

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Neuvonta ja asiakasohjaus - maakuntavalmistelussa

Johanna Lohtander
Muutosagentti I & O

Asiakkuuden ohjaus (järjestäjän tehtävä)

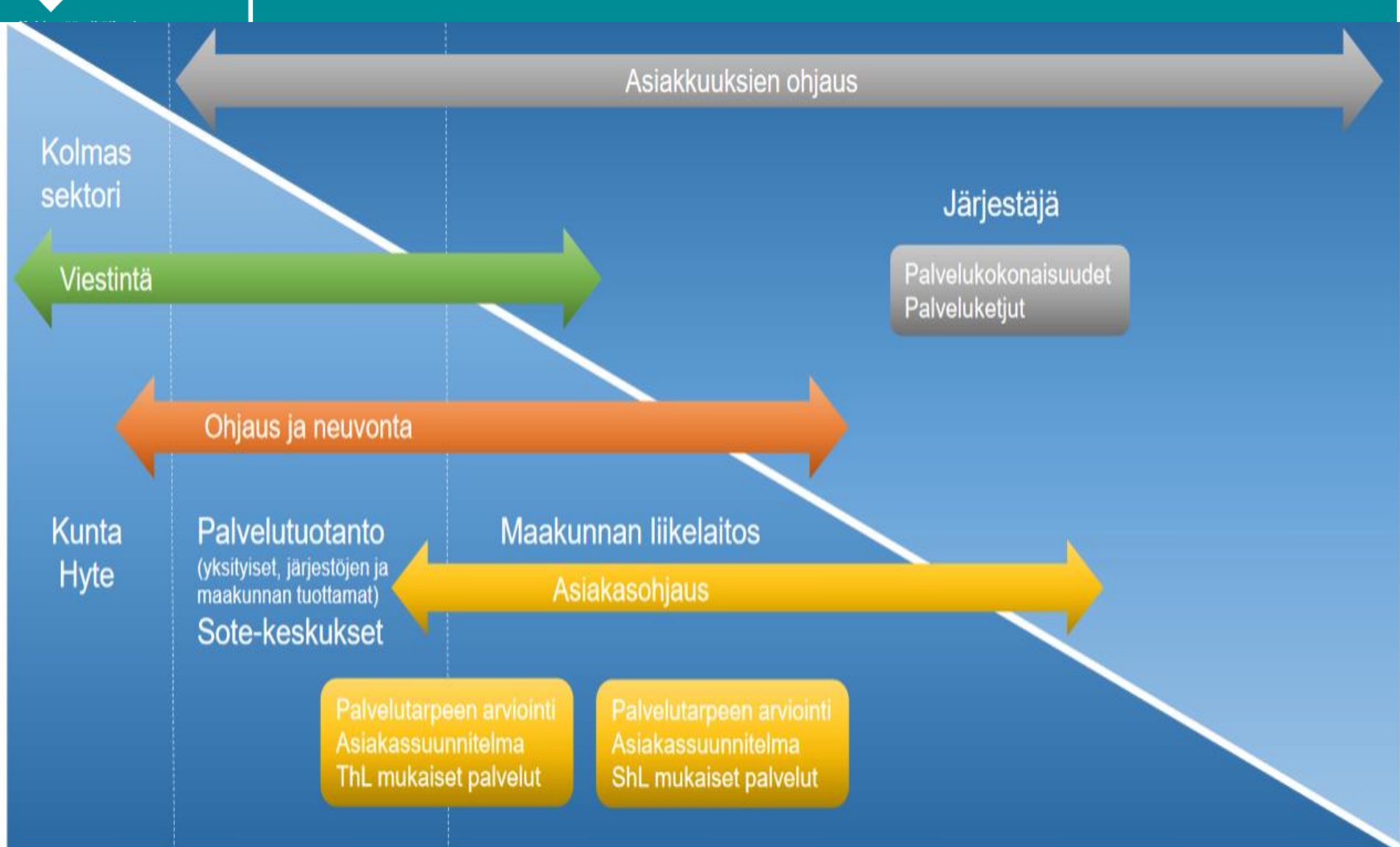
- Järjestäjällä on kokonaisvastuu sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteensovittamisesta
- Tavoitteena on palvelujen kustannustehokkuus, laadukkuus ja vaikuttavuus
- Palvelujen yhteensovittamisen strategisia tavoitteita toteutetaan esimerkiksi palveluiden painopisteen siirrolla ennaltaehkäiseviin palveluihin
- Yhteen sovittaminen toteutetaan määrittelemällä asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet ja -ketjut (järjestäjän tehtävä)
- Asiakkaan näkökulmasta palveluketju on saumaton, palvelut ovat oikea-aikaisia ja siinä yhdistetään eri palveluvalikoiman keinoja oikealla tavalla vaikuttavaksi kokonaisuudeksi



Asiakasohjaus (maakunnan liikelaitoksen tehtävä)

- Asiakasohjaus tapahtuu järjestäjän määrittämien palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen mukaisesti maakunnan liikelaitoksessa, jonka tulisi pysyä kaikista tuottajista riippumattomana eikä suosia omaa tuotantoa
- Asiakasohjaus sisältää palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman, jossa palvelujen kokonaisuus ilmenee
- Asiakasohjaus on asiakkuuksien hallintaa
 - haasteellista etenkin moniasiakkuuksissa, joissa palvelukokonaisuus koostuu monen eri toimijan toteuttamista palveluista





LUONNOS Viestintä – Ohjaus ja neuvonta – Asiakasohjaus – Asiakkuuksien ohjaus
(Kuntaliiton esiselvityshanketta mukailten)



Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019linjaa neuvonta- ja asiakasohjauksen järjestämistä seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- yhden kontaktin periaate eli yksi yhteydenotto käynnistää prosessin
- toimii matalan kynnyksen palveluna
- asioinnin helppous, eri yhteydenottokanavat käytössä (puhelin, chat, käynti)
- käytössä laaja tuen ja palvelujen tuottajaverkosto, josta tieto sähköisesti kaikkien saatavilla
- sähköisen asioinnin mahdollisuus
- palvelut tuotetaan pääosin lähellä asiakasta.
- http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf

- Neuvonta järjestetään maakunnallisena yhtenäisenä toimintana, yhden puhelinnumeron kautta.
- Tieto syvemmän ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnista välittyy suoraan asiakasohjaukseen ja toteutetaan alue- ja lähipalveluina.
- Alueelliset asiakasohjausyksiköt muodostavat verkoston maakunnan alueelle.
- Neuvontaa ja ohjausta voidaan järjestää myös erilaisina liikkuvina palveluina ja sitä toteutetaan myös sote-keskuksissa matalan kynnyksen neuvontapisteinä.

- Käytännön työprosessien tasolla yhtenäinen maakunnallinen malli vaatii kehittämistä ja jatkotyöskentelyä.
- Keskeisiä alueita jatkotyössä ovat toiminnan tarkempi mallintaminen, ICT-järjestelmien ja palveluhakemiston sekä toimijaverkoston hankinta, kokoaminen ja käyttöönotto.
- Asiakasohjaus toimii eri toimijoiden yhdyspinnassa ja siksi asiakasohjauksen kehittäminen vaatii myös kaikkien yhdyspinnalla toimivien palveluiden uudelleen tarkastelua ja yhteistä kehittämistyötä (HYTE-toiminta)

Keskitetty alueellinen neuvonta- ja asiakasohjusmalli (I&O- kärkihankkeen KAAPU-mallia mukailleen) – sijoittuu

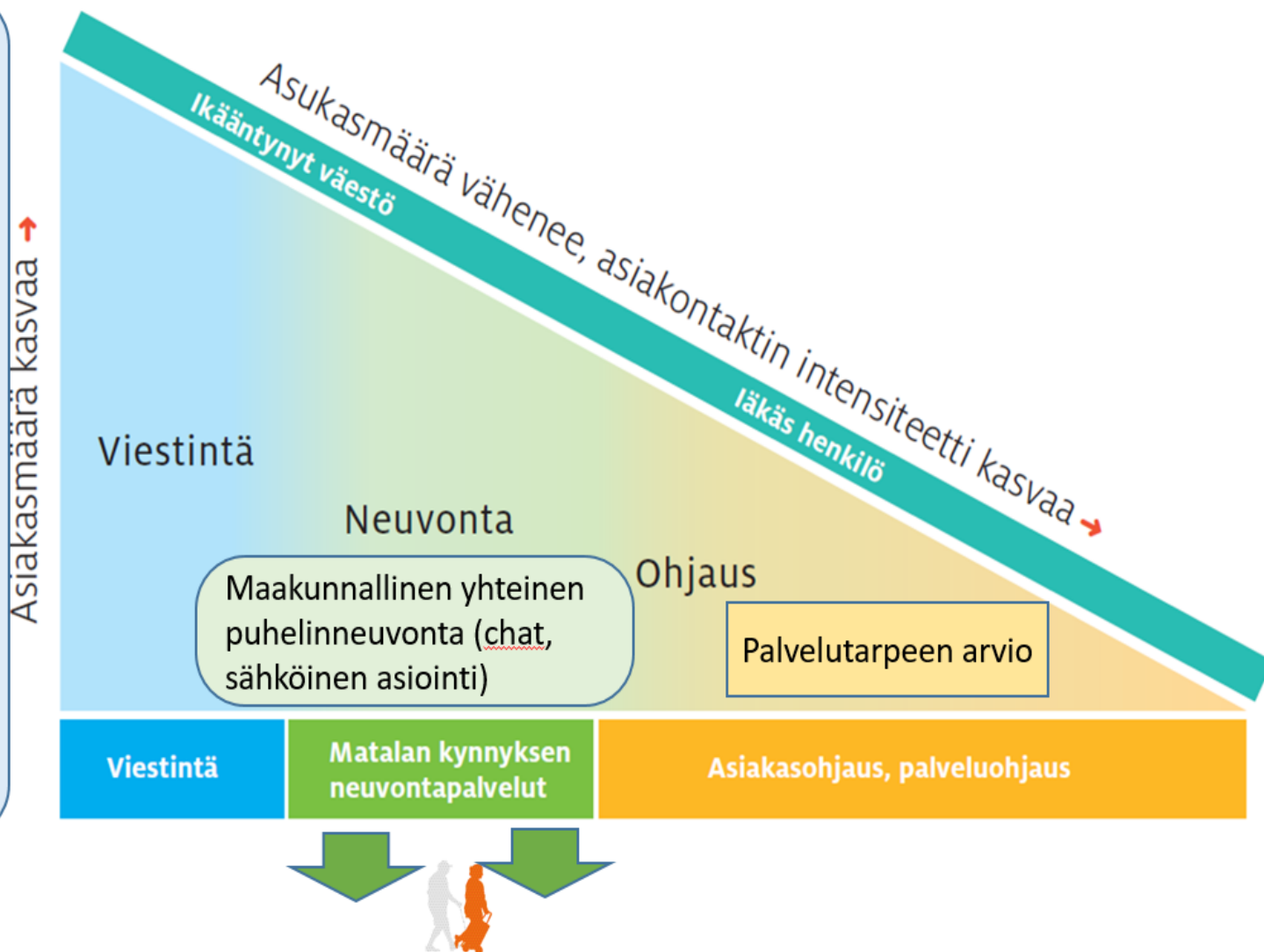
Sähköiset palvelut:

Kanta
(omatietovaranto),
Virtu.fi, ODA,
Virtuaalisairaala
Itsearviointi ja
oma- apu

HYTE-toimijat;
Järjestöt,
vapaaehtoistyö,
vertaistuki

Kulttuuri, liikunta,
liikkuminen
Asumisympäristön
tuki

Palveluntuottajat



IKÄIHMISTEN NEUVONTA- JA ASIAKASOHJAUSRAKENNE

