

Asiakkuussegmentointi Omasuuntima-palvelun käytön kokeilu Helsingissä 2023 - tulokset

Helsinki

Niina Vesa, projektiasiantuntija
niina-marika.vesa@hel.fi



Kuva : Mika Ruusunen/ Helsingin kaupunki

Sisältö

- Asiakkuussegmentointi Omasuuntima-palvelun ja käytön kokeilu Helsingissä
 - Omasuuntima-palvelu
 - Omasuuntima-palvelun käytön kokeilun tavoitteet, osallistujat, tiekartta ja käytännön prosessi
 - Käyttäjäkoulutukset ja käytön kokeiluun saatu tuki
- Omasuuntima-palvelun käytön kokeilun tulokset
 - Omasuuntima raportilta
 - Asiakkaiden ja ammattilaisten käyttökokemukset
- Johtopäätökset

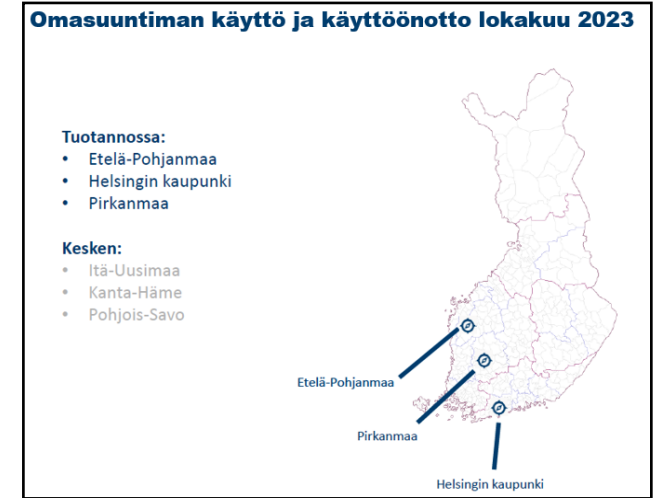
Omasuuntima-palvelu ja käytön kokeilu Helsingin sotepe:issa 5.5.-12.11.2023

Helsinki

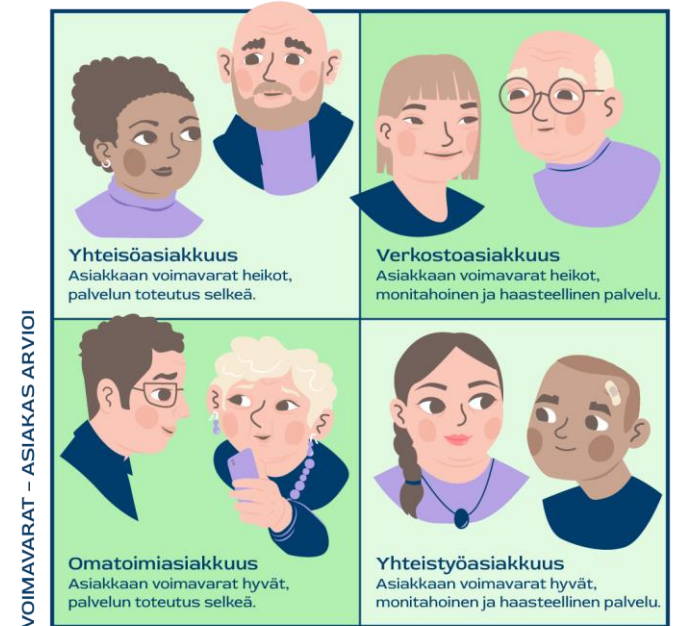
Asiakkuussegmentointi

Omasuuntima-palvelu

- [Omasuuntima-palvelu](#) on DigiFinlandin tuottama valtakunnallinen digitaalinen palvelu asiakkuussegmentointiin ja se on käytössä kolmella hyvinvointialueella, Helsinki mukaan lukien.
- Asiakas ja ammattilainen käyttävät Omasuuntimaa yhdessä vastaanotolla, tapaamisella tai sairaalassa. Kummallekin on omat kysymykset: asiakas arvioi kysymysten avulla voimavarojaan ja ammattilainen arvioi asiakkaan tilanteen haasteellisuutta.
- Omasuuntiman kysymykset auttavat asiakasta ymmärtämään omaa tilannettaan. Ammattilaiselle vastaukset tuovat apua asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen voimaannuttavalla tavalla ja auttaa ammattilaista kokonaisvaltaisemmin hahmottamaan asiakkaan palvelutarvetta.
- Omasuuntima ohjaa asiakasta ja ammattilaista valitsemaan asiakkaalle sopivimman palvelupolun ja omahoidon tukikeinot.



Kuva: Omasuuntima-monthly 25.10.2023



Kuva: DigiFinland Oy, Omasuuntima-palvelu.

Omasuuntima-palvelun käytön kokeilu Helsingin sotepe:ssa 5.5. – 12.11.2023

Tavoite:

- Kehittämistyöllä yritettiin löytää sotepe-yhteinen työkalu asiakkuussegmentointiin:
 - Jatkaa Omasuuntima asiakkuussegmentointipalvelun kokeilua Helsingin sotepe -toimialan valituissa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon rekisteriä käyttävissä yksiköissä.
 - Toiminnanmuutos kokeiluun lähtevissä yksiköissä. Asiakkuudet tunnistettaisiin Omasuuntiman avulla ja ohjattaisiin asiakas hänelle sopivimpaan palvelupolkuun.
 - Arvioida, onko Omasuuntima palvelu sopiva työväline asiakkuussegmenttien tunnistamiseen ja ohjata asiakas hänelle sopivan palvelupolkuun Helsingin sotessa.
 - Arvioida Omasuuntima-palvelua nelimaalitavoitteiden kautta (henkilöstökokemus, vaikuttavuus, tuottavuus ja asiakaskokemus).
 - Käyttökokemuksen pohjalta tehdään päätös Omasuuntima palvelun laajemmasta käyttöön otosta Helsingin sotepe:ssa.

Osallistuneet yksiköt:

Perhe- ja sosiaalipalvelut

- Idän aikuissosiaalityö, aikuissosiaalityö
- Idän aikuissosiaalityö, nuortensosiaalityö

