

Tiekartta onnistuneeseen integraatioon -tilaisuus  
Seinäjoki 25.1.2018



# Onnistu sote-integraatiossa

Yhteistyöllä parempaa arkea  
paljon palveluja tarvitseville yhteisasiakkaille

**Anneli Hujala**

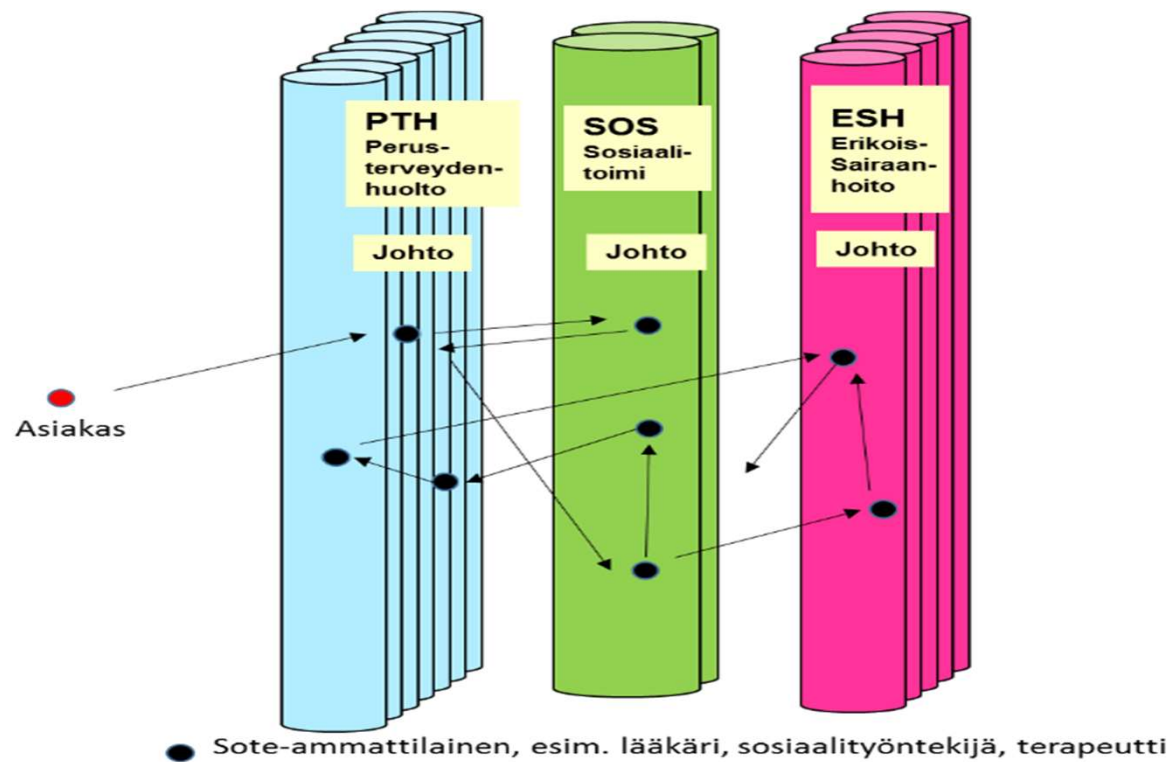
Itä-Suomen yliopisto (UEF), Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, [anneli.hujala@uef.fi](mailto:anneli.hujala@uef.fi)

