

Monialaisten asiakkaiden palveluprosessit Jukolan terveysasemalla

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 25
5343/00.01.02.00/2025

Valmistelija Projektipäällikkö Merita Kautonen, puh. 044 540 5402 ja 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 on jatkanut "Kerralla kuntoon" teeman käsittelyä strategisen painopisteen "Autamme sopivalle polulle" toimeenpanoa tukevan PATE-ohjelman seurannalla. Hyvinvointialueelle on vuodelle 2025 myös määritetty 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 asukkailla 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. Merkittävänä osana PATE-ohjelmaa on myös monialaisten asiakkaiden asiakkuuden hallinta. Sitä on työistetty Sote-keskustoimintamallin jalkauttamisen projektissa.

Monialaisten asiakkaiden palveluprosesseja on otettu käyttöön Jukolan terveysasemalla asioivien asiakkaiden parissa. Jukolan terveysasemalla asioivien asiakkaiden kohdalla on otettu sote-keskus -toimintamalli käyttöön viikolla 10. Yhteistyöhön on kutsuttu terveydenhuollosta Jukolan aseman ammattilaisten lisäksi perustason mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimijoita sekä aikauissosiaalityön ja terveyssosiaalityön edustajia (myöhemmin myös suun terveydenhuolto).

Toimintamalli tukee yhteisasiakkaiden palveluiden yhteensovittamista ja koordinointia, vähentää päällekkäisyyttä ja lisää luottamusta palveluihin. Tavoitteena on asiakaskokemuksen parantamisen lisäksi ottaa käyttöön toimintamallia arjessa tukevaa materiaalia, tunnistaa ammattilaisten mahdollisia osaamisen tarpeita, tuottaa tukimateriaalia lähijohtajille tulevia käyttöönottoja varten, arvioida käyttöönottoon tarvittavaa resurssia ja tuoda näkyväksi, miten toimintamalli vaikuttaa ammattilaisten työpäivään.

Käynnistämisen yhteydessä on tunnistettu tarpeelliseksi yhteistyökumppaneiden kanssa toteutettava työpaja yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi ja asioista sopimisen mahdollistamiseksi. Uuden toimintamallin käyttöönotto vaatii positiivista puhetta, arjen tukea, mahdollistamista ja tekemällä oppimista. Näihin asioihin on kiinnitetty huomiota perehdytysmateriaalin kokoamisessa. Määritelty on myös johdon eri tasojen roolit toimintamallin käyttöönoton tukemiseksi.

Jukolan terveysasemalla asioivien yhteisasiakkaiden tunnistaminen, palveluiden käynnistäminen ja toteuttaminen olisi vaatinut parempaa ennakointia; esimerkiksi sairaanhoitajien työpäiviin olisi ollut hyvä kiinnittää näitä asiakkaita varten kiireettömiä vastaanottoaikoja hyvissä ajoin. Jukolan terveysaseman henkilöstö on tuonut esiin, että nykyisin he kartoittavat asiakkaan kokonaistilannetta aiempaa laajemmin ja tarvittaessa ohjaavat asiakasta oikealle ammattilaiselle tai palveluun, jos terveydenhuolto ei pysty ongelmassa auttamaan.

Toimintamallin käyttöönoton yhteydessä haastavimmaksi asiaksi on avoterveydenhuollon ammattilaisten parissa noussut kuitenkin "oikeiden" ammattilaisten löytyminen ja yhteistapaamisen järjestäminen. Kevään 2025 aikana on

- sovittu turvallisen tiedonvälityksen kanavasta
- kuvattu aikuis- ja terveyssosiaalityön rooleja asiakkaiden palveluissa
- nimetty Jukolan terveysaseman ammattilaisille terveyssosiaalityöstä yhteyshenkilö, jota voi konsultoida tai jonka voi kutsua yhteistyöhön asiakkaiden palveluissa
- sovittu mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta ns. "reikä kalenterissa" mallista, joka turvaa yhteisasiakkaiden palveluiden käynnistämistä ilman pitkiä viiveitä
- laadittu yhteisasiakkuuden herätteitä monialaisen suunnitelman laatimiseksi
- laadittu yhteistapaamisten toteuttamiseksi ohjeita, jotka toimivat myös myöhemmin käynnistyvän Oma Tiimi –mallin tukena.
- laadittu lähijohtajille tukimateriaali käyttöönottojen aloitusta ennen ja käynnistymisen jälkeen toteutettaviin työpajoihin.

Asiakaskokemusta pystytään seuraamaan kohdennetusti tunnistettujen yhteisasiakkaiden osalta. Heille lähetetään yhdellä omalla kysymyksellä varustettu elämänlaatukysely (PROM) sovittavalla aikataulutuksella: yhteisasiakkaiden ryhmään liitettäessä sekä ½ v, 1 v ja 2 v kuluttua liittamisestä.

Ikäihmisten palveluissa on keskitytty monialaisten asiakkaiden tunnistamiseen. Asiakas- ja palveluohjauksessa kohdataan ns. rajapinnalla olevia asiakkaita ja heistä saattaa tulla esimerkiksi toistuvasti huoli-ilmoituksia. Ikäihmisten palveluissa korostuvat erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmaiset, jotka hyötyisivät yhteisasiakkuudesta. Työkaluja heidän auttamisekseen tarvitaan kuitenkin lisää. Pitkäaikaisasuminen ja kotihoito ovat tulevaisuudessa sote-yhteistä palvelua.

Projektipäällikkö Merita Kautonen ja projektipäällikkö Reetta Mathier ovat kokouksessa esittelemässä asiaa.

**Toimialajohtajan
päättösesitys**

Integraatiovaliokunta käy asiasta keskustelua ja päättää merkitä esityksen tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seurantaa.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Projektipäällikkö Reetta Mathier ja projektipäällikkö Merita Kautonen olivat kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijoina esittelemässä asiaa ja poistuivat kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta