




# Palvelujärjestelmän integraation tavoitteista ja käsitteistä

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudet yhteen sovitettut järjestämismallit

Stakes 22.10.2007

Juha Teperi

# Mitä palveluintegraatiolla tarkoitetaan?

- Laaja kirjo eriasteisia malleja (Munday 2006)
    - täydellisen integraation ideaalimalli (kaikki palvelutuotanto yhden johdon ja budjetin alla yhteisen strategian ohjaamana)
    - "kokonaisjärjestelmänä toimiminen": asiakkaiden tarpeista johdettu ammattilaisten & organisaatioiden työn yhtenäinen kokonaisuus
    - kumppanuudet (sopimusperusteiset / de facto)
    - monipalveluyksiköt (asiakkaan palvelut suunnitellaan yhdessä prosessissa)
    - suunniteltu, jatkuva yhteistyö
    - moniammatilliset tiimit (yli organisaatorajojen)
    - reaktiivinen, tarpeenmukainen yhteistyö
    - lähes täydellinen erillisuus (työ jäsentyy organisaatioittain)
- 

# Mitä palveluintegraatiolla tarkoitetaan?

- vertikaalinen integraatio
  - sosiaalipalvelut:
    - kansallinen - alueellinen - paikallinen
    - eri intensiteetin palvelujen paikallinen yhteensovitus
  - terveydenhuolto:
    - ehkäisevä työ - perusterveydenhuolto - erikoissairaanhoido
- horisontaalinen integraatio
  - aiemmin eri "linjoissa" tuotettujen palvelujen kytkeminen toisiinsa vastaamaan paremmin yhteisten asiakkaiden tarpeisiin
- palveluintegraatio  $\neq$  hoidon integraatio  
(*service integration vs. integrated care*)

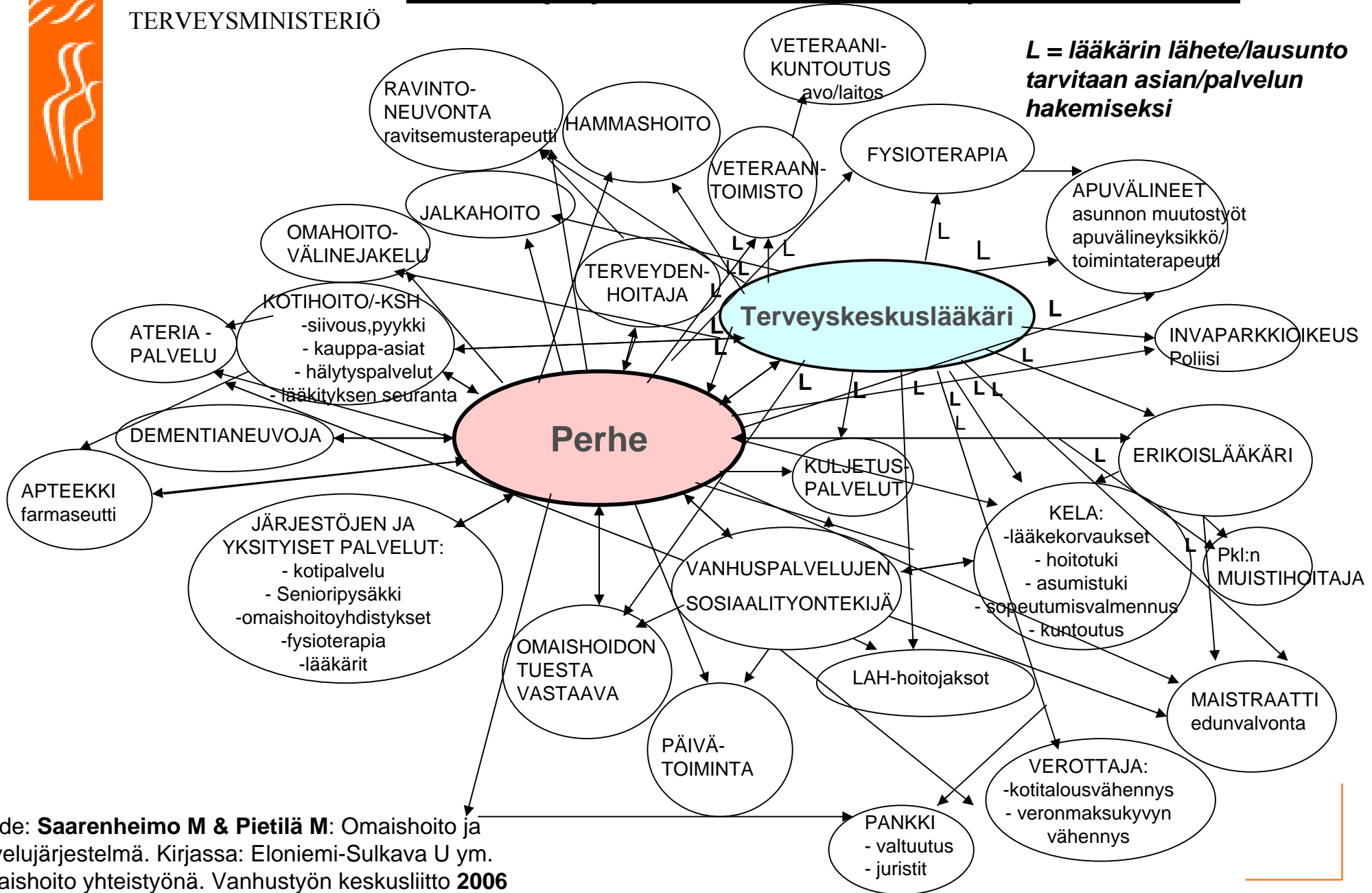


# Mihin palvelujen integraatiolla pyritään?





# Palvelujärjestelmä omaishoitoperheen silmin



# Mihin palvelujen integraatiolla pyritään?

- ensisijainen tavoite paremmat palvelut
  - eriytyneet palvelut toimivat huonoiten pitkäaikaisista ja/tai moninaisista hyvinvointiongelmista kärsivillä
  - nopeampi apu
  - laajempi osaaminen ja kommunikaatio → vaikuttavuus
  - parempi jatkuvuus
  - saavutettavuus & jatkuvuus
  - heikoimmat voimavarat omaavien aseman turvaaminen
- talouteen liittyvät hyödyt
  - päällekkäisyyksien, monimutkaisten prosessien, informaatiokatkosten, osaoptimoinnin, hoitovirheiden yms. välttäminen



## Voiko integraatiolla olla negatiivisia vaikutuksia?

- integraatio yhdessä suunnassa (voi) johtaa eriytymiseen toisessa
- sosiaalipalveluiden piirissä keskusteltu (Munday 2006)
  - etuuksien maksamiseen yhdistäminen voi estää elämäntilanteeseen pureutuvaa sosiaalityötä
  - pelko sosiaalialan erityisosaamisen näkymättömyydestä kun vahva integraatio terveydenhuoltoon

# Toimiiko palveluintegraatio?

- systemoidut kirjallisuuskatsaukset (Julkunen 2005; Singh ja Ham 2006):
  - tutkimustietoa melko vähän
  - painottuu prosessin organisaatiolähtöiseen kuvaamiseen
  - vahvoja tutkimusasetelmia käytetty harvoin
  - asiakkaalle välittyvästä hyödystä vähän tietoa
  - eroja selittävää laadullista tutkimusta vähän
- tutkimustiedon puutteellisuus *ei* tarkoita että lähestymistapa olisi osoitettu toimimattomaksi





## Onnistuneen integraatioprosessin piirteitä 1 (Singh 2006)

- asiakkaat valtaistuvat
- asiakkaat mukana kehitystyössä
- ammatillisia käytäntöjä muutetaan
- riittävä koulutus
- taloudellinen panostus prosessiin
- riittävän pitkä testaus
- realistiset välitavoitteet





## Onnistuneen integraatioprosessin piirteitä 2 (Singh 2006)

- uudistetaan koko organisaatiota, ei yksittäisiä prosesseja
- kaikki "stakeholderit" mukana
- tarvelähtöinen palvelutarjonta
- ei luoda uutta järjestelyä vanhan rinnalle
- peruspalvelujen voimavaroja lisätään
- aiemmin kohtaamaton palvelutarve huomioidaan
- (ainakaan alkuvaiheessa) ei edellytetä säästöjä

# Integraation lainalaisuuksista - "Leutzin lait"

1. You can integrate all of the services for some of the people, some of the services for all of the people, but you can't integrate all of the services for all of the people.
2. Integration costs before it pays.
3. Your integration is my fragmentation.
4. You can't integrate a square peg and a round hole.
5. The one who integrates calls the tune.

**Walter N Leutz (1999): Five laws for integrating medical and social services: lessons from the United States and the United Kingdom**

