



# KUNTAYHTYMÄN KATSAUS

YHTYMÄHALLITUS 12.5.2020  
KUNTAYHTYMÄN JOHTAJA PIRJO LAITINEN-PARKKONEN

# KATSAUKSEN AIHEET

- Asiakaskokemustiedon palauteraportti 2019
- Asiakasohjaushanke
- Tilannekatsaus Lean-toimintaan



# ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ - ASIAKASKOKEMUSTIEDON PALAUTERAPORTTI 2019

SATU MERILÄINEN-PORRAS  
ERITYISASIAANTUNTIJA, SISÄISET INTEGRAATIOPALVELUT

# ASIAKASPALAUTTEEN TIEDONKERUUTAVAT 2019

Digitaaliset asiakaskokemuskyselyt, Roidu  
(49 laitetta)

Digitaaliset asiakaskokemuskyselyt, WOTT  
(Hyvinkää, 19 laitetta)

Paperiset palautelomakkeet

Suullinen palaute, tallennus Forms

Tekstiviestikyselyt

Sähköiset palautelomakkeet (Webropol)

Sähköiset asiakastyytyväisyyskyselyt  
(Webropol tai Forms)

- Esim. määräajoin tai tiettyyn aiheeseen liittyvät kyselyt

**Roidu:** 20 kyselyä

**WOTT:** 3 kyselyä

**Webropol:** 7 kyselyä

**Teams:** Yksikköjen omat pohjat

**Tekstiviestipalaute**

**Kansalliset kyselyt**

**Määräajoin tehtävät kyselyt**

**Muut kyselyt, kuten tunnettavuus, strategian valmisteluun liittyvät jne**

**Palautemäärät 1.1.-31.12.19**

Roidu 18 653 vastausta

WOTT: 3 924

Webropol: 727

Yhteensä: 23 304

1.6.20 alkaen palaute kerätään Roidun kautta

NPS 55 vuonna 2019, yhtymätaso

Keski- **SOTE**  
Uudenmaan

# PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
<b>ROIDU, yhteinen mittaripankki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin</li> <li>• Palvelu oli sopivien yhteyksien päässä</li> <li>• Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi</li> <li>• Henkilökunta kohteli minua hyvin</li> <li>• Koin, että minua kuunneltiin</li> <li>• Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä</li> <li>• Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana</li> <li>• Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää</li> <li>• Löysin helposti tiedon palvelusta</li> <li>• Tiedän kuka käyttää tietojani ja miksi</li> <li>• Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin</li> <li>• Henkilökunnan välinen yhteistyö oli sujuvaa</li> <li>• Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset</li> <li>• Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoitotarvikejakelu</li> <li>• Kuntoutus- ja apuvälinepalvelut</li> <li>• Suunterveydenhuolto</li> <li>• Vastaanottopalvelut</li> <li>• Aikuissosiaalityö</li> <li>• Päihde- ja mielenterveysavopalvelut</li> <li>• Sosiaalinen kuntoutus</li> </ul>	8 127	73
<b>Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilökunta kohtelee minua hyvin</li> <li>• Koen että minua kuunneltiin</li> <li>• Koen oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana</li> <li>• Koen, että yksityisyyttäni kunnioitetaan</li> </ul>	Ikäihmisten ympärivuorokautiset palvelut	258	47
<b>Haastattelu, ei jatkuva kysely</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset</li> <li>• Saan elää omannäköistäni arkea</li> </ul>			

# PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
<b>Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin</li><li>• Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi</li><li>• Henkilökunta kohteli minua hyvin</li><li>• Koin, että minua kuunneltiin</li><li>• Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä</li><li>• Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana</li><li>• Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää</li><li>• Löysin helposti tiedon palvelusta</li><li>• Tiedän kuka käyttää tietojani ja miksi</li><li>• Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin</li><li>• Henkilökunnan välinen yhteistyö oli sujuvaa</li><li>• Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset</li></ul>	Kotihoito ja ikääntyneiden asiakasohjaus	11	100
<b>Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin</li><li>• Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi</li><li>• Henkilökunta kohteli minua hyvin</li><li>• Koin, että minua kuunneltiin</li><li>• Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä</li><li>• Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana</li><li>• Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää</li><li>• Löysin helposti tiedon palvelusta</li><li>• Tiedän kuka käyttää tietojani ja miksi</li><li>• Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin</li><li>• Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset</li></ul>	Vammaispalvelut: sosiaalityö ja ohjaus	21	28

# PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
<b>Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin</li> <li>Palvelu oli sopivien yhteyksien päässä</li> <li>Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi</li> <li>Henkilökunta kohteli minua hyvin</li> <li>Koin, että minua kuunneltiin</li> <li>Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä</li> <li>Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää</li> <li>Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin</li> <li>Tilat ovat toimivat</li> <li>Aukioloajat ovat riittävät</li> </ul>	Perhekeskuspalvelut	271	37
<b>Webropol, Oma kysely</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palaute koskee: <ul style="list-style-type: none"> <li>Palvelun saatavuutta</li> <li>Palvelun/hoidon hyödyllisyyttä</li> <li>Henkilökunnan vuorovaikutustaitoja tai kohtelua</li> <li>Osallisuutta</li> <li>Hoidon/palvelun turvallisuutta</li> <li>Tiedonsaantia omasta asiasta tai palvelusta</li> <li>Luottamuksellisuutta, tietosuojaa tai yksityisyyttä, yksityisyyden kunnioittamista</li> <li>Palvelun/hoidon jatkuvuutta</li> <li>Tiloja</li> <li>Kerro palautteesi tähän</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikäihmisten palvelut</li> <li>Vammaisten palvelut</li> <li>Terveyspalvelut ja sairaanhoito</li> <li>Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut</li> <li>Lasten, nuorten ja perheiden palvelut</li> <li>Tukipalvelut</li> <li>Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta</li> </ul>	727	

# PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS

Palautteenantokanava	Kunta	N	NPS
ROIDU	Järvenpään kaupunki	1985	39
Oma kysely	Järvenpään kaupunki, perheneuvola	2	
Oma kysely	Järvenpään kaupunki, perheoikeudellinen yksikkö	132	
Oma kysely	Järvenpää, pienet lapset	328	
Oma kysely	Järvenpää, terveyskeskussairaala	252	
Oma kysely	Mäntsälä kuntoutus	163	79
Oma kysely	Mäntsälän potilaskokemus	3034	77
Oma kysely	Mäntsälä vuodeosasto	249	60
Oma kysely	Tuusula akuuttivuodeosasto	26	60
Oma kysely	Tuusula kotihoito	5	100
Oma kysely	Tuusula kotiutus ja arviointiyksikkö	34	
Oma kysely	Tuusula kuntoutus	183	73
Oma kysely	Tuusulan kunta	3285	75
Oma kysely	Tuusula sosiaalipalvelujen asiakaskokemus	63	29
Oma kysely	Tuusula tehostettu palveluasuminen	6	

**SOTE**

Uudenmaan



# PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS (WOTT)

Palvelu	Väittäjä	N	Tyytyväinen	Neutraali	Tyytymätön	NPS
Rentto (Aikuissosiaalityö, lasten toimintaterapia, lastensuojelu, maahanmuuttajatyö, neuvola, neuvolapsykologi, NOPSA, nuorisoasema, oppilashuolto, perheneuvola, perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu, Pihlaja, puheterapia, TYP, työllisyyspalvelut, vammaispalvelut)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuinka tyytyväinen olit palveluumme (tyytyväinen, neutraali, tyytymätön)</li> <li>Suosittelisitko samaasi palvelua tuttavillesi?</li> <li>Avoin palaute -kohta</li> </ul>	675	505	60	100	40
Kysely 2 (Aikuissosiaalityö, lasten toimintaterapia, lastensuojelu, maahanmuuttajatyö, neuvola, neuvolapsykologi, NOPSA, nuorisoasema, oppilashuolto, perheneuvola, perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu, Pihlaja, puheterapia, TYP, työllisyyspalvelut, vammaispalvelut, nuorisoasema, Paavola alahovi, Paavoa ylähovi, Sahamäen palvelukeskus, Kauniston palvelukeskus, Keskushammashoitola, Paavolan terveystasema)	Sama kuin edellä	1707	1328	166	187	46
Kysely 3 (Fysioterapia, apuvälinepalvelut, hoitotarvikejakelu, laboratoriopalvelut, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut, työfysioterapia, työterveys, vastaanottopalvelut)	Sama kuin edellä	1542	1331	78	94	67
Yhteensä		3924	3164	304	381	

# AVOIMESTA PALAUTTEESTA NOSTETTUA

"Minua loukkasi hänen käytöksessään se kun sanoi että näin pienen lapsen edessä voi vielä sanoa kun ei se vielä mitään ymmärrä"

"Olen pääsääntöisesti ollut tyytyväinen kuntouttavaan työtoimintaan. Työntekijät ovat kannustavia, huumorintajuisia ja empaattisia"

"Kiitos tuhannesti loistavasta ammattitaidosta ja ihanasta asenteesta ja taidosta kohdata pieni jännittävä potilas"

"Viranomaiset vain pallottelevat vastuuta toisilleen"

"Käytetty kieli on aivan vierasta tavallisista asioista. Kehittämistä selkokielellä asiakaslähtöisesti"

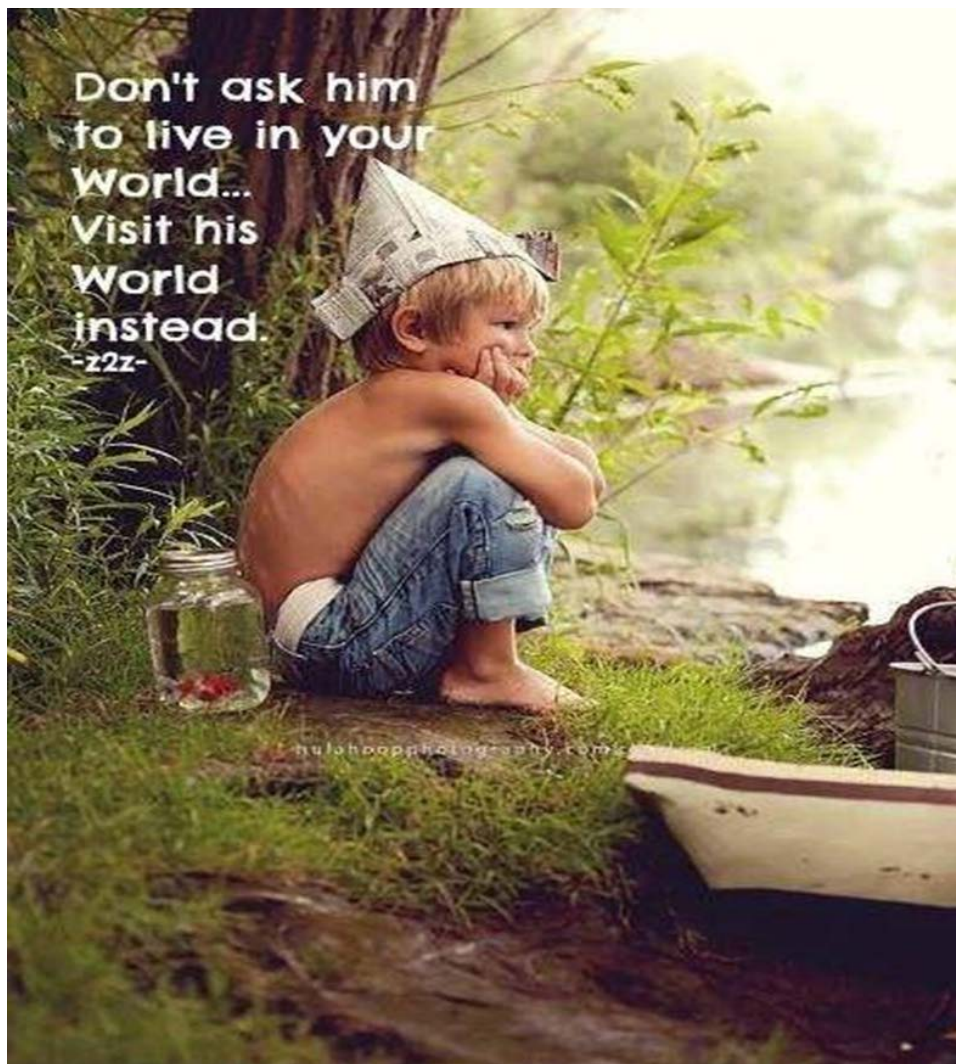
"Tunnelma hammashoidossa oli miellyttävä. Rauhallinen selostus työn lomassa loi luottamusta. Minua jopa kuunneltiin. Aikataulussa oltiin koko ajan. Jäi kovin positiivinen tunne käynnistä ja kiitollinen olo, tätä voin suositella muillekin!"

"Asiakaslähtöinen palvelu, ihmisen kohtaaminen ja kiireettömyys"

"Sellaista tekemistä tänne paikkaan kaipaam"

"Yksikään palvelu ei ole käytettävissä kun muutaman tunnin ajan soittamalla ja perjantaisin ei ollenkaan. Avun tarve voi olla milloin tahansa eikä se kohdistuu jonkun tekemiin aikatauluihin"

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan



Keski- **SOTE**  
Uudenmaan

# 2019 ASIAKASPALAUTE PEILATTUNA KEUSOTEN PALVELULUPAUKSEEN: ASIAKASPALAUTTEESTA NOSTETUT KEHITTÄMISEN PAINOPISTEALUEET

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan

**Palvelulupaus:** saan laadukasta palvelua tarpeideni mukaisesti

**Saatavuus:** saan palvelun mitä tarvitsen

**Osallisuus:** voin osallistua yhteiseen kehittämiseen

**Vaikuttavuus:** voin luottaa, että hoidon laatua seurataan ja valvotaan Minulle luvataan, että palveluni perustuvat tutkittuun tietoon

**Laatu:** saan asiantuntevaa, oikea-aikaista ja oikean tasoista palvelua

**Saavutettavuus:** saan tarvitsemaani laadukasta palvelua läheltä



Asiakas-  
lähtöinen  
kulttuuri

Tehokas, oikea,  
ajantasainen ja  
monikanavainen  
viestintä

Teknologian  
hyödyntäminen

Siilojen purku ja  
palvelun  
saumattomuus

Toiminnan  
kehittäminen

Asiakkaan  
tuntojen  
huomioiminen  
kohtaamisissa

2020 käyttösuunnitelmaan kirjattu tavoite: asiakaspalautteesta nostettu yhtymätasoisien toiminnan kehittämiskohteiden määrä (1-5)

Asiakaspalautteesta nostetut yhtymätasoiset kehittämisen kohteet:

1. SAATAVUUTEN LIITTYVÄT ASIAT (esim. sain hoidon/palvelun, kun sitä tarvitsin, jonotusajat)
2. HENKILÖKUNNAN VUOROVAIKUTUSTAITOIHIN JA KOHTAAMISEEN LIITTYVÄT ASIAT (esim. koin, että minua kuunneltiin)
3. PALVELUN/HOIDON JATKUVUUTEEN LIITTYVÄT ASIAT (esim. asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset, henkilökunnan vaihtuvuus)
4. TIEDONSAANTIIN LIITTYVÄT ASIAT (esim. tiedonsaanti omasta asiasta tai palvelusta, asiakkaalle ymmärrettävä kieli)

# SEURANTA: ASIAKASPALAUTTEIDEN SÄÄNNÖLLINEN KÄSITTELY, KUTEN

- Nettisivulle yhteenveto palautteesta, NPS –seuranta ja palautteesta johdetut toimenpiteet
- Yhtymätasolla osavuosisikatsausten yhteydessä, osana kokonaisvaltaista laadunhallintaa sekä vuosittainen raportointi
- Asiakaspalautteen säännöllinen käsittely palvelualueilla esim osavuosisikatsausten yhteydessä
- Asiakaspalautteeseen vastataan 5 arkipäivän kuluessa: aikojen seuranta
- Yksiköissä päivittäisjohtamisen yhteydessä

# 1. ASIAKASLÄHTÖISET TAVOITTEET

100 % ASIAKKAISTA  
TAVOITTAAN  
AMMATTILAISEN  
5 MINUUTISSA  
VIRKA-AIKANA

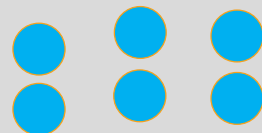


NPS >80

TYÖTYTYVÄISYYS >8



## 2. TYÖNTEKIJÖIDEN FIILIS



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



JOS ALLE 8  
KIRJAA KEHITYSIDEA!

## 4. ONGELMAT JA HAASTEET SUHTEESSA TAVOITTEESEEN

**S**afety turvallisuuteen  
**Q**uality laatuun, vaikuttavuuteen, "saadaanko aikaan haluttuja vaikutuksia"  
**D**elivery saatavuuteen, aikaan, läpimenoon  
**C**ost kustannuksiin

ongelma X

ONGELMA Y

PARANNETAAN PÄIVITTÄIN PIENIÄ ASIOITA



# NEUVONNAN JA ASIAKASOHJAUKSEN TOIMINTAMALLIN HYÖDYT JA KOKEMUKSIA MUUALTA SUOMESTA

KESKI-UUDENMAAN SOTE  
LEENA SÄKÄJÄRVI 12.5.2020



# MIKÄ TAI MITÄ ON NEUVONNAN JA ASIAKASOHJAUKSEN TOIMINTAMALLI?

Kyseessä on keskitetysti johdettu ensivaiheen neuvonnan ja ohjauksen, palveluntarpeen arvioinnin sekä asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoinnin toimintamalli

Mallin tavoitteena on tukea asiakkaan arjessa pärjäämistä tarjoamalla tietoa, ohjausta ja yksilöllisen tarpeeseen sovitettuja palveluja ennakoivasti

## Malli koostuu kahdesta toiminnallisesta kokonaisuudesta

### Neuvontatoiminnot ("etulinja")

(Esim. neuvontapuhelin, sähköiset neuvonta- ja yhteydenottopalvelut, matalan kynnyksen neuvontapisteet)

- Kuullaan asiakasta
- Tieto asiakkaalle palveluista sekä muista erilaisista vaihtoehdoista oman tilanteen tukemiseksi (mm. Yksityiset ja kolmannen sektorin palvelut)
- Tarvitaan osaava henkilöstö sekä ammattimaiset työkalut, prosessit ja toiminnan seurannan menetelmät
- Neuvonta ratkaisee ~90 % kaikista yhteydenotoista

### Asiakasohjaus

(Kohdentuu vain niihin asiakkaisiin, joilla on tunnistettu palveluntarve)

- Selvittää asiakkaan palvelutarpeen perusteellisesti ja laaja-alaisesti, mikäli neuvonnan keinot eivät riitä ratkaisemaan tilannetta (~10 % yhteydenotoista)
- Etsii yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeita ja toiveita vastaavat tukikeinot ja muodostaa yksilöllisen palvelukokonaisuuden
- Varmistaa palvelujen toteutumisen suunnitelman mukaisesti ja seuraa asiakkaan tilanteen kehittymistä (erityisesti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden)

Asiakasmäärä kasvaa →

Palveluntarve ja tuen intensiteetti kasvavat →

# NEUVONNAN JA ASIAKASOHJAUKSEN TOIMINTAMALLILLA PYRITÄÄN EHKÄISEMÄÄN PALVELUTARPEIDEN SYNTYMISTÄ SEKÄ LISÄÄMÄÄN PALVELUJEN YHDENVERTAISUUTTA JA VAIKUTTAVUUTTA

## Toimintamallin tavoitteena on:

1. parantaa palvelujen **saatavuutta** sekä palvelujen välistä **integraatiota** asiakaslähtöisesti
2. vahvistaa **ennaltaehkäisyä** ja **varhaisen vaiheen tukea**
3. parantaa palvelujen saannin **yhdenvertaisuutta**
4. varmistaa, että asiakkaille tarjotaan **oikeanlaisia palveluja oikea-aikaisesti** suhteessa kunkin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin



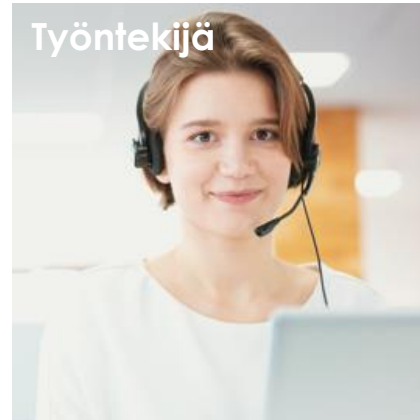
# MALLISTA HYÖTYVÄT SEKÄ ASIAKKAAT, TYÖNTEKIJÄT ETTÄ ORGANISAATIO

## Asiakas



- Löydän tietoa ja saan henkilökohtaista ohjausta vaivattomasti
- Voin luottaa, että asiaani viedään tarvittaessa eteenpäin, toiveeni huomioidaan ja saan palveluja yhdenvertaisin perustein

## Työntekijä



- Voin keskittyä rauhassa omaan työtehtävääni ja pääsen hyödyntämään erityisosaamistani
- Työkalut ja prosessit tukevat työskentelyä
- Roolit ovat selkeitä ja yhteistyö sujuvaa

## Organisaatio



- Yhdenmukaiset toimintatavat ja osaaminen takaavat asiakaspalvelun laadun
- Resurssit kohdentuvat vaikuttavimpiin toimenpiteisiin ja palveluihin – myös ennaltaehkäisevä työ toteutuu
- Integraatio ja koordinaatio paranevat
- Tiedolla johtaminen mahdollistuu yhtenäisten toimintatapojen ja systemaattisen seurantatiedon kokoamisen kautta

# NEUVONNAN JA ASIAKASOHJAUKSEN TOIMINTAMALLI ON JO LEVINNYT LAAJASTI ERI ALUEILLE SEKÄ ERI ASIAKASRYHMIIN

Toimintamallien tilanne yleisesti Suomessa eri asiakasryhmissä / palvelukokonaisuuksissa:



Ikääntyneet

- Malli on **laajasti vakiintunut "best practice"** lähes koko maassa.
- Toimintaa **jatkokehitetään** parhaillaan monilla alueilla. Kehityksen kohteena ovat esimerkiksi: työkalut & tiedolla johtaminen (mm. Kymenlaakso, Kuopio), toimintatavat monipalveluasiakkaiden kohdalla (mm. Päijät-Häme, Siun Sote), tuottajaverkostojen kokoaminen (mm. Kuopio).



Vammaispalvelut

- **Keskitettyjä neuvonta- ja asiakasohjaustoimintoja on jo yleisesti käytössä** – mm. Vantaalla, Päijät-Hämeessä, Kymenlaaksossa ja Hämeenlinnassa. Vammaispalvelujen asiakasohjaus on joissakin kunnissa yhdistetty ikääntyneiden asiakasohjaukseen.
- Neuvontaa, ohjausta ja erilaisia kevyitä ratkaisuvaihtoehtoja painottava työskulttuuri ei ole vielä levinnyt yhtä vahvasti kuin ikääntyneiden palveluissa. Tarve tälle kuitenkin tunnustetaan ja samojen hyötyjen saavuttaminen on mahdollista vammaispalvelujen erityispiirteistä huolimatta.



Aikuisen palvelut

- Mielenterveys- ja päihdepalveluissa **keskitetty puhelinneuvonta on yleinen toimintatapa**. Myös ensivaiheen palveluihin liittyviä hoidon tarpeen arvioinnin ja jatko-ohjauksen käytäntöjä on kehitetty (mm. Siun Sotessa).
- Aikuisille suunnattuja tai sos.palvelujen yhteisiä keskitettyjä neuvontapalveluja on mm. Kymenlaaksossa, Vantaalla, Päijät-Hämeessä ja HML:ssa. Esim. **Vantaalla neuvonta on eriytetty omatyöntekijätyöstä**. Neuvonnan alkukartoitusta tukee kysymyspohja sekä hyvinvointimittari.



Lapset, nuoret ja perheet

- **Neuvonnan ja asiakasohjauksen malleja on kehitetty runsaasti** ja mm. keskitettyjä yhteydenottokanavia sekä kehittyneitä palvelutarpeen arvioinnin prosesseja löytyy jo hyvin yleisesti eri kunnista.
- Kehitystyö on painottunut **perhekeskustoimintamalliin** sekä **systemisen ajattelun** levittämiseen. Näiden mallien **tavoitteet ovat yhteneviä** neuvonnan ja asiakasohjauksen mallin tavoitteiden kanssa. (esim. painotus varhaisiin tukikeinoihin, laajan toimijaverkoston hyödyntäminen, yhteydenottokanavien kehittäminen, moniammatillisen arvioinnin kehittäminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen huomiointi).



Terveyspalvelut & sairaanhoito

- **116 117 -päivystysapu**-numeron käyttöönotto on vauhdittanut terveystarpeiden neuvonnan kehitystä. Myös erilaisia **digitaalisia itsepalveluja** on otettu laajasti käyttöön terveystarpeissa viime vuosina.
- Terveystarpeisiin on luotuhoidon tarpeen arvioinnin sekä paljon palveluja tarvitsevien toimintamalleja, joiden ajatus ja tavoite ovat verrattavissa asiakasohjaukseen – mm. Päijät-Hämeessä (case manager), Siun Sotessa (yhteisasiakas) sekä Helsingissä (asiakasvastaava).

# TOIMINTAMALLEJA JATKOKEHITETÄÄN PARHAILLAAN USEISSA KUNNISSA JA KUNTAYHTYMISSÄ

**Ajankohtaisia teemoja** neuvonnan ja asiakasohjauksen mallien kehittämisessä:

## ”Geneerisen mallin” suunnittelu

Neuvonnan ja asiakasohjauksen kokonaisuuden suunnittelua on tehty monissa kunnissa ja kuntayhtymissä sekä osana maakunnallista sote-valmistelua. Kuntaliiton 2019 toteuttamassa esiselvityksessä asiaa pohdittiin useiden eri toimijoiden yhteistyönä



## Monipalveluasiakkaiden ohjaamisen käytännöt

mm. Päijät-Hämeessä ja Siun Sotessa mietitään ja jatkokehitetään eri palvelujen välisiä yhteistyömalleja paljon ja monia palveluja käyttävien asiakkaiden ohjaamisen parantamiseksi



## Kotiutumisen kehittäminen

mm. Helsingissä ja Kymenlaaksossa on kehitetty kotiutumisprosessia ja siihen liittyvää asiakasohjauksen toimintaa



## Työkalujen ja tiedolla johtamisen kehittäminen

mm. Kymenlaaksossa kehitetään työkaluun perustuvaa tapaa yhteydenottojen ja asiakkuuksien hallintaan sekä seurantatiedon hyödyntämiseen.

NHG:n vertaiskehittämispalvelussa kehitetään ja seurataan ikääntyneiden asiakasohjaustoiminnan keskeisiä tunnuslukuja ja jaetaan hyviä käytäntöjä 6 toimijan kesken



## Uusien neuvontakanavien ja sähköisten palvelujen käyttöönotto

Neuvonnan chat-palvelujen ja muiden sähköisten yhteydenottokanavien käyttöönotto (mm. Päijät-Hämeessä) sekä digitaalisten palvelujen, kuten oirearvioiden ja palveluhakemistojen kehittäminen

Keskitettyt neuvontanumerot aikuisten sosiaalipalveluissa (Kymenlaakso, Vantaa) sekä vammaispalveluissa (Kymenlaakso)



# MUILLA ALUEILLA ON AIKAANSAATU MERKITTÄVIÄ HYÖTYJÄ HETI MUUTOKSEN ALUSTA LÄHTIEN

## Asiakkaat olleet tyytyväisiä

” Saadaan **hyvää palautetta kuntalaisilta**, kun on yksi numero, josta saa tiedon  
– Helsinki

Asiakkaat olleet tyytyväisiä kun **saavat asian hoidettua kerralla** – Päijät-Häme

Sekä **puhelin** että **chat-palvelu** koettu hyödyllisiksi → mahdollistavat neuvonnan saatavuuden **myös eri kuntien alueella** – Päijät-Häme

## Henkilöstö kokenut muutoksen hyvänä

Neuvonnan keskittämisen jälkeen **asiakasohjaajat ovat pystyneet keskittymään ydintehtäväänsä paremmin** – Päijät-Häme

**Päällekkäinen työ on vähentynyt** – aiemmin saman asiakkaan eri hakemuksia oli useiden eri viranhaltijoiden pöydillä – Vantaa

Työntekijät suhtautuneet yllättävän hyvin **jo muutaman viikon jälkeen** (vammaispalvelut & aikuisten palvelut)  
– Kymenlaakso

## Asiakkaiden tarpeisiin vastataan **kustannustehokkaasti**

Nyt arviointeihin ohjautuu vain todelliset tarvitsijat – Kymenlaakso

Asiakkaat saadaan **oikean tasoisen avun piriin** niin nopeasti kuin mahdollista – Kymenlaakso

On kustannustehokasta kun asiakkaat eivät hae kaikkia eri palveluja erikseen vaan **tilanne arvioidaan kokonaisuutena** – Vantaa

## Toiminnan **laatu parantunut**

**Viranomaisroolia** toteutetaan entistä yhtenäisemmin (mm. asiakasmaksujen harkinnat)  
– Kymenlaakso

On pystytty varmistamaan **laadukas ja tasalaatuinen palvelutarpeen arviointi** – myös Korona-tilanteessa. Vanhalla mallilla ei olisi onnistunut – Helsinki

” Toimintatapojen erot tulee tunnistetuiksi, jolloin voidaan kehittää yhtenäinen ja yhdenvertainen tapa koko organisaatioon – Kymenlaakso

## Tukea asiakkaille myös **kunnan palvelujen ulkopuolelta**

Neuvonnassa noin **82-87% asiakkaiden tilanteista/tarpeista ratkeaa muilla tavoin kuin kunnan palveluilla** – esimerkiksi yksityisten palvelujen turvin. Myös asiakasohjausvaiheessa osalle asiakkaista löytyy muita ratkaisuja – Helsinki

# VERTAISTOIMIJOIDEN OPPEJA JA HAVAINTOJA MUUTOKSEN TOTEUTUKSESTA

**"Neuvonta pitää olla kunnolla eriytettyä asiakasohjauksesta"** -Päijät-Häme

**"Uudet nettisivut auttoivat** yhteydenottojen uudelleen ohjaamisessa – vanhat numerot poistuivat kerralla ja nyt neuvonta on ainut numero mikä löytyy" - Kymenlaakso

**"Arviointityön keskittäminen sujui hyvin.** Keskitämme 2021 alusta aivan kaikki asiakasta koskevat päätökset asiakasohjaukseen, jotta koko asiakkaan kokonaisuus olisi saman tahon hallussa"

- Kymenlaakso

**"Oli iso juttu, että vedettiin työpajoja,** joissa työntekijät itse pääsivät tuomaan asioita "taululle" – tultiin mm. kysymään, koska työskentely jatkuu"

- Kymenlaakso

**"Tää on se suunta** (neuvonnan ja asiakasohjauksen mallit), mihin pitää varmasti mennä kaikissa palveluissa, vaikka toki asiakasryhmäkohtaisia erityispiirteitä on"

- Vantaa

**"En näe muunlaista toimintamallia enää mahdollisena"** -Päijät-Häme



# LÄHTEET

## Vertaistoimijoiden haastattelut

- Helsinki
  - Tuulikki Siltari, Arviointitoiminnan johtaja
- Kymsote:
  - Jorma Haapanen, Palveluketjun johtaja Koti-, asumis- ja hoivapalvelut
  - Tommi Reiman, Vastaava johtava sosiaalityöntekijä, ent. muutosagentti
  - Sara Haimi-Liikkanen, Asiakasohjauksen palvelupäällikkö
- PHHYKY
  - Corinne Soini, Tulosaluejohtaja, Asiakasohjaus
- Vantaa
  - Aila Halonen, Ostopalvelupäällikkö, ent. asiakasohjausyksikön päällikkö
  - Virve Flinkkilä, Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelujen palvelupäällikkö

## Vertaistoimijoiden internetsivut

Kuntaliitto: esiselvitys geneerisestä asiakasohjauksen mallista (Hankkeeseen osallistuneille jaettu materiaali)

NHG analyysi ja aineistot



# KEUSOTEN ASIAKASOHJAUSHANKE 12.5.2020

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan



- Uusi toimintamalli käynnistetään pilotoinnilla vuoden 2020 aikana, mikä tarkoittaa keskitetyn asiakasohjauksen käynnistämisen toimeenpanoa
- Pilotoinnin avulla testataan sosiaalipalveluiden neuvonnan ja ohjauksen työkaluja ja menetelmiä sekä konsultaatiokäytäntöjä.
- Neuvonnan ja ohjauksen toimintaa pilotoimalla valmistaudutaan asiakasohjausyksikön perustamiseen asiakasohjauksen integraatiopalveluihin 1.1.2021.

## SUUNNITELMISTA TOIMINTAAN



# KEUSOTEN ALUEELLA TARJOTAAN 2.6. ALKAEN SOSIAALIPALVELUIDEN NEUVONTAA JA OHJAUSTA SEURAAVISTA PUHELINNUMEROISTA:

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan

MA-TO klo 8-15 ja PE 8-13

- Keusoten neuvonta ja ohjaus lapsiperheille ja nuorille 019 226 0401
- Keusoten neuvonta ja ohjaus työkäisille 019 226 0402
- Keusoten neuvonta ja ohjaus ikäihmisille 019 226 0403

MA-PE 9-14

- Keusoten vammaispalveluiden neuvonta ja ohjaus 019 226 0433



# NEUVONNAN JA OHJAUKSEN PILOTIN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET KOKO PILOTILLE 1.6.-31.12.2020

## Neuvonta, ohjaus sekä kiireellisyys- ja alkuarviointi



**Keskitetty,  
monikanavainen  
Neuvonta,**  
ajanvaraus ja  
neuvonta kasvokkain

### Hakemusten ja ilmoitusten käsittely

**Ensiarviointi**  
(kiireellisyysarviointi sekä  
shl 7 vrk työskentely)

**Hoidon-tarpeen arviointi**  
(3 vrk työskentely)

**Virka-aikainen  
sosiaalipäivystys**

**Palvelujen käynnistäminen**

### Ikäihmisten moniammatilliset tiimit

- Ikäihmisten  
sosiaaliohjauksen /  
geronomin osaaminen

### Työkäisten moniammatilliset tiimit

- Työkäisten sosiaaliohjauksen  
osaaminen
- Mielenterveys- ja  
päihdeosaaminen
- Sosiaalisen kuntoutuksen  
osaaminen

### Lapsiperheiden moniammatilliset tiimit

- Lasten, nuorten ja perheiden  
sosiaalipalveluiden  
osaaminen
- Terveystieteiden  
osaaminen

Asukkaille tarjotaan monikanavaiset **yhteydenotto- ja asiointi mahdollisuudet**. Neuvontapisteissä on mahdollisuus asioida **ajanvarauksella**. Monikanavainen yhteydenotto sisältää: **nettipalvelut, chatin sekä asiakasryhmäkohtaiset neuvontanumerot 3 kpl** (lanupe, työikäiset, ikäihmiset).

Neuvonnan ja ohjauksen **henkilöstö** koostuu **sosiaali- ja /tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä**. Työntekijöillä on käytössään vakioidut **arviointityökalut ja toimintaohjeet**. Tarvittaessa neuvonnan työntekijöillä on käytössään **sähköiset konsultointikanavat** -tietosuoja varmistettava sähköisen alustan osalta.

Asukkaille tarjotaan **neuvonnan ja ohjauksen palvelut** sekä ohjausta **asiakkaan tarpeen mukaisten palvelujen piiriin**. Neuvonnasta voidaan **ohjata eteenpäin palvelutarpeen arvioon**.

Neuvonta ja ohjaus:

- ottaa vastaan **yhteydenotot ja ilmoitukset**
- Tekee **kiireellisyys- ja alkuarvioinnin ja/tai ensiarvioinnin** (shl 7 vrk työskentely) sekä hoidon tarpeen arvioinnin (3 vrk työskentely). Kiireellisyys- ja alkuarviointi ja/tai ensiarviointi = sosiaalihuollossa vireilletulosta 7 arkipäivän aikana tehtävä arvio siitä, lähdetäänkö varsinaista palvelutarpeen arviota tekemään.
- **Virka-aikainen sosiaalihuollon päivystys**

Mahdollisuus valmiuksien mukaan palvelujen käynnistämiseen esim. lapsiperheiden kotipalvelu, kuljetuspalvelut, palvelusetelit jne.

Neuvonnassa vastaanotettavat hakemukset ja myönnettävät palvelut määritellään pilotin aikana.

# PILOTIN VAIHEISTUS

1.6.2020 KÄYNNISTETÄÄN PUHELINPALVELU KAIKISSA IKÄRYHMISSÄ

## Minimivaatimukset 1.6. alkavalle toiminnalle kaikkien ikäryhmien osalta

- Resurssi: Kolme sote-ammattihenkilöä / ikäryhmä vuorossa kerrallaan
  - Palvelun saatavuus turvattava yhdessä sovittuina aukioloaikoina ma-to 8-15 ja pe 8-13
  - Jonotusaika puhelimesta on pidettävä minimissä
- Fyysinen sijoittuminen Rentolle päivittäisjohtamisen ja tukipalvelujen helpottamiseksi
- Asiointikanavat: Puhelinpalvelu (LeadDesk)
- Palvelun sisältö: Neuvonta ja ohjaus
  - Asukkaan tilanteen arviointi
  - Yhteydenoton ohjaus oikealle taholle tai soittopyynnön välittäminen (Asukkaan henkilötietojen ja tarpeiden välittäminen)
- Palvelulupaus: Yhteydenottoihin vastaaminen kahden arkipäivän sisällä

## Suositukset kesä-elokuussa käyttöön otettavaksi

- Asiointikanavat
  - Chat (Ninchat LeadDeskin kautta)
  - Sähköpostiyhteydenotto asiakasohjauksen sähköpostilaatikon kautta (ei henkilötietoja)

## Suositukset syyskuun alusta käyttöön otettavaksi

- Asiointikanavat: sähköinen ilmoitus ja yhteydenotto
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotto

# TIETOJÄRJESTELMIEN TILANNE PILOTISSA ASIAKASOHJAUKSEN NÄKÖKULMASTA

	Arvio käyttöönotosta 1.6.	Huomioitava
Asiakas- ja potilastietojärjestelmät (16kpl)	Saadaan hoidettua pakollinen dokumentointi ikäihmisten ja työikäisten palveluissa. Järjestelmä valitaan asukkaan kotikunnan mukaisesti.  <b>Suuri haaste kouluttaa</b> järjestelmät pilottihenkilöstölle pääkäyttäjien niukasta resurssista johtuen ennen kesää.	Asiakasohjauksen toiminnasta dokumentoituu tietoa järjestelmiin eri tavalla ja tilastot joudutaan hakemaan <b>manuaalisesti</b> 16 järjestelmästä.
Asiakaspalveluratkaisut (LeadDesk ja Ninchat)	<b>Kaikki kunnossa.</b> Puheluiden ohjaamisen LeadDesk käyttöön 2.6. ja chatin osalta myöhemmin kesällä.	LeadDesk-tilastoinnilla <b>voidaan paikata APTJ-tilastointia</b> ainakin puhelujen ja chat – yhteydenottojen osalta.
Asiakasohjaajan työpöytä ja tietopankki (Keunet/Sharepoint)	Asiakasohjaajan työpöydästä saadaan käyttöön "versio 1.0" kesäkuun alussa. <b>Sisältää ikäryhmäkohtaiset sivut, jossa tärkeimmät linkit ja dokumentit.</b> Integroidaan muuhun Keunet-kokonaisuuteen palvelusivujen osalta (Palvelumme-osio)	Laatujärjestelmäprojekti on vasta käynnistynyt ja Keusote-tasoinen dokumenttien yhtenäistäminen vasta alussa. Asiakasohjaus käyttää tällä hetkellä käytössä olevia dokumentteja, tuo esille yhtenäistämistarpeita, jos havaitaan esim. kuntakohtaisten dokumenttien/ohjeiden ristiriitoja ja ylläpitää omaa dokumenttikirjastoa Sharepointissa.
Asiakasvirtojen hallinta	<b>Uoma saadaan asiakasohjauksen käyttöön</b> jo 1.6. pilottitiimin ja ikäihmisten palveluiden välille. Muiden osalta käyttöönotto syksyllä.	<b>Uoman käyttöönotto ja siihen liittyvät toiminnalliset muutokset täytyy huomioida kaikilla tulosalueilla, joille asiakasohjauksesta tulee siirtoja/palvelupyyntöjä.</b>
Sähköinen asiointi (CaseM-Asiointi)	Teknisesti mahdollista. Sähköisten lomakkeiden käyttöönottoa on ydintiimissä suositeltu vasta syksyllä (dia3).	<b>Sähköisten lomakkeiden käyttö vaatii APTJ käyttöönotot</b> , APTJ-prosessien tarkastelun ja koulutukset.



## Tervetuloa asiakasohjauksen koulutusympäristöön!

Julkaistu 5.5.2020

Tältä sivustolta löydät asiakasohjaukseen liittyvää koulutus- ja perehdytysmateriaalia. Sisältö on jaettu osioihin, joihin pääset siirtymään klikkaamalla otsikkoa. Alempaa tältä sivulta löydät oikopolut tiedostoihin ja videoihin sekä täydentävät koulutukset ja koulutusohjelmat.

1. **Asiakasohjaus Keusotessa** - Hanke-esittely ja taustamateriaaleja
2. **Neuvonnan ja ohjauksen ydinprosessit ja järjestelmät pilotissa** - Asiakasohjauksen pilotin ydinprosessit, järjestelmät, lainsäädäntö ja tietosuoja.
3. **Ihmisen silmin, ihmisen kanssa, ihmiselle** - Kohtaamisesta, dialogisuudesta, asiakaskokemuksesta ja muusta asiakaslähtöisestä
4. **Lean ja yhteisöohjautuvuus asiakasohjauksessa** - Asiaa leanistä sekä itse- ja yhteisöohjautuvuudesta asiakasohjauksen näkökulmasta
5. **Täydentävät koulutukset** - Keusoten koulutuskalenteri sekä ulkopuolisten tahojen järjestämiä hyödyllisiä koulutuksia ja valmennuksia

# ULKOISEN ASIANTUNTIJAN NÄKEMYKSIÄ HANKKEEN ETENEMISEN KANNALTA KESKEISISTÄ TEEMOISTA

*Perustuu NHG:n kokemuksiin ja kehittämistyöhön muilla alueilla*

## Hankkeen tavoitteet

Hankkeessa tavoitellaan muutoksia, jollaisia on jo toteutettu tai ollaan toteuttamassa myös muissa sote-kuntayhtymissä. Osa toimenpiteistä on jopa välttämättömiä kuntayhtymän toiminnan yhtenäisyyden näkökulmasta. Hanke on laaja, mutta se tuo onnistuessaan merkittäviä hyötyjä sekä asiakkaille että kuntayhtymän toiminnalle ja taloudelle.

## Toimintamalliin liittyvät valinnat

**Neuvonnan rooli ja työnjako:** Neuvontatyö kannattaa pitää riittävän erillään varsinaisesta arviointi- ja päätöksentekotyöstä. Mikäli näin tehdään, neuvonta kykenee hoitamaan suuren määrän yhteydenottoja tehokkaasti ja samalla muun henkilöstön aikaa vapautuu vaativampien asiakastarpeiden ratkaisemiseen. Neuvontatehtävän eriyttäminen myös lisää sen vaikuttavuutta.

**Arvioinnin ja päätöksenteon keskittäminen:** Palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksenteon tulee tapahtua jatkossakin "lähellä asiakasta" – kuitenkin arvioinnin ja päätöksenteon erottaminen vain tietyn ammattilaisten joukon tehtäväksi on tärkeää, koska se mahdollistaa asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen sekä palvelutuotannon kehittämisen/sopeuttamisen pitkällä aikavälillä vastaamaan muuttuvia asiakastarpeita.

**Eroavaisuudet eri asiakasryhmien välillä:** Käytännössä on ja tulee olemaankin joitakin eroavaisuuksia - esim. ammattilaisten toimenkuvuihin, työnjakoon sekä päätöksenteon valtuuksiin liittyen. Kannattaa kuitenkin tavoitella pääpiirteiltään mahdollisimman yhtenäistä ajattelutapaa ja toimintamalleja, sillä yhtenäisyys parantaa Keusoten neuvonnan ja ohjauksen asiakaskokemusta, helpottaa palvelujen integroitumista ja ammattilaisten välistä yhteistyötä ja tuo lisäksi muita synergia-etuja.

## Pilottien toteutus ja toiminnan vakiinnuttaminen

Vaiheittainen eteneminen pilotoinnissa ja käyttöönotossa on hyvä lähestymistapa ja mahdollistaa ketterän kehittämisen. Keskitettyjen neuvontapuhelimien käynnistäminen (lanupe, työikäiset, ikäihmiset) on hyvä ja konkreettinen ensiaskel muutokselle.

### **Pilotissa kannattaa kiinnittää huomiota erityisesti:**

- Uusien asiakaspalvelukanavien markkinointiin ja vanhojen alasajoon. Tarvitaan runsasta viestintää ja koulutusta, jotta sekä asiakkaat että henkilöstö oppivat uudet tavat
- Seurantatiedon kokoamiseen ja hyödyntämiseen (mm. yhteydenottojen volyymit ja jatko-ohjauksessa tehdyt ratkaisut)
- Mallin vakiinnuttaminen vaatii huomattavan suurta ja pitkäjänteistä panostusta henkilöstön kanssa tehtävään muutostyöhön



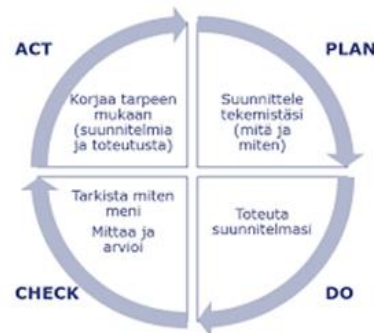


# TILANNEKATSAUS LEAN TOIMINTAAN

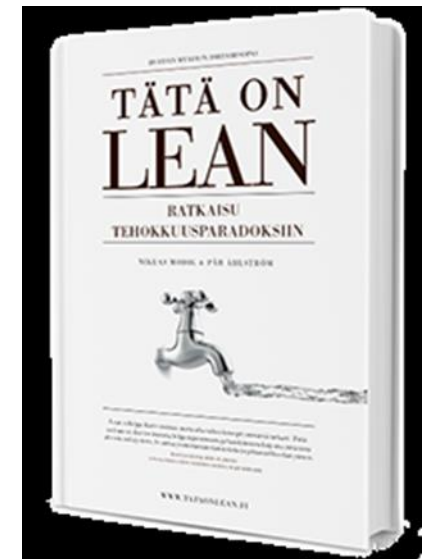
KRISTIINA KARINIEMI-ÖRMÄLÄ  
INTEGRAATIOJOHTAJA

# LEAN ON...

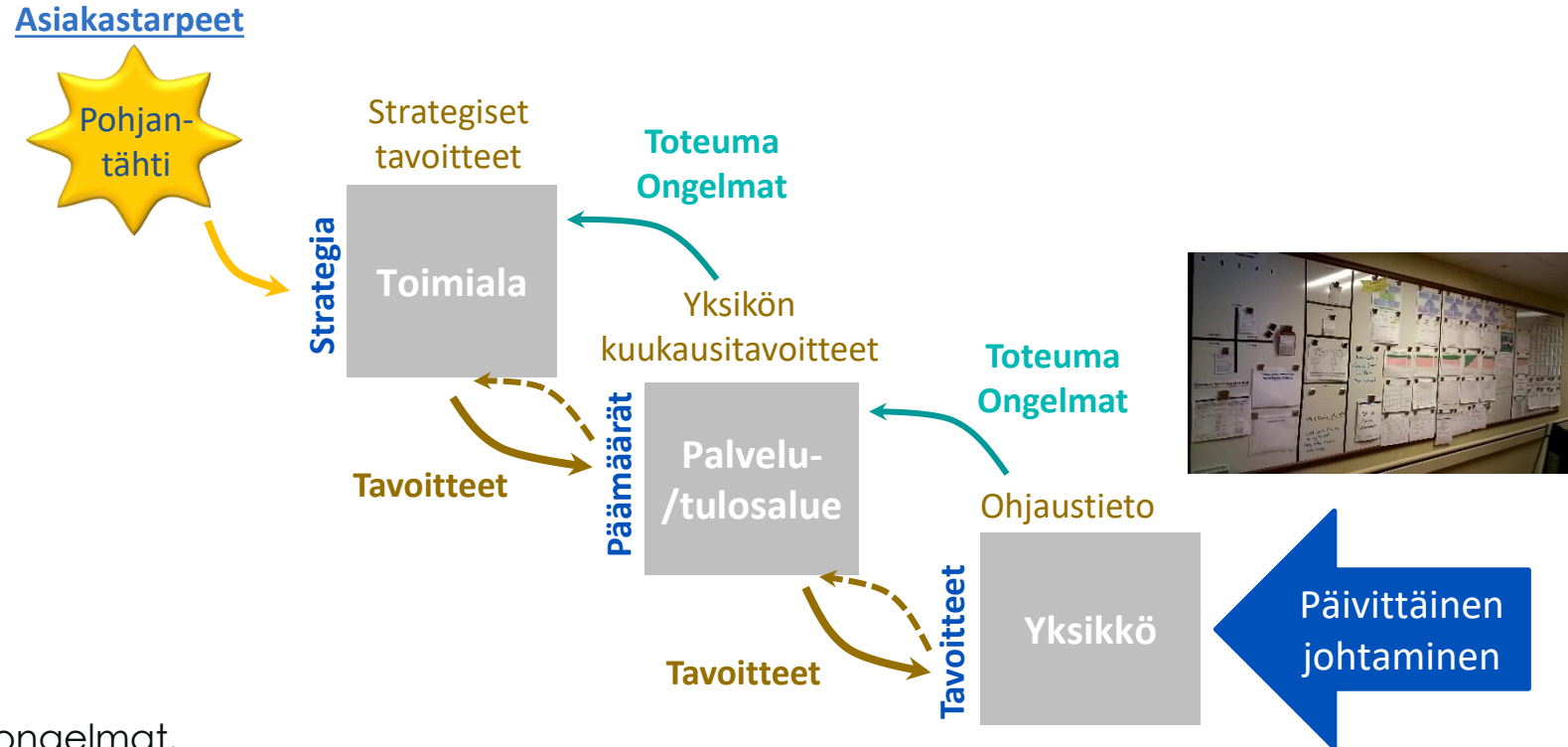
- Ihmiskeskeinen oppimisjärjestelmä, jonka tavoitteena on koulia *koko organisaatiosta ongelmanratkaisijoita* tarjoten samalla mielekkään tavan tehdä työtä ratkaisten asiakkaiden ongelmia säästäten aikaa, resursseja ja pääomia (Daniel T. Jones)
- Johtamisfilosofia, joka perustuu asiakastarpeen ymmärtämiseen, työn vakioimiseen ja vakioidun työn systemaattiseen ja jatkuvaan parantamiseen.



- ei projekti tai projekteja



# TIEDOLLA JOHTAMISTA, MONIAMMATILLISTA YHTEISTYÖTÄ



Tavoitteet ylhäältä alas  
Alhaalta ylös toteumat, ongelmat,  
investointitarpeet.

**Konsensus kaikilla portailla!**

*(Catchball-periaatteella (kopittelu))*

# LEANIN FILOSOFIAAN KUULUU AJATUS, ETTÄ IHMINEN/YKSIÖ ON ITSEOHJAUTUVA

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan



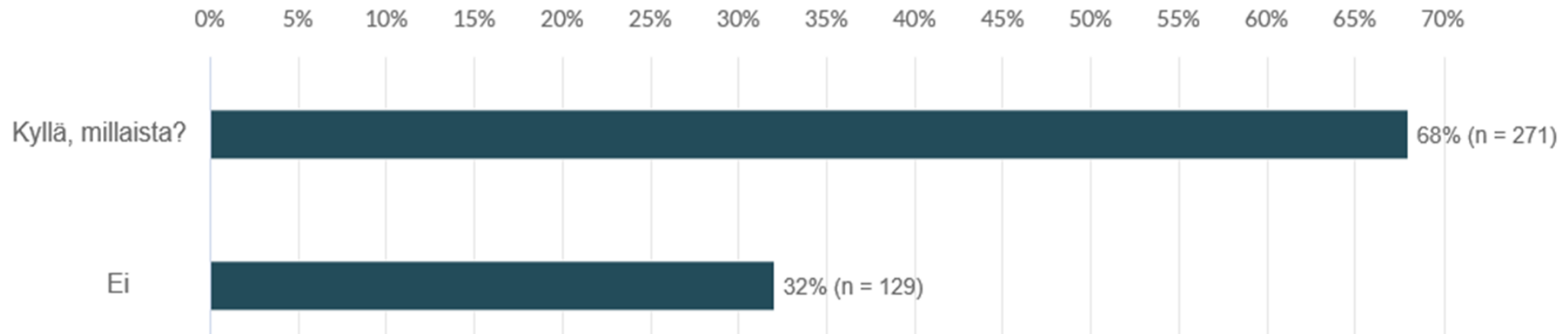
Ja tiimillä tahto  
jatkuvaan  
parantamiseen!  
(yhteisö  
ohjautuvuus)

**Määrittely->Päätös->Teko->Arviointi –kehä** (Barre et al. 2017)

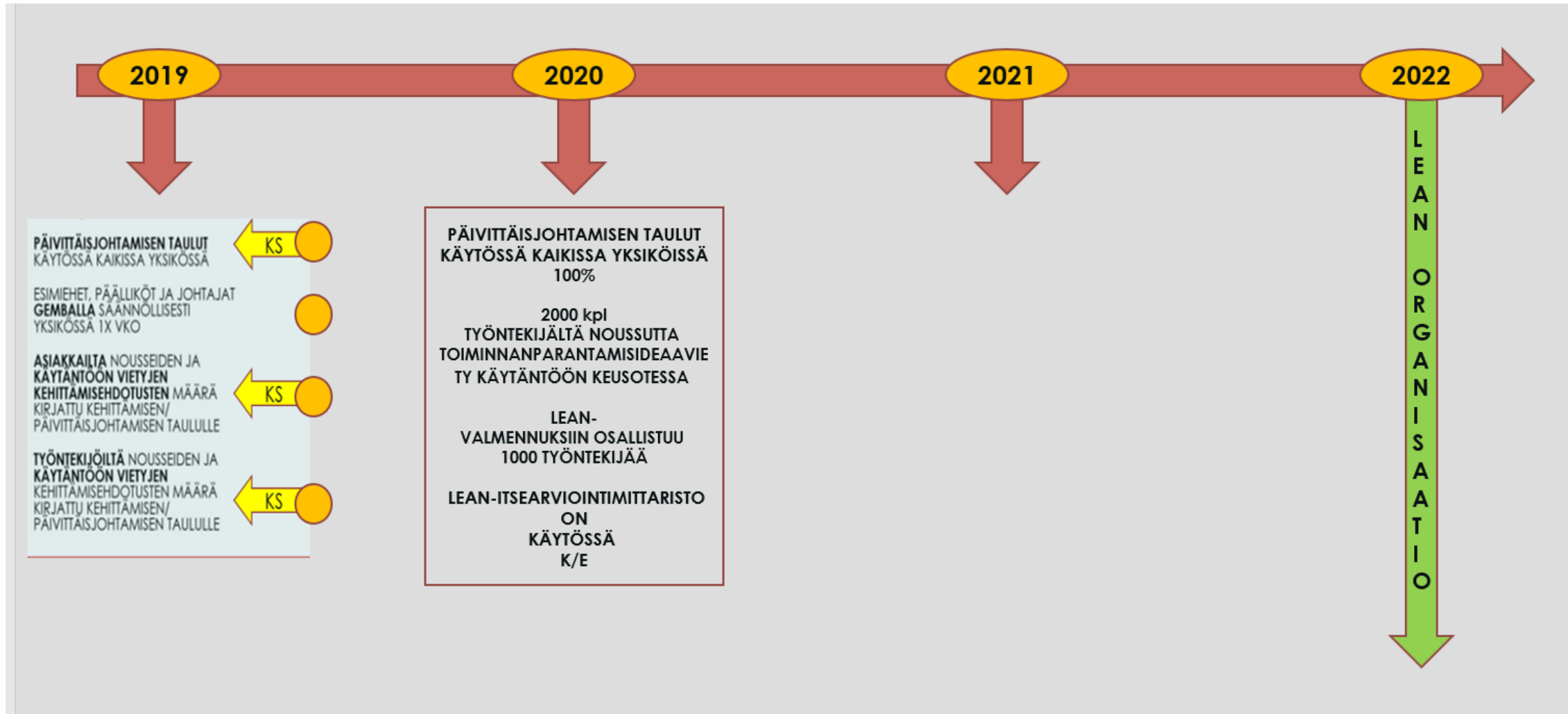
# "KESKI-UUDENMAAN SOTE ON LEAN-ORGANISAATIO, JOSSA ON YHTEISÖOHJAUTUVIA TIIMEJÄ" (V.2022)

Pohjantähti  
tavoite

- lähtötilanteessa oli yksiköitä, joissa osaaminen oli jo hyvällä tasolla. Lisäksi oli paljon yksiköitä, joissa ei oltu kuultukaan leanista
- alkukartoituksessa (1/2019) hyvä tahtotila oppia: "Tarvitsen lisää lean-koulutusta"



# LEAN TAVOITTEET 2020



# OSAAMISEN JA OSAAJIEN VAKIOINTI

## – ”BOTTOM UP” JATKUVA PARANTAMINEN

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan

Tilauspalvelut	Avoin valmennus (3,5h), valitse itse!	Keusujuvat prosessit tiimeille (6kk)	Lean transformaatio – koulutus esimiehille ja johdolle (6kk/40 op)
<p>Lean-valmennusta on tilattavissa <b>lean-valmentajilta</b> (13) räätälöityyn tarpeisiin.</p> <p>Lean-valmentajat valmentaneet myös <b>HUS/Hyvinkään sairaalan</b> kaizen-viikoissa</p>	<p><b>Mitä on lean?</b> (asiakasarvo, hukka, vakiointi, pdca, lean, yhteisöohjautuvuus ja dialogiset menetelmät)</p> <p><b>Päivittäisjohtaminen-miten päästä alkuun?</b> (SMART tavoite, mittaaminen, päivittäisjohtamisen palaverit)</p> <p><b>Gembaa johdolle</b></p>	<p><b>Monialainen työtiimi</b> saavuttaa huomattavia parannuksia valitsemassaan asiakasprosessissa.</p> <p>Muutoksilla vähennetään hukkatyötä ja tarpeetonta vaihtelua ja vastataan asiakastarpeisiin entistä paremmin.</p>	<p><b>Johtaminen muuttuu</b> systemaattista ongelmanratkaisua valmentavaksi ja yhteisöohjautuvuutta tukevaksi.</p> <p><b>Tiimien toiminta muuttuu</b> kohti jatkuvan parantamisen rutiinia ja näkyväksi päivittäisjohtamisen avulla.</p>

Tilaaminen kasvanut tasaisesti	Osallistuneita 3/2020 mennessä	Osallistuneita 3/2020 mennessä	Osallistuneita 3/2020 mennessä
Kaikilla tulosalueilla käynnissä lean kehittämistyötä/ <b>108</b> erillistä valmennusta tulosyksiköissä	n. <b>350</b> hlöä	1) <b>68</b> hlöä/7 tiimiä 2) <b>39</b> hlöä/5 tiimiä	n. <b>65</b> esimiestä ja johtajaa

65 kpl  
A3!

# HYVIÄ ESIMERKKEJÄ LÖYTYY ORGANISAATIOTASOISESTI

- avopalveluiden vastaanottomalli
- sairaalapalvelut



	2015	2018	2019
Potilaspaikat	54+8yp+ks	54+ks	54+ks
Siirtoviivepäivät (esh->tk-sairaala)	579 vrk	259 vrk	198 vrk
Osaston kuormitus	103 %	86,34%	86,65%
Potilaiden keskimääräinen hoitoaika	17,3 vrk	11,1 vrk	10,5 vrk
Hoidettujen potilaiden määrä/vuosi	1260	1580	1670
Potilaalle arvoa tuottava aika	3 h	5 h	
Henkilöstön sairauspoissaolot (2016) 21,1 vrk, (2017) 16,8 vrk		9,6 vrk	17,4 vrk

- ympärivuorokautiset palvelut 2/2020 päivittäisjohtaminen käytössä 100%



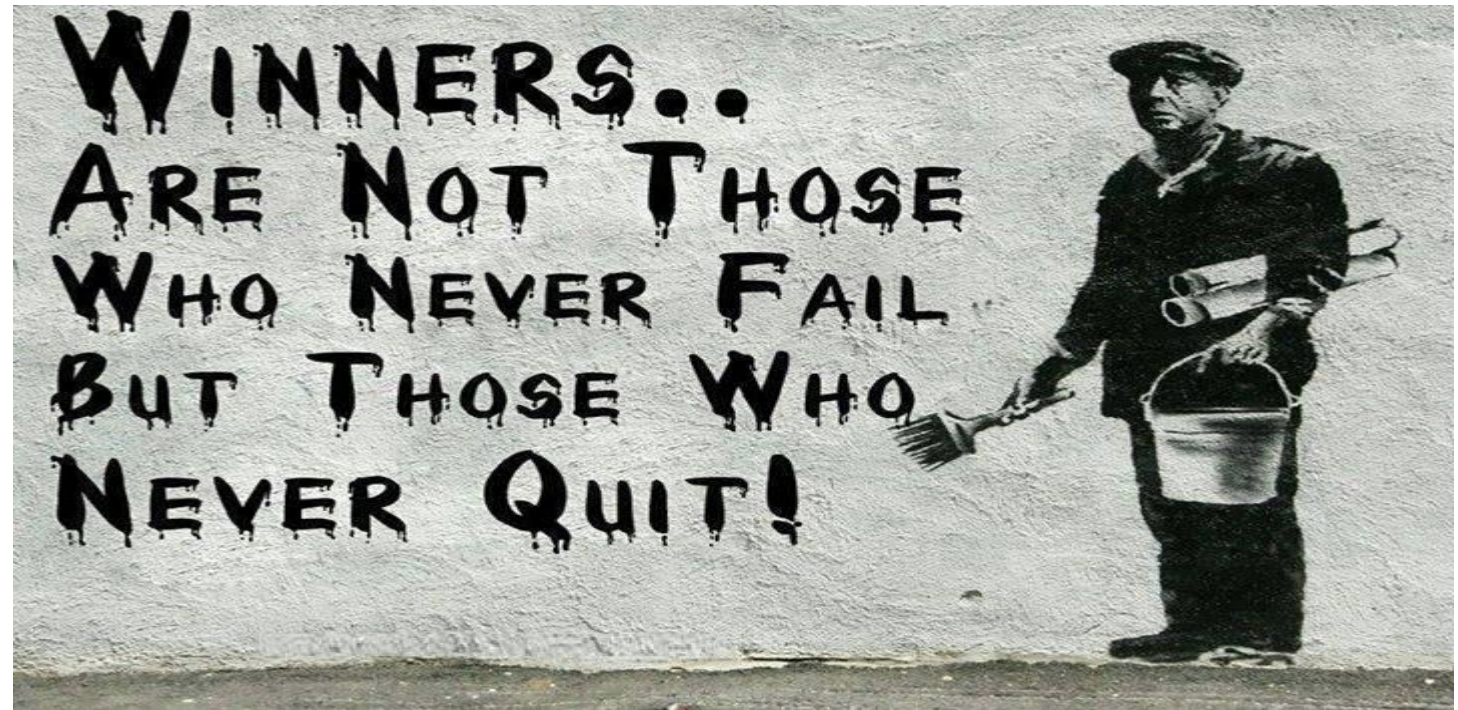
# ESIMERKKI YMPÄRIVUOROKAUTISTEN PALVELUJEN PÄIVITTÄISJOHTAMISEN TAULUSTA

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan



- Kaatumiset, lääkevirheet ja uhka- ja vaaratilanteet määrä / päivä / osasto
- Kuinka moni asukas pääsee saunaan, kuinka paljon he ulkoilevat
- arvoa tuottavan ajan mittaaminen
- ravintolassa käyntien määrä jne.

Usein siis se, mikä näyttää ulkopuolisesta täydelliseltä onnistumiselta, on seurausta monista toistoista ja sinnikkäistä yrityksistä.





KIITOS!



KIITOS!