

# Ikääntyneiden palveluketjun työstäminen

Vanhusneuvoston 6.4.2023  
ennakkomateriaali

[keusote.fi](https://keusote.fi)

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

**Taustaa:** Asiakasprosessien mallintamisen projektin tarkoituksena on ollut mallintaa geneeriset asiakasprosessit 1) lasten, nuorten ja perheiden, 2) ikääntyneiden, 3) työkäisten ja 4) mielenterveys- ja päihdeasiakkaan palveluketjuihin. Projekti aloitettiin pilotilla marraskuussa 2021.

Projektiryhmät ovat koostuneet keusoten ja keusoten kumppaneiden eri toimijoista. Ikääntyneiden palveluketjun projektiryhmä aloitti työskentelyn 30.1.2023 ja projekti päättyi toukokuussa 2023.

Projektissa on hyödynnetty Keusoten asiakaskokemustietoa kuten asiakaspalautetta sekä eri selvityksiä ja raportteja. Projektia on esitelty vaikuttamistoimielinten järjestäytymiskokouksissa loppuvuodesta 2022 ja nyt asukasosallisuutta vahvistetaan vaikuttamistoimielinten työskentelyllä.

#### **6.4.2023 Vanhusneuvoston kokouksen työskentely keskittyy palveluvalikoiman tarkasteluun:**

- Vastaavatko tarjolla olevat palvelut kaikkiin tarpeisiin?
- Puuttuuko joitakin palveluita? Mitä muita havaintoja palvelutarjonnasta nousee?

**Ennakkomateriaalissa** on taustatietoa projektissa sovelletusta asiakassegmentoinnista, jotta vanhusneuvoston jäsenet voivat perehtyä etukäteen asiakassegmentoinnin jäsenyyksen peruseriaatteisiin. Segmentoinnin tarkoituksena on jäsentää asiakasryhmän tarpeita ja niihin vastaavia palveluita.

# Asiakasprofiilit ja segmentointi pähkinänkuoressa



## Segmentin keskeiset piirteet - Asiakasprofiilit

**Omatoimiasiakkuus** = asiakkaan toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa on lieviä puutteita. Asiakas pärjää ohjauksella, neuvonnalla sekä digitaalisilla palveluilla.

**Yhteisöasiakkuus** = Asiakkaan voimavarat ovat rajalliset/heikentyneet tai voimavarojen hyödyntäminen on vaikeaa. Asiakkaalla on vaikeuksia hoitaa asioitaan pitkittyneen vaikean elämäntilanteen vuoksi. Säännöllinen, rajattavissa oleva ja selkeä palveluntarve.

**Yhteistyöasiakkuus** = Asiakkaalla on hyvin voimavaroja asioiden hoitamiseen ja avun hakemiseen. Hän pärjää prosessin aikana arjessa hyvin, vaikka avun tarpeita on paljon.

**Verkostoasiakkuus** = Asiakkaan avun ja tuen tarve on runsasta ja usealla osa-alueella, eikä asiakas pärjää ongelmiansa tai hoidon kanssa itsenäisesti. Palveluintegraation merkitys korostuu, sillä asiakas tarvitsee erityistä tukea ja paljon palveluja.

## Segmentille kohdennettavat palvelut

Koko väestölle tarjottavia, kaikille avoimia/ matalan kynnyksen palveluita asiakkaille, joilla on vain vähän haasteita ja tarpeita

Asiakkaan verkostoa hyödyntävät ja/tai asiakkaan voimavaroja lisäävät palvelut, ryhmämuotoiset palvelut. Enemmän sosiaalipalveluita. Asiakkaille, joilla on vähän palvelutarpeita, mutta voimavarat heikentyneet

Palvelut, joita tarjotaan hyvät voimavarat omaaville asiakkaille, joilla kuitenkin voi olla paljon erilaisia tuen/hoidon tarpeita tai muuten haastava tilanne. Enemmän terveystalveluita.

Yhteensovitettujen palvelujen merkitys ja ympärivuorokautinen palvelutarve korostuu.

# Koonti ikääntyneiden palveluketjun palveluista



- Seuraavalla dialla on jaoteltu Keusoten, HUSin, kuntien, 3. sektorin ja uskonnollisten yhteisöjen ikääntyneille tarjoamat palvelut.
- Palvelut on luokiteltu asiakastarpeen mukaisesti neljään asiakassegmenttiin.
- Eli dialla 5 konkretisoidaan segmentoinnin nelikentän asiakasryhmille/ eri asiakastarpeisiin tarjolla olevat palvelut.
- Vanhusneuvoston työskentely 6.4. kohdennetaan tämän palvelutarjonnan tarkasteluun ja arviointiin ikääntyneiden tarpeiden näkökulmasta.

## Omatoimiasiakkuus

- Keusoten ”digiapuri”\*
- Itsehoidon palvelut (esim. mielenterveystalo.fi, Terveyskylä.fi, [Teknologiakatalogi](#))
- (sähköiset) asiointipalvelut
- Omahoidon palvelut (ammattilaisen ohjaamana)
  
- Liikunta- ja kulttuuripalvelut (esim. kansalaisopiston jumpat)
- Asumisneuvonta
- Talousneuvonta
- Vapaaehtois- ja kerhotoiminta (esim. vapaaehtoistoiminta, eläkeläiskerhot, diakoniatyön, järjestöjen ja yhdistysten ryhmätoiminta)
- Potilasjärjestöjen palvelut
- Senioriasuminen
- Elintapaohjaus
  
- Neuvonta ja ohjaus
- Ensiarviointi ja palvelutarpeen arviointi
- Hoidon tarpeen arviointi
- Avosairaanhoido
- Suun terveydenhuolto
- Omahoidon ohjaus/hoitosuunnitelma

## Yhteisöasiakkuus

- Keusoten ”digiapuri”\*
- Itsehoidon palvelut
- (sähköiset) asiointipalvelut
  
- Liikuntaryhmät
- Ystäväpalvelut
- Ennaltaehkäisevä päivätoiminta
- Senioriasuminen
  
- Sosiaali- ja kriisipäivystys
- Virka-aikainen sosiaalipäivystys
- Ensiarviointi ja palvelutarpeen arviointi
- Kotiapupalvelut (esim. Ateria-, Kauppa- ja siivousapu)
- Kotikuntoutuksen arviointi
- Apuvälinepalvelut
- Fysioterapiaryhmät
- Tehostettu kotikuntoutus
  
- Kuljetuspalvelut (VPL ja SHL)
- Sosiaaliohjaus
- Toimintakerhot
- Kuntouttava toimintatuokio
- Päiväaikainen toiminta
  
- Kotihoito ja kotihoidon lääkäritiimi
- Wipinä
- Hyvinvointia edistävät palvelut
- Tilapäinen asuminen
- Tuettu asuminen

## Yhteistyöasiakkuus

- (sähköiset) asiointipalvelut
- Omahoidon palvelut (ammattilaisen ohjaamana)
  
- Sosiaali- ja kriisipäivystys
- Liikkuva sairaala (Liisa)
- Akuuttihoito/ päivystys (HUS)
  
- Neuvonta ja ohjaus
- Ensiarviointi ja palvelutarpeen arviointi
- Kotihoidon ja arkitiimin fysioterapia
- Sosiaalityö ja -ohjaus
- Muistipoliklinikka ja Muistikuntoutus
- Yhteisöllinen asuminen
- Perhehoito
- Kotisairaanhoido
- Päihde- ja mielenterveysavopalvelut
- Avopäihdekuntoutus (3-6kk)
- Ryhmäkuntoutus
- Lääkinnällinen kuntoutus
- Ennaltaehkäisevät laituskuntoutusjaksot
  
- Hoidon tarpeen arviointi
- Avosairaanhoido
- Fysio- ja toiminta- ja puheterapia
- Diabeteshoito

### HUSin palvelut

- Erikoissairaanhoidon konsultaatio
- Somaattinen erikoissairaanhoido
- Laboratorio ja kuvantaminen
- Ravitsemusterapia
- Potilasoppimiskeskus

## Verkostoasiakkuus

- (sähköiset) asiointipalvelut
  
- Sosiaali- ja kriisipäivystys
- Liikkuva sairaala (Liisa)
- Kriisiyksikkö
- Akuuttihoito/ päivystys (HUS)
  
- Neuvonta ja ohjaus
- Ensiarviointi ja palvelutarpeen arviointi, SAS-arviointi
  
- Säännöllinen kotihoito (sis. yökäynnit)
- Omaishoido
- Läheistään hoitavan vapaat kuntouttava lyhytaikaishoido
- Kotikuntoutus
- Mielenterveys- ja päihdeasumispalvelut
  
- Hoidon tarpeen arviointi
- Avosairaanhoido
- kotihoidon lääkäritiimi
- Osastokuntoutus
- Sairaalapalvelut (TK)
- Ympäri vuorokautinen laitoshoido
- Palliativinen hoito/ kotisaattohoito
  
- Kotisairaala
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- Suun terveydenhuollon liikkuvat palvelut\*
- Erikoissairaanhoidon konsultaatio (HUS)
- Sairaalapalvelut (HUS)

\* Kehitysidea tai kehitteillä oleva palvelu



# Kiitos!

*Heli Jahnukainen*

*Projektipäällikkö, asiakasprosessien mallintamisen projekti*



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue