

Kuntoutustarpeen tunnistaminen – webinaari 23.9.2022

Heli Mattila ja Salla Sainio, THL



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Palveluiden yhteensovittaminen; järjestämislaki 10§

Hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittaminen

Kuntien ja valtion palvelut

Alueen muut palvelut

Muut hyvinvointialueet

Yhteen sovitettuja palveluja tarvitsevien asiakasryhmien tunnistaminen

Palveluketjujen ja -kokonaisuuksien määrittelemine

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Ennen yhteydenottoa

Yhteydenoton käsittely

Palvelutarpeen arviointi

Palvelu-kokonaisuuden suunnittelu

Palvelujen organisointi

Palveluiden toteutus

Palveluiden seuranta ja arviointi

Asiakkaan palvelupolku

Ammattilaisten integroidut toimintamallit ja yhteisöllinen työ

Digitaaliset palvelut ja tiedonhallinta

Edistävä työ

Ehkäisevä työ

Arjen tuki

Asiakasta koskevan tiedon hyödyntäminen tuottajien välillä

Asiakkaan oikeuksista ja etuuksista tiedottaminen, neuvonta, palvelutarpeen arviointi ja asiakaskohtaisten suunnitelmien laatiminen sekä näihin liittyvä ohjaus

Tulevaisuuden sotekeskus-ohjelma:

Tavoitellaan uudenlaista sosiaalihuollon ja terveydenhuollon integraatiota. Tämä toteutuu, kun **sosiaalihuolto ja terveydenhuolto ovat toistensa vahvat kumppanit**

Palveluihin kuuluu väestön tarpeiden mukaisesti ainakin perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon, sosiaalityön ja muun sosiaalihuollon palveluita

Yhteistyötä ja integrointi myös erityistason sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä **muiden viranomaistahojen ja hallintokuntien kanssa**, kuten KELA:n, sivistystoimen, pelastustoimen ja TE-hallinnon jne. kanssa

Yhdessä kansalaisyhteiskunnan **yhteisöjen ja järjestöjen** kanssa rakennetaan asukkaiden ja asiakkaiden hyvinvointia

Alueilla palvelujen integraatio etenee

- **1) Hyvinvointialueella harmonisoidaan palvelut samanlaisiksi riippumatta siitä, missä kunnassa ihminen asuu**
 - Yhdenvertaisuuden toteutuminen
 - Esimerkkinä terveyskeskusten asiakaspalaute: asiakkaiden tyytyväisyys vaihtelee enemmän alueen sisällä kuin alueiden välillä
- **2) Hyvinvointialueella nivotaan sosiaali- ja terveyspalvelut yhdeksi kokonaisuudeksi**
 - Kunta, seurakunnat, järjestöt, yksityiset palveluntuottajat, KELA
 - Asiakkaan palvelupolun eheys riippuu siitä, kuinka hyvin onnistutaan
 - Vaaditaan paljon yhteistyötä yli organisaatioiden ja ammattialojen kesken
 - Hallittavuuden haaste: ennen kunta, nyt koko hyvinvointialue
- Iso kulttuurinen muutos on käynnissä
- Asia on aktiivinen jokaisella hyvinvointialueella
- Alueet ovat hyvin erilaisissa vaiheissa menossa

Kuntoutuksen integroituminen

- **Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeiden** asiakas- ja palveluohjausta + monialaista yhteistyötä kehittävien hanketoimijoiden kanssa keskustellessa kuntoutuksen osalta:
 - Moniammatillisuus lisääntyy mm. fysioterapeutin suoravastaanotto osana muuta palvelua
 - Hyvä vastaanotto –valmennukset: muutamassa tiimissä on mukana kuntoutuksen edustusta osana perusterveydenhuollon moniammatillista tiimiä, esim. Janakkala. Lisäksi turun fysioterapia on omalla tiimillä mukana.
 - Kun kysyy, yhteistyötä löytyy erityisesti neurologisten asiakasryhmien osalta ja tules-vaivoissa.
- Kuntoutuksen ammattilaisten jalkautuminen: kuntoutuksen merkitys tutuksi muille ammattilaisille. Miten kuntoutustarve arvioidaan? Kuka sitä arvioi? Milloin?
- Yhdyspintoja: esim. Työttömien terveystarkastukset? Työkyky –ohjelma? Pitkäaikaissairaat, monialaista palvelua tarvitsevat asiakkaat?
- Sosiaalipalvelujen tarpeen arviointi? Sosiaalinen kuntoutus?
- Ikääntyneiden (ennaltaehkäisevät) palvelut: (tehostettu) palveluasuminen, kotiin annettavat palvelut?

Kun asioita katsoo ammattilaisen näkökulmasta...



Käsitteitä:

Asiakasohjaus: asiakkaalle annettava yleinen neuvonta ja ohjaus tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävä palveluohjaus

Palvelutarpeen arviointi: toiminta, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan. **Tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.**

Palveluohjaus: asiantuntijan tai ammattihenkilön antama ohjaus, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa palvelutarvettaan vastaavat palvelut

Huomautus: Palveluohjausta annettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaisiin, jotka tarvitsevat yhteensovitettavia palveluja, paljon palveluja tai ovat erityisen tuen tarpeessa. Esimerkiksi iäkkäät henkilöt voivat saada palveluohjausta, jossa otetaan huomioon palvelutarpeet sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon osalta.

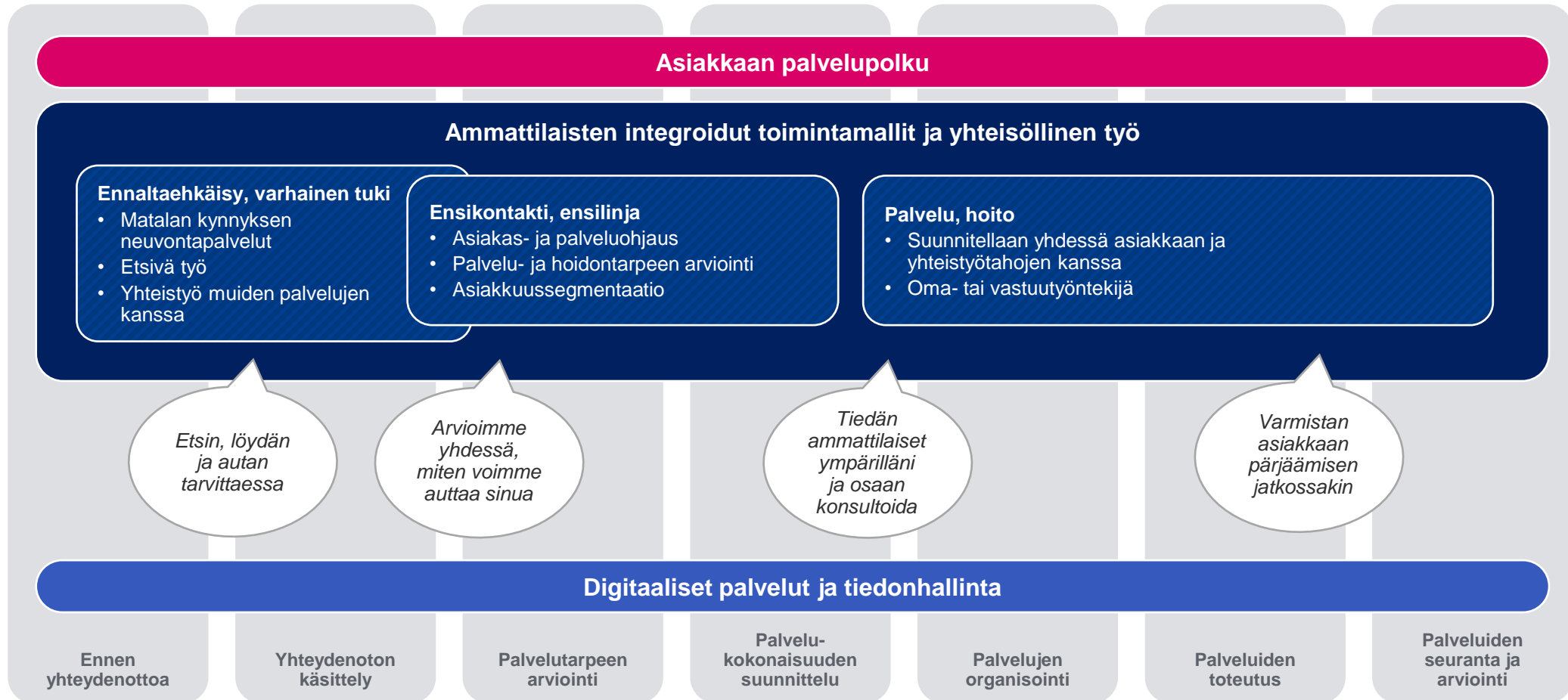
Käsitteitä:

Paljon palveluja käyttävä asiakas: henkilö, joka käyttää määrällisesti paljon palveluja, mutta ei välttämättä monialaisia palveluja. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että henkilö käyttää paljon terveyskeskuspalveluja tai henkilö käyttää monia kertoja tiettyä erikoissairaanhoidon palvelua. Sosiaalipalveluissa puhutaan usein pikemminkin palvelun tai etuuksien käytön kestosta ja pitkäaikaisasiakkuuksista.

Monialaisia palveluja käyttävä asiakas: henkilö, joka käyttää useamman kuin yhden toimialan tai palveluryhmän palveluja, esimerkiksi perusterveydenhuollon palveluja ja sosiaalihuollon avopalveluja. Ei ole olemassa absoluuttista määritelmää, kuinka monen toimialan tai palveluryhmän palveluja henkilön tulee käyttää, jotta käyttö olisi monialaista palvelujen käyttöä. Luokittelut voivat olla hyvinkin erilaisia eri maissa.

Lähde: Juha Koivisto & Hanna Tiirinki (toim.) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta

Ammattilaisen integroidut toimintamallit



Integraation tasoja ja ulottuvuuksia

Normatiivinen integraatio

Jaettu normatiivinen viitekehys, esim. arvot, kulttuuri, yhteiset tavoitteet

Järjestelmätason
integraatio

Organisaatiotason
integraatio

Ammattilaistason
integraatio

Asiakastason
integraatio

Funktionaalinen integraatio

Keskeisten tukitoimintojen yhdenmukaistaminen, esim. tietojärjestelmät, rahoitus, johto

Sinkkonen, Taskinen & Rissanen 2017; Valentijn ym. 2013, 2015; Van der Klauw 2014, mukailtu kuva julkaisusta ”Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön, KAKS 2018

Substanssiosaaminen

Oman alan tietojen
ja taitojen hallinta

Kyky vastavuoroiseen, ideoivaan
kommunikaatioon asiakkaan, hänen
läheistensä tai toisten
ammattilaisten kanssa
(Vuorovaikutusosaaminen)

Ajan tarkoituksenmukainen
hyödyntäminen ja
tekemisten oikea ajoitus
(Prosessiosaaminen)

Tiedon rakentaminen
yhdessä asiakkaan
kanssa

Tiedon rakentaminen
yhdessä muiden
ammattilaisten kanssa



Ammattilais- ja asiakastaso: Asiantuntijuus, ammattitaito

Mistä alkaa kuntoutustarpeen arviointi?

Asiakkaan palvelupolku

Ammattilaisten integroidut toimintamallit ja yhteisöllinen työ

Ennaltaehkäisy, varhainen tuki

- Matalan kynnyksen neuvontapalvelut
- Etsivä työ
- Yhteistyö muiden palvelujen kanssa

Ensikontakti, ensilinja

- **Asiakas- ja palveluohjaus**
- Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi
- Asiakkuussegmentaatio

Palvelu, hoito

- Suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa
- Oma- tai vastuutyöntekijä

Etsin, löydän ja autan tarvittaessa

Arvioimme yhdessä, miten voimme auttaa sinua

Tiedän ammattilaiset ympärilläni ja osaan konsultoida

Varmistan asiakkaan pärjäämisen jatkossakin

Digitaaliset palvelut ja tiedonhallinta

Ennen yhteydenottoa

Yhteydenoton käsittely

Palvelutarpeen arviointi

Palvelu-kokonaisuuden suunnittelu

Palvelujen organisointi

Palveluiden toteutus

Palveluiden seuranta ja arviointi

Hyvä kuntoutuskäytäntö

Asiakkaan polku

Ennen yhteydenottoa

Yhteydenoton käsittely

Kuntoutustarpeen arvio

Kuntoutuksen suunnittelu

Palvelujen organisointi

Kuntoutuksen toteutus

Seuranta ja arviointi

Case Maarit -Selkä on kipeänä. Kuntoutustarpeen arviointi

Maarit ottaa yhteyttä
terveyskeskukseen

Hoitaja tekee hoidon
tarpeen arvioinnin 

Hoitaja ohjaa Maaritin
fysioterapeutin
suoravastaanotolle

Fysioterapeutti tutkii
Maaritin ja toteuttaa
terapiain 

Maarit ottaa yhteyttä
terveyskeskukseen

Hoitaja tekee hoidon
tarpeen arvioinnin 

Maarit saa ajan lääkärille

Lääkäri tutkii Maaritin ja
tekee lähetteen
fysioterapeutille 

Maarit saa ajan
fysioterapeutille

Fysioterapeutti tutkii
Maaritin ja toteuttaa
terapiain 

Maarit varaa ajan
suoraan
fysioterapeutille

Fysioterapeutti tekee
hoidon tarpeen
arvioinnin 

Fysioterapeutti tutkii
Maaritin ja toteuttaa
terapiain 

 = Maarit odottaa

Kysymyksiä kuntoutustarpeen arvioinnista?

- Miten asiakasohjaus, hoidon tarpeen arviointi ja kuntoutustarpeen arviointi liittyvät toisiinsa
 - Ammattitaito, ammattilaisten yhteistyö kuntoutustarpeen arvioinnissa?
 - Tiedonkulku asiakkaan ja ammattilaisen välillä, ammattilaisten kesken?
 - Kenellä on hoitovastuu ja missä kohtaa prosessia se siirtyy ammattilaiselta toiselle?
- Mitä monialaisten palvelumallien kehittäminen tarkoittaa kuntoutuksen palvelujen kannalta?
 - Asiakasprosessit, vastuut, roolit, vuoropuhelu, asiakkaan kontaktointi jne.
 - Kehitetäänkö omaa prosessia vai asiakkaan kokonaisprosessia?
- Mitä monialainen yhteistyö oikeasti tarkoittaa arjessa?

Miten me ammattilaisina toimimme ”vaistomaisesti”?

- Rajataan tarkasti omaa työnkuvaa
- ”Toisen tontille astumista” vältetään
- Pidetään kiinni vanhoista toimintamalleista
- Pelätään oman asiantuntijuuden merkityksen vähenemisestä, kun asiantuntijuutta jaetaan
- **Asiakkaan palvelu hahmotetaan vain oman työn kautta**

Hujala, Taskinen (toim.): Uudistuva sosiaali- ja terveysala, Tampere University Press(2020)

Rajoja ylitettävänä

Kulttuurinen rajojen ylitys

- ammattilainen rohkaistuu perehtymään toisen alan toimintakulttuuriin ja työtapoihin ja haluaa oppia niistä.

Asenteellinen rajojen ylitys

- rohkeutta katsoa asioita uudesta perspektiivistä sekä kykyä kyseenalaistaa aiempia oletuksia ja uskomuksia.

Ammatillinen rajojen ylitys

- näemme toisten ammattilaisten osaamisen oman ammattikunnan taitoja täydentävänä osaamisena. Tällöin kunkin ammattilaisen osaamista halutaan aidosti jakaa ja hyödyntää yli ammattirajojen. Sen sijaan

Rakenteellinen rajan ylitys

- organisaation johto luo tarkoituksenmukaiset edellytykset moniammatilliselle työskentelylle siten, että eri yksiköiden erilaiset säännöt eivät asettuisi hyvän yhteistyön esteeksi

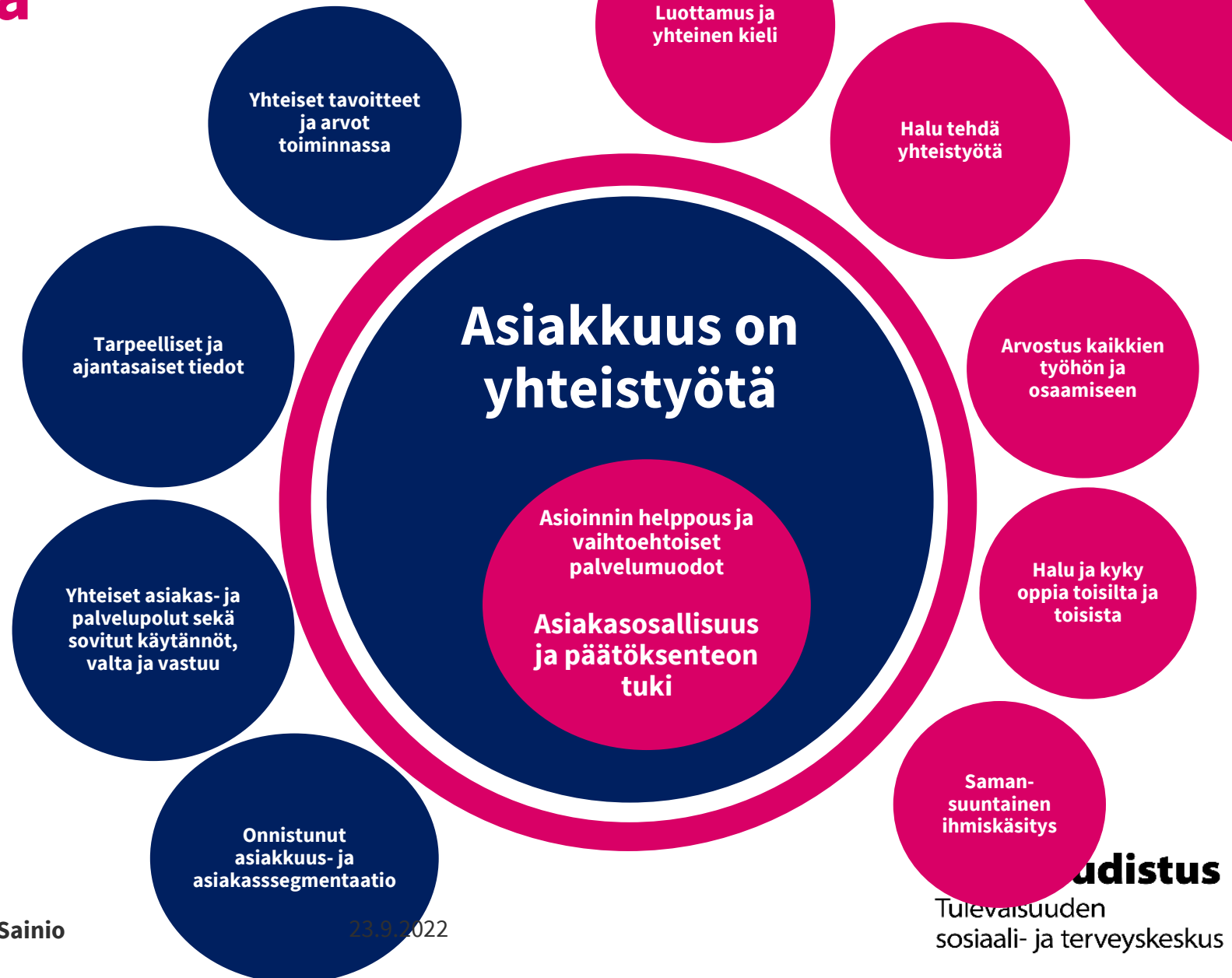
Mikä auttaa palvelujen yhteensovittamisessa

Yhteistyössä löydetään yhdessä jotakin uutta, johon kukaan ammattilainen ei yksin pysty.

Jokainen tunnistaa oman ja muiden ammattitaidon ja kehittää osaamistaan.

Oman osaamisen täysimääräinen hyödyntäminen tarvitsee toisten ryhmän jäsenten täysimääräisen tuen ja osaamisen liittämisen omaan osaamiseen.

Yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, rajojen ylittäminen, verkostojen huomioiminen, näkökulmien ja tiedon kokoaminen yhteen sekä vuorovaikutustietoinen yhteistyö.



Kun asioita katsoo asiakkaan näkökulmasta....

Asiakkaan palvelupolku



Yhden luukun periaate

- Asiakas- ja palveluohjaus uudistuu jo nyt – ja viimeistään 2023 alusta
- Eri hyvinvointialueilla hyvin erilaisia ratkaisuja – kaikkialla tavoitteena sujuvoittaa ja yksinkertaistaa asiakkaan hoitoon pääsyä
 - Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus
 - Esim. ikäkaariajattelun mukainen palveluihin ohjautuvuus
 - Moniammatillisuus – mm. fysioterapeutin suoravastaanoton rooli vaihtelee malleissa
- Kaikilla alueilla kehitetään voimakkaasti digitaalisia palveluja –ennemmin tai hieman myöhemmin
 - Tavoitteena että mahdollisimman usein asiakas voi asioida kokonaan etänä
 - Tavoitteena että asiakas nykyistä paremmin saa tietoa palveluista ja niihin hakeutumisesta ja siten pystyy asioimaan itsenäisemmin
- Moniammatillisen/monialaisen yhteistyön erilaisissa malleissa korostuvat henkilöstön osaaminen ja taidot, vuoropuhelu, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, uudenlainen valmentava työote ja toimintakulttuuri sekä vastuu asiakkuuden hoitamisesta alusta loppuun.

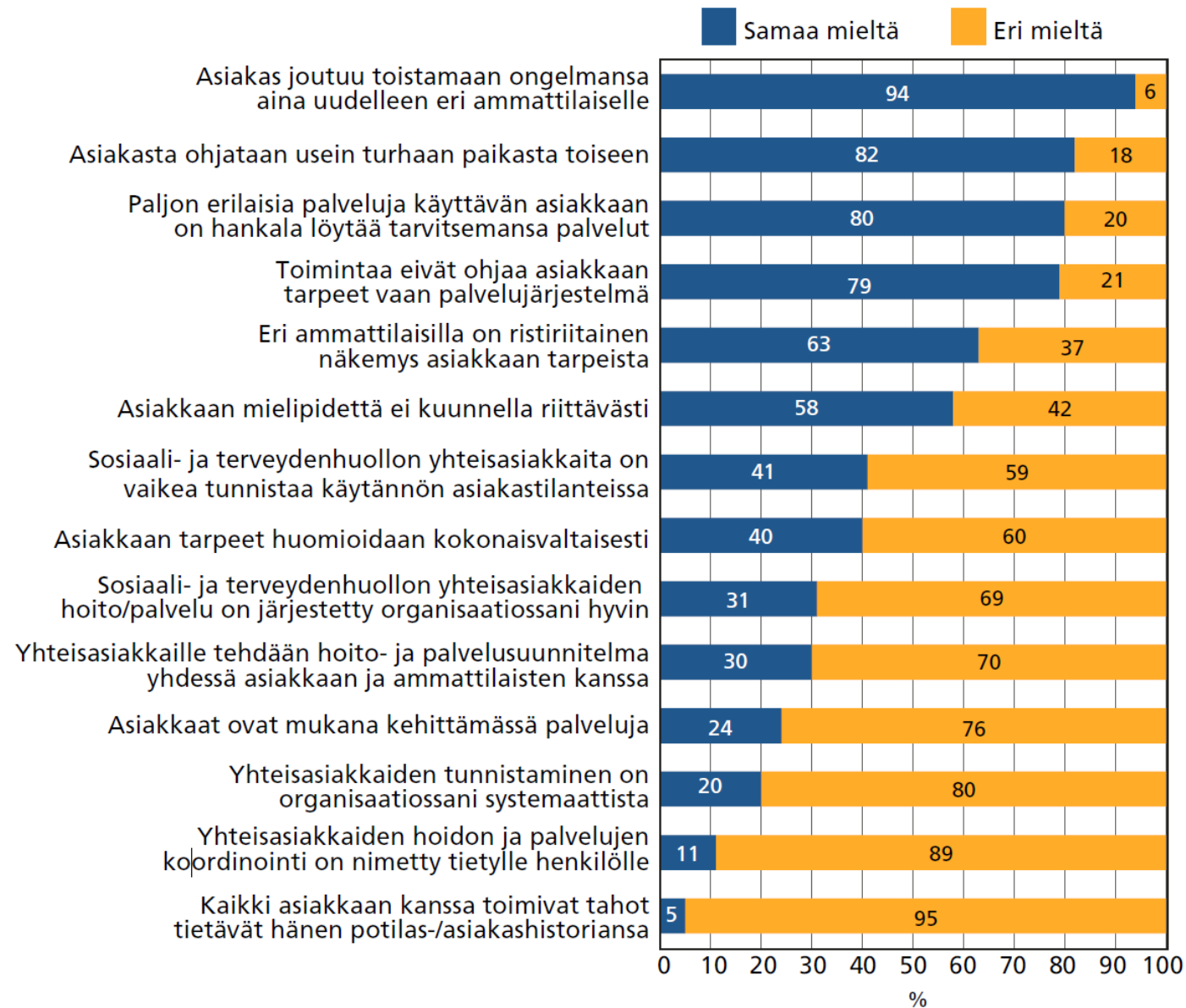
Mitä punnitsee asiakas? 1/2

- Ennen kuin asiakas ottaa yhteyttä, paljon on jo tapahtunut
 - Asiakas on **tunnistanut**, että hänellä on jokin sellainen asia elämässään, joka voi liittyä sote-palvelun tarpeeseen
 - **Asiakkaalla voi olla myös monta yhtäaikaista asiaa, jotka tarvitsevat selvittelyä**
 - Asiakas **tekee ratkaisun** ottaa yhteyttä sote-palveluihin
 - Asiakas on jo saattanut aiemminkin ottaa yhteyttä ko. asian takia, mutta jostain syystä asia ei ole hoitunut
- Asiakas ottaa yhteyttä omasta näkökulmastaan **oikeaan paikkaan**
 - Oman palvelutarpeen tunnistamisen mukaan
 - Siihen paikkaan, johon on ennenkin ottanut yhteyttä
 - Sinne, mistä on aiemmin saanut infoa – väärää tai oikeaa
 - Sinne, mihin sujuvasti pääsee: saatavuus, saavutettavuus
 - Aiemmat kokemukset: asiakaskokemus

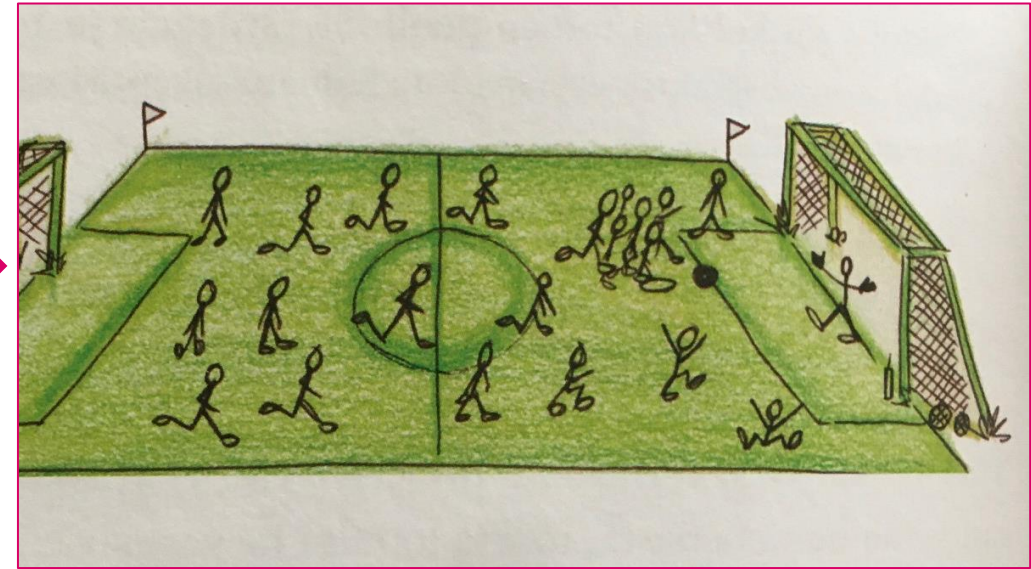
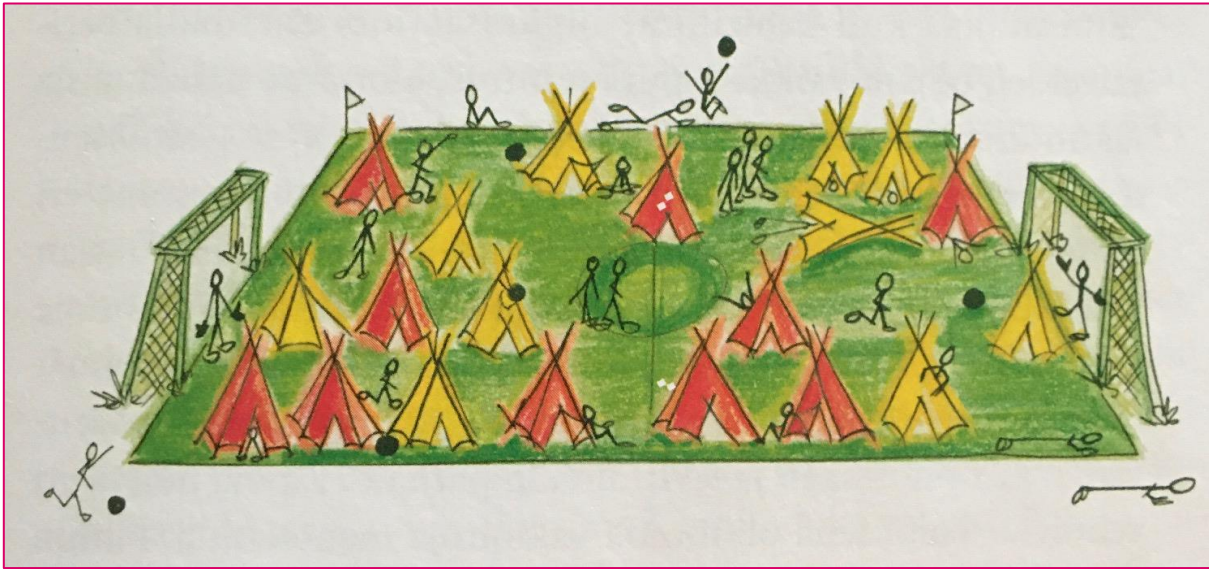
Mitä punnitsee asiakas? 2/2

- Asiakas ottaa yhteyttä omasta näkökulmastaan **oikeaan aikaan**
 - Oman palvelutarpeen tunnistamisen mukaan
 - Edellisten kokemusten perusteella (saatavuus)
 - Kun muu elämäntilanne ja voimavarat sen mahdollistavat
- Asiakas ottaa yhteyttä omasta näkökulmastaan **oikealla tavalla**
 - Hakeutumalla palvelupisteeseen
 - Puhelimella, chatilla jne
- **Ydinkysymys: Jos asiakas ei ota yhteyttä fysioterapiaan/häntä ei osata sinne ensimmäisestä yhteydenotosta suoraan ohjata, miten organisaatiossa on varmistettu, että asiakas saa ko. palvelun?**

Sote-ammattilaisten käsitykset yhteisasiakkaiden hoidon ja palvelun nykytilanteesta (%)



”Yhteisen asiakkaan lisäksi on tärkeää nähdä koko kenttä”



Kuvan lähde: Modig, Åhlström, ”Tätä on Lean”

Asiakkaan ohjaus ja palvelutarpeen arviointi

- Asiakkaan kanssa yhdessä
 - Asiakkaan oma näkemys pohjana siitä, mitä hän tarvitsee ja kuinka hän toivoo palvelujen järjestyvän
- Asiakkaalta kysyen ja asiakasta kuunnellen: oliko muutos palvelun toteutuksessa parannus myös asiakkaan näkökulmasta
 - Asiakaspalautteen monet eri mahdollisuudet käyttöön - ja myös vaikuttamaan
- Asiakasosallisuutta lisäämällä
 - Asiakkaan omassa palvelussa (hoitosuunnitelma, asiakassuunnitelma)
 - Palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan kanssa
 - Palveluiden kehittämisessä: asiakas- ja palveluohjauksen sujuvuus, viestintä ja tiedonsaanti, yhteydenottomuotojen toimivuus, saatavuus, saavutettavuus
 - Palvelujen tuottamisessa: vertaistuki, kehittäjäasiakkaat ym.

Tavoite on, että eri palveluketjut ja –kokonaisuudet muodostavat yhteisen sote-keskuksen niin, että asiakkaalle saadaan sujuva ja oikea-aikainen palvelukokonaisuus

Lue lisää

soteuudistus.fi

thl.fi/sote-uudistus

» Tulevaisuuden sosiaali-
ja terveyskeskus

Seuraa aihetta somessa
#sote #tulevaisuudensote

