

TYÖN MURROS

kunta- ja
hyvinvointialalla

osa 11/2024:

**PALJON PALVELUITA KÄYTTÄVIEN
HOITO JA OHJAUS**



Hyvinvointialueet kehittävät hoitoa ja ohjausta paljon palveluja tarvitseville

MISTÄ ON KYSE?

Hyvinvointialueet ratkovat, kuinka paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen, tuki, hoito ja ohjaus saadaan parhaiten hoidettua. Se on tärkeää sekä asiakkaiden elämänlaadun että sote-kustannusten hallinnan kannalta. Tavoitteena on parantaa asiakkaiden toimintakykyä ja palveluprosessia sekä vähentää häiriökysyntää. Tämä kaikki vaatii uusien toimintatapojen kehittämistä.

Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden hoidosta ja hoivasta aiheutuu noin 80 prosenttia hyvinvointialueiden kustannuksista. Tarvitaan juuri heitä varten suunniteltuja palveluprosesseja.

MIKÄ SAA AIKAAN HÄIRIÖKYSYNTÄÄ?

Kun asiakas ei saa palvelua, jota on tullut hakemaan, hän joutuu hakemaan apua yhä uudestaan. Tätä kutsutaan häiriökysynnäksi. Häiriö on organisaation toiminnassa. Se lisää kustannuksia ja työmäärää. Asiakas ei ole häiriötekijä eikä aiheuta häiriökysyntää. Hänen näkökulmastaan häiriökysyntä ilmenee vääränä tai puutteellisena hoitona. Tavoitteena on häiriökysynnän vähentäminen.

KUKA ON PALJON PALVELUITA TARVITSEVA ASIAKAS?

Paljon palveluita tarvitseva asiakas on ihminen, joka tarvitsee toistuvasti, pitkän ajan kuluessa tai erityisen kalliita sote-palveluja. Paljon palveluja tarvitsevien kustannuksista vain 44 prosenttia syntyy terveydenhuollossa. 56 prosenttia kustannuksista syntyy sosiaalihuollossa, esimerkiksi vanhusten palveluissa.



Leikkaava lääkäri oli ensimmäinen, joka sanoi, että me selviämme tästä. Se tuntui todella tärkeältä ja kantoi viikkoja.”

Paljon palveluja tarvitseva asiakas hyvinvointialueelta



10 %
sosiaali- ja terveydenhuollon
asiakkaista tuottaa

80 %
sosiaali- ja terveydenhuollon
kustannuksista.

Lähde: Koivisto & Tiirinki (2020)

NÄIN ONNISTUMME

- Teemme oikeita asioita oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Kustannusvaikuttavinta on kohdennettu, oikea-aikainen ja oikeasisältöinen palvelu.
- Muotoilemme työtä niin, että asiakkaan tarve voidaan ratkaista yhden palvelukäynnin aikana aina kun se on mahdollista.
- Kehitämme yhteistyössä paljon palveluja tarvitsevien toimintamallia ja toimintatapoja.
- Huolehdimme henkilöstön hyvinvoinnista.
- Tuemme ja teemme näkyväksi hyvää kehittämistyötä.
- Teemme palveluprosessit, kustannukset ja vaikuttavuuden näkyviksi.

JULKAISIJAT

Kunta- ja hyvinvointialuetyöntajat KT
Julkisen alan unioni JAU
Julkisalan koulutettujen neuvottelujärjestö JUKO
Sosiaali- ja terveysalan neuvottelujärjestö Sote

Lisätiedot:

Niilo Hakonen,
johtava työelämän kehittämisen asiantuntija, KT
niilo.hakonen@kt.fi

TOP 5 -KYSELYVASTAUKSET:

Mitä nostaisit paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kannalta merkittävimiksi asioiksi työn murroksessa?

1. Teemme hyvää yhteistyötä yli yksikkö- ja ammattiryhmärajojen.
2. Pidämme fokuksen asiakkaissa, heidän tarpeissaan ja toiminnan vaikuttavuudessa. Vältämme hoitokatveja.
3. Laitamme palveluprosessit kuntoon ja parannamme niitä.
4. Kehitämme yhdessä.
5. Tuemme henkilöstöä ja edistämme työhyvinvointia muutoksessa.

Lähde: Työn murroksen seurantakysely 2023.

NÄIN RISKI EPÄONNISTUA KASVAA

- Maksimoimme suoritteiden määrää. Liukuhinameiningillä ei kyetä vastaamaan paljon palveluja käyttävien tarpeisiin tai luomaan vetovoimaisia työpaikkoja.
- Säästämme menoista, vaikka se lisäisi kustannuksia tulevaisuudessa ja estäisi toiminnan kehittämisen.
- Laiminlyömme varautumisen vanhusten määrän ja palvelutarpeen kasvuun.
- Suljemme hoivakoteja ja nostamme kotihoidon kynnystä. Näin rampautamme koko terveydenhuollon, kun vanhukilla ei ole muuta paikkaa mennä kuin päivystys.
- Unohtamme, että iso organisaatiomuutos kestää vuosia.

Lähde: Työn murroksen seurantakysely, 2023.

TYÖN MURROKSEN SEURANTA

Tietokortti perustuu KT:n ja alan pääsopijajärjestöjen yhteiseen työn murroksen seurantaan. Vuodesta 2019 tehty seuranta perustuu laajaan seurantakyselyyn, asiantuntijakeskusteluihin ja muihin lähteisiin. Tavoitteena on rakentaa yhteinen tilannekuva alojen työelämän kehityksestä päätöksenteon ja kehittämisen tueksi.

Koko raportti: www.kt.fi/tyon-murros/tulokset-2023