

Pilottiryhmän nimi: SPT Satunnainen palvelutarve

Kohderyhmän kuvaus:

Asiakkaat, jotka käyttävät satunnaisesti sosiaali- ja terveyspalveluita. Heillä on epäily hoidon tarpeesta ja perinteisesti ottavat yhteyttä puhelimitse.

Kuntien satunnaisen palvelutarpeen pilotit ovat:

- 1) yhteydenotto terveys- ja hyvinvointikeskukseen Omaolon oirearvion avulla – SPT prosessin kehittäminen (Helsinki, Oulu)
- 2) ohjata asiakkaat älykkään, digitaalisen ohjauksen avulla oikea-aikaisesti, oikean ammattilaisen hoitoon oikean mittaiselle ajalle (Hämeenlinna, Tampere, VSSHP)
- 3) tuottaa lisäarvoa asiakkaalle olemassa olevien palveluiden lisäksi (VSSHP)
- 4) (Tules) polvioireisen asiakkaan ohjautuminen parhaaseen tarkoituksenmukaiseen hoitoon (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä)

Ongelma, jota lähdettiin ratkaisemaan ja nykytilan tärkeimmät haasteet:

Asiakkaalla on epäily hoidontarpeesta ja hän tarvitsee yhteyden ammattilaiseen, joka arvioi satunnaisen hoidon tarpeen. Hänen pitää selvittää yhteystiedot ja yhteydenottotapa, joka useimmiten on puhelin. Yhteydensaamisessa voi olla viivettä ja se on mahdollista vain virka-aikaan. Hoidontarpeen arvioissa on variaatiota ja tulkintaa palveluntuottaja- ja työntekijäkohtaisesti. Nykyisten sähköisten palvelujen tarjonta eri kunnissa vaihtelee.

Mitä Omaolon palveluja on tarkoitus käyttää ja miten:

Pilottien keskeisimpänä tavoitteena on ohjata Omaolo-palvelun avulla asiakkaat oikeaan ja hoidon tarvetta vastaavan hoidon piiriin. Piloteissa tuotetaan asiakkaalle paremmin valmisteltuja palveluja erilaisilla oirearvioilla. Asiakkaat, jotka eivät älykkään oirearvion perusteella tarvitse ammattilaisen hoitoa, saavat itsehoito-ohjeet. Hoidon kiireellisyyden mukaan, palvelu voi ohjata asiakkaan lähettämään oirearvion tulokset ammattilaiselle tarkempaa tilanteen selvittelyä varten tai tarjota ajanvarausmahdollisuuden. Hyvin kiireellisissä tapauksissa palvelu ohjaa asiakkaan päivystykseen.

Jos asiakas on lähettänyt oirearvion ammattilaiselle, esitiedot ovat jo ammattilaisella valmiiksi saatavilla, jolloin niiden kyselyyn ja kirjaamiseen ei kulu hoitoaikaa. Ammattilainen voi keskittyä asiakkaan ongelman ratkaisuun. Kaikilta asiakkailta kysytään samat asiat, mikä lisää annettavan hoidon tasalaatuisuutta. Omaolo-palvelu on asiakkaan käytävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Näin hän voi itse arvioida, miten kiireellisesti tarvitsee ammattiapua. ODA-palvelujen avulla parannetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta, tuottavuutta, asiakas- ja henkilöstökokemusta ja vaikuttavuutta.

Millaisia toiminnallisia muutoksia on toteutettu ja mitä niiden kautta on saatu aikaan, ketä ammattilaisia on tarvittu mukaan. Miten muutokset ovat vaikuttaneet asiakkaisiin:

Satunnainen palvelutarvekokonaisuudessa on toteutettu useita eri prosessimuutoksia eri piloteissa.

Toteutuneita prosessimuutoksia:

- a) Avoimen sähköisen yhteydenoton käyttöönotto ja kaksisuuntaisen viestinnän avaaminen (Helsinki)
- b) Lisättiin (ammattilaisten, asiakkaiden, sidosryhmien) tietoisuutta sähköisistä palveluista: .Asiakasohjaus sähköiseen palveluun systemaattisesti hoidon tarpeen arvion yhteydessä, arvioitiin myös asiakkaiden kiinnostusta kokeilla sähköistä palvelua (Hämeenlinna)
- c) Yhteinen malli polvioireisen HTA haastattelun rakenne asiakasprofiloinnin avuksi (PHHYKY)
- d) VTI/ Tuotteen sisällöllinen kehittäminen ja toimintaprosessien käytäntöjen kehittäminen (Tampere)
- e) Selkä/ Lomakkeen sisällöllinen kehittäminen, palveluohjauksen kehittäminen (Tampere)
- f) Asiakasneuvoja puhelimen etulinjaan, sairaanhoitajille varataan aika ja konsultoiva lääkäri saatavilla (VSSHP)
- g) Sähköinen ajanvaraus akuuttivastaanotoille. Akuuttivastaanoton toimintamallin muutokset tukemaan sähköistä asiointia pilottiasemalla. Ammattilaisten osaaminen ja asenne tukemaan sähköisten palveluiden käyttöä. (Oulu)
- h) kaikille pilottiprosesseille on valittu seurantamittari, jolla seurataan prosessin parantumista asiakkaan näkökulmasta.

Lisätietoa:

Helsingin kaupunki/sote: Laura Backman, laura.backman@hel.fi

Hämeenlinnan kaupunki, terveyspalvelut/projektipäällikkö Ilona Rönkkö, ilona.ronkko@hameenlinna.fi, p.050 318 0494

Oulun kaupunki: Minna Tolonen, minna.tolonen@ouka.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä: Soili Vierula, soili.vierula@phhyky.fi

Tampere /VTI-prosessi: Tiina Hult, lina.laine@tampere.fi

Tampere/Suora vastaanotto terveyspalveluissa: Tiina Hult ja lina.laine@tampere.fi

VSSHP: Satu Hurme, satu.hurme@tyks.fi