

Paljon palveluita käyttävien asiakkaiden auttaminen Case Manager -mallilla

päijät  sote

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

31.3.2022

Päijät-Sote kartalla

12

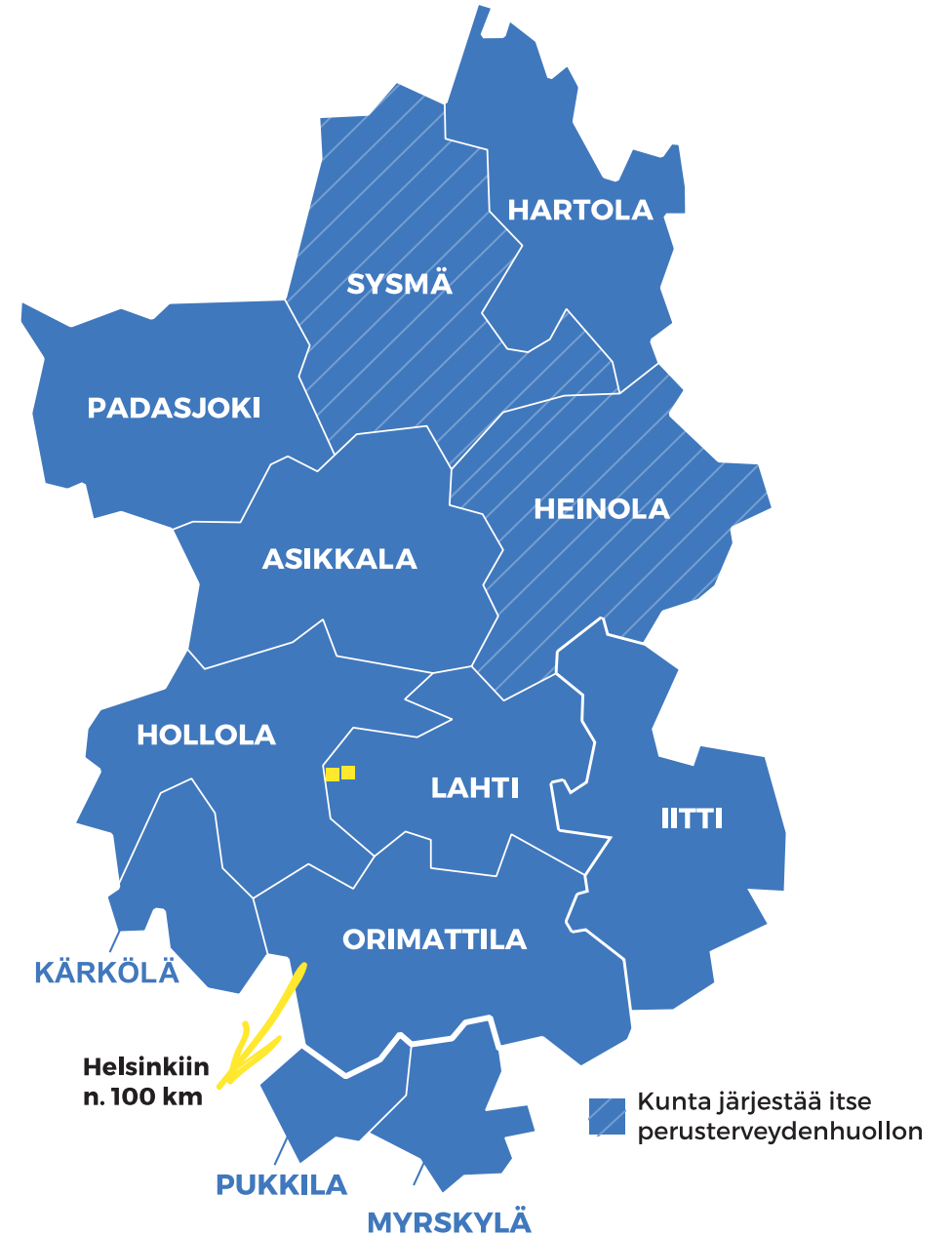
Kunnan erikoissairaanhoido ja ensihoito

11

Kunnan ympäristöterveydenhuolto

10

Kunnan perustason sote-palvelut



Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä numeroin

Toimintaympäristö



Väestön sairastavuus
indeksi **107,8**



Sosiaali- ja
terveydenhuollon
tarvekerroin **107,8**



Alle 15-vuotiaiden
osuus **14,4%**



65 vuotta
täytäneiden
osuus **26,6 %**

Hyvinvointiyhtymä



**12 OMISTAJA-
KUNTAA**

Toiminta-
tuotot **773 M€**

Toimintakulut **762 M€**
(tilinpäätös 2020)



**6345 TYÖN-
TEKIJÄÄ**

83 % vakinaisia
17 % määräaikaisia

12 % miehiä
88 % naisia



**176 PALVELU-
PISTETTÄ**

11 terveysasemaa

30 hammashoitolaa

1 833 asukasta ikääntyneiden
asumispalveluissa

302 500 m2 toimitilaa

päijät sote

Päijät-Soten palvelut



184 065 asukkaalle
sosiaali- ja perus-
terveydenhuolto

209 891 asukkaalle
erikoissairaanhoidon ja
ensihoito

Asiakastyytyväisyys-
indeksi **89**



441 207 avosairaan-
hoidon käyntiä

2,2 M kotihoitokäyntiä

170 000 kuntoutuksen
asiakaskäyntiä

799 063 erikoissairaanhoidon
avohoitotapahtumaa

130 756 röntgentutkimusta



1 500
synnytystä

12 000
lastenneuvola-
asiakasta

4 600 vammais-
palveluiden
asiakasta

680 lasten-
suojeluasiakasta
kodin ulkopuolella



Ympäristöterveydenhuolto **90 000** asukkaalle

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 omissa silloissaan 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).

Asiakkaiden
heikko
sitoutuminen
palveluihin

Monien
palveluiden
epätarkoituksen
mukainen käyttö

Palvelut ovat
riippuvuus-
suhteessa
toisiinsa ja ne
tulee onnistua
toteuttaa
oikeassa
järjestyksessä

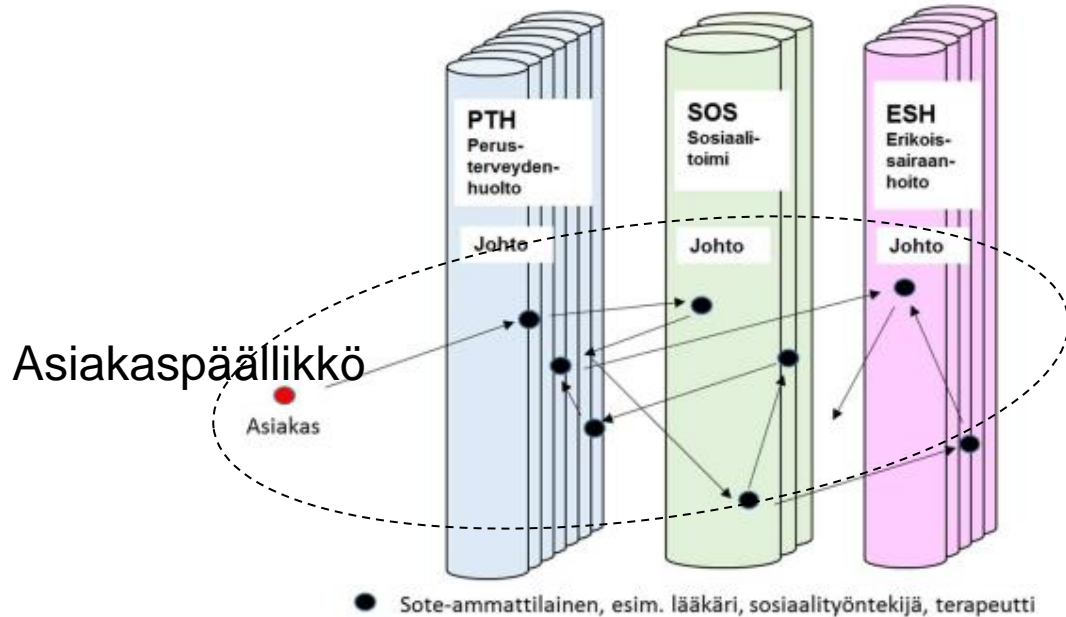
Kenestä puhutaan?



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

Asiakaspäällikkö, Case Manager



REF: Hujala et.al 2018

Koordinoi palvelukokonaisuutta

- ✓ tavoitteellisen yhteistyön malli (collaboration)
- ✓ osallistaa asiakkaan, hoitajat, lääkärit, sosiaalityöntekijät, ja muut asiantuntijat kaikilta hoidon tasoilta yhteisen tavoitteen löytämiseksi
- ✓ integroi eri suunnitelmat kokonaissuunnitelmaksi → huomioi potilaan kokonaistilanteen, tarpeet ja voimavarat sekä tarkoituksenmukaisen resurssien käytön (integraatio)
- ✓ tarjoaa tuen hoidon siirtymävaiheissa
- ✓ sisältää hoitosuunnitelman toteutumisen seurannan ja palvelujen käytön arvioinnin

- Hyödyntää asiakassegmentointia palvelujen kehittämisen pohjana
- Edellyttää ammattilaisilta hyvää ihmistuntemusta, uudenlaista työorientaatiota ja kykyä löytää yksilölliset ratkaisut paljon palveluita tarvitseville
- Palveluohjaus ja Phhyky:n Case Manager -toimintamalli juontavat juurensa Case Management -malliin. Molemmat pyrkivät valvomaan ja edistämään asiakkaan etua, yli palvelualueiden.



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 kotiutumisosuutta yhteistyössä eri toimijoiden ja sidosryhmien kanssa
- Seuraa hoidon etenemistä ja osallistuu mahdollisen jatkohoidon suunnitteluun
- Toimii yhteyshenkilönä asiakkaalle ja tämän omaisille
- Arvioi asiakkaan selviytymistä kotona tai jatkohoitopaikassa seurantapuhelun tai kotikäynnin avulla
- Asiakkuuden päätös

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

- Asiakasryhmä: **Asiakaspäällikön asiakas**



Tärkeää:
Ohjaus
oikeaan
palveluun



Huomio
epätarkoituk-
sen mukaisesti
palveluita
käyttävissä
asiakkaissa

Esimerkki asiakas-casesta



TILANNE

- 52-vuotias nainen
- Atyyppinen kasvokipu kolmoishermostoräkytyyppisin piirtein, psoriasis, astma (diagnoosin teosta aikaa), vatsaoireita (teksteistä löytyi seuraavia diagnooseja: ärtyvä suoli, kolitis ulserosa, osassa puhutaan ärtyvä suoli- tyyppistä oireilua), epäspesifeisiä niveloireita, SLE 2007 epäilty, joka sittemmin kulkenut diagnoosina (rajatapaus, SLE-diagnoosia ei voi tehdä, koska ei vasta-aineita.), hyperaldosteronismi, verenpainetauti, fibromyalgia, lanneselän kipu ja iskiaskipu
- Vaikeita kiputiloja, ajoittain erimielisyyttä henkilökunnan kanssa
- Psykiatria mukana hoidossa, epäily konversiohäiriöstä

TOIMINTA

- Verkostopalaveri: käytiin läpi jokainen diagnoosi ja sovittiin kenellä hoitovastuu. Verkostopalaverin jälkeen kontakti terveysasemalle nimettyyn omahoitajaan. Käynyt siellä mm. astmakontrollissa ja hoidattamassa iho-ongelmaa.
- Asiakaspäällikön rooli: keskustelu, kuuntelu, verkostopalaverin järjestäminen, yhteydenpito hoitavien tahojen kesken.
- Vahva rooli myös kotiutuksesta sopimisessa sekä asiakkaan voinnin seurannassa kotiutuksen jälkeen.
- Asiakas koki asiakaspäällikön näkemisen sairaalajaksoilla turvaa tuovaksi asiaksi. Usein ilmoitti jo kotoa lähtiessään sairaalaan tulosta.

Asiakaspäällikkö:

Toimii
asiakaslähtöisesti

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

Kulkee asiakkaan
rinnalla

Mahdollistaa
asiakkaan
osallistumisen
omien palvelujen
suunnitteluun

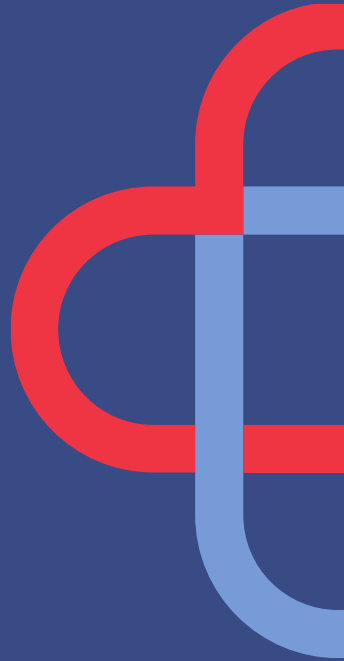
Seuraa asiakkaan
prosessia ja on
tarvittaessa
asiakkaan tukena

Asiakasosallisuus thl:n sote-sanastossa

”tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa”

Asiakaslähtöisyys thl:n sote-sanastossa

”toimintatapa, jossa palvelunantaja näkee asiakkaan yksilönä ja aktiivisena toimijana, organisoii toimintansa asiakkaan tarpeista ja voimavaroista käsin ja mahdollistaa sen, että asiakas voi toimia asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa tasavertaisena kumppanina”



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).

Monialaisen tuen asiakkaan asiakasohjauksen kriittiset menestystekijät Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä

Tutkimukseen osallistui työntekijöitä ja kokemus-asiiantuntijoita

Tutkimuksessa keskeisiksi kriittisiksi menestystekijöiksi nousivat:

- Asiakkaan kohtaaminen, kyky asettua asiakkaan asemaan sekä puolueeton edustaminen ja luottamus
- Asiakkaan palvelujen oikea-aikaisuus
- Kyky tunnistaa asiakkaan palvelujen tarve
- Riittävä ja oikea-aikainen tieto asiakkaasta kaikille palveluun osallistuville, jonka perusteella voidaan muodostaa kokonaiskuva asiakkaan palvelujen käytöstä.

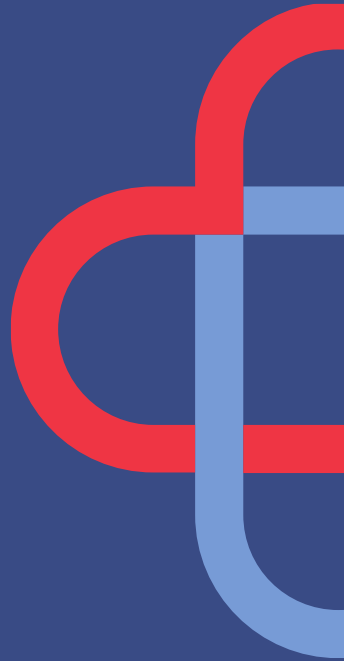
Ref: Rautiainen Ismo, eMBA-lopputyö

[Linkki tutkimukseen](#)

Menestystekijä	keskiarvo	keskihajonta
Kyky tunnistaa asiakkaan palvelutarve	4,77	0,5
Asiakkaan luottamus ja hänen edustajanaan toimiminen puolueettomasti ja neutraalisti	4,74	0,49
Asiakkaan kohtaaminen ja kyky asettua asiakkaan asemaan	4,7	0,51
Vastuutyöntekijän tavoitettavuus ja riittävä aika sekä tarvittava jalkautuminen asiakkaan luo	4,54	0,67
Palvelujen yhteinen seuranta asiakkaan kanssa ja jatkuvuuden varmistaminen	4,49	0,72
Asiakkaan mahdollisuus osallistua oman palvelun suunnitteluun ja päättää tavoitteista yhdessä ammattilaisen kanssa	4,48	0,67

Monipalveluasiakkaan palvelujen hallinnan menestystekijät tärkeysjärjestykseen keskiarvon perustella, asiakasnäkökulmaan liittyvien menestystekijöiden tärkeys asiantuntijoiden mukaan

Asiakkaan huomioiminen jatkossa
- kohti hyvinvointialuetta



Kehittäjä-asiakkaamme näkemys mitä huomioitava ensikohtaamisessa, jottei se mene asiakkaan näkökulmasta ”päin peppua”

Ennakkoluulot

Asiakkaan
pompottelu

Hoitoon
pääsyn
kynnys

Asiakkaan
huomioiminen
/ asiakas-
kohtaaminen

Taustan
selvittäminen
etukäteen

Asiakkaan
jaksaminen

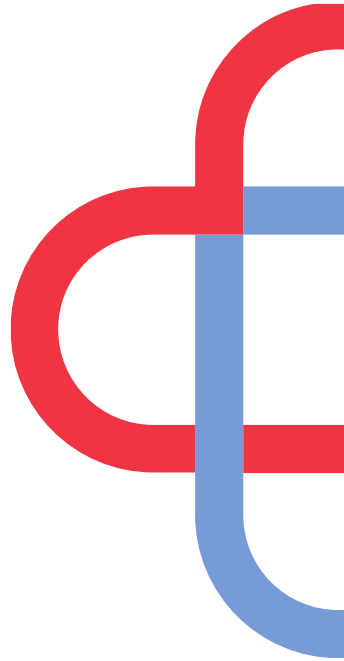
Itsemurhariski

Avuntarpeen
arviointi

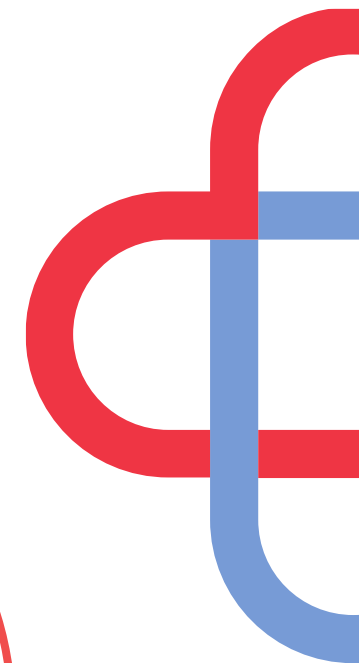
Asiakkaan
kuuntelu

Tulevaisuuden sote-keskus, osa sote-uudistusta ja hyvinvointialueen valmistelua

- Yksi sote-uudistuksen suurimmista haasteista on paljon palveluita käyttävät asiakkaat. (REF Hujala et al. 2018).
- Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelma keskittyy peruspalveluiden sisällölliseen uudistamiseen. Tulevaisuuden sote-keskus koostuu avosairaanhoidosta, perhekeskuksista, suunterveydenhuollosta, kuntoutuspalveluista, päihde- ja mielenterveyspalveluista sekä perustason sosiaalipalveluista. Sote-keskuksissa käynnistyi 1.10.2021 moniammatilliset tiimit
- Case Managerien ja monipalveluprosessiin osallistuvien ammattilaisten yhteistyön tiivistäminen. Tässä avainasemaan nousee sote-keskusten moniammatilliset tiimit. Monialaisen tuen asiakkaat saavat moniammatillisesta tiimistä oman yhteyshenkilön.



KESKIÖSSÄ ASIAKAS - Moniammatillisen yhteistyön rakentumiseen vaikuttavia tekijöitä*



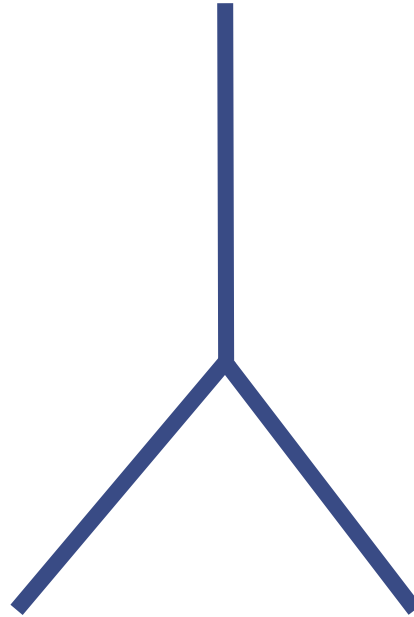
Tulevaisuudessa eri ammattilaisten yhteisiä työotteita

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: systeeminen asiakastyö, systeeminen tiimi ja systeeminen 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.

Case Manager –toiminnan laajentaminen

- Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen täydennyshaun hankeoppaassa 2021 mainittiin perhekeskustoiminnan kohdalla seuraavasti: ”Monia eri palveluja tarvitsevien lasten ja nuorten tukemisessa ja kuntoutuksessa otetaan käyttöön vastuullisen asiakasohjauksen malli (case management) ja tarvittaessa nimetään vastuuhenkilö, joka vastaa palvelukokonaisuuden yhteensovittamisesta”. Tähän tarpeeseen pyritään vastaamaan Päijät-Sotessa. Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen myötä Päijät-Soten perhekeskuksessa aloitetaan mallintamaan Case Manager -toimintaa.
- Monialaisen tuen tarpeen asiakkaan prosessi linjattu tärkeäksi kehittämisalueeksi. Case Managereiden roolia monialaisen tuen asiakkaan prosessissa tullaan vahvistamaan ja kehitetään entisestään siilorajat ylittävää yhteistyötä.
- Kehittäjä-asiakkaan ja 21.3.2022 aloittaneen asiakasosallisuuskoordinaattorin avulla vahvistetaan entisestään asiakkaiden osallisuutta, osallistumista sekä kuulluksi tuleamista

