



Ensiarvioniimi -pilotti

Lotta Limingoja, sosiaalityöntekijä
vammaispalveluiden tiimin tiimivastaava
Erityisryhmien palveluohjaus, Oulun kaupunki

1.1.2023- Pohde Asiakasohjauskeskuksen
vastuuyksikköpäällikkö

Vammaispalveluiden toimialue

Toimi- ja tehtäväaluejohtaja:
Päivi Lauri

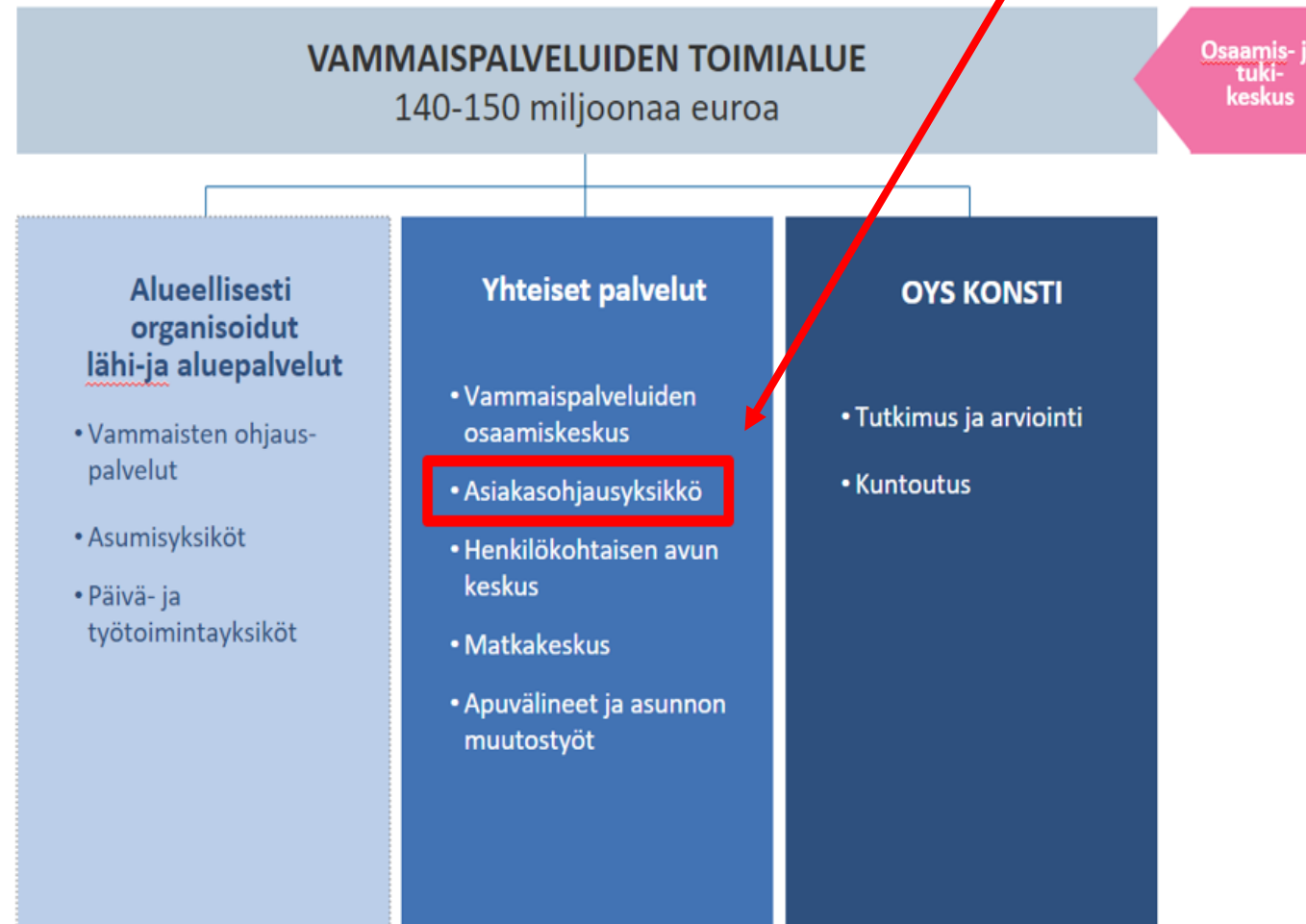
Luonnos

Alueellisesti organisoitut
lähi- ja aluepalvelut
palvelualuejohtajat:
- Merja Honkanen (Okkola)
- Tanja Koivisto (Oulu)
- Päivi Uusimäki (Oura)

Yhteisten palveluiden
palvelualuejohtaja:
Marja Salo

Osaamiskeskus vastuualuepäällikkö:
Pia Kortessalo

Asiakasohjauskeskus
vastuualuepäällikkö:
Minna Mikkola



Ensiarviotiimi - Hyödyt asiakkaalle ja organisaatiolle /suunnittelumateriaali

Asiakkaalle	Organisaatiolle
Asiaani reagoidaan nopeasti (yhteydenotto, hakemus, kiireellinen kotikäynti/palaveri)	Tiivis, asiantunteva tiimi ja työn strukturoitu rakenne mahdollistavat palvelutakuuseen vastaamisen
Saan laadukasta, asiantuntevaa palvelua	Ohjaus-, neuvonta- ja arviointiosaamisen syventyy
Reitti ja työntekijät tulevat tutuksi; ”Kaikki kanavat vievät ensiarviointi-tiimiin”	Palveluprosessi ja yhteistyösuhteet myös ulkoisten sidosryhmien kanssa selkiytyvät
Saan hv-alueen asiakkaana suunnitelmallista sosiaalityötä	Suunnitelmallinen sosiaalityön toteutuu hyvinvointialueilla
Oman työntekijän poissaolo ei vaaranna saamaani palvelua	Laajemmat työalueet -> toimintavarmuus kasvaa ja työn hallittavuus paranee
Olen yhdenvertaisessa asemassa muiden kuntalaisten kanssa	Eriyisryhmien palveluohjaus vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen

- **Asiakkaalle laadukasta palvelua ja ammattilaiselle selkeämpi työn rakenne**

Ensiarvio- tiimi

Henkilöstöresurssi

- Kaksi sosiaalityöntekijää
- Kolme palveluohjaajaa
- Kaksi terveydenhuollon palveluohjaajaa
- Yksi palvelusihteri

Ensiarviotiimi toimii koko hyvinvointialueella

Oulu

Lakeus

Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä

Rannikkoseutu

Kalajoki, Merijärvi, Pyhäjoki, Raabe, Siikajoki



Koillismaa

Kuusamo, Taivalkoski

Oulunkaari

Il, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala

Oulun eteläinen

Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Käsämäki, Nivala, Oulainen, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Reisjärvi, Sievi, Siikalatva, Ylivieska

Ensiarviotiimin pilotointi

- Toteutus ajalla Oulun kaupungin Erityisryhmien palveluohjauksessa 22.8.-31.12.2022
- Pilotissa ovat mukana sosiaalityöntekijä / tiimivastaava Lotta Limingoja, palveluesimies Pia Kortessalo, palvelupäällikkö Marja Salo ja projektikoordinaattori Kaisa Kuusikko.
- Kerätään taustatietoa Hyvinvointialueelle vammaispalvelujen asiakasohjauskeskukseen perustettavan ensiarviotiimin suunnittelua varten.
- Ensimmäinen osa toteutettiin ajalla 22.9.-12.10.2022 / vammaispalvelujen tiimi
- Toinen osa on toteutunut ajalla 14.-25.11.2022 / vammaispalvelujen ja kehitysvammaisten palvelujen tiimit sekä Kempeleen vammaispalvelut

Vammaispalvelujen asiakastyön prosessi



Vammaispalveluiden ensiarviotiimin tehtävät

Ensiarviotiimi ohjaa ja neuvoo: Ohjaus ja neuvontapalvelut asiakkaille, palveluntuottajille ja yhteistyökumppaneille:

- Palvelupuhelin
 - Sähköinen asiointi verkkoneuvonnan kautta = Omahoito
 - Chat-palvelu (OuluBot)
- Ensiarvion tekeminen: asiakkaan tilanne, kiireellisyys, palvelutarpeen arvioinnin tarve, erityisen tuen tarve.
 - Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätöksen tekeminen selkeissä tilanteissa (ns. kertaluontoinen), joissa ei pitkää arviointia vaativaa tilannetta tai suunnitelmallisen sosiaalityön tarvetta, esim. valaisinmuutostyöt.
 - Palvelutarpeen arviointi myös kiireellisissä tilanteissa, kuten kotiutumistilanteissa. Nopea reagointi esim. omaishoitajan kuolemantapaus tai henkilökohtaisen avustajan sairausloma. Ei kuitenkaan päivystysyksikkö.

Ensiarviotiimin tehtäviä

- Ensiarvion jälkeen palvelutarpeen arvioinnit yhdessä peruspalveluiden kanssa tai ohjaus peruspalveluiden / vammaispalvelujen osaamiskeskuksen arvioitavaksi. Ensiarvio-tiimi selvittää, riittääkö asiakkaan asiassa jatko-ohjaus vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa. Vastuu prosessin etenemisestä on työntekijällä.
- Varsinainen asiakkuus tulee peruspalveluihin tai vammaispalvelujen osaamiskeskukseen, toimitaan perus- ja erityispalvelujen rajapinnalla. Asiakkuus voi myös päättyä.

Uusien asiakkaiden ohjautuminen pilottiin

Uusien asiakkaiden hakemukset, yhteydenotot ja ilmoitukset

- Omahoitoon saapuvat vammaispalveluja koskevat yhteydenotot.
- Sairaalasta tulevat yhteydenotot uusista vammaispalvelujen asiakkaista.
- Muulla tavoin esim. suullisesti tai sähköpostitse vastaanotetut uusien vammaispalvelujen asiakkaiden asioita koskevat yhteydenotot.
- Vammaispalvelujen tiimiin sosiaalityöntekijöille ja palveluohjaajille Sosiaalieficac-tietojärjestelmään vireille tulevat uusien asiakkaiden hakemukset, yhteydenotot ja ilmoitukset.
- Palvelupuhelimeen tulevat yhteydenotot.

Yhteydenotot ja ilmoitukset / Oulu 25 pv

- **omahoito** 0 kpl
- **yhteydenotto** 18 kpl
 - kuulovammaisen hälytysjärjestelmien suosituksia 9 kpl (enska-aika noin 20 min./hakemus)
 - lausuntoja tai muita suosituksia 5 kpl (noin 15 min./lausunto)
 - loput 4 kpl muita yhteydenottoja
 - näistä aloitettu enskan arvio 3 kpl (jo ennen tapaamista keskimäärin 70 min./yhteydenotto)
- **ilmoitus** (yph) 2 kpl, ensiarviotiimin asiakkaaksi jo aiemmin otetusta asiakkaasta, ensihoidosta + asiakas saanut kv-diagnoosin

Erityisryhmien palveluohjaus / Oulu – palvelupuhelin 25 pv

- Keskimäärin 10 puhelua/pv, joista lähes kolmannes koskee uusia asiakkaita
- Uuden asiakkaan puhelua tulee keskimäärin 3 kpl/pv
- Enintään 5 min. kestäviä puheluita näistä uusista lähes puolet
- 40 % yhteydenottaja oli henkilö itse, 31 % omainen, loput 29 % viranomainen tai muu yhteistyökumppani, esim. palveluntuottaja
- Reilu enemmistö puhelusta on sisällöltään yleistä ohjausta ja neuvontaa
- Suurin osa asioista koski vammaispalveluja, yksittäisiä tiedusteluja myös koskien esim. hoitotarvikkeita tai koronarokotusta
- Yleisimmin asia jatkunut siten, että ohjattu jättämään hakemus, välitetty asia omalle työntekijälle tai ohjattu soittamaan oikealle taholle

Hakemukset Oulu 25 pv

- Hakemuksia saapui 44 kpl, joista omaishoidon tukea lähes puolet (45 %) ja loput vpl-palveluja
- On jo asiakkuus muissa palveluissa, kuten ikäihmisten puolella tai hvk:ssa: 39 %
- Omaishoidon hakemuksissa yli puolessa oli asiakkuus joko hvk:ssa tai lastensuojelussa
- Kiireellisen arvioinnin tarve: 4 kpl (esim. syöpäsairas ja palliatiivinen hoito)

- Ns. ohjaamo-työskentely: tutustutaan hakemukseen, perustetaan perhetiedot tietojärjestelmään, laitetaan kirje (hakemus saapunut tai lisäselvityspyyntö), avataan selvitykset tietojärjestelmään sekä ohjataan hakemus oikealle työntekijälle, noin 15 min. / hakemus

Kempele vammaispalvelut aj. 14.-25.11.2022

Neljä yhteydenottoa, ei hakemuksia

1. Asiakas itse soittaa ja toivoo palvelutarpeen arviointia, uusi asiakas. Pyydetty työkäisten palvelujen sosiaalityöntekijää mukaan käynnille. 12 min.
2. Ikääntyneiden palveluiden palveluohjaaja ottaa yhteyttä koskien liikkumisen tuen asiaa. Asiakkaalle tehty aiemmin vammaispalvelulain mukaan muutostöitä näkövamman perusteella. Ohjattu laittamaan hakemus ja oltu yhteydessä asiakkaaseen kotikäynnin sopimiseksi. 6 min.
3. Omainen on yhteydessä ja tiedustelee omaishoidon tuen asiaa. Tutustuu kriteereihin ja laittaa mahdollisesti hakemuksen. 25 min.
4. Omainen on yhteydessä liittyen omaishoidon tuen hakemukseen. Tarve tehdä arviota yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa. 9 min.

Terveysthuollon palveluohjaajat / Oulu aj. 7.-27.11.2022

- Asiat tulevat vireille yhteydenottoina: toimisto, puhelin, sähköposti, teams, Lifecare
- Pääsääntöisesti yhteydenotto tulee sosiaalityöntekijältä, asiakkaalta tai omaiselta, muita: kotiutustiimi, kotihoito, sairaala, hyvinvointikeskus, edunvalvonta, turvapalvelut, ateriapalvelut, palvelupuhelin, fysioterapian palveluntuottaja tai jokin yksityinen palveluntuottaja
- Kaikkiaan yhteydenottoja tarkastelujaksolla noin 200 kpl eli keskimäärin noin 10 yhteydenottoa / pv / kaksi työntekijää. Näistä vammaispalvelujen asiakkaiden 120 kpl
- Muut yhteydenotot (hyvinvointikeskus tai alle 65-v. eikä muuta sosiaalipuolen asiakkuutta) noin 80 kpl
- Noin 10 % yhteydenotoista johti kotikäyntiin

Toteutetut palvelutarpeen arvioinnit

- Pilotin ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin kuusi tarkempaa arviointia päätöksineen, jotka raportoitiin
- Valittiin mahdollisimman erilaisia tapauksia: kattavuus

Case ei vpl

- Saapunut kirjallinen hakemus koskien vammaispalvelulain mukaisia asunnon muutostöitä. Hakemuksen liitteenä on esitetty lääkärin lausunto.
- Hakijana ikäihminen, joka käyttää liikkumisen apuvälineenä rollaattoria ja hakee asunnon muutostöinä ulko-ovelle luiskaa helpottamaan liikkumista. Hakemuksen ja lausunnon perusteella näyttää siltä, että asiakas ei ole oikeutettu vammaispalvelulain mukaisiin asunnon muutostöihin.
- Palvelutarpeen arvioimiseksi asiakkaan luo tehdään kotikäynti. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan kielteinen päätös haettuihin muutostöihin.
- Käytetty työaika 4 tuntia 40 min. (hakemukseen tutustuminen, kotikäynti, palvelutarpeen arvioinnin kirjaaminen, päätöksen laatiminen)
- Ohjaukset: ARA, irtoluiskat, (shl)

Case shl ja hvk

- Saapunut sähköisesti jätetty hakemus koskien vammaispalvelulain mukaista palveluasumista ja henkilökohtaista apua. Hakemuksen liitteenä on esitetty lääkärin lausunto, jonka mukaan asiakkaalla on diagnoosina Aspergerin oireyhtymä. Lausunnon mukaan potilaan ”voidaan olettaa hyötyvän henkilökohtaisesta avusta ja ohjauksesta, joiden järjestäminen ensisijaisesti vammaispalvelujen kautta”.
- Hakemuksen ja lausunnon perusteella näyttää siltä, että asiakkaalle soveltuvampi palvelu voisi olla sosiaalinen kuntoutus: ohjaaja- tai avustajapalvelut (sosiaalihuoltolaki).
- Yhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan luvalla hänen sisarensa. Asiakas kertoo sisaren soittaneen Erityisryhmien palveluohjauksen palvelupuhelimeen, jossa arvioitu, että asiakas voisi hakea palveluasumista ja henkilökohtaista apua.

Case shl ja hvk

- Uuden ensiarvion perusteella vahvistuu näkemys, että asiakkaalle soveltuvampi palvelu on ohjaaja- tai avustajapalvelu. Asiakas peruu hakemuksen koskien vammaispalvelulain mukaista palveluasumista.
- Yhteydenotto Hyvinvointikeskuksen sosiaalityöntekijään, jonka kanssa sovitaan yhteinen kotikäynti asiakkaan luo palvelutarpeen arvioimiseksi.
- Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle myönnetään ohjaajapalvelua sosiaalihuoltolain perusteella ja asiakkuus alkaa Hyvinvointikeskuksessa. Asiakas peruu hakemuksen koskien vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua.
- Hakemukseen tutustuminen, puhelimitse tapahtuneet yhteydenotot, kotikäynti, kirjaamiset – käytetty työaika 6 h 5 min.

Tulokset – yhteenvetoa

- Yhteensä hakemuksia / arviota vaativia yhteydenottoja 51 kpl/ vp- ja kv-tiimit (Oulu)
- Lisäksi palvelupuhelimeen tuli 20 kpl sellaisia yhteydenottoja, joiden voidaan katsoa olevan arviopyyntöjä (mm. ohjattu jättämään hakemus) / kaikki tiimit
- Yli 65-vuotiaiden kuljetuspalveluhakemuksia keskimäärin 22 kpl/kk

Palvelutarpeen arviointia vaativat asiat keskimäärin 3,9 kpl/pv

Yhteydenotot: palvelupuhelin keskimäärin 10 kpl/pv ja terveydenhuollon palveluohjaajat 10 kpl/pv

Johtopäätöksiä

- Erityisesti omaishoidon tukea hakevilla asiakkailla on usein jo asiakkuus hyvinvointikeskuksessa, josta on myönnetty palveluja ja jossa tunnetaan perheen tilanne - yhteistyö
- Suurimmalle osalle asiakkaista tulisi tehdä ensin palvelutarpeen arviointi peruspalveluissa ja mikäli sosiaalihuoltolain mukaiset peruspalvelut eivät ole asiakkaalle sopivia tai riittäviä, vasta sen jälkeen arvioidaan vammaispalveluja. Voidaanko peruspalveluilla vastata myös vammaisen asiakkaan palvelutarpeeseen?
- Yhteistyö ei toteudu riittävällä tavalla: kommunikointi perus- ja erityispalvelujen välillä tapahtuu liian usein hakemusten välityksellä ja tehdään toisista erillisiä arvioita – toivotaan yhteydenottoja ja konsultointia (aina saa hakea)

Johtopäätöksiä

- Toivotaan yhteydenottoa ennen hakemuksen jättämistä: ohjaus ja neuvonta oikeiden palveluiden piiriin – konsultointi-taho myös muille viranomaisille
- Myös me itse ohjaamme lyhyen arvion jälkeen jättämään hakemuksen – laadukkaalla ensiarvioinnilla asiakas ohjautuu heti alusta alkaen oikeisiin palveluihin, myös työn tekeminen on tehokkaampaa. Aiemmin toteutetun seurannan mukaan yhden hakemuksen käsittelemiseen menee työaikaa keskimäärin yhden työpäivän verran.
- Terveystieteiden puolella tehdään laadukkaita asiakkaan sosiaalisen tilanteen selvityksiä / palvelutarpeen arvioita esim. PPSHP sairaalan sosiaalityössä, näiden hyödyntäminen jatkossa ensiarviotiimin toiminnassa nykyistä laajemmin.

Kehittämistyö jatkuu

- Organisaation tarkentuminen, työntekijöiden valinnat
- Työntekijöiden työnkuvien selkiyttäminen, delegointisääntö
- Toimintamallien luominen (prosessit, työnjaot, yhteistyö, konsultointi) esim. asiakasta ei ohjata soittamaan toisalle vaan palvellaan ns. loppuun asti
- Tavoitettavuus: yhteistyökumppanit ja asiakkaat, mm. ensiarviotiimin neuvontapuhelin jatkossa arkisin klo 8-16
- Uusi tietojärjestelmä Mediconsult Saga

Kehittämistyö jatkuu

- Muiden palvelujen pta-tiimit?
- Koulutukset / infot vammaispalveluista yhteistyökumppaneille?
- Digitaalisten palvelujen kehittäminen (chat, digi-vastaanotto?)
- Ensiarviotiimiin sähköinen ajanvaraus-mahdollisuus osaamiskeskuksen työntekijöille?

Lisäeväitä kehittämiseen?

Yhteystiedot

Lotta Limingoja

lotta.limingoja@ouka.fi

puh. 044-7035608