

# Case Manager –toiminta Päijät- Hämeessä

päijät  sote

Katri Nousiainen  
HTM, sh YAMK  
Projektisuunnittelija  
Tulevaisuuden sote-keskus -hanke

1.9.2022

# 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 sosiaalitoimi 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).

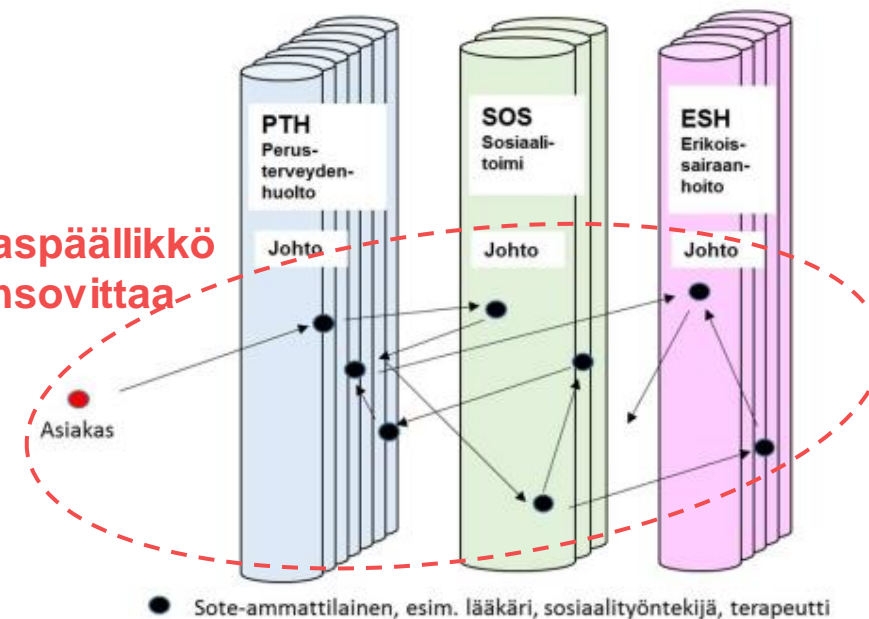
Palveluohjaus ja Phhyky:n Case Manager -toimintamalli juontavat juurensa Case Management -malliin. Molemmat pyrkivät valvomaan ja edistämään asiakkaan etua, yli palvelualueiden

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?

Pyöröviyasiakas?

Epätarkoituksen  
mukaisesti palveluita  
käyttävä asiakas?

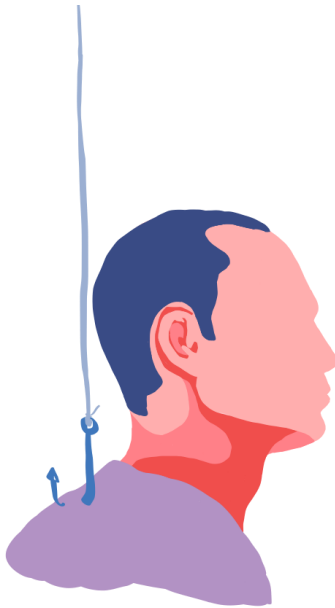
Monipalveluasiakas?

PPK (paljon palveluita  
käyttävä)?

PPT (paljon palveluita  
tarvitseva)?

Monialaisen tuen asiakas?

# ASIAKAS!



# Asiakaspäällikkö / CM -toimintamalli

**Kohderyhmä:** Paljon yhtymän palveluita käyttävät asiakkaat

**Kriteerit:**

- Vuodeosastot: yli 3 jaksoa vuodessa
- Akuutti: epätarkoituksenmukaisesti palveluja käyttävät
- Muut yksiköt: mm. Sote-keskukset, sosiaalityö, ensihoito, poliklinikat heidän harkintansa mukaan

Huomio myös varhaisen vaiheen tunnistamisessa, ennakoiden, vaara joutua ppt-asiakkaaksi

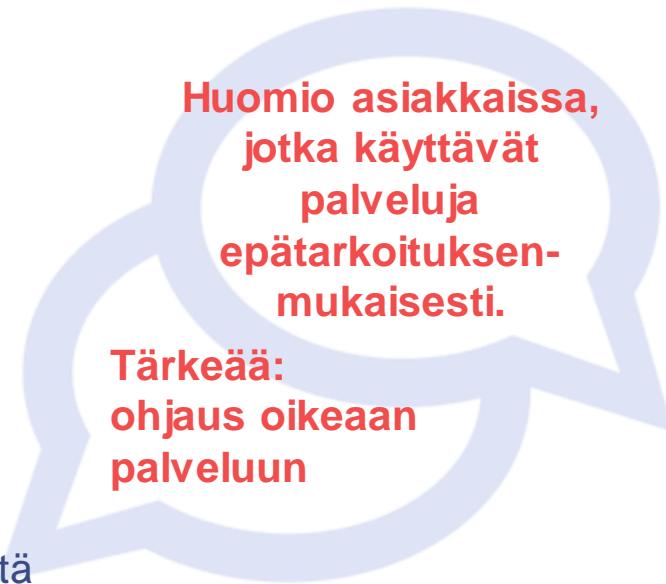
**Prosessi:** Henkilökunta tunnistaa ja ilmoittaa asiakaspäällikölle kriteerit täyttävän potilaan (esim.puhelin, LC-viesti)

**Asiakaspäällikön tehtävä**

- Perehtyy asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti
- Suunnittelee asiakkaan hoito- ja kotiutumisprosessia yhteistyössä eri toimijoiden ja sidosryhmien kanssa
- Seuraa hoidon- ja palvelujen etenemistä ja osallistuu mahdollisen jatkohoidon suunnitteluun
- Toimii yhteyshenkilönä asiakkaalle ja tämän omaisille
- Arvioi asiakkaan selviytymistä kotona tai jatkohoitopaikassa seurantapuhelun tai kotikäynnin avulla
- Asiakkuuden päättäminen

Standardoitu kirjaaminen Life Care:ssa: CM-HOI -lehdelle (löytyy ERITYIS -osion alta)

- Asiakasryhmä: **Asiakaspäällikön asiakas**



Huomio asiakkaissa, jotka käyttävät palveluja epätarkoituksenmukaisesti.

**Tärkeää:**  
ohjaus oikeaan palveluun

# Asiakaspäällikkö:

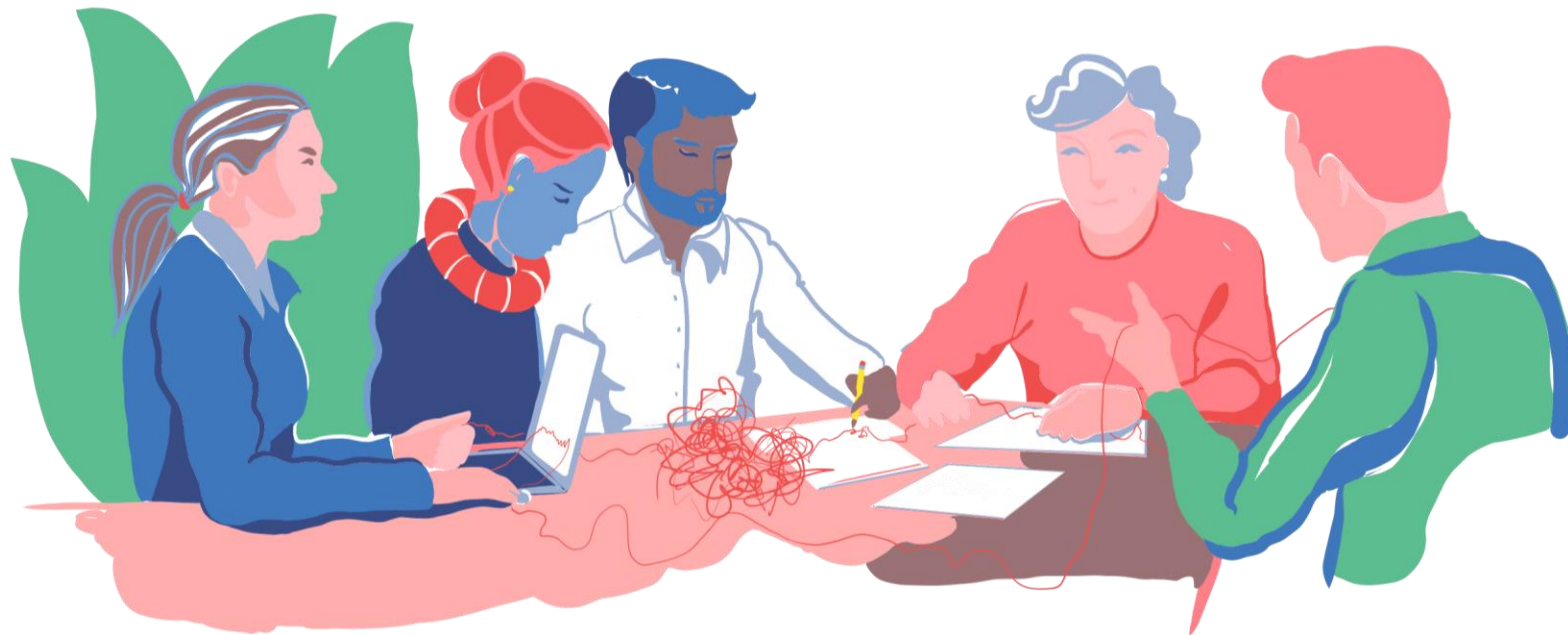
**Toimii  
asiakslähtöisesti**

**Huomioi asiakkaan  
palvelujen tarpeet,  
mutta huomioitava  
asiakkaan tarve vs.  
asiakkaan halu**

**Mahdollistaa  
asiakkaan  
osallistumisen  
omien palvelujen  
suunnitteluun**

**Seuraa asiakkaan  
prosessia ja on  
tarvittaessa  
asiakkaan tukena**

**Kulkee  
asiakkaan  
rinnalla**



# Miten asiakas huomioidaan Case Manageroinnissa? -ammattilaisen näkökulma

- **Asiakas on aktiivinen päätoimija** omassa prosessissaan
- **Asiakkaan persoonan huomiointi**, asiakkaan lukeminen. Asiakaspäällikkö työskentelee omana persoonana ja suhteuttaa oman toimintansa asiakkaan mukaan yksilöllisesti. Esimerkiksi äänen sävyjen käyttö, asennot, ilmeet, eleet. Asiakaspäällikkö hyödyntää myös omaa elämäkokemustaan ammatillisen osaamisen lisäksi.
- **Valmentava työote:** Perustuu kysymysten esittämiseen oikein, vahvistaa kuulluksi tulemisen tunnetta. Kuulluksi tulemisen kautta avautuu ikkunoita mahdollisuuksiin. Asiakas löytää toivoa ja oppii asettamaan sopivan kokoisia omia tavoitteita.
- **Validointi** (asiakas kertoo asian, tätä ei sivuuteta vaan kuunnellaan ja annetaan hänen asialleen hetki) ja **ratkaisukeskeisyys** (validoinnin jälkeen suunnataan katse ratkaisukeskeisyyteen, ei jäädä ”vellomaan” nykytilanteeseen).

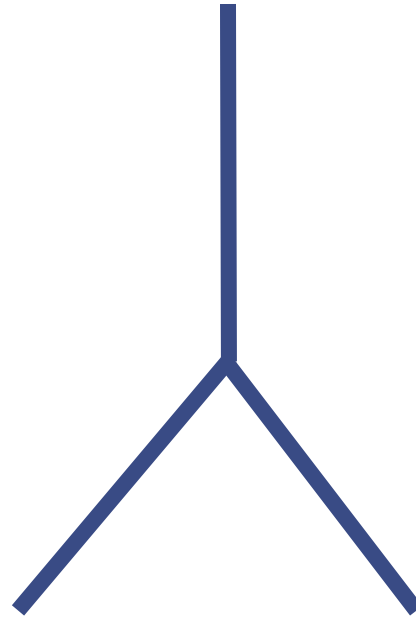
# Tulevaisuudessa eri ammattilaisten yhteisiä työotteita

Asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan tulee näkyä  
kaikkien ammattilaisten työssä

## Palveluohjauksen

tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa tarvettaan vastaavaa palvelua. Palveluohjaaja on erillinen ammattilainen, joka neuvoo ja auttaa esimerkiksi toimeentulo-, arjenhallinta- ja hyvinvointiasioissa sekä erilaisiin palveluihin liittyvissä kysymyksissä tai vaikkapa etuuksien hakemisessa. Palveluohjaus on asiakaslähtöistä ja lähtee liikkeelle asiakkaan tavoitteista.

**Tarkoituksena on asiakkaan valtaistaminen (voimaannuttaminen) ja hänen itsenäisen elämänsä tukeminen.**



## Case Manager -toimintamallissa

ammattilainen ottaa **väliaikaisesti** intensiivisen roolin koordinoida palvelukokonaisuutta silloin kun asiakkaalla on paljon ongelmia, hän ei tilanteessaan saa itse palveluja hallintaansa tai palvelujen käyttö on epätarkoituksenmukaista. Case Manager -toimintamalli on työote, jota voi soveltaa eri ammattilaiset asiakkaan tarpeen mukaisesti.

**Tarkoituksena on asiakkaan sitouttaminen hoitoon ja palveluihin, tarkoitustenmukaisten palveluiden varmistaminen, niiden yhteensovittaminen ja seuranta.**

**Systemisessä työotteessa** on kolme pääelementtiä: systeminen asiakastyö, systeminen tiimi ja systeminen kokous. Tiimi käsittelee asiakastapauksia yhdessä reflektoiden systemisessä kokouksessa, jossa tiimin työntekijät oppivat tekemään systemistä asiakastyötä ja saavat omaan työhönsä systemistä asiakastyönohjausta. Asiakkaan tilannetta käsitellään *suhdeperustaisesti*. Vaikuttamalla yhteen tai useampaan osa-alueeseen voidaan saada aikaan välitön muutos tai saadaan aikaan tilanne, jossa asiakas pystyy muuttamaan tilannettaan.