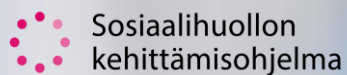


Paljon palveluja tarvitsevien tuen tarpeen tunnistamisen menetelmät ja mallit

**Soteuudistus ja sosiaalityö: miten
asiakkaan tuen tarpeet tunnistetaan?
1.11.2021**

Pekka Karjalainen, erityisasiantuntija, THL



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Esityksen tausta

Monialaisia palveluja tarvitsevien tunnistamisen ja ennakoinnin toimintamalleja ja työkaluja kartoittanut tutkimushanke.

- Valtioneuvoston kanslian selvitys- ja tutkimustoiminnan rahoittama (2/2019 – 6/2020).
- Hankkeen toteutti Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen neljä yksikköä.
- Keväällä ja kesällä 2019 toteutettu sähköinen kysely; vastaajia oli 441

Monialaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen

Palvelujen ulkopuolella oleva henkilö

Osa monialaisia palveluja tarvitsevista henkilöistä ei ole palvelujen piirissä tai asiakkuus on heiveröistä. Tieto heistä saadaan esimerkiksi henkilön itsensä tai hänen läheisensä yhteydenoton perusteella. Lisäksi sosiaalihuoltolain 35 § velvoittaa laissa mainitut viranomaiset ohjaamaan tai tekemään ilmoituksen kunnan sosiaalihuoltoon sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevista henkilöistä. Voidaan hyödyntää etsivää lähityötä, jalkautuvaa sosiaalityötä ja matalan kynnyksen palveluja, kuten asuinalueen yhteisiä olohuoneita.

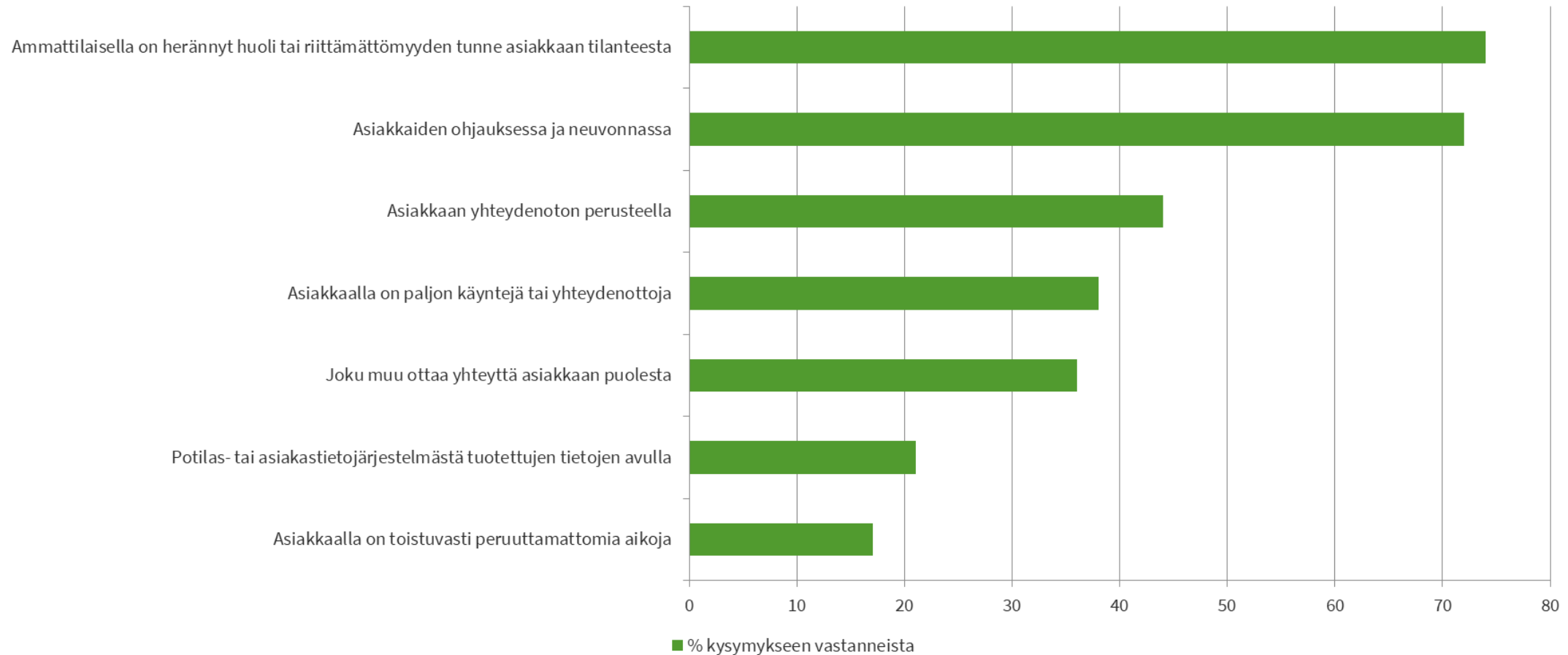
Palveluja hakeva uusi asiakas

Asiakkaan tilanne ja työkyky arvioidaan, kun hän hakee palveluja tai etuuksia esimerkiksi sosiaalihuollosta, terveydenhuollosta, työ- ja elinkeinopalveluista, Kelasta tai Ohjaamoista. Tunnistaminen voi tapahtua neuvonnassa ja ohjauksessa tai hoidon ja palvelutarpeen arvioinnissa. Edellyttää alkukartoitusta.

Palvelujen piirissä jo oleva asiakas

Ammattilaiselle voi syntyä huoli asiakkaan tilanteesta esimerkiksi käyttämättä jääneiden aikojen tai toistuvien päivystyskäyntien perusteella. Asiakkaalla voi myös olla vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluja. Tunnistaminen tapahtuu esimerkiksi potilas- tai asiakassuunnitelman toteutumista seurattaessa tai arvioitaessa, palveluohjauksessa tai työttömien ja erityisryhmien terveystarkastuksissa. Tunnistamisessa voidaan hyödyntää tietojärjestelmien seurantatietoja.

Tyypillisimmät työ- ja toimintakyvyn tunnistamisen paikat (Karjalainen & Liukko 2020)



Tunnistamisen kolme pääkategoriaa:

- 1. Käytössä malli tai työkalu tunnistamiseen:**
29 % vastaajalla oli käytössään organisaatiossaan jokin sovittu käytäntö tai työkalu, jonka avulla voidaan ennakoida tai tunnistaa henkilöt, joilla voi olla työ- ja toimintakyvyn tukemisen tarpeita
- 2. Tunnistaminen oli jonkin ammattilaisen vastuulla** (voi olla myös osa mallia), esim. palvelutarpeen arviointi tai asiakkuus TYP/MYP:ssä, perusterveydenhuollossa
- 3. Ei mallia:** tunnistaminen tapahtui asiointitilanteissa asiakkaan elämäntilanteessa havaittujen elämänhallinnan vaikeuksien kautta

Huomio:

Mallit paikallisia tai organisaatiokeskeisiä; kykyviisari yleinen, TYP/MYPEissä yhtenäisiä toimintamalleja

Välineet ja toimintamallit:

Systemaattisesti käytettävät, määrämuotoiset mallit tai validoidut mittarit

Lakisääteiset toimintatavat (kuten palvelutarpeen arviointi, suunnitelmat)

Toimintamallien nelijako 1/2

1. Alkuhaastattelu tai palvelutarpeen tai hoidon tarpeen arviointi

- ❑ Yleisimmin tunnistaminen tapahtuu sosiaali- ja perusterveydenhuollossa osana alkuhaastattelua tai palvelutarpeen tai hoidon tarpeen arviointia.
- ❑ Mittareita tai muita indikaattoreita (esimerkiksi AUDIT, Beckin mielialakysely BDI) voidaan hyödyntää lisätiedon saamiseksi.
- ❑ Esim. Suuntima-työkalu: asiakkaan voimavarat / terveys- ja hyvinvointiriskit → tieto asiakastietojärjestelmään → tiedon hyödyntämien asiakkuuksien ja palvelujen segmentoinnissa yksittäisiä asiakkuuksia laajemmin.

2. Tietojärjestelmät

- ❑ Tunnistaminen tietojärjestelmien avulla
- ❑ Esim. käyntimäärät, terveysriskit
- ❑ Kriteerien ylityttyä asiakkaiden palvelutarpeet otetaan tarkempaan tarkasteluun (huolirajahälytykset)
- ❑ Esim. Helsingissä on käytössä Terveystyökalu (THA), joka poimii automaattisesti Pegasos-potilastietojärjestelmään kirjatut riskitekijät ja tekee analyysin siitä, kuuluuko asiakas tai potilas paljon palveluja tarvitsevien riskiryhmään.

Toimintamallien nelijako 2/2

3. Moniammatillisten tiimien ja työparitoiminnan hyödyntäminen

- ❑ Tiimien kokoonpano, kokoontumistiheys ja toimintaperiaatteet vaihtelevat.
- ❑ Koolle kutsumisen perusteina ammattilaisella herännyt huoli asiakkaasta, lisääntyneet käyntimäärät tai yhteydenotot ja tilanteet, joita ei ole mahdollista ratkaista yhdellä tapaamiskerralla tai yksittäisen ammattilaisen osaamisella.
- ❑ Säännöllisesti kokoontuvat tiimit.
- ❑ Vaihtoehtoisesti voidaan tarvittaessa konsultoida sovittua yhteyshenkilöä tai tahoa.

4. Monialaisesta yhteistyöstä vastaava ammattilainen (Case manager malli)

- ❑ Nimetyt ammattilaiset (kuten palveluohjaajat) vastaavat asiakkaiden ohjauksesta, palvelujen yhteensovittamisesta ja ammattilaisten välisestä yhteistyöstä sen jälkeen, kun asiakas on muualla palvelujärjestelmässä tunnistettu.
- ❑ Selvittävät asiakkaiden tilanteita ja palvelujen tarpeita, kutsuvat tarvittaessa koolle muita ammattihenkilöitä sekä huolehtivat palvelujen toteutumisesta sovittulla tavalla. Esim. Pohjois-Karjalan yhteisasiakkuus-malli: Tunnistetaan kriteerien perusteella yhteisasiakkaat, jotka tarvitsevat useita palveluja samanaikaisesti.

Monialaisesti palveluja tarvitsevien tunnistamisen toimintamalleja

Toimintamalli	Kuvaus
Suuntima (Pirkanmaa)	Asiakkaan ja ammattilaisen yhdessä toteuttama asiakkuussegmentoinnin työväline
Terveyshyötyarvio (Helsinki)	Tietojärjestelmiä hyödyntävä työväline, joka tuottaa muun muassa riskiarvioita ja räätälöityjä toimintaohjeita
Case manager -toimintamalli (Päijät-Häme)	Toimintamalli paljon palveluja tarvitsevan tunnistamista, palvelujen suunnittelua ja toteutusta varten
Yhteisasiakkuus-toimintamalli (Siun sote)	Toimintamalli yhteisasiakkaiden tunnistamiseksi ja palvelujen toteutumisen varmistamiseksi
PPT-asiakkaiden tuen ydinprosessimalli (Helsinki)	Toimintamalli paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan tunnistamiseksi ja työskentelyn toteuttamiseksi
Palvelutarpeen arvio (SHL)	Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio

Työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeen tunnistamisen työvälineitä

Työväline	Kuvaus
Työelämätutka	Asiakkaan työelämäsuhteen kahdeksan ulottuvuutta
Kompassi	Seitsemän elämänalueen arviointi
Kykyviisari	Työ- ja toimintakyvyn arviointimenetelmä
IMBA ja Melba	Melba: työn edellyttämien psykososiaalisten vaativuustekijöiden arviointi. IMBA: työn edellyttämien fyysisten vaativuustekijöiden, ympäristön olosuhteiden ja työturvallisuustekijöiden arviointi
15D	Kyselylomake, jolla asiakas voi itse arvioida elämänlaatuaan 15 eri ulottuvuudella
Sovari	Itsearviointiin pohjautuva anonyymi nettikysely, joka koostuu sosiaalisen vahvistumisen viidestä osa-alueesta
3X10D elämäntilannemittari	Itsearviointiin perustuva elämäntilanteen kokonaisarviointi, joka sisältää 10 kysymystä
OnnenApila	Nuori arvioi värittämällä kahdeksaa apilanlehden muotoon koottua elämänosa- aluetta

Työttömien terveystarkastukset

Terveydenhuoltolaissa (1326/2010) kuntia velvoitetaan järjestämään terveysneuvontaa ja terveystarkastuksia opiskelu- tai työterveyshuollon ulkopuolelle jääville nuorille ja työkäisille.

Ohjausmallien ja -käytäntöjen kolme ryhmää:



Työttömien ohjaaminen terveystarkastuksiin vapaasti eri palveluista ja toiminnoista. 40 %:ssa ainoana kriteerinä työttömyys. Lähettävänä tahoina olivat yleisimmin TE-palvelut, kunnan työllisyyspalvelut ja TYP-palvelut. Myös sosiaalitoimi oli keskeinen ohjaava taho



Ohjauksessa käytetään ainakin jonkin verran tarveharkintaa. Ohjataan henkilöt, joiden työttömyys on pitkittynyt tai toistuvaa, joille ei ole tehty terveystarkastusta, edellisestä terveystarkastuksesta on kulunut aikaa tai joilla on terveydellisiä ongelmia tai työkyvyn rajoitteita. Kriteerinä voi olla myös tarve arvioida työkykyä, kuntoutustarvetta tai eläkemahdollisuuksia.



Järjestelmälähtöiset toimintamallit: Ohjaus perustuu asiakkuuteen. Ohjataan systemaattisesti tai tarjotaan mahdollisuutta terveystarkastukseen aina, kun asiakkuus esimerkiksi aikuissosiaalityössä, työllisyyspalveluissa tai TYP-palveluissa alkaa. Joskus mahdollisuutta terveystarkastukseen tarjotaan palveluissa säännöllisin väliajoin.

Työttömien terveystarkastukset – kehittämistarpeet

Vastanneista 83 prosenttia arvioi, että työttömien terveystarkastuksissa on kehitettävää

- Työttömillä ei ole tietoa mahdollisuudesta päästä tarkastukseen
- Toimintakäytännöt ja kriteerit työttömien ohjaamisessa terveystarkastuksiin vaihtelevat alueittain
- Tuen tarve: Osa työttömistä tarvitsee nykyistä enemmän tukea terveystarkastusprosessin aikana
- Tarkastuksen sisältö: kuvaa pikemmin työttömän terveydentilaa kuin tukitoimien tarpeellisuutta. Tarve kehittää kohti työ- ja toimintakyvyn arviointia. Monialaista yhteistyötä ja tiedonkulkua vahvistettava.
- Jatkotyöskentely: hyödyntämien jatkotyöskentelyssä, palautteen antaminen, jatkosuunnitelmat, moniammatillisen työtavan periaatteet. Jatkopolut työkyvyn arviointiin, kuntoutukseen ja muihin palveluihin. Mallinnus ja ohjeistaminen. Jatkosuunnitelmien toteutumisen seuranta.
- Tilastoinnin ja kansallisen seurannan puutteet

Tunnistamisen haasteista kohti yhdenmukaisia käytäntöjä

Ongelmakohtia ja haasteita:

- Yhteistyön, yhteisten tavoitteiden ja integraation puutteet
- Palvelujen siiloutuneisuus ja eriytyneet toimintakulttuurit
- Tiedonkulun ja tietojärjestelmien puutteet (salassa pito)
- Asiakkaasta johtuvat syyt (asiakkaan oma näkemys tilanteestaan, haluttomuus yhteistyöhön)
- Asiakkaat, jotka on jo ”löydetty”, miten palvelujen piiriin?
- Miten palvelujen ulkopuolella tai reunamilla olevien asiakkaiden löytyminen toteutuu?
- Valtakunnallisen raamin tarve: yhteiset ja jaetut toimintamallit
- Huomio:**
- Tunnistaminen ei ole ongelma vaan sen jälkeinen yhteistyö / mihin tunnistaminen johtaa
- Työvoiman ulkopuolella olevat?
- Organisaatiolähtöisyys vs. asiakaslähtöisyys

Yhdenmukaiset käytännöt:

- Osaaminen → tietoisuus palvelujen sisällöistä
- Monialainen työ & kirjaaminen
- Sovitut toimintamallit, asiakaspolut ja -prosessit
- Tunnistamisen välineet (esim. seuratyökalut), tehokkaampi seuranta, palvelutarpeen arviointi
- Yhteiset kriteerit, asiakirjapohjat, selkeämmät toimintamallit
- Tietojärjestelmän kehittyminen, rakenteinen kirjaaminen (mm. huolirajahälytykset)
- Tiedon kokoaminen, jakaminen, hyödyntäminen
- Asenteiden muuttaminen, toimintakulttuurien kehittäminen
- Lähi- ja matalan kynnyksen palvelut, asiakkaan tapaamiset ja verkostotapaamiset
- Varhainen puuttuminen ja tuki, varhaisempi ohjaus monialaisiin palveluihin

Yleisiä huomioita

- ❑ Kokemukset käytetyistä tunnistamisen malleista melko positiivisia
- ❑ Työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeiden tunnistaminen tapahtuu paikallisesti sovituilla tavoilla ja usein sattumanvaraisesti. Tämä voi viivästyttää palvelujen piiriin pääsyä ja vaikeuttaa ehkäisevää työskentelyä.
- ❑ Tietoa kootaan ja hyödynnetään asiakastyössä ja palvelujärjestelmän kehittämisessä vajavaisesti. → Sosiaalihuollon kehittämisohjelman asiakassuunnitelmapilotissa tuetaan monialaista & määrämuotoista kirjaamista
- ❑ Työttömien terveystarkastukset eivät aina toteudu yhdenvertaisella tavalla. Kansallinen ja alueellinen ohjaaminen ja kehittäminen vaikeaa, koska tilastointi ja seuranta ovat puutteellisia.
- ❑ Pääosin toimintamallien tulisi olla kansallisesti yhteneviä ja sovittuja → yhtenäiset asiakirjapohjat, yhteismitallinen väestö-, ongelma- ja sairauserusteinen tieto → tietopohja seurantaa, ohjausta ja vertaiskehittämistä varten.
- ❑ Painotettava myös asiakkaan osallisuutta → Sosiaalihuollon kehittämisohjelman osallistavan sosiaalityön menetelmien pilotissa kehitetään ja otetaan käyttöön tehostetun sosiaalityön, asumissosiaalisen työn, taloussosiaalityön ja etsivän sosiaalityön toimintamalleja sekä matalan kynnyksen palveluja.

Lähteet

- Hietapakka, Laura & Karjalainen, Pekka & Liukko, Eeva & Sinervo, Timo (2019) [Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa](#). THL, Tutkimuksesta tiiviisti 52/2019.
- Hietapakka, Laura & Karjalainen, Pekka & Liukko, Eeva & Sinervo, Timo (2020) Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa. Teoksessa Koivisto, Juha & Tiirinki, Hanna (toim.) [Monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisen ja ennakoinnin toimintamallit ja työkalut – Väiliraportti](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 4/2020, 39–46.
- Karjalainen, Pekka & Liukko, Eeva (2020) Työ- ja toimintakyvyn edistäminen. Teoksessa Koivisto, Juha & Tiirinki, Hanna (toim.) [Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa](#). Helsinki: Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38, 60–96.
- Karjalainen, Pekka & Liukko, Eeva & Parviainen, Laura (2020) Työttömien terveystarkastusten hyödyntäminen. Teoksessa Koivisto, Juha & Tiirinki, Hanna (toim.) [Monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisen ja ennakoinnin toimintamallit ja työkalut – Väiliraportti](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 4/2020, 47–55.
- Kivipelto, Minna & Suhonen, Marjo & Koivisto, Juha & Tiirinki, Hanna & Miikki, Ritva (2019) [Monialaisia palveluja tarvitsevien tunnistamisen ja ennakoinnin mallit– kartoittava kansainvälinen katsaus](#). THL, Työpaperi 43/2019. Helsinki.
- Liukko, Eeva (2020) [Monialaisesti palveluja tarvitsevien tunnistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa](#). Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Policy brief 21/2020.

Kiitokset!



 Sosiaalihuollon
kehittämishjelma

**Sote-
uudistus** Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus