

MAITE-hanke

3.11.2022

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alustava toiminnallinen vaatimusmäärittely

Ikäihmisten palvelujen johtamisen toiminnot ja käytännöt Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä.

**Monialaisia palveluja käyttävien ikäihmisten asiakasryhmät/asiakasprofiilit Päijät-Hämeessä (alustava, tarkentuu data-analysissä):**

- 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 liikakäyttöä, talousongelmat, yms.)
- 4) Diagnosoimaton asiakas, jolla paljon yhteydenottoja ja asiointeja eri palveluissa; hoidosta ja palveluista ei vastaa kukaan, kokeilee palveluja

**Prosessitavoite:** Systemaattinen ennustetiedon hyödyntämisen toimintamalli

**Tulostavoitteet:** 1) palveluiden käyttö on suunnitelmallista ja yhteensovitettua ja 2) monialaisesti palveluja käyttävien ikäihmisten määrä ja kustannukset vähenevät.

**Taulukko 1a:** Ikäihmisten palvelujen johtamisen toiminnot ja nykykäytännöt Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä

Yksikkö	Toiminto	Nykykäytäntö	Hyödynnettävä tieto	Toimijat
Ikäihmisten palvelujen johto	Ennustaminen	Asiaksmäärien kehityksen ennustaminen, 1 kerta/vuosi	Tilastokeskuksen tuottamat väestöennusteet	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja, johtoryhmä (sis. kontrolleri)
Ikäihmisten palvelujen johto	Segmentointi	Palvelutyypeittäin segmentointi Asiakkaiden segmentointi palvelujen perusteella	Palvelutarjotin (olemassa olevat palvelut) Palvelutarpeen arviointi	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja, johtoryhmä (sis. kontrolleri) Asiakasohjaajat
Ikäihmisten palvelujen johto	Ennakointi	Talousarvio seuraavalle vuodelle ja määritellään palvelurakennetavoitteet	Tilastokeskuksen tuottamat väestöennusteet; mututuntuma, edellisen vuoden talousarvio	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja, johtoryhmä (sis. kontrolleri)
Ikäihmisten palvelujen johto	Suunnittelu ja kehittäminen	Tarjottavien palvelujen organisointi ja kehittäminen, jatkuvaa toimintaa	Käytännön tieto, edelliset tiedot (ks. yllä)	Asiakasohjaus, tulosaluejohtaja
Ikäihmisten palvelujen johto	Seuranta ja arviointi	Rahan käytön seuranta; 1 kerta/kk Palvelukohtaiset tunnusluvut; asiakkuudet eri palveluissa, odotusajat, odottajien määrä, ”onko oikean tyyppiset asiakkaat oikeissa palveluissa”	Taloudenseurantaohjelma Asiakas- ja potilastietojärjestelmä RAI-mittaritieto	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja, johtoryhmä (sis. kontrolleri)

**Taulukko 1b:** Ikäihmisten palvelujen johtamisen toiminnot ja uudet tekoälypohjaista ennustemallia hyödyntävät käytännöt Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Toiminto voi myös olla kokonaan uusi, kun otetaan käyttöön tekoälypohjainen ennustemalli.

**Millaista tietoa monialaisen palvelutarpeen ennustemallin tulisi tuottaa Päijät-Hämeen sote-johdolle ja erityisesti ikäihmisten palvelujen johdolle? Tässä vaiheessa ei huomioida tietosuojarajoitteita eikä sitä mikä teknisesti olisi mahdollista.**

- kuinka suuri osuus Päijät-Hämeen soten palveluissa asiakkaana olevista ikäihmisistä kuuluu riskiryhmään, joka on vaarassa ajautua käyttämään monialaisesti palveluja; millaisiin alaryhmiin riskiryhmä jakaantuu
- kuinka suuri osuus Päijät-Hämeen ikäihmisten palveluissa asiakkaana olevista ikäihmisistä kuuluu riskiryhmään, joka on vaarassa ajautua käyttämään monialaisesti palveluja; miten ko. asiakkaat jakaantuvat eri alaryhmiin
- kuinka suuri osuus ikäihmisistä, jotka eivät ole ikäihmisten palveluissa (ja jotka halutaan pitää poissa sieltä), ovat riskiryhmään kuuluvia;
- millaiset riskitekijät (ennusmerkit) ennustavat riskiryhmään ja sen johonkin alaryhmään ajautumista

Yksikkö	Toiminto	Uusi käytäntö	Hyödynnettävä tieto	Toimijat
Ikäihmisten palvelujen johto	Ennustaminen	Ennustetaan Päijät-Hämeen soten asiakkaina olevien ikäihmisten riskiä ajautua monialaisesti palveluja käyttävien asiakkaiden ryhmään ja sen eri alaryhmiin. Tarkastellaan, kuinka suuri osuus ikäihmisten palveluissa asiakkaana olevista ikäihmisistä on riskissä ajautua ko. ryhmään ja sen eri alaryhmiin	Ennustemallin tuottama tieto riskiryhmistä ja riskitekijöistä	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja, johtoryhmä (sis. kontrolleri)
Ikäihmisten palvelujen johto	Segmentointi	Segmentoidaan Päijät-Hämeen soten asiakkaina olevat ikäihmiset kahteen pääsegmenttiin: 1) ei ole vaarassa ajautua käyttämään monialaisia palveluja - riskiryhmään kuulumattomat ja 2) vaarassa ajautua käyttämään monialaisesti palveluja - riskiryhmä ja sen alaryhmiin kuuluvat. Segmentoidaan ikäihmisten palveluissa asiakkaana olevat ikäihmiset em. segmentoinnin mukaisesti.	Ennustemallin tuottama tieto riskiryhmistä ja riskitekijöistä	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja, johtoryhmä (sis. kontrolleri) Asiakasohjaajat
Ikäihmisten palvelujen johto	Ennakointi	Ennakoiva toiminta riskiryhmien (alustavasti ryhmien 1), 3) ja 4)) osalta, esim. turvallisten asumismuotojen	Ennustemallin tuottama tieto riskiryhmistä ja riskitekijöistä	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja,

		<p>organisointi, yhteisöllinen asuminen; % osuus yli 70-vuotiaista</p> <p>Toteutetaan ennustetiedon perusteella tarvittava ennakoiva yhteistyö hyvinvointialueen muiden sote-palvelujen kanssa</p> <p>Toteutetaan ennustetiedon perusteella tarvittava ennakoiva hyte-yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa</p>		johtoryhmä (sis. kontrolleri)
Ikäihmisten palvelujen johto	Suunnittelu ja kehittäminen	Ks. ennakointi. Kehitetään tarvittaessa uusia palveluja ja yhteistyön muotoja	Ennustemallin tuottama tieto riskiryhmistä ja riskitekijöistä	Asiakasohjaus, tulosaluejohtaja
Ikäihmisten palvelujen johto	Seuranta ja arviointi	<p>Seurataan ikäihmisten palveluissa asiakkaina olevien, monialaisesti palveluja käyttävien määrää ja kustannuksia; 1 kerta/kk</p> <p>Ikäihmisten palvelujen asiakkaiden osalta monialaisen tuen asiakkuuksien kesto; 1 kerta/kk</p> <p>Riskiryhmään ja sen alaryhmiin kuuluvien ikäihmisten palvelujen asiakkaiden osuuksien seuranta; 1 kerta/kk</p>	Ennustemallin tuottama tieto riskiryhmistä ja riskitekijöistä	Toimialajohtaja, tulosaluejohtaja, johtoryhmä (sis. kontrolleri)

**Taulukko 1c:** Ikäihmisten palvelujen johtamisen käytäntöjen muutos tekoälypohjaisen ennustemallin käyttöönoton jälkeen Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä

Toiminto	Nykyinen käytäntö	Uusi ennustemallin tukema käytäntö
Ennustaminen	Asiakasmäärien kehityksen ennustaminen, 1 kerta/vuosi	Ennustetaan Päijät-Hämeen soten asiakkaina olevien ikäihmisten riskiä ajautua monialaisesti palveluja käyttävien asiakkaiden ryhmään ja sen eri alaryhmiin. Tarkastellaan, kuinka suuri osuus ikäihmisten palveluissa asiakkaana olevista ikäihmisistä on riskissä ajautua ko. ryhmään ja sen eri alaryhmiin
Segmentointi	Palvelutyypeittäin segmentointi Asiakkaiden segmentointi palvelujen perusteella	Segmentoidaan Päijät-Hämeen soten asiakkaina olevat ikäihmiset kahteen pääsegmenttiin: 1) ei ole vaarassa ajautua käyttämään monialaisia palveluja - riskiryhmään kuulumattomat ja 2) vaarassa ajautua käyttämään monialaisesti palveluja - riskiryhmä ja sen alaryhmiin kuuluvat. Segmentoidaan ikäihmisten palveluissa asiakkaana olevat ikäihmiset em. segmentoinnin mukaisesti.
Ennakointi	Talousarvio seuraavalle vuodelle ja määritellään palvelurakennetavoitteet	Ennakoiva toiminta riskiryhmien (alustavasti ryhmien 1), 3) ja 4)) osalta, esim. turvallisten asumismuotojen organisointi, yhteisöllinen asuminen; % osuus yli 70-vuotiaista Toteutetaan ennustetiedon perusteella tarvittava ennakoiva yhteistyö hyvinvointialueen muiden sote-palvelujen kanssa Toteutetaan ennustetiedon perusteella tarvittava ennakoiva hyte-yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa
Suunnittelu ja kehittäminen	Tarjottavien palvelujen organisointi ja kehittäminen, jatkuvaa toimintaa	Ks. ennakointi. Kehitetään tarvittaessa uusia palveluja ja yhteistyön muotoja
Seuranta ja arviointi	Rahan käytön seuranta; 1 kerta/kk Palvelukohtaiset tunnusluvut; asiakkuudet eri palveluissa, odotusajat, odottajien määrä, ”onko oikean tyyppiset asiakkaat oikeissa palveluissa”	Seurataan ikäihmisten palveluissa asiakkaina olevien, monialaisesti palveluja käyttävien määrää ja kustannuksia; 1 kerta/kk Ikäihmisten palvelujen asiakkaiden osalta monialaisen tuen asiakkuuksien kesto; 1 kerta/kk Riskiryhmään ja sen alaryhmiin kuuluvien ikäihmisten palvelujen asiakkaiden osuuksien seuranta; 1 kerta/kk

## Ikäihmisten asiakasohjauksen toiminnot ja käytännöt Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä.

**Prosessitavoite:** Yhtenäinen systemaattinen ennustetietoa hyödyntävä toimintatapa ammattilaisille (asiakkaan yksilölliset tarpeen huomioiden)

**Tulostavoitteet:** 1) asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, 2) palvelut ovat oikea-aikaisia ja oikein kohdennettuja, 3) asiakkaat pärjäävät pidempään ilman sote-palveluita ja 4) asiakkaat pärjäävät pidempään kevyemmällä sote-palveluilla

**Taulukko 2a:** Ikäihmisten asiakasohjauksen toiminnot ja nykykäytännöt Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä

Yksikkö	Toiminto	Nykykäytäntö	Hyödynnettävä tieto	Toimijat
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakas ottaa yhteyden neuvontaan	Puhelin, chat, sähköposti, kysy neuvoa -lomake, fyysinen käynti;	Asiakkaalta/yhteydenottajalta saatu tieto	Asiakas, neuvonnan työntekijät
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakkaan ongelman ratkaisu neuvonnassa tai asia siirtyy viranhaltijapuolelle	Yhteydenotot sote-ammattilaisilta; asiakkaan kuuleminen, asiakkaan ohjaus ja neuvonta, ongelman ratkaisu; asian siirtäminen viranhaltijapuolelle chatin avulla	Asiakkaan tieto, palvelujärjestelmän tuntemus	Asiakas, neuvonnan työntekijät, asiakasohjaajat
Ikäihmisten asiakasohjaus	Ratkaistaan asia kevyemmällä ohjauksella tai tehdään palvelutarpeen arviointi	Toteutetaan palvelutarpeen arviointi kotona yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa; RAI	Asiakkaan ja omaisen tieto, APTJ	Asiakas ja omainen, asiakasohjaaja, palvelun tuottaja tarvittaessa
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma ja järjestetään tarvittavat palvelut	Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma; tehdään tarvittavat viranhaltijapäätökset	Palvelutarpeen arvioinnista saatu tieto ja RAI-mittaritieto	Asiakas ja omainen, asiakasohjaaja
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakkaan palvelujen seuranta	Omatyöntekijä pitää yhteyttä asiakkaaseen säännöllisesti ja seuraa palvelujen toteutusta	Asiakkaan ja omaisen tieto, palvelujen tuottajan tieto, APTJ, RAI	Omatyöntekijä, asiakas, omainen, palveluntuottaja

Ikäihmisten asiakasohjaus	Palvelujen päättäminen	Palvelut päättyvät kuolemaan tai palvelutarpeen päättyessä tai asiakas päättää itse palvelut.		Asiakasohjaaja
---------------------------	------------------------	---	--	----------------

**Taulukko 2b:** Ikäihmisten asiakasohjauksen toiminnot ja uudet tekoälypohjaista ennustemallia hyödyntävät käytännöt Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Toiminto voi myös olla kokonaan uusi, kun otetaan käyttöön tekoälypohjainen ennustemalli.

**Millaista tietoa monialaisen palvelutarpeen ennustemallin tulisi asiakasohjaukselle tuottaa yksittäistä asiakasta koskien? Tässä vaiheessa ei huomioida tietosuojarajoitteita eikä sitä mikä teknisesti olisi mahdollista.**

- tieto siitä, kuuluuko asiakas riskiryhmään (vaarassa ajautua käyttämään monialaisia palveluja) vai eikö, ja jos kuuluu, niin millaiseen alariskiryhmään; turvattomat, päihteiden käyttö ja mielenterveys, yms.
- keskeisimmät asiat asiakasprofiilissa; asioinnit, yhteydenotot, käynnit, diagnoosit, peruutetut käynnit tai menemättä jättämättömät käynnit; mitkä asiat tai tekijät selittävät riskiryhmään kuulumista
- riskin vaaran asteet; esim. lievä, kesivaikea, kriittinen
- puheeksi ottamisen aiheet
- hälytykset asetettujen rajojen perusteella

Yksikkö	Toiminto	Uusi käytäntö	Hyödynnettävä tieto	Toimijat
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakkaan ennakoiva kontaktointi	Asiakasohjaaja tai ”robotti” ottaa asiakkaaseen yhteyttä ennakoivasti herätteen perustella. Asiakasta suositellaan ottamaan yhteyttä asiakasohjauksen neuvontaan. Ohjataan asiakas tekemään oma-arviointi.	Ennustemallin tuottama tieto asiakasta koskien	Asiakasohjaajat, neuvonnan työntekijät
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakas ottaa yhteyden neuvontaan			

Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakkaan ongelman ratkaisu neuvonnassa tai asia siirtyy viranhaltijapuolelle	Neuvonnan työntekijä tarkastaa/huomioi asiakkaan ennusteen/herätteet	Ennustemallin tuottama tieto asiakasta koskien	Asiakas, neuvonnan työntekijät, asiakasohjaajat
Ikäihmisten asiakasohjaus	Ratkaistaan asia kevyemmällä ohjauksella tai tehdään palvelutarpeen arviointi	Puheeksi ottaminen, mikä heräte oli ja minkä asteinen, mihin riskiryhmään kuulu	Ennustemallin tuottama tieto asiakasta koskien	Asiakas ja omainen, asiakasohjaaja, palvelun tuottaja tarvittaessa
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma ja järjestetään tarvittavat palvelut	Riskin asteen ja riskitekijöiden huomioiminen ja toimenpiteiden suosittelu ja suunnittelu	Ennustemallin tuottama tieto asiakasta koskien	Asiakas ja omainen, asiakasohjaaja
Ikäihmisten asiakasohjaus	Asiakkaan palvelujen seuranta	Asiakkaan tilanteen seuranta riskiryhmien suhteen; tilanteen muuttuminen	Ennustemallin tuottama tieto asiakasta koskien	Omatyöntekijä, asiakas, omainen, palveluntuottaja
Ikäihmisten asiakasohjaus	Palvelujen päättäminen	Tarkistetaan ennustetieto vielä palvelun päättyessä	Ennustemallin tuottama tieto asiakasta koskien	Omatyöntekijä, asiakasohjaaja

**Taulukko 2c:** Ikäihmisten asiakasohjauksen käytäntöjen muutos tekoälypohjaisen ennustemallin käyttöönoton jälkeen Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä

Toiminto	Nykyinen käytäntö	Uusi ennustemallin tukema käytäntö
Asiakkaan ennakoiva kontaktointi		Asiakasohjaaja tai ”robotti” ottaa asiakkaaseen yhteyttä ennakoivasti herätteen perustella. Asiakasta suositellaan ottamaan yhteyttä asiakasohjauksen neuvontaan. Ohjataan asiakas tekemään oma-arviointi.
Asiakas ottaa yhteyden neuvontaan	Puhelin, chat, sähköposti, kysy neuvoa -lomake, fyysinen käynti;	
Asiakkaan ongelman ratkaisu neuvonnassa tai	Yhteydenotot sote-ammattilaisilta; asiakkaan kuuleminen, asiakkaan ohjaus ja neuvonta, ongelman	Neuvonnan työntekijä tarkastaa/huomioi asiakkaan ennusteen/herätteet



asia siirtyy viranhaltijapuolelle	ratkaisu; asian siirtäminen viranhaltijapuolelle chatin avulla	
Ratkaistaan asia kevyemmällä ohjauksella tai tehdään palvelutarpeen arviointi	Toteutetaan palvelutarpeen arviointi kotona yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa; RAI	Puheeksi ottaminen, mikä heräte oli ja minkä asteinen, mihin riskiryhmään kuulu
Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma ja järjestetään tarvittavat palvelut	Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma; tehdään tarvittavat viranhaltijapäätökset	Riskin asteen ja riskitekijöiden huomioiminen ja toimenpiteiden suosittelu ja suunnittelu
Asiakkaan palvelujen seuranta	Omatyöntekijä pitää yhteyttä asiakkaaseen säännöllisesti ja seuraa palvelujen toteutusta	Asiakkaan tilanteen seuranta riskiryhmien suhteen; tilanteen muuttuminen
Palvelujen päättäminen	Palvelut päättyvät kuolemaan tai palvelutarpeen päättyessä tai asiakas päättää itse palvelut.	Tarkistetaan ennustetieto vielä palvelun päättyessä