

Paikkondlike tervishoiu- ja sotsiaalteenuste integreerimise pilootprojekt

Lühikokkuvõte

Väljakutse

Kuidas vastata paikkonna elanike tegelikule teenusvajadusele läbi tervishoiu ja -sotsiaalteenuste integreerimise

Kuidas luua organisatsioon, juhtimismudel, rahastusmudel ja vajalikud taustsüsteemid, et tagada uute teenuste kiire ja pidev loomine lähtudes klientide reaalsest vajadusest

Tervise- ja sotsiaalteenused ei ole täna integreeritud ühelgi tasandil, mis tähendab, et need süsteemid ei tööta koos vaid pörgatavad kliente omavahel.

Klient ei tea, mis teenuseid tal on vaja, kas need on olemas ja kes neid osutab, kes ja kuidas nende eest maksab... ja miks ta peakski?

Hea tulemuse saavutamiseks on vaja teadmisi, tutvusi, teenusepakkuja erilist pingutust või lihtsalt vedamist .. parem kui kõiki kolme.

Kui inimesel ei ole vajalikke sidemeid, on suur tõenäosus, et tema kogemus teenuste kasutamisel on nigel. Halvemal juhul kannatab tervis, mis lühendab tervelt ja õnnelikult elatud elu ning suurendab kulusid teenusepakkujale.

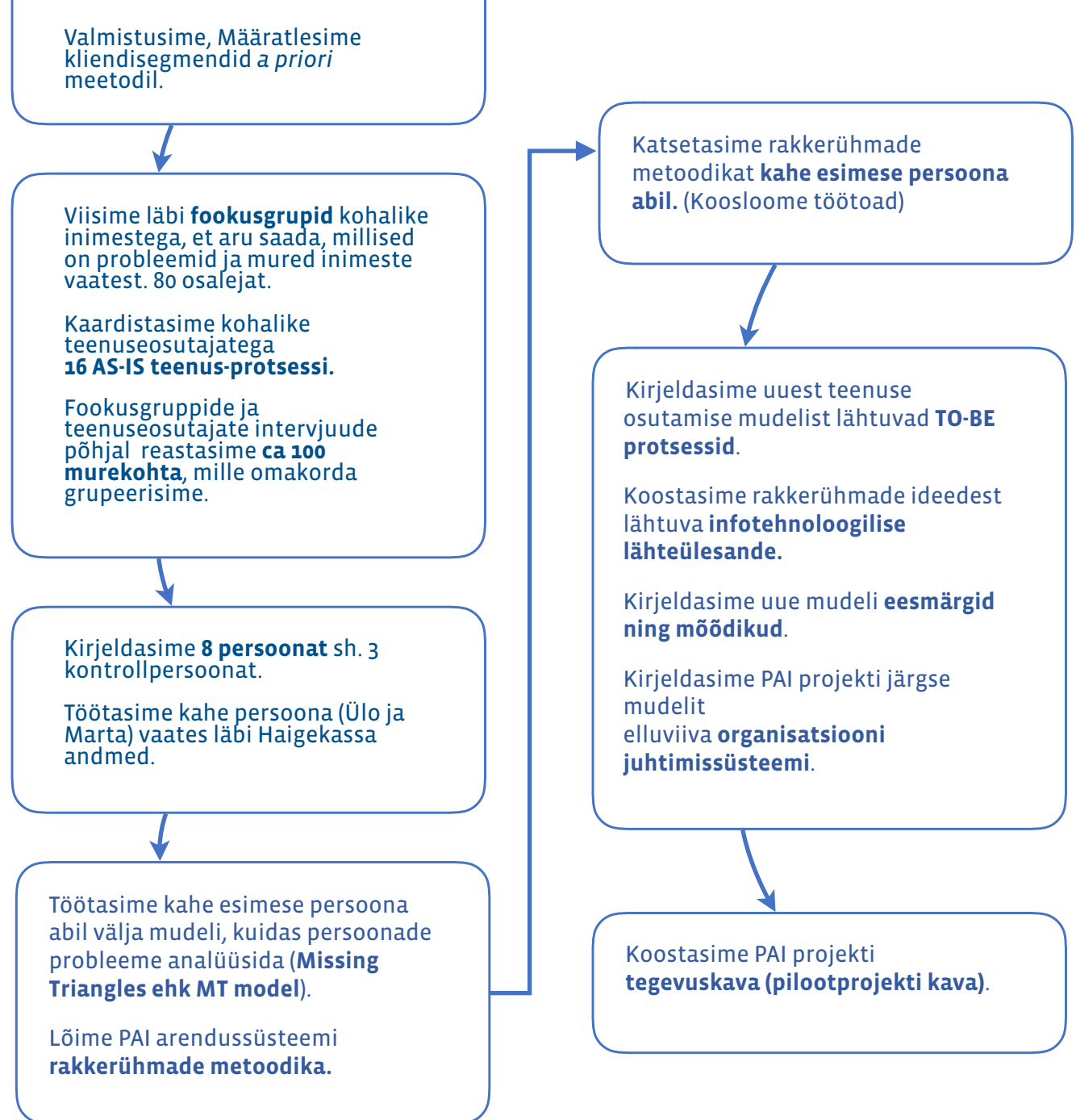
Projekti kulg

Ajavahemikul September 2016 kuni Detsember 2017 viidi läbi teenusedisaini protsess(~2000h), mille **eesmärk oli luua selgus tänasest olukorrast ning pakkuda välja parem mudel ning metoodiline lähenemine** vajalikest muutustest organisatsioonis, juhtimises, rahastamises, IT süsteemides jne.

Töö tulemus on aluseks PAI piloodi elluviimiseks ning Viljandi Haigla edasisteks arendusteks.

Kaasates nii teenusepakkujaid kui kliente töötasime välja uudse mudeli, kuidas konkreetse kliendi teenuseid analüüsida ning identifitseerida probleemsed kohad (**Puuduvate kolmnurkade mudel**) ning luua konkreetsele kliendile vastavad teenused ja meeskonnad (**Rakkerühmade loogika**).

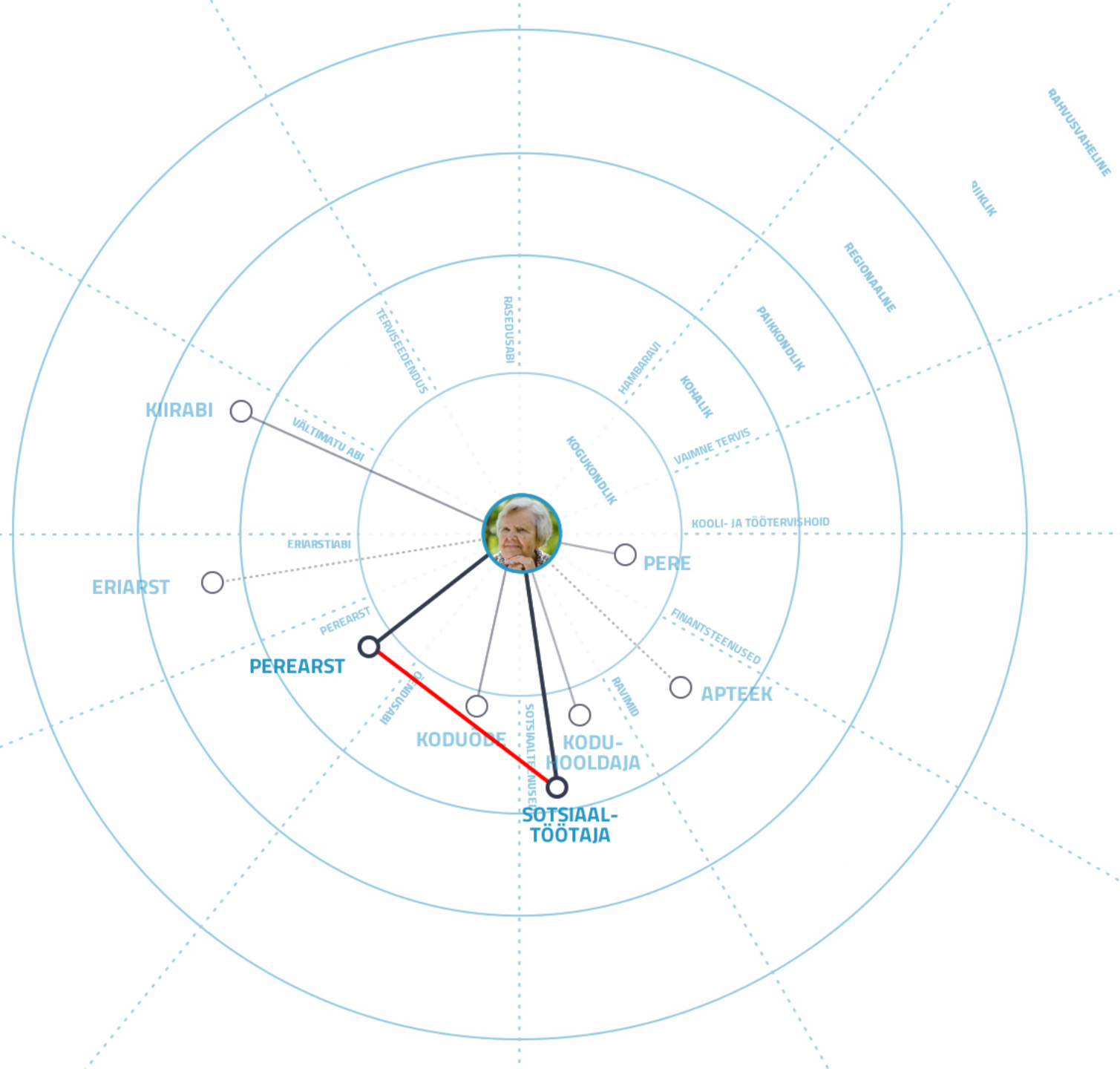
Lisaks lõime visiooni vajalikust organisatsioonist ning **uue teenuse osutamise mudeli**, mida piloteerima hakatakse.



Puuduvate kolmnurkade mudel

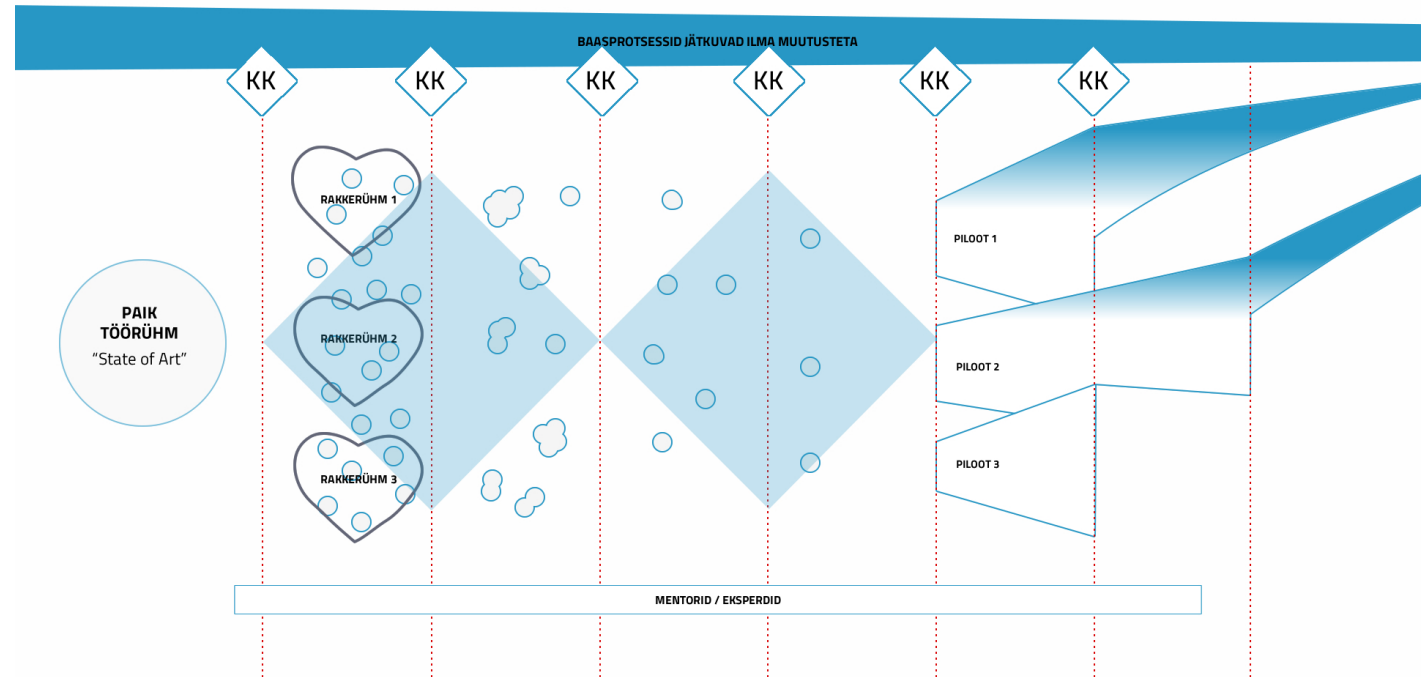
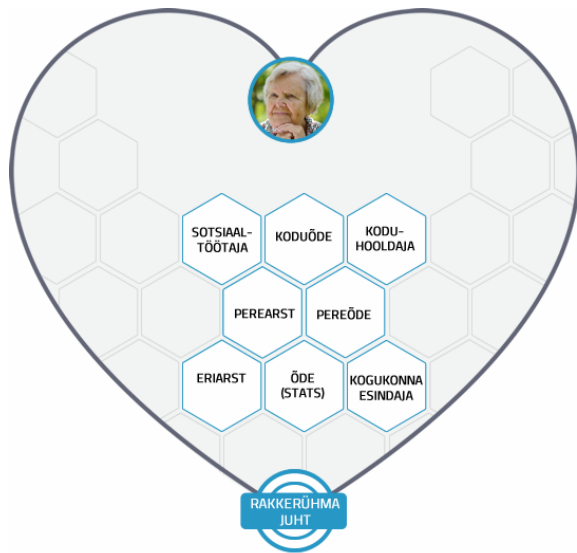
Selleks, et analüüsida kliendi vajadusi, kanname kõik talle vajalikud teenused ühele teenuskaardile ning analüüsime teenuseid suhtekolmnurkadena, et mõista, millised tegevused ning milline info peaks liikuma teenusepakkujate vahel, et osutada teenuseid paremini, kiiremini, proaktiivsemalt.

Et Marta ei jääks abita, sest kõik teevad seda, mida peab tegema aga mitte seda, mida on vaja teha.



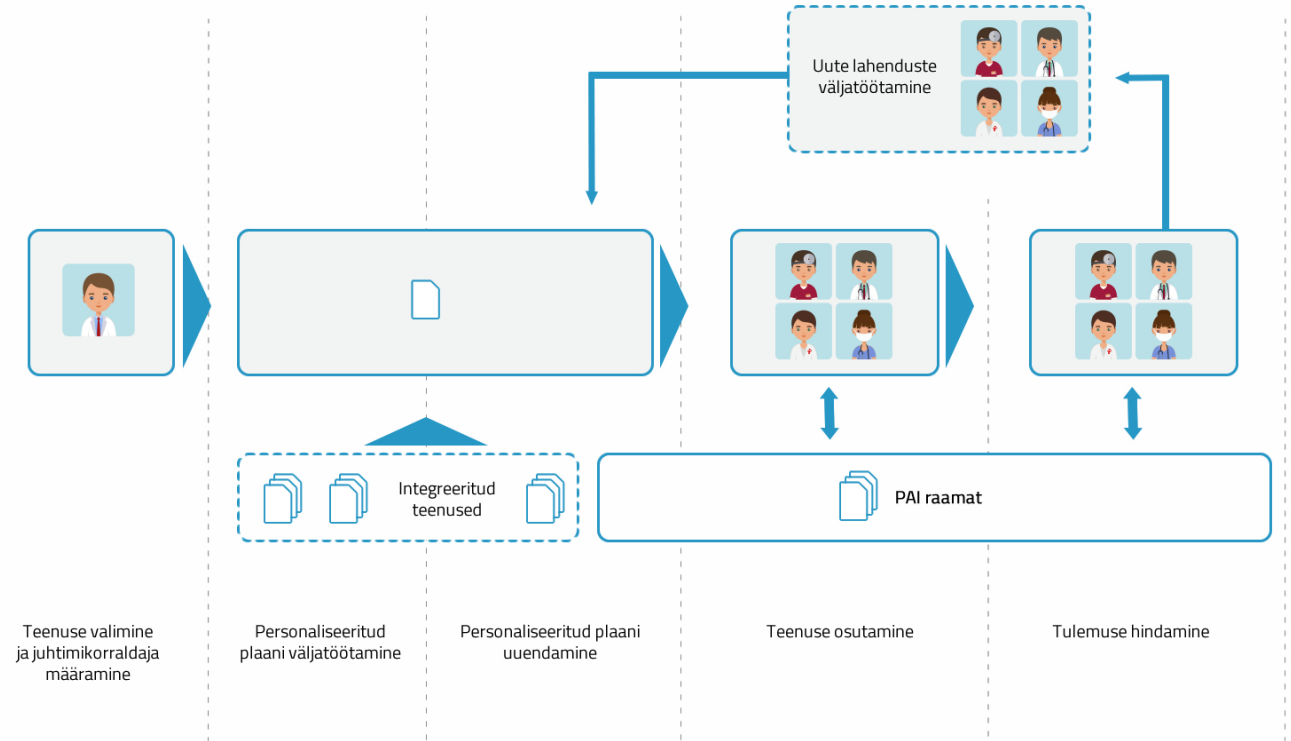
Rakkerühmade loogika

Selleks, et tegelikult kliendile loodavat teenust arendada, teenuseid pakkuvad osapooled koonduma rakkerühmadesse, et vajadusi ja välja kutseid omavahel arutada, leida parimad lahendused, testida lahendusi reaalse elu tingimustes ning integreerida toimivad lahendused igapäevaellu.



Uues teenuse mudel

Uus teenuse osutamise mudel võimaldab luua uusi teenuseid vastavalt kliendi reaalsele vajadusele kasutades selleks olemasolevaid teenuseid aga luues ka uusi. PAI raamat aitab mõista ja kommunikeerida, milliseid teenuseid pakutakse, kuidas need toimivad ja milliseid muutusi on vaja sisse viia.



Projekti mõju ja disaini osa selles

Loodud mudelid aitavad projekti erinevatel osapooltel mõista teineteise igapäevaseid väljakutseid paremini, pakuvad platvormi, kus erinevatest riiklikest ja erasektori süsteemidest tulevad teenusepakkujad saavad kokku, analüüsivad ühtse mudeli alusel probleemi ning loovad koostööd teenuse, mida konkreetne klient vajab. Sealjuures on lahendatud vastutuse, rahastuse ja juhtimisega seotud küsimused. Klient saab teenuse, mida ta vajab, tarbetult vaeva nägemata. Riik saab rahastada tegelikult vajalike teenuseid, õigeaegselt, õigetele inimestele, õiges mahus.

See kõik ei ole keeruline kui on olemas ruum ja meetodid koos tegemiseks ja koos mõistmiseks. Meie projekti eemärk oli koguda vajalikud teadmised ja luua vajalikud eeldused sellise ruumi tekkeks.

Kliendi tagasiside

„Viljandi Haigla puutus teenusedisainiga kokku tervishoiu- ja sotsiaalvaldkonna teenuste integratsiooni planeerides.

Meie inimeste jaoks oli teenuste disainimise protsess uudne ja silmaringi avardav kogemus. Lihtsa, sõbraliku ja professionaalse juhendamise ning hästi valitud meetoditega vaadati värske pilguga oma igapäevategemistele ja nähti võimalusi, kuidas oma parimat nägemust vormida patsiendikesksesse lähenemisse nii, et teenuseosutajagi sellest vaid võidaks.

Mitmeid disainiprotsessis kasutatud meetodeid oleme võtnud kasutusse ka oma igapäevasestesse

arendustegevustesse. Näiteks persoonade kirjeldamine aitab palju paremini vaadata teenuseid ja tegemisi patsiendi seisukohast.

Velvetiga koos disainitud Ülo on saanud juba pea müütiliseks tegelaseks, keda leiab nii esitlustest kui kuuleb raadiointervjuudest.

Tänaseks on PAIK-projektis planeeritu juba päris elus piloteerimisel ning Haigekassa poolt ka esialgse rahastuse saanud. Loodame, et leiame võimalusi koostööks ka edaspidi.“

Krista Valdvee,

SA Viljandi Haigla koostööteenuste juht