**Erja Oksman**

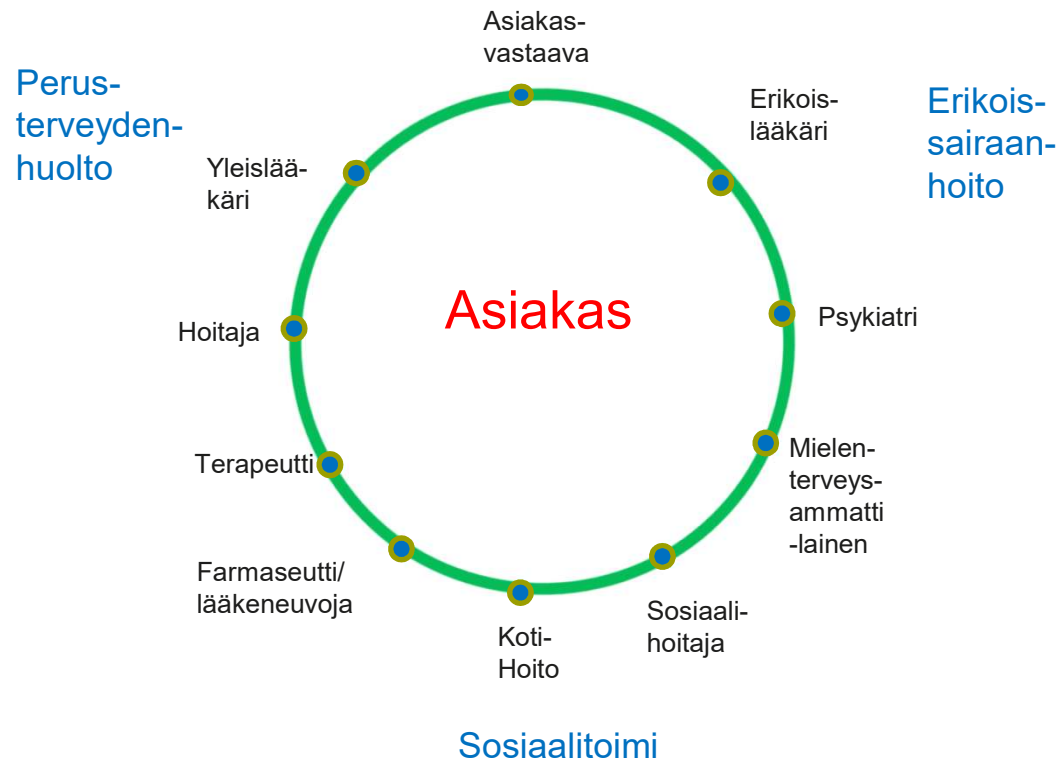
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä (PHHYKY), [erja.oksman@phhyky.fi](mailto:erja.oksman@phhyky.fi)

# Asiakas keskiöön

# Paljon palveluja tarvitsevan potilaan nykyinen palvelupolku



# Integroitu asiakaslähtöinen yhteistyö



# Taakka on raskas, ja toimimaton järjestelmä lisää kuormaa

- Asiakas eksyy
- Asiakas uupuu
- Asiakas häpeää
  
- Asiakas väistelee ongelmiaan
- Asiakas ei sitoudu
- Asiakas haluaa kaiken

## Asiakas haluaa kaiken?

”... sit on se ääripää, että sit meillä on ne asiakkaat, jotka haluaa kaiken...he vaatii kaiken, ja heille ei riitä mikään.”

# Ammattilaisten välistä yhteistyötä tarvitaan

”Se on hyvin moniongelmainen porukka, jotka on näitä tämmösiä kanta-asiakkaita. Kaikkien kohdalla yhteinen tekijä on, että erikoissairaanhoidon päivystys tai terveyskeskuslääkäri ei pysty omilla konsteillaan näitä ihmisiä auttamaan. Eikä välttämättä ees oikein pääse kiinni siihen juurisyyhyn, mikä siellä on.”



## Toisten työtä ei tunneta

”...erikoissairaanhoido ja aikuissosiaalityö ei kohtaa, ja me ei tunneta toisiamme. Ja sit jos me ollaan siellä sairaalapuolella, ja me ei tiedetä, onko asiakkuutta siellä aikuissosiaalityössä, onko toimeentulotuen asiakkuutta, onko omaa työntekijää ynnä muuta, ja sit he ei taas tiedä, että onko asiakkaalla käyntejä sairaalapuolella ja mitä ongelmia siellä on. Me ei tehdä semmosta yhteistyötä.”

## Asiakkaan muista palveluista ei tiedetä

”Koska ei me tunneta toistemme työkenttää, me ollaan niin pirstaleisesti eri organisaatioissa, ja se ihminenhan siellä liikkuu, mutta ei tavallaan osaa sitten hänkään tuoda esille, että hänellä on palveluita siellä, hänellä on palveluita täällä ja tuolla ja hän on tavannu semmosia ihmisiä ja tämmösiä ihmisiä.”

## Ammattilainen **ei halua** tehdä yhteistyötä

”On semmonen ihmisryhmä, joka pitää mielellään ne kaikki **omat tiedot itsellään ja ajattelee, että niiden varassa minä elän ja kaadun.**”

”...on helpompaa pitäytyä siinä, mikä on tuttua. Se voi olla osin omasta epävarmuudesta johtuvaa. Yhteistyö voi viedä **oman mukavuusalueen ulkopuolelle.**”

”...ollaan niin **mustasukkaisia siitä omasta työstään**, että ei olla valmiita luopuu edes mistään.”

# Miksi yhteistyö ei aina suju?

Miksi  
yhteisasiakkaan  
'tunnistaminen'  
jää joskus  
tekemättä?

## Ammattilainen ei uskalla

”... että vastaanotolla työskentelevä lääkäri tai hoitaja ei uskalla kysyä, koska pelkää, että aihe on niin arka, että tunnereaktio voi olla mikä tahansa, niin asiakkaalla tai itsellä.”

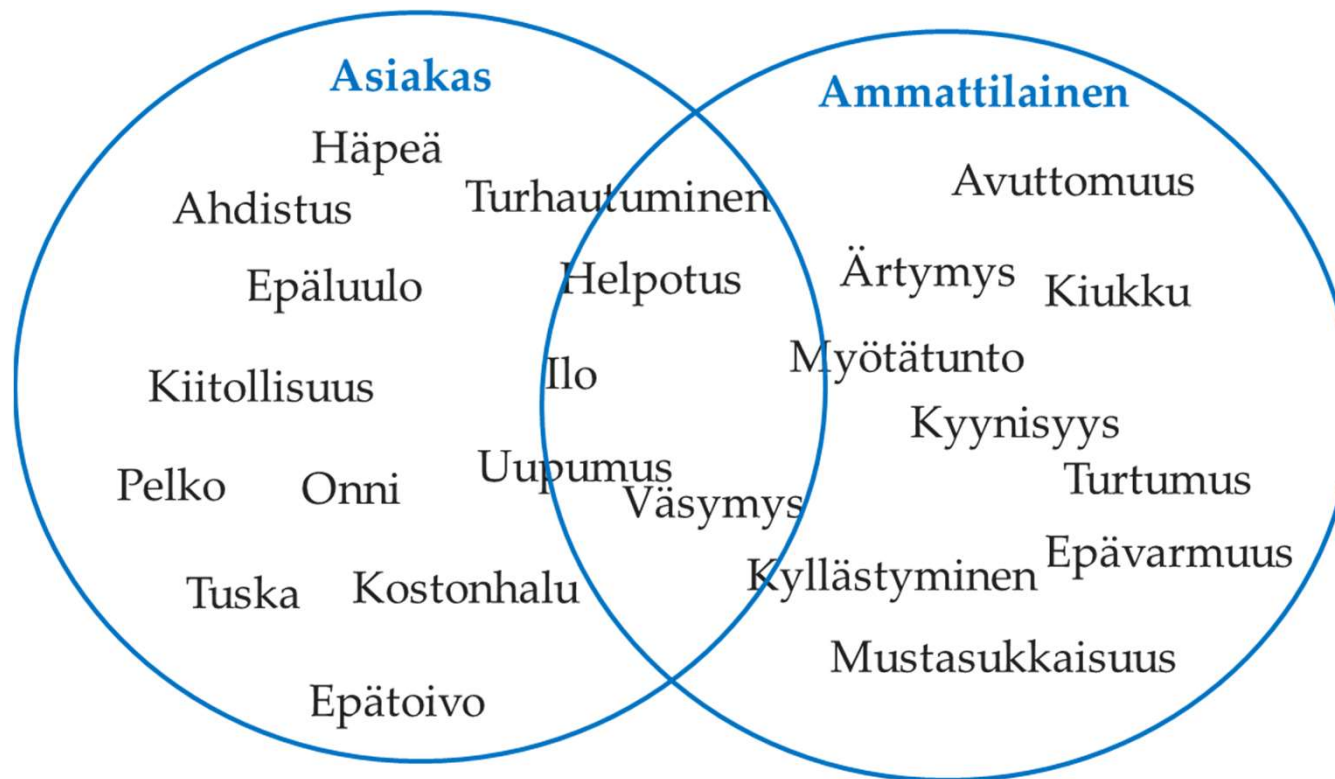
## Asiakas ei rohkene

”... mä luulen, että tässä on osin myös se, että myös potilaat on sosiaalistettu käyttäytymään näin.”

”... asiakas sitten ajattelee, että tämä on niin turhanpäiväinen asia, että tätä ei voida ottaa puheeksi. Silloin kumpikaan ei avaa kaikkein tärkeimmistä asiasta suuta.”

”Mutta jos siinä on molemmat, sosiaalityöntekijä ja sairaanhoitaja, se viestittää jo sille potilaalle, että nyt on kaikki auki.”

# Soten tunneskaala





# Samana pöydän ääressä istuminen ei ole vielä yhteistyötä

- Kaikkivoipa PTH, eristäytyvä ESH, vain SOS näkee kokonaisuuden ☹️
- Konkreettiset asiakasesimerkit
  - avaavat yhteistyön hyötyä kullekin osapuolelle
  - konkretisoivat sitä, mitä kukin osapuoli voi tuoda lisää
- Kunnioittaminen = toisenlaisen osaamisen arvostaminen
- Oma paikkansa yhteistyössä pitää ansaita

# Johdon rooli

”Johtajan tehtävänä on huolehtia, että rajat eivät ole pyhiä.”

”... **ne rajat ei oo niinku pyhiä**, siis siinä mielessä, että mä nään kaiken kuitenkin, että me ollaan yks kokonaisuus... **sellanen osaoptimointi on musta täysin so-last-season**... Mä uskon ja toivon, että muutkin tulosalueen johtajat ja toimialueen johtajat on sen koulukunnan ihmisiä.”

# Vaikuttavuuden mittaaminen?!

”...siellä yks lääkäri toi esiin sen, että **hän ei kovin mielellään osallistu tällaiseen, koska se ei näy hänellä suoritteena**, kun hän osallistuu vain tällaiseen jonninjoutavaan ja että kun siihen, se merkitään jotenkin eri tavalla heidän kirjauksiinsa, ja se näkyy, **se on hänelle negatiivinen suorite tämmönen**.”

”Tää on niin huvittavaa.”

”Tää on niin huvittavaa.”

# Asiakkaan näkökulma

## Rinnalla kulkijaa kaivataan

”... ei kahta kertaa samaa henkilöä ollut... se teki niin epämääräisen olon...”

”... musta on ihan turha varata [aika] jollekin siis ihmiselle, joka ei tunne sun taustaa, niin minkään näköistä.”

”...loistava systeemi tää omahoitaja ja -lääkärisysteemi. Se on semmonen suhde.”

”...mä koin sen positiivisena yllätyksenä. Että musta pidetään huolta... Että joo. Nää oikein välittää musta jumalauta.”



# Missä on palveluohjauksen paikka? 3 näkökulmaa

1. ”Siinä asiakasohjauksessa on nimenomaan se ajatus, että paljon palvelua käyttävillä on ensinnäkin yks taho, johon asiakkaat ottaa yhteyttä, oli ongelma mikä vaan. Siellä on vahva etulinja...”

2.” ... että pitäis hyödyntää sitä sosiaalihuoltolainkin antamaa pohjaa sille [case-manageritoiminnalle], että ei tässä ehdoin tahdoin tarvitsisi lähteä tiettyä ammattiryhmää rakentamaan sille.”

3. ”...mutta kyllä mun käsityksen mukaan siellä sote-keskuksessa pitäis olla se asiantuntija, joka ottaa koppia ja suunnittelee sitä ihmisen palvelupolkua sitten. ...mä korostasin tässä todella paljon sitä yleislääkärin ja omahoitajan roolia ja pitkäaikaisia suhteita.”

# Massaräätälöinti ei riitä

- Jatkuvuus ja joustavuus!
- Asiakastiedon kulku (Kanta?)
- Asiakassuunnitelma on tärkeä, mutta usein vain 'poikkileikkaus' koko ajan muuttuvasta tilanteesta
- Tavoitteena joustava, mittatilaustyönä räätälöity palvelupolku:
  - Eri toimijoiden välinen yhteistyö
  - Apu lähelle arkea, yhteyshenkilö

# JÄÄKÖ INTEGRAATIO VALINNANVAPAUDEN VARJOON?

## Yhteenveto

- Eri 'tasot' – työntekijät, johtajat, asiakkaat – lähemmäksi toisiaan, tekemään yhdessä sote-uudistuksen jalkauttamista
- Yhteistyö yli rajojen ei ole koskaan 'helppoa', sen kanssa on vaan pärjättävä – ja yritettävä.
- Konkreettinen yhdessä tekeminen avaa silmät – oikeat asiakasesimerkit auttavat ymmärtämään hyödyt
- Arki ja yhteistyön tarve jatkuu yhteisen asiakassuunnitelman jälkeenkin
- Avainsanoina jatkuvuus ja joustavuus

# Kiitos!



Onnistu sote-integraatiossa -tutkimusraportin  
"Paljon palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön"  
löydät tutkimuksen rahoittajan, Kunnallisalan kehittämissäätiön  
(KAKS), sivulta tästä linkistä:

<https://kaks.fi/julkaisut/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon/>