



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Sote-keskus –toimintamalli

– kokemuksia Jukolan käyttöönotosta

Integraatiovaliokunta 21.5.2025

15.5.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Sote-keskus osana strategiaa ja arvoja

Askeleen edellä elämäsi polulla - vaikuttavasti, rohkeasti, yhdenvertaisesti ja asiakaslähtöisesti
Sote-keskus on meille tärkeä osa arvojemme mukaista strategian toimeenpanoa – yhdessä tehden kohti monialaista palvelua ja yksilöllistä ennakointia

Mikä on Sote-keskus?

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen Sote-keskus on yhteistyön toimintamalli. Sote-keskus -toimintamalli mahdollistaa monialaisen yhteistyön, joka yhdistää alueen toimijat ja palveluverkon osaamisen. Palvelut yhdessä muodostavat Sote-keskuksen.

Ketkä ovat Sote-keskuksen asiakkaita?

Sote-keskus palvelee kaikkia hyvinvointialueen asiakkaita*. Yksilöllisen tarpeen edellyttäessä asiakkaalla on mahdollisuus saada yhteensovitetta monialaista tukea Sote-keskus -toimintamallin avulla. Toimintamallia tarvitaan kun yhden ammattiryhmän apu tai yksittäiset palvelut eivät riitä asiakkaan auttamiseksi.

(*Asiakas on hyvinvointialueen palveluja käyttävä henkilö)

Mitä palveluja Sote-keskus tarjoaa ja missä?

Sote-keskus toiminnan ytimessä ovat yhteensovitetut perustason sosiaali- ja terveyspalvelut sekä niitä tarpeen mukaan täydentävät erikoistason- ja yhteistyökumppaneiden palvelut. Sote-keskuksen palvelujen piiriin pääsee monikanavaisesti kaikista hyvinvointialueen fyysisistä, liikkuvista tai digitaalisista asiointipisteistä ja myös yhteistyökumppanimme osaavat ohjata asiakkaan tuen piiriin. Palveluihin kuuluvat myös ennaltaehkäisevät ja asiakkaan omahoitoa, terveyttä ja hyvinvointia tukevat palvelut.

Mitä hyötyä Sote-keskus -toimintamallista on?

Asiakaskokemus:

Asiakas saa tarvitsemansa avun. Hyvä asiakaskokemus toteutuu kaikissa kohtaamisissa.

Henkilöstökokemus:

Työn mielekkyys ja tyytyväisyys lisääntyy. Aikaa vapautuu kohtaamiseen.

Sote-keskus -toimintamallilla asiakas saadaan ohjattua oikeanlaisen avun piiriin ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien ilman päällekkäisyyksiä tai asiakkaan pompottelua.

Tehokkuus:

Päällekkäisyys ja palvelujen häiriökäyttö vähenee, ennakoivuus, koordinaatio ja oikea-aikainen palvelujen saatavuus vahvistuu.

Vaikuttavuus:

Asiakkaan palvelut ovat kustannusvaikuttavia, lisäävät hyvinvointia ja alueen elinvoimaa.

Minkälainen asiakaslupaus Sote-keskukseen liittyy?

1

Lupaus kyvystä tunnistaa yhteistyön tarve huolimatta siitä missä asiakas asioi

2

Lupaus kyvystä käynnistää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen yhteistyö

3

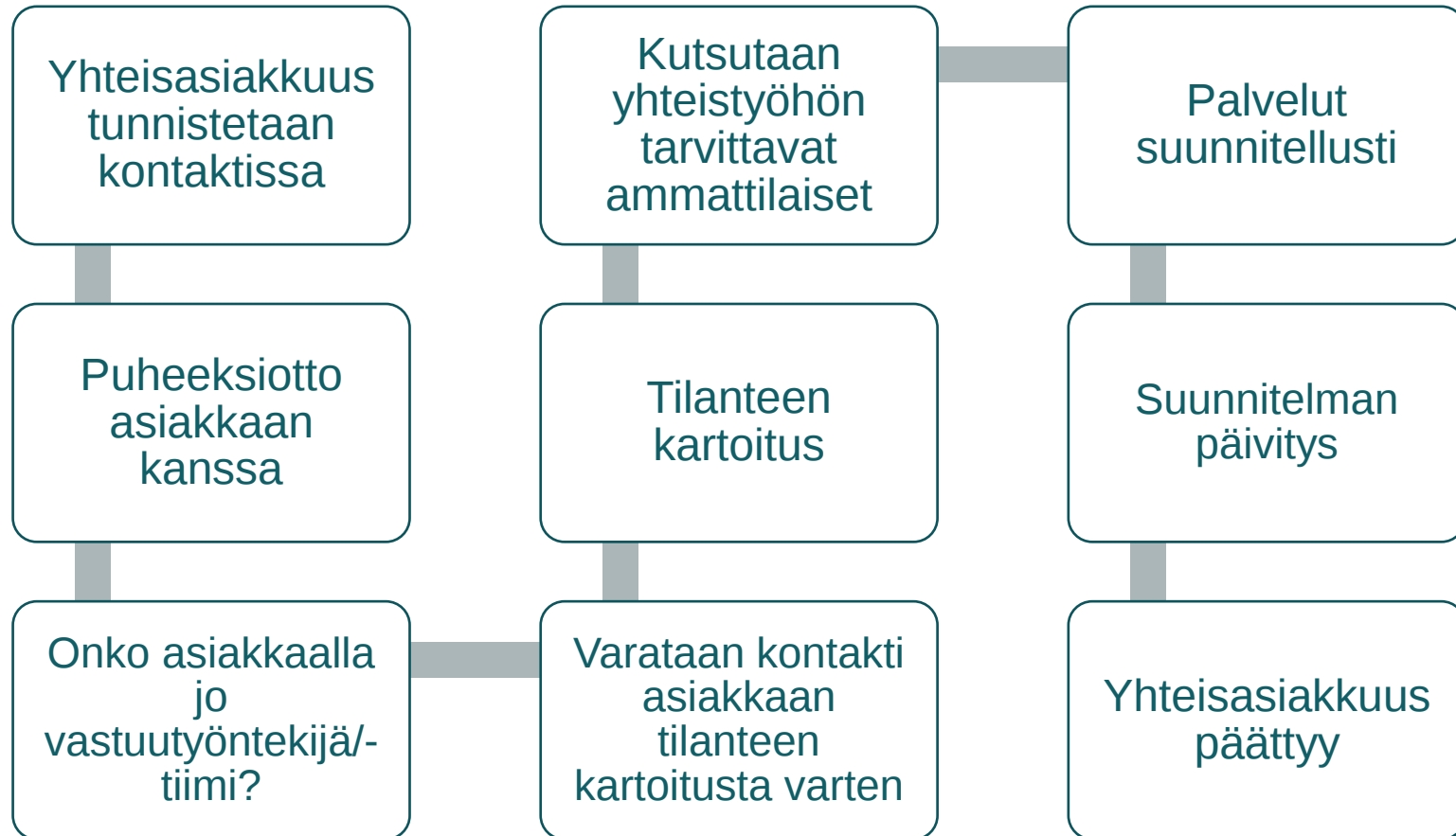
Lupaus kyvystä työskennellä yhdessä eri ammattilaisten, asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi

Sote-keskus -toimintamalli

- Sote-uudistuksen tavoitteena on ollut lisätä sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystakeskus hankkeessa alueella koostettiin yhteinen sote-keskus – toimintamalli. Työstämisessä oli mukana ammattilaisia koko maakunnan alueelta.
- RRP2 –hankkeessa tähän teorian tasolle jääneeseen toimintamalliin on luotu rakenteita, välineitä, ohjeita ja varmistettu mm. tietojen luovuttamisen osalta lainsäädännön toteutuminen
- Viikolla 10 ensimmäinen toimintamallin käyttöönotto Jukolan terveystasemalla asioivien yhteisiasiakkuuksien tunnistamisessa ja palveluiden käynnistämisessä. Käyttöönotto liitettiin Hoidon jatkuvuusmalliin.
- Keväällä/kesällä on tarkoitus käynnistää samalla periaatteella, mutta laajemmalla yhteistyön rakenteella, perhekeskuksen Oma Tiimi –malli
- Ohjausryhmässä 9.5.25 seuraavat käyttöönotot ja niiden seuranta päätettiin liittää strategian työstöä tukevaan OKR-malliin, asiaa edistää koolle kutsuttava pientyöryhmä



Yhteisiasiakkaan palveluiden geneerinen prosessi



”Jukolan käyttöönoton” kokemuksia

- Jukolan käyttöönotossa kiinnitetty aikaisempaa enemmän huomiota asiakkaiden kokonaistilanteeseen, mutta yhteisasiakkuuksien tunnistaminen koetaan vielä haasteellisena.
- Käyttöönottoa tukevat asiat
 - Uuden toimintamallin vaatima aika ja hyväksyntä. Rohkeus tehdä asioita uudella tavalla. Johtaminen ja toiminnan ohjaus (arjen tuki).
 - Yhteisasiakkaan tunnistaminen. Herätteet, havainnot, puheeksiotto, segmenttitieto.
 - Laadukkaat ja tarvittavat tukimateriaalit helposti saatavilla. Toimintamallin/materiaalien tukihenkilö, jolta voi saada tukea.
 - Hahmotetaan oma rooli yhteisasiakkuuden kohdalla.
 - Eri toimijoiden roolien selkeys, toimivat yhteydenottokanavat ja yhteistyökykyä. Palveluvalikoiman tunteminen. "Vastinparit" saatavilla. "Reikä kalenterissa" -käytäntö
 - Positiivinen puhe ja positiivinen huomio.
 - Armollisuus. Käytännössä erehtymistä ja oppimista.
 - Asiakaskokemus ja positiiviset kokemukset.
 - Toimivat mittarit ja tiedolla johtaminen.



”Jukolan käyttöönotosta” - opiksi seuraaviin

- Aloitus nopealla aikataululla
- Yhteiset ajat ammattilaisten kesken raivattu jo olemassa oleviin yhteisiin hetkiin
- Tarjottu kaksi kertaa viikossa ½ tunnin teams-päivystys, jossa on ollut mahdollisuus keskustella mistä tahansa käyttöönottoon liittyvästä asiasta
- Pohdittu keinoja löytää hektiseen arkeen aikaa
- Pyritty reagoimaan tarpeisiin, ”väännetty rautalankaa” jne.
- Kohdennettu toimia monipalvelusegmentistä eniten palveluja käyttäviin
- Sujuvat yhteistyön käytännöt tunnistettu tärkeimmäksi puutteeksi tässä vaiheessa
- Opetellaan tunnistamaan hyvinvointialueen palveluvalikoimaa ja eri toimijoiden roolia asiakkaan palveluissa





- Tavoitteena asiakkaiden tarpeiden mukaiset palvelut - **ASIAKASLÄHTÖISYYS**
- Avoterveydenhuollossa asioivien yhteisasiakkaiden kohdalla toimintamallin käynnistäminen liitetty hoidon jatkuvuusmalliin – **ROHKEUS tehdä asioita uudella tavalla**
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset uudenaikaisessa yhteistyössä – **VAIKUTTAVAA TEKEMISTÄ**
- Toimintamalli ei ole sidottu fyysisiin rakenteisiin - **YHDENVERTAISUUS**



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Kiitos!

