

Palvelut
asiakaslähtöisiksi

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Uudistetaan

sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit

asiakas keskiöön

PALVELUSETELIKOKEILU

Sosiaaliohjauksen kuvaus valinnanvapaus- kokeiluissa

- Tässä dokumentissa kuvataan valinnanvapauskokeiluiden sote –keskuksissa tapahtuvaa sosiaaliohjausta.
- Viitekehityksen tavoitteena on selkiyttää ja kuvata sote –keskusten sosiaaliohjausta ja antaa yhteinen toimintamalli työskentelylle.
- Viitekehitys toimii pohjana, jota kukin kokeilu ja tulevat pilotit voivat vapaasti hyödyntää.

Sosiaaliohjaus sote -keskuksissa

	Hämeenlinna	Jyväskylä	Tampere
Sosiaaliohjauksen asiaksmäärät kokeilun aikana	<p>Ajalla 1.4.-31.10.2018: Käynnit 53 Puhelut 69 Peruuttamattomat käynnit 2 Muut 1 (kotikäynti) Konsultointi 2</p> <p>Asiakkaita Julkisella 68 Yksityisellä 20-39</p>	<p>Ajalla 15.3.-27.11.2018: Käynnit 138 Puhelut 52 Peruuttamattomat käynnit 23 Muut 6 Yht. 219 13 asiakasta käynyt 2x 3 asiakasta käynyt 3x</p> <p>Yksityisillä palveluntuottajilla: Ajalla 7.9.2017-31.10.2018 Käynnit 76 Puhelut 3 Peruuttamattomat käynnit 14 Yht. 93</p>	<p>21.4.17-26.5.18 Käynnit 78 Ei puhelin palvelua Peruuttamattomat ajat 3</p>
Millaisia asiakasprofiileja voidaan tunnistaa	<p>Naisia 29, Miehiä 32 Työttömiä 13 Eläkeläisiä 20 Opiskelijoita 1 Työssä olevia 3 Vanhempainvapaalla 1 Sairauslomalla 2</p> <p>Syys-lokakuulta ei näistä seurantaa</p>	<p>Naisia 131 Miehiä 88</p> <p>0-17v. 2 18-29v. 23 30-49v. 60 50-64v. 52 65-79v. 66 80→v. 16</p> <p>Työttömiä 54 Eläkeläisiä 113 Opiskelijoita 11 Työssä olevia 11 Vanhempainvapaalla 3 Sairauslomalla 13 Muut 14</p>	

Sosiaaliohjaus sote -keskuksissa

	Hämeenlinna	Jyväskylä	Tampere
Ohjauksesta koituneet hyödyt asiakkaille	<p>Ennaltaehkäisevä palvelu Neutraali taho purkaa asioita Palvelutarjonnan esiin tuominen asiakkaille Ohjautuminen oikeiden palveluiden piiriin</p> <p>Miten mitataan? Asiakaskysely?</p>	<p>Asiakkaan tilanne arvioidaan kokonaisuutena ja tarvittaessa heidät ohjataan tarkoituksen mukaisesti palveluihin.</p> <p>Kokemusasiantuntija on kerännyt asiakkaiden kokemuksia havainnoimalla tapaamisia sekä haastattelemalla heitä. Yleisesti palvelusta on pidetty ja koettu se hyödylliseksi.</p>	<p>Asiakkaiden itsensä kertomat hyödyt, talous on kohentunut.</p> <p>”Kevyellä ohjauksella” vältetään raskaammat palvelut</p>
Onko ohjaamiselle laadittu kriteereitä?	<p>Suuntaviivoja ja esimerkkejä sosiaaliohjauksesta mahdollisesti hyötyvistä asiakkaista. Sosiaaliohjaus on monelle tuntematon käsite.</p>	<p>Matala kynnys ohjaamisessa, periaatteella ”väärä asiakas ei ole”</p>	

Sosiaaliohjaus sote -keskuksissa

	Hämeenlinna	Jyväskylä	Tampere																				
Ohjauksesta koituneet hyödyt palveluntuottajalle	Tiedon lisääntyminen sosiaaliohjauksesta ja erilaisista palveluista Yhteistyön ja konsultoinnin lisääntyminen	Asiakkaat saavat avun usein suoraan sosiaaliohjaajalta, päällekkäinen työ vähenee. Terveyspalveluiden henkilöstön tietoisuus sosiaali-, työllisyys- ja Kelan palveluista, sekä järjestötoiminnasta lisääntyy, kun yhteistyö sosiaaliohjaajan kanssa on säännöllistä ja saumatonta.	Terveysasemalta ei ole pyydetty erillistä palautetta. Yksittäisten työntekijöiden palaute, helpottaa työskentelyä ja voi keskittyä omaan työhönsä.																				
Miten/mistä sosiaaliohjaajalle on ohjauduttu?	<table border="0"> <tr><td>asiakas</td><td>19</td></tr> <tr><td>asiakkaan äiti</td><td>1</td></tr> <tr><td>ei tietoa</td><td>7</td></tr> <tr><td>hoitaja</td><td>8</td></tr> <tr><td>lääkäri</td><td>14</td></tr> <tr><td>psyksh</td><td>6</td></tr> <tr><td>puoliso</td><td>2</td></tr> <tr><td>sh</td><td>9</td></tr> <tr><td>sos.ohjaaja</td><td>1</td></tr> <tr><td>ystävä</td><td>1</td></tr> </table>	asiakas	19	asiakkaan äiti	1	ei tietoa	7	hoitaja	8	lääkäri	14	psyksh	6	puoliso	2	sh	9	sos.ohjaaja	1	ystävä	1	Avosairaanhoidon lääkärit ja sairaanhoitajat, psykiatrin sh, päihdehoitaja, depressiohoitaja. Vuodeosastojen ja sairaalan stt, sosiaalipalvelut, puheterapeutti, omainen, asiakas itse varaa ajan	Terveysaseman lääkäreiltä, sairaanhoitajilta, psykologeilta ja kerran fysioterapeutilta.
asiakas	19																						
asiakkaan äiti	1																						
ei tietoa	7																						
hoitaja	8																						
lääkäri	14																						
psyksh	6																						
puoliso	2																						
sh	9																						
sos.ohjaaja	1																						
ystävä	1																						

Sosiaaliohjaus sote -keskuksissa

Ohjautuminen sosiaaliohjaajalta eteenpäin

Ajan varaus sosiaaliohjaajalle
A-klinikan sh Mikko Kempainen
eläkeselvittely, aikuissosiaalityö
Eläkeselvittely, Elina Papponen
Enska-lomake, ikäihmisten palvelut
Enska-lomake, soitto palv.ohj.
Esitteitä toiminnoista Lammilla
Hakemuksen lähetyks, ilmoitus ikäihmisiin
Ikäihmiset, palv.suunnitelma
ikäihmisten palvelut, toimeentulotuki
isännöitsijä
Kelan etuudet
kompassi, perheneuvola, OmaKamu
kompassi, työttömien terv.tark., eläkehaku
Kuljetuspalveluhakemuksen lähettäminen
kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä, sos.tt.
Liikana
Lastensuojelu
Myp
Nummenmaan psyk.sh/ sos.ohj.
ohjattu eläkeselv.
ohjattu sos.tt.
Ohjaus Ikäihmisten palveluihin
Oma Häme, nuoret
päivystys
Selvitetään etuusasioita
Shl-ilmoitus
soitettu kelalle
soitettu kelalle,my;nteinen p"t;s
soitto A-klinikalle
soitto sh, kotipalvelun, siivous tarve
tehty kotikäynti
tehty kuntoutushakemus
Toimeentulotuki
työkokeilu, te-toimisto,
aikuis.sos.harkinnanvar.
Ulosottovirastoon soitto
Vammaistuki-omaishoidontuki-hakemus
varattu aika lääkäriin
viesti sh:lle
yhteystiedot talous- ja velkaneuvojalle
Yksinmatkustusosoikeus taksikytyihin

Kela
Seurakunta(diakoni,
perheasianneuvottelukeskus, perhekerho)
Sosiaalipalvelut (aikuissosiaalityö,
vanhuspalvelu, vammaispalvelu,
lapsiperheiden sos.palvelu, kotoutumispalvelu,
SAS-ryhmä)
Yksityinen palveluntuottaja
Julkiset terveystyöterveyspalvelut(lääkäri, psykologi,
apuvälinelainaamo, fysioterapia,
depressiohoitaja)
Yhdistykset
Vuokratilayhtiöt
Erikoissairaanhoido
TE-toimisto, monialainen yhteispalvelu TYP
Pankki
Ohjaamo
Edunvalvonta
Sairaala: stt, pkl, päivystys
RISE
Taloyhtiön isännöitsijä
Vakuutusyhtiö
Talous- ja velkaneuvonta
Oikeusaputoimisto
Työterveys
Työeläkeyhtiö
Kouluterveydenhuolto
Kaupungin liikuntapalvelut
Verotoimisto
Posti
Ammattiliitto
Ulosottovirasto
Velkoja tahot
Maahanmuuttovirasto

Kela
Kotihoidon asiakasohjaukseen
Gerontologinen avososiaalityö
Sosiaalitoimiston omatyöntekijät
Verve
Talous- ja velkaneuvonta
Takuusäätiö
Asuntotori
Kotitori (ikäihmisten palvelut)
Hammaslääkäri
Mainio ja Kototori (maahanmuuttajien
palvelut)
Oikeusaputoimisto
Eläkeselvittely
Perhetyö
Mielenterveys kahvila
Lastenvalvoja

Sosiaaliohjaus sote-keskuksessa

	Hämeenlinna	Jyväskylä	Tampere
Miten on informoitu muita ohjaavia tahoja	Terveysaseman henkilökunnan tiedottaminen henkilökunnan tiimeissä, kahvipöydässä Ohjeistuksen, esitteiden ja julisteiden avulla, Artikkeleita paikallislehdissä sosiaaliohjauksesta.	Terveysasemien henkilökunnalle käyty kertomassa toiminnasta, sekä säännöllisesti tiedotettu s-postilla henkilökuntaa sosiaaliohjauksesta. Kuntalaisia informoitu kuntalaisilloissa, kaupungin lehdessä sekä terveysasemien avoimien ovien –tapahtumissa ja ilmoitustauluilla.	Terveysaseman henkilökunnalle pidetty info tilaisuus, lääkärille vielä erikseen oma tilaisuus. Sähköposti muistuttelua osastonhoitajan kautta. Kahvipöytä infot.
Onko ohjauksen ja virkatyön yhdyspinnassa mitä ongelmia?	Sote-keskusten sosiaaliohjauksen roolin ymmärtäminen, sosiaaliohjaus ei vie keneltäkään asiakkaita eikä korvaa olemassaolevia palveluita	Sote-aseman sosiaaliohjaajan hyvä olla muu kuin kunnan virkaatekevä sosiaaliohjaaja. Tämä helpottaa ohjauksen tekemistä sote-asemalla.	Ei. Parempi ohjautuvuus sosiaalitoimiston omiin palveluihin.
Sosiaaliohjaajan rooli ja toiminta-edellytykset	Tarjota ennaltaehkäisevää sosiaalipalvelua ja tuoda palvelu verkosto lähemmäs asiakasta Palveluverkoston asiantuntija, konsultti, linkki eri palveluiden välillä Ei tee viranomaistyötä eikä korvaa muita palveluita	Sote-aseman sosiaaliohjaajalla tulee olla laaja-alainen paikallinen tietämys eripalveluista (mm. sosiaalipalvelut, Kela, järjestöt).	Hyvät yhteistyö taidot. Vankka ammattitietämys kunnan palveluista. Rohkeus työskennellä yksin erilaisessa työyhteisössä.

Sosiaaliohjaus sote-keskuksessa

	Hämeenlinna	Jyväskylä	Tampere
Miten kirjataan?	Terveys-Effica, Z- ja SPAT-koodit Suostumus- lomake otetaan käynnin yhteydessä Omaseuranta, tilastointi exceliin	Kirjaukset tehdään rakenteellisesti terveys-Efficaan, tilastointi käyntisyiden ja SPAT-koodien mukaan. Lisäksi vapaamuotoista tilastointia ilman asiakastietoja tehdään excel-taulukkoon.	Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tietojärjestelmän Pegasos. Sosiaalipuolen Efficaan ainoastaan, jos asiakkaalla on jo omatyöntekijä sosiaalitoimessa. Tapauskohtainen tilastointi ilman asiakastietoja exceliin.
Haasteita, kehitysehdotuksia	Asiakkaiden ohjautuminen palveluun Työparityöskentelyn kehittäminen; sairaanhoitaja- sosiaaliohjaaja Selvityksessä Chatti-työkalun käyttöönotto, jolloin sosiaaliohjaajan konsultointi nopeutuisi	Sosiaaliohjaajalla tulisi olla enemmän aikaa olla terveysasemilla. Toisi lisää näkyvyyttä asiakkaille sekä terveydenhuollon työntekijöille.	Tiedon ylläpitäminen, jos työskentely ainoastaan terveysasemalla. Voisi olla tavattavissa osan päivästä myös ilman ajanvarausta, ohjaukseen vielä matalampi kynnys.