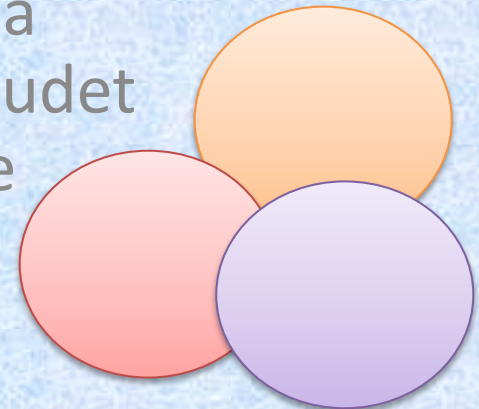


# Lapin SOTE-tuotantoalueen asiakasprosesseja valmistelevien työryhmien työskentelyprosessi

Asiakaslähtöiset, yhdenvertaiset, integroidut  
ja kustannustehokkaat sosiaali- ja  
terveydenhuollon palvelukokonaisuudet  
Lapin sairaanhoitopiirin alueelle

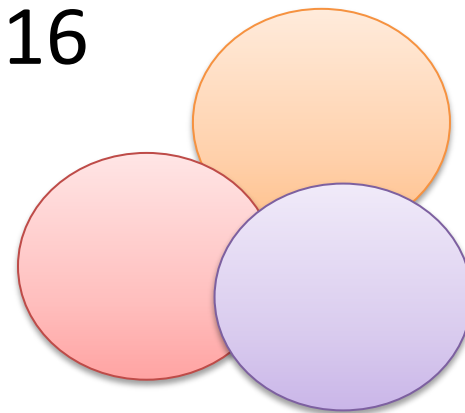


# Työryhmätyöskentelyn vaiheet ja aikataulu 1.8.2015–31.5.2016

Työskentelyn käynnistäminen ja nykytilan arviointi 1.8.–30.11.2015

Uusien palvelukokonaisuuksien innovointi 1.12.2015–31.3.2016

Määritellään tulevaisuuden asiakasprosessit ja palvelukokonaisuudet 1.4.–30.5.2016



Perusprosessit  
tunnistettavissa

Laaja  
kokonaisuus

Rajapinnat

- Varhaiskasvatus
- Nuorisopuoli

Rajaus: mielenterveys-  
ja päihde sekä kiinteästi  
liittyvät sosiaalipalvelut

- Oma tk-lääkäri, sujuva konsultointi
- Läheteettömyys
- Läheisten huomiointi
- Säännöllisyys
- Ryhmätyöskentely
- Hoitopolut

LASTEN, NUORTEN JA  
PERHEIDEN  
PALVELUT

Hyvät käytännöt

Perheväkivalta

Nuorten  
päihdetyö

AIKUISTEN  
PSYKOSOSIAALISET  
PALVELUT

Seudullinen  
vanhustyön  
suunnitelma

Muistipolku

Päihde- ja  
mielenterveys

Kuntakortit

Vanhus-  
neuvostot

IKÄIHMISTEN  
PALVELUT

Monet prosessit läpi  
sosiaali-, terveys-,  
erikoissairaanhoito- ja  
erityishuoltopalveluiden

Saattohoito

Valtimosairaudet,  
DM

Selkäkipupotilaat  
(krooninen kipu)

SAIRAUKSIEN  
EHKÄISY JA HOITO

Työikäiset, joiden  
terveysvalinnoista suuret  
terveysongelmat jatkossa

Asiakkaat  
myös muissa  
palveluprosesseissa

Erityisen  
tuen tarve

Raja-alue-  
yhteistyö

SAAMENKIELISET  
PALVELUT

Etäpalvelut

Tulkkaus

Päivystys-  
muutokset

PÄIVYSTYS JA  
ENSIHOITO

Paljon tukea tarvitsevat  
asiakkaat

Hoidon tarpeen  
arvionnin  
yhtenäistäminen

Yhteiset ennalta-  
ehkäisevät käytännöt

Asiakkaana  
myös perhe tai  
työpaikka

TOIMINTAKYVYN  
EDISTÄMINEN JA  
KUNTOUTUS

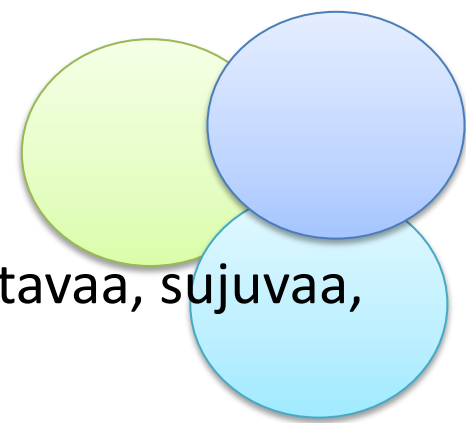
Kuntoutus liittyy  
kaikkiin  
prosesseihin

Ikähaarukka  
0-100 vuotta

VPL/EHL  
mahdollistavat  
oikeastaan  
mitä tahansa  
palveluita

VAMMAISTEN  
PALVELUT

Asiakkaina aina myös  
muissa prosesseissa



- **ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU**

Palvelujen käyttäjiä osallistavaa, yhteistyössä toteutettavaa, sujuvaa, saavutettavissa 24/7 (sähköiset palvelut)

- **YHDENVERTAISET SOTE-PALVELUT**

Erilaisia asiakkaita ja tarpeita, palveluohjaus ja -neuvonta kaikille, tasalaatuiset palveluprosessit, saatavuus eri puolilla Lappia

- **INTEGROIDUT PALVELUT**

KanTa/KanSa? Yhden luukun periaate, palvelut asiakkaan luo, massat hallintaan – erityistukea tarvitseville enemmän

- **KUSTANNUSTEHOKKAAT PALVELUT**

Kustannusten hillintä tavoitteeksi

Painopistettä ennaltaehkäisyyn, vastaanotosta virtuaaliseen, hoikemmat prosessit, vuodeosastolta kevyempään, totutuista toimintamalleista uusiin (tutkittuihin) käytäntöihin, uudet palvelujen tuottamisen muodot, kolmannen sektorin voimavarat