

Tarvitsemme tarpeisiin vastaavat sote-palvelut

Omasuuntima-palvelun syksyn esittelytilaisuus 7.9.2023

Omasuuntima-tiimi

DigiFinland Oy

Miten luodaan tarpeisiin vastaavat sote-palvelut? – esityksen sisältö





Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön muutokset edellyttävät rohkeita toiminnan muutoksia

”Laiva päätyy aina samaan satamaan ellei sen kurssia muuteta.

Jos halutaan toiselle mantereelle, on kurssia muutettava isosti.”

TRENDIT

Ikääntyvä väestö, kasvava kysyntä

Henkilöstön saatavuus

Säästöpaineeet

RATKAISUJA

Digitaalisten ratkaisujen laajempi hyödyntäminen

Tiiviimpi yhteistyö koko sotessa

Palvelujen kohdentaminen vaikuttavuusperusteisemmin

Nämä ratkaisut toimivat paremmin, jos meillä on parempi ymmärrys ihmisestä kokonaisuutena



Kun ymmärrämme asiakkaitamme kokonaisvaltaisemmin, voimme **kohdentaa palveluita vaikuttavammin**



Haaste

Leila käy jatkuvasti päivystyksessä, kun kukaan ei tunnu ottavan koppiä Leilan haastavasta kokonaistilanteesta.

Ehkä taustalla onkin jotain, mitä kukaan ei ole ennen kysynyt?

Leila



Ratkaisu

Ymmärretään Leilan tilanne kokonaisvaltaisesti antamalla hänelle mahdollisuus tulla kuulluksi ja luodaan molemminpuolinen ymmärrys hänen tilanteestaan. Leilan tilanne ja tarpeet otetaan kattavasti huomioon palveluita suunniteltaessa.

Käytännössä:



Ammattilainen tunnistaa, että Leilasta tulisi ottaa ”koppi”



Leilan kanssa sovitaan erillinen aika kokonaistilanteen kartoittamiseksi



Leilalle annetaan mahdollisuus valmistautua tapaamiseen



Autetaan Leilaa ymmärtämään myös ammattilaisen näkemys tilanteesta



Sovitaan, millaisin ratkaisuoin ja keinoin Leilan tilannetta parannetaan, tuetaan ja seurataan, jotta vältetään turhat päivystyskäynnit.



Kun ymmärrämme asiakkaitamme kokonaisvaltaisemmin, voimme ennaltaehkäistä ongelmien monimutkaistumista



Haaste

Katjalla on ollut mielenterveyshaasteita, minkä seurauksena hän on ollut poissa työelämästä ammattiin valmistumisensa jälkeen. Tämän seurauksena hänen toimeentulonsa on vaarantumassa.

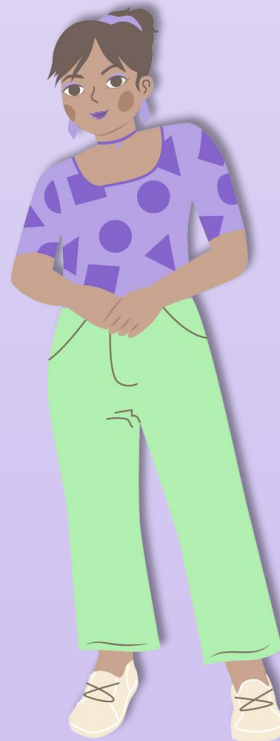
Mitä jos investoinnilla mielenterveyteen jo varhaisessa vaiheessa saadaan pienennettyä riskiä ongelmien monimutkaistumiselle, esim. ylivelkaantumisena?



Ratkaisu

Mielenterveyshaasteilla voi olla kauaskantoisia vaikutuksia nuoren myöhempään taloudelliseen ja sosiaaliseen asemaan. Näin ollen avainasemassa on, että Katjan havaittuihin haasteisiin puututaan varhain ja hänelle tarjotaan moniammatillista tukea.

Katja



Käytännössä esimerkiksi:



Ammattilainen tunnistaa, että Katjasta tulisi ottaa ”koppi”



Katjan kanssa sovitaan erillinen aika kokonaistilanteen kartoittamiseksi



Katjalle annetaan mahdollisuus valmistautua tapaamiseen sekä ottaa tukihenkilö mukaan



Autetaan Katjaa ymmärtämään myös ammattilaisen näkemys tilanteesta



Sovitaan, millaisin ratkaisuin ja keinoin Katjan tilannetta parannetaan, tuetaan ja seurataan, jotta vältetään kauaskantoiset vaikutukset.



Kun ymmärrämme asiakkaitamme kokonaisvaltaisemmin, voimme hyödyntää digitaalisia palveluita oikeissa paikoissa



Haaste

Maritalle, Mikolle ja Laurille varataan kaikille uusi ammattilaisen tapaaminen kuukauden päähän, koska osa siitä luultavasti hyötyy.

Mitä jos tunnistaisimme paremmin ne, jotka pärjäävät digitaalisten palvelujen avulla?



Ratkaisu

Sen sijaan, että jokaista asiakasta palveltaisi samalla tavalla, on olennaista **ymmärtää jokaisen asiakkaan tilanne yksilöllisesti.**

Näin hyvät voimavarat omaava asiakas voi ottaa itse yhteyttä tarvittaessa ja ammattilaisten aikaa vapautuu sitä enemmän tarvitseville. Näin palvelut kohdistuvat mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti.



Käytännössä:



Marita, Mikko ja Lauri ovat kaikki olleet tietyssä hoitotoimenpiteessä ja tilanne on saatu stabiloitua. Ennaltaehkäisyyn panostamalla tilanteen uusiutumista pystytään välttämään.



Maritan, Mikon ja Laurin lähtötilanne ja voimavarat kartoitetaan yhdessä ammattilaisen kanssa, sillä ne huomioimalla pystytään heidän omahoitoaan tukemaan parhaalla mahdollisella tavalla.



Mikko ja Maritta pärjäävät omaisensa tukemana itsenäisemmin ja kertovat kuulumisia digiratkaisujen välityksellä sekä ottavat yhteyttä tietyissä tilanteissa. Laurin osalta tukea tarvitaan enemmän ja uusi tapaaminen sovitaan 1 kk päähän.



Kukin saa tarpeitaan vastaavan tuen.



Miten Omasuuntima toimii käytännössä?



Asiakkaan arvio

Asiakas arvioi omia voimavarojaan vastaamalla etukäteen* 10 kysymykseen kätevästi omalla mobiililaitteellaan tai tietokoneellaan.



Ammattilaisen arvio

Ammattilainen kuvailee asiakkaalle asiakkaan tilanteen 8 kysymyksen tukemana sekä käy yhdessä läpi asiakkaan etukäteen täyttämät vastaukset.

→ Yhteinen näkemys asiakkaan tilanteesta ja voimavaroista.



	Digiseuranta
	Omaisen osallistaminen
	Digituki
	Omatyöntekijä
	Asiakas- ja hoitosuunnitelma
	Räätälöity jatkopolku
	Etävastaanotot
	Helppo yhteys omahoitajaan

Soveltuvat palvelut

Omasuuntima ehdottaa vastausten perusteella asiakkaalle sopivia ja asiakasta tukevia palveluita ja käytäntöjä. Esimerkiksi verkostoasiakkuudelle voidaan suositella tiettyjä tuen malleja.



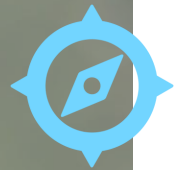
Pitkäjänteistä vaikuttavuutta

Omasuuntiman avulla asiakkaille tarjotaan asiakaslähtöisesti räätälöityjä, vaikuttavampia palveluita. Asiakkaan tilanteen kehittymistä voidaan seurata, sillä järjestelmään syötetyt tiedot pysyvät tallessa.

*tai vastaanotolla yhdessä ammattilaisen kanssa



Kun sote-palvelut huomioivat yksilön..



voimavarat

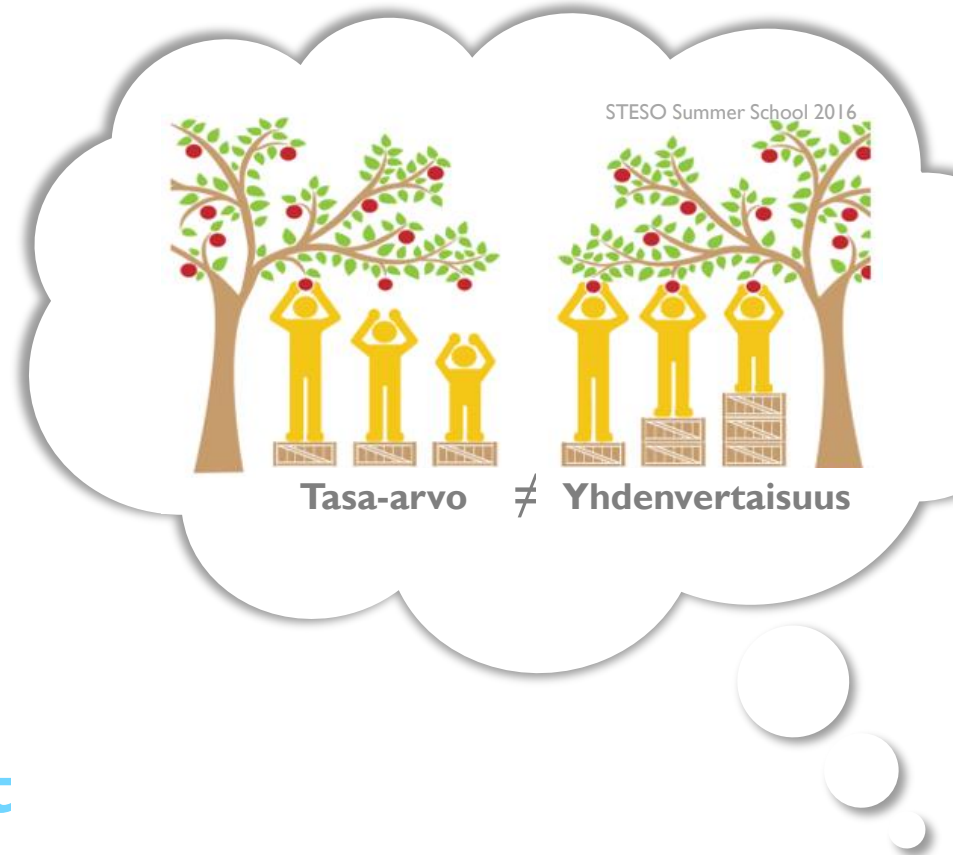
Kyky itsestä huolehtimiseen,
osaaminen, läheiset, elämän-
tilanne, digitaidot...

sekä



tilanteen ja tarpeet

Palveluntarve, palvelun / hoidon monimutkaisuus,
hoito-tasapaino, riskitekijät...



...tarjotaan aidosti yhdenvertaisia ja vaikuttavia palveluja

Omasuuntiman käytöstä on saatu jo upeita tuloksia sote-palveluissa



Omasuuntimalla on saatu jo tuloksia erilaisissa toiminnoissa.

Pienilläkin muutoksilla voidaan lähteä liikkeelle.



Tays Unipoliklinikka vähensi potilaskohtaisia kuluja 19 % ottamalla käyttöön asiakkuus-perustaiset hoitopolut ja digiratkaisut

#erikoissairaanhoito



PIRKANMAA

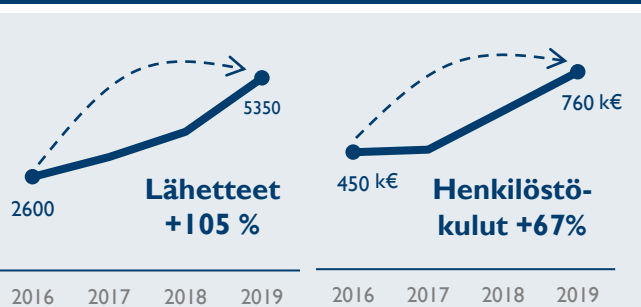
SOTE-työparimalli nopeutti palvelupolkuja ja paransi asiakaskokemusta lkaalisten sote-keskuksessa

#sotepalvelut



Tays Unipoliklinikka vähensi potilaskohtaisia kuluja 19 % ottamalla käyttöön asiakkuus-perustaiset hoitopolut ja digiratkaisut

Miksi muutos tarvittiin?



Hoidon tarve oli ylittänyt resurssit jo vuosia

- Vanhojen käytäntöjen mukainen toiminta ei optimaalinen potilaalle eikä ammattilaiselle
- Niukat resurssit tuli saada tehokkaaseen käyttöön, eli tuottamaan terveyshyötyä potilaalle
- Tarvittiin kaikille **riittävät, mutta ei samat** palvelut → asiakkuuksien segmentointi

i Tays Unipoliklinikka on osa keuhkosairauksien vastuuyksikköä. Poliklinikalla tutkitaan ja hoidetaan pääosin uniapneaa sairastavia aikuispotilaita. Vastaanotot toimivat ajanvarauksella.

Mitä tehtiin?



Mitä seurasi?



SOTE-työparimalli nopeutti palvelupolkuja ja paransi asiakaskokemusta Ikaalisissa

Paljon palveluita tarvitseville asiakkaille monialainen ja vaikuttava palvelupolkukokonaisuus

Miksi muutos tarvittiin?

Ppt-asiakkaita haluttiin palvella paremmin

- Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus (PirSOTE) hankkeen tavoitteisiin kuului vahvasti monialaisen yhteistyön kehittäminen erityisesti paljon palveluita tarvitseville (ppt) asiakkaille
- SOTE-työpari toimintamalli kehitettiin lisäämään monialaista yhteistyötä ppt-asiakkaille, jotta heidän palvelutarpeisiin voidaan vastata paremmin
- Tavoitteena oli: tarjota ppt-asiakkaille oikea-aikainen ja vaikuttava palvelupolkukokonaisuus yhden luukun periaatteella, vähentää häiriökysyntää ja asioiden kompleksoitumista sekä pitkällä aikavälillä hillitä kustannusten nousua.
- Suuntima-työkalu otettiin osaksi sote-työpari toimintamallia asiakkuuksien segmentointiin

①

i Ikaalinen on noin 6 800 asukkaan kaupunki Pirkanmaalla, Tampereelta 50 km luoteeseen.

Mitä tehtiin?

1. Vaihe

Heräte asiakkaasta
SOTE-alalla

2. Vaihe

Sote-työpari
vastaanotto +
Suuntima

3. Vaihe

Jatkopolku

Tarvittaessa Kela-
konsultaatio ja/tai
verkostopalaveri

Ppt-asiakkaalle luotiin palvelupolut ja sitä tukevat työkalut ja toimintamallit

- Suuntiman avulla segmentoitiin asiakkuudet ja ohjattiin asiakkaat sopivalle palvelupolulle.
- Ammattilaiset kokivat Suuntiman auttavan myös vaikeimpien asioiden puheeksi ottamisessa
- Digihoitaja tuki digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisessä
- Asiakkaan palvelupolulla pysymistä seurattiin

①

Yhteisö (6%)



Sote ammattilaisen vo,
digihoitaja, läheisten ja
omaisten osallistaminen

Verkosto (28%)



Asiakas ja hoitosuunnitelma,
räätälöity jatkopolku

Omatoimi (31%)



Sote ammattilaisen vo,
kattavat digipalvelut

Yhteistyö (36%)



Asiakas- ja hoitosuunnitelma
kattavat digipalvelut

Mitä seurasi?

- Asiakkaat saivat vaikuttavammat ja oikea-aikaisemmat palvelut sekä eheän palvelupolkukokonaisuuden ”yhdeeltä luukulta”
- Palvelupolut nopeutuivat**
 - Asiakkailla arvioitiin säästyvän keskimäärin 2-4 kpl vastaanottoa
 - Palvelupolku nopeutui keskimäärin 1-2 kk
- Asiakaskokemus parantui**
 - Kuulluksi, nähdyksi ja kunnioitetuksi tulemisen tunne
 - Keskityttiin asiakkaille tärkeisiin asioihin
 - Jatko-ohjaus oli riittävää
- Kela etäkonsultaatio vähensi turhia lausuntoja ja säästi kaikkien osapuolien aikaa

①



Menestystekijät onnistumiselle

- Johto sitoutunut
- Ammattilaiset koulutettu ja ymmärtäneet hyödyt
- Seurattu asiakkuuspolkujen toteutumista

Omasuuntiman potentiaali piilee väestössä, joka käyttää valtaosan resursseista

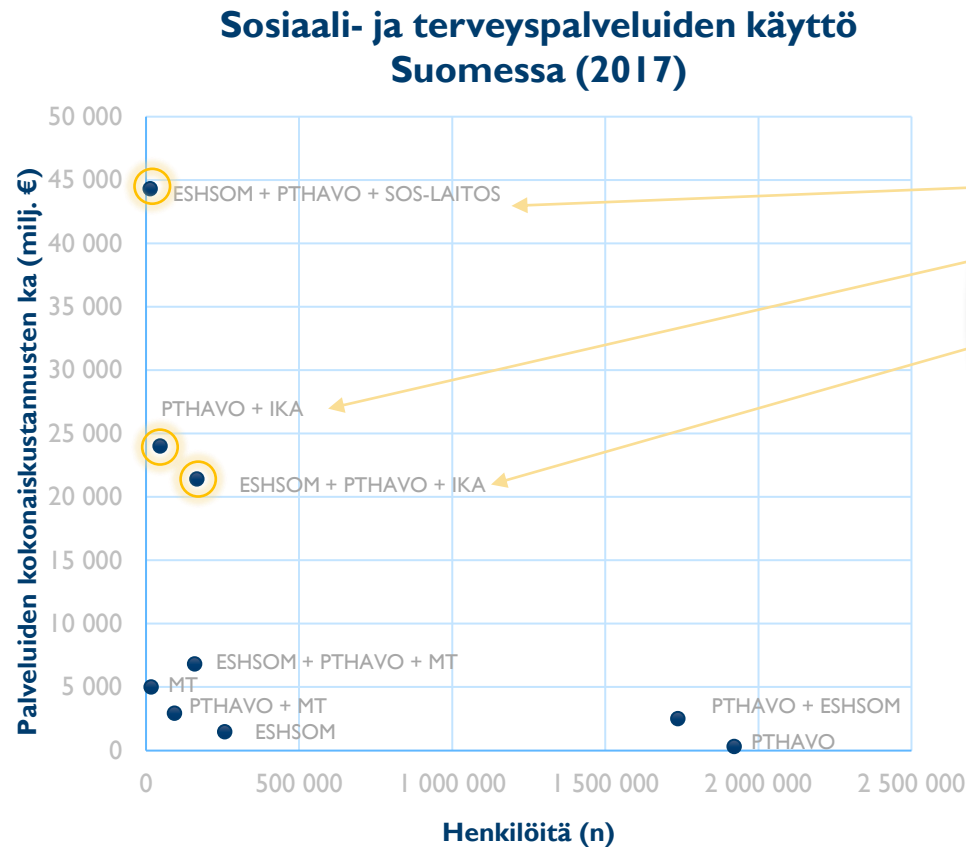


Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käytöstä muodostuvista kustannuksista hyvin merkittävä osa kasautuu suhteellisen pienelle osalle – **arviolta alle 10 %:lle** – väestöstä.

