



Asiakas- ja palveluohjaus

**Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelman hankkeiden verkostopäivä ti 2.3.2021 klo 9:00-14:15
– Asiakas- ja palveluohjauksen sekä moniammatillisen tiimimallin kehittäminen**

Anja Noro, THT, Gerontologian dosentti, Tutkimusprofessori

2.3.2021

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos

Johdattelua aiheeseen

- Vanhuspalvelulain muutokset 2012/980; 2020/565
- Palvelutarpeen arviointi
- RAI-järjestelmä
- Asiakas- ja palveluohjauksen prosessi
- Ikäihmisten palvelukokonaisuus
- Muutama tulos THL:n asiakasohjaustietokannasta
- Eteneminen ja jatkohaasteet

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 2012/980

15 § Palveluntarpeiden selvittäminen

- iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.
- Ammattihenkilö selvittää palvelutarpeet yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa

15 a § (9.7.2020/565) RAI-arviointivälineistön käyttäminen

- Kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitettun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi kunnan on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja kunnan järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. RAI-arviointivälineistö kuuluu 15 §:n 3 momentissa tarkoitettuihin luotettaviin toimintakyvyn arviointivälineisiin.

Palvelutarpeen arvioinnista myös

- Sosiaalihuoltolaki (2014/1301) sekä terveydenhuoltolaki (2010/1326)
- Suositus iäkkäiden toimintakyvyn arviointiin palvelutarpeiden selvittämisen yhteydessä TOIMIA tietokannassa <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/tms00015>
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi 2020-2023 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1>
- Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6865-3>

Mikä RAI on?

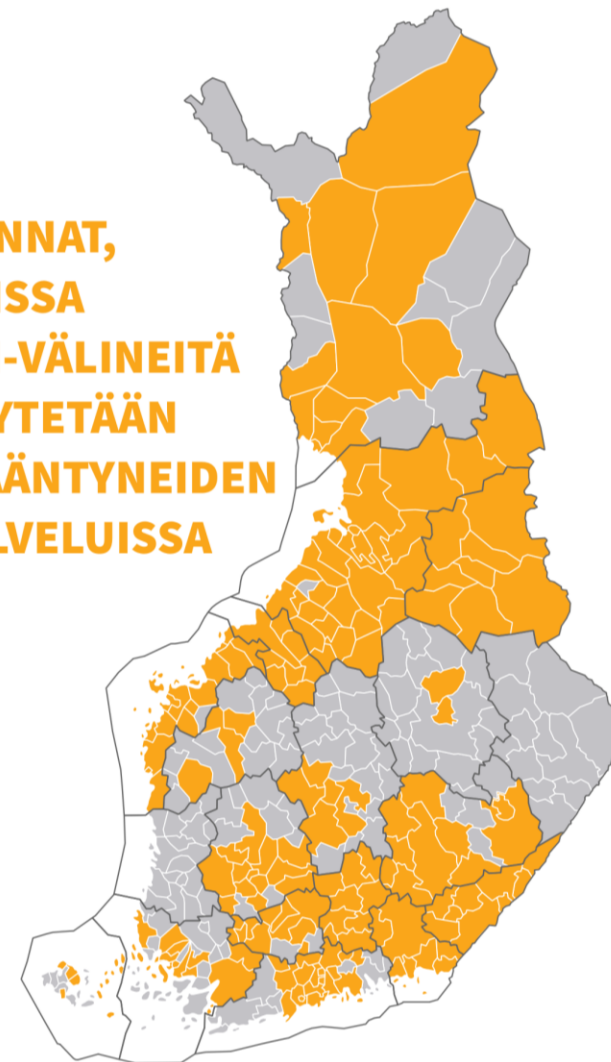
- RAI on välineistö palvelutarpeen arviointiin sekä palvelujen johtamisen ja kehittämisen tueksi
- RAI-välineistöä käytetään erityisesti iäkkäiden ja vammaisten palveluja tarjoavissa organisaatioissa ja yhä enemmän asiakasohjauksessa
- RAI tulee sanoista Resident Assessment Instrument
- RAI-välineistön oikeudet omistaa kansainvälinen tutkijaverkosto interRAI, jossa jäseniä on yli 35 valtiosta.

