



Someron perusturva

**Henkilökohtaisen asiakasohjauspalvelun  
tuotannollinen pilotointi**

Hankesuunnitelma  
1.4.2021-31.10.2022



## Sisällysluettelo

Hankkeen tausta .....	3
Tavoitteet .....	3
Henkilöstöresurssi .....	4
Seuranta ja tilastointi .....	4
Ohjausryhmä.....	5
Aikataulu ja toimintasuunnitelma .....	5



## Hankkeen tausta

Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen osahanke 1: asiakas- ja palveluohjauksen sekä etäpalveluiden kehittämisen toimenpiteeseen 2, henkilökohtaisen asiakasohjauspalvelun pilotointiin on haettu pilottikuntia.

Asiakasohjauspalvelupilotin tavoitteena on pilotoida Varsinais-Suomen terveyskeskuksissa asiakasohjausmalli, joka tuottaa asiakkaalle sujuvat, oikea-aikaiset ja tarpeelliset palvelut, jotka mahdollistavat asiakkaan selviytymisen omia voimavarojaan käyttäen. Tavoitteena on kehittää yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä organisaatioiden välillä. Lisäksi tavoitteena on tasapainottaa palvelujen painopistettä ja resurssien käyttöä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä.

Someron kaupungin perusturvan johtoryhmä on käsitellyt asiakasohjauspalvelun pilotointia ja todennut toimintamallin tarpeen Someron kaupungin palvelujärjestelmässä. Arvioituna on, että terveyskeskuksen vastaanotossa tunnistetaan kohderyhmä hyvin ja sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio kyseisen asiakasryhmän osalta nähdään tarpeellisenä. Terveyskeskuksen palveluohjaajan tehtävänkuvaa muuttamalla sekä työtehtäviä uudelleen organisoimalla on mahdollista irrottaa palveluohjaaja asiakasohjauspilotin edellyttämään tehtävään. Tehtävien uudelleenorganisointi ei vaadi erillisen projektityöntekijän palkkaamista. Lisäksi todettavissa on, että asiakasohjausmallin pilotointi on mahdollista siitä huolimatta, mikäli Someron kaupunkia ei valittaisi pilottikunnaksi.

## Tavoitteet

Asiakasohjauksen tavoitteena on, että terveyskeskuksen vastaanotolta asiakkaat ohjataan asiakasohjaajalle, joka yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa nykytilanteen ja laatii asiakas- tai hoitosuunnitelman sovitun toimintamallin mukaan. Asiakasohjaaja kontaktoi tarvittavat yhteistyötahot ja varmistaa asiakkaan hoidon jatkuvuuden ja tarvittaessa sopii yhteistyötapaamisista. Asiakasohjaaja voi toteuttaa asiakkaan hoidon koordinoimisen suunnitelman mukaisesti itse tai hän voi nimetä asiakkaalle yhteyshenkilön, johon asiakas voi itse ottaa yhteyttä. Odotuksena pilotille on, että sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden osalta tiivistyy ja



asiakkaat saavat nyt osin erillään olevista palveluista maksimaalisen hyödyn.

Asiakasohjauspilotin tavoitteena on myös selkiyttää asiakkaiden palveluprosesseja sekä palvelupolkuja ja tehdä niitä näkyväksi. Tavoitteena on, että niin asiakkaat kuin työntekijätkin tietävät entistä paremmin olemassa olevista palveluista.

## Henkilöstöresurssi

Asiakasohjauspalvelupilotti toteutetaan terveyskeskuksen palveluohjaajan toimesta. Terveyskeskuksen palveluohjaajana toimii Tanja Mainio. Tehtäväkohtainen palkka 2563,67.

Arviolta 40 % palveluohjaajan aiemmista tehtävistä (esim. veteraaniasiat, kuntoutuksen laskujen asiatarkastus) siirretään toisille työntekijöille, tehtäviä uudelleenorganisoidaan olemassa oleville työntekijöille. Mahdollista on myös palkata palveluohjaajalta pois jääviin tehtäviin sijainen, mikäli Someron kaupunki valitaan pilottikunnaksi.

Palveluohjaajan tehtävänkuva sisältää asiakasohjauksen lisäksi SAS-työryhmään asioiden valmistelijan ja esittelijänä toimimisen, tehostetun palveluasumisen päätöksenteon ja asukassijoittelun sekä asiakasohjauspilotin kohderyhmää sivuavia terveydenhuollon palveluita käyttävien palveluohjauksen (esim. seniorineuvolatoiminta).

Palveluohjaajan työpiste sijaitsee terveyskeskuksessa neuvolan tiloissa.

## Seuranta ja tilastointi

Palveluohjaaja tilastoi:

- asiakkuuksien määrä
- asiakkaiden ikäjakauma
- palveluun hakeutumisen pääsyy
- jatko-ohjaus/palveluiden tarve
- havaitut puutteet tai kehittämistarpeet



## Ohjausryhmä

Asiakasohjauspilotille on nimetty ohjausryhmä, joka kokoontuu 4-5 kertaa vuoden aikana. Ohjausryhmään kuuluvat:

- Palveluohjaaja Tanja Mainio
- Sairaanhoidtaja Saara Jaarmo
- Johtava lääkäri Arja Lukka
- Terveyskeskuksen vastaanoton osastonhoitaja Sari Moisander
- Perusturvajohtaja Marjaana Sorokin

## Aikataulu ja toimintasuunnitelma

Markkinointi paikallisessa lehdessä, sosiaalisessa mediassa sekä kaupungin internetsivuilla 03/2021

Tiedoksianto perusturvalautakunnalle 03/2021

Ohjausryhmän kokous 03/2021

Asiakasohjauspalvelun aloittaminen 1.4.2021

Palveluverkoston kartoittaminen, verkostoituminen, yhteistyökumppaneiden kontaktoiminen 04/2021

Ohjausryhmän kokous 05/2021

Ohjausryhmän kokous 09/2021

Ohjausryhmän kokous 11/2021

Väliraportin koostaminen vuoden 2021 osalta 01/2022

Ohjausryhmän kokous 02/2022

Ohjausryhmän kokous 04/2022

Ohjausryhmän kokous 06/2022



Ohjausryhmän kokous 08/2022

Ohjausryhmän kokous 10/2022

Loppuraportin koostaminen 11/2022