

Asiakasohjauksen tiekartta 2019 -2020



PALVELUMALLIN KEHITTÄMISSUUNNITELMA -Strategia 2022

ASIAKKAAXI TULON PROSESSI

Satunnaisesti palveluja tarvitsevien tuki

Riskiryhmien tunnistaminen ja tuki

Paljon palveluja tarvitsevien tuki

ETULINJAN NEUVONTA JA OHJAUS

SOSIAALIHUOLLON
NEUVONTA
IKÄÄNTYNEIDEN NEUVONTA



NEUVOLAN
NEUVONTA



TERVEYSASEMIEN
NEUVONTA



SUUN
TERVEYDENHUOLLON
NEUVONTA



PÄIVYSTYS
NUMERO
116117



NEUVONNASTA HOITO/PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

SOSIAALIHUOLLON ASIAKASOHJAUS

TERVEYDENHUOLLON VASTAANOTTOTOIMINTA

- Asiakassegmentointi
 - Yhteistyöasiakkaiden tunnistaminen
 - Asiakaskeskeiset, yhtenäiset ja moniammatilliset toimintamallit
-
- Tietomallin kehittäminen
 - Yhteisesti sovittujen prosessien mallintaminen ja käyttöönotto perhe- ja sosiaalipalvelujen, ikääntyneiden palvelujen ja terveys- ja sairaanhoitopalvelujen kesken
 - Muutostyön kohdentaminen valittuihin interventioryhmiin



Asiakasohjauksen toiminnalliset tavoitteet 2019-2020

Strateginen tavoite	Toiminnallinen tavoite 2019-2020
Asiakas saa palvelun helposti yhden yhteydenoton perusteella	Keskitetään puhelinneuvontaa, otetaan käyttöön uudet digitaaliset palvelukanavat ja tiivistetään ammattilaisten yhteistyötä
Asiakasohjaus optimoi resurssien käyttöä	Määritetään paljon palveluja käyttävät sekä riskiasiakkaat ja otetaan käyttöön asiakkuudenhallinnan työvälineitä Valitaan interventioryhmät ja mitataan interventioiden vaikuttavuutta
Laadukkaat palvelut kohtuulliseen hintaan	Lisätään terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä, varmistetaan oikea-aikainen palvelu ja kehitetään palvelukoordinaatiota
Henkilöstö kehittää osaamistaan ja asiakaspalvelutaitojaan jatkuvasti	Järjestetään asiakas- ja palveluohjauskoulutus ja kannustetaan henkilöstöä jatkuvaan kehittämiseen ja kokeilutoimintaan



Etulinjan eteneminen 2019 - 2020



Helppo asiointi

Etulinja
2019

- Yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon etulinjan toimintamalli ja takaisinsoittojärjestelmä
- Sähköisten palvelujen ja ICT-ratkaisujen käyttöönotto
- Etulinjan ja asiakasohjauksen yhteistyökäytännöt ja työvälineet
- Yhteinen asiakaspalvelukulttuuri ja neuvontaosaamisen kehittäminen
- Matalan kynnyksen neuvonta ja mallit sidosryhmien kanssa tehtävään työhön

Etulinja
2020

- Avosairaanhoidon ja suun terveydenhuollon puhelinpalvelujen alueellinen keskittäminen
- Erikoissairaanhoidon palvelukanavien uudistamistarpeen kartoittaminen
- Neuvontakokonaisuuksien integraatiomahdollisuudet

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄ



Asiakasohjauksen eteneminen 2019 – 2020

Asiakkaan hoito- ja palveluprosessin hallinta

Asiakas-
segmentointi
2019

- Asiakkaiden segmentointi tuen tarpeen perusteella ja yhteistyöasiakkaiden tunnistaminen
- Yhteisesti sovittujen palveluketjujen käyttöönotto perhe- ja sosiaalipalvelujen, ikääntyneiden palvelujen ja terveystyön ja sairaanhoitopalvelujen kesken
- Hyte-työn edistäminen ja keskeiset interventioryhmät

Tietomallin
rakentaminen ja
ICT-ratkaisut
2019

- Asiakasohjauksen tietomallin rakentaminen:
 - asiakasohjaajan näkymä asiakkaan palvelujen suunnitteluun, koordinointiin ja ennakointiin
 - johdon näkymä strategiseen johtamiseen
- Ammattilaisille toimivat työvälineet asiakkuuden hallintaan ja monituottajuuden hallintaan

Palvelu- ja
kehittämiskoordinaatio
2020

- Asiakasohjauksen kehittämisen ja palvelukoordinaation rakenteet
- Prosessi- ja kehittämisosaaminen, osaamiskumppanuudet ja linkitys kansalliseen kehittämiseen
- Palveluostojen hallinnan kokonaisratkaisu: markkinaosaaminen, hankinta, sopimusohjaus ja valvonta
- Valinnanvapauden toimintamallien valmistelu ja markkinavuoropuhelu

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄ



Keskeiset interventioryhmät 2019-2020

Asiakasryhmä	Tavoite / interventioryhmä
Lapsiperheet ja nuoret	Koulu- ja opiskelijapudokkuuden ehkäisy Nuorten päihteidenkäytön ehkäisy Lapsiperheen huoltajan työllistymisen edistäminen Lapsiperheen huoltajan päihde- tai mielenterveysongelman varhainen tunnistaminen ja hoito
Työikäiset	Osallisuuden ja työllistymisen edistäminen palvelutarpeiden varhaisella tunnistamisella
Päihdeasiakkaat	Palvelutarpeen varhainen tunnistaminen Hoitoonpääsyn sujuvuus Laitoshoidon jälkeen annettavan avohoidon varmistaminen
Vammaiset	Omaishoidon ja itsenäisen asumisen tuki
Ikääntyneet	Kotihoidon kohdentaminen oikea-aikaisesti, kohderyhmän tarkempi määrittely

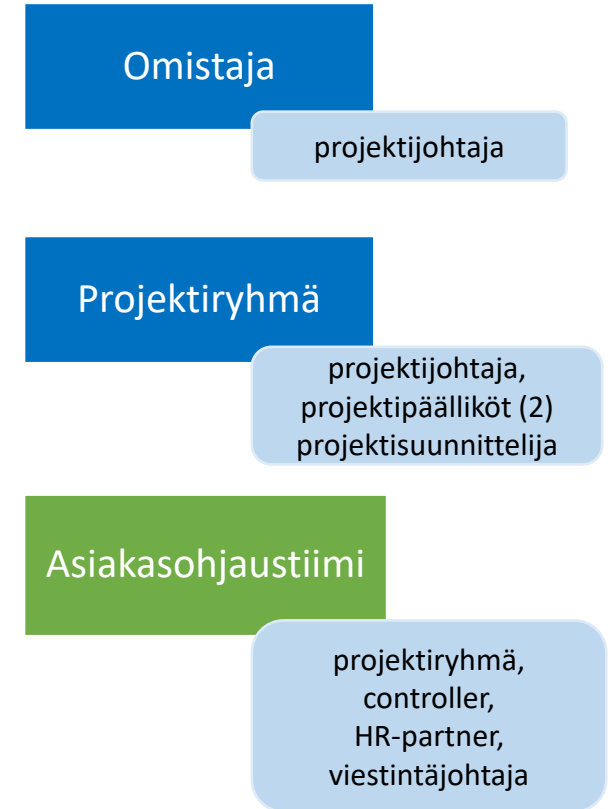
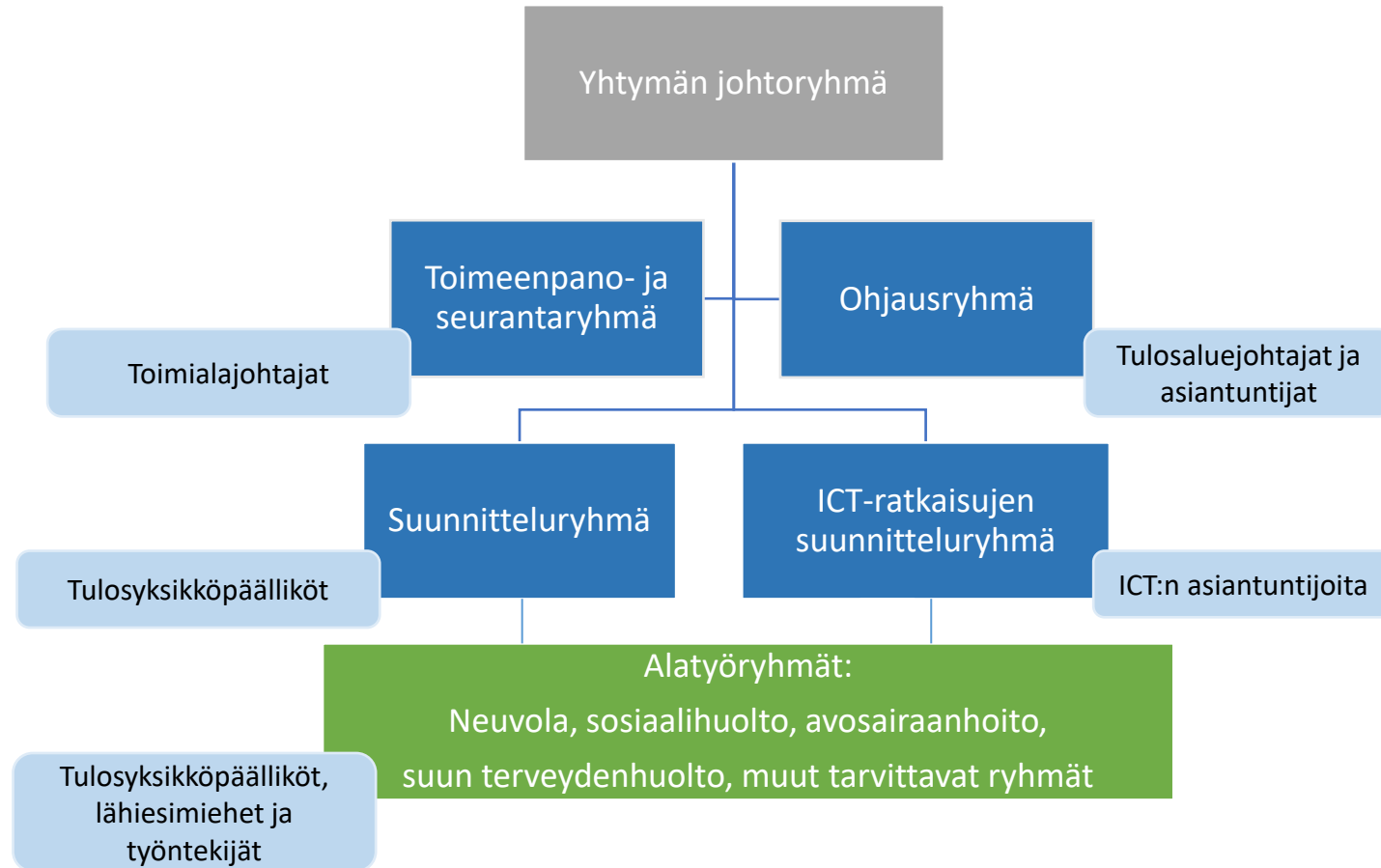


Tavoitteet ja mittarit 2019-2020

Näkökulma	Menestystekijä	Mittarit, käyttöönotto
Asiakas	Asiakkaat saavat palvelun helposti yhden yhteydenoton perusteella , monipuoliset palvelukanavat	<ul style="list-style-type: none">• Yhteydenottojen lukumäärä eri palvelukanavien kautta ja muutos• Yhteydenoton vasteaika paranee
Asiakas	Asiakastyytyväisyys hyvä	<ul style="list-style-type: none">• Asiakaskokemus
Palvelut ja prosessit	Asiakkaan tarpeeseen perustuvat optimoidut palveluprosessit	<ul style="list-style-type: none">• Paljon palveluja käyttävien suhteellinen määrä laskee
Talous	Tehokkaan palvelutuotannon varmistaminen	<ul style="list-style-type: none">• Tarvevakiodut kustannukset suhteessa maan keskitasoon<ul style="list-style-type: none">• Vuonna 2020 alle 100%• Asiakassegmenttikohtainen kustannusten muutos<ul style="list-style-type: none">• asiakasvirta-analyysit
Henkilöstö ja osaaminen	Vetovoimainen työnantaja Henkilöstön osaaminen	<ul style="list-style-type: none">• Henkilöstökokemus ja vaihtuvuus asiakasohjauksessa• Osaamisen arviointi



Hankkeen johtaminen



Kehityshankkeen työryhmien tehtävät ja vastuut

Johtoryhmä

Johtoryhmänä toimii hyvinvointikuntayhtymän johtoryhmä. Johtoryhmälle tuotetaan tilanneraportit , jotka johtoryhmä katselmoi ja tekee tarvittavat päätökset.

Toimeenpano- ja seurantaryhmä

Toimialajohtajista ja projektihenkilöstöstä koostuva ryhmä, joka valmistelee keskeiset linjattavat asiat yhtymän johtoryhmän päätettäväksi ja vastaa päätösten toimeenpanosta toimialoilla.

Ohjausryhmä

Tulosaluejohtajista ja asiantuntijoista koostuva ryhmä, joka toimii asiakasohjauksen kehittämisen tukena. Vastaa hankkeen etenemisen ohjaamisesta ja valvonnasta ja osaltaan sitouttamisesta linjatyössä. Ohjausryhmä toimii maakunnallisen valmistelun yhteistyöryhmänä.

Suunnitteluryhmät

Tulosyksikköpäälliköistä ja asiantuntijoista koostuvat ryhmät, jonka suunnittelevat neuvonnan ja ohjauksen sekä asiakasohjauksen palvelumallia ja tarvittavia ICT-ratkaisuja. Vastaavat kokeilujen, palvelumallin käyttöönoton, koulutusten ja jalkauttamisen suunnittelusta ja toteutuksesta. Koordinoivat alatyöryhmien kehittämistyötä.

Alatyöryhmät

Tulosyksikköpäälliköistä, lähiesimiehistä ja työntekijöistä koostuvat ryhmät, jotka suunnittelevat palvelumallin käytännön toteutusta asiakkaiden, toimintojen ja yhdyspintatyön näkökulmasta kokonaisuus huomioiden.