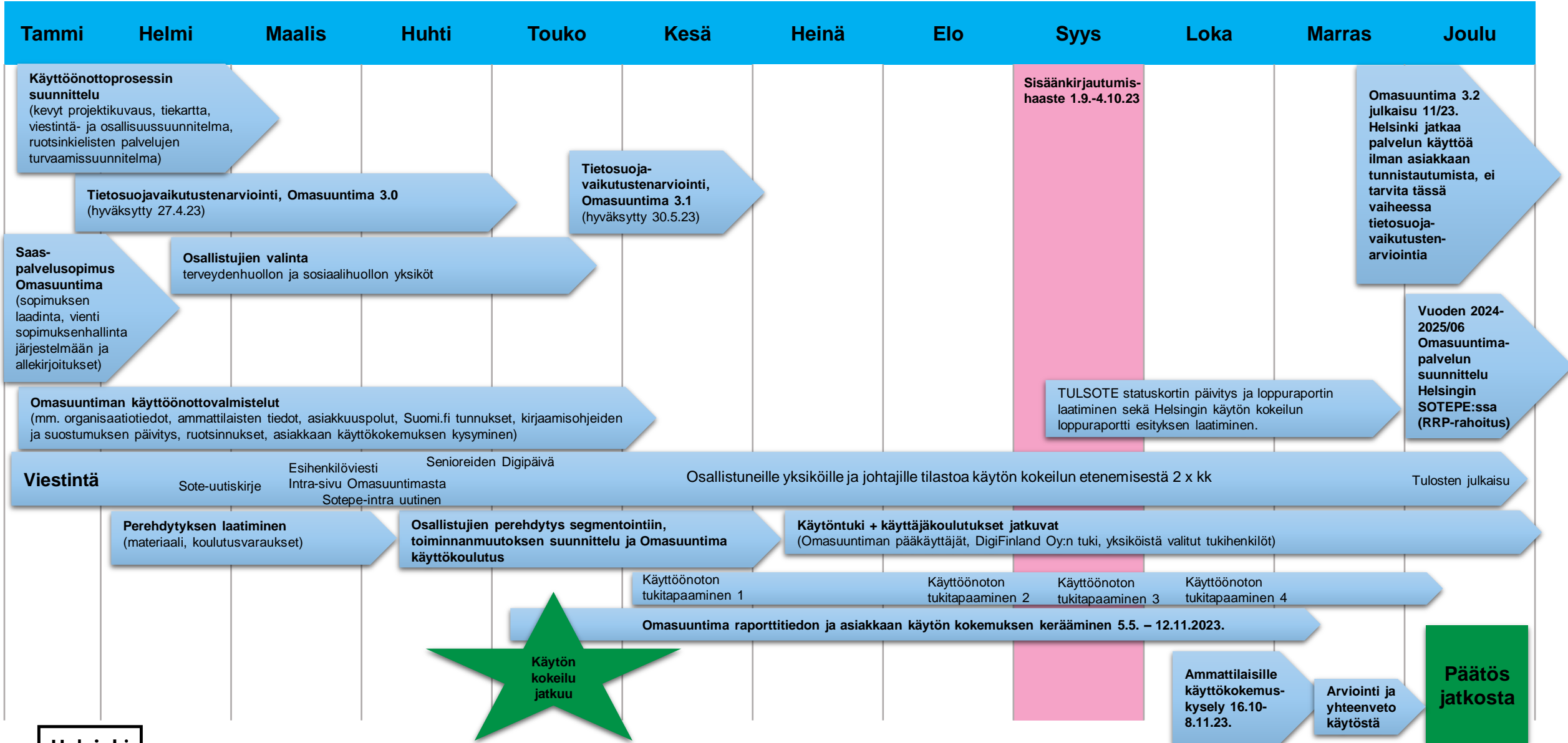
Terveys- ja päihdepalvelut

- Vuosaaren terveysasema
- Oulunkylän terveysasema
- Suunterveydenhuolto

Sairaala- kuntoutus ja hoivapalvelut

- Seniori-info
- Ruotsinkielinen asiakasohjaus
- Malmin sairaala os. 3 ja os. 13 moniammatillisesti (hoitajat, terveysosiaalityö, sairaalan asiakasohjaajat)

Asiakkuussegmentointi Omasuuntima -palvelun tiekartta Helsingin sotepe:ssa vuonna 2023



Helsinki

18.12.2023

Niina Vesa, projektiasiantuntija

Asiakkuussegmentointi Omasuuntima-palvelun käytön kokeilun prosessi Helsingissä ”pähkinänkuoressa”

1. Asiakasta **informoidaan** Omasuuntima-palvelusta ja annetaan **esite (suomeksi tai ruotsiksi)**.
2. Asiakkaalta **pyydetään kirjallinen suostumus (suomeksi tai ruotsiksi tai englanniksi)**. Omasuuntima-palvelun käyttöön ja tuloksen kirjaamiseen Apotti-tietojärjestelmään. Suostumus **arkistoidaan XDS-arkistoon**. Asiakkaalle **annetaan oma kirjallinen** kappale suostumuksesta.
3. Ammattilainen **kirjautuu Omasuuntima-palveluun** (www.omasuuntima.fi) **Sote-kortilla**.
4. Asiakkaan kanssa **täytetään yhdessä sähköinen Omasuuntima** ammattihenkilön tietokoneella. Käyttäen toimintoa **”Omasuuntiman tekeminen ilman asiakkaan tunnistautumista”**. Omasuuntima-palvelu yhdistää asiakkaan ja ammattilaisen vastaukset, jolloin tulee **Omasuuntima tulos** (omatoimi-, yhteistyö-, yhteisö- ja verkostoasiakkuus).
5. **Käy asiakkaan kanssa lävitse Omasuuntima tulos** ”Asiakkuutesi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteissä”.
6. Asiakas saa tuloksesta **tulosteen mukaan**.
7. **Kysy asiakkaan mielipide palvelusta** (Erillinen Forms-kysely)
8. Omasuuntima-palvelun tulos **kirjataan Apottiin** kirjaamisohjeen mukaisesti (**terveydenhuollon rekisteriin tai sosiaalihuollon rekisteriin**).
9. Tue asiakkuuspolun toteutumista asiakkaan arjessa ja päivitä tarvittaessa.



Käyttäjäkoulutus ja käytön kokeiluun saatu tuki

Käyttäjäkoulutus:

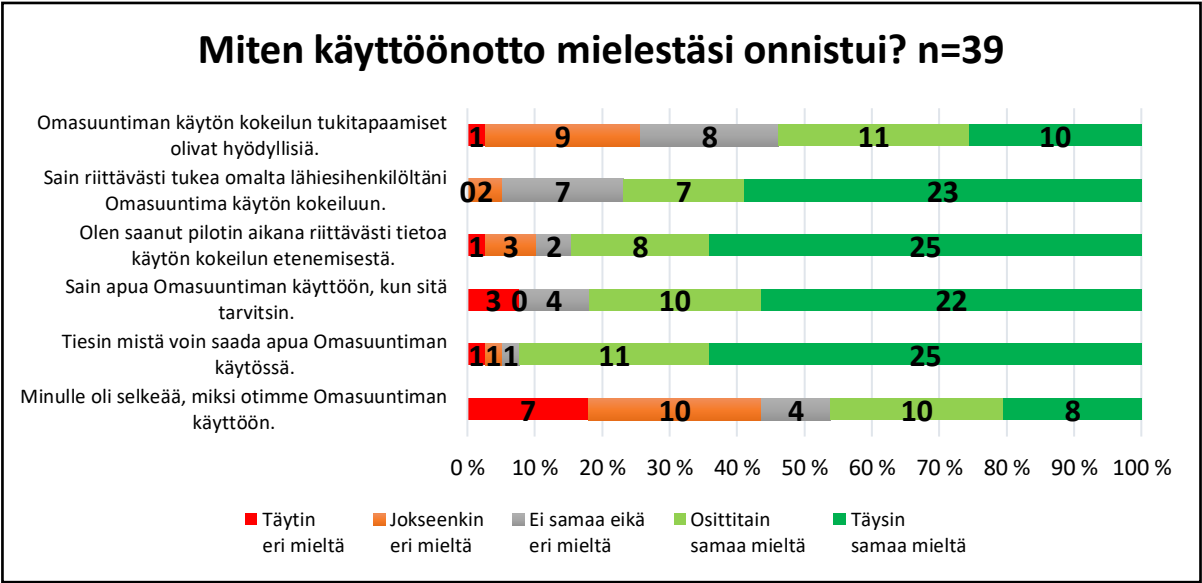
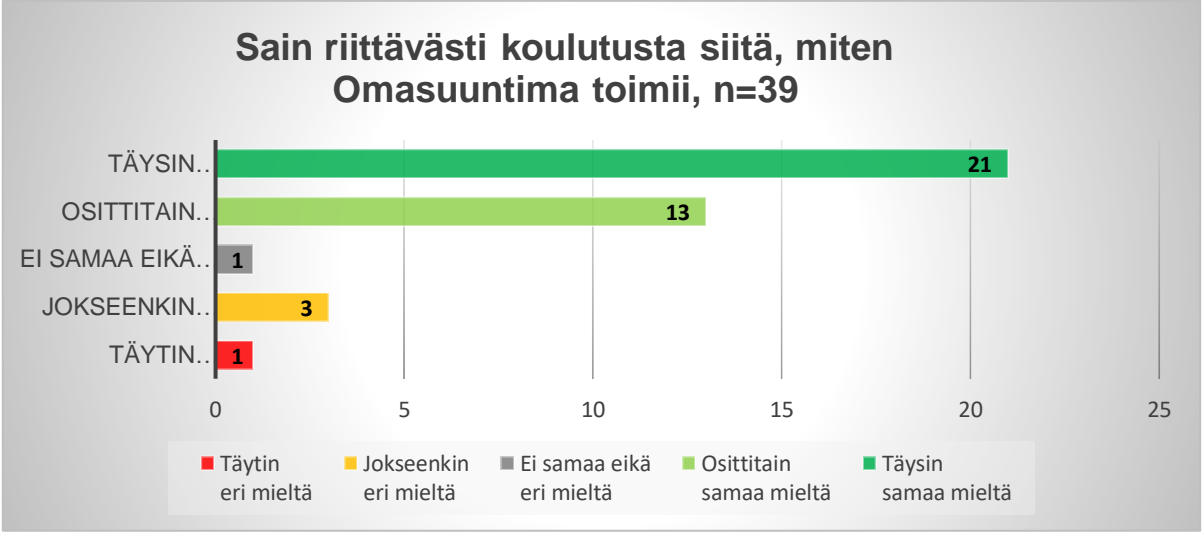
- Teams-koulutus (2,5 h) 15 kertaa ajalla 4-9/2023.
- Koulutuksen kävi yhteensä 84 henkilöä, joista asiakastyötä teki 65 ammattilaista. 19 henkilöä oli esihenkilöitä ja projektiasiantuntijoita, jotka eivät tehneet Omasuuntimaa.
- Vastanneista 34 (87%) koki saaneensa riittävästi koulutusta Omasuuntima-palvelusta, miten se toimii.

Käytön kokeiluun saatu tuki:

- Alku-infot.
- Teams-ryhmä SOTEPA-Omasuuntima.
- Tukitapaamiset 4 kertaa ajanjaksolla 6-10/2023.
- Pääkäyttäjän tuki.
- DigiFinlandin järjestämät koulutukset (Omasuuntiman yleisesittely sekä segmentoinnin ja toiminnan muutoksen perusteet)

Käyttöönotto:

- Ammattilaiset kokivat käyttöönoton pääosin sujuneen hyvin, mutta puolelle vastaajista oli jäänyt epäselväksi, miksi Omasuuntima-palvelu otettiin käyttöön.



Asiakkuussegmentointi Omasuuntima-palvelun käytön kokeilun tulokset

- Omasuuntima raportilta
- Asiakkaiden kokemus
- Ammattilaisten kokemus

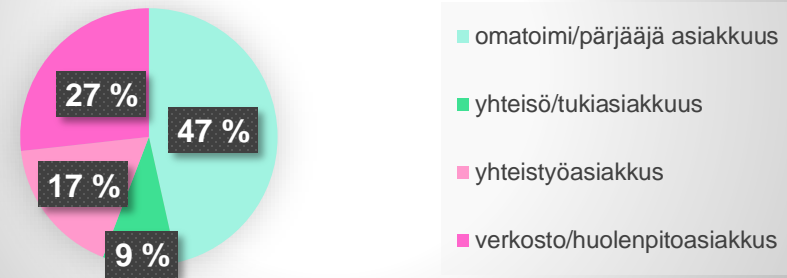
Helsinki

Asiakkuudet Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluissa ja käytetyt kysymyspatteristot 5.5. - 12.11.2023

Omasuuntimaa tehtiin yhteensä 86 kertaa, joista

- omatoimi/pärjääjäasiakkuuksia 40 (47 %)
- yhteisö/tukiasiakkuuksia 8 (9 %)
- yhteistyöasiakkuuksia 15 (17 %)
- verkosto/huolenpitoasiakkuuksia 23 (27%)

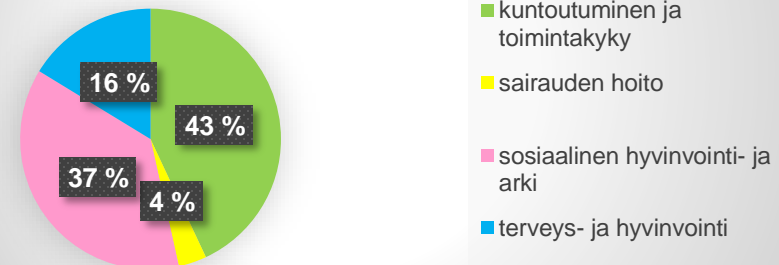
Asiakkuudet Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluissa
5.5. - 12.11.2023, n=86



Käytetyt kysymyspatteristot:

- Asiakkaat vastasivat yksilöasiakkaan kysymyksiin 86 (100%).
- kuntoutuminen ja toimintakyky kertaa 37 (43%)
- sairauden hoito 3 kerta (4%)
- sosiaalinen hyvinvointi- ja arki 32 kertaa (37%)
- terveys- ja hyvinvointiriski 14 kertaa (16%)

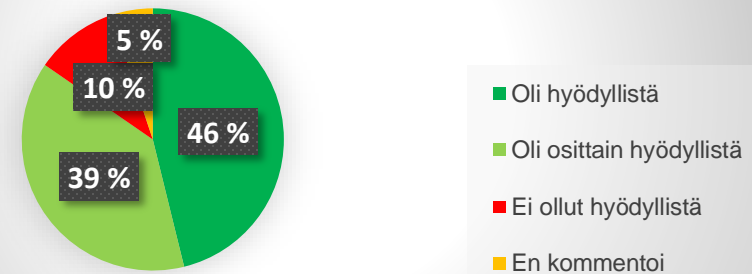
Helsingin kaupungin ammattilaisten käyttämät
Omasuuntiman kysymyspatteristot
5.5. - 12.11.2023, n=86



Asiakkaiden mielipide Omasuuntima-palvelusta

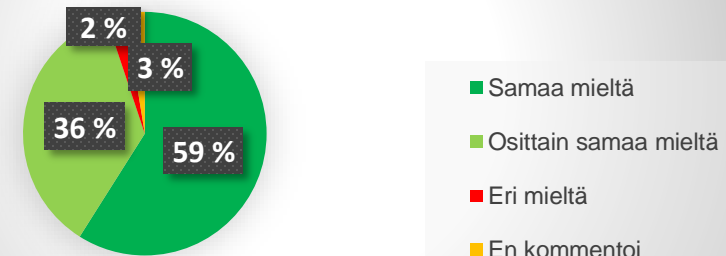
- Asiakkaista 33 (85 %) koki
- Omasuuntima-palvelusta olevan hyötyä.

Miten hyödylliseksi koit Omasuuntiman tekemisen? n=39



- 37 (95 %) asiakasta oli samaa mieltä tai osittain samaa mieltä Omasuuntiman antamasta tuloksesta.

Mitä mieltä olit Omasuuntiman antamasta tuloksesta? n=39



Asiakkaiden antamat avoimet kommentit Omasuuntima-palvelun käytöstä

- Asiakkaiden avoimia kommentteja palvelusta saatiin 19 kappaletta.
- Kysely koettiin hyvänä, koettiin tulleen kuulluksi ja hoitajan kanssa oli mukava asioida.
- Kysymysten asetteluun ja selkokielisyyteen toivottiin parannusta.

"Kysymyksen-asettelut olivat selkeitä ja tulos vastaa todellisuutta."

"Nimestä ei saa oikeaa käsitystä, mitä se tarkoittaa."

"Kävi helposti."

"Hyvä kohtaaminen, kerrankin kuunnellaan."

"Oli ihan ok."

"Kysymysten asettelua voisi tarkentaa"

"Jotkin kysymykset olisivat voineet olla toisella tavalla aseteltuja. Ja tuntuivat oudoilta."

"Tekeminen aiheutti ahdistusta"

"Hoitajan kanssa asioiden läpikäyminen oli miellyttävää."

"Asiakas piti omasuuntimaa erittäin hyvänä ja sen tekeminen tuntui hyvältä."

"On hyvä, että sosiaaliviranomaiset ovat kiinnostuneita jo etukäteen mahdollisten asiakkaistensa tilanteesta. Samalla saa itsekin kuvan kyselyn perusteella sattuuko byrokratian (kyselyn) tulokset ja oma tuntemus yksin. Sanallisten vastausten lisäämistä kysymyksiin voisi harkita."

"En pysty käyttämään digitaalisia palveluita ja tarvitsen hieman apua."

"Hoitaja oli mukava."

"Kieli ei suomea esim. omasuuntima, omahoito"

"Kaikki kyselyt ovat hankalia. Epämääräisiä vastauksia syntyy."

"Oli kivaa".

"Talousasiat olisivat voineet olla järjestelmällisemmät."

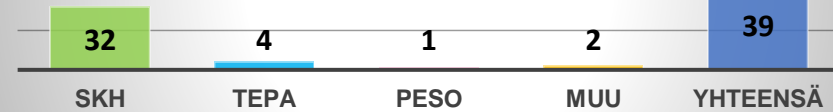
"Oli hyvä saada hoitajan apua ja tukea terveyshuolien suhteen."

"En oikein ymmärrä mitä kotihoidon apu tarkoittaa käytännössä"

Ammattilaisten käytön kokeilun kysely

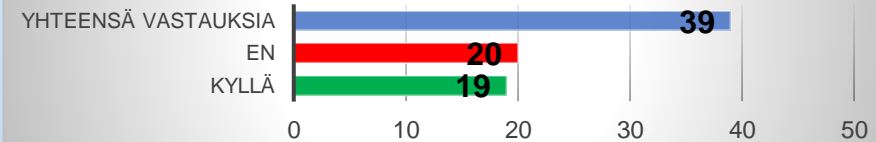
- Vastauksia pyydettiin kaikilta Omasuuntima käyttäjäkoulutuksessa käyneiltä henkilöiltä ja käytönkokeiluun osallistuneiden yksiköiden esihenkilöiltä.
- Kyselyyn vastasi 39 henkilöä.
- Vastaajista 4 eivät tehneet asiakastyötä ja eivät olleet tehneet Omasuuntimaa. Vastaajista 4 oli käynyt koulutuksen, mutta jostain syystä eivät olleet tehneet yhtään Omasuuntimaa.

Ammattilaisten käytön kokeilun kyselyyn vastattiin organisaatiosta, n=39



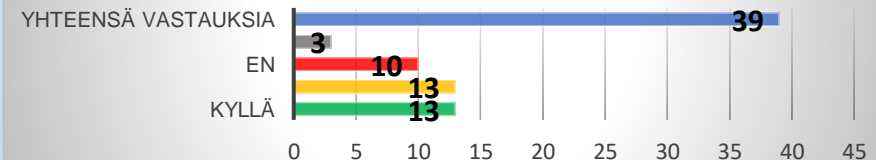
- Puolet vastanneista 19 (49 %) oli hyödyntänyt asiakkuussegmentointia aiemmin työssään.

Oletko hyödyntänyt asiakkuussegmentointia työssäsi aiemmin? n=39



- Vastanneista 26 (66 %) koki asiakkuussegmentoinnin kokonaan tai osittain hyödylliseksi. 10 (26 %) vastaajaa ei kokenut hyödylliseksi.

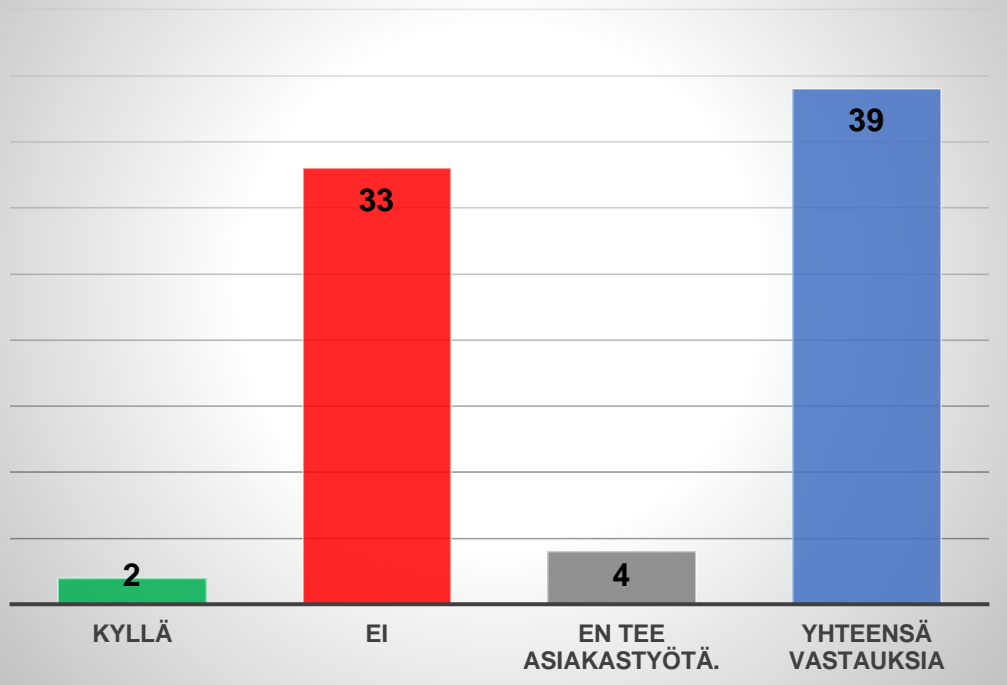
Koetko asiakkuussegmentoinnin menetelmänä yleisesti ottaen hyödyllisenä? n=39



Toimialajohto asetti ammattilaisille tavoitteeksi 10 Omasuuntimaa 12.11.23 mennessä

- Kahdella vastaajalla täyttyi tavoite 10 Omasuuntimaa.

Täyttyikö kohdallasi tavoite 10 tehdystä Omasuuntimasta? n=39



Yhteenvedoa: Miksi kohdallasi 10 Omasuuntiman tavoite ei toteutunut?

Seniori-info	<ul style="list-style-type: none">Asiakkaita ei ollut riittävästi. Osa kävijöistä omaisia, läheisiä, asiakkuudessa tai yhteistyökumppaneita.Aulavuoroja ei ole ollut kovin montaa. Asiakkaita ei välttämättä ole ollut montaa aulavuoron aikana.Moni kieltäytyy. Ovat hakemassa palveluopasta tai kysymässä jotain "täsmä kysymystä".
Terveys. sos.työ. Malmi	<ul style="list-style-type: none">Omasuuntimaa teknisen vian takia. Myöskään sopivia asiakkaita ei aina ollut ja osalle sopivista oli jo hoitotiimi tehnyt omasuuntiman.Ei ollut riittävä aika tehdä työvuorossa.
Ruotsinkielinen asiakasohjaus	<ul style="list-style-type: none">Asiakkaani ovat erittäin huonokuntoisia ja muistamattomia.
Malmin os. 3	<ul style="list-style-type: none">3-vuorotyö, omasuuntimaa ei voi tehdä yö-aikaan. Osastolla koko ajan niin kiireinen, ettei Omasuuntimien tekoon jäänyt aikaa.Ohjelma ei toiminut osan ajasta. Potilaat huonokuntoisia, monella maksivut jo ennestään, muistisairaita tai epäluuloisia allekirjoittamaan tietojen luovutusta Apottiin kirjaamiseen.
Malmin os. 13	<ul style="list-style-type: none">Osaston potilaista harva soveltuu omasuuntiman tekemiseen (monia laitospaikkajonottajia tai jo kaikki palvelut käytössä).
Malmin srla asiakasohjaus	<ul style="list-style-type: none">Heidän kognitiivinen toimintakyky ei riittänyt.
Vuosaaren ja Oulunkylän TA	<ul style="list-style-type: none">Ei palvele COPD potilaita, koska itse vastaanotto, ensikäynti kestää 50 min ja siinä selkeä sapluuna mihin kiinnitetään huomiota. COPD asiakkailla jo CAT kartoitus, suuntima tuo lisätyötä ja copd sapluunassa käydään samoja asioita palvelun juuri tätä asiakasryhmää.Vastaanottoja, joilla omasuuntiman käytöstä olisi ollut hyötyä ei ollut riittävästi.
Idän aikuis. sos.työ	<ul style="list-style-type: none">Liian vähän aikaa.
Suun terveydenh.	<ul style="list-style-type: none">Järjestelmässä toimintahäiriöitä

Asiakkuussegmentointi Omasuuntima-palvelun Helsingin käytön kokeilun nelimaali tavoitteet eivät pääosin toteutuneet.

Henkilöstökokemus (henkilöstön arvioimana n=39)

- 26 (66 %) koki asiakkuussegmentoinnin yleensä ottaen kokonaan tai osittain hyödylliseksi.
- 5 (12%) koki, että työtavat yhteneväistyvät ja helpottuvat, koska käytön kokeilussa olevilla työntekijöillä oli yhteiset kriteerit arvioida asiakkuussegmenttejä ja heillä on käytössä sama arviointiväline.
- 7 (18%) koki Omasuuntiman auttavan hahmottamaan asiakkaan kokonaistilanteen paremmin ja helpottaneen vaikeiden asioiden puheeksi ottoa.
- 5 (13 %) koki Omasuuntiman mahdollistaa yhteneväisen kielen eri palveluille asiakkuussegmentoinnissa.
- 4 (10 %) vastaajista kokivat Omasuuntiman täyttämisen hyödylliseksi.

Tuottavuus

- Omasuuntimaa tehtiin 86 kertaa 5.5. - 12.11.2023 välisenä aikana, joten palvelun käyttö jäi vähäiseksi suhteessa palvelun hintaan.
- Käytön kokeilun pienuudesta ja kokeilun lyhyestä ajasta johtuen ei pystytty osoittamaan, että Omasuuntiman käyttö olisi kaventanut väestössä terveys- ja hyvinvointieroja, kun palvelun avulla voitaisiin asiakkaalle tarjota paremmin heidän tarpeidensa mukaisesti palveluja, hoitoa ja tukea.
- Resurssien kohdentamista niille asiakkaille, jotka tarvitsevat enemmän palvelua ja tukea ei pystytty vielä miettimään tarkemmin Omasuuntima-palvelun käyttöä hyödyntäen, koska käytön kokeilu jäi vähäiseksi.
- Päällekkäinen työ "hukka" ei katsottu vähenevän, vaan päinvastoin koettiin Omasuuntiman tuovan lisää työtä ja päällekkäisyyttä.

Vaikutavuus (henkilöstön arvioimana n=39)

- 5 (13 %) vastasi, että Omasuuntiman avulla asiakkaan palvelutarpeen arviointi on systemaattisempaa ja suunnitelmallisempaa verrattuna aikaisempaan toimintatapaan.
- 3 (8%) vastasi, että Omasuuntiman avulla asiakkaalle pystytään määrittelemään yksilöllisemmät ja tarkoituksenmukaiset palvelut verrattuna aikaisempaan toimintatapaan.
- 5 (13%) vastaajista, että palvelut järjestetään vaikuttavasti ja tarkoituksenmukaisesti eli oikea palvelu/hoito/tuki oikeaan aikaan oikeaan tarpeeseen.
- 6 (16%) kertoi Omasuuntiman auttavan hahmottamaan asiakkaan tarvitsemia eri palvelukokonaisuuksia.

Asiakaskokemus (asiakkaiden n=39 ja henkilöstön n=39 arvioimana)

Asiakkaiden arvioimana (n=39):

- Asiakkaista 33 (85 %) koki Omasuuntima-palvelusta olevan hyötyä.
- 37 (95 %) asiakasta oli samaa mieltä tai osittain samaa mieltä Omasuuntiman antamasta tuloksesta.

Henkilöstön arvioimana (n=39):

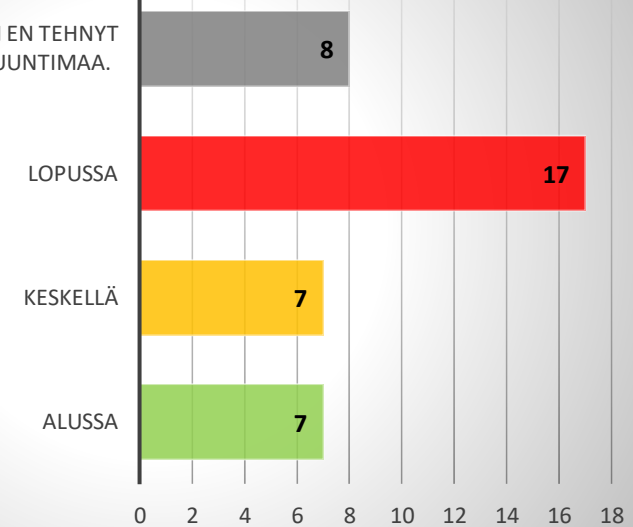
- 10 (26%) kokivat, että asiakkaat ymmärsivät omat voimavaransa paremmin.
- 10 (25%) ammattilaisista koki, että Omasuuntima auttoi asiakasta huomioimaan omaa elämäntilannettaan paremmin.
- 15 (38%) vastanneista koki, että asiakas tuli kuulluksi paremmin.
- 7 (18%) koki, että asiakas osallistui paremmin oman hoitonsa järjestelyihin.
- 6 (16%) koki, että asiakas saa yksilöllisesti hänelle sopivaa tukea ja palvelua paremmin.

Vastaanoton/tapaamisen järjestelyt

- Omasuuntima tehtiin vastaanoton/tapaamisen lopussa yli puolelle asiakkaista 17 (44 %).
- Vastaanoton/tapaamisen alussa oli tehty 7 (18 %) asiakkaalle ja keskellä 7(18 %) asiakkaalle.
- 8 (20 %) vastaaja ei ollut tehnyt käytännössä Omasuuntimaa asiakkaan kanssa.

Missä vaiheessa vastaanottoa/tapaamista teit Omasuuntiman yleensä? n=39

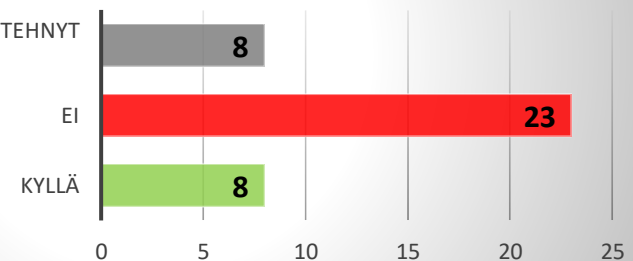
EN TEE ASIAKASTYÖTÄ, JOTEN EN TEHNYT ASIAKKAIKANKANSSA OMASUUNTIMAA.



- **Kahdeksan** vastaajaa kertoi muokanneensa uudella tavalla vastaanottoa/tapaamista, kun tekivät Omasuuntiman.
- Miten muokkasit vastaanottoa/tapaamista?
 - Vastaukset koskivat ajan järjestämistä Omasuuntimalle.

Muokkasitko Omasuuntiman tekemiseksi vastaanottoa/tapaamista jotenkin uudella tavalla n=39

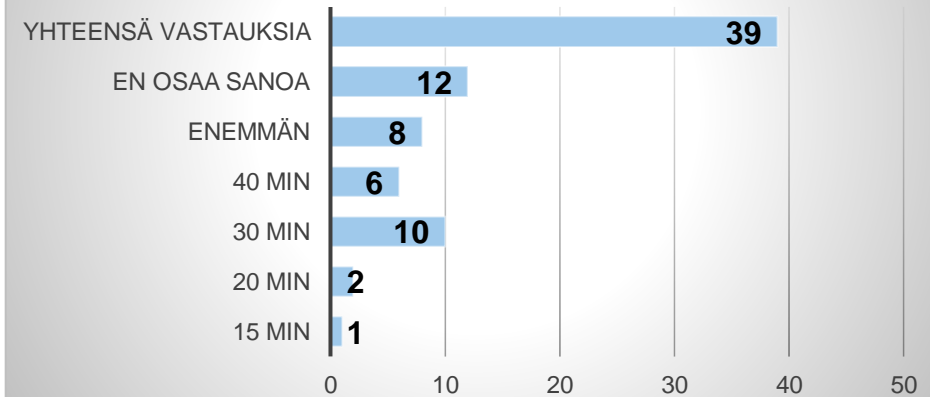
EN TEE ASIAKASTYÖTÄ, JOTEN EN TEHNYT ASIAKKAIKANKANSSA OMASUUNTIMAA.



