

Palvelut
asiakaslähtöisiksi

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Uudistetaan

sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit

asiakas keskiön

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 asiakasmäärät kokeilun aikana	<p>Ajalla 1.4.-30.6.2018: Käynnit 30 Puhelut 6 Peruuttamattomat käynnit 2 Muut 1 (kotikäynti) Yht. 39</p> <p>Yksityiset palveluntuottajat 1.1.-31.5.2018 Käynnit 8</p>	<p>Ajalla 15.3.-1.6.2018: Käynnit 36 Puhelut 22 Peruuttamattomat käynnit 10 Muut 2 Yht. 70</p> <p>Ajalla 7.9.2017-1.6.2018 Yksityisillä palveluntuottajilla: Käynnit 37 Puhelut 3 Peruuttamattomat käynnit 16 Yht. 56</p>	<p>21.4.2017-26.5.2018 Käynnit 78 Ei puhelin palvelua Peruuttamattomat ajat 3</p> <p>1.4.2017-31.7.2018 Yksityisillä palveluntuottajilla: Käynnit 23 (30-60 min)</p>
Millaisia asiakasprofiileja voidaan tunnistaa	<p>Naisia 8, Miehiä 7 Työttömiä 5 Eläkeläisiä 4 Opiskelijoita 1 Työssä olevia 2 Vanhempainvapaalla 1 Sairauslomalla 2</p>	<p>Naisia 39, Miehiä 31 Työttömiä 27 Eläkeläisiä 32 Opiskelijoita 4 Työssä olevia 6</p>	
Ohjauksesta koituneet hyödyt asiakkaille	<p>Ennaltaehkäisevä palvelu Neutraali taho purkaa asioita Palvelutarjonnan esiin tuominen asiakkaille</p> <p>Miten mitataan? Asiakaskysely?</p>	<p>Sosiaaliohjauksen on todettu vähentävän ohjausta terveystalouden sosiaalipalveluihin. Asiakkaat saavat tarvitsemansa avun sosiaaliohjaajan käynnillä tai ohjauksen oikeaan palveluun. Kokeilussa on tarkoitus hyödyntää kokemusasiantuntijaa asiakkaiden kokemusten keräämisessä.</p>	<p>Asiakkaiden itsensä kertomat hyödyt, talous on kohentunut.</p> <p>”Kevyellä ohjauksella” vältetään raskaammat palvelut</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 ohjautettu?	Terveysaseman lääkärit, sairaan hoitajat ja terveydenhoitajat, vastaanottovirkailijat, psykiatrinen sairaanhoitaja, läheinen,	Avosairaanhoidon lääkärit ja sairaanhoitajat, psykiatrinen sh, päihdehoitaja, depressiohoitaja. Vuodeosastojen ja sairaalan stt, sosiaalipalvelut, omainen, asiakas itse varaa ajan	Terveysaseman lääkäreiltä, sairaanhoitajilta, psykologeilta ja kerran fysioterapeutilta.
Ohjautuminen sosiaaliohjaajalta eteenpäin	Ikäihmisten palvelut, Aikuissosiaalityö Kastelli (aikuissos.päivystys) Päihdesairaanhoitaja Päivystys Kela Lastenvalvoja Lastensuojelu Taloyhtiön Isännöitsijä	Kela Seurakunta Sosiaalipalvelut (aikuissosiaalityö, vanhuspalvelu, vammaispalvelu, lapsiperheiden sos.palvelu, kotoutumispalvelu) Yksityinen palveluntuottaja Julkiset terveyspalvelut Yhdistykset Vuokrataloyhtiöt Erikoissairaanhoito TE-toimisto Pankki Ohjaamo Edunvalvonta Sairaalan stt	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 Lastenvalvojan

Sosiaaliohjaus sote-keskuksessa

	Hämeenlinna	Jyväskylä	Tampere
Miten on informoitu muita ohjaavia tahoja	Terveysaseman henkilökunnan tiedottaminen henkilökunnan tiimeissä, kahvipöydässä Ohjeistuksen, esitteiden ja julisteiden avulla, Markkinointi paikallislehdissä, joihin pyydetty juttu sosiaaliohjauksesta	Terveysasemien henkilökunnalle käyty kertomassa toiminnasta, sekä säännöllisesti tiedotettu s-postilla henkilökuntaa sosiaaliohjauksesta. Kuntalaisia informoitu kuntalaisilloissa, kaupungin lehdessä sekä terveysasemien ilmoitustauluilla.	Terveysaseman henkilökunnalle pidetty info tilaisuus, lääkärille vielä erikseen oma tilaisuus. Sähköposti muistuttelua osastonhoitajan kautta. Kahvipöytä infot.
Onko ohjauksen ja virkatyön yhdyspinnassa mitään 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 toimintaedellytykset	Tarjota ennaltaehkäisevää sosiaalipalvelua ja tuoda palveluverkosto lähemmäs asiakasta Palveluverkoston asiantuntija, konsultti, linkki eri palveluiden välillä Ei tee viranomaistyötä eikä korvaa muita palveluita	Sote-aseman sosiaaliohjaajalla tulee olla laaja-alainen paikallinen verkostotietämys sekä vahva osaaminen sosiaalipalveluista.	Hyvät yhteistyö taidot. Vankka ammattitietämys kunnan palveluista. Rohkeus työskennellä yksin erilaisessa työyhteisössä.
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 tehdään excel-taulukkoon.	Terveystietojärjestelmän Pegasos. Sosiaalipuolen Efficaan ainoastaan, jos asiakkaalla on jo omatyöntekijä sosiaalitoimessa. Tapauskohtainen tilastointi ilman asiakastietoja exceliin.
Haasteita, kehitysehdotuksia	Asiakkaiden ohjautuminen palveluun Työparityöskentelyn kehittäminen sairaanhoitaja-sosiaaliohjaajien	Sosiaaliohjaajalla tulisi olla enemmän aikaa olla terveysasemilla. Toisi lisää näkyvyyttä asiakkaille sekä terveydenhuollon työntekijöille	Tiedon ylläpitäminen, jos työskentely ainoastaan terveysasemalla. Voisi olla tavattavissa osan näyvästä myös ilman