



VP Ensiarvio -pilotti (9-12/2022)

Tulsote VP Kehittämishjelma/Kuusikko Kaisa

Oulu: Marja Salo, Pia Kortessalo, Lotta Limingoja

Tausta VP -Ensiarvioinnin pilotille: Oulun materiaali

Palveluohjauksen tavoite

Palveluohjauksen tarkoituksena on ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä sekä poistaa asiakkaalle palvelujärjestelmän hajanaisuudesta johtuvia haittoja.

Palveluohjauksen tavoite on:

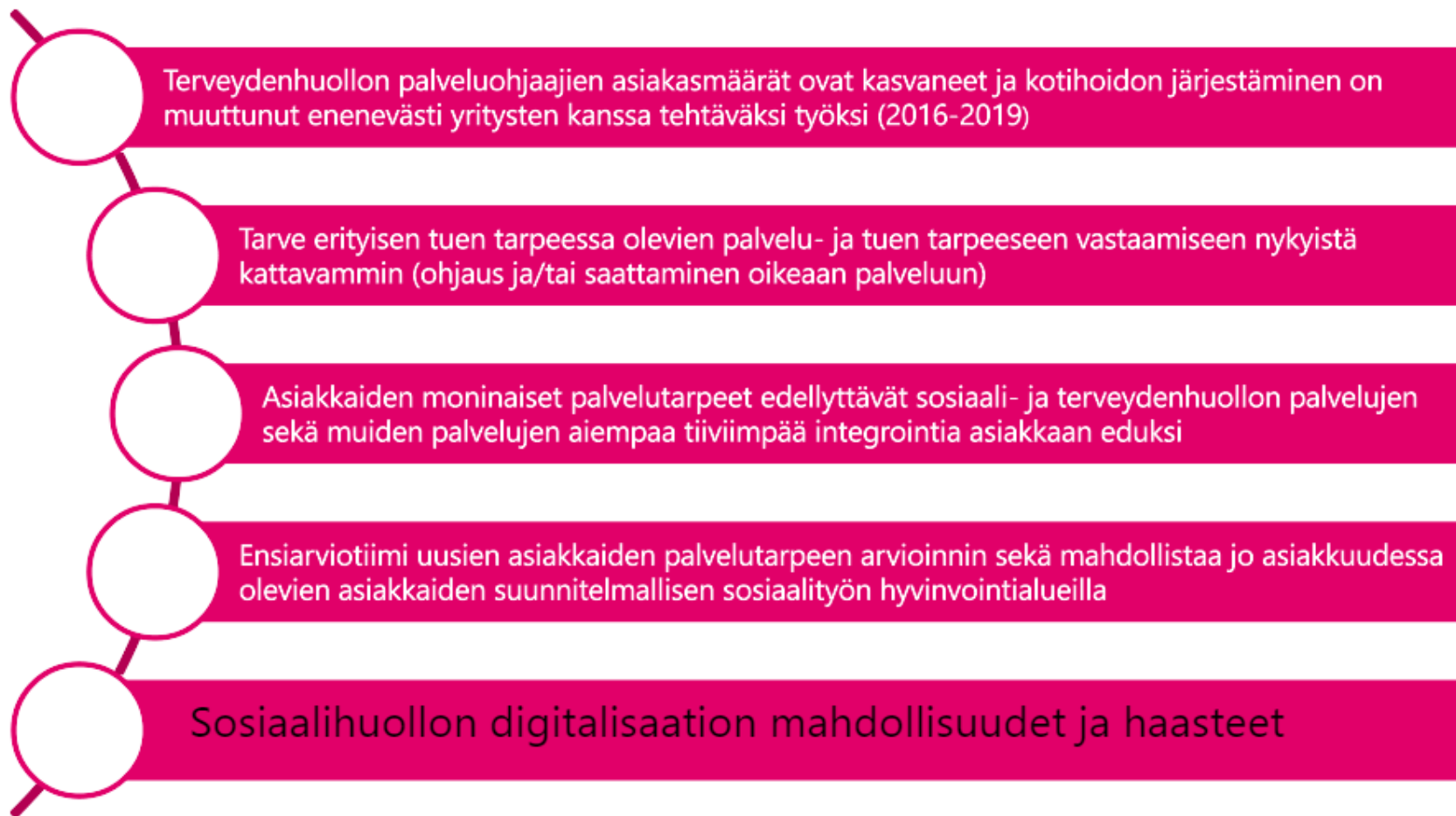
1. **Arvioida** asiakkaan **palvelutarve**
2. Laatia asiakkaalle **yksilöllinen asiakassuunnitelma** huomioiden asiakkaan palvelutoiveet
3. **Rakentaa** asiakkaan tarpeita vastaava, toimiva ja oikea-aikainen sekä kustannustehokas **palvelukokonaisuus yhteistyössä eri toimijoiden kanssa**
 1. Huomioida palvelujen myöntämisessä lait ja soveltamisohjeet
 2. Arvioida soveltuva järjestämistapa ja sovittaa eri toimijoiden palvelut ja tukimuodot yhteen
4. **Ohjata ja seurata palvelukokonaisuuden toteutumista ja vaikuttavuutta.**

Palveluohjaus on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa asiakkaan omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta, sekä edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Myönnettävät palvelut:
SHL kuljetuspalvelu
SHL

VP Asunnonmuutostyöt
VP Asuntoon liittyvät
välineet/koneet/laitteet
VP Autoavustukset
VP Autoon liittyvät
apuvälineet/muutostyöt
VP Harkintaan perustuvat
koneet/välineet/laitteet
VP Henkilökohtainen apu
VP Kuljetuspalvelu
VP Palveluasuminen omaan kotiin
VP Palveluasuminen ostopalveluna VP
VPL:n mukainen päivätoiminta
Omaishoidon tuki

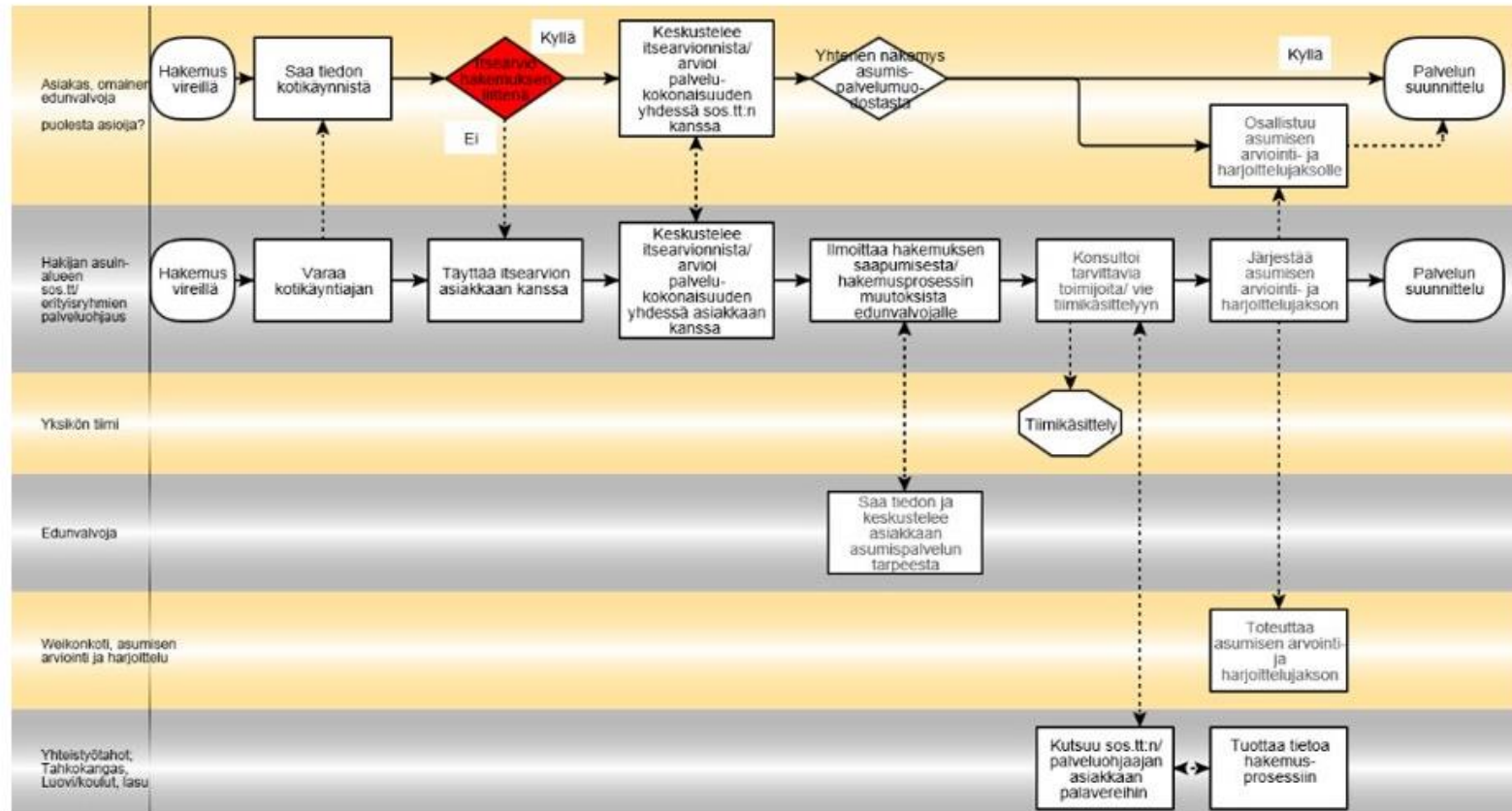
Taustaa ensiarviotiimin suunnittelulle



Ensiarvioin tekeminen on oleellinen osa ohjausta ja neuvontaa.

Tavoitteena uusien asiakkaiden laadukas ensiarvio ja päätöksentekokäsittely sekä asiakkuudessa olevan asiakkaan suunnitelmallinen sosiaalityö.

Sosiaalityön palveluprosessi ja esimerkki pta-prosessi -vaiheesta



Tulsote (peruspalvelut), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja HVA Strategiatavoite sekä erityispalvelut (vammaispalvelulaki):

 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Strategian seurannan keskeiset indikaattorit

INDIKAATTORI	TAVOITE
1. THL:n sote-palvelutarvekerroin	Kerroin pienenee
2. Talousarvion toteutuminen, asukaskohtaisten nettokustannusten muutos, tarvekioitujen soten nettomenot	Tilinpäätös ja asukaskohtaisten kustannusten kasvu toteutuvat tarveperustaista rahoitusta vastaavasti. Tarvekioitujen soten nettomenojen indeksi pienenee.
3. Perustason palveluiden vahvistuminen ja painopisteen siirtyminen ehkäisevään työhön	Perustason palvelut vahvistuvat ja raskaammista palveluista painopiste siirtyy ehkäisevään ja ennakoiavaan työhön. Tämä lisää pidemmällä aikajänteellä väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä hillitsee kustannusten nousua.
4. Lakisääteisten hoito- ja palvelutakuiden toteutuminen	Lakisääteiset palvelutakuut toteutuvat
5. Asiakastyytyväisyys	Asiakastyytyväisyys paranee
6. Henkilöstön työhyvinvointi	Henkilöstön työhyvinvointia kuvaavat tunnusluvut paranevat ja sairauspoissaolot vähenevät.
7. Sähköisten palveluiden käyttö	Sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy. Asiakkaiden ja henkilöstön tyytyväisyys sähköisiin palveluihin paranee.
8. Eri järjestämistapojen osuus ja kehitys	Järjestämistavat vastaavat palvelutarpeisiin ja alueellisiin erityiskysymyksiin sekä ovat vaikuttavia ja kustannustahokkaita
9. Pelastustoimen ennaltaehkäisevän ja omatoimisuutta edistävän turvallisuustyön toteutuminen	Ennaltaehkäisevä työ vähentää onnettomuuksien määrää ja seurauksia
10. Tutkimuksen ja kehittämisen laatu ja laajuus	Tieteellisten artikkeleiden julkaisupistemäärä nousee. Teknologia- ja palvelukokeilujen sekä yhteiskehittämisaikahoidon määrä ja laajuus kasvavat.

MISSÄ MEIDÄN ON ONNISTUTTAVA:

- Ihmistä varten
- Vaikuttavasti yhdessä
- Parhaat osaajat
- Rohkeasti uutta

20 / 32 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuestrategia

Valmistelu: VP palveluprosessi

Lähettäjä: Minna Malila <minna.malila@selanne.net>

Lähetetty: torstai 12. toukokuuta 2022 9.43

Vastaanottaja: Myllymäki Suvi <Suvi.Myllymaki@ppshp.fi>; Päivi Uusimäki <paivi.uusimaki@kalliopp.fi>; Roimaa Elisa <elisa.roimaa@ras.fi>; Lauri Päivi <Paivi.Lauri@ppshp.fi>; Salo Marja <Marja.Salo@ouka.fi>; Ukkola Marja <marja.ukkola@ras.fi>; Kuusikko Kaisa <Kaisa.Kuusikko@kempele.fi>; Salmela Mirva <Mirva.Salmela@oulunkaari.com>; Kortessalo Pia <Pia.Kortessalo@ouka.fi>; Tuominen Anu <Anu.Tuominen@ppshp.fi>; Päivi Roivas <paivi.roivas@selanne.net>

Aihe: VS: Vammaispalvelujen palveluprosessi

Hei, liitteenä vastauksia vammaispalveluista ja prosessikuvaukset osaamiskeskuksen sekä asiakasohjauskeskuksen osalta. Kysyttehän tarvittaessa lisää, täydennetään tarpeiden mukaan.

-Mihin hyvinvointialueella otetaan yhteyttä, kun haetaan vammaispalveluita? Yhteisissä palveluissa? (Asian vireille tulo)

Kun vammaispalveluihin tulee uusi asiakas, hän ottaa yhteyttä Yhteisten palveluiden asiakasohjauskeskukseen. Yhteydenotto tapahtuu esim. puhelun, sähköisen hakemuksen, chatin kautta. Chat-käyttö edellyttää asioiden edetessä vahvaa tunnistautumista.

Asiakasohjauskeskuksessa toimii palveluohjaus ja neuvonta sekä ensiarviotiimi. Ks. prosessikuvaus.

- Missä/kuka tekee palvelutarpeen arvioinnin? Ensivaiheen arvio tehdään asiakasohjauskeskuksessa ensiarviotiimissä, mahdollisesti täällä voidaan tehdä myös pienet päätökset. PTA:n tekee vammaispalveluiden osaamiskeskus, sieltä nimetty omatyöntekijä.

- Missä asiakkuuden suunnittelu toteutetaan? Vammaispalveluiden osaamiskeskuksessa. Myös tämän keskuksen toiminnasta liitteenä prosessikuvaus. Kuvista näkee hyvin, mitä vaiheita mihinkin keskuksen työn osalta sisältyy.

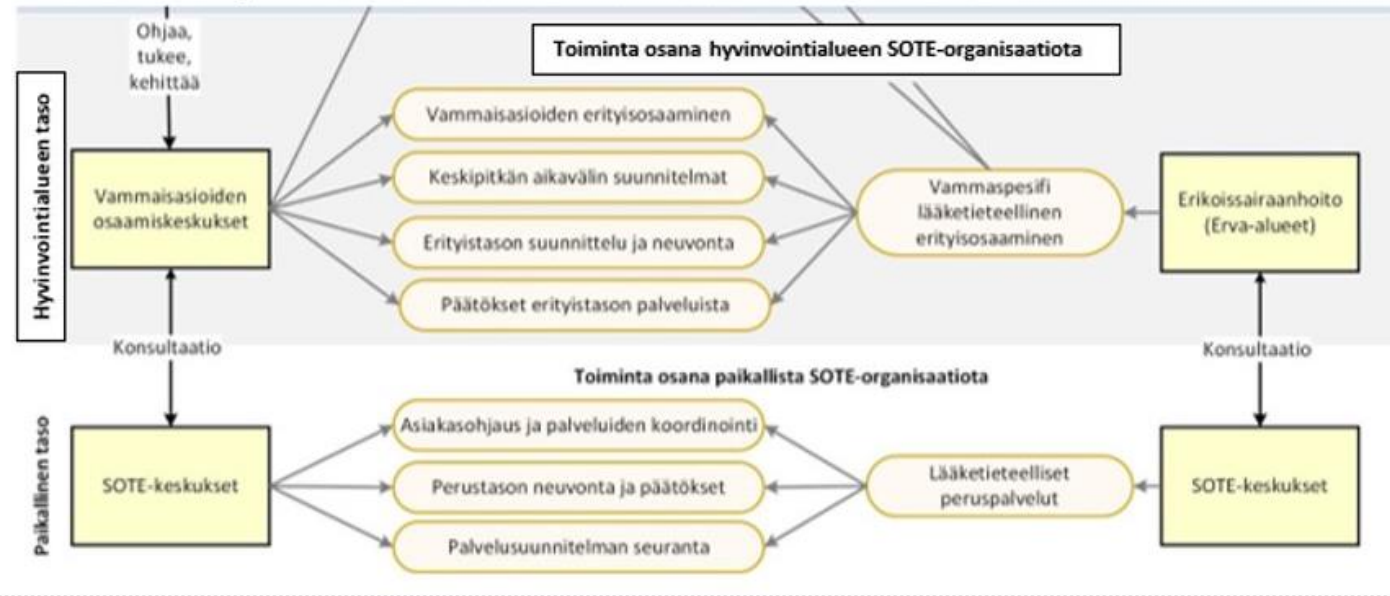
- Missä palvelu järjestetään? Palvelu järjestetään asiakasohjauskeskuksen toimesta. Palveluiden koordinointi, ostopalvelut, henkilökohtainen apu ja myös apuvälineet, laitteet ja asunnonmuutostyöt koordinoidaan asiakasohjauskeskuksen kautta.

Henkilökuljetusten osalta palvelujen koordinointi HVA:een yhteisen matkakeskuksen (sijainti vammaispalvelut) kautta, omaishoidon osalta HVA:een yhteisen omaishoitokeskuksen (sijainti ikäihmisten toimialue) ja perhehoidon osalta HVA:een yhteisen perhehoitokeskuksen kautta (sijainti Pepsy toimialue).

Valtakunnallinen taso optiona



Osaamiskeskus ja suhde sote-keskukseen sekä erikoissairaanhoidon



Vammaisasioiden osaamiskeskus

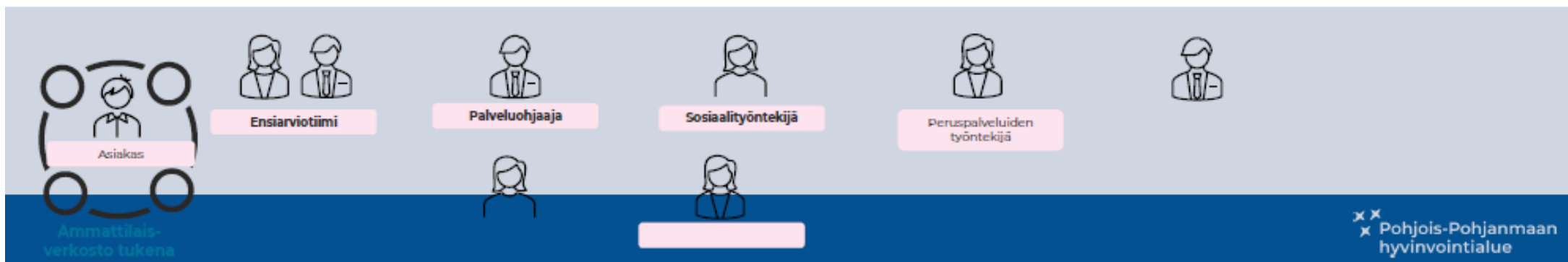
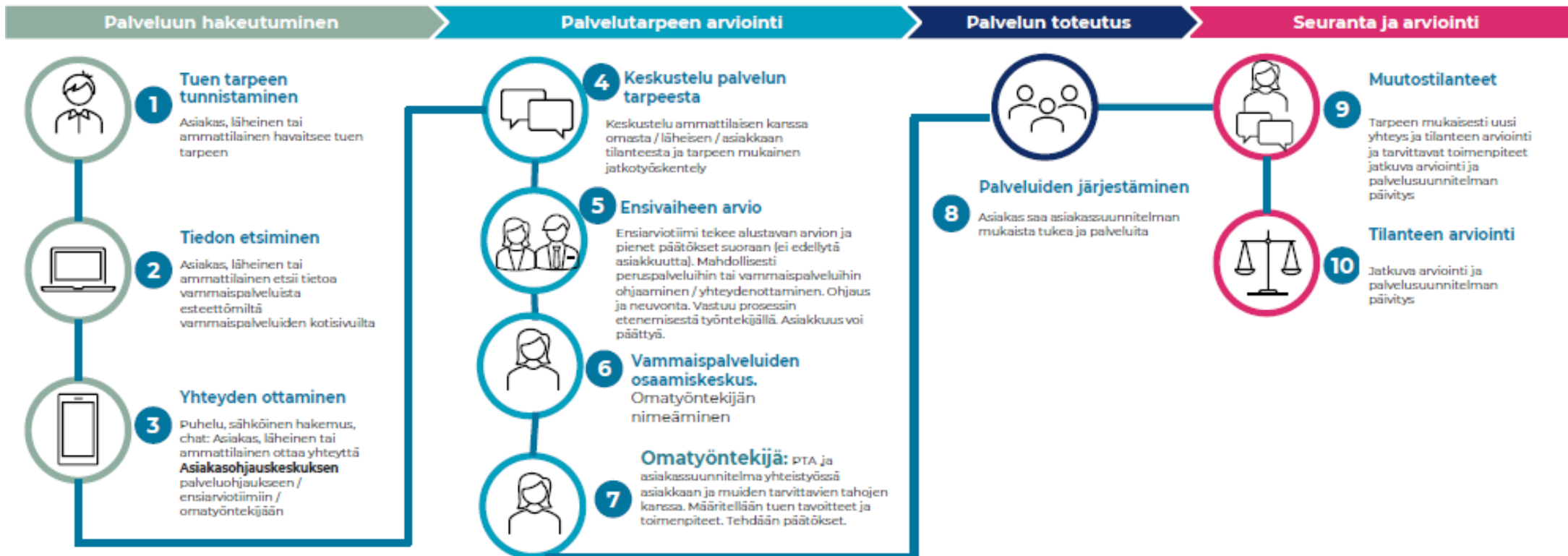
- Vammaisasioiden osaamiskeskus mahdollistaa yhden luukun periaatteen.
- Vahva asiantuntijuus takaa oikeat ja oikea-aikaiset palvelut.
- Kaikkien osapuolten resurssit säästyy.
- Palveluiden koordinointi selkeytyy.
- Asiantuntijuus ja moniammatillisuus vahvistuu.

VAMMAISFOORUMI

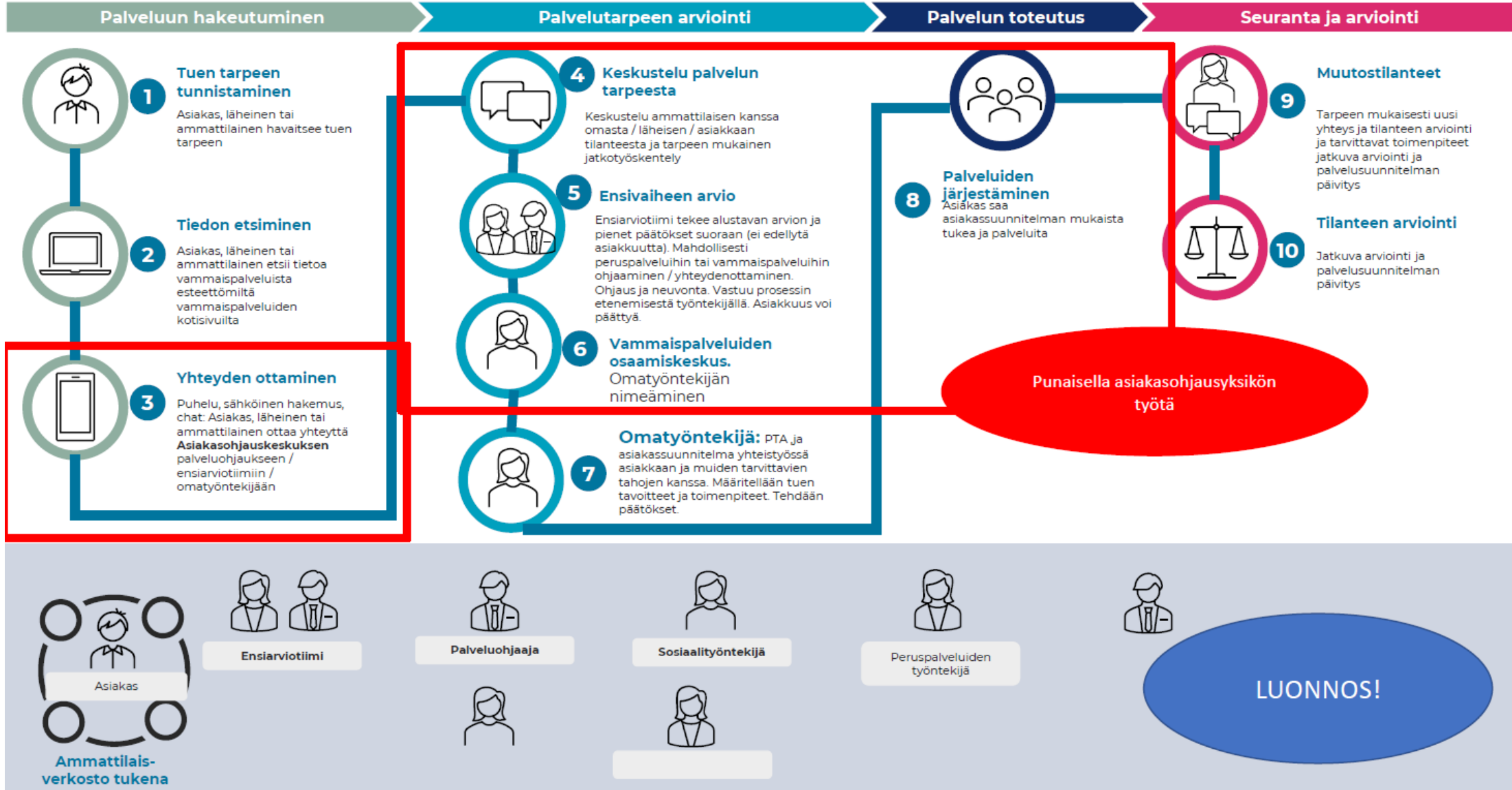
Vammaisjärjestöjen yhteinen ääni



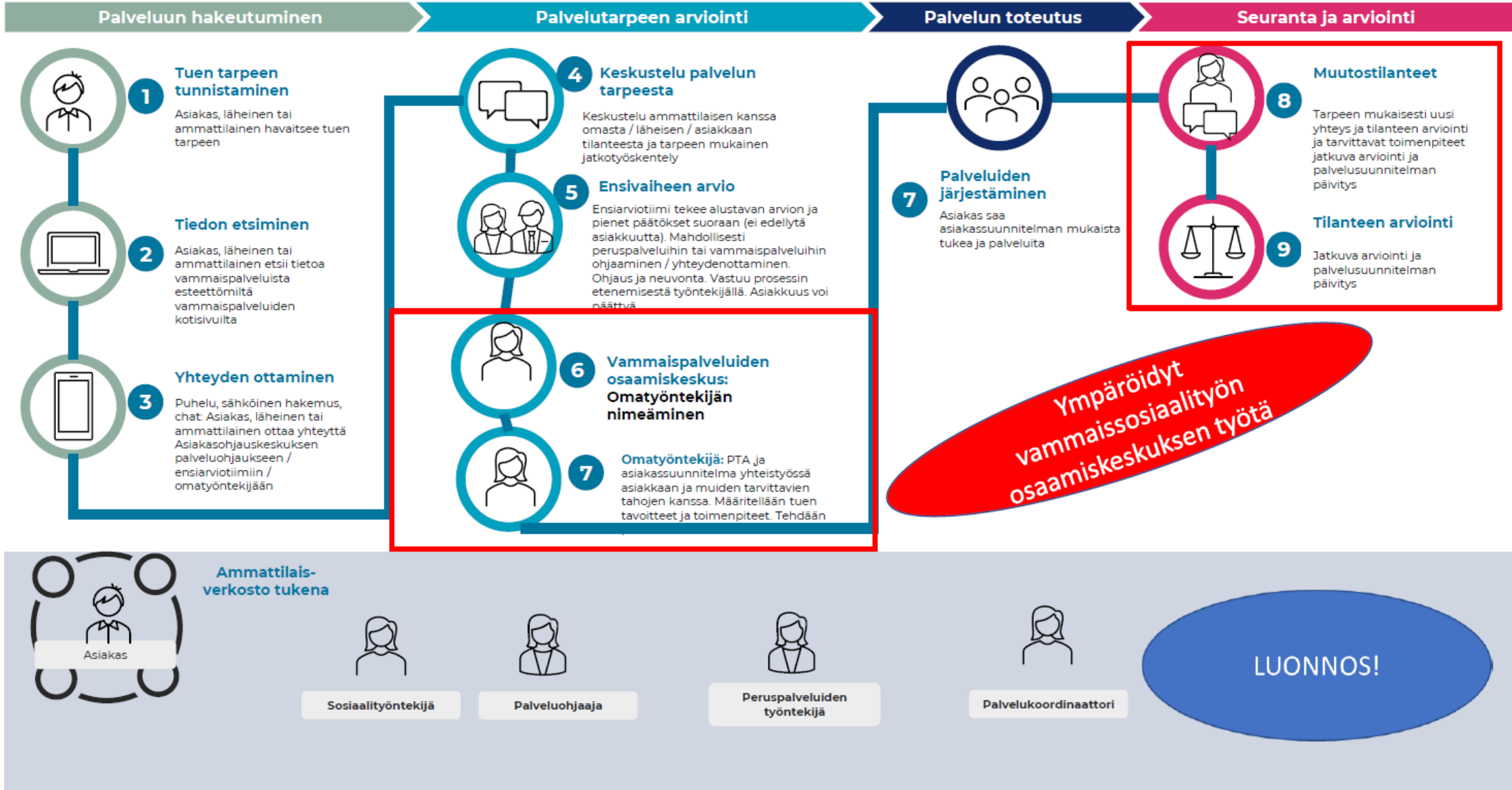
Vammaispalveluihin hakeutuvan asiakkaan prosessi



Vammaispalveluihin hakeutuvan asiakkaan prosessi



Vammaispalveluihin hakeutuvan asiakkaan prosessi, vammaissosiaalityön osaamiskeskuksessa



Valmisteluun liittyen suunniteltu:

Palveluun hakeutuminen



Ensiarvio tiimi

1

Työskentelee ohjaus-neuvontapalveluissa olevat palveluohjaajat sekä terveydenhuollon palveluohjaajat.

Kuntoutusohjaajat ja sairaalan sosiaalityöntekijät ovat osa ensiarviota.

Kaikki uudet asiakkaat ohjataan ensiarvio tiimin kautta.

Tekevät ensiarvion ja mahdollisesti PTA:n selkeissä tilanteissa, joissa ei pitkää arviointia vaativaa tilannetta. PTA myös kiireellisissä tilanteissa, esimerkiksi kotiutumistilanteissa.

Kotikäynnit kiireellisissä tilanteissa.

Ensiarvion jälkeen asiakas ohjataan peruspalveluihin tai vammaispalveluiden eri palveluihin.

Ensiarviotiimi voi tehdä päätöksiä kiireellisissä, selkeissä tilanteissa, joissa ei vaadita laajempaa vammaissosiaalityön työskentelyä.

Kysymys, missä: Taloudellisen apuun liittyvät ja toimeentulotuen päätökset?

Kommentti/AT: Tulsote –hankkeessa kehitetään ja jalostetaan Oulun ensiarviointitiimin toimintamallia?

<< Alkuun

7



Valmisteluun liittyen suunniteltu:

AMMATTILAISET



Palveluohjaaja x 4 työskentelee ohjaus ja neuvontapalveluissa sekä ensiarviotiimissä

Vastaavat hyvinvointialueen vammaispalveluihin tuleviin ohjaus- ja neuvontapuheluihin, sähköisiin yhteydenottoihin.

Tekevät ensiarvion ja mahdollisesti PTA:n selkeissä tilanteissa, joissa ei pitkää arviointia vaativaa tilannetta. PTA myös kiireellisissä tilanteissa, esimerkiksi kotiutumistilanteissa.

Ensiarvion jälkeen ohjaavat peruspalveluihin, vammaispalveluiden vammaissosiaalityön osaamiskeskukseen tai alueellisiin vammaispalveluihin.

Valmisteluun liittyen suunniteltu:

Asiakasohjausyksikkö – palveluiden koordinointi ja ostopalvelut

Kirjoitettava
puhtaaksi

Palveluiden koordinointi ja ostopalvelut sisältävät

- 1. Ohjaus – neuvonta palvelut asiakkaille. **Yhteensovitettava alueen palveluohjauksen kanssa? Vaatii tarkat tehtäväkuvaukset ja toimialueiden työntekijöiden kokonaisuudesta. Hyvä perehdytys!**
- 2. Ensiarvio? Päätökset niiltä osin, kun ei pitkää asiakkuutta? **Luettele päätökset, joita tehdään?**
- 3. Mikä rooli hankinnassa ja valvonnassa? Mitä järjestämisen puolella ja mitä tuotannon puolella?
- 4. Ajankohtainen tieto saatavissa olevista asumis- ja avopalveluista. Tieto sekä omista että ostopalveluista. Tarvitaan tietojärjestelmä koordinoinnin tueksi (hanke?).
- 5. Moniammatillinen työryhmä päätöksenteon tueksi (lääkärin työpanos?) **ONKO TÄMÄ VAMMAISSOSIAALITYÖN SISÄLLÄ?**
- 6. Kriteerit
- 7. Lakiapu
- 8. Koululaisten aamu- ja iltapäivähoito, loma-ajan hoito

Selvitettävä: vaativien paikkojen järjestäminen, tarvekartoitus
Kilpailutus: Nykytila ja sopimusten voimassaolo
Tietojärjestelmien tuki oltava!

17



Ed. Liittyen Ensiarviopilotoinnissa huomioida

Onko SHL (ensisijaiset palvelut ja tukitoimet) jo arvioitu, kun tulee ensiarviointiin VP prosessiin?

Yhteistyö Sotekeskusten/Perhekeskusten/Ikäkeskuksen kanssa? Eli kuka arvioi SHL prosessin pta-arviointivaihteessa? (kts. Seuraavat diat, peruspalveluita ohjattu yhteistyöhön liittyen SHL vrt. VPL)

Huom! Ensiarviointi aina uusille asiakkaille, ennen siirtymistä VP-prosessiin, koska vanhat jo ovat VP-palveluissa ja siellä tehdään olemassa oleville asiakkaille PTAta.

Yhteydenotto (uusi): Asiakasohjauskeskuksen ensiarviotiimi (yksi numero/sähköinen asiointikanava)

Ensiarviotiimi tunnistaa, että on SHL ja ohjataan/ollaan yhteydessä peruspalveluihin!

Yhteistyöhön VP kanssa yleisesti:

-Vammaispalveluissa ei automaattisesti tarvita hakemusta siihen, että tukea tarvitsevan **asiaa aletaan arvioimaan ja selvittämään**, vaan riittää yhteydenotto vammaispalvelusta vastaavaan viranomaiseen.

- Aina, kun asiakas/potilas tai hänen läheinen pyytää esim. lausuntoa, suositusta tai muuta selvitystä tai olet ohjaamassa/"siirtämässä" asiakasta/potilasta tai täyttämässä asiakkaan/potilaan kanssa hakemusta vammaispalveluun, niin **Pysähdy!**

- voisitko ottaa (as./pot. luvalla) yhteyttä toiseen viranomaiseen ja selvittää

häneltä asiaa, ennen kuin ohjaat asiakasta/potilasta olemaan yhteydessä "seuraavaan" henkilöön?

-> vähentää asiakkaan/potilaan tunnetta "pompottelusta" tai "luukuttamisesta"

-> aiheuttaa asiakkaalle/potilaalle turhaa hämmennystä ja voi olla, että tarpeeseen ei saa lainkaan vastausta/apua/tukea

-> asiaa voidaan selvittää yhdessä ja etsiä asiakkaan tarpeisiin vastaavaa ratkaisua yhdessä

-> asiakkaan yhteystiedot voi pyytää ja asiaan voidaan palata, kun asiaa on "selvitelty"



Sosiaalihuoltolaki (SHL)



SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Tullut voimaan 1.4.2015- siirtymäsäädökset huomioiden siten, että 19 §:ää sovelletaan jo 1.1.2015 alkaen ja 46, 48 ja 49 §:ää 1.1.2016 alkaen.

Uudella SHL:lla on kumottu sosiaalihuoltolaki ([710/1982](#)). Kumotun lain 2 luku, 27 d, 27 e, 40 ja 41 § sekä 5 ja 8 luku jäävät kuitenkin voimaan. ([20.3.2015/269](#))

Sosiaalihuoltolaki Soveltamisopas

<https://stm.fi/lainsaadanto/vammaiset> **Vammaisten henkilöiden palvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan.**

Uudistettu sosiaalihuoltolaki turvaa aiempaa lakia paremmin niiden asiakkaiden palvelujen saamisen, **jotka eivät ole oikeutettuja palvelujen saamiseen vammaislainsäädännön perusteella.**

Jos sosiaalihuoltolain tai muun lain mukaiset palvelut **eivät ole riittäviä tai sopivia**, palvelut järjestetään vammaispalvelulain ja -asetuksen tai kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaan.

HVA – perustelut ensiarviotiimille: Hyödyt asukkaalle/asiakkaalle sekä hyvinvointialueelle/organisaatiolle

Hyödyt hyvinvointialueen asukkaalle/asiakkaalle	Hyödyt hyvinvointialueelle/organisaatiolle
Asiaani reagoidaan nopeasti, oikea-aikaisesti ja joustavasti (yhteydenotto 1. numero, hakemus, kiireellinen kotikäynti/palaveri)	Tiivis, asiantunteva tiimi ja työn strukturoitu rakenne mahdollistavat palvelutakuuseen vastaamisen (7 vrk, 3 kk)
Saan laadukasta, asiantuntevaa ohjausta/neuvontaa/palvelua	Ohjaus-, neuvonta- ja arviointiosaaminen syventyy
Palvelupolku ja työntekijät tulevat tutuiksi: "Kaikki kanavat vievät ensiarviointi -tiimiin"	Palveluprosessi ja yhteistyösuhteet myös ulkoisten sidosryhmien kanssa selkeytyvät
Saan suunnitelmallista sosiaalityötä (VP asiakkaana)	Suunnitelmallinen ja asiakaslähtöinen sosiaalityö toteutuu koko hyvinvointialueella
Oman työntekijän poissaolo ei vaaranna saamaani palvelua (VP asiakkaana)	Substanssiosaaminen vahvistuu, laajemmat työalueet: toimintavarmuus kasvaa ja työn hallittavuus paranee
Olen yhdenvertaisessa asemassa muiden alueen asukkaiden kanssa	Vastataan asiakkaiden palvelutarpeeseen

Pilotin / Työpakedin tavoitteet 2022

Yleiset tavoitteet

Otetaan käyttöön koko alueen yhteinen palvelupolku -malli ensiarviointiin liittyen (Keskitetty ohjaus/neuvonta ja ensiarvio, työjako ja vastuuntyöntekijän rooli) = Uudet asiakkaat!

Palvelujen ensiarviointi toimii saumattomasti yhtenä kokonaisuutena (vammaispalvelu, sote-/perhe-/ikäkeskus, osaamiskeskus, järjestöt jne.) ja ensiarviointi (yhteydenotosta/hakemuksesta) toteutetaan lähellä asiakasta hänen omassa ympäristössä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa (erityispalvelut tukevat peruspalveluita, konsultatiivinen työote)

Painopiste ennaltaehkäisyyn/itsearviointiin sekä varhaiseen tunnistamiseen ja palveluiden oikea-aikaisuuteen, kevyempiin ja myös digitaalisiin palveluihin ensiarviointiprosessissa (SHL palvelut ensisijaisia)

Palvelun tarvitsija (ja/tai heidän läheiset) sekä yhteistyötahot osallistuvat aktiivisesti arviointiprosessiin

Ensiarvio-Palvelupolun tavoitteet

PTA alkaa viiveettä ja oikea-aikaisesti ja palvelutakuu toteutuu, 7vrk/3 kk: Saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus (1)

Akuutteihin tilanteisiin vastaaminen (kiireelliset heti): Ennaltaehkäisy/ennakointi huomioiden (2)

Suunnitelmalliselle/pitkäjänteiselle sosiaalityölle saadaan "työskentelyrauha": Laatu ja vaikuttavuus (3)

Palvelutarve tunnistetaan palvelujärjestelmässä ja prosessin kulku/ohjautuminen on sujuvaa (yhteistyö/konsultaatio): Monialaisuus ja yhteentoimivuus (4)

Tarve arvioidaan systemaattisesti ja kokonaisvaltaisesti PTA-prosessissa ja huomioidaan eri psyko-/fyysis-/sosiaaliset ulottuvuudet sekä jo olemassa olevat palvelut: Kustannusten nousun hillintä ym. (1, 2, 3, 4, 5)

Millaisia työskentelytapoja ja verkostoja on tarkoitus hyödyntää?

Ydintyöryhmä:

Marja Salo, palvelualuejohtaja, Tulsote/VP-kehittämishjelma vastuuvalmistelija/Oulu

Pia Kortessalo, osaamiskeskuksen vastaava, Tulsote/VP-kehittämishjelma hankesuunnittelija/Oulu

Lotta Limingoja, sosiaalityöntekijä/tiimivastaava/pilotoija/Oulu

Kaisa Kuusikko, Tulsote/VP-kehittämishjelma projektikoordinaattori/Kempele

Työskentely:

Työryhmä kokoontuu 1 x. Verkostoon Pepsy/lkä (SHL) mukaan

Välitehtävät (mm. raportoinnin työstäminen ja seuranta)

Hyödynnetään alueella olevia hyviä käytäntöjä (PTA prosessi, SHL/VPL) Kysely alueen (VP-sostt)/Kaisa

Tiedotus ja pilotin eteenpäin viemisessä tukena: VP-Sparraustyöryhmä, palveluesihenkilöt (VP jr.), Tulsote-koordinaattorit, asiakkaat sekä omaiset/läheiset, palveluntuottajat, alueen työntekijät (sostt, po/so, sh)

Työpaketin suunnitellut toimenpiteet 2022

Hankkeen taustat ja suunnitellut toimenpiteet

- Oulu/LTK 18.3.2022 esitelty ensiarviotiimin malli valmistelun pohjalta, jota tarkoitus pilotoida
- Kysely kuntiin pta käytänteistä (SHL/VPL) vp-sostt elo-syyskuun aikana?/Kaisa: Yleiseen valmisteluun, Miten vastuut arvioinnissa jaettu palvelutehtävittäin nyt (sostt/po)
- Työryhmä työskentelyä 1 x kk, välitehtävät
- Valmistelun pohjalta pilotin pohjustamista 1.9.2022- (käytännön kokeilu ensiarvioinnista Oulussa (VP/KV) uudet hakemukset/yhteydenotot palvelupuhelimeen (ensiarviointiin vai osaamiskeskukseen) RAPORTOINTI ja toimintamallin kehittäminen (excel-pohja)
- Mahdollisesti jonkin digivälineen käytön pilotti syksyllä 2022? Esim. Oma-olo <https://www.oulunomahoito.fi/> ja sähköinen hakemus (palvelusihteerin) sekä VP-tiimi pilotoijan sijainen
- Ensiarvio (digi-)/polun kehittäminen

Hankkeen toteutuminen

- Työryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa 9/2022- (20.9., 18.10., 22.11. Ja 12.12.: nykytilan analyysia, alkukysely ja pilotin suunnittelu, uuden Ensiarvion PTA-polun suunnittelua, asiakashakemusten/-yhteydenottojen kautta saatavaa tietoa
- Alkukysely alueen sostt 8-9/2022 (webropol) Yleinen selvitys/Kaisa tekee
- Syksyn pilotti Oulu (tarkempi yhteistyöalue määrittänyt yhteydenottojen/hakemusten kautta)
- Tilastointi/Raportointi (Excel-taulukko, päivittyy työskentelyn edetessä)
- Digi-/palvelupolun suunnittelu
- Pilotin yhteenveto 12/2022 ja toiminnan käyttöönotto hva / VP osaamiskeskus 1.1.2023-/kevät-kesä 2023 koko hv-alueelle?

Pilottiin huomioitavaa

- HVA: delegointi! THL Palvelutehtäväluokitus (shl, vpl)
- Palvelupuhelin/yksi numero?? Ensiarvotiimi? Vipistä saa puhelumäärät, vastaamisajat jne.
- Excel-taulukko: uusi/vanha-asiakas, yhteistyökumppani, mitä yhteydenotto koski? Ohjaus/neuvonta vai vaatiko jatkotoimenpiteitä. Päätöskysely? Vahva tunnistautuminen?
- Ensiarvotiimin **tarkoitus** on: Raivata jo VP-palvelussa olevalle asiakkaalle ja hänen omalle työntekijälle tilaa työskennellä asiakaslähtöisesti!!
- HVA-intra (väliaikainen vuodenvaihteessa) alueen VP työntekijöille
- Paikkatietojärjestelmä (SMB-paikkatietopalvelu), kuka ylläpitää?
- Tavoite tuottaa käyttöön: **ensiarvotiimin käsikirja!**
- <https://innokyla.fi/fi> , jonne toimintamalli viedään!

JÄRJESTÄMISEN JOHTORYHMÄ 10.5.2022, Vammaispalvelujen toimialue – järjestämistapojen nykytila ja tunnistetut muutostarpeet / Päivi Lauri, toimialajohtaja

Miten ja millä mittareilla järjestämistapojen vaikuttavuutta seurataan ?

- Toimintalukujen seuranta, missä palveluissa asiakkaat ovat
- Kustannuskehityksen seuranta (määrä ja kustannukset) kaikkien järjestämistapojen osalta
- Kustannusten seuranta asiakassegmenteittäin
- Kuinka paljon asiakkaita on eri palvelujen piirissä?
- --> kuvaavatko järjestämistapojen vaikuttavuutta?
- Miten avopalvelut ja kevyemmät palvelut riittävät turvaamaan asiakkaan palvelutarpeen --> tähän mittareita – asiakasvirtaus ja eri palvelujen suhde toisiinsa
- Tekoälyn/tietoallasratkaisun hyödyntäminen.
- Sopimusvalvonnan merkitys
- Asiakkaan näkökulma vaikuttavuuden osalta huomioitava – elämän laatu

Ensiarviotiimin tapaamiset

Alkuarviota 5.-6.9. ja 16.9.

Välitehtäviä 13.10. ja 17.10.

Työryhmä 20.9. ja 18.10. sekä (22.11. ja 12.12.)

Pilotti 1. Vaihe: 22.9.-12.10. ja 2. vaihe 14.-25.11.

Tilastoa pilotista aj. 22.9.-12.10.22

Omahoito 0 kpl

Yhteydenotto (yph) 14 kpl

kuulovammaisen hälytysjärjestelmien suosituksia 9 kpl (enska-aika noin 20 min./hakemus)

lausuntoja tai muita suosituksia 2 kpl (noin 15 min./lausunto)

aloitettu enskan arvio 3 kpl (jo ennen tapaamista keskimäärin 70 min./yhteydenotto)

Ilmoitus (yph) 1 kpl, enskan asiakkaaksi otetusta asiakkaasta, ensihoidosta

Palvelupuhelin

- puheluita kaikkineen 153 kpl, joista lähes kolmannes uusia asiakkaita koskevia yhteydenottoja
- uudet asiakkaat 48 kpl eli keskimäärin 3,2 uusien asiakkaiden puhelua / pv
- enintään 5 min. kestäviä puheluita näistä uusista 50 %
- noin kolmasosassa yhteydenottaja oli henkilö itse (15 kpl), mutta lähes yhtä usein yhteydenottaja oli omainen (12 kpl) tai viranomainen tai muu yhteistyökumppani (13 kpl) = *viranomainen 8 kpl (yleensä muun yksikön sosiaalityöntekijä) + muu 5 kpl (esim. avustaja)*
- lähes kaikki puhelut olivat sisällöltään yleistä ohjausta ja neuvontaa
- suurin osa asioista koski meidän palveluja, mutta yksittäisiä tiedusteluja myös koskien esim. hoitotarvikkeita tai koronarokotusta
- yleisimmin asia jatkunut siten, että ohjattu hakemaan palvelua

Tilastoa pilotista aj. 22.9.-12.10.22

Hakemuksia (yph) 25 kpl

omaishoidon tukea lähes puolet (12 kpl) ja loput (13 kpl) vpl-palveluja

on jo muissa palveluissa: esim. ikäihmiset, hvk, tai esim. hakee vpl-palveluja ja on jo omaishoidon asiakkuus yht. 9 kpl

kiireellinen enskan arviointi olisi ollut näistä 4 kpl (esim. syöpäsairas ja palliatiivinen hoito)

ns. ohjaamo-työskentely: jos katsotaan läpi hakemus, laitetaan perhe yph:lle, kirje (hakemus saapunut tai lisäselvityspyyntö) ja avataan selvitykset sekä ohjataan oikealle työntekijälle, menee tähän aikaa keskimäärin noin 15 min. / hakemus

Arviot / käynnit

Lotta 4 asiaa (kesken)

Tuija 2 asiaa (toinen kesken)

- ns. selkeä helppo (yli 90-v. rollalla kulkeva asiakas ja haki asunnon muutostöinä luiskaa) käytetty aika vireillepanosta päätökseen 4 h 40 min.

Koonti

Yhteensä tuli hakemuksia / arviota vaativia yhteydenottoja 28 kpl / vp-tiimi. (Tähän ei vielä lukeudu palvelupuhelimesta tulleet ”arviopyynnöt”, joissa ohjattu jättämään hakemus, näitä yhteensä 14 kpl / kaikki tiimit.)

Yhteystiedot:

Kaisa Kuusikko

Vammaispalvelut

Projektikoordinaattori

POPsoite / Tulevaisuuden sote-keskus -hanke

Vammaispalvelut –kehittämishjelma

www.pohjois-pohjanmaanhyvinvointialue.fi

kaisa.kuusikko@kempele.fi

kaisa.kuusikko@popsote.fi

P. 040 6646 928



Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa



Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue



@pphyvinvointialue



@POPsote



Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue



Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

[Verkkosivut](#)

pohjois-pohjanmaanhyvinvointialue.fi