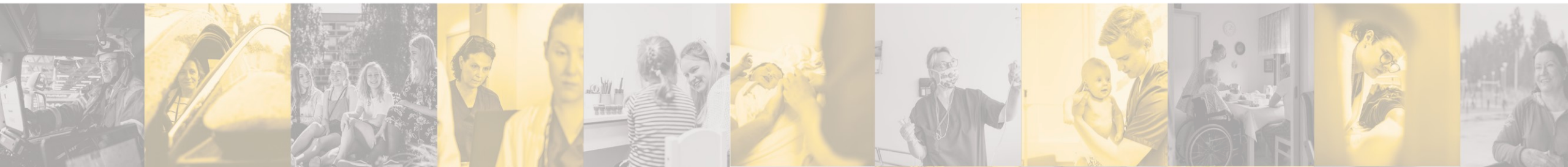


Etelä-Savon hyvinvointialue

etela-savo.fi



Palveluohjaus Sosterin nuorisopsykiatrian poliklinikalla

25.10.2022

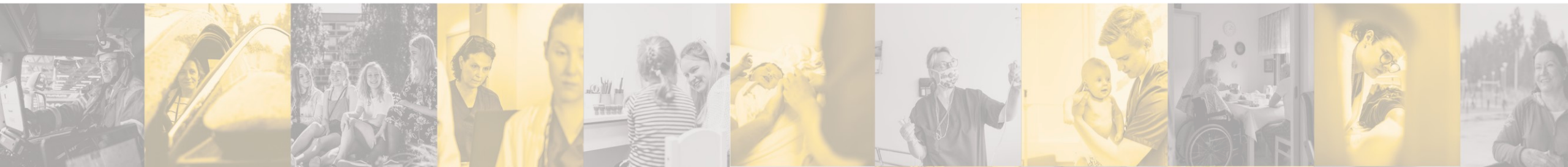
Ahola-Lyytikäinen Sirpa, Heidi Vartiainen, Taina Paananen

Palvelupäällikkö, palveluohjaaja, erityisasiantuntija

Sirpa.ahola-lyytikainen@sosteri.fi

Heidi.vartiainen@sosteri.fi

taina.paananen@etela-savo.fi



Etelä-Savon hyvinvointialue

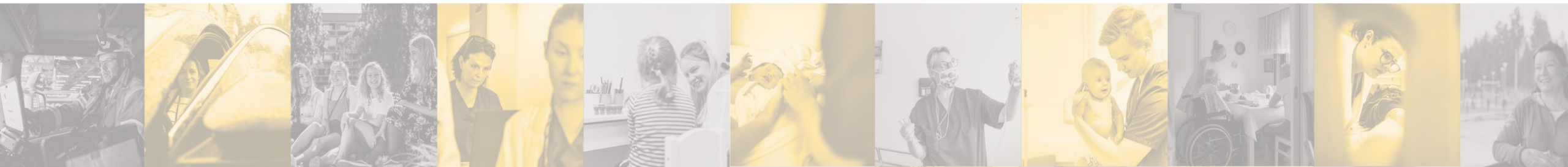
ETELÄ-SAVON
HYVINVOINTIALUE
Sote-uudistus

ETELÄ-SAVON
HYVINVOINTIALUE
Sote-uudistus



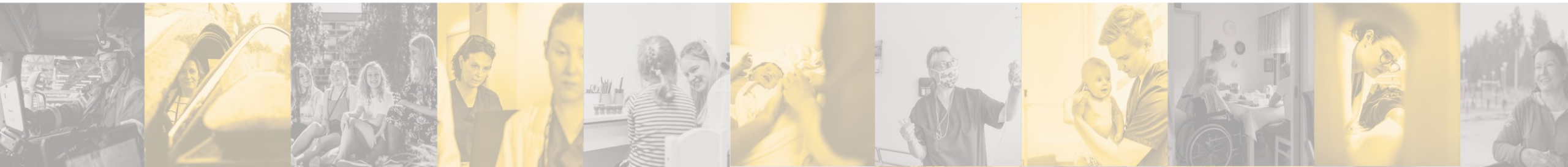
Palveluohjaus Sosterin nuorisopsykiatrian poliklinikalla

- Sosteriin palkattiin hanketyöntekijä (sosionomi AMK) palveluohjaajan nimikkeellä 1.2.2022
- Hyödynnettiin edellisvuonna alkanutta kokeilua, joka havaittu hyväksi ja toimivaksi
- Tavoitteena vapauttaa poliklinikan erityistyöntekijöiden työaika heidän oman osaamisalansa mukaiseen tarkoitukseen ja näin on tapahtunut
- Lean-viitekehyksen hukkanpoisto-näkökulmasta, palveluohjaajan työskentely lyhentää läpimenoaikoja vähentämällä prosessin hukkaa monella tavalla



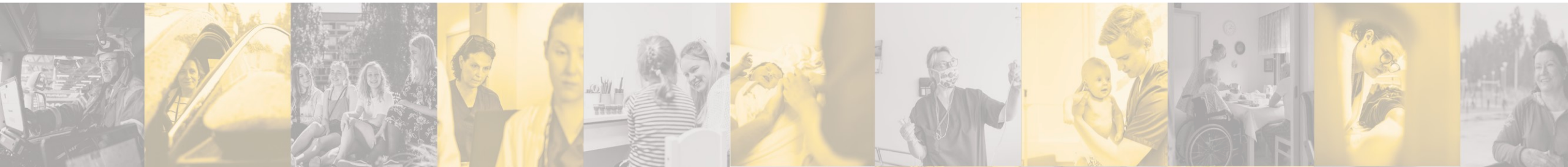
Palveluohjaus Sosterin nuorisopsykiatrian poliklinikalla

- Toimii yhdyshenkilönä monien tahojen ja verkostojen välillä. Hän auttaa tiimiä hoitamalla heidän asiakkaidensa arkisia asioitaan, kuten Kelan etuuksien hakeminen tai kuntoutuksiin ja valmennuksiin ohjautuminen, kartoittaa eri palveluita, järjestää hoitokokouksia ja jalkautuu nuoren kanssa hänen arkeensa ja ympäristöönsä. Asioiden hoitaminen ei ole ”sakkautunut”.



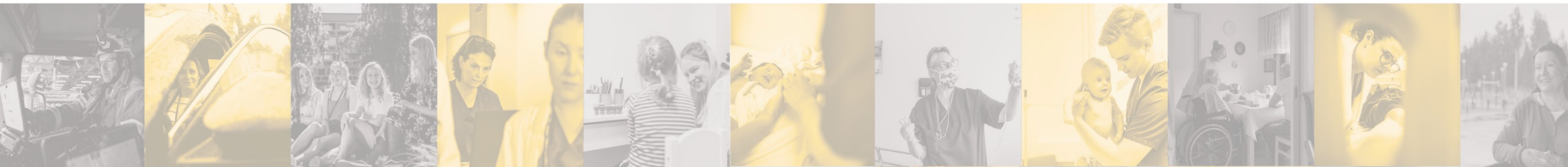
Palveluohjaus Sosterin nuorisopsykiatrian poliklinikalla

- Palveluohjaajaan voi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä (ei välttämättä tarvitse varata aikaa) nuoret itse tai heidän läheisensä, sekä kaikki ne yhteistyötahot, jotka ovat tekemisissä nuorten asiakkaiden kanssa. Yhdessä selvitetään asioita ja yritetään löytää ratkaisuja!
- Etuna se että palveluohjaaja on samassa yksikössä erityistyöntekijöiden kanssa (saattaen vaihtaen)
- Asiakkaan elämäntilanteen helpottaminen hoitamalla **yhdessä asioita**, jotka vaativat asiointiapua, sekä ohjaamalla oikeisiin palveluihin. Lisäksi yhteistyön helpottaminen eri tahojen ja verkostojen kanssa.



Palveluohjaus Sosterin nuorisopsykiatrian poliklinikalla

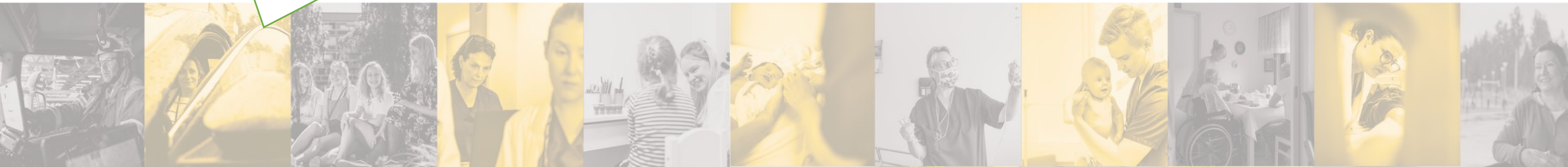
- Idea palveluohjaajan tarpeesta lähtenyt työryhmältä
- Kokemukset asiakkailta sekä työryhmältä olleet positiivisia
- Toiveena on että saisimme palveluohjaajan rekrytoitua Hyvinvointialueelle toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen
- Palveluohjauksen toimintamalli hyödynnettävissä nuorisopsykiatrialle!
- Lisätietoja Heidiltä tai Sirpalta



Tiimin kokemuksia, palautetta ja vaikuttavuutta kysely 3/2022

➤ Hoidon laatu on parantunut, kun palveluohjaaja on ollut työparina. Palveluohjaaja on tukenut sitä, että minun on ollut mahdollista keskittyä omiin ydintehtäviin ja että asiakkaiden asiat ovat edenneet toivotulla tavalla.

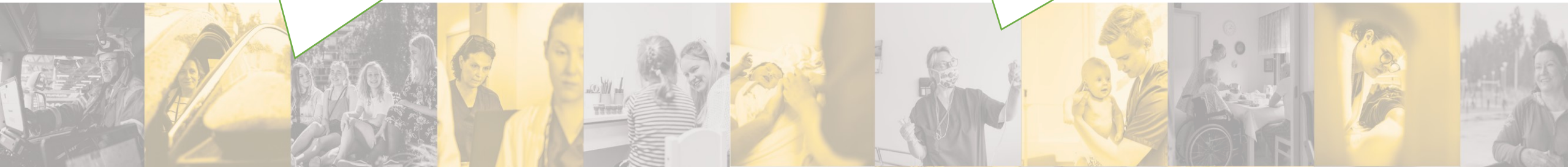
Palveluohjaajan työskentely vähentää monenlaista soittelua ja selvittelyä ja oman kiireisen työaikataulun yhteensovittamista näiden toteuttamiseksi. Työaika vapautuu enemmän varsinaiseen potilastyöhön



Tiimin kokemuksia, palautetta ja vaikuttavuutta kysely 3/2022

➤ Omasta työstäni jää noin 20-30% "sälää" pois (puheluita, selvittelyjä) ja voin käyttää sen ajan suoraan potilas/hoitotyöhön, jota osaan ja johon olen motivoitunut.

Asiakkaat ovat saaneet jouhevammin/nopeammin esimerkiksi kuntoutusta. Lisäksi asiakkaat ovat päässeet nopeammin käsiksi heidän hoitoaan edistäviin palveluihin



Jatkuvaa asiakaspalautetta kerätään QR-koodin avulla

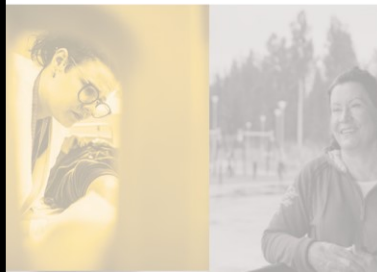
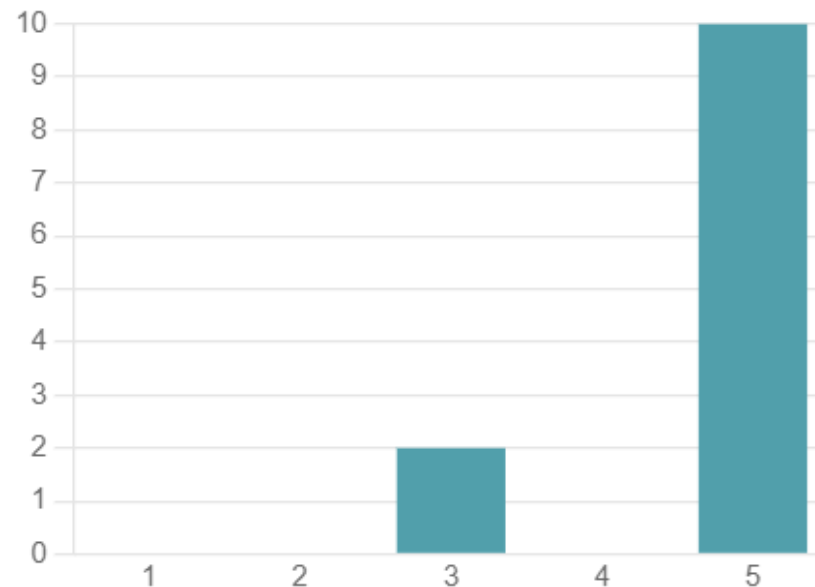
3. Tulitko kuulluksi / ymmärretyksi tapaamisen aikana?

[Lisätietoja](#)

Oivallukset

4.67

Keskimääräinen arvio



Jatkuvaa asiakaspalautetta kerätään QR-koodin avulla

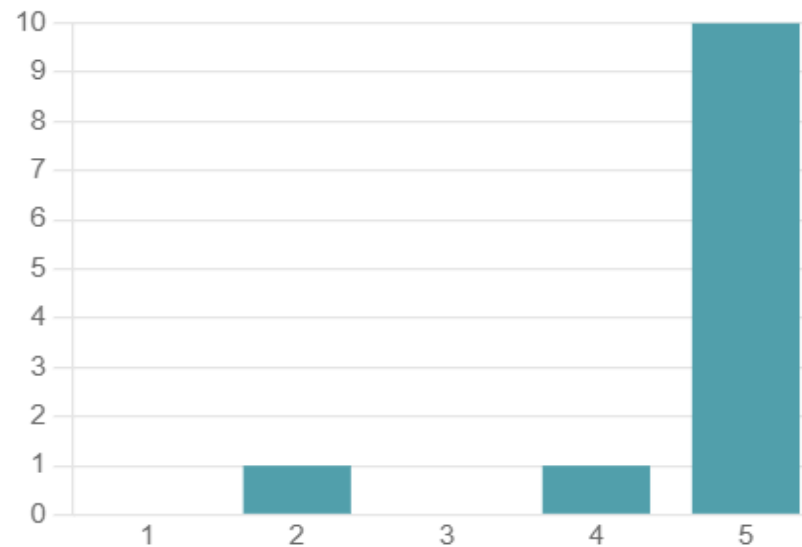
4. Edistikö palveluohjaajalla käynti sinun asioiden etenemistä?

[Lisätietoja](#)

 Oivallukset

4.67

Keskimääräinen arvio



Kiitos mielenkiinnosta!



Etelä-Savon hyvinvointialue

Porrassalmenkatu 21 B, 50100 Mikkeli

ETELÄ-SAVON
HYVINVOINTIALUE
Sote-uudistus



www.etela-savo.fi