

Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja
terveyskeskushanke:

Henkilökohtaisen asiakasohjauspalvelun tuotannollinen pilotointi

Projektipäällikkö Tiia Korpisalo tiia.korpisalo@turku.fi

&

monialainen työskentely sote-keskuksissa

Kehittäjäsosiaalityöntekijä Laura Leppänen laura.leppanen@vasso.fi

Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-hanke

Kohti Varsinais-Suomen hyvinvointialuetta

OSAHANKKEET :

1. Hoidon saatavuuden parantaminen
2. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
3. Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kehittäminen
4. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen kehittäminen
5. Sosiaalihuollon kehittämisohjelma
6. Ikäihmisten palvelujen kehittäminen

(Osahankkeiden alla yhteensä 19 eri toimenpidettä)

HENKILÖKOHTAISEN
ASIAKASOHJAUSPALVELUN
TUOTANNOLLINEN PILOTOINTI
(2/2021- 10/2023)

MONIALAINEN TYÖSKENTELY
SOTE-KESKUKSESSA
1.Asiakas- ja palveluohjauksen
laajentaminen - Sote -työparit
asiakasohjauksessa
2.Työikäisten monialainen tiimi
tulevaisuuden sote-keskuksessa



Asiakasohjausprojektin tavoitteet

- Pilotoida Varsinais-Suomen terveyskeskuksissa asiakasohjausmalli, joka
 1. tuottaa asiakkaalle sujuvat, oikea-aikaiset ja tarpeelliset palvelut, jotka mahdollistavat asiakkaan selviytymisen omia voimavarojaan käyttäen
 2. kehittää yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä organisaatioiden välillä
 3. tasapainottaa palvelujen painopistettä ja resurssien käyttöä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä



Miksi terveyskeskuksessa?

- Alueella ei ole toimivaa asiakasohjausmallia terveyskeskuksissa
- Usein asiakasohjausta tarvitsevilla asiakkailla on vähintään yksi terveysongelma, joka vaatii käyntejä tk:ssa
- Asiakasohjausta terveyskeskuksissa toteutetaan eri puolilla Suomea kiihtyvällä vauhdilla – Varsinais-Suomi mukaan kehitykseen (vrt.esim. SiunSote, Keusote, Keski-Suomen seututerveyskeskus)
- Edistää 7vrk hoitotakuun täyttymistä
- Sosiaalipalveluissa palvelu- ja asiakasohjauksella on vahvempi asema. Projektissa sen asemaa voidaan mahdollistaa perusterveydenhuollon alueella.
- Sosiaalialan työntekijän tuominen terveyskeskukseen ei yksin ratkaise ongelmaa. Tarvitaan myös terveysongelmien haltuunotto JA palvelujen kartoitus
- Palvelujen painottaminen esh:sta perusterveydenhuoltoon vaatii, että palvelut koordinoidaan pth:sta



Asiakasvastaava perehtyy työhön (perehdytysohjelma käytössä)



Sote-uudistus ja tulevaisuuden sotekeskus-ohjelma, hva:lle siirtyminen



Mitä on asiakasohjaus ja miksi sitä tehdään



Monialainen työskentely



Asiakasvastaavan monialaisen verkoston ”perkaaminen”



Käytännön toiminnan suunnittelu/edellytykset asiakasohjaukselle yhdessä esihenkilöiden kanssa ohjausryhmissä



Tunnistetaan asiakas

- ✓ Asiakkaan tilanteesta herää huoli
- ✓ Paljon käyntejä tai asiakkuuksia eri palveluissa
- ✓ Useita peruuttamattomia aikoja
- ✓ Outo käytös tai epäily riskistä
- ✓ Epäselvä työkyky
- ✓ Asiakas ei osaa käyttää palveluja

Palvelu on tarkoitettu toistaiseksi aikuisille

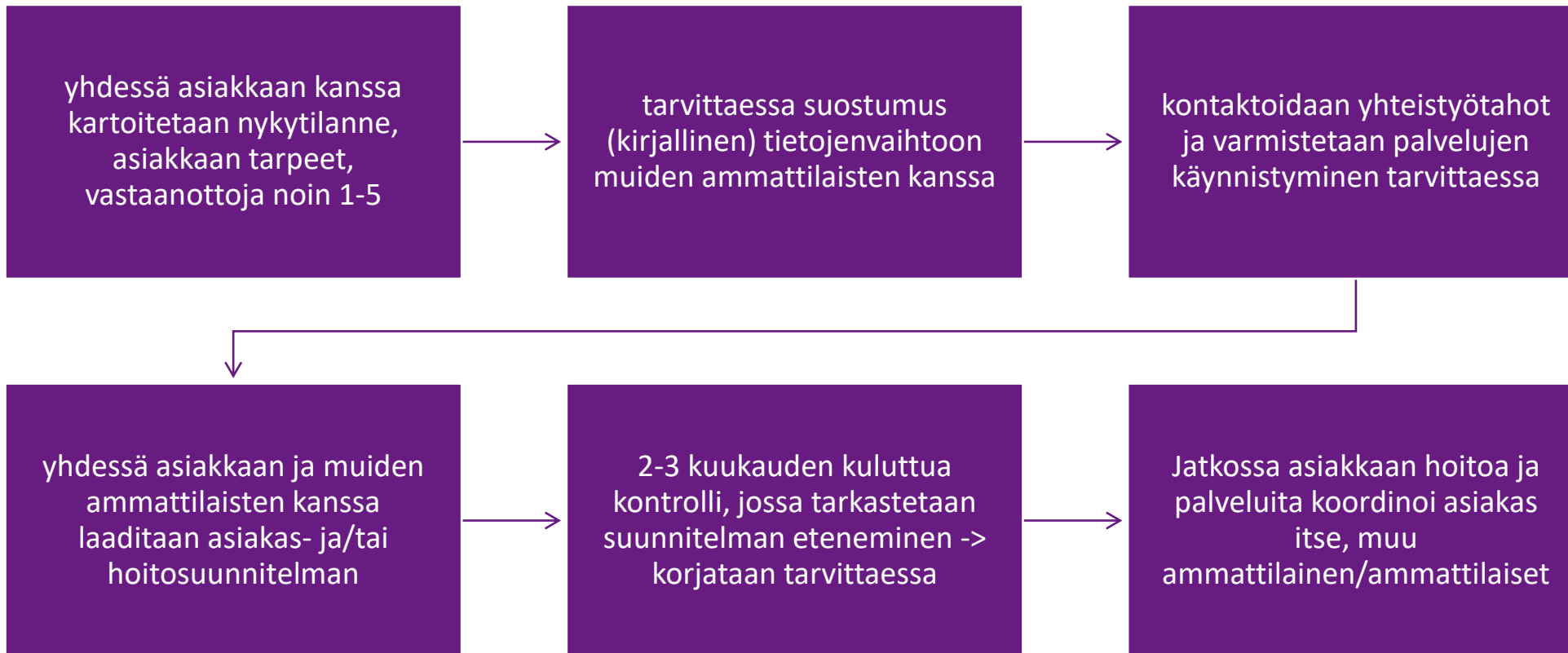


Terveyskeskuksessa opetellaan tunnistamaan asiakas, jonka tilanne vaatii selvittelyä, palveluiden koordinoitua, "haltuunottoa"

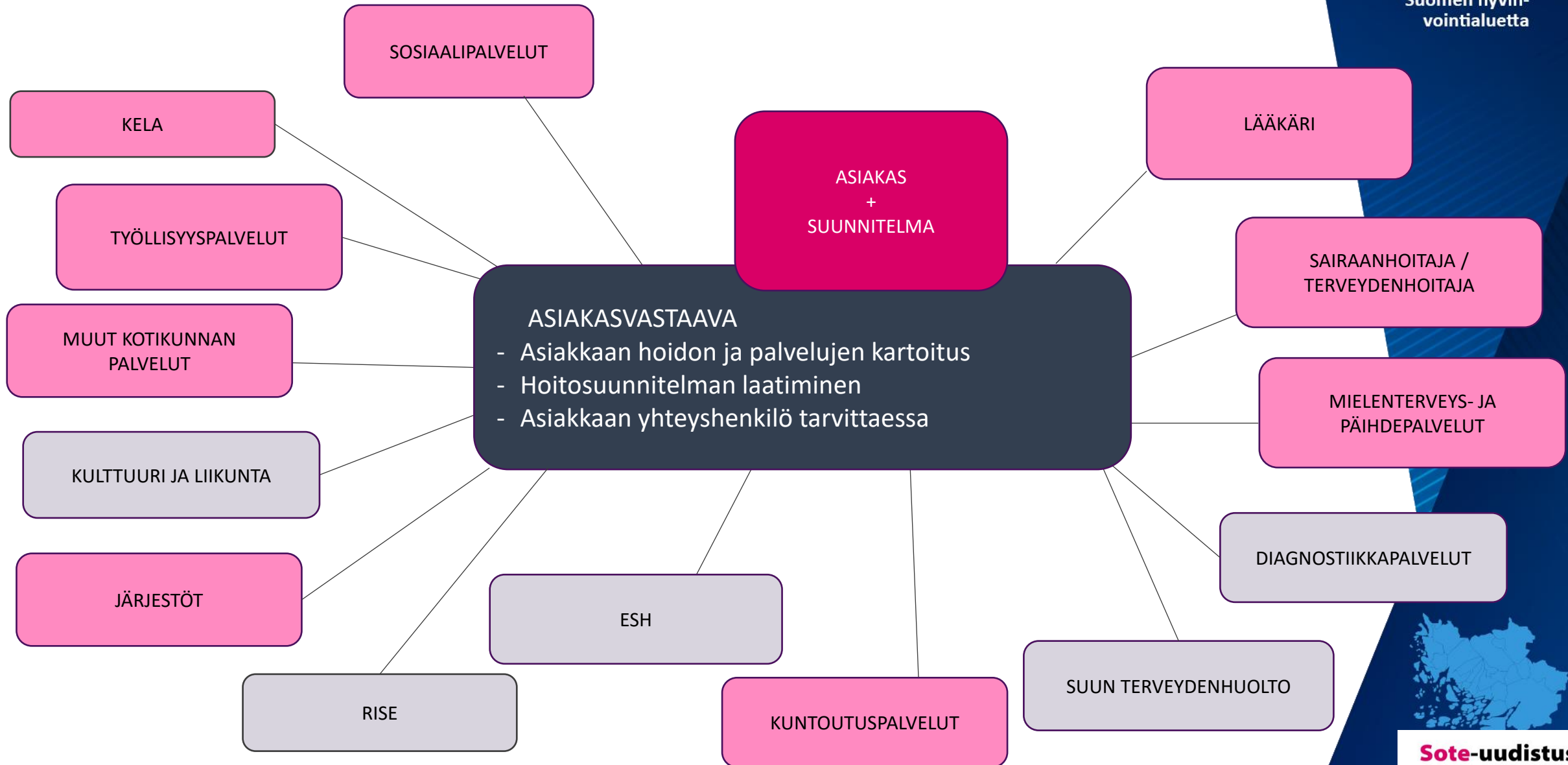


asiakasvastaava perehdyttää terveyskeskuksen henkilökuntaa ja esittelee asiakasohjauspalvelua myös monialaiselle verkostolle, sovitaan yhteistyötavoista

Asiakasohjaus



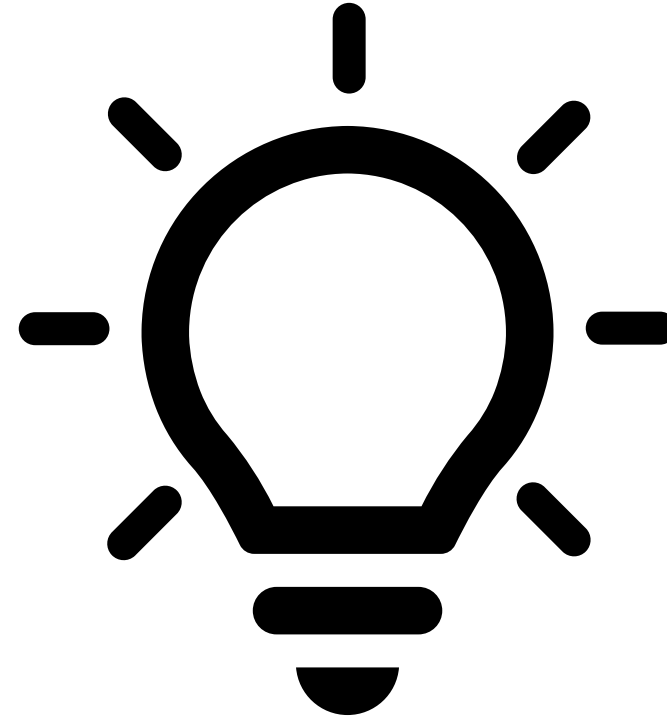
Asiakasvastaava palvelujen koordinaattorina



Kohti Varsinais-Suomen hyvinvointialuetta

Mitä havaittiin ensimmäisellä hankekaudella?

- Terveyskeskuksen asiakasohjaukselle ja ”kopin otolle” terveydenhuollon ammattilaisen toimesta on selkeä tarve
- Terveydenhuollossa asioivilla asiakkailla on paljon sosiaalipalveluiden tarvetta, joita terveydenhuollon ammattilaiset eivät osaa tunnistaa
- Monialaiselle yhteistyölle ei ole rakenteita, yhteistyön tekeminen kiinni yksittäisten henkilöiden asenteesta, halusta/mahdollisuuksista tehdä yhdessä



Mikä ratkaisuksi?

- ✓ Asiakasohjaus-pilotin jatkaminen ja laajentaminen
- ✓ Sote -työparit asiakasohjaukseen; terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan työpariksi sosiaalityöntekijä- tai ohjaaja
- ✓ Työikäisten monialainen tiimi tulevaisuuden sote-keskuksessa
 - Erityisen haastavassa asemassa olevien asiakkaiden palveluintegraatiota vahvistavan toimintamallin pilotointi
 - Monialaisen tiimin määrittely; osallistujat, roolit, tehtävät ja tavoitteet sekä pilotointi. Yhteisten työkalujen ja viestinnän kehittäminen
 - Sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän roolin määrittely monialaisessa yhteistyössä



Sosiaalityö ja –ohjaus sote-keskuksissa terveydenhuollon rinnalla

- Terveyskeskuksia mukana asiakasohjauspilotissa kymmenen, joista seitsemässä aloittanut toimintansa sote-työpari, ensimmäinen työpari aloitti 11/21, suurin osa mukaan kesä/syksy 2022
- Kuntien tilanne vaihteleva
 - Työskentelytavassa huomioidaan alkutilanne ja kunnan yksilölliset piirteet
- Työpari työskentely terveydenhuollon asiakasohjaajan kanssa
 - Alussa tiivis yhdessä tekeminen, monialainen osaaminen kehittyy
 - Asiakkaan tarve määrittää yhteistyötä; kuka tekee ja mitä (ja milloin toinen jää pois)
 - Yhdessä oppiminen
 - Työnkuvat ja toisen osaaminen tutuksi
- Sosiaalityön tutuksi tekeminen terveydenhuollon henkilöstölle
 - Sosiaalityöntekijä osaksi työyhteisöä
 - Työnkuvat tutuksi
 - Vierailut kokouksissa, tiimeissä ym.
 - Sosiaalihuollon näkökulman vahvistuminen terveydenhuollon näkökulman rinnalle



Ajankohtaista

- Aktiivinen työskentely tk:n asiakasvastaavien yhteisessä verkostossa sekä tk:n omissa ohjausryhmissä; kirjaamisen haasteet, asiakas- ja hoitosuunnitelmat, työnjaon pohtiminen, konsultointi, vertaiskehittäminen
- Ymmärryksen lisääminen mitä hyötyä sosiaalihuollon näkökulmasta ja palveluista on asiakkaan tilanteen hoitamisessa -> Puhu sossua-koulutukset hyvinvointialueella, 3x1h syksyn 2022 aikana
- Asiakasohjauksen pilotoinnin webinaari 11/22, ammattilaiset kertovat käytännön työstään, kokemuksista ja tuloksista. Myös asiakas- ja vaikuttavuusnäkökulma tuodaan esille



Kuntien asukasluvut

Kohti Varsinais-
Suomen hyvin-
vointialuetta

Kunta	Asukasluku	Kunta	Asukasluku
Aura	3965	Paimio	10 955
Kaarina	34 812	Parainen	15 089
Kemiönsaari	6628	Pyhäranta	1992
Koski Tl	2288	Pöytyä	8223
Kustavi	957	Raisio	24 527
Laitila	8465	Rusko	6340
Lieto	20 183	Salo	51 594
Loimaa	15 785	Sauvo	2959
Marttila	1995	Somero	8627
Masku	9529	Taivassalo	1657
Mynämäki	7633	Turku	194 428
Naantali	19 445	Uusikaupunki	15 430
Nousiainen	4700	Vehmaa	2298
Oripää	1324	Yhteensä	481 828

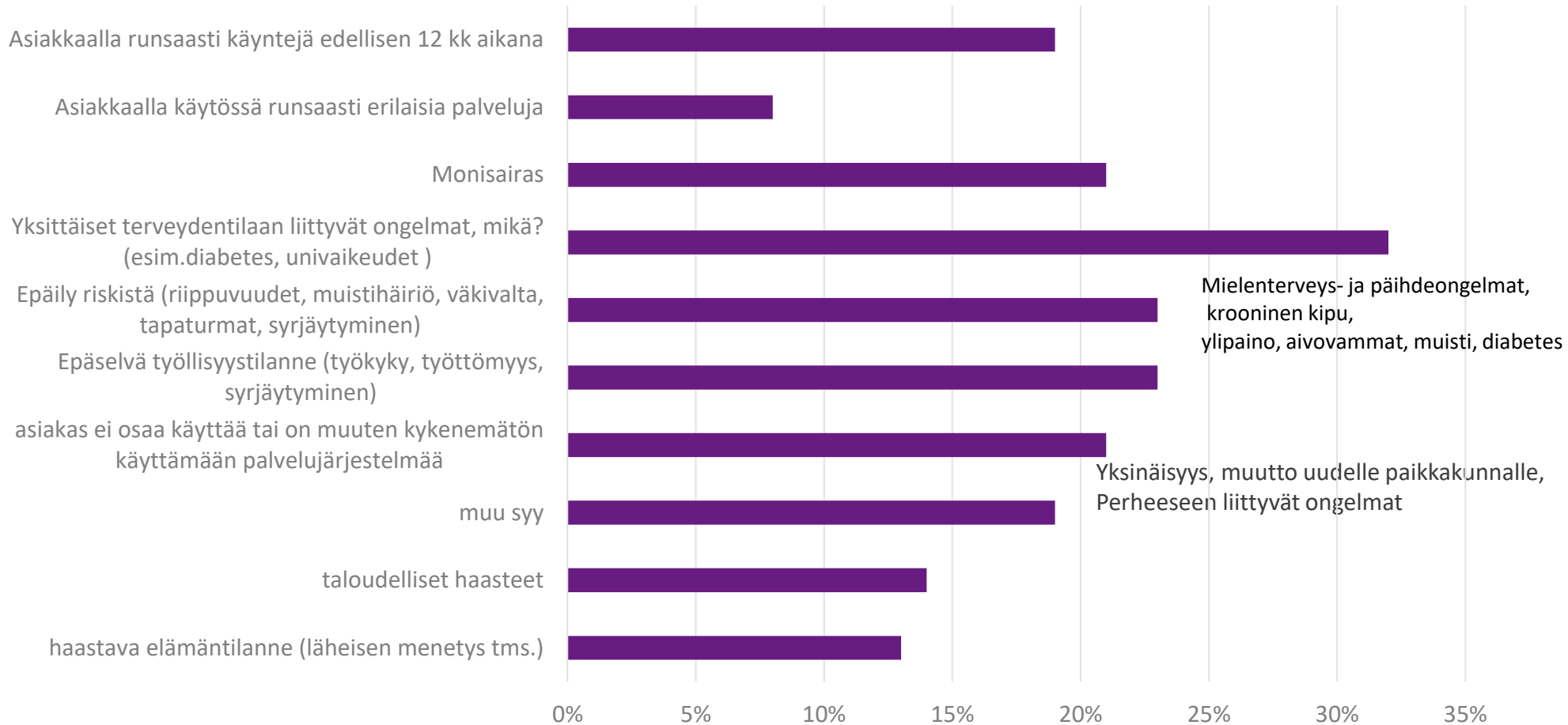


Ensikäynnin raportoinnin otoksia (N350)

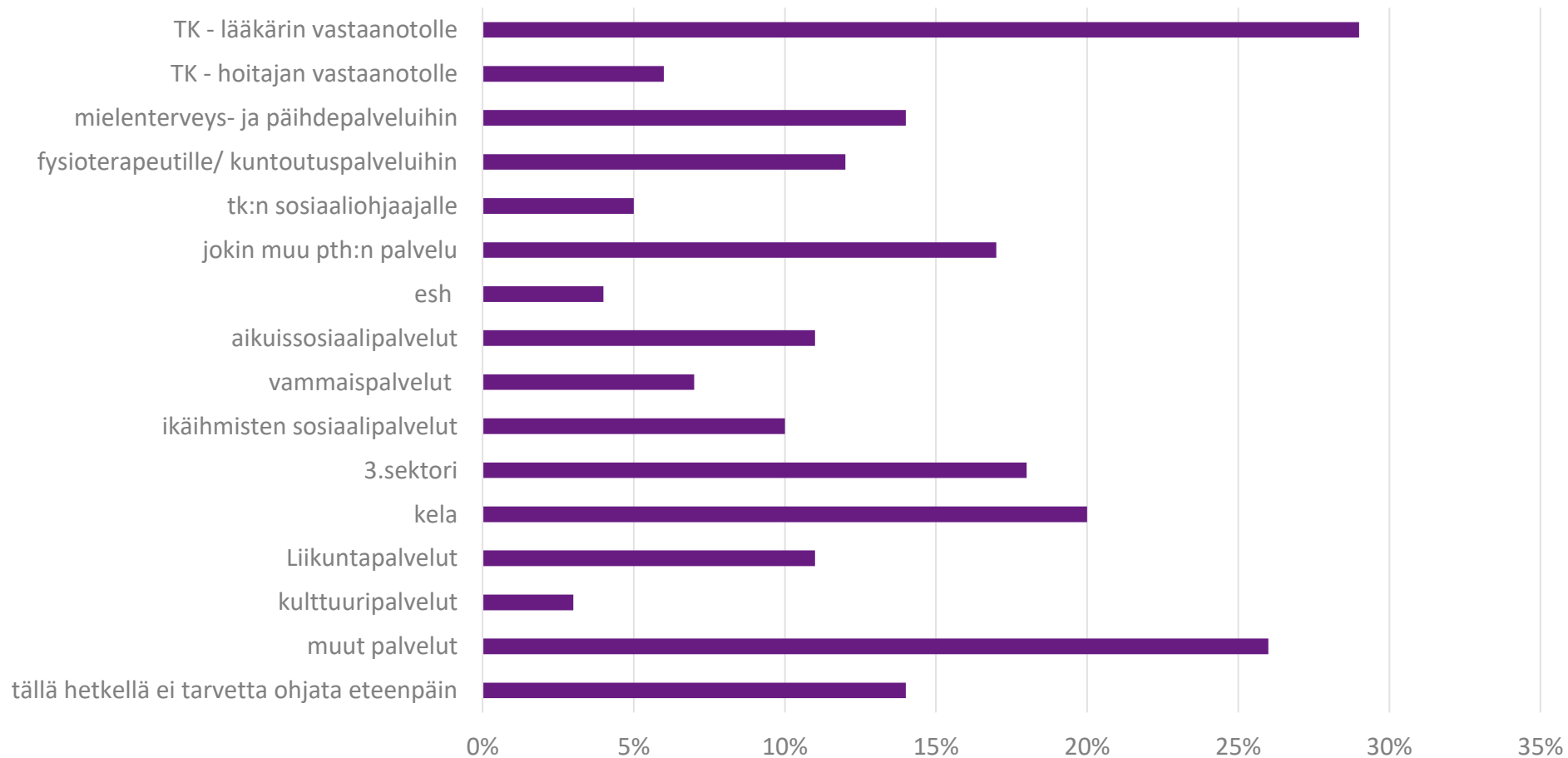
- ✓ 70% asiakkaista ohjautuu pth:n palveluista
 - ✓ 12% asiakas itse tai omainen ottaa yhteyttä
 - ✓ 13% sosiaali- ja työllisyyspalveluista
 - ✓ 5% muista palveluista
-
- ✓ 100%:lla jokin pth-palvelu käytössä (lääkäri, hoitaja)
 - ✓ 50%:lla jokin esh-palvelu käytössä
 - ✓ 50%:lla jokin sosiaalipalvelu/etuisuus käytössä