RAI-välineistö käytössä jo 176 kunnassa ja viimeistään 1.4.2023 oltava kaikissa

Katso myös Sotkanet
indikaattori: RAI
peittävyys Suomessa

- RAI on käytössä erityisesti iäkkään väestön palveluissa
- RAI-välineistöä käyttävissä kunnissa asuu yli 75 prosenttia 65 vuotta täyttäneestä väestöstä
- RAI-arviointivälineitä on myös esimerkiksi vammais- ja mielenterveyspalveluihin
- Lähes kolmasosa pitkäaikaishoidon palvelujen RAI-arvioinneista tehdään yksityisellä sektorilla, ympärivuorokautisessa hoidossa yli puolet

**KUNNAT,
JOISSA
RAI-VÄLINEITÄ
KÄYTETÄÄN
IKÄÄNTYNEIDEN
PALVELUISSA**



Lähde: THL:n RAI-asiakasrekisteri, tammikuu 2020
Aluejako on vuoden 2020 mukainen

Asiakas- ja palveluohjauksen prosessi



Lähde: www.thl.fi/rai

Tavoitteena iäkkään
henkilön hyvä elämä



Asiakas- ja palveluohjauksen roolina
tiedon ja verkostojen hallinta

Lähde: Noro A ja Karppanen S. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018: Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveysministeriö: Raportteja ja muistioita 2019:29.

KESKITETTY ALUEELLINEN ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS – KAAPO

Yhden luukun/yhteydenoton periaate: tietoa, neuvontaa, palvelutarpeen arviointia ja ohjausta palveluihin



Lähde: Noro A ja Karppanen S. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018: Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveysministeriö: Raportteja ja muistioita 2019:29.

KESKITETTY ALUEELLINEN ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS – KAAPO (STM, I&O-kärkihanke, 2016-2018)

Yhden luukun/yhteydenoton periaate: tietoa, neuvontaa, palvelutarpeen arviointia ja ohjausta palveluihin



Lähde: Noro A ja Karppanen S. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018: Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveysministeriö: Raportteja ja muistioita 2019:29.

KESKITETTY ALUEELLINEN ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS – KAAPO (STM, I&O-kärkihanke, 2016-2018)

Yhden luukun/yhteydenoton periaate: tietoa, neuvontaa, palvelutarpeen arviointia ja ohjausta palveluihin

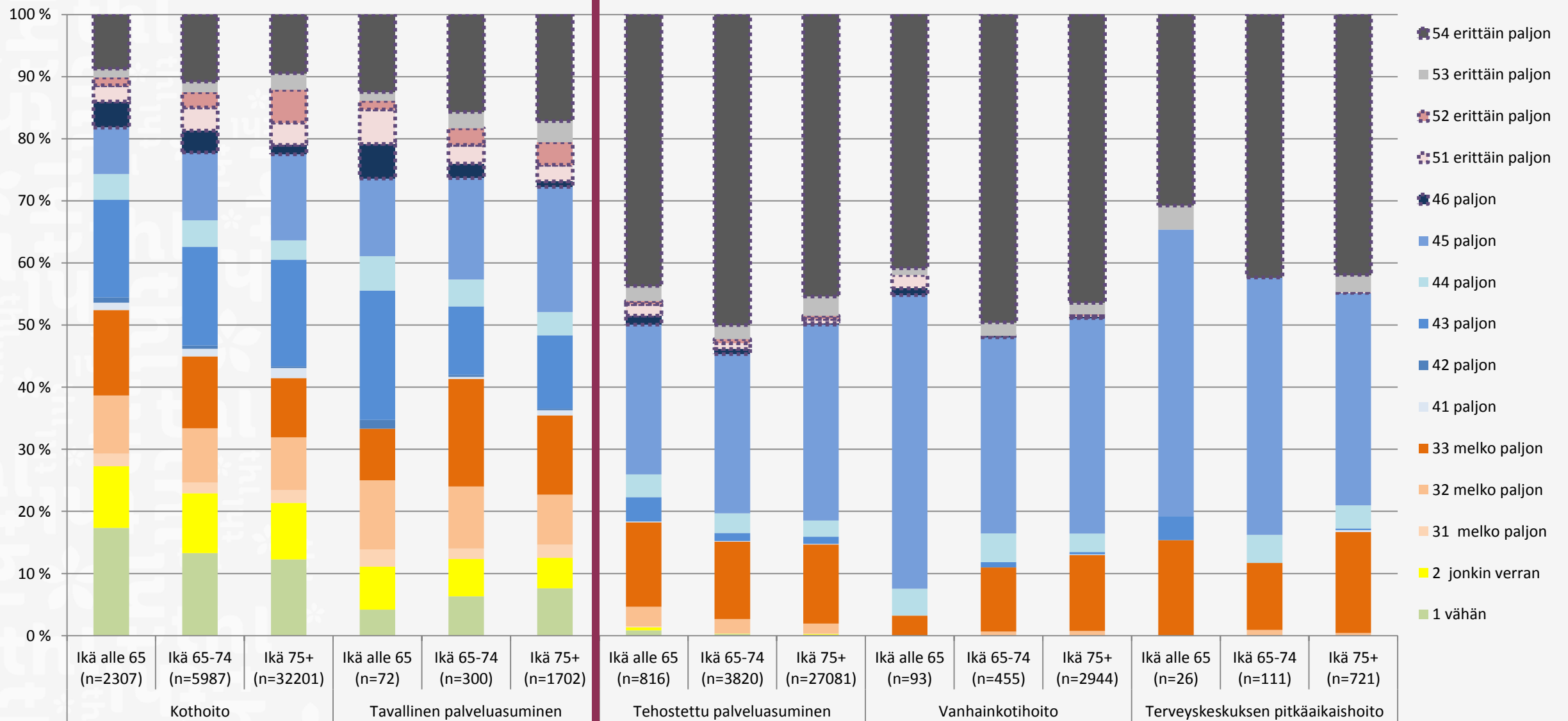


Lähde: Noro A ja Karppanen S. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018: Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveysministeriö: Raportteja ja muistioita 2019:29.

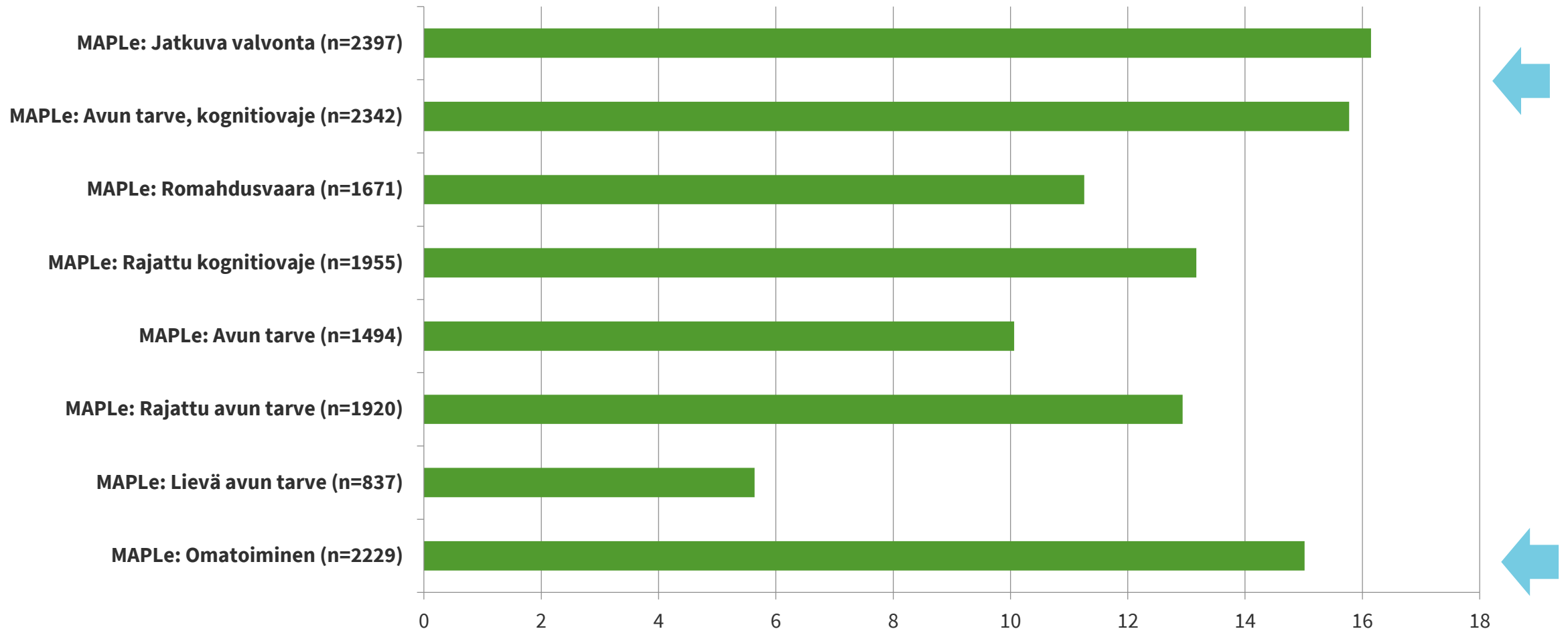
Palvelutarveryhmittelijä (15 alaluokkaa)	MAPLe 5 pääluokka	Pohdintaa palvelutarjonnasta???
Kuvaa henkilöitä, jotka ovat omatoimisia arjessa (1) (voi olla kliinisen hoidon tarve)	1 Vähäinen palvelutarve (vähän)	Tarvitsevat apua fyysisiin sairauksiin, kotisairaanhoidon palvelut, tukipalvelut/ajoittainen vai/tai pysyvä palveluiden tarve?
Kuvaa henkilöitä, joilla on lievä palvelutarve, mutta selviytyvät aterioistaan (2) (voi olla kliinisen hoidon tarve)	2 Lievä palvelutarve (jonkin verran)	
Kuvaa henkilöitä, joilla on arkitoiminnassa ongelmia (31) TAI ongelmia arkitoiminnoissa, ympäristössä ja lääkityksessä (32) TAI fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja lieviä kognition ongelmia (33) (silmälläpito, apu tarvittaessa?)	3 Kohtalainen avun tarve (melko paljon)	Tukipalvelujen tarve, säännöllisen kotihoidon tarve? Etäpalvelut?
Kuvaa henkilöitä, joilla on ongelmia päivittäisessä päätöksenteossa, mutta ei haasteellista käyttäytymistä (41) (silmälläpito, apu tarvittaessa?) TAI kliininen ongelma, paine- tai säärihaava (42) (kotisairaanhoido - kotisairaala?) TAI jotka ovat liikkuvia ja joilla on kognition keskivaikeaa alenemaa (43) (silmälläpito?) TAI joilla on ravitsemusongelmia ja kaatumisia (44) (kliininen riski - romahdus?) TAI joilla on fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja kognition keskivaikeaa alenemaa (45) TAI toimintakykyisiä ja haasteellista käyttäytymistä (46) (omaisten rasittuminen)	4 Suuri palvelutarve (paljon)	Säännöllinen kotihoito & tukipalvelut, omaisten tukeminen, kotikuntoutus, kotisairaala, palliatiivinen ja saattohoito Suuri riski • akuuttihoitoon, • pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon, • omaisten väsymiseen, jos omaiset osallistuu tai • Kuolemaan
Kuvaa henkilöitä, joilla on kognition alenemaa ja haasteellista käyttäytymistä (51) (omaiset väsyvät) TAI vaeltelua ja riski siirtyä laitoshoidon (52) (omaiset väsyvät) TAI kaatumisriski (53) TAI alentunut fyysinen toimintakyky ja haasteellista käyttäytymistä (54) (omaiset väsyvät)	5 Erittäin suuri palvelutarve (erittäin paljon)	

Hirdes JP, Poss JW, Curtin-Telegdi. The Method for Assigning Priority Levels (MAPLe): A new decision-support system for allocating home care resources. BMC Medicine volume 6, Article number: 9 (2008)

Palvelutarve segmentointi (MAPLe 15) iän ja palvelutyypin mukaan % vuonna 2019.

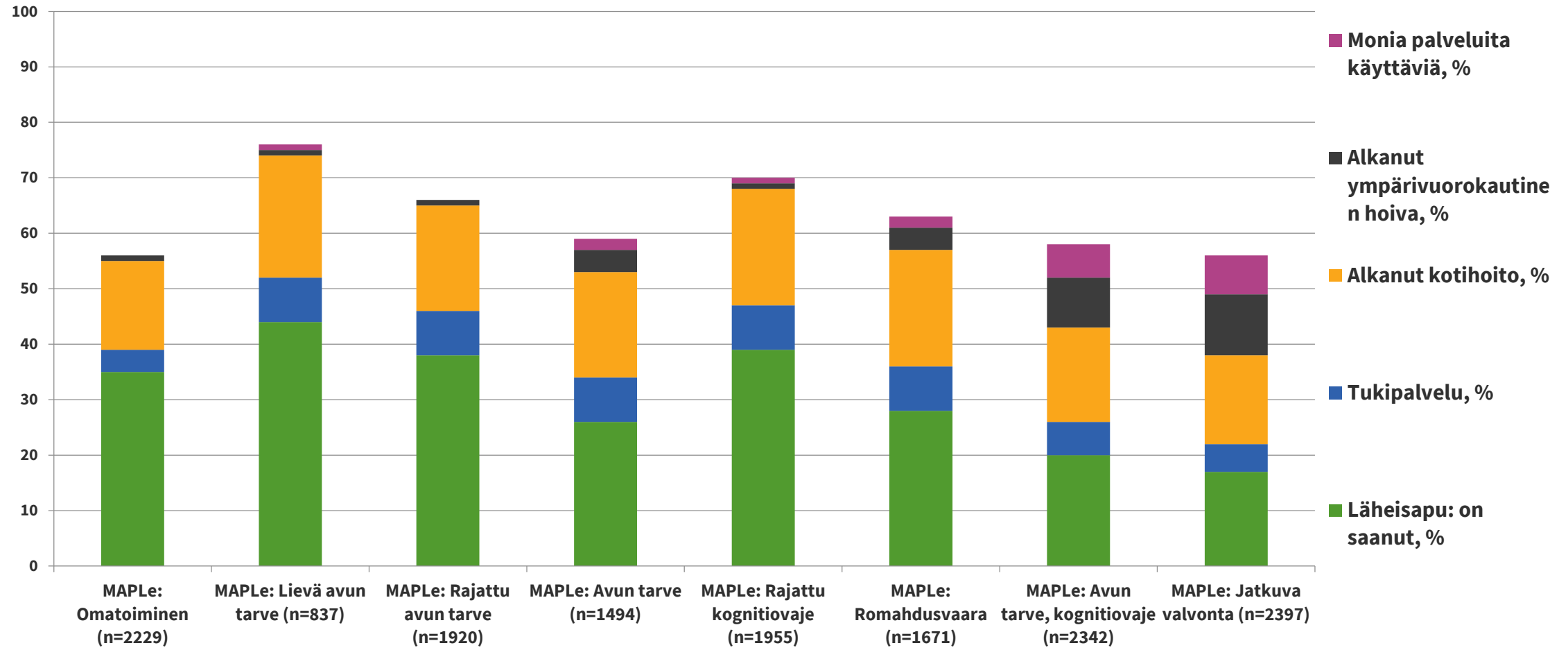


Asiakkaiden palvelutarve asiakasohjauksen arvioinneissa (MAPLe-luokat (8), %, 2019, n=14045)



Lähde: Asiakasohjaustietokanta, THL, 2020.

Asiakasohjausarviointi ja alkanut palvelu suhteessa MAPLe-luokkiin, %, 2019, n=14045



Lähde: Asiakasohjaustietokanta, THL, 2020.

Miten asiakas- ja palveluohjaus on edennyt palvelunjärjestämisen tukena?

- Kaikissa maakunnissa lähdetty asiakas- ja palveluohjausta kehittämään (I&O kärkihanke 2016-2018, STM)
- RAI-arviointijärjestelmän käyttöönotto palvelutarpeen arvioinnin välineenä viimeistään 1/4/2023
- Asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutus alkoi tammikuussa 2020 useissa ammattikorkeakouluissa
- Asiakas- ja palveluohjaus (geneerinen) tulee sisältymään myös tulevaisuuden sote-keskuksen alueellisiin kehittämishankkeisiin (STM/THL)?

Jatkokehittämiselle edelleen tarvetta

- Asiakaslähtöisyyden lisääminen eri palveluissa
 - näyttö palvelutarpeesta (RAI) ja siihen vastaamisesta sekä seuranta vaikuttavuudesta
 - asiakkaiden ja omaisten osallisuuden lisääminen
 - moniammatillinen yhteistyö
- Asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen ja levittäminen
 - osaamisen varmistaminen ml. kustannustietoisuus
 - palveluiden myöntämisen perusteet, koordinaatio ja seuranta
 - tietojärjestelmien ja niiden toimivuuden varmistaminen
- Palveluntuottajien laaja kirjo

Pohdiskelua, Kysymyksiä?

”

” A goal without a
plan is just a wish”

Antoine de Saint-Exupéry



Kiitos