

Sosiaalityöntekijä osana vastaanottiimiä **Pilotti**

Aikajakso: 8.3.2022 – 31.12.2023

Toimipiste: Seinäjoen sote-keskus, lähiterveyspalvelut

Päivitetty: 1.12.2023

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa
Tulevaisuuden sote-keskus

Sisällys

1. Mistä on kyse?
2. Mukana olevat toimijat
3. Lähtötilanne, tarve ja tavoite
4. Toimintamallin lyhyt kuvaus ja mahdollisen prosessin kuvaus
5. Mitä asioita on kokeiltu
6. Arviointi ja kokeilussa opittua
 - Kokemukset toimintamallista (asiakkaat ja ammattilaiset)
 - Mitattavat asiat
 - Muu arviointi
7. Millaisin edellytyksin toimintamallia on kokeiltu? Raamit ja mahdolliset rajaukset
8. Jatkokehittäminen ja juurruttaminen
9. Mallin mahdollinen laajentaminen koko hyvinvointialueelle
10. Linkit ja yhteystiedot



1. Mistä on kyse ? Toimintamallin esittely

Toimintamallin ideana on tuoda sosiaalityöntekijät osaksi tiimimallia ja helpottaa asiakkaan asioiden hoitamista eri työntekijäryhmien yhteistyöllä. Tavoitteena yhteisasiakkaiden asioiden haltuun ottaminen.

Toimintamallin pilotointi Seinäjoen sote-keskuksen vastaanottopalveluissa aj. 3/2022 – 12/2023

Käytännön tilanteita joihin toimintamalli vastaa:

- Yleisen sosiaalisen tilanteen kartoitus, onko ollut palveluita tai tukitoimia käytössä ja ovatko ne auttaneet
- Perhe-asiakkaat, joissa on monia eri selvitettäviä asioita
- Asiakas ohjautuu suoraan vastaanotolta tai ennen sitä sosiaalityöntekijälle
- Todellisen tilanteen selvittelyä, esim. potilaan tilanteessa tulee ilmi taloudellisia vaikeuksia, jotka estävät lääkkeiden hankkimisen tai muuten asiakkaan tilanne sen vaatii
- Asiakas pyytää lausuntoa, mutta ei osaa välttämättä sanoa, miksi sitä tarvitaan
- Hoidontarpeen arvioinnin kautta: voidaan tiimissä hyödyntää sosiaalityöntekijän osaamista ja ohjata myös sosiaalityöntekijän vastaanotolle
- Sosiaalityön asiantuntemuksen konsultointia potilastyössä



2. Mukana olevat toimijat

- Seinäjoen sote-keskus (v.2022 Seinäjoen terveyskeskus, vastaanottopalvelut), lähiterveyspalveluiden vastaanottojen tiimit, johon kuuluu lääkäreitä, sairaanhoitajia, lähihoitajia, psykiatrisia sairaanhoitajia ja fysioterapeutteja.
- Aikuissosiaalityöstä vuonna 2022 sosiaaliohjaaja ja/tai sosiaalityöntekijä, vuonna 2023 sosiaalityöntekijä.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työikäisten palvelut / aikuissosiaalityö ja ohjaus
 - Palveluyksikköjohtaja Riitta Suojanen
 - Vastuuyksikköjohtaja Maarit Pasto
 - Sosiaalityöntekijä Hilikka Riisiö
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen lähiterveyspalvelut / vastaanottopalvelut
 - Alueylilääkäri Leena Mäkirintala
 - Vastaavat sairaanhoitajat Heidi Vuorenmaa ja Sirpa Syrjälä
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanke
 - Kehittämissuunnittelija Anneli Riski
 - Asiantuntija Anna Nurmela



3. Lähtötilanne, tarve ja tavoitteet

Lähtötilanne ja tarve

Asiakas joutui soittamaan useaan paikkaan saadakseen asiansa hoidettua. Toisinaan asiakkaan hoito oli hankalaa kun ammattiryhmillä ei ollut toimivaa sovittua tapaa millä asiakkaan voi ohjata oikean ammattilaisen vastaanotolle helposti, vaan täytyi luottaa siihen että asiakas itse asian hoitaa.

Tavoitteet

- Pilotti on osa Sote-uudistuksen tavoitteiden toteuttamista ja Tulevaisuuden Sosiaali- ja terveyskeskushankkeen tavoitteita. Pilotti on hyvä käytännön esimerkki integraatiosta asiakkaan asian hoidon sujuvoittamiseksi.

Käytännön tasolla toimintamallilla saavutetaan:

- Työnkuvat ja toisen osaaminen tutuksi
- Ammatillisten näkökulmien vahvistuminen asiakkaan palvelu/hoidon tarpeen arvioinnissa
- Yhdessä eri ammattiryhmät auttavat asiakasta löytämään oikean avun oikeaan asiaan ja oikea-aikaisesti
- Ammattilaisten verkoston tulee rakentua asiakkaan ympärille, jotta asiakas tietää, kenen kanssa asioita hoidetaan



4. Toimintamallin lyhyt kuvaus

- Potilas ohjautuu sosiaalityöntekijän vastaanotolle hoitajan tai lääkärin ohjaamana
- Sosiaalityön palvelut sekä ajanvarauksellisesti että akuutisti käytettävissä
- Sosiaalityöntekijällä on käytettävissään sekä asiakas- että potilastietojärjestelmän SOS-lehti
- Sosiaalityöntekijä tekee myös päätöksiä, mm maksusitoumus reseptilääkkeisiin
- Sosiaalityöntekijä laatii palvelutarpeen arviointia edeltävän selvityksen, jonka laajuus vaihtelee asiakkaan tilanteen mukaan ja joka sen osalta joko toimii tai täydentää aikuissosiaalityössä tehtävää palvelutarpeen arviointia.
- Sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaan tarvittaessa eteenpäin, mutta pyrkii hoitamaan asiakkaan asian yhdellä käyntikerralla. Pidempiaikainen työskentely ohjataan aikuissosiaalityöhön.
- Toimintamalli tavoittaa pääsääntöisesti niitä henkilöitä, jotka eivät ole aikuissosiaalityön asiakkaina ennestään ja joiden palveluntarve edellyttää monialaista työtä sosiaali- ja terveydenhuollossa.



5. Mitä asioita on kokeiltu?

- Vuonna 2022 sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut olivat lähiterveyspalveluiden vastaanottopalveluissa tarjolla kahtena päivänä viikossa siten että, kaksi eri henkilöä kävi kerran viikossa pääterveysasemalla. Työnjako oli tehty kahden tiimin kesken, molemmilla työntekijöillä oli siis omat tiiminsä. Tiimeillä oli kerran viikossa mahdollisuus hyödyntää sosiaalityön asiantuntemusta monialaisia palveluja tarvitsevien potilaiden käydessä vastaanotolla.
- Vastaanottojen työntekijät varaavat asiakkaille aikoja sosiaalityöntekijöiden ajanvarauskirjoille jos esim. potilaan tilanteessa tulee ilmi tarve sosiaalihuollon palveluille/tuen tarpeen selvittelylle, esim. taloudellisia vaikeuksia, jotka estävät lääkkeiden hankkimisen tai muuten asiakkaan tilanne vaatii kokonaisvaltaisempaa selvittämistä.
- Sosiaalityön asiantuntemuksen konsultointia potilastyössä; Sosiaalityöntekijöitä on voinut helposti myös konsultoida jos terveydenhuollon ammattilainen on tarvinnut sosiaalihuoltoon/sosiaalipalveluihin liittyvää tietoa jonkin asian hