

Sosiaaliohjaaja osana tulevaisuuden sote-keskuksen moniammatillista tiimiä



Miksi sosiaaliohjausta tarvitaan sote-keskuksessa?

- Sote-keskuksen sosiaaliohjaajan ja moniammatillisen tiimin yhteistyöllä voidaan turvata asiakkaan tuki ja palveluiden oikea-aikaisuus ja varmistaa samalla toiminnan kustannusvaikuttavuus.
- Sote-keskuksen moniammatillinen tiimi huomioi asiakkaan sosiaalisen tilanteen vaikutuksen terveydellisiin ongelmiin ja hyödyntää samalla ammattilaisen asiantuntemusta osana asiakkaan kokonaisvaltaista hoitoa.
- Sosiaalipalvelut ja etuudet ovat palvelujärjestelmässä eriytyneitä eri toimijoille ja asiakkaalla voi olla vaikeuksia edetä palveluverkoissa. Etuuksien ja palveluiden alikäyttö ja palveluiden väliinputoaminen ei ole harvinaista. Asiakas voi kirjaimellisesti jäädä ”ovien taakse ja jonojen viimeiseksi”.
- Sosiaaliohjaus pyrkii vastaamaan tähän haasteeseen tarjoamalla asiakkaalle ohjausta, neuvontaa ja tukea esimerkiksi palveluiden ja etuuksien hakemiseen liittyvissä asioissa oikea-aikaisesti. Oikein ajoitetulla avulla voidaan ehkäistä raskaampien palvelujen tarve. Tällöin terveydenhuollon sosiaaliohjaus sote-keskuksessa määrittyy myös ennaltaehkäiseväksi palveluksi.
- Sosiaaliohjaaja voi toimia moniammatillisen tiimin ja asiakkaan yhteyshenkilönä sosiaalitoimeen sosiaalihuollon asioissa.

Millainen asiakas on sosiaaliohjauksen asiakas sote-keskuksessa, käytännön esimerkkejä

- Asiakkaalla on monia eri tarpeita ja monialaisen tuen tarve, toisaalta asiakkaan tarve voi liittyä myös yksittäisen asian selvittämiseen eikä ”raskasta” työskentelyä tai muihin palveluihin siltaamista tarvita.
- Asiakkaalla on tarve eri palvelujen yhteensovittamiselle.
- Asiakkaalla on tarve tietää sairastamiseen tai kuntoutukseen liittyvistä etuuksista ja niiden hakemisesta.
- Asiakkaan elämäntilanne on epätasapainossa ja/tai nykyinen palvelukokonaisuus ei vastaa asiakkaan tarvetta.
- Asiakas kysyy yleisesti läheisensä palveluista tai niiden hakemisesta.
- Asiakas tarvitsee monitoimijaista, eri ammattiryhmien yhteistä työskentelyä.

Mitä Päijät-Sotessa on jo tehty?

- Päijät-Soten ja Mehiläisen yhteisyritys Harjun terveys otti käyttöön terveydenhuollon sosiaaliohjauksen Lahden/Nastolan, Iitin ja Kärkölän sote-keskuksissa tammikuussa 2021. Resurssina on 3 sosiaaliohjaajaa + palveluesimies. Ohjaajat toimivat Harjun terveyden moniammatillisten tiimien osana.
- Kokemukset ovat olleet myönteisiä ja toiminta on vakiintunut osaksi Harjun terveyden operoimien sote-keskusten toimintaa. Harjun ohjaajat tekevät yhteistyötä tarvittaessa sosiaalitoimen, Kelan ja TE-palveluiden sekä järjestöjen kanssa.
- Harjun terveyden sosiaaliohjaajat tarjoavat mm. yleistä neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista ja -etuuksista, apua hakemusten täyttöön ja neuvoja arjessa selviytymiseen (esim. sairastumisen vuoksi). Lisäksi neuvontaa ja ohjausta on tarjolla Lahden sote-keskuksessa kynnyksettömällä walk in- vastaanotolla klo 10–13 sekä arkisin klo 8–16 Päijät-Soten digiklinikan Huoli pärjäämisestä -kanavalla. Ammattilaisille ja yhteistyökumppaneille erillinen ohjaajan konsultaationumero käytössä.
- Noin 80% yhteydenotoista pystytään ratkaisemaan ensikontaktissa sosiaaliohjaajan kanssa. Muihin palveluihin (sosiaalitoimi, Kela ym.) siltaamiseen johtaa n. 20% yhteydenotoista.
- Yleisimmät RS-koodien mukaiset tapahtumaluokat (Terveys LifeCare) ovat: Sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja koskeva ohjaus, toimeentuloa ja sosiaalivakuutusta koskeva ohjaus, yhteistyö-, koordinointi ja verkostotyö sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluiden tukimuotojen koordinointi.
- Asiakkuudet ohjautuvat sosiaaliohjaajalle sote-keskuksessa pääosin terveydenhuollon ammattilaisten kautta.
- Asiakaspalautteen kommentteja: ”Todella välittävä, empaattinen ja nopea palvelu” ”Asiallinen puhelu ja selkeästi välittyi et on tosiaan kiinnostunut hyvinvoinnistani” ”Kymmenen pistettä. Kiitos”

Sosiaaliohjaus sote-keskuksessa -pilotti käynnistyy kesäkuussa 2022

- Kesäkuussa 2022 terveydenhuollon sosiaaliohjauksen malli tuodaan myös Päijät-Soten oman palvelutuotannon sote-keskuksiin. Pilotissa sosiaaliohjaaja työskentelee jaettuna resurssina Asikkalan, Padasjoen ja Hollolan sote-keskusten moniammatillisissa tiimeissä yhdessä lääkärin, sairaanhoitajien, fysio- ja toimintaterapeuttien, psykiatristen sairaanhoitajien ja päihdesairaanhoitajien kanssa. Taustalla uuteen moniammatilliseen tiimimalliin siirtyminen mainituissa sote-keskuksissa (10/21).
- Konsepti on suunniteltu yhteistyössä Päijät-Soten perhe- ja sosiaalipalveluiden kanssa.
- Sosiaaliohjaajien työpanosta sote-keskuksissa on aiemmin hyödynnetty mm. Tampereen, Hämeenlinnan ja Jyväskylän kaupunkien valinnanvapauskokeiluiden yhteydessä (STM: Sosiaaliohjauksen kuvaus valinnanvapauskokeiluissa 2018). Myös Harjun terveydestä saatuja kokemuksia on hyödynnetty.
- Sosiaaliohjaaja sijoittuu vuoteen 2023 kestävässä pilotissa terveydenhuollon organisaatioon (asiakastyön kirjaukset tehdään Terveys LifeCareen).
- Terveydenhuollon sosiaaliohjaaja ei tee sote-keskuksessa SHL:n mukaisia etuspäätöksiä tai lakiperusteisia palvelutarpeen arvioita → tarvittaessa yhteydenotto sosiaalipalveluihin. Mikäli asiakkaalle on jo aiemmin nimetty SHL:n mukainen omatyöntekijä, kytketään hänet mukaan työskentelyyn. Tehdään tarvittaessa viranomaisilmoitus mikäli asiakkaan tilanne sitä edellyttää.

Haasteet ja mahdollisuudet

Haasteet:

Miten terveydenhuollon sosiaaliohjaajan työn vaikuttavuutta/laatua tiimityön osana arvioidaan/mitataan?

Miten varmistetaan sosiaaliohjauksen integrointi pysyväksi osaksi sote-keskuksen moniammatillisten tiimien toimintaa?

Miten turvataan sosiaaliohjaajan arjen työn ammatillinen tuki?

Mahdollisuudet:

Asiakkaan saama hyöty

Apu asiakkaan tilanteeseen sujuvasti, oikea-aikaisesti ja tarpeen mukaisesti.

Mahdollisuus luoda uusia ja toimivia ammatillisia käytäntöjä.

Mahdollisuus luoda yhteisiä ja jaettuja käsitteitä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaaliohjaajan mukanaolo vahvistaa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteistä tekemistä ja kehittämistyötä.

Tulevaisuuden pohdintoja

Entäpä jos...

Geronomien osaamisen hyödyntäminen sote-keskuksessa?

Maakunnalliset etävastaanotot?

Sote-keskusten moniammatillinen, jalkautuva työ?

Etsivä työ sote-keskuksessa?

Systeemisen työtteen käyttöönoton ulottaminen moniammatilliseen sote-keskustyöskentelyyn?

Yhteiset, paljon palveluita käyttävien asiakkaiden tunnistamiseen liittyvät työkalut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla?