

HEP ICT SoTe-tike valvomo

Asiakastiedontilannekuva järjestelmä

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Asiakastiedon tilannekuvan näyttävä järjestelmä SoTe-tikessa

TOIMINTAMALLIN LYHYT KUVAUS

Järjestelmän avulla SoTe-tiken ammattilaiset voivat nopeasti ja yhdellä silmäyksellä hakea asiakkaasta tarvittavaa ja oleellista tietoa. Lisäksi järjestelmä mahdollistaa näkyvyyden vapaisiin kriisipaikkoihin, mikäli asiakas tarvitsee välittömän sijoituksen lyhytaikaishoittoon.

TOTEUTUSPAIKKA

- Sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus

PAIKKAKUNTA, MAAKUNTA TAI HYVINVOINTIALUE

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Lähtötilanne 2023

SoTe-tike koordinaattorin tiedonhaku

Miten tietoa haetaan ilman asiakastiedon tilannekuvaa

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmästä täytyy etsiä palliatiivinen hoitolinja ja lupapaikka, DNR- päätös, hoitotahto, yhteyshenkilöt kolmesta eri välilehdestä. Tietoa ei kuitenkaan näy vaan se täytyy osan tietojen kohdalla lisäksi selata.
- Diagnoosit on useamman eri välilehden kautta etsittäviä ja ongelmallista on hahmottaa ne oleelliset ja voimassa olevat.
- Kotihoidon asiakastiedot sekä käynnit ovat kahdessa eri järjestelmässä ja niissä täytyy suorittaa jälleen selaus erikseen ja työntekijän täytyy yhdistää tietoa.
- Omaishoitoon liittyviä tietoja on haasteellista löytää ja mahdollisuus on suuri, että tietoa ei löydä.
- Osastojaksot ja tapahtumat täytyy selata useilta kymmeniltä eri lehdiltä ja jälleen vaatii manuaalista tiedon yhdistämistä sekä tilanteen hahmottamista.
- Lyhytaikaishoidon jaksot on täytynyt lukea vanhoista kirjauksista ja ollut epävarmaa onko päivitetty tietoa
- Osaa tietoa täytyy katsoa vielä kolmannelta järjestelmästä tekoälyalustalta
- Ei näkyvyyttä kriisipaikkoihin, jouduttu tekemään paljon yksiköihin soittelua.

Asiakastiedon tilannekuva sovellus

Asiakastiedon tilannekuvasta välittyy yhdellä näkymällä seuraavia tietoja asiakkaasta:

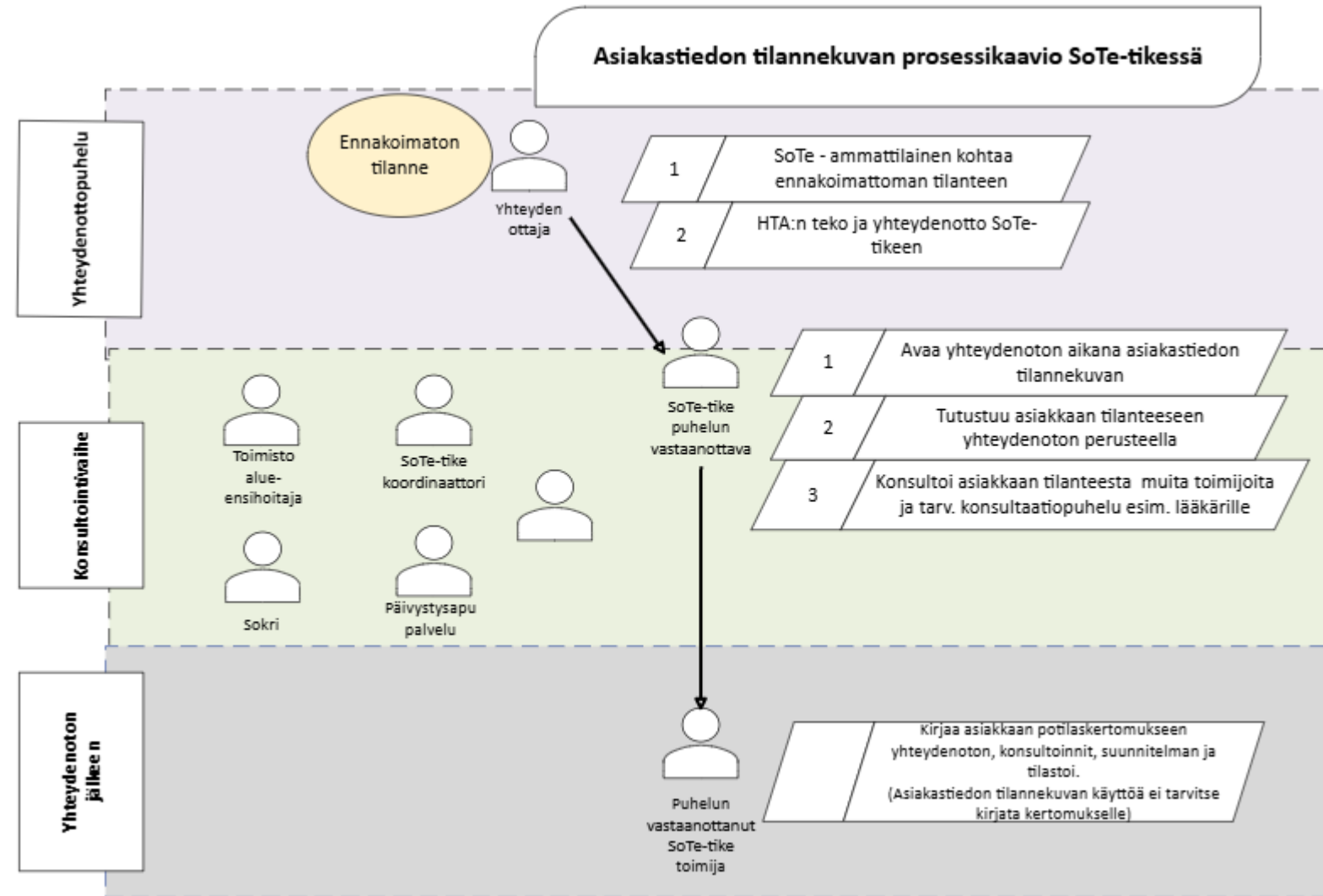
- **Asiakkaan perustiedot**, riskitiedot, palliatiivinen hoitolinja ja lupapaikka, DNR- päätös, hoitotahto, yhteyshenkilöt
- **Diagnoosit**: diagnoosin nimillä asiakkaan pysyvät diagnoosit ja viimeisten 3kk käyntidiagnoosit. Tilannekuvan alareunaan kertyy kaikki asiakkaan diagnoosit.
- **Kotihoidon asiakastiedot**: Onko voimassa olevaa julkista, onko säännöllinen palvelu, vastuualue ja –tiimi, mahdolliset osto- tai palvelusetelit sekä tuottaja.
- **Kotihoidon käynnit** uusimmasta vanhimpaan 3 kk ajalta, pvm + käyntimäärä. Näet lisäksi kuinka kauan käynneillä ollaan oltu ja ajankohdat.
- **Omaishoidon tiedot**: Onko omaishoidettava/omaishoitaja, omaishoitajan/hoidettavan tiedot(Nimi, hetu, puh)
- **Muut asiakastiedot** onko asiakas pitkäaikaisen asumispalvelun asiakas. Näet myös mahdollisen nimetyn as.ohjauksen omatyöntekijän nimen.
- **Palvelut**: löytyy asiakkaan voimassaolevat kotiin vietävät palvelut, alareunasta löytyy palvelut välilehti, josta näkee voimassaolevien kotiin vietävien palvelujen lisäksi päättyneet palvelut. Näet myös palvelun myönnetyn määrän h/ kuukaudessa
- **Osastojaksot**: asiakkaan menneet vuodeosasto- ja lyhytaikaisjaksot HVA:lla , viimeisimmät jaksot (kotiutuminen, terveydentilan vakaus) Tilannekuvan alaosa Osastojaksot välilehdeltä näet myös menneiden jaksoiden hoitomuodon.
- **Varatut lyhytaikaishoidon jaksot**: varatut vuorohoitajaksot ja vuorohoitopaikan nimi.
- **Tapahtumat**: tiedot asiakkaan käynneistä, tapahtumista ja puheluista. Näkee nopeasti onko asiakas käynyt lääkärinvastaanotoilla ja mihin hänellä on kontaktit valmiina. Tapahtumat välilehdeltä näet tapahtuman suorituspaikan, suorittajan ammattiryhmän sekä kontaktilajin. Tapahtumat kuukausittain välilehti, jolla näkyy kaaviokuvana asiakkaan käynnit.
- **Terveystietoja**: paino, määritellyt lääkitykset mm. verenohennuslääkitys, syöpälääkitys ja immunosuppressanttilääkitys tiedot
- **Tekoälyalustan integraatiolla tuodaan seuraavat tiedot**: turvahälytysten määrä aamu/päivä/ilta/yö, lääkeinteraktiot / muita lääkitykseen nousevia herähteitä, kipu, verenpaine min-max / keskiarvo

Asiakastiedon tilannekuvan näyttävä sovellus SoTe-tikessa

Lyhytaikaishoitopaikkojen kalenterinäkymä välittää seuraavat tiedot:

- Lyhytaikaishoitopaikkojen täyttöasteen koko hyvinvointialueella
- Vapaiden hoitopaikkojen määrät kaikista hyvinvointialueen yksiköistä
- Kuinka pitkään kriisipaikka sijoitukseen on mahdollisuus

Prosessi



Asiakastiedon tilannekuvan mittarointi

SoTe-tike koordinaattorin tiedonhaku mittaus

- **Ilman asiakastiedon tilannekuvaa:** tiedonhaku manuaalisesti kolmesta eri järjestelmästä.

Mittauksen toteutus:

- Kaksi erilaista SoTe-tikelle tyypillistä tehtävää
- Suorittajina kaksi eri SoTe-tike koordinaattoria
- Esimerkkitapauksissa käytetty järjestelmissä kotihoidon testiasiakkaita, joille käyty tekemässä kirjauksia edeltävästi.
- Mitattu tiedonhaun ja käsittelyn aika

Esimerkkitapaus 1

- **Ilman asiakastiedon tilannekuvan käyttöä:**
Käsittelyaika: 10 minuuttia
- **Asiakastiedon tilannekuvan käyttö:**
 - **Käsittelyaika: 5 minuuttia 48 sekuntia**

Asiakastiedon tilannekuva nopeutti 41,67 % tiedon hakua ja käsittelyä

Esimerkkitapaus 2

- **Ilman asiakastiedon tilannekuvan käyttöä:**
Käsittelyaika: 15 minuuttia
- **Asiakastiedon tilannekuvan käyttö:**
 - **Käsittelyaika: 9 minuuttia 48 sekuntia**

Asiakastiedon tilannekuva nopeutti 40 % tiedon hakua ja käsittelyä

Asiakastiedon tilannekuvan palautteita

Palautekyselyistä nostoja SoTe-tike koordinaattoreilta:

- Ohjelmistosta saa nopean tilannekuvan asiakkaan taustasta, tämä helpottaa esimerkiksi kriisipaikkojen haentaa, sekä asiakkaan peruskäynnit esim. terveydenhuollossa, ja diagnooseista
- Helpottaa nopean ensiarvion tekemistä tilanteesta
- Asiakkaan palvelut saa tarkastettua nopeampaa, sieltä saa heti selkeän kuvan mm. hoidonrajoituksista
- Millaisissa tilanteissa käytät asiakastiedon tilannekuvaa? **Lähes jokaisen asiakaspuhelun aikana, jokaisessa työvuorossa**

Palautekyselyistä nostoja Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ammattilaisilta:

- Tieto on helposti saatavilla, tiedon saa haettua ilman soittelua sinne sun tänne
- Näkee heti omaishoitajuudet, kotihoidon palvelut ja tiimin sekä asiakkaan oman puhelinnumeron ja mahdollisesti kriittiset diagnoosit. Ei tarvitse soittaa ja kysellä kun haavoittuvassa tilanteessa oleva ikäihminen tai muistisairas ei edes osaa antaa vastauksia em. kysymyksiin.
- Saa laajan kuvan asiakkaan palveluista, ajantasaiset tiedot kotihoidon käynneistä
- Millaisissa tilanteissa käytät Asiakastiedon tilannekuvaa? Kun tarvitaan ikäihmiselle tilapäistä ympärivuorokautisen hoivan yksikköä, Nostoaputehtävät ja muut ikäihmisten tilanteet, joissa pitää selvittää palvelut jne., Tarkistan yleensä asiakkaan palveluiden tilanteen, kotihoidon käynnit tai tulevat intervallihoitojaksot.

Asiakastiedon tilannekuva sosiaali- ja kriisipäivystyksen käytössä

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ammattilaisille teetettiin kysely pilotointijakson jälkeen

- Asiakastiedon tilannekuva sai kiitettävän arvosanan sosiaali- ja kriisipäivystyksen ammattilaisilta
- He käyttivät tilannekuvaa ikäihmisiä koskevissa tehtävissään tarkistaakseen asiakkaan kokonaistilannetta, kotihoidon palveluiden tilannetta sekä kartoittaessaan asiakkaan kriisiasuttamisen tarvetta.
- Muutamia kehitysideoita oli syntynyt pilotoinnin aikana, nämä otettiin selvittelyyn saataisiinko näkymään. Kehitysideat koskivat lisätietoja asiakkaan vuorohoitopaikkatilanteesta.
- Lisäksi toivottiin visuaalisesti selkeämpää ulkoasua
- Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ammattilaiset halusivat yksimielisesti jatkaa asiakastiedon tilannekuvan käyttöä pilotoinnin jälkeen.

1. Miten arvioisit tilannekuvan yleisesti?



Kiitos!



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue