

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hoitaa, palvelee ja pelastaa



Monipalvelu – asiakkuussegmentointi Soiteessa

Soite 2.1 sote-keskus – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelma

Kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu, VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä

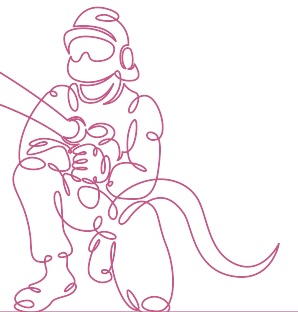
SONet BOTNIA, Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Monipalveluasiakkaan prosessin päivittäminen ja käyttöönotto (11/2021 – 12/2023)

Tavoite:

Paljon useita sote-palveluita käyttävien asiakkaiden sote- palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisiksi, tietoon perustuviksi, vaikuttaviksi ja tehokkaasti tuotetuiksi. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/monipalveluprosessi-soite>

1. Kehitetään tiedontuotantoa mahdollistamaan asiakassegmentoinnin paljon palveluita tarvitsevista ja käyttävistä asiakkaista
2. Kehitetään henkilöstön osaamista monipalvelujen yhteensovittamisessa ja yhteensovittavassa johtamisessa (11/2021)
3. Mallinnetaan yhteensovitettu monipalveluiden geneerinen prosessi (10/2021 – 5/2022)
4. Pilotoidaan monipalveluprosessin käytännön toteutusta ja johtamista (3-9 /2022)
5. Seurataan monipalvelumallin vaikuttavuutta asiakkaan ja palvelunjärjestäjän näkökulmista
6. Otetaan käyttöön ja juurrutetaan monipalveluprosessi (3/2022 – 12 /2023)



Monipalvelu- asiakkuussegmentointi

Toimenpiteet ja toteutus:

1. Laaditaan selvitys sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon ja tarpeellisilta osin erikoissairaanhoidon osalta palvelujen kumuloitumismääristä asiakkuussegmentoinnin pohjaksi (3 – 11 / 2022)

- tietojohtamisen asiantuntija Vesa Sainio ja tilastanalyttikko Kalle Tornberg
- MP-työryhmä, MP –hankekoordinaatio: aikuissosiaalityön vastualuejohtaja Anu Pippola ja tk-vastaanottopalvelujen kehittäjä-koordinaattori Merja Kangasharju, kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu

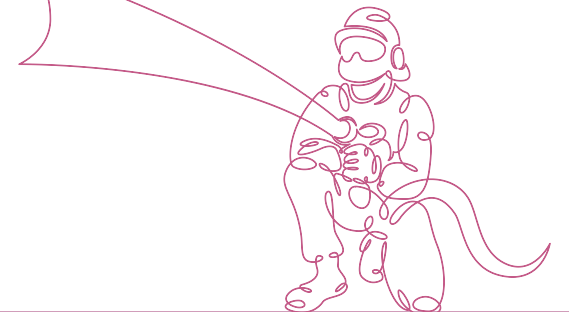
2. Tulokset analysoidaan monialaisissa asiantuntijatyöryhmissä (1-5/2023)

- Lasten ja nuorten (0-17 v) MP-asiakkuussegmentointiryhmä
- Työikäisten MP –asiakkuussegmentointiryhmä
- Ikääntyneiden MP –asiakkuussegmentointiryhmä



Keskeistä tuloksien tarkastelussa

- Mitä mp-asiakkuussegmenttejä näkyy, jotka palvelujärjestelmä tunnistaa ja joihin on jo olemassa monialaiset yhteistyöprosessit?
- Nouseeko esiin Mp-asiakkuuksia, joita ei ole huomattu ja joihin olisi tarpeen työstää monialaisen yhteistyön prosessi tai tehostaa jo olemassa olevia monialaisia prosesseja?
- Mitä ei löydy, vaikka pitäisi ?



Lasten ja nuorten MP -asiakkuussegmentit

Lastensuojelun asiakkuussegmentti: luonnollinen MP-asiakkuussegmentti

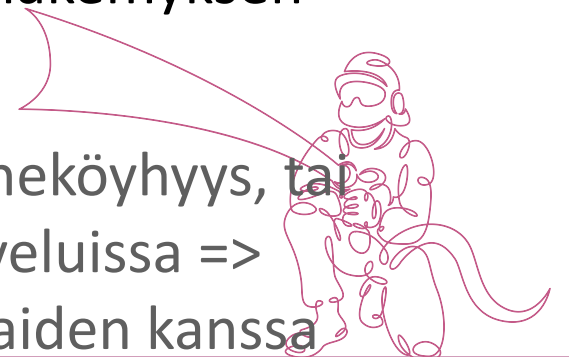
- Tähän on käytössä monialainen prosessi ja vastuusosiaalityöntekijät nimettynä

Kehitettävää:

- **Kuntoutuksessa eri terapioiden keskinäistä koordinointia ja yhteistyötä perheiden palvelujen kanssa**

Huomioita:

- **Omaishoidon prosessit** on tärkeä huomioida monialaisessa yhteistyössä
- Lasten ja nuorten MP-asiakkuuksissa **suurin palvelutarve on muussa kuin terveyskeskus- vastaanottopalveluissa**
- Nuoria yllättävän vähän päihdepalveluissa, vaikka ammattilaisten näkemyksen mukaan nuorten riippuvuusongelmat ovat lisääntyneet
- Tieto vanhempien palveluista on vaikuttava tekijä – esim. lapsiperheköyhyys, tai vanhemmat saattavat olla tk-vastaanottopalveluissa tai päihdepalveluissa => **puheeksiottaminen** tärkeää eri palveluissa ja kaikenikäisten asiakkaiden kanssa



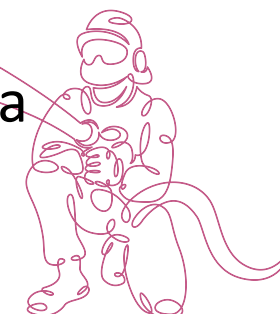
Työikäisten MP- asiakkuussegmentit

Työttömien palvelujen MP-asiakkuussegmentti: luonnollinen asiakkuussegmentti, johon on toimiva monialainen palveluprosessi

Vammaispalvelujen asiakkuussegmentti: luonnollinen MP-asiakkuussegmentti; lukuisia lakisääteisiä palveluita, erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon palveluita (vammaispalvelujen, erityishuollon, asumispalvelujen ja psykiatrian palvelujen käyttöön painottuva)
Tähän on myös pääosin toimivat monialaiset palveluprosessit.

Kehitettävää:

Monialaisen yhteistyön lisääminen asiakkaiden ohjautumisen parantamiseksi psykiatrian palveluissa – sekä työttömien että vammaispalvelujen monialaisessa yhteistyössä. Työttömien kohdalla erityisesti myös ohjautuminen päihdepalveluihin.



Ikääntyneiden MP -asiakkuussegmentit

Koti- ja omaishoidon MP-asiakkuussegmentti luonnollinen MP-asiakkuussegmentti , joihin on toimivat monialaiset palveluprosessit

Mielenterveys- ja päihdeasiakkuuksissa ei näy asiakkuuksia siinä määrin kuin näiden palvelujen tarve on kasvava asukkailla.

Sosiaalityön palvelujen tarve on ikääntyneillä suuri eivätkä ikääntyneet ole näiden palvelujen piirissä lainkaan tarvetta vastaavasti.

Ikääntyneen mielenterveys- ja päihdeasiakkaan palvelukuvaus hyvinvointialueella on jo laadittu, samoin moniammatillisena yhteistyönä laadittu listaus Ikääntyneen mielenterveys- ja päihdeasiakkaan palveluntarpeen erityispiirteistä



Rakenteellinen sosiaalityö (Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 7 §

Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

1. sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista
2. tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
3. sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen



Rakenteellista sosiaalityötä MP-asiakkuussegmentoinnissa?

Lähestymistapa: Konventionaalinen, Refleктоiva vai Uudistava?

(Minna Kivipelto 2022, viitaten myös Mullaly & Dupré 2019, Payne 2019, 2020)*

Tietotyötä, strategiatyötä, inklusiotyötä tai oikeudenmukaisuustyötä?

- *Tietotyö tuottaa tietoa rakenteellisen sosiaalityön käyttöön*
- *Strategiatyönä visioivaa, ennakoivaa, kehittävää tai reformistista?*
- *Inklusiotyötä?*
- *Oikeudenmukaisuustyötä tavoitteena on sosiaalisten oikeuksien edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen?*

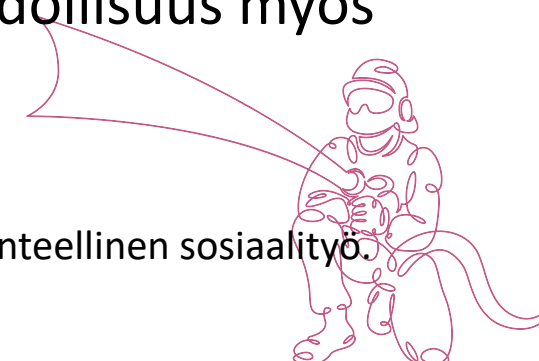
(Anneli Pohjolan jäsennykseen (2011) perustuen)

Sote-uudistuksen yhteydessä on historiallisen suuri mahdollisuus jäsentää myös sosiaalityötä ja sen tekemisen tapoja uudella tavalla. Se on uusi mahdollisuus myös sosiaalityön ja sosiaalisen näkyväksi tekemiselle.

(Virva Juurikkala, 2022)*

* Lähde: Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen, Ville Santalahti (toim.) (2022) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö.

Raportti 1/2022. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos





Kiitos !

Voimmeko olla
yhteydessä?
Hyvin voimme!



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue



SONet  BOTNIA