



**KEUSOTE**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Palveluketjujohtaminen Keusotessa

Yleisesittely 20.4.2026

Mari Patronen

**KEUSOTE.FI**

# Yleistä palveluketjujohtamisesta

- **Palveluketjujohtamisen ydin pelkistetyksi:**
  - Pistemäisestä tarkastelusta → kokonaisnäkemykseen (väestölähtöinen asukasryhmä)
  - Yksittäisistä ratkaisuista → vaikuttaviin palveluketjuihin ja -kokonaisuuksiin
  - Reagoinnista → strategisempaan ennakointiin ja päätöksentekoon
- **Palveluketjuille laaditaan 2026 aikana tiekartat**
  - Määrittävät keskeiset strategiset johtamisen ja kehittämisen painotukset sekä tavoitteet
- **Palveluketjujohtaminen**
  - muodostaa yhtenäisen ja vaikuttavan kokonaisuuden, joka ohjaa resurssit kustannustehokkaasti oikea-aikaiseen, asiakaslähtöiseen ja ensisijaisesti kotona asumista tukevaan palveluun huomioiden strategian ja talousarvion tavoitteet.

Hyvinvointia yhdessä

# Muutoksen ajurit

- **Nykytilanteessa** julkisen sote-palvelujen **fokus** on helposti yksittäisissä palveluissa tai pienissä asiakasryhmissä – **ei alueen asukkaiden kaikkien palveluiden muodostamassa kokonaisuudessa**
- **Taloustilanne** haastaa yhä vahvemmin tunnistamaan vaikuttavimmat palvelut, joihin käytössä olevat resurssit kohdennetaan

# Tavoiteltava muutos: Palvelutuotannon johtamista vahvistetaan palvelukokonaisuuksien johtamisella

## PALVELUKETJU

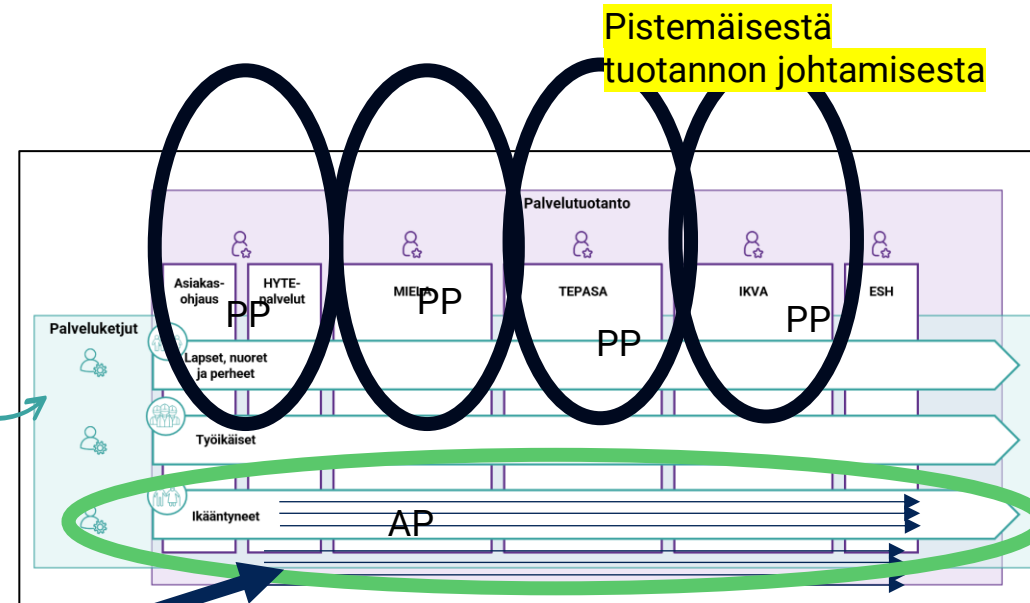
**Palveluketju** sisältää kaikki ikäryhmälle tarjottavat palvelut varhaisesta tuesta erikoissairaanhoidon.

Keusotessa palveluketjut (3kpl) on jaettu **väestön ikäryhmittäin**

- Lasten, nuorten ja perheiden palveluketju
- Työikäisten palveluketju
- Ikääntyneiden palveluketju

**Palveluketjun omistaa ja sitä johtaa palvelujohtaja.** Kaikkia läpileikkaavan **asiakasohjauksen** omistaa **integraatiojohtaja.**

Palveluketjut segmentoidaan palvelutarpeen mukaisiin asiakasprosesseihin. **Asiakkuuspäällikkö** vastaa palveluketjun tilannekuvan **koonnista** prosessitasolla ja **palvelupäälliköt** prosessien tarvitsemista eri palvelujen toimivuudesta.



**Asukaslähtöisten palvelukokonaisuuksien johtamiseen**

**Pilotissa kokeillaan uusia johtamisrooleja ja vastuita** läpileikkaavien asiakasprosessien avulla. Pilotissa on tarkoitus oppia tekemällä uusia asioita ennen organisaation ja toimintatapojen mahdollista virallista muuttamista.



# Palveluketjujen johtamisen kokeilu käynnistyi Ikäntyneiden palveluketjusta ja hyvinvointilaajuinen käyttöönotto kaikissa palveluketjuissa 2026 alkaen



Palveluketjujen johtamista kokeillaan eli pilotoidaan **ikäihmisten palveluketjussa**. Palveluketjujohtaminen on osa hyvinvointialueohjelman toimeenpanoa ja johtamisen kehittämistä.



Ikäihmisten pilotin ajankohta on **lokakuusta 2024 joulukuuhun 2025**. Alun kokemukset ovat olleet **erittäin hyvät**.



Pilotissa tavoitellaan eri toimijoiden yhteistyön ja luottamuksen vahvistamista yhteisen asiakasprosessin kautta – **tulevaisuuden tekemistä harjoitellaan konkreettisesti ja opitaan tekemällä**. Pilotilla ei tavoitella henkilöstövähennyksiä.



Kokeilu keskittyy johtamisen rakenteisiin ja eri palvelualueiden väliseen yhteistyöhön – **tavoitteena on asiakaslähtöisemmän johtamismallin kehittäminen**.

## Palveluketjun johtamisen myötä...

- ✓ lisätään asiakaslähtöisyyttä, kun asiakkaiden tarpeiden kokonaisuus pystytään huomioimaan paremmin.
- ✓ voidaan vähentää päällekkäistä toimintaa, työtä ja hukkaa.
- ✓ voidaan sujuvoittaa asiakasprosesseja ja parantaa asiakaskokemusta.
- ✓ pystytään hallitsemaan taloutta paremmin kokonaisuutena ja kohdentamaan budjettia tarpeen mukaisesti.
- ✓ otetaan huomioon toiminnassa palvelujen kokonaisuus aina ennaltaehkäisystä ja varhaisesta tuesta erikoissairaanhoidon.

# Miten ikääntyneiden palveluketjua johdetaan?

# Palveluketjujohtamisen periaatteet

- Ikääntyneiden palveluja johdetaan asiakkaan todellisen palvelutarpeen, sujuvien asiakasvirtojen ja vaikuttavuuden näkökulmasta – yli organisaatio- ja palvelurajojen.
- Ongelmiin puututaan ajoissa, päätökset tehdään tiedolla ja palvelurakenne pidetään kestäväenä.
  - Parantaa asiakkaiden tilannetta ja palveluketjun vaikuttavuutta kokonaisuutena.
  - Parempi asiakaskokemus, hallittu kustannuskehitys ja kestävä palvelurakenne.

## **Johtamisessa huomioidaan vahvasti:**

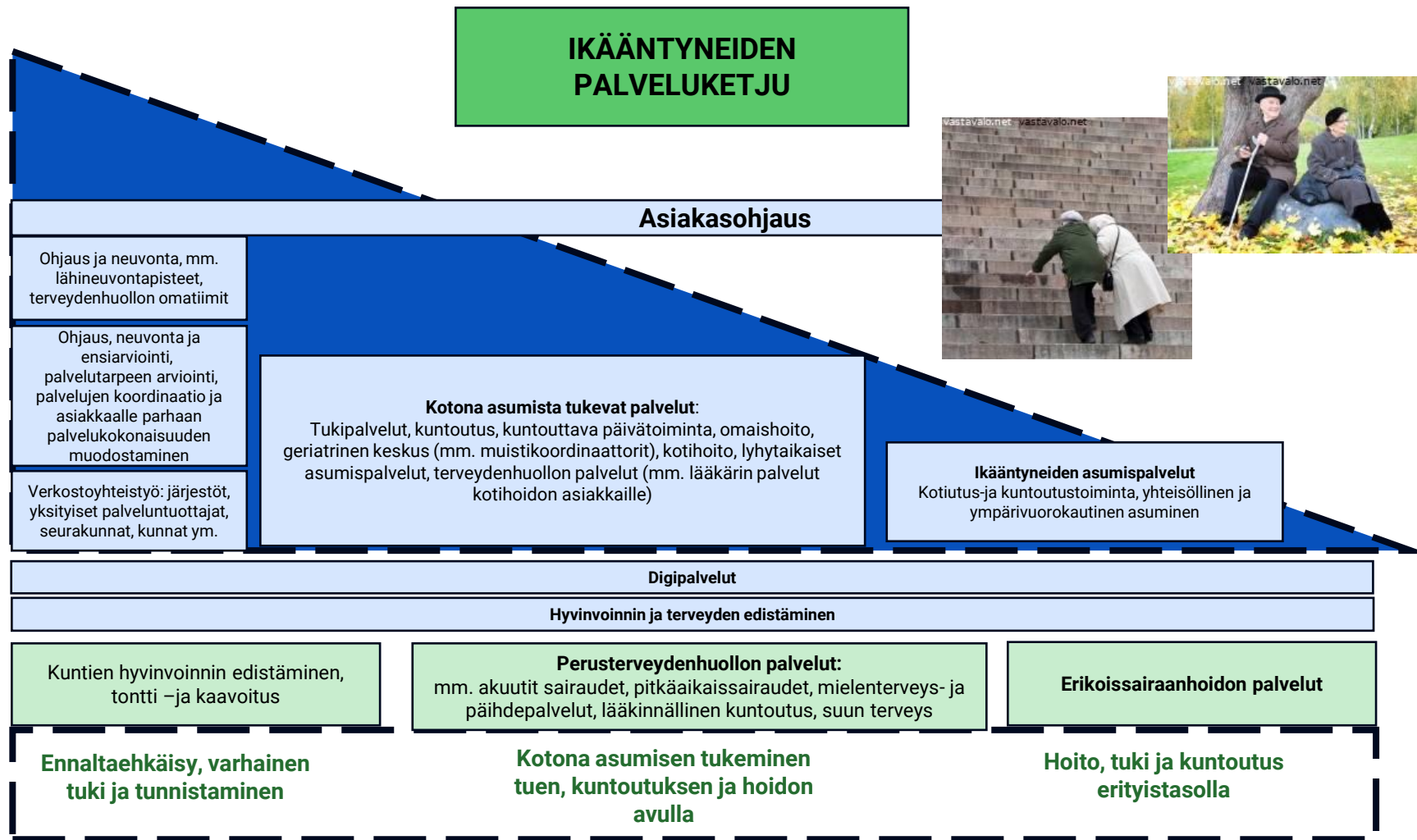
- Asiakasvirrat ja siirtymät palvelujen välillä
- Oikea-aikaisuus ja läpimenoajat
- Raskaiden ja kevyiden palvelujen tasapaino
- Vaikuttavuus ja kustannuskehitys ketjutason näkökulmasta

# Miten johdetaan käytännössä?

- Luodaan ja tarkastellaan yhteistä ketjutason tilannekuvaa aktiivisesti, puututaan pullonkauloihin ja ongelmakohtiin.
- Havainnot ei synny yksittäisestä luvusta vaan kokonaiskuvasta (ketjuvaikutus).
- Ongelmat tunnistetaan mahdollisimman varhain ja niihin puututaan oikea-aikaisesti.
- Tehdään rakenteen ohjausta: kevyempiä ja vaikuttavampia palveluja vahvistetaan, raskaita hillitään.
- Päätökset perustuvat ketjutason tietoon, ei yksittäisen palvelun näkökulmaan.
- Asetetaan selkeät tavoitteet ja vastuut palvelualueiden yli.
- Havainnoista nopea toimeenpano, jolloin tapahtuu konkreettisia muutoksia arjen toiminnassa ja tehdyt kehittämistoimet parantavat palveluja oikeassa kohdassa palveluketjua.
- Johtamisessa korostetaan vahvaa yhteistyötä ja palvelujen jatkuvaa parantamista.

# Ikääntyneiden palveluketju Vuosi 2026

Tavoitteet ja tiekartta



# Ikääntyneiden palveluketjun päätavoitteet 2026

**Asiakkaan palvelutarve tunnistetaan oikea-aikaisesti ja asiakas saa oikein määritellyn palvelun**

Palvelutarpeen arviointia sujuvoitetaan ja nopeutetaan

**Kerttu-toimintamalli:**

Pilotoidaan asiakasohjauksessa ja vastaanottopalveluissa

Kotihoidon asiakkaan toimintakyvyn muutosten tunnistaminen

Palaajapotilas osastoilla

**Vahvistetaan kotona asumisen tukemista ja toimintakykyä edistäviä palveluja**

Riittävät, eri tasoiset ja oikea aikaiset kuntoutuspalvelut

Tehostettu kuntouttava Kotihoitotiimi

Sujuva kotiutuminen

Toimiva ja laadukas kotihoito

**Kehitetään ja kevennetään ikääntyneiden palveluiden tuotantorakennetta**

Yhteisöllisen asumisen paikkoja lisätään ja ympärivuorokautisen palveluasumisen peittävyys vähenee

Vahvistetaan asiakkaalle digipalveluiden käytön mahdollisuuksia: Itse- ja omahoito, digiasiointi

**Sujuvoitetaan asiakasvirtausta palveluketjussa**

Asiakasvirran säännöllinen ja aktiivinen tarkastelu

Kotiutus- ja arviointitoiminnan kehittäminen

Jatkuva tilannekuvan tarkastelu ja tiedolla johtaminen

# Ikääntyneiden palveluketjun tiekartta 2026-2027



Asiakkaan kotiutuminen omaan kotiin on sujuvaa ja onnistunutta.

Asiakkaan palvelu on laadukasta ja ihmisläheistä. Asiakas kohtaa motivoituneen, osaavan ja hyvinvoivan ammattilaisen, joka haluaa auttaa.

2026-  
2027

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan aktiivisesti ja moniammatillisesti yhdessä hänen kanssaan.

2026-  
2027

Asiakkaan tueksi lisätään toimintakykyä edistäviä ja kotona pärjäämistä lisääviä toimia.

2026-  
2027

Asiakkaan palvelutarve tunnistetaan oikea-aikaisesti ja asiakas saa oikean palvelun oikeaan aikaan – ei liian myöhään eikä liian raskasta.

Asiakkaan toimintakyvyn tueksi on saatavilla riittävästi eri tasoisia ja oikea-aikaisia kuntoutuspalveluita.

2026-  
2027

Asiakkaan palvelupolku on sujuva ja johdonmukainen – ei pompottelua, ei katkeavia hoitosuhteita.

Asiakkaan turvallinen kotona asuminen ja sen tukeminen on ensisijaista.

KEUSOTE

Asiakkaan toimintakyvyn tai terveydentilan muutokset tunnistetaan oikea-aikaisesti. Muutoksiin reagoidaan nopeasti ja ennakoivasti.

2026-  
2027

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää digipalveluja: Itse- ja omahoito, digiasiointi sekä tekoäly asiakastyön ja kotona asumisen tukena.

# Esimerkkejä kehittämistyöstä

Ikäntyneiden palveluketju 2025-2026

# Raskaat palvelut liian varhain palvelutarpeeseen nähden

## Havainto palveluketjusta:

- Asiakkaita ohjautui liian varhain toimintakykyensä nähden ympärivuorokautiseen asumiseen.
- Kotona pärjäämistä tukevia vaihtoehtoja ei hyödynnetty riittävästi.

## Mitä tehtiin:

- Asiakasohjausta ja palvelutarpeen arviointia vahvistettiin.
- Yhteisöllistä asumista ja kotona asumisen palveluja kehitettiin esim. kuntouttava tiimi.
- Päätöksentekoa ohjattiin ketjutason tiedolla.
- **Vaikutus:**
  - Oikea-aikaisemmat palveluratkaisut
  - Palvelurakenteen keveneminen
  - Kustannusten hallinta
  - Asiakas saa hänelle tarpeenmukaisen palvelun ja toimintakyky pysyy parempana

# Keusoten Kerttu-toimintamalli

- **Havainto palveluketjusta:**

- Moni ikääntynyt asiakas ajautui raskaampiin palveluihin ilman, että terveydentilan, toimintakyvyn muutoksia tai huolia oli tunnistettu ajoissa.
- Asiakkaiden tilanteet näkyivät erillisinä yhteydenottoina, mutta kokonaisriski ei noussut esiin.

- **Mitä tehtiin:**

- Toimintamalli, joka vahvistaa kotona asumista tunnistamalla asiakkaan palveluntarpeen ennakoivasti ja oikea-aikaisesti, ehkäisten tarpeetonta siirtymistä raskaampiin palveluihin.
- Toimintamalli on jo käytössä kotihoidossa ja akuuttiosastoilla palaajapotilaiden tunnistamisessa, ja sitä pilotoidaan asiakasohjauksessa ja vastaanottopalveluissa vuoden 2026 aikana.

- **Vaikutus:**

- Kerttu-toimintamalli tukee vaikuttavaa palveluketjujohtamista siirtämällä painopistettä varhaiseen tunnistamiseen ja kotona asumisen vahvistamiseen.

# Kotiutumisen pullonkaula

- **Havainto palveluketjusta:**

- Ikääntyneet asiakkaat jäivät sairaalaan odottamaan jatkopalvelua
- Siirtymät kotiin viivästyivät
- Päivystys ja osastohoito kuormittuivat

- **Mitä tehtiin:**

- Kotiutumisen toimintamalleja yhtenäistettiin
- Kuntoutuksen ja kotihoidon tukea sekä yhteistyötä vahvistettiin
- Arviointi ja jatkohoidon suunnittelu aloitettiin aiemmin

- **Vaikutus:**

- sujuvampi kotiutuminen
- vähemmän siirtoviiveitä
- parempi asiakaskokemus

# Ikääntyneiden palveluketjussa hyvinvointia yhdessä

[KEUSOTE.FI](https://www.keusote.fi)