

A close-up portrait of an elderly woman with short, wavy grey hair, wearing black-rimmed glasses. She has a gentle smile and is looking slightly off-camera. The background is dark and out of focus. A thin white arc and a small pink dot are visible on the left side of the image.

Älykäs Palveluohjaus

ikäihmisten palveluohjauksessa
ja kotona asumisen tukena

Älykäs Palveluohjaus ikäihmisten palveluohjauksessa ja kotona asumisen tukena

Elinkeinoelämän Keskusliiton mukaan yli 75-vuotiaiden väestön määrä ylittää vuoden 2023 aikana Suomessa 630 000 henkeä (Tilastokeskus Väestöennuste 2021, päivitetty 28.11.2022). Ennusteenmukainen kasvu edellisvuoteen nähden on tällöin lähes 5%. Yksittäiselle hyvinvointialueelle uusia ikäihmisten palveluihin tukeutuvia asiakkaita voi syntyä tuhansia vuodessa.

Tässä artikkelissa tarkastelemme tapausesimerkin kautta:

Tilanne yksittäisen hyvinvointialueen näkökulmasta

Tapausesimerkki ikäihmisten palveluohjauksesta

→ Mitä haasteita väestön ikääntyminen tuo hyvinvointialueille ikäihmisten palveluiden järjestämiseen?

→ Miten kasvavaan ja muuttuvaan palvelutarpeeseen voidaan vastata olemassa olevalla henkilöstöllä?

→ Millaisilla ratkaisuilla tunnistettuihin haasteisiin voidaan vastata?

Eräs kanssamme asiakassuhteessa oleva hyvinvointialue analysoi omaa toimintaansa tunnistaa ikäihmisten kasvavan palvelutarpeen järjestämiseen liittyviä haasteita ja riskejä.

Yli 75-vuotiaiden määrän laskettiin lisääntyvän kyseisellä hyvinvointialueella vuoden 2025 loppuun mennessä 19 %, noin 10 000 henkilön verran seuraavan kahden vuoden aikana. Palvelutarpeen jyrkän kasvun nähtiin asettavan

hyvinvointialueelle merkittäviä paineita niin tarvittavan palvelukapasiteetin järjestämisen kuin nousevien kustannusten näkökulmasta.

Yhdessä asiakkaamme kanssa toteutimme yksityiskohtaisen selvityksen hyvinvointialueen nykyisestä ikäihmisten palveluohjauksen prosessista ja siitä, millaisia ratkaisuja vaaditaan tunnistettujen ongelmien korjaamiseen ja toiminnan tehostamiseen.

6 tunnistettua haastetta ikäihmisten palveluiden järjestämisessä

Selvityksemme lopputuloksena tunnistimme 6 haastetta, jotka ratkaisemalla ikäihmisten palvelujen järjestämistä voidaan tehostaa huomattavasti. Kuvatut haasteet tunnistettiin analysoimalla hyvinvointialueen ikäihmisten palveluohjausprosessia sekä haastatteleamalla palvelusta vastaavia työntekijöitä.

1 Manuaalisen työn määrä ja tiedonkulku

2 Tiedon hajautuneisuus ja useat järjestelmät

3 Asiakkaan osallistaminen ja tiedonkulku

4 Palveluprosessien määrittämisen ja standardoinnin puute

5 Johdon kokonaiskuvan tai -tilanteen seuranta palveluohjauksessa

6 Tulevaisuuden toimintamallin ja organisoitumisen haasteet

Jokaisella 75 v. täyttäneellä on lakisääteinen oikeus saada pyytäessään palvelutarpeen arviointi, jonka tulosten pohjalta palveluohjaus tarjoaa palveluja asiakkaan käyttöön. Saumattomasti toimivilla ja oikea-aikaisesti saatavilla ikäihmisten palveluilla pyritään mahdollistamaan ihmisten toimiva arki kotona mahdollisimman pitkään.

Palveluohjausprosessi hallinnoi palvelusuhdetta asiakkaan ja omaisten neuvonnasta asiakkaan tarpeiden arviointiin ja näiden mukaisten palveluiden järjestämiseen.

Palveluohjaukselle saapuvat palvelupyynnöt on selvityksemme kohteena olleella hyvinvointialueella luokiteltu 15 ryhmään. Ne koostuvat pääosin palveluohjauksesta ja palvelutarpeen arvioinnista, huoli-ilmoituksista, apuvälinepalveluiden järjestämisestä, kotihoidon järjestämisestä, kuljetuspyynnöistä, maksuasioista, tukipalveluiden järjestämisestä (turvaranneke, ateria- ja kauppapalvelu), siivouspalveluista, asumispalveluiden järjestämisestä, apteekkipalveluista ja muistipalveluista.

Älykäs Palveluohjaus ratkaisuna tunnistettuihin haasteisiin

Haaste 1.

Manuaalisen työn määrä ja tiedonkulku

Analyysissamme tunnistetiin ikäihmisten palveluohjauksen työprosessien sisältävän 6–26 vaihetta. Näistä lähes kolmasosa oli manuaalista työtä – kirjauksia eri järjestelmiin, puheluita, Exceleiden täyttöä, sähköpostien lähettämistä, kopiokoneskannerin sekä paperilomakkeiden käyttöä. Myös työn seurantaan liittyvät raportit koostettiin manuaalisesti eri järjestelmistä. Useassa tapauksessa kerrottiin työnkulusta, jossa pyydettiin sähköpostilla toisen tiimin työntekijää tarkastamaan asiaa järjestelmästä, kun asia oli jonkun muun kuin yleisen palveluohjauksen vastuualuetta. Sähköpostin lähettämisen lisäksi työntekijät soittivat tai keskustelivat asioista keskenään.

Nykyisessä toimintamallissa työntekijät eivät voineet kommunikoida toisilleen minkään järjestelmän avulla, vaan kommunikointi tapahtui vain sähköpostilla tai puhelimitse. Työntekijät etsivät tietoa, kopioivat ja kirjasivat asioita useampaan eri järjestelmään päivän aikana. Haastateltavat

kertoivat, että työ keskeytyy jatkuvasti ja kokivat hankalaksi, kun muille työntekijöille piti laittaa sähköpostia eivätkä kaikki tarvittavat asiat näkyneet järjestelmässä. Työn keskeytyminen aiheuttaa myös turhaa kuormitusta.

Manuaaliseen työhön merkittävästi nojaava prosessi sisältää riskejä, jotka liittyvät tiedonkulkuun ja tiedon ajantasaisuuteen kaikissa käytetyissä järjestelmissä. Toiminnan jatkuvuuden kannalta on tärkeää, että kaikki tarvittava tieto on tuotu näkyville järjestelmään, jolloin yksittäisten tehtävien päivittäminen ei jää yhden ihmisen varaan. Lisäksi riskin muodostavat inhimilliset virheet, jotka ovat tavallisia rutiininomaisissa kirjauksissa erityisesti työmäärän ollessa suuri. Manuaaliseen työhön liittyviä ongelmia ovat myös korkeat kustannukset, huono skaalautuvuus ja henkilökunnan kuormitus.

Ratkaisuna Älykäs Palveluohjaus

Hyödyntämällä Älykästä Palveluohjausta voidaan vapauttaa resursseja asiakastyöhön ja vähentää henkilökunnan kuormitusta. Älykäs Palveluohjaus -alustan työkaluilla voidaan saumattomasti liittää yhteen prosessin kaikki työvaiheet ja automatisoida monipuolisesti työtehtäviä - esimerkiksi työn rutiininomaisia kirjauksia ja muita tehtäviä

eri järjestelmissä. Automaation avulla voidaan myös poistaa inhimilliset virheet ja taata, että tieto siirtyy järjestelmien välillä ajantasaisesti ja luotettavasti. Selvityksemme kohteena olleella hyvinvointialueella ikäihmisten palveluohjauksen työprosessien työvaiheista lähes kolmasosa voitaisiin toteuttaa automaattisesti älykkäitä teknologioita hyödyntäen.

Haaste 2.

Tiedon hajautuneisuus ja useat järjestelmät

Nykyisellään palveluohjauksen tarvitsema tieto on hajautettu useisiin eri järjestelmiin, jolloin palveluohjaajien on vaikea saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta tai tarvittavista palveluista. Palveluohjaajat käytettävä huomattavasti aikaa tietojen etsimiseen eri järjestelmistä.

Nykyisessä tilanteessa organisaation johdolta puuttuvat järjestelmät, joiden avulla se voisi muodostaa kokonaiskuvan ikäihmisten palvelun ohjauksen tilanteesta. Päätöksiä tehdään manuaalisesti eri järjestelmistä koostettujen raporttien perusteella. Palveluprosessien määrittämättömyys ja järjestelmien hajanaisuus aiheuttaa haasteita päätöksenteolle eikä toiminta ole tehokasta tai tuottavaa.



Ratkaisuna Älykäs Palveluohjaus

Älykäs Palveluohjaus -alustan avulla ajantasainen tieto voidaan tuoda näkyville yhteen paikaan. Yhtenäinen tietojärjestelmäalusta tehostaa palveluiden tarjoamista ja vähentää virheiden riskiä, kun tieto on yhdessä paikassa ja helposti päivitettävissä.

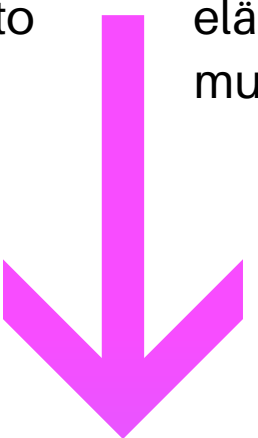
Alusta tarjoaa myös reaaliaikaisen näkymän johdolle prosessien kulkuun, jonka avulla johto voisi muodostaa paremman kokonaiskuvan päätöksenteon tueksi ja kohdentaa rajalliset resurssit oikein.

Haaste 3.

Asiakkaan osallistaminen ja tiedonkulku

Selvityksessämme kävi ilmi, että hyvinvointialueen asiakkaat (ikäihmiset tai heidän omaisensa) eivät välttämättä saa riittävää tietoa heidän asioidensa käsittelyaikataulusta tai käsittelyn vaiheesta. Tiedonkulun ongelmat voivat aiheuttaa myös epäluuloa, pettymystä ja heikentää asiakastyytyväisyyttä, kun asiakas ei tiedä mitä heidän odotetaan tekevän tai milloin he saavat palvelua.

Jos asiakas ei tiedä palveluohjauksen vaiheista, asiakkaat saattavat joutua ottamaan yhteyttä useisiin eri henkilöihin tai järjestelmiin saadakseen tarvitsemansa tiedot. Yhteydenotto tarkoittaa tavallisesti soittopyynnön jättämistä.



Ratkaisuna Älykäs Palveluohjaus

Älykäs Palveluohjaus -alusta tarjoaa ratkaisun tiedon keräämiseen, hallinnointiin ja automatisoituun asiakasviestintään. Asiakasta voidaan tiedottaa automaattisesti mm. hänelle kuuluvista varauksista tai toimenpiteistä haluttujen kanavien kautta - esimerkiksi tekstiviestillä.

Lisäksi alusta tarjoaa organisaation käyttöön työkalut, joita tarvitaan uusien asiakasta osallistavien toimintamallien toteuttamiseen.

Asiakkaan mukaan ottaminen omaan hoitoonsa liittyvään päätöksentekoon nähdään entistä tärkeämpänä osana asiakkaan yksilöllistä hoidon valintaa. Nykyinen toimintamalli ja käytössä olevat työkalut eivät tarjoa keinoja asiakkaan osallistamiseksi palveluiden järjestämiseen.

Kun asiakas saa vaikuttaa omaan hoitoonsa, hän voi ymmärtää sen perusteet ja sitoutuu siihen paremmin. Lisäksi asiakkaan mukaan ottaminen voi myös edistää itsenäisyyttä ja lisätä hänen osallistumismahdollisuuksiansa yhteiskunnassa. Asiakasta osallistavat toimintamallit voivat myös lisätä asiakkaan elämänlaatua ja auttaa kohdistamaan palveluita oikein tarpeiden mukaan.

Haaste 4.

Palveluprosessien määrittämisen ja standardoinnin puute

Analyysin kohteena olleella hyvinvointialueella kaikkia palveluohjausprosesseja ei ollut määritelty ja dokumentoitu selkeästi. Standardoinnin puute voi aiheuttaa epäselvyyttä ja hankaluuksia palveluohjauksen suunnittelussa, toteutuksessa, kehittämisessä ja mittaamisessa. Standardointi parantaa palveluohjauksen laatua ja tehokkuutta.



Ratkaisuna Älykäs Palveluohjaus

Prosessikuvaukset avaavat palveluohjauksen työnkulkuja ja tuovat esiin manuaalityön ja näkymättömän työn. Älykäs Palveluohjaus -alustan ja prosessiautomaation käyttö sisältää välttämättä kohdeprosessin tarkan määrittämisen ja työvaiheiden kuvaamisen.

Hyvinvointialueen palveluohjauksen prosesseja määrittämällä voidaan myös tunnistaa kehityskohteita itse prosessissa ja tehdä tarvittavia muutoksia osana ratkaisun käyttöönottoprojektia. Palveluprosessien määrittely vie aikaa ja resursseja, mutta voi jatkossa tehostaa toimintaa ja lisätä asiakas- ja työntekijätyytyväisyyttä.

Haaste 5.

Johdon kokonaiskuvan tai -tilanteen seuranta palveluohjauksessa

Esimerkkitapauksessa hyvinvointialueen nykyjärjestelmät eivät selvityksemme mukaan palvele työntekijöitä tai johtoa. Asiakkaiden tilanteen seuranta ja kokonaiskuvan muodostaminen organisaation toiminnasta on vaikeaa, ellei mahdotonta nykyisellä toimintatavalla.

Kokonaiskuvan hahmottamisen merkitys korostuu entisestään kasvavan asiakaskunnan ja palvelutarpeen myötä, kun rajalliset resurssit tulisi kohdentaa sinne missä tarvetta on eniten.



Ratkaisuna Älykäs Palveluohjaus

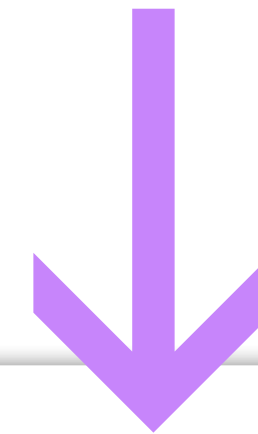
Älykäs Palveluohjaus -alusta sisältää jatkuvan näkymän prosessien kulkuun, ohjausnäkymät ja raportit, josta tarvittava tieto on reaaliajassa johdon saatavilla. Ratkaisun prosessinäkymä sisältää kaikki prosessin työvaiheen tekotavasta riippumatta. Näkymä koko prosessiin ja sen kaikkiin työvaiheisiin - niin manuaalisiin kuin automatisoituihin - mahdollistaa johdolle rajallisten resurssien kohdentamisen oikein ja dataan perustuvan toiminnan kehittämisen.

Haaste 6.

Tulevaisuuden toimintamallin ja organisoitumisen haasteet

Tarkastelun kohteena olleeseen hyvinvointialueeseen yhdistyvät SOTE-uudistuksen myötä usean kunnan palveluohjaus ja tiedot. Jokaisessa kunnassa sosiaali- ja terveysterveystoimet on organisoitu hyvin eri tavoin.

Ikäihmisten palveluja ovat aiemmin järjestäneet kunnat, kuntayhtymät tai yhteistoiminta-alueet. Haastateltavien mukaan jokaisella näistä on ollut eri tavat toimia, kirjata ja tuottaa palveluita. Useammalla kunnalla ei ole ollut käytössään mitään palveluohjauksen tietojärjestelmää.



Ratkaisuna Älykäs Palveluohjaus

Prosessikuvausten ja -automaation kautta saadaan ajantasainen tilannekuva koko hyvinvointialueen toiminnasta. Yhteiset toimintatavat ja prosessit tukevat kokonaisnäkyvyyttä laajassa organisaatiossa.

Älykäs Palveluohjaus -alustan työkaluilla voidaan rakentaa yhteys toisiinsa integroimattomien järjestelmien välille tai järjestää tiedonsiirtoprojekti yhteen keskitettyyn järjestelmään edullisesti ja nopeasti.

Älykkään Palveluohjauksen hyödyt ikäihmisten palveluohjauksen tapausesimerkissä

Raportin havaintojen perusteella tarkastellun hyvinvointialueen on mahdollista saavuttaa jopa 20-40 % resurssisäästö palveluohjauksen prosessien työn tuottavuuden parantumisen kautta. Tuottavuushyödyn määrä vaihtelee prosesseittain ja toiminnoittain, mutta arviomme on, että tuottavuuden kehittämispotentiaali on vaihteittain kasvava ja kolmessa vuodessa saavutettaisiin n. 20 % tuottavuushyöty.

Analyysin perusteella arvioitu tuottavuushyöty merkitsisi sitä, että nykyisellä työntekijämäärällä voitaisiin hoitaa 20 % suurempi asiakasmäärä hyvin toimivan palveluohjauksen ja sen tukena toimivan tietotekniikan avulla. Käytännössä säästetty aika vastaa 1,5 tunnin päivittäistä säästöä palveluohjausta tekevien työntekijöiden ajankäytössä.

Tuottavuushyödyn arvo analyysin kohteena olleella hyvinvointialueella on kymmenen vuoden tarkastelujaksolle laskettuna yhteensä noin 11M€.

Digital Workforcen Älykäs Palveluohjaus on kehitetty erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden toimintaympäristöön. Ota meihin yhteyttä, jos haluat kuulla lisää ja keskustella tarpeista omassa organisaatiossasi.

Marja Heikkinen

Asiakkuuspäällikkö, hyvinvointialueet
Digital Workforce Services Oyj
marja.heikkinen@digitalworkforce.com

Hyödyt

Asiakkaille ja omaisille:

- Tiedon saaminen omien tai omaisen asioiden tilasta paranee
- Palautteenanto helpottuu
- Palveluihin liittyvien muutosten tekeminen helpottuu
- Asiakkaalle muodostuu parempi ymmärrys vastuista ja velvollisuuksista
- Läpinäkyvä toiminta lisää luottamusta ja vähentää negatiivisia tuntemuksia

Työntekijöille:

- Työn sujuvuus paranee ja kuormittavuus vähenee
- Prosessit toimivat myös yksittäisten henkilöiden lomien ja poissaolojen aikaan
- Työn palkitsevuus paranee tyytyväisempien asiakkaiden myötä
- Ajankäyttö tehostuu ja rutiinit helpottuvat
- Läpinäkyvyys helpottaa tiimien välistä yhteistyötä
- Sijaistaminen sujuu paremmin
- Pullonkaulat poistuvat ja asioiden läpimeno nopeutuu

Johdolle:

- Hyvinvointialueen yhteisten prosessien käyttöönotto helpottuu merkittävästi
- Automaatioalusta auttaa kustannusten hallinnassa työn tuottavuuden ja palveluiden tuotannon ohjauksen paranemisen kautta
- Prosessin läpinäkyvyys mahdollistaa rajallisten resurssien kohdentamista oikein
- Mittarointiin ja seurantaan tarvittavat tiedot ovat jatkuvasti kaikkien osallisten saatavilla
- Aikaa jää enemmän esimies- ja johtamistyöhön
- Henkilöstön vähentynyt työkuorma ja organisaation profiloituminen edelläkävijäksi helpottaa rekrytointia ja vähentää vaihtuvuutta