

# Terveys- ja hyvinvointikeskus monialaisena verkostona

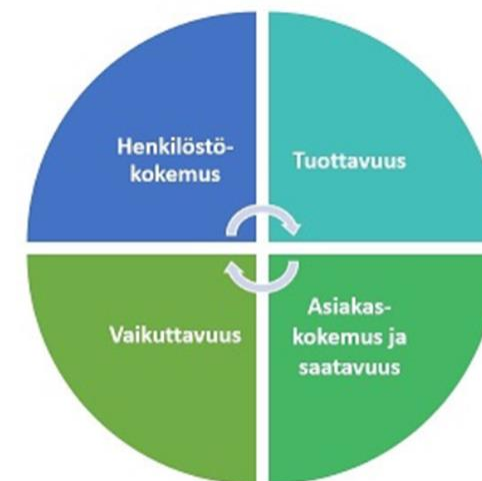
Esimerkkinä Helsingin sote

Auri Lyly-Falk, johtava sosiaalityöntekijä, Työkykyseivitys  
Kati Mäkelä, sosiaalityöntekijä, Työkykyseivitys  
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Helsinki

# THK-toimintamallin ydinajatus – miksi, mitä ja miten?

- Miksi pitää muuttua?
  - Sote-palvelut ovat hajallaan, asiakkaat juoksevat niiden perässä. Palvelujen kokonaisuus ei ole eheä ja teemme päällekkäistä työtä. Kiristynvä talous yhdessä väestön rakenteen muutoksen kanssa haastaa tehostamaan palveluja.
- Mitä tavoittelemme?
  - Tavoitteemme on kohdentaa palvelut oikein: Asiakkaalle hänen tarvitsemansa sote-palvelu / -palvelukokonaisuus oikeaan aikaan. Samalla parannamme saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, henkilöstökokemusta sekä tuottavuutta.

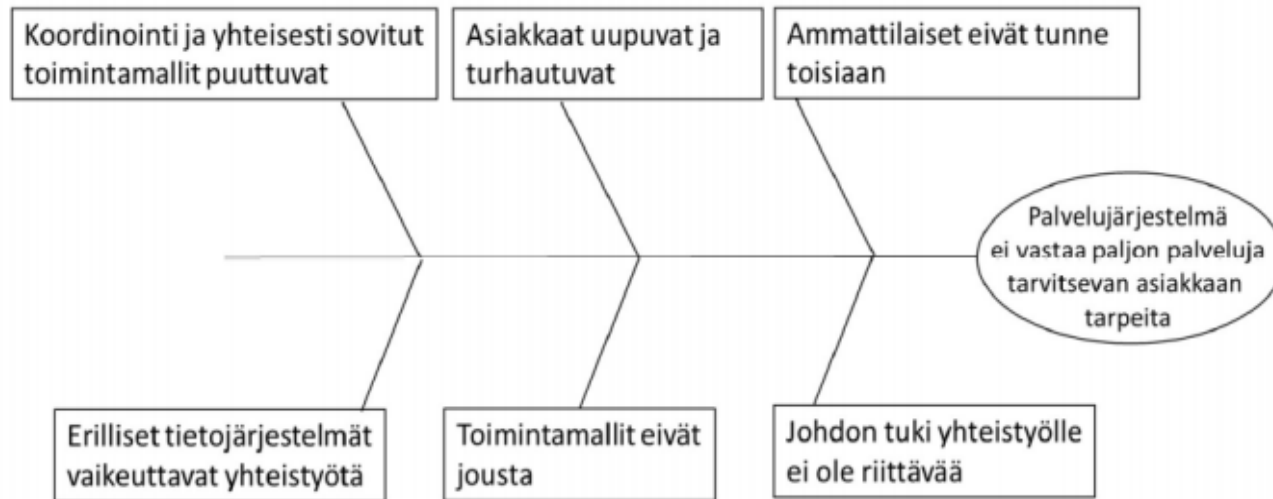


# THK-toimintamallin ydinajatus – miksi, mitä ja miten?

- Miten pääsemme tavoitteisiimme?

- Hyödynnämme digitaalisia palveluja mahdollisimman paljon.
- Asiakkaan palvelutarve määrittää, mihin **ydinprosessiin** hän ohjautuu. Ydinprosessien avulla pystymme kohdentamaan palvelut paremmin. Siksi tarvitaan segmentointia eli ryhmittelyä asiakkaan palvelutarpeen mukaan.
- Pyrimme ratkaisuun tai sen aloitukseen jo ensikontaktissa. Varmistamme, että asiakas tietää miten hänen asiansa etenee seuraavaksi. Huolehdimme hoidon ja palvelun jatkuvuudesta.
- Työskentelemme yhdessä, kohti yhteisiä tavoitteita. Tunnumme toistemme palvelut ja teemme aidosti yhteistyötä yli siilorajojen. Näin varmistamme asiakkaillemme eheät sote-palvelukokonaisuudet.
- Uudistamme myös johtamista: asetamme selkeitä tavoitteita ja pohdimme yhdessä keinoja niihin pääsemiseksi.
- Arvioimme ja kehitämme toimintaamme systemaattisesti, pyrkien palvelujemme jatkuvaan parantamiseen.

## Kehittämällä paljon palvelua tarvitseville asiakkaille paremmin sujuvia ja yhteen sovitettuja palveluja, löydämme ratkaisuja näihin ongelmiin:



KUVIO 3. Kalanruotokuvio palvelupolkujen sudenkuopista

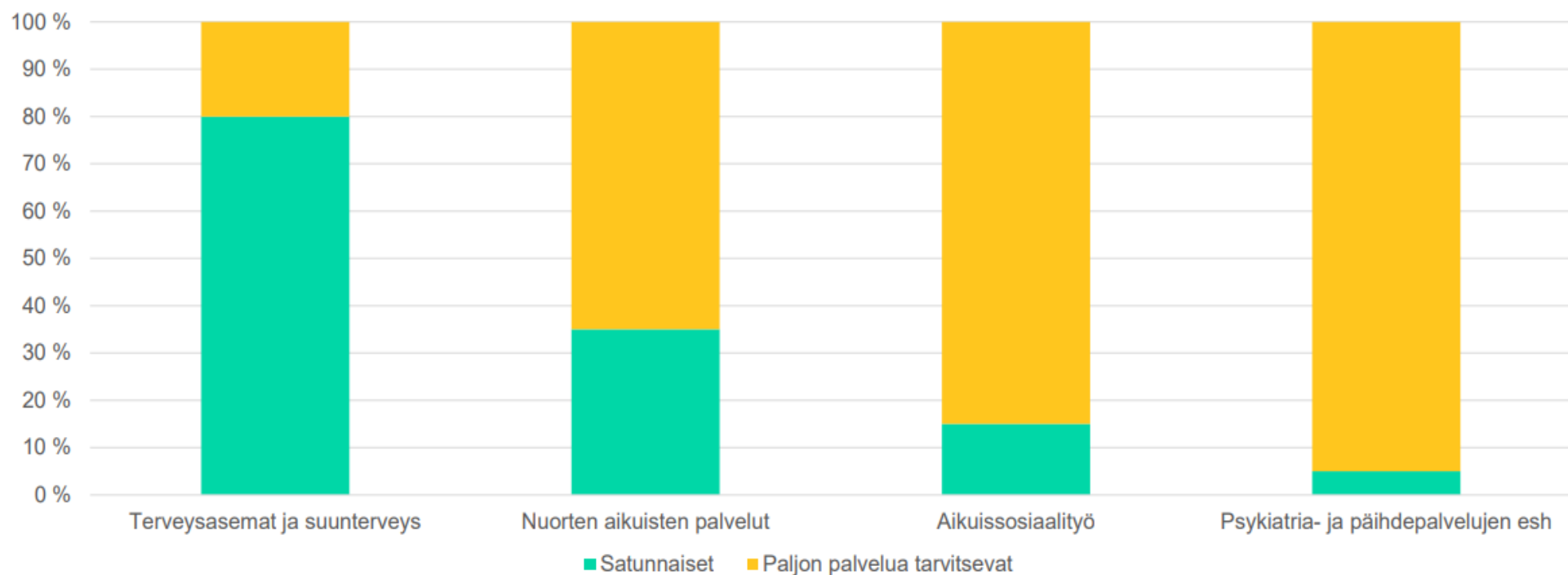
Näiden haasteiden ratkomisen vaikuttaa

- saatavuuteen
- tuottavuuteen
- vaikuttavuuteen ja asiakaskokemukseen
- henkilöstökokemukseen

# Terveys- ja hyvinvointikeskusten palveluihin kuuluu

- Helsingissä on kuusi terveys- ja hyvinvointikeskusta, joissa kaikissa on
  - Nuorten ja aikuisten sosiaalipalvelut
  - Terveysasemapalvelut kaiken ikäisille
  - Psykiatria- ja päihdepalvelut
  - Fysioterapia aikuisille
  - Suun terveydenhuolto
  - Toimintaterapia aikuisille
  - Vammaispalvelut aikuisille
  - Tukipalveluja (esim. laboratoriopalvelut)
- Keskitetyt palvelut
  - Asumisen tuki
  - Asumisneuvonta
  - Haavavastaanotto
  - Ehkäisyneuvonta
  - Kuntouttava työtoiminta
  - Maahanmuuttoyksikkö
  - Nuorisoasema
  - Ravitsemusterapia
  - Sosiaalinen kuntoutus
  - Sosiaalneuvonta
  - Työkykyselvitys

## Asiakassegmenttien jakautumisen arvio terveys- ja hyvinvointikeskusten palveluissa



# Toimintamalli työntekijöiden tukena

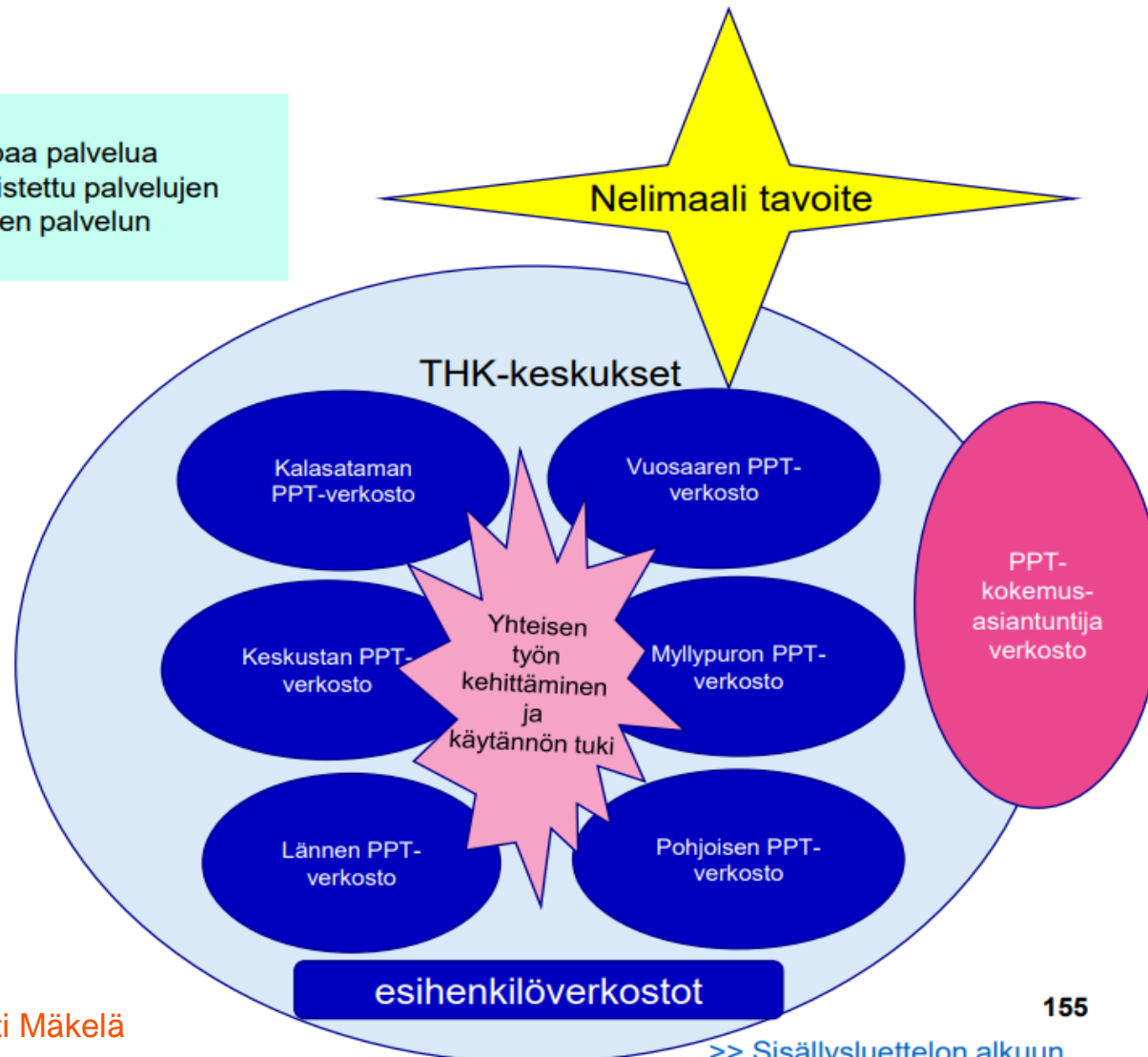
## PPT-verkostot

### Tavoite ja hyöty asiakkaille:

tuottaa paljon palvelua tarvitseville sote-asiakkaille sujuvampaa palvelua yhteisen työn keinoin ja selittää niitä haasteita, joita on tunnistettu palvelujen yhteensovittamisessa. Paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden palvelun parantamiseksi on perustettu alueelliset PPT-verkostot.

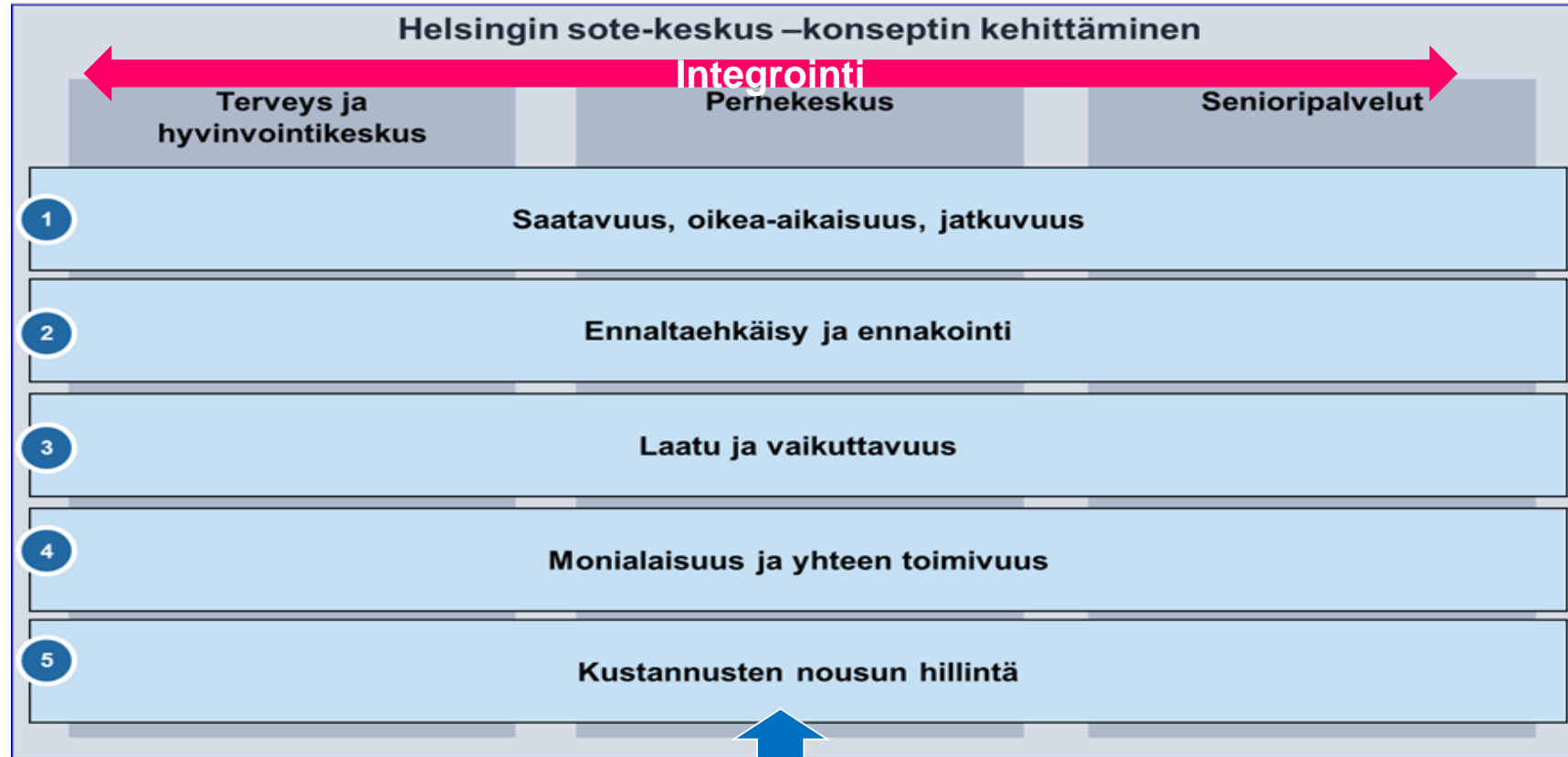
### PPT-verkoston määritelmä:

- PPT-verkosto on ryhmä asiakastyötä tekeviä ammattilaisia, jotka on nimetty kehittämään alueellista yhteistä työtä ja tukemaan käyttöönottoa paljon palvelua tarvitsevien tuen ydinprosessin yhdessä THK-esihenkilöverkostojen kanssa.
- **Jokaisella THK:lla on oma PPT-verkostonsa**, joka koostuu kunkin alueen omista ammattilaisista.
- PPT-verkoston edustajat toimivat paljon palvelua tarvitsevien tuen ydinprosessin asiantuntijoina/muutosagenteina omissa toiminnoissaan ja toimivat samalla oman toimintonsa asiantuntijana ammattilaisverkostossa.



# Tulevaisuuden sote-keskus Helsingissä

Muodostetaan integroimalla kolmen olemassa olevan toimintamallin palvelut sekä kehittämällä niiden toimintatapoja läpileikkaavasti hyötytavoitteiden mukaisesti ja olemassa olevia hyviä käytäntöjä hyödyntäen!



Hankkeen kehitysalueet

