

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Männistö, Merja; Wideman, Sari; Pallari, Tiia; Jussila, Aino-Liisa

Julkaisun nimi: Saumaton yhteistyö voitelee palveluketjun

Julkaisuvuosi: 2022

Versio: Kustantajan versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Männistö, M., Wideman, S., Pallari, T. & Jussila, A.-L. (2022). Saumaton yhteistyö voitelee palveluketjun. *Pro tereys*, 49(4-5), 22-23.

Saumaton yhteistyö voitelee palveluketjun

Limingan terveyskeskukselle kehitettiin yhteisasiakkuuden palveluketjumallia. Palvelujen yhteensovittamisesta hyötyvät ne asiakasryhmät, jotka käyttävät palveluja paljon.

Palveluketjun kehittämis-työssä tunnistettiin toimivan yhteisasiakkuuspalveluketjun elementit. Palvelumuotoilun avulla luotiin toimintaohje yhteisasiakkaan palveluohjauksesta.

Yhteisasiakkuuden määrittelyä

Terveydenhuoltojärjestelmältä odotetaan yhteisasiakkaiden yksilöityjen palvelutarpeiden tunnistamista ja räätälöityjen palveluiden tarjoamista (2). Yhteisasiakkaat ovat heterogeeninen asiakasryhmä, perhe tai yksilö, jonka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöaste on keskimääräistä korkeampi. Tyypillistä heille on useiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden samanaikainen käyttö tai yksittäisen palvelun runsas käyttö (3).

Yhteisasiakas määritellään usein terveydenhuollon palveluiden käyttömäärän perusteella. Käytössä ei ole yhtä hyväksyttyä määritelmää (4,5), mutta Suomessa määritelmänä voidaan käyttää vähintään kahdeksaa lääkärikäyntiä vuositasolla (6). Noin 7–10 % sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista on yhteisasiakkaita, ja he aiheuttavat noin 80 % kaikista sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaiskustannuksista (3).

Yhteisasiakkaiden nykytilanne on haasteellinen heidän risteillessään satumanvaraisesti sosiaali- ja terveydenhuollon välillä rasittaen sekä asiakkaita itseään että sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän toimijoita. Yksilöllinen palvelun tarve tulisi huomioida palveluja järjestettäessä. Sekä yhteisasiakkaiden

että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten näkökulmasta on tärkeää, että asiakkaille annetaan tarpeita vastaavaa palvelua, joka järjestetään moniammatillisena yhteistyönä. (2,4)

Hyvässä palveluketjumallissa näkyy saumaton yhteistyö

Yhteisasiakkuuspalveluketjun toimivuus perustuu eri tasojen väliseen saumattomaan yhteistyöhön. Asiakastasolla asiakas itse on keskeisin toimija. Myös kyselyn tuloksissa korostui asiakaslähtöisyys. Asiakas on aktiivinen toimija, jonka tulee tulla kuulluksi ja joka otetaan mukaan hoitonsa suunnitteluun.

Asiakkaan sitoutuminen omaan hoitoonsa edistää palveluketjun toimivuutta. Yhteisasiakkuuspalveluketjun odotettiin vähentävän asiakkaiden turhia siirtoja eri toimijoiden välillä ja lisäävän asiakastytyväisyyttä. Yhteisasiakkuuspalveluketjussa asiakkaan hoidon tulee olla koordinoitua, joko yhteisasiakaskoordinaattorin tai -tiimin toimesta, jotta asiakkaan samanaikaisten palveluiden hallinta mahdollistuu. (1)

Ammattilaistasolla yhteisasiakaspalveluketjun toimivuutta edisti eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten toiminta tiiminä, jolla on jaetut vastualueet ja työtehtävät. Tärkeää on, että eri ammattilaiset tuntevat toistensa työnkuvat ja sitoutuvat toimintaan yli ammattirajojen. Yhteistavoitteellisen toiminnan tulee olla myös suunnitelmallista. Eri ammattiryhmien vastualueet yhteisasiakkuuspalveluketjussa tulee rajata ja roolijaon tulee olla selkeää sekä toimijoille itselleen että toimijoiden välillä. (1)



LIMINGAN TERVEYSKESKUKSELLE KEHITETTIIN YHTEIASIAKKUUSPALVELUKETJUMALLI

Tutkimusosiossa kokonaiskäsitystä haettiin kysymällä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion (Ylivieska, Alavieska, Sievi ja Nivala) sairaanhoitajien kokemuksia vastaavasta mallista. Limingan terveyskeskuksen sairaanhoitajilta puolestaan kysyttiin toiveita ja odotuksia. Tutkimusosio toteutettiin kuudelle kuntayhtymän ja kuudelle terveyskeskuksen sairaanhoitajalle puolistrukturoidulla Webropol-kyselyllä, jonka tulokset analysoitiin sisällön analyysillä.

Kehittämisosion tavoite oli luoda yhteisasiakkuuspalveluketjumalli Limingan terveyskeskuksen yli 16-vuotiaalle yhteisasiakkaille. Toiseksi haluttiin kirjallinen toimintaohje hoitohenkilökunnalle. Menetelmänä käytettiin palvelumuotoilua. Kehittämistiimi koostui moniammatillisesta ryhmästä, johon kuuluivat palveluesimies, POP-sote-hanketoimittaja, joka työskenteli Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hoitotakuun kehittämissuunnitelmassa, ja ylilääkäri.

Organisaatiotasolla yhteisasiakkuuspalveluketjun toimivuutta edistää selkeä ohjeistus ja hoitohenkilökunnan riittävä perehdytys yhteisasiakkuuspalveluketjuun ja yhteisasiakkaan palveluohjaukseen. Toimivuutta edistää myös se, että organisaatio tarjoaa riittävästi henkilöstöä ja heille työaikaa työtehtävistä suoriutumiseen. Yhteisasiakkuuspalveluketjun toimivuutta edistää selkeä toimintavisio, tavoitteellisuus ja kehittämissyö yhteisasiakastointia kohtaan. Yhteisasiakkuuspalveluketjun odotetaan vähentävän asiakkaiden turhia yhteydenottoja ja päyystyskäyntejä. (1)

Yhteisasiakkaat ovat heterogeeninen asiakasryhmä, joiden sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön kustannusvaikutukset muodostavat suuren osan sosiaali- ja terveydenhuollon kulurakenteesta. Sote-u-

distuksen tasolla pyritään vaikuttamaan tämän asiakasryhmän palvelutarjontaan tehokkaalla palvelusuunnittelulla. Yhteisasiakkaan palveluohjauksen toimintaohje on asiakaslähtöinen ja selkeä korostaen moniammatillisuutta.

Limingan terveyskeskukselle kehitetty yhteisasiakkuuspalveluketjumalli (Kuvio 1) on erittäin tarpeellinen, sillä käynnissä olevan sote-uudistuksen yksi tavoitteista on yhteisasiakkaiden palveluiden sujuvuuden parantaminen. Yhteisasiakkaiden kokonaisuuden koordinointi voi olla puutteellista, ja tarpeita vastaamattomien palveluiden päällekkäisyys lisää kustannuksia. Hoitoa koordinoimalla voidaan hallita terveyspalveluiden käyttöä ja siten vaikuttaa kustannuksiin sekä oikein kohdistettuihin hoitoratkaisuihin. ●

YHTEIASIAKKUUSPALVELUKETJU



KUVIO 1.

LÄHTEET

- 1 Wideman S, Pallari TR. Yhteisasiakkuuspalveluketjun kehittäminen. Yhteisasiakkaan palveluohjauksen toimintaohje Limingan terveyskeskuksen hoitohenkilökunnalle. Opinnäytetyö. 2022. Oulun ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/handle/10024/748164>
- 2 Koivisto J, Tiirinki H. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys ja työvoimapoluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisusarja 2020:38. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-908-0>
- 3 Kivela K, Elo S, Käiriäinen M. Frequent attenders in primary health care: A concept analysis. *Int J Stud Nurs* 2018;86:115–24.
- 4 Yli-Katjasto K. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden yksilöllisyys sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteen kokoaminen. *Acta Universitatis Ouluensis D Medica* 1540. 2019. Oulun yliopisto. <http://urn.fi/urn:isbn:9789526224084>
- 5 Kaskela T. Mikä auttaisi terveyspalveluiden suukäyttäjää? *Duodecim* 2017;133(7):621–2.
- 6 Koivisto J, Liukka E, Tiirinki H, Lyytikäinen M. Palvelukokonaisuuksien ja -keuhjen määrittely, ohjauksen ja seurannan käsikirja. *THL OHLIUS* 11/2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-581-0>

MERJA MÄNNISTÖ

Ti, yliopettaja, Oulun ammattikorkeakoulu

SARI WIDEMAN

sairaanhoitaja (YAMK), apulaisosastonhoitaja, Kainuun Sote

TIIA PALLARI

sairaanhoitaja (YAMK), palveluvastaava, Terveystalo Oy

AINO-LIISA JUSSILA

Ti, yliopettaja (emerita), Oulun ammattikorkeakoulu