

Lapin SOTE-tuotantoalueen asiakasprosesseja valmistelevien työryhmien työskentelyprosessi 1.8.–30.5.2016

Tavoitteena on luoda asiakaslähtöiset,
yhdenvertaiset, integroidut ja
kustannustehokkaat sosiaali- ja
terveydenhuollon palvelukokonaisuudet Lapin
sairaanhoitopiirin alueelle

AN 30.11.15

Työryhmätyöskentelyn vaiheet ja aikataulu 1.8.2015–31.5.2016

Työskentelyn käynnistäminen ja nykytilan arviointi 1.8.–10.12.2015

Uusien palvelukokonaisuuksien innovointi 1.12.2015–31.3.2016

Määritellään tulevaisuuden asiakasprosessit ja palvelukokonaisuudet 1.4.–30.5.2016

ASIAKASPROSESSITYÖRYHMÄT

(nimetty perusterveydenhuollon ohjausryhmässä 21.1.2015)

- **Perheiden palvelut**
- **Vammaisten palvelut**
- **Aikuisten psykososiaaliset palvelut**
- **Sairauksien ehkäisy ja hoito**
- **Toimintakyvyn edistäminen ja kuntoutus**
- **Saamenkieliset palvelut**
- **Ikäihmisten palvelut**
- **Päivystyksen ja ensihoito**

Toimintakyvyn edistäminen ja kuntoutus sekä saamenkielisten palveluiden työryhmän jäsenet osallistuvat muiden työryhmien työskentelyyn

TAVOITTEIDEN KONKRETISOINTIA

- **ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU**

Palvelujen käyttäjiä osallistavaa, yhteistyössä toteutettavaa, sujuvaa, saavutettavissa 24/7 (sähköiset palvelut)

- **YHDENVERTAISET SOTE-PALVELUT**

Erilaisia asiakkaita ja tarpeita, palveluohjaus ja -neuvonta kaikille, digitaaliset palvelut tulevaisuudessa, tasalaatuiset palveluprosessit, saatavuus eri puolilla Lappia

- **INTEGROIDUT PALVELUT**

KanTa/KanSa? Yhden luukun periaate, palvelut asiakkaan luo, massat hallintaan – erityistukea tarvitseville enemmän

- **KUSTANNUSTEHOKKAAT PALVELUT**

Kustannusten hillintä tavoitteeksi

Painopistettä ennaltaehkäisyyn, vastaanotosta virtuaaliseen, hoikemmat prosessit, vuodeosastolta kevyempään, totutuista toimintamalleista uusiin (tutkittuihin) käytäntöihin, uudet palvelujen tuottamisen muodot, kolmannen sektorin voimavarat

Ryhmistä nousseita asioita - huomioitavaa

Perusprosessit tunnistettavissa ja hallinnassa - otetaan käyttöön hyviä käytäntöjä, työmenetelmiä ja työprosesseja

Monet prosessit kulkevat läpi sosiaali-, terveys-, erikoissairaanhoido- ja erityishuoltopalveluiden – tarvitaan näiden kaikkien rajapintojen tarkastelua ja turhien solmukohtien radikaalia poistamista yhdistämällä toimintoja.
Työikäiset, joiden terveysvalinnoista suuret terveysongelmat jatkossa, erityisen tuen tarpeessa olevat ja paljon tukea tarvitsevat asiakkaat

Kuntoutus liittyy kaikkiin prosesseihin – sairaaloista arjen tukeen

Saamenkieliset palvelut - saamenkieliset palvelut tulee huomioida kaikissa prosesseissa

Lapin erityisyys ja sähköisten palvelumallien kehitys huomioon, muiden mallit eivät suoraan ole aina siirrettävissä (esim. EkSote, Kainuu ja Siun Sote)
Kehitettävä meille sopivia ratkaisuja