



Tiedon liikkuminen monitoimijaverkostossa


Jenni Huhtasalo
projektiasiantuntija

8.12.2020


Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020




Taustaa

 Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kompleksisuus, haasteellinen palvelurakenne, siilot, erilaiset organisatoriset ja hallinnolliset raja-aidat


→ Heikentävät asiakkaiden palvelukokemusta → asiakasturvallisuuteen vaikuttava tekijä

 Edellä mainitut ovat sosiaali- ja terveydenhuollossa tiedostettu hyvin, tiedon kulun haasteellisuuden lisäksi

 Tavoitteena päällekkäisyyksien poistaminen ja palveluprosessien sujuvoittaminen

 Asiakkaalle parhaiten sopivat, yksilölliset ja sujuvat palvelut
→ positiivinen asiakaskokemus, kustannussäästöt

 Tiedon kulun edistämiseen ja sen esteettömään levittämiseen on sote-alalla tehty paljon töitä

 Kaikesta huolimatta tiedon liikkumisessa, sen levittämisessä ja jakamisessa on haasteensa (erilaiset tietojärjestelmät, tietosuojakysymykset)




Kompleksisissa palveluissa **tiedon** liikkumisella on hyvin merkittävä rooli




Tietoa liikkuu monella tasolla: esimerkiksi oman tiimin sisällä, oman organisaation sisällä, suhteessa toisiin organisaatioihin ja niissä työskenteleviin henkilöihin, suhteessa asiakkaaseen, omaisiin



Erytisesti palveluiden yhdyspinnoilla toimivilla henkilöillä on merkittävä rooli tiedon liikkumisessa ja liikkumisen mahdollistamisessa

 Hankkeessa tarkasteltiin haastattelujen avulla erityisesti professionaalista integraatiota eli ammattiryhmien välistä vastuun jakamista, päätöksentekoa ja tiedon kulkua

-  - Haastattelut toteutettiin keväällä 2019 kahden haastattelijan toimesta
- Porin perusturvan (kaupunkikeskus) ja Pohjois-Satakunnan peruspalvelu liikelaitos-kuntayhtymän alueilla (Posa, haja-asutusalue)
- Käytettiin pääosin lumipallo-otantaa

- Julkiselta sektorilta haastateltiin 16 henkilöä, jotka edustivat yhteensä 15 julkisen sektorin toimipistettä
- Kolmannelta sektorilta haastateltiin 14 henkilöä, jotka edustivat 6 eri järjestöä
- Yksityiseltä sektorilta haastateltiin 8 henkilöä, jotka edustivat 5 eri yritystä

- Haastateltavilta kysyttiin niitä toimijoita, keiden kanssa työskentelevät ja millaista yhteistyö on
- Pyydettiin kertomaan yhteistyön haasteista ja hyödyistä
- Kysyttiin, miten ja keiden välillä tieto liikkuu, mitä tietoa siirretään, miten sitä hyödynnetään työssä ja mitä haasteita tiedonsiirtoon liittyy

- Analysoinnissa hyödynnettiin Nvivo analyysiohjelmaa



Tulokset:

Ikäihmisten monitoimijaverkosto näyttäytyy kompleksisena, joka sisältää lukuisia toimijoita (kuvioihin merkitty 124)

Tiedon kulkemiseen liittyvät asiat haastatteluissa paljon esillä, erityisesti tiedon liikkumisen hankaluutta ja ongelmatilanteita kuvattiin. Näissä korostuivat tiedon liikkuminen yhdyspinnoilla

”Että varmaan resurssikysymys ja sitte se on, tietämuskysymys ja valitettavasti se on myös asennekysymys.”

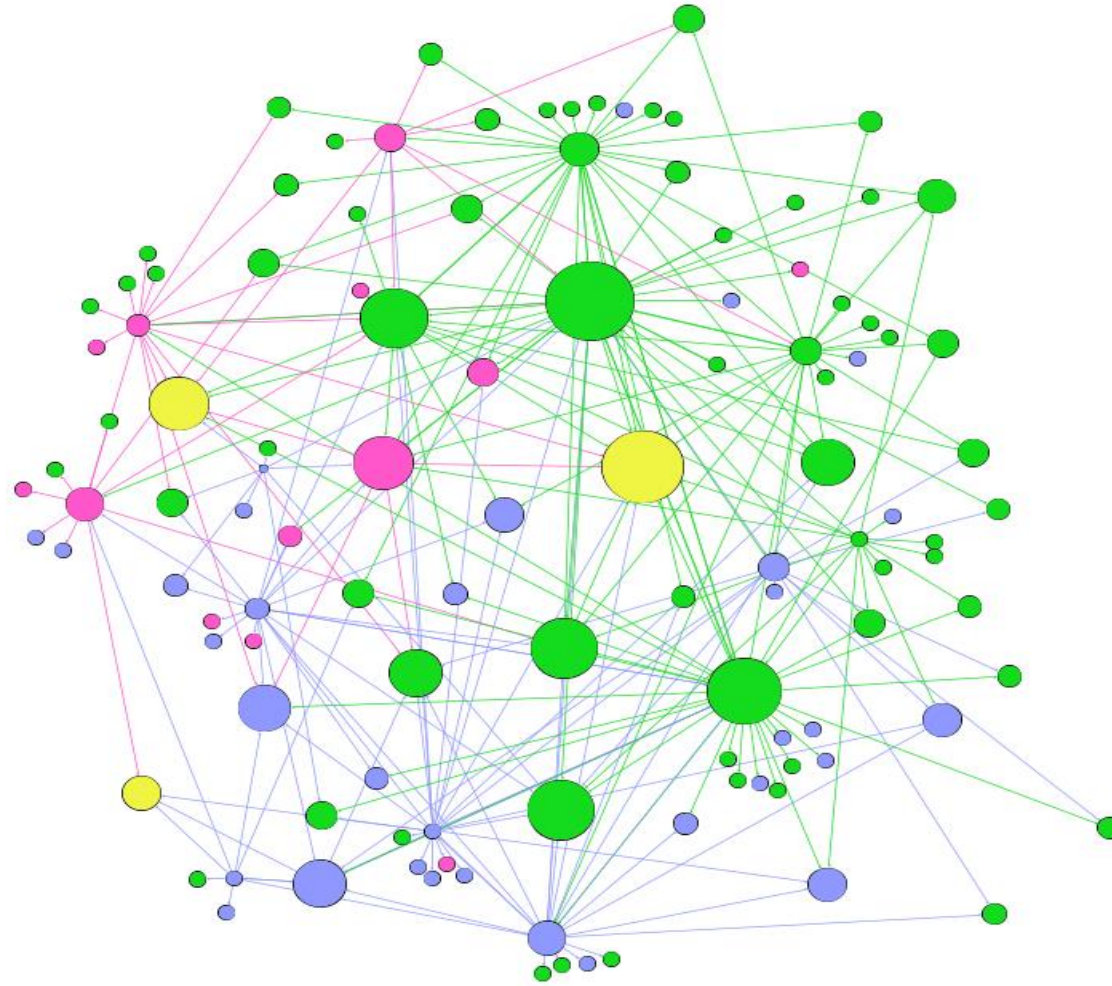
Vihreä = julkinen sektori

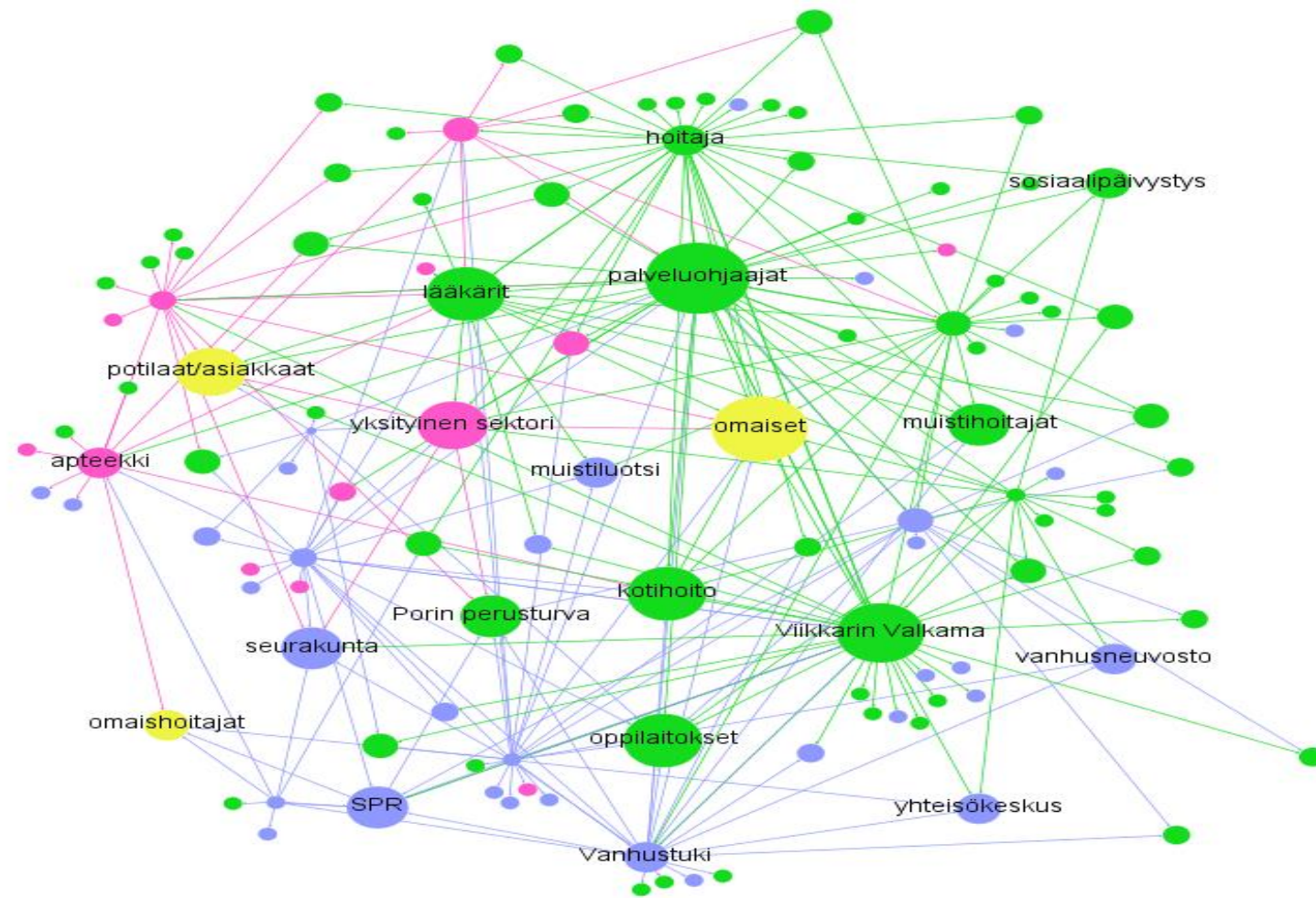
Sininen = Kolmas sektori

Pinkki = yksityinen sektori

Keltainen = omaiset,
potilaat/asiakkaat, omaishoitajat

Mitä suurempi pallo, sitä enemmän
on mainintoja



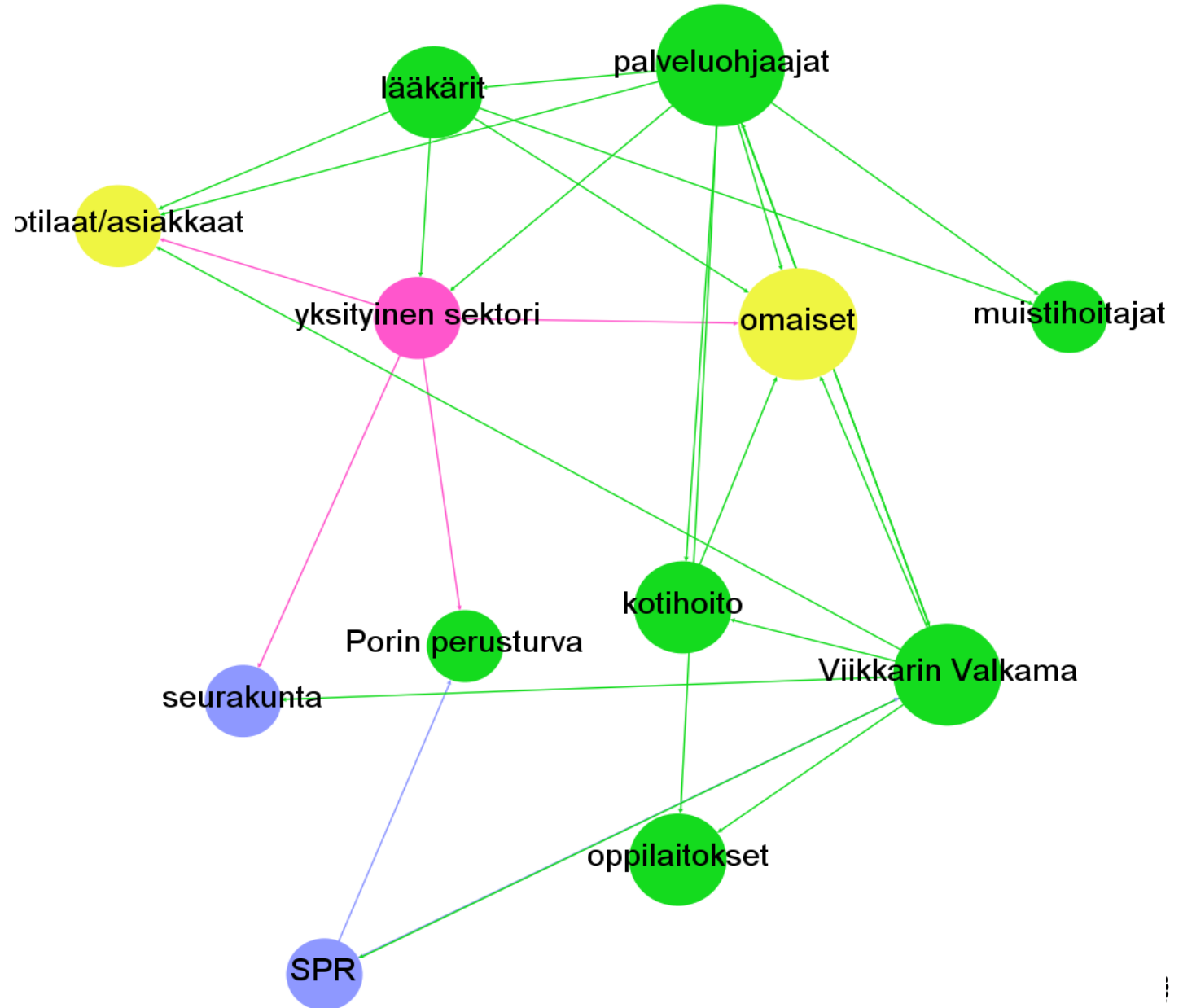


Vihreä = julkinen sektori

Sininen = Kolmas sektori

Pinkki = yksityinen sektori

Keltainen = omaiset,
potilaat/asiakkaat,
omaishoitajat



- Julkisen sektorin toiminnanohjausjärjestelmän koettiin edistävän palveluiden sujuvuutta ja turvallisuutta.
- Toiminnanohjausjärjestelmä sijoittaa asiakkaat kotihoidon työntekijöille ennalta tehtyjen määrittelyjen perusteella.
- Erilaiset lomakkeet edistävät tiedon siirtymistä, prosessikuvausten työstäminen
- Toimenkuvien määrittely → tunnettuuden lisääminen
- Palveluiden räätälöintiin liittyvien kokousten ja tapaamisten järjestäminen



Oleellista on tiedostaa, että asia koskee **kaikkia** ja jokaisen toiminnalla on merkitystä ja erityinen roolinsa palveluissa



Kaikkien tulee sitoutua työssään samaan tavoitteeseen, jakaa informaatiota ja huolehtia omasta puolestaan asiakkaasta ja hänen kulkemisestaan omalla hoito- ja kuntoutuspolullaan



Johtamisen merkitys

Miten tiedon liikkuminen monitoimijaverkostossa mahdollistuu?







I Tosiasia: palvelujärjestelmän pirstaleisuus, siilot, rajat, erilaiset potilastietojärjestelmät, aika- ja resurssipula



II Tosiasia: Toimijoiden välinen vuorovaikutus ja yhteisen näkemyksen luominen vaatii aikaa

Keinoja tiedon liikkumisen mahdollistamiseksi

-  Aktiivinen ja avoin vuorovaikutus, jatkuva vuoropuhelu
-  Ymmärrys toista ja hänen työtään kohtaan, toisten toimijoiden paikan ja roolin hahmotus osana palvelujärjestelmää, arvostus ja kunnioitus toimijoiden kesken. Asenne!
-  Näkemys omasta työstä osana palvelujärjestelmää ja asiakkaan hoito- /kuntoutuspolkua
-  Työskentely yhteisen ymmärryksen luomiseksi ja yhteiseen tavoitteeseen sitoutuminen (erilaiset ajattelu- ja toimintatavat), tavoitteellinen yhteistyö ja tiedon jakamisen kulttuurin luominen

Esimerkkejä

hyvistä yhteistyön käytänteistä ja malleista:

”Et heiän kans tuntuu et sil on ollu tulosta ku sitä on aktiivisesti kehitetty et siin on just esimerkki siitä et **jos joku vaa on aktiivinen** täs tapaukses pitkälti X on ollu aktiivinen ja heiän X ja yhteistyöpalaverei ja sitä vaa et **aina soitetaa ja kysytää ja puolin ja toisin** ni se on tuottanu kyl hedelmää ja **hyvää tulosta** et siin mieles just hyvä esimerkki siit et kyl ku joku vaa laittaa sitä pyörimään ja jaksaa ni kyl se siit lähtee.”

” **Ni he ottaa yhteyt, he soittelee mun kans paljon** et milt kuulostaa et kannattasko lähtee tämmästä miettimään.

Et kyl heil on hyvin tietoo eri, ketä tekee mitäki. Et he on ottanu selvää et kenel kannattaa soittaa ja he osaa soittaa oikeil ihmisil ja hyvin sit taas täält on pidetty just **säännöllisii palaveri.** Ja nyt oli ajatus et **jopa joka toinen viikko kokoonnuttais.**

Et kyl ne on jos vaa just on **halu kehittää ja itte olla aktiivinen.** Ni yhteistyö varmaa lähtee sujumaan.”

”Joo ja meil on ja **yhteispalaveri on sit säännöllisesti** ja.. .Ja muuten ollaan niin **tuttuja keskenään** että, helppo soittaa ja kysyy jos jotaki ongelmaa.”

”Juu ja mehän yritetään ratkasta niitten samojen ihmisten asioita. Ja tavallaan toinen toistemme tekemä työ on toinen toisiltamme pois, niin silloin sitä tehdään yhdessä. Ja järkevästi.”

” Ja toimii sillai mun mielest ihan, täällä sisällä tosi hyvin että kaikki auttaa kaikkee ja jotenki se **asiakaslähtöisyys** on ehkä se punanen lanka et koitetaan, kaikki vaik ei ois, ei kuuluis mulle mitenkään niin kaikki alkaa toimimaan sen, jos tulee joku semmonen tilanne et nyt tarttis joku ihminen apua niin kaikki toimii sen eli yritetään ettiä se apu sille ihmiselle.”

”Et ehkä enemmän vois olla keskusteluu, et ei muuta... Et ei välttämät tarvii olla mitään isoo ongelmaa siellä.”



**TURUN
YLIOPISTO**

Kiitos!