Kyseessä on äärimmäisen keskeinen ja monimuotoinen asiakasryhmä, jonka **palvelutarpeen hallinnalla voi olla merkittävä vaikutus** sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksiin ja niiden kehitykseen hyvinvointialueella.



Omasuuntiman potentiaali piilee väestössä, joka tuottaa valtaosan – noin 44 % – kaikista kustannuksista



Palveluluokista kolme:

ESHSOM
PTHAVO
SOS-LAITOS

PTHAVO
IKA

ESHSOM
PTHAVO
IKA

muodostavat **4,2 %** väestöstä, mutta kuitenkin **5 261 milj. €** kustannuksia vuositasona (2017). Tämä tarkoittaa lähes **44 %** kaikkien palveluluokkien yhteenlasketuista kustannuksista.

Mitä jos näistä ryhmistä voitaisiin ottaa parempi ”koppi” ja tukea heitä tarpeita parhaiten vastaavilla käytännöillä?



Mitä jos ”kopin” ottamisella kokonaiskustannukset pienenisivät näillä ryhmillä vaikka vain 2 %?

Hyvinvointialue / kaupunki	Väkiluku (2020)	Säästöpotentiaali, jos palveluiden kustannukset pienenevät 2 % (milj. €)
Varsinais-Suomi	481 000	9,3
Satakunta	216 000	4,2
Kanta-Häme	171 000	3,3
Pirkanmaa	520 000	10,0
Päijät-Häme	200 000	3,9
Kymenlaakso	170 000	3,3
Etelä-Karjala	127 000	2,5
Etelä-Savo	141 000	2,7
Pohjois-Savo	274 000	5,3
Pohjois-Karjala	160 000	3,1
Keski-Suomi	275 000	5,3
Etelä-Pohjanmaa	188 000	3,6
Pohjanmaa	181 000	3,5
Keski-Pohjanmaa	68 000	1,3
Pohjois-Pohjanmaa	413 000	8,0
Kainuu	72 000	1,4
Lappi	177 000	3,4
Itä-Uusimaa	98 000	1,9
Keski-Uusimaa	198 000	3,8
Länsi-Uusimaa	472 000	9,1
Vantaa-Kerava	274 000	5,3
Helsinki	657 000	12,7

Mikäli jokaisella alueella kyseisten kolmen palveluluokan* esiintyminen olisi 4,2 % alueen väestöstä, keskimääräiset kustannukset maan keskiarvon tasoa ja alueella saataisiin keskimääräistä kustannusta pienennettyä vaikka vain 2 %, on **säästöpotentiaali silti erittäin merkittävä.**

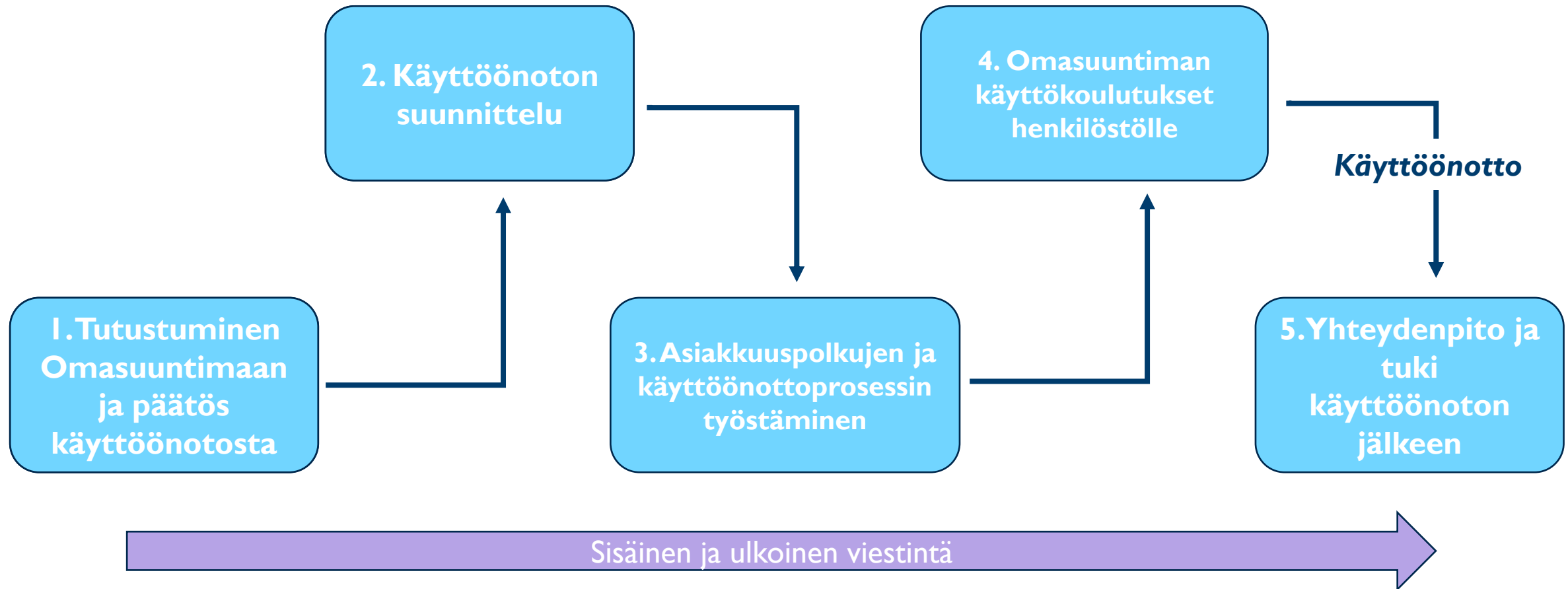


Esimerkiksi keskikokoisella hyvinvointialueella, jonka väkiluku on **~200 000 asukasta**, on vuosittainen säästöpotentiaali **~3,9 milj. €!**

- ESIMERKKI -



Omasuuntiman käyttöönoton prosessi



Omasuuntiman käyttöönotolle on vakioitu em. käyttöönottokonsepti, joka räätälöidään alueen tarpeisiin sopivaksi.

Kiinnostuitteko?



Näin voimme edetä:

1 TARVEKARTOITUS

Teams-keskustelussa käymme läpi, mitä tämä konkreettisesti alueellanne tarkoittaisi. Tarvekartoitus ei sido aluetanne.

2 TARJOUS

Toimitamme teille tarvekartoituksen pohjalta tarjouksen, jonka hyväksymisen jälkeen käynnistämme työn.

3 KÄYTTÖÖNOTTO

Omasuuntiman käyttöönotolle on vakioitu käyttöönottokonsepti, joka räätälöidään alueenne tarpeisiin sopivaksi.

Kysy lisää palvelustamme

Annukka Ruokolainen
Asiantuntija, Omasuuntima
Annukka.Ruokolainen@digifinland.fi
p. 044 309 5994

[Linkki DigiFinlandin Omasuuntima -
palvelun nettisivuille](#)

**Kysymyksiä ja
kommentteja?**



Oma suuntima



www.omasuuntima.fi



[@Omasuuntima](https://twitter.com/Omasuuntima)



[Omasuuntima](https://www.linkedin.com/company/omasuuntima)