

Asiakkaaksi tulon uudistus Helsingin päihdepalveluissa 2023

Helsinki

Uudistuksen tavoitteet

- Päihdepalveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen
- Lainsäädäntömuutoksiin reagoiminen
- Asiakkaaksi tulon prosessi selkeäksi, sujuvaksi ja tehokkaaksi sekä tieto palveluihin pääsystä helposti löydettäväksi
- Eri yhteydenottokanavien tehtävien kirkastaminen
- Päihdehoidon saaminen oikea-aikaisesti
- Yhdenmukaiset palvelut ja prosessit, palveluiden saaminen tasalaatuisesti ja tasa-arvoisesti
- Resurssien oikeudenmukainen kohdentuminen

KEINOT:

- Perustetaan yksi koko päivän auki oleva vastaanotto ilman ajanvarausta (VIA)
- Perustetaan koko päivän auki oleva sote-ammattilaisen puhelinpalvelu

Kehittämistyön kulku

"Ihmisen tulisi päästä hoitoon heti kun motivaatio tulee hoitaa itseään." (A)

"Mielenkiintoinen, mutta haastava tulevaisuuden muutos, kiva kun kuullaan ja on otettu kaikki mukaan, myös asiakkaat." (T)

"Aivan mahtavaa, että Via-palvelut tulevat olemaan selkeämpiä ja auki virka-aikaan, tälle on selvästi tarvetta." (T)

11/2022

Uudistuksen tavoitteiden ja keskeisten keinojen määrittely



2-4/2023

yhteiskehittäminen:
Asiakaskysely (N=154)
Työntekijäkysely (N=31)
Työpajat (N=37)



5-6/2023

Mallista päättäminen ja YT-prosessit



1.9.2023

Uusi asiakkaaksi tulon palvelu aloittaa

"Mahdollisimman matalalla kynnyksellä pääsy hyvä asia." (A)

"Kiinnittyminen ja ohjautuminen päihdepoleille oltava joustavaa ja helppoa." (T)

"Pitäisi AINA kohdella ihmistä sillä ihmisarvolla, eikä ottaa asennetta et on täysin arvoton tyyppi." (A)

Asiakkaaksi tulo päihdepalveluihin

Palvelutarpeen tunnistaminen

- Asiakas / läheinen / viranomainen / muu taho tunnistaa palvelutarpeen ja ottaa yhteyttä päihdepalveluihin
- *Tiedot yhteydenottokanavista helposti löydettävissä ja ymmärrettävästi esitetty*

Yhteydenotto

- Puhelinpalvelu klo 8.30-15.30
- Vastaanotto ilman ajanvarausta Kalasatamassa klo 8.30-15.30
- Startti-infot
- Maisa-hakemus
- Liikkuvat päihdepalvelujen työntekijät
- Muut ohjaustavat:
 - Terveys- ja hyvinvointikeskus-yhteistyö
 - Työpaikkojen hoitonojaukset
 - Lastensuojelun päihdearviot
 - ShL:n mukaiset ilmoitukset
 - Psykiatrian yhteistyömalli

Palvelutarpeen selvittäminen

- Ammattilainen selvittää asiakkaan palvelutarvetta kevyimmän palvelun periaatteella
 - HTA aina ensikontaktissa
 - PTA tarvittavassa laajuudessa
- Palveluneuvonta ja -ohjaus; tiedon antaminen päihdepalveluista sekä kolmannen sektorin palveluista
- *Asiakkaan tarve määrittää palvelut*
- *Jokainen kohtaaminen tuo asiakkaalle lisäarvoa*

Jatkoista sopiminen

- 1) Asiakas saa tarvitsemansa palvelun heti eikä sovi jatkoa päihdepalveluihin
 - 2) Asiakas ohjataan suoraan palveluun/hoitoon
 - 3) Asiakas saa ajan jatkoarviointiin päihdepoliklinikalle
- *Jatkuvuuden turvaaminen: varmistetaan, että asiakas tietää miten hänen asiansa etenee ja mihin hän voi olla yhteydessä tarvittaessa*

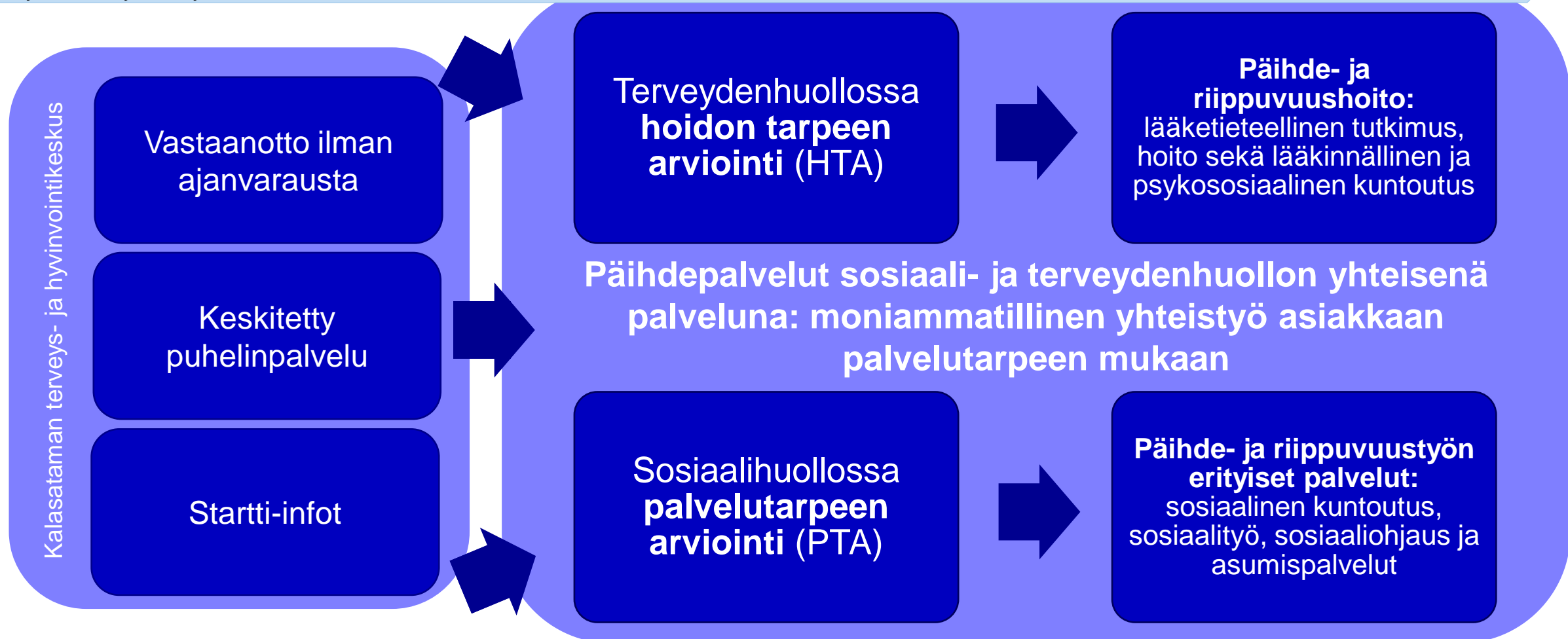
Yksilöllinen ja hyvä kohtaaminen

Päihdepalvelut sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisenä toimintana; moniammatillinen työskentely

Asiakkaaksi tulon kanavat päihdepalveluihin

Muut asiakkaaksi tulon kanavat:

THK-konsultaatiot/yhteydenotot, Maisa-hakemus, Työpaikkojen hoitoonohjaukset, Lastensuojelun päihdearviot, ShL:n mukaiset ilmoitukset, Psykiatrian yhteistyömalli



Muut päihdepalvelut, joiden kautta asiakkuus voi alkaa:

Symppiokset, Nuorten päihdepalvelu Pysäkki, Päihdepalvelujen Jelppi, vieroitushoito-osastot, liikkuva opioidikorvaushoidon arviointi, Päihdepalvelujen jälkikuntoutus

Täysi-ikäisten helsinkiläisten päihdehoitoon hakeutuminen 1.9.2023 alkaen

- **Keskitetty puhelinpalvelu uusille asiakkaille p. 09 310 42900 arkisin klo 8.30-15.30**
 - Ohjaus ja neuvonta päihdepalveluista
 - Kiireetön päihdehoitoon ja -kuntoutukseen hakeutuminen: hoidon tarpeen arvio + ajanvaraus/ohjaus tarpeen mukaiseen palveluun
 - Sekä jonotus- että takaisinsoittomahdollisuus
 - Jos asiakkaalla on jo vastuutyöntekijä päihdepalveluissa, yhteydenotto suoraan häneen/asiakkaan päihdepalveluista vastaavaan yksikköön.
- **Vastaanotto ilman ajanvarausta (VIA) arkisin klo 8.30-15.30 Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa**
 - os. Työpajankatu 14 A, ilmoittautuminen 1. kerroksen automaateilla painikkeilla ”Alkoholivieroitus” ja ”Päihdepalvelujen vastaanotto ilman ajanvarausta”
 - Kiireellinen vieroitukseen hakeutuminen ja alkoholiavovieroituksen toteuttaminen
 - Asiakkaaksi tulo, ohjaus ja neuvonta niille, jotka eivät voi asioida puhelimitse
 - Hoidon tarpeen arviointi ja palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen + ajanvaraus/ohjaus tarpeen mukaiseen palveluun
 - <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/paihdepalvelut/paihdepalvelujen-vastaanotto-ilman-ajanvarausta>
- **Startti-infot viikoittain Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa**
 - Tietoa päihdepalveluista, riippuvuudesta sekä tukea toipumiseen ja päihdehoidon aloittamiseen
 - Voi osallistua anonymisti ja ilman ennakoilmoittautumista sekä jättää yhteydenottopyynnön
 - <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/paihdepalvelut/paihdepoliiklinikka/paihdepalvelujen-startti-infot>
- **Jos asiakkaalla on jo omatyöntekijä/hoitovastaava muissa sote-palveluissa, käytetään olemassa olevia yhteistyömalleja**
 - Terveys- ja hyvinvointikeskus -konsultaatiomalli
 - Konsultaatiopuhelin p. 09 310 50687 arkisin klo 8.30-15.30 ammattilaisille
 - Muut erikseen sovitut yhteistyömallit esim. psykiatrian ja lastensuojelun kanssa