



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Yhteisiasiakkuuksien tilannekuva 2026

Integraatiovaliokunta

19.2.2026

13.2.2026

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Reetta Mathier
Heli Aalto



Miksi monialaisia yhteisasiakkuuksia kehitetään?

- Monialaisilla yhteisasiakkailla on useita palvelutarpeita yli toimialarajojen ja yhteinen työskentely parantaa:
 - asiakkaan palvelukokemusta
 - työn jatkuvuutta ja sujuvuutta
 - tiedonkulkua eri ammattilaisten välillä
- **Asiakkaan palvelupolku ei jakaudu organisaatiokaavioiden mukaan – siksi monialainen työ on strateginen valinta.**
- Kehittämistyötä on tehty RRP2-hankkeessa, joka päättyi 31.12.2025. Kehittämistä koordinoidaan yhteisten asiakkaisen ohjausryhmässä.

Yhteisiasiakkuus asiakkaan näkökulmasta

- Asiakkaan kanssa yhdessä laadittu suunnitelma lisää asiakaslähtöisyyttä ja asiakas kokee olevansa aktiivinen toimija (osallisuus).
- Asiakkaan palvelutarpeet, tavoitteet ja omat voimavarat on kartoitettu, myös ”piilossa” oleviin palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan varhaisemmin.
- Palveluista muodostuu toisiaan tukeva kokonaisuus, jota koordinoidaan ja asiakkaalla on itsellään kokonaisuudesta käsitys ja tieto, mitä ja missä seuraavaksi tapahtuu.
- Vähentää palveluiden päällekkäisyyttä.
- Lisää mahdollisuutta asioida tuttujen ammattilaisten kanssa, mikä lisää myös luottamusta palveluihin.
- Yhteisiasiakkuus perustuu aina asiakkaan suostumukseen – asiakkaalta kysytään suostumus työskentelyn alussa, mikä mahdollistaa tiedonvaihdon sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä.

Yhteiset suunnitelmat

- Yhteinen suunnitelma on monialaisten yhteisasiakkuuden työväline – se ei ole itse tarkoitus, mutta se konkretisoi kaikille toimijoille yhteisen tavoitteen ja kunkin toimijan roolin. Eri palveluiden suunnitelmat eivät ole irrallisia ja kokonaistavoite asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Suunnitelmat kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmiin.
 - Asiakastietojärjestelmä: 27 suunnitelmaa (2026 tehty 4 suunnitelmaa)
 - Potilastietojärjestelmä: 1 suunnitelma (2026 tehty 0 suunnitelmaa)
 - Monialaisten suunnitelmien kirjaamisen ohjeistusta valmistellaan käsiteltäväksi kirjaamisen ohjausryhmässä.
- CRM-järjestelmää hyödynnetään monialaisten asiakkaiden palvelujen kokonaisuuksien ja palvelupolkujen kuvaamisessa.

Ammattilaisen näkökulmasta

- Yhteisasiakkuuksien tunnistaminen ja palveluiden yhteen sovittaminen vaativat alkuun ”pysähtymistä”, jotta selvitetään ammattilaiset sekä eri tahot, mitä tarvitaan mukaan asiakkaan palveluihin (asiakkaan kanssa yhdessä tehty tilannekartoitus avuksi).
- Asiakkaalle laadittu suunnitelma helpottaa myös ammattilaisen sitoutumista yhdessä sovittuihin asioihin.
- Ammattilaisen osaaminen lisääntyy verkostomaisessa työskentelyssä.
- Jaettu vastuu haastavimpien asiakkuuksien palveluissa lisää hallinnan tunnetta ja työhyvinvointia.
- Yhteisasiakkuuksien toimintamalleissa kuvataan asiakkaan prosessi ensikontaktista verkoston kokoamiseen ja yhteisasiakkuuden toteuttamiseen. Kyse ei ole yksittäisestä toimenpiteestä, vaan yhteisasiakkuus ohjaa ammattilaisten toimintaa alusta loppuun.
- Jatkossa CRM tukee ammattilaista eri vaiheiden toteuttamisessa

Yhteisiasiakkuudet organisaation hyötyjen näkökulmasta

- Selkeä yhteinen suunnitelma vähentää ns. häiriökysyntää, kun asiakas tietää miten palvelut toteutetaan.
- Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palveluiden käyttö vähenee suunnitelmallisen ja koordinoitun kokonaisuuden myötä ja kapasiteettia vapautuu palveluiden keventyessä tai tarpeen vähentyessä.
 - Ei useita limittäisiä arviointeja
 - Ei palveluita kokonaisuuden kannalta väärään aikaan
 - Hoidon tai palvelun vaikuttavuuden kannalta voi olla tarpeen ensin vakauttaa arki – esimerkiksi taloudellinen tilanne, kodin arkea vakauttavat palvelut jne.
 - Sovitetaan erilaiset suunnitelmat ja tavoitteet yhteen.

Yhteisiasiakkuuksiin liittyvät tavoitteet 2026

- Vuoden 2026 yksi keskeisistä tavoitteista on lisätä ymmärrystä yhteisiasiakkuuksien kokonaisuudesta hyvinvointialueen kaikilla tasoilla.
 - Ymmärrys siitä, millaisia yhteisiasiakkuuksia on, jotta tiedetään mitä yhteisiasiakkuuksia on otettava haltuun ja missä palveluissa.
 - Tarkennetaan mitä prosesseja yhteisiasiakkuuksien tunnistaminen käynnistää – ammattilaisilla on oltava ymmärrys ja tieto miten toimia ja millä työkaluilla.
 - Määritellään palvelut, joiden välistä yhteisiasiakkuutta edistetään.
- OKR-Tavoite 2026:
 - Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille
- Avaintulokset:
 - Hyvinvointia heikentäviin riskeihin puuttumalla vähennetään vuonna 2026 raskaimpiin palveluihin ohjautuvien asiakkaiden määrää 1,5 % vuoden 2025 tilanteeseen verrattuna.
 - 90 % jatkuvuusasiakkaista on laadittu hoitoa/palvelua koskevat tavoitteet.
 - 90 % asiakkaista kokee, että sai apua kun sitä tarvitsi.



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Kiitos!

