

# Asiakasvastaava-toiminnan kehittäminen

## Asiakasvastaava



--	--	--	--	--	--

**Asiakasvastaava-toiminnan kehittäminen - hanke (ESR ASVA 2013-2015)** tutkii ja kuvaa Asiakasvastaava-toimintamallin ja Terveysyhtymällin käyttöönottoa asiakkaan, omaisten ja organisaation näkökulmasta.

### Ajankohtaista

Hankkeen päätöseminaari 13.4.2015 klo 12-16 Helsingin Bulevardilla. Katso tästä tilaisuuden [ohjelma!](#)

### Seminaariin ilmoittautuminen

\*\*\*\*\*

Seuraava asiakasvastaava-täydennyskoulutus (30 op) alkaa Metropolia Ammattikorkeakoulussa keväällä 2015.

Lue lisää tästä linkistä:

[Asiakasvastaava-täydennyskoulutus 2015](#)

\*\*\*\*\*

**Hankkeen seuraava seminaari pidetään 10.12.2014 Helsingin Bulevardilla. Katso tästä tilaisuuden [ohjelma!](#)**

\*\*\*\*\*

Suomen ensimmäiset asiakasvastaavat valmistuivat Metropolia Ammattikorkeakoulusta.

16 sairaanhoitajaa ja terveydenhoitajaa valmistui asiakasvastaava-täydennyskoulutuksesta 5.6.2014.

Koulutuksen aikana opiskelijat kehittivät asiakasvastaava-mallia omissa organisaatioissaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

\*\*\*\*\*

Seminaari Asiakasvastaava-toiminnan kehittämisestä

12.5.2014 Hotelli Presidentti, Helsinki

## Mikä on Asiakasvastaava?

### Tavoitteena kokonaisvaltainen ja suunnitelmallinen hoito

Asiakasvastaava-toiminta tavoittelee kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista hoitoa sairauskeskeisen ja hajautetun hoidon sijaan (STM 2010). Se tarjoaa mahdollisuuden monisairaiden ja/tai paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden hoidon varmistamiseksi ja terveystieteiden työnojoon kehittämiseksi.

Pitkäaikais- ja monisairaiden asiakkaiden, ns. avainasiakkaiden, hoito on usein pirstaloitunutta. Asiakasvastaava työskentelee terveyskeskuksessa näiden paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden vastuuhenkilönä.

Asiakasvastaava tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan kanssa ja koordinoi hänen hoitoaan lääkärin ja moniammatillisen verkoston kanssa terveys- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asiakasvastaava-toiminnan avulla on mahdollista vähentää päivystyspalveluiden käyttöä, lyhentää sairaalajaksoja, vähentää erikoissairaanhoidon käyttöä sekä tuottaa terveyshyötyä väestölle.

Asiakasvastaava-toiminnan avulla voidaan parantaa asiakastytyväisyyttä ja terveyskeskuspalvelujen kustannusvaikuttavuutta. Hyvä asiakasvastaava-toimintamalli tukee henkilöstön saatavuuden, pysyvyyden sekä työhyvinvoinnin varmistamista.

### Asiakasvastaava terveysyhtymällin toteuttajana

Perusterveydenhuollon kehittämistä ohjaavan Toimiva terveyskeskus ohjelman keskeisin toimenpide on pitkäaikaisten sairauksien ehkäisy- ja hoitomallin - Terveysyhtymällin (Chronic Care Model) kansallinen käyttöönotto.

Terveysyhtymällin on viitekehys, joka muodostuu kuudesta eri osa-alueesta: omahoidon tuki, palveluvalikoima, päätöksenteon tuki, tietojärjestelmien tehokas käyttö, palvelutuottajan sitoutuminen sekä ympäröivien yhteisöjen tuki. Tämän kokonaisuuden kautta tavoitellaan pitkäaikaissairaiden ehkäisyä sekä niiden hoidon parempaa laatua ja tuloksia.

Terveysyhtymälliin sisältyy myös case manager - toiminnan mallintaminen suomalaiseen palvelujärjestelmään sopivaksi asiakasvastaava-toiminnaksi (Muurinen & Mäntyranta 2011).

Terveysyhtymällinissä asiakasvastaava on itsenäisesti vastuussa kaikkein haastavimpien; monisairaiden ja paljon palveluja tarvitsevien, ns. avainasiakkaiden hoidon toteutuksesta terveys- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ohjelmassa mm. kokemuksia asiakasvastaava-toiminnan kehittämisestä eri näkökulmista.

Seminaarin ohjelma:

[Asiakasvastaava-toiminnan kehittäminen perusterveydenhuollon avosairaansairaanhoidossa - seminaari](#) 12.5.2014

\* \* \* \* \*

**Sessio Asiakasvastaava-toiminnasta Sairaanhoidajapäivillä** 28.3. 2014 klo 13.30-15.00, luentosali Hagan

\* \* \* \* \*

Hankkeen wiki-sivut ovat auenneet. Näillä sivuilla voit seurata lukea hankkeen toiminnasta, seurata sen edistymistä ja lukea aiheeseen liittyviä artikkeleita.

Tervetuloa kommentoimaan ja keskustelemaan "Kommentoi" -välilehdellä. Voit myös tehdä ehdotuksia sivujen sisältöön.

\* \* \* \* \*

Metropolia ammattikorkeakoulun asiakasvastaava-täydennyskoulutus ensimmäisenä Suomessa. Koulutus alkoi 19.9.2013 innostuneissa tunnelmissa. (Lue lisää "Asiakasvastaava-täydennyskoulutus" -välilehdeltä.)

[Linkki moodle-työtilaan \(Asiakasvastaava-täydennyskoulutuksen opiskelijoille\)](#)



Tämän teoksen käyttöoikeutta koskee [Creative Commons Nimeä 3.0 Muokkaamaton -lisenssi](#)

Teokseen liittyvät taloudelliset tekijänoikeudet kuuluvat ASVA-projektin rahoittajalle, Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle. Teoksen tekijä on Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy. Teosta saa käyttää Creative Commons Nimeä 3.0 Muokkaamaton -lisenssin ehtojen mukaisesti.