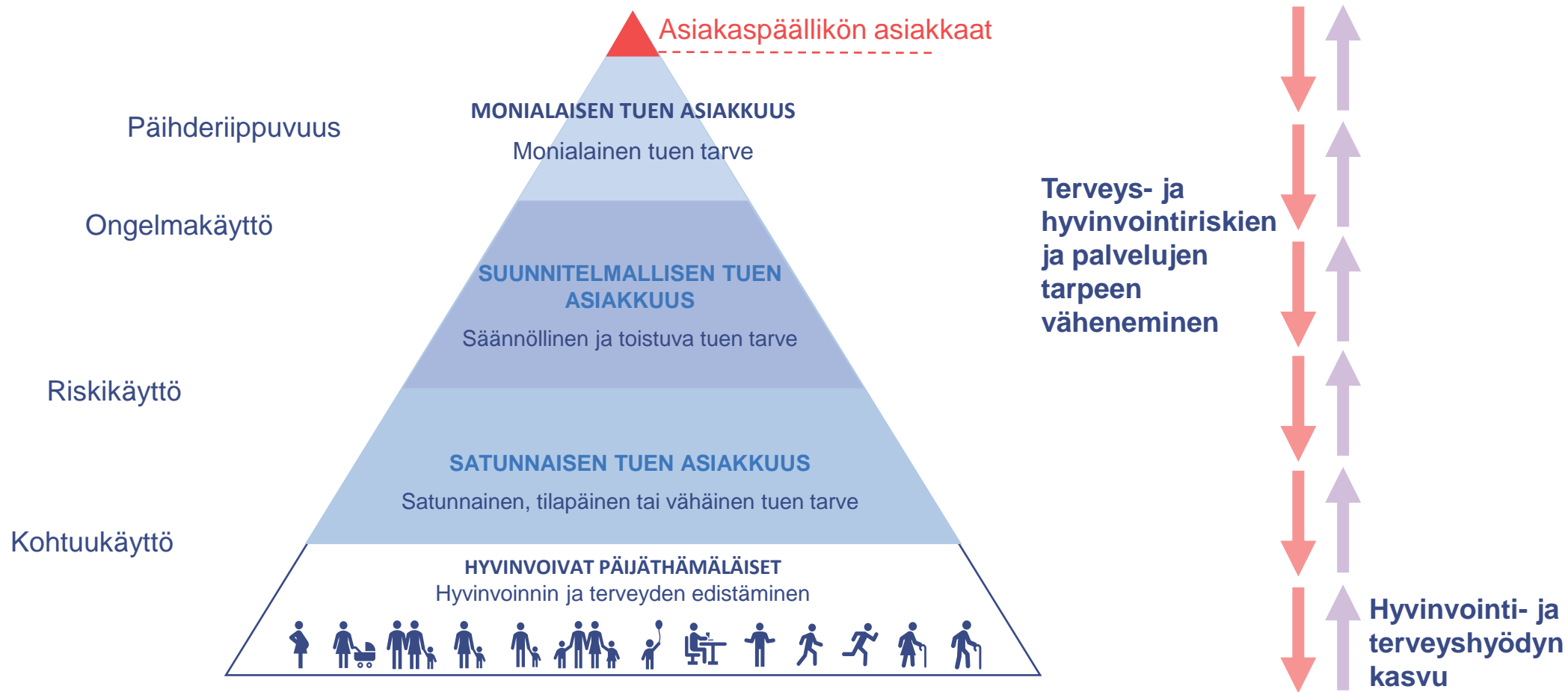
PPT (paljon palveluita  
tarvitseva)?

Monialaisen tuen asiakas?

# ASIAKAS!



# Päihdeasiakas monipalvelupolulla





# Päihdeasiakas monipalvelupolulla 1/2

- Päihteiden käyttö yksinään ei määrittele monipalveluasiakkuutta
- Usein kuitenkin päihteiden käyttöön liittyy muitakin ongelmia
- Vastuhenkilö määräytyy keskeisen ongelman vuoksi. Vastuhenkilöllä pyritään pitkäjänteisyyteen, siksi esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi olla parempi omatyöntekijänä kuin terveydenhuollon työntekijä
- Tavoitteena vastata asiakkaan sen hetkiseen avun tarpeeseen riittäväällä henkilökohtaisella tuella, mutta myös palvelujärjestelmän tuntemuksella oikean palvelun löytämiseksi
- Case Manager toimii päihdeasiakkaan yhteyshenkilönä silloin kun hän tarvitsee erityistä tukea ja oikoteitä palvelujärjestelmässä asioidessaan. Usein asiakasta yritetään tukea muokkaamalla palvelua hänen tarpeisiin, vaikka jokin toinen palvelu olisi suoraan täsmäapua.