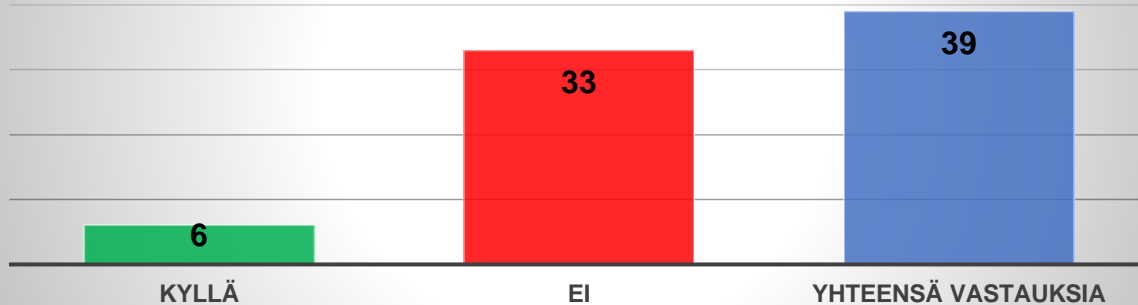
Omasuuntiman viemä aika ja toiminnan muuttaminen

- Koko Omasuuntima prosessin tekeminen vei aikaa 30-40 min 16 (41 %) vastaajista ja 8 (20%) vielä enemmän.
- Vastaajista 18 (46%) sanoi, että oli tarvinnut 20-30 min pidemmän vastaanotto-/tapaamisajan ja 6 (15%) vastaaja tarvitsi yli puolituntia aikaa.
- **Kuusi** vastaaja kertoi, että toimintaa oli muutettu Omasuuntiman käytön kokeilun myötä.
 - ” Omasuuntimaa on mainostettu asiakkaille.”
 - ” Jättämällä jotain muuta tekemättä, jotta saatu tehtyä Omasuuntimoita.”

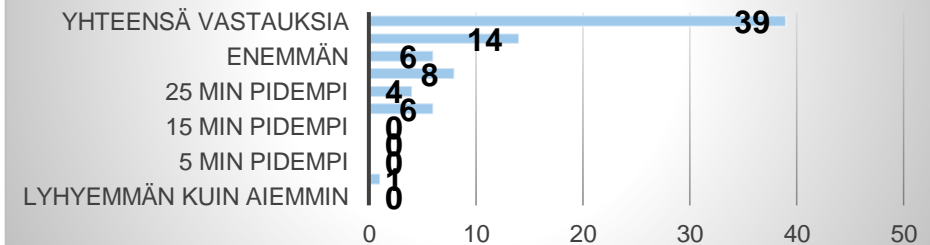
Paljonko vei keskimäärin aikaa Omasuuntiman esittely, suostumuslomakkeen täyttäminen ja skannaaminen, kyselyn tekeminen, tuloksen läpikäyminen ja kirjaaminen Apottiin? n= 39



Onko yksikkönne toimintaa muutettu/kehitetty Omasuuntima käytön kokeilun myötä? n=39



Kuinka paljon pidemmän vastaanotto-/tapaamisajan Omasuuntima-palvelu on keskimäärin vaatinut verrattuna aikaisempaan? n=39

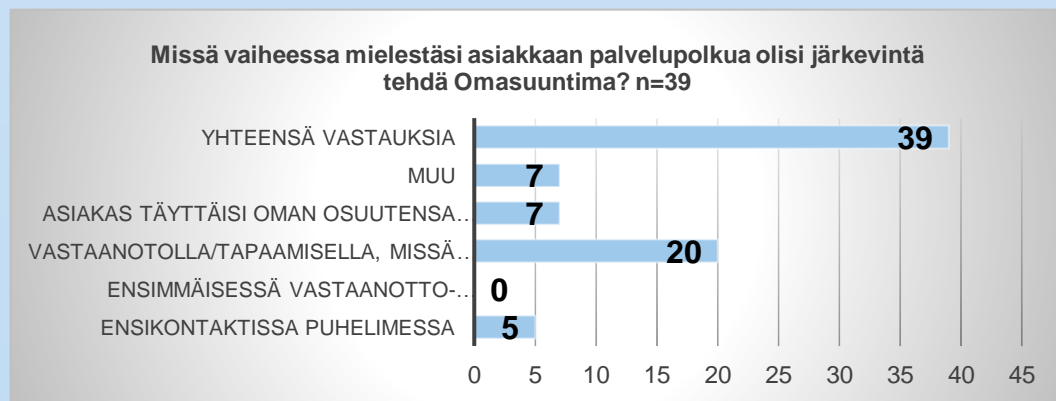


Yhteenvetoa ammattilaisten arviosta: Millaisille asiakkaille Omasuuntima sopii?

Seniори-info	Soveltuu: Asiakkaat, jotka ovat hyväkuntoisia ja haluavat keskustella tilanteestaan. Asiakkuudessa olevien asiakkaiden arviointiin. Palvelukeskuksiin, jossa asiakas asioi säännöllisesti. Ei sovellu neuvontapalveluun, koska asiakkaat tulevat usein Seniори-infoon vain poikkeamaan ja haluavat vastauksen johonkin tiettyyn kysymykseen.
Terveyssosiaalityö, Malmi	Soveltuu orientoituneille asiakkaille, jotka ovat juuri kotiin lähdössä ja ovat siinä kunnossa kuin kotanakin ovat. Ei sovellu deliriumissa oleville asiakkaille. Huomioitavaa, että jos segmentoinnista jätetään muistisairaat ja sekavat asiakkaat pois, niin tällöin segmentoinnin kokonaistulos vääristyy.
Ruotsinkielinen asiakasohjaus	Soveltuu: Asiakkaille, jotka eivät ole muistisairaita ja joilla on voimavaroja. Sähköisten palvelujen käyttäjille. Mahdollisesti gerontologista sosiaalityötä tarvitsevat, pitkäaikaiset asiakkaat osana arviointia, ehkä tukipalveluasiakkaat. Ei sovellu asiakasohjaukseen, kun suurin osa asiakkaista on muistisairaita. Palvelutarpeen arviointikäynnit ovat usein pitkiä ja asiakkaan kanssa on paljon keskusteltavaa. Aika ei riitä ja asiakas ei jaksa.
Malmin srla os. 3	Soveltuu: Ikääntyneille potilaille, joilla ei ole säännöllistä kontaktia terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluihin. Niille joilla ei ole vielä kotipalveluita eikä muistiongelmaa. Ei sovellu osastolla valtaosalle kun ovat muistisairaita.
Malmin srla os. 13	Soveltuu: Parhaiten potilaille, jotka päätyvät yllättäen sairaalahoitoon ja ei vielä ole mitään (tai vähäisesti) tukipalveluja käytössä. Ei sovellu, koska potilaat ovat usein iäkkäitä muistisairaita ja heillä on jo kaikki avut käytössä.
Malmin srla asiakasohjaus	Soveltuu kotiutuvalle.
Vuosaaren ja Oulunkylän terveysasema	Soveltuu paljon palvelua tarvitseville asiakkaille tai niille joiden asiakassegmenttiä ei ole vielä kartoitettu.
Idän aikuissosiaalityö	Soveltuu monille.
Suunterveydenhuollossa	Soveltuu suunterveydenhuollossa toistuvia päivystyskäyntejä tai suunhoidosta kulunut aikaa useita vuosia.

Milloin Omasuuntima kannattaisi tehdä ja miten palvelua tulisi kehittää?

- Ammattilaisista 20 (62 %) kokivat, että Omasuuntima kannattaisi tehdä asiakkaalle vastaanotolla/tapaamisella, missä syvällisemmin paneudutaan asiakkaan kokonaistilanteeseen.
- 7 (22 %) mielestä asiakkaan olisi hyvä täyttää Omasuuntimasta oma osuus ennen ammattilaisen tapaamista.
- 5 (16 %) mielestä järkevintä olisi tehdä ensikontaktissa puhelimesta.

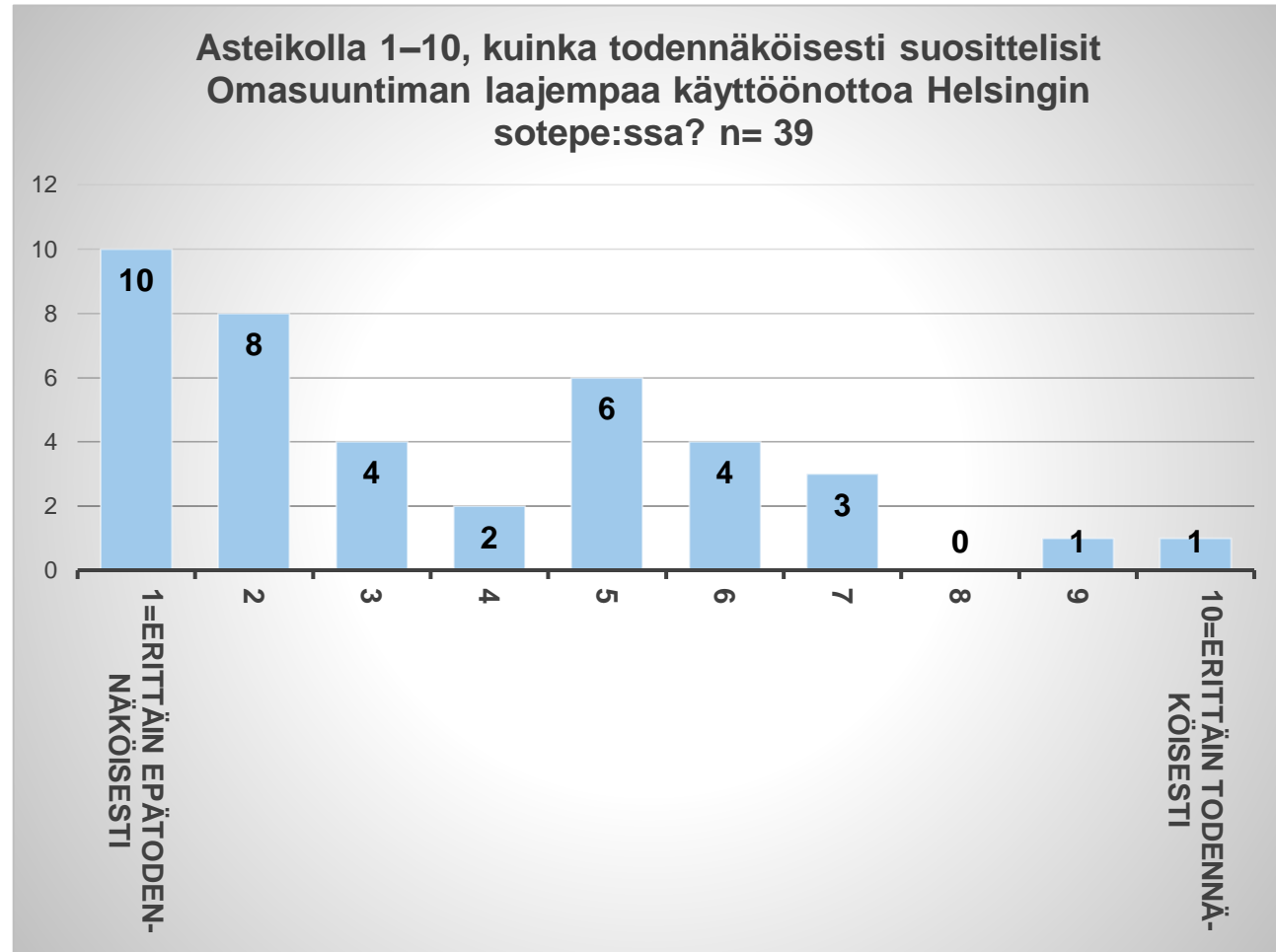


Yhteenveto: Miten Omasuuntima-palvelua/prosessia tai Helsingin sotepe:n toimintaa tulisi kehittää, jotta Omasuuntiman toisi enemmän hyötyä ja sen laajempi käyttö kannattaisi?

Seniори-info	<ul style="list-style-type: none">• Janan sijasta numeraalinen vastaustapa olisi selkeämpi.• Tulisi miettiä, miten käyttö saataisiin sujuvaksi ilman, että uudet kirjaamisen välineet jatkuvasti lisääntyvät. Integrointi Apottiin, Maisaan, Omaoloon.• Sopisiko välineeksi palvelukeskukseen?• Asiakastiedotteet, materiaali ja viestintä lisää panostusta.
Terveyssosi-aalityö, Malmi	<ul style="list-style-type: none">• Kohdentaa asiakkaille jotka aidosti pystyvät itse ja itsenäisesti tekemään arvion.• Kysymyspatteristoa voisi vielä hieman kehittää ja vastausasteikkoa.
Ruotsin-kielinen asiakasohjaus	<ul style="list-style-type: none">• Sopii parempikuntoisille asiakkaille.• Toimia paremmin varhaisemmassa vaiheessa kuin palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.• Omasuuntima sopii mielestäni sinne ensikontaktiin, eli terveysasemat, Seniори-info jne.• Omasuuntima voisi integroitua Apottiin
Malmi os. 3	<ul style="list-style-type: none">• Sairaalassa tulisi määrittää tarkemmin kenelle tehdään ja missä vaiheessa sekä myös jatkotoimet.• Avopuolen terveydenhoitajan työssä palvelujen kartoituksessa voisi toimia paremmin.
Malmin os. 13	<ul style="list-style-type: none">• Minusta sairaala ei ole oikea paikka tehdä suurimmalle osalle Omasuuntimaa. Terveysasema?
Malmin srla asiakasohjaus	<ul style="list-style-type: none">• Enemmän olisi hyötyä alueella.
Vuosaaren ja Oulunkylän terveysasema	<ul style="list-style-type: none">• Apottiin• Käytön mahdollistaminen ennen vastaanottoa.
Idän aikuissosiaalityö	<ul style="list-style-type: none">• Työkalu olisi osa palvelutarpeen arviointia.
Suunterveyden -huollossa	<ul style="list-style-type: none">• Omasuuntima haastattelijoiden vastaanottoajat tulee pidentää.

Omasuuntima-palvelun käytön laajentamine

- Ammattilaisilta kysyttiin asteikolla 1–10, että kuinka todennäköisesti suosittelisivat Omasuuntiman laajempaa käyttöönottoa Helsingin sotepe:ssa? Asteikolla 1 erittäin epätodennäköisesti ja 10 on erittäin todennäköisesti.
- Vastaajien keskiarvo oli 3.59



Otteita viimeisestä avoimesta kysymyksestä: Onko mielestäsi vielä jotain, mikä jäi tämän kyselyn aikana sanomatta?

"Asiakkailla oli myös vaikeaa hahmottaa jana jolla piti arvioida omaa toimintakykyään. Monilla asiakkailla on heikentynyt näkökyky, joka omalta osaltaan vaikeuttaa tekemistä."

"Kiitos! Tällä hetkellä ei tule muuta mieleen. Koulutukset ovat olleet hyvin ja ajan tasalla pidetty asiasta."

"Oma suuntimaa tulisi olla vähän helpompi ymmärrettävissä ja selkeämpi. Vähän vaikea kokonaisuus."

"Jos Omasuuntiman voisi tehdä aluksi, se olisi parempi. Ammatillaisen osio jäisi joka tapauksessa loppuun, koska asiakas on useimmiten meille täysin uusi."

"En tosiaan osannut vastata asiakkaita koskeviin kysymyksiin, sillä en ole tehnyt asiakastyötä eikä ole omakohtaista kokemusta. Mutta uskoisin, että omasuuntima lisää asiakkaan osallisuutta omaan asiaansa, mikä on aina ilman muuta hyvä asia."

"Omasuuntima hyvä työkalu, mutta sen suunnittelu mielestäni vielä kesken, sitä tulisi yksinkertaistaa. Koen, että Seniori-infoon omasuuntima ei valitettavasti sovellu."

Palvelutarpeen arviointikäynnillä allekirjoitetaan useimmiten tuloksetlomake, Apotti-suostumus. Tähän lisäksi vielä suostumuksen pyytäminen Omasuuntimaan ja selittäminen on raskasta sekä asiakkaalle että työntekijälle."

"Terveysasemalla Suuntimaa voi käyttää vain PPT potilailla vo:lla ja silloinkin jos ei paljon muita asioita. Ei ole mahdollista vastaanottoaikojan puitteissa."

"Koen kyllä, että Omasuuntiman tavoitteet, esim. "Tilanteen arviointi kaikille samalla tavalla: systemaattisuus ja suunnitelmallisuus ja yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta eri ammattiryhmien/toimialojen/ asiakkaan/ läheisten kesken" ovat erittäin tärkeitä. Koen kuitenkin, että neuvontapalvelussa asiakkaiden kokemukset kuulluksi tulemisesta sekä heidän voimavarojensa näkyväksi tekeminen, varmistuu ilman omasuuntiman käyttöönottoa."

Ei sovellu copd, joitain osia voisi hyödyntää mutta liian pitkä nyt ei sovellu nykyiseen"

"Ymmärrän omasuuntiman idean, että se tuottaa sekä asiakkaalle että ammattilaiselle ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Mutta ei tällaista neuvontapalveluihin automaationa."

"Työkaluna Omasuuntima näyttäytyy tehottomana ja vaikuttamattomana Seniori-infossa. Segmentoinnin näkökulmasta työväline on tehoton, koska sillä ei tavoiteta kuin pieni murto-osa kävijöistä. Kysely voisi sopia palvelukeskusten sosiaaliohjaajien työkaluksi, jossa asiakkaiden kanssa voi olla eteenpäin ohjauksen sijaan jatkotapaamisia"

"Arviointikäynnillä on usein perheenjäseniä mukana ja silloin käynnit saattavat venyä 2,5h. Asiakkaalle on muutenkin paljon uutta tietoa ja informaatiota, joten Omasuuntima vielä siihen päälle on vain yksinkertaisesti liikaa."

"Kiitos, oli hienoa olla mukana vaikka luku 10 ei ehtinyt täyttyneen, mutta saimme hienosti 3 haastavaa erittäin tärkeää asiaa eteenpäin."

Johtopäätökset

Helsinki

Keskeiset havainnot ja johtopäätökset

Käyttöönotto	<ul style="list-style-type: none">• Omasuuntima-palvelun käytön kokeiluun rekrytointityötä tehtiin kaikissa palveluissa (SKH, TEPA, PESO).• Koulutukseen osallistuneista yksiköistä 1/3 osaa jättäytyi loppujenlopuksi pois käytön kokeilusta.• Käyttäjä koulutuksessa saatiin riittävät tiedot Omasuuntiman tekemiseen.• Omasuuntima-palvelun käyttöönottoon oltiin tyytyväisiä, mutta sen merkitys jäi osalle epäselväksi.
Asiakkaiden näkemys	<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaat kokivat Omasuuntiman tekemisen hyödylliseksi ja olivat Omasuuntiman tuloksesta samaa mieltä.
Asetettujen tavoitteiden toteutuminen	<ul style="list-style-type: none">• Omasuuntimaa tehtiin asetettuun tavoitemäärään nähden vähän.• Henkilöstön arvioimana Omasuuntiman asiakaskokemus-, henkilöstökokemus- ja vaikuttavuustavoitteiden toteutuminen oli ristiriitainen. Jokaiseen ammattilaisten kyselyssä esitettyyn väitteeseen tuli arvioita molemmista ääripäistä sekä 1/3 vastaajista ei ollut mielipidettä asiasta. Positiivisimmat arviot liittyivät asiakaskokemukseen ja negatiiviset arviot henkilöstökokemukseen ja vaikuttavuuteen.
Käytön kokeilu	<ul style="list-style-type: none">• Toimintaa ei muutettu Omasuuntima-palvelua tukevaksi. Tämä muutos vaatisi päätöksen, että Omasuuntima-palvelua lähdetään käyttämään jatkuvasti, ei ole kysymys pilotista tai kokeilusta. Tehdään muutossuunnitelma, jota lähdetään systemaattisesti toteuttamaan ja muutokseen myös sitoudutaan yksikössä ammattilaisten että johtamisen tasolta.• Omasuuntima-palvelun käyttö pidentää vastaanoton/tapaamisen aikaa.• Käyttöprosessi koetaan liian monivaiheiseksi ja aikaa vieväksi. Tarvittaisiin Apottiin integraatio.
Henkilökunnan näkemys	<ul style="list-style-type: none">• Sairaalassa ja asiakasohjauksessa asiakkaat ovat huonokuntoisia ja muistisairaita, mikä estää Omasuuntiman tekemisen. Seniori-infossa moni asiakas kieltäytyi, olivat hakemassa vastausta johonkin tiettyyn kysymykseen.• Vastaanotolla/tapaamisella käydään jo muun materiaalin avulla vastaavia asioita lävitse.• Sopii orientoituneille asiakkaille. Senioripalveluissa ehdotettiin palvelukeskuksia. Terveysasemilla ja suunterveydenhuollossa ehdotettiin PPT-asiakkaille, joilla ei ole vielä asiakkuussegmenttiä määritetty. Aikuissosiaalityössä katsottiin soveltuvan monelle, jos olisi osa palvelutarpeenarviointia.• Omasuuntima kannattaisi tehdä asiakkaalle vastaanotolla/tapaamisella, missä syvemmin paneudutaan asiakkaan kokonaistilanteeseen. Hyväksi nähtiin, jos asiakas voisi tehdä Omasuuntimasta omat kysymyksensä ennemmin ammattilaisen tapaamista.• Kokonaisuudessaan henkilöstö ei lähtenyt suosittelemaan palvelun käytön laajentamista tässä vaiheessa.

Käytön kokeilun haasteet:

- Omasuuntima-palvelusta piti tehdä uudelleen tietosuojavaikutustenarviointi vuoden 2023 alussa, kun Suuntima 2.0 version käyttö päättyi. Aikaa vievä prosessi.
- Rekrytointi oli haasteellinen ja vei runsaasti aikaa. Samaan aikaan oli usea projekti menossa ja kaikkiin toivottiin osallistujia, resurssien riittävyys. Sitoutumishaaste.
- Omasuuntima-palvelun käytönkokeilua on rajoittanut, kun Helsinki on joutunut käyttämään ainoastaan vaihtoehtoa, että asiakas ei tunnistaudu palveluun.
- Käyttämisprosessissa on monta vaihetta (informointi, kirjallisen suostumuksen pyytäminen ja XDS-arkistointi, Omasuuntima tekeminen, tuloksen läpikäyminen asiakkaan kanssa, kirjaaminen Apotti tietojärjestelmään manuaalisesti).
- 1.9. - 4.10.23 ollut kirjautumishaaste esti ammattilaisia tekemästä Omasuuntimaa.

Miten tästä eteenpäin?

- Helsingissä jatketaan asiakkuussegmentointia ”Asiakkuudet Helsingin sotessa” materiaalin mukaisesti.
- Terveystietojärjestelmään kirjataan asiakkuussegmenttietoa kirjaamisohjeen mukaisesti.
- Sosiaalihuollon rekisteriin asiakkuussegmenttiedon kirjaamisratkaisun selvittelyä jatketaan eteenpäin.
- Joulukuussa 2023 Helsinki päätti, että Omasuuntima-palvelun käyttöä ei jatketa.

Kiitos!

Helsinki

Niina Vesa, projektiasiantuntija, Sh AMK, TtM
niina-marika.vesa@hel.fi

Kuva: Gredi Admin/ Helsingin Kaupunki