Mikä oli asiakkaan ENSISIJAINEN tulosyy asiakasohjaukseen? (voit valita tarvittaessa useita vaihtoehtoja)



Ohjasin asiakkaan seuraaviin palveluihin



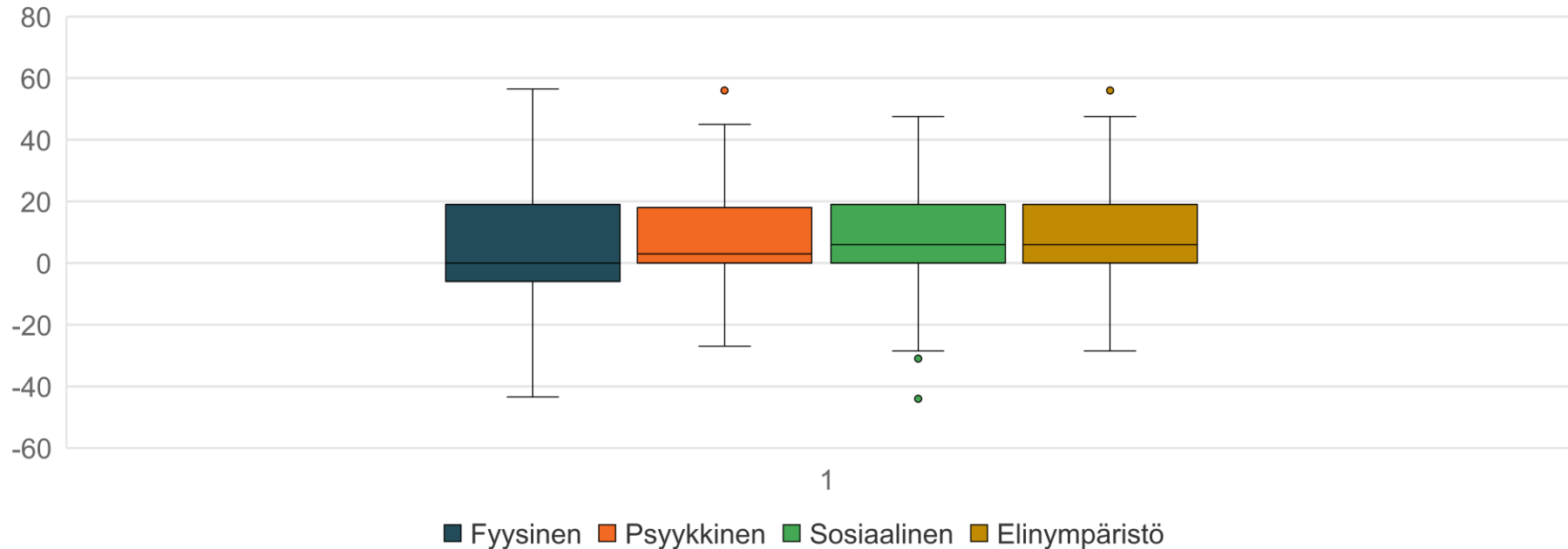
Raportointia projektista (30.6.2022 tilanne STM:lle)

- **Asiakastyytyväisyyskysely**, prosessin viimeisellä käynnillä: Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua tuttavillesi? Ka. **9,3/10**
- **Työtyytyväisyyskysely** 1xkk ka. **4,4/ 5**
- **Yhteistyötahojen määrä 219**
- **Yhteistyötyytyväisyyskysely** jatkuva, uusille yhteistyötahoille **NPS 95**



WHOQOL bref – elämänlaatumittari palveluun tullessa ja viimeisellä kontrollikäynnillä; tuloksia (N35)

Kohti Varsinais-
Suomen hyvin-
vointialuetta



	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani
Fyysinen	-19,0	43,0	6,2	0,0
Psyykkinen	-19,0	56,0	8,6	3,0
Sosiaalinen	-44,0	31,0	6,7	6,0
Elinympäristö	-19,0	56,0	9,6	6,0



A light blue map of Finland is centered on the slide, showing the outline of the country and its internal administrative regions. The word "Kiitos!" is written in white, bold, sans-serif font across the middle of the map.

Kiitos!