

## **PATE-ohjelma - monialaiset asiakkaat**

Integraatiovaliokunta 23.01.2025 § 5  
735/00.01.05/2025

### **Valmistelijat**

asiakkuusjohtaja Heli Aalto, puh. 050 306 5323  
projektipäällikkö Reetta Mathier, puh. 040 354 5760

### **Selostus**

Aluevaltuuston 7.3.2023 (§ 13) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on

- palveluintegraation seuranta ja palveluintegraatiota koskevien esitysten tekeminen muille toimielimille
- asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien kehittäminen sekä
- kuntien ja hyvinvointialueen palvelurajapinnan toimivuuden seuranta.

Lisäksi aluevaltuusto on kokouksessaan 9.5.2023 (§ 26) päättänyt antaa strategian toimeenpanon seurannan integraatiovaliokunnan tehtäväksi siten, että valiokunta seuraa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle ja "Osaamme ennakoida" toteutumista.

Integraatiovaliokunta työsti 13.12.2023 kokouksessaan työsuunnitelmaa vuodelle 2024. Työsuunnitelman mukaisesti kevään 2024 pääteemana on 'Kerralla kuntoon', johon sisältyy mm. ensikontakti, palveluohjaus (välineet, kanavat, segmentointi), suostumuksen hallinta, ajanvaraus, hoito- ja palvelusuunnitelmat, hoidon jatkuvuus ja sähköinen asiointi.

Kerralla kuntoon teeman käsittelyä jatketaan strategisen painopisteen "Autamme sopivalle polulle" toimeenpanoa tukevan PATE-ohjelman seurannalla. Hyvinvointialueelle on vuodelle 2025 myös määritelty OKR-mallin mukaiset tavoitteet. Niistä yksi on "Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa".

PATE -ohjelma "Palveluneuvonta, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä monialaisten asiakkaiden asiakkuuden hallinta". PATE:n päätavoitteena on tuottaa hyvinvointialueen asukkaille selkeän asiakasohjauksen myötä parempia ja kohdistetumpia palveluita, jolloin asiakas pääsee oikea-aikaisesti oikean ammattilaisen luokse oikeaan paikkaan arvioon. Tavoitteena on palveluiden kysynnän väheneminen palveluihin tulon vaiheen mallinnuksen myötä niin, että osa asukkaista saa riittävän tuen jo ennen asiakkuuden syntymistä.

PATE-ohjelman projektien kehittämistoimia on käyty esittelemässä integraatiovaliokunnalle vuoden 2024 aikana, jolloin keskityttiin ensilinjan ja digitaalisten työvälineiden kehittämisen seurantaan. Merkittävänä osa PATE-ohjelmaa on myös monialaisten asiakkaiden asiakkuuden hallinta. Sitä on työstetty Sote-keskustoimintamallin jalkauttamisen projektissa sekä asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämisen projekteissa vuoden 2024 aikana. Kehittäminen jatkuu vuonna 2025 ajan, RRP2-hankkeen rahoittamana.

Monialaiset asiakkaat on hyvinvointialueella tunnistettu asiakassegmentoinnin avulla. Näin juuri heidän palveluiden kehittämiseen

voidaan keskittyä. Tunnistettuja monialaisia-asiakkaita on 52 000 henkilöä. Tarkempi kuvaus monialaisista asiakkaista ja heidän palveluistaan on liitemateriaalissa.

Uusi asiakastietolaki astui voimaan vuonna 2024, jonka vaikutuksia käytännön toimintaa on PATE-ohjelmassa selvitetty sekä työstetty kaikille hyvinvointialueen ammattilaisille aiheesta koulutuskokonaisuus.

Monialaisen asiakkaiden palveluiden koordinointi sekä palvelu- ja hoitosuunnitelma ovat avainasemassa, jotta päällekkäisiltä palveluilta vältytään ja palvelutapahtumat voidaan kohdentaa oikein. Vastuutyöntekijän määrittelyyn ja nimeämiseen on panostettu vuoden 2024 aikana. Tänä vuonna toimintamallia tullaan ottamaan käyttöön PATE-ohjelman tukemana.

Asiakkuusjohtaja Heli Aalto on kokouksessa esittelemässä asiaa.

## **Toimialajohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta

1. käy asiasta keskustelua ja
2. päättää merkitä esityksen tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seuranta.

## **Käsittely**

Toimialajohtajan muutettu päätösesitys

Integraatiovaliokunta

1. käy asiasta keskustelua ja
2. päättää merkitä esityksen tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seuranta.
3. Lisäksi valiokunta kiinnittää erityistä huomiota
  - kirjaamisen laatuun
  - tiedottamiseen ja viestimiseen asukkaille ja palvelujen käyttäjille uudesta asiakastietolaista ja muista palveluiden muutoksista selkokielellä.

## **Päätös**

Integraatiovaliokunta hyväksyi muutetun päätösesityksen.

Asiakkuusjohtaja Heli Aalto oli kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijana esittelemässä asiaa ja poistui kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

Heli Lehtilä-Salmi ja Mika Lartama poistuivat kokouksesta tämän asian käsittelyn aikana ennen päätöksentekoa.

## **Täytäntöönpano**

## **Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta

