



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluketjujohtaminen Keusotessa

Vanhusneuvosto 4.6.2026

Minna Alanko

KEUSOTE.FI

Yleistä palveluketjujohtamisesta

- **Palveluketjujohtamisen ydin pelkistetyksi:**
 - Pistemäisestä tarkastelusta → kokonaisnäkemykseen (väestölähtöinen asukasryhmä)
 - Yksittäisistä ratkaisuista → vaikuttaviin palveluketjuihin ja -kokonaisuuksiin
 - Reagoinnista → strategisempaan ennakointiin ja päätöksentekoon
- **Palveluketjuille laaditaan 2026 aikana tiekartat**
 - Määrittävät keskeiset strategiset johtamisen ja kehittämisen painotukset sekä tavoitteet
- **Palveluketjujohtaminen**
 - muodostaa yhtenäisen ja vaikuttavan kokonaisuuden, joka ohjaa resurssit kustannustehokkaasti oikea-aikaiseen, asiakaslähtöiseen ja ensisijaisesti kotona asumista tukevaan palveluun huomioiden strategian ja talousarvion tavoitteet.

Hyvinvointia yhdessä

Muutoksen ajurit

- **Nykytilanteessa** julkisen sote-palvelujen **fokus** on helposti yksittäisissä palveluissa tai pienissä asiakasryhmissä – **ei alueen asukkaiden kaikkien palveluiden muodostamassa kokonaisuudessa**
- **Taloustilanne** haastaa yhä vahvemmin tunnistamaan vaikuttavimmat palvelut, joihin käytössä olevat resurssit kohdennetaan

Tavoiteltava muutos: Palvelutuotannon johtamista vahvistetaan palvelukokonaisuuksien johtamisella

PALVELUKETJU

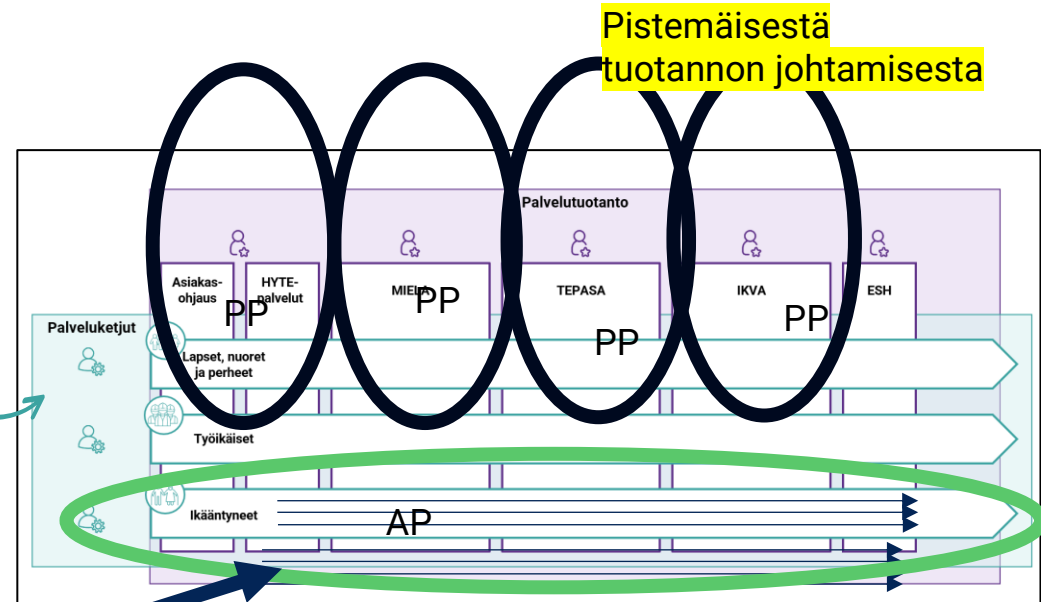
Palveluketju sisältää kaikki ikäryhmälle tarjottavat palvelut varhaisesta tuesta erikoissairaanhoidon.

Keusotessa palveluketjut (3kpl) on jaettu **väestön ikäryhmittäin**

- Lasten, nuorten ja perheiden palveluketju
- Työikäisten palveluketju
- Ikääntyneiden palveluketju

Palveluketjun omistaa ja sitä johtaa palvelujohtaja. Kaikkia läpileikkaavan **asiakasohjauksen** omistaa **integraatiojohtaja.**

Palveluketjut segmentoidaan palvelutarpeen mukaisiin asiakasprosesseihin. **Asiakkuuspäällikkö** vastaa palveluketjun tilannekuvan **koonnista** prosessitasolla ja **palvelupäälliköt** prosessien tarvitsemista eri palvelujen toimivuudesta.



Asukaslähtöisten palvelukokonaisuuksien johtamiseen

Pilotissa kokeillaan uusia johtamisrooleja ja vastuita läpileikkaavien asiakasprosessien avulla. Pilotissa on tarkoitus oppia tekemällä uusia asioita ennen organisaation ja toimintatapojen mahdollista virallista muuttamista.



Palveluketjujen johtamisen kokeilu käynnistyi Ikäntyneiden palveluketjusta ja hyvinvointilaajuinen käyttöönotto kaikissa palveluketjuissa 2026 alkaen



Palveluketjujen johtamista kokeillaan eli pilotoidaan **ikäihmisten palveluketjussa**. Palveluketjujohtaminen on osa hyvinvointialueohjelman toimeenpanoa ja johtamisen kehittämistä.



Ikäihmisten pilotin ajankohta on **lokakuusta 2024 joulukuuhun 2025**. Alun kokemukset ovat olleet **erittäin hyvät**.



Pilotissa tavoitellaan eri toimijoiden yhteistyön ja luottamuksen vahvistamista yhteisen asiakasprosessin kautta – **tulevaisuuden tekemistä harjoitellaan konkreettisesti ja opitaan tekemällä**. Pilotilla ei tavoitella henkilöstövähennyksiä.



Kokeilu keskittyy johtamisen rakenteisiin ja eri palvelualueiden väliseen yhteistyöhön – **tavoitteena on asiakaslähtöisemmän johtamismallin kehittäminen**.

Palveluketjun johtamisen myötä...

- ✓ lisätään asiakaslähtöisyyttä, kun asiakkaiden tarpeiden kokonaisuus pystytään huomioimaan paremmin.
- ✓ voidaan vähentää päällekkäistä toimintaa, työtä ja hukkaa.
- ✓ voidaan sujuvoittaa asiakasprosesseja ja parantaa asiakaskokemusta.
- ✓ pystytään hallitsemaan taloutta paremmin kokonaisuutena ja kohdentamaan budjettia tarpeen mukaisesti.
- ✓ otetaan huomioon toiminnassa palvelujen kokonaisuus aina ennaltaehkäisystä ja varhaisesta tuesta erikoissairaanhoidon.

Miten ikääntyneiden palveluketjua johdetaan?

Palveluketjujohtamisen periaatteet

- Ikääntyneiden palveluja johdetaan asiakkaan todellisen palvelutarpeen, sujuvien asiakasvirtojen ja vaikuttavuuden näkökulmasta – yli organisaatio- ja palvelurajojen.
- Ongelmiin puututaan ajoissa, päätökset tehdään tiedolla ja palvelurakenne pidetään kestäväenä.
 - Parantaa asiakkaiden tilannetta ja palveluketjun vaikuttavuutta kokonaisuutena.
 - Parempi asiakaskokemus, hallittu kustannuskehitys ja kestävä palvelurakenne.

Johtamisessa huomioidaan vahvasti:

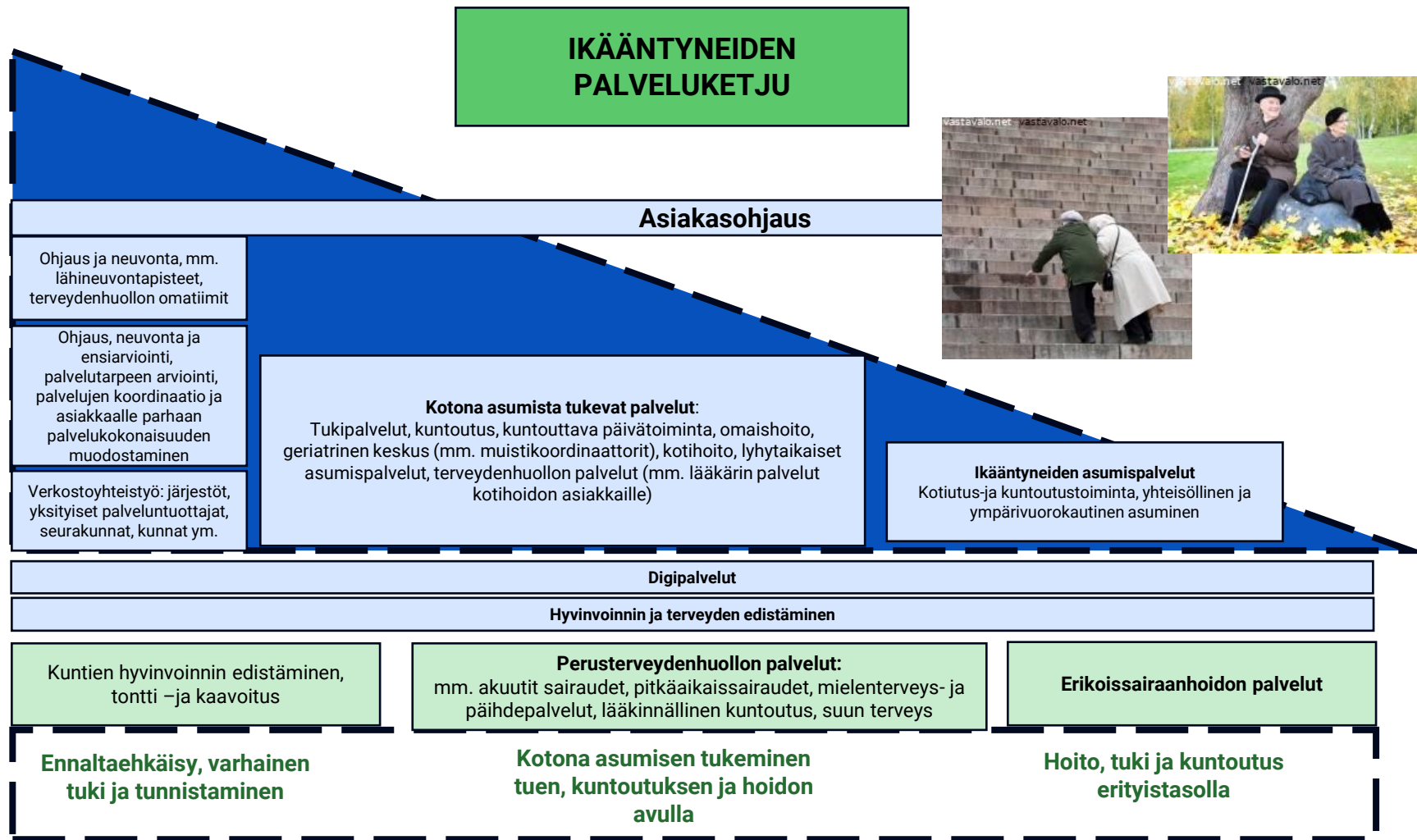
- Asiakasvirrat ja siirtymät palvelujen välillä
- Oikea-aikaisuus ja läpimenoajat
- Raskaiden ja kevyiden palvelujen tasapaino
- Vaikuttavuus ja kustannuskehitys ketjutason näkökulmasta

Miten johdetaan käytännössä?

- Luodaan ja tarkastellaan yhteistä ketjutason tilannekuvaa aktiivisesti, puututaan pullonkauloihin ja ongelmakohtiin.
- Havainnot ei synny yksittäisestä luvusta vaan kokonaiskuvasta (ketjuvaikutus).
- Ongelmat tunnistetaan mahdollisimman varhain ja niihin puututaan oikea-aikaisesti.
- Tehdään rakenteen ohjausta: kevyempiä ja vaikuttavampia palveluja vahvistetaan, raskaita hillitään.
- Päätökset perustuvat ketjutason tietoon, ei yksittäisen palvelun näkökulmaan.
- Asetetaan selkeät tavoitteet ja vastuut palvelualueiden yli.
- Havainnoista nopea toimeenpano, jolloin tapahtuu konkreettisia muutoksia arjen toiminnassa ja tehdyt kehittämistoimet parantavat palveluja oikeassa kohdassa palveluketjua.
- Johtamisessa korostetaan vahvaa yhteistyötä ja palvelujen jatkuvaa parantamista.

Ikääntyneiden palveluketju Vuosi 2026

Tavoitteet ja tiekartta



Ikääntyneiden palveluketjun päätavoitteet 2026

Asiakkaan palvelutarve tunnistetaan oikea-aikaisesti ja asiakas saa oikein määritellyn palvelun

Palvelutarpeen arviointia sujuvoitetaan ja nopeutetaan

Kerttu-toimintamalli:

Pilotoidaan asiakasohjauksessa ja vastaanottopalveluissa

Kotihoidon asiakkaan toimintakyvyn muutosten tunnistaminen

Palaajapotilas osastoilla

Vahvistetaan kotona asumisen tukemista ja toimintakykyä edistäviä palveluja

Riittävät, eri tasoiset ja oikea aikaiset kuntoutuspalvelut

Tehostettu kuntouttava Kotihoitotiimi

Sujuva kotiutuminen

Toimiva ja laadukas kotihoito

Kehitetään ja kevennetään ikääntyneiden palveluiden tuotantorakennetta

Yhteisöllisen asumisen paikkoja lisätään ja ympärivuorokautisen palveluasumisen peittävyys vähenee

Vahvistetaan asiakkaalle digipalveluiden käytön mahdollisuuksia: Itse- ja omahoito, digiasiointi

Sujuvoitetaan asiakasvirtausta palveluketjussa

Asiakasvirran säännöllinen ja aktiivinen tarkastelu

Kotiutus- ja arviointitoiminnan kehittäminen

Jatkuva tilannekuvan tarkastelu ja tiedolla johtaminen

Ikääntyneiden palveluketjun tiekartta 2026-2027



Asiakkaan kotiutuminen omaan kotiin on sujuvaa ja onnistunutta.

Asiakkaan palvelu on laadukasta ja ihmisläheistä. Asiakas kohtaa motivoituneen, osaavan ja hyvinvoivan ammattilaisen, joka haluaa auttaa.

2026-
2027

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan aktiivisesti ja moniammatillisesti yhdessä hänen kanssaan.

2026-
2027

Asiakkaan tueksi lisätään toimintakykyä edistäviä ja kotona pärjäämistä lisääviä toimia.

2026-
2027

Asiakkaan palvelutarve tunnistetaan oikea-aikaisesti ja asiakas saa oikean palvelun oikeaan aikaan – ei liian myöhään eikä liian raskasta.

Asiakkaan toimintakyvyn tueksi on saatavilla riittävästi eri tasoisia ja oikea-aikaisia kuntoutuspalveluita.

2026-
2027

Asiakkaan palvelupolku on sujuva ja johdonmukainen – ei pompottelua, ei katkeavia hoitosuhteita.

Asiakkaan turvallinen kotona asuminen ja sen tukeminen on ensisijaista.

KEUSOTE

Asiakkaan toimintakyvyn tai terveydentilan muutokset tunnistetaan oikea-aikaisesti. Muutoksiin reagoidaan nopeasti ja ennakoivasti.

2026-
2027

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää digipalveluja: Itse- ja omahoito, digiasiointi sekä tekoäly asiakastyön ja kotona asumisen tukena.

Esimerkkejä kehittämistyöstä

Ikäntyneiden palveluketju 2025-2026

Raskaat palvelut liian varhain palvelutarpeeseen nähden

Havainto palveluketjusta:

- Asiakkaita ohjautui liian varhain toimintakykyensä nähden ympärivuorokautiseen asumiseen.
- Kotona pärjäämistä tukevia vaihtoehtoja ei hyödynnetty riittävästi.

Mitä tehtiin:

- Asiakasohjausta ja palvelutarpeen arviointia vahvistettiin.
- Yhteisöllistä asumista ja kotona asumisen palveluja kehitettiin esim. kuntouttava tiimi.
- Päätöksentekoa ohjattiin ketjutason tiedolla.
- **Vaikutus:**
 - Oikea-aikaisemmat palveluratkaisut
 - Palvelurakenteen keveneminen
 - Kustannusten hallinta
 - Asiakas saa hänelle tarpeenmukaisen palvelun ja toimintakyky pysyy parempana

Keusoten Kerttu-toimintamalli

- **Havainto palveluketjusta:**

- Moni ikääntynyt asiakas ajautui raskaampiin palveluihin ilman, että terveydentilan, toimintakyvyn muutoksia tai huolia oli tunnistettu ajoissa.
- Asiakkaiden tilanteet näkyivät erillisinä yhteydenottoina, mutta kokonaisriski ei noussut esiin.

- **Mitä tehtiin:**

- Toimintamalli, joka vahvistaa kotona asumista tunnistamalla asiakkaan palveluntarpeen ennakoivasti ja oikea-aikaisesti, ehkäisten tarpeetonta siirtymistä raskaampiin palveluihin.
- Toimintamalli on jo käytössä kotihoidossa ja akuuttiosastoilla palaajapotilaiden tunnistamisessa, ja sitä pilotoidaan asiakasohjauksessa ja vastaanottopalveluissa vuoden 2026 aikana.

- **Vaikutus:**

- Kerttu-toimintamalli tukee vaikuttavaa palveluketjujohtamista siirtämällä painopistettä varhaiseen tunnistamiseen ja kotona asumisen vahvistamiseen.

Kotiutumisen pullonkaula

- **Havainto palveluketjusta:**

- Ikääntyneet asiakkaat jäivät sairaalaan odottamaan jatkopalvelua
- Siirtymät kotiin viivästyivät
- Päivystys ja osastohoito kuormittuivat

- **Mitä tehtiin:**

- Kotiutumisen toimintamalleja yhtenäistettiin
- Kuntoutuksen ja kotihoidon tukea sekä yhteistyötä vahvistettiin
- Arviointi ja jatkohoidon suunnittelu aloitettiin aiemmin

- **Vaikutus:**

- sujuvampi kotiutuminen
- vähemmän siirtoviiveitä
- parempi asiakaskokemus

Ikääntyneiden palveluketjussa hyvinvointia yhdessä

[KEUSOTE.FI](https://www.keusote.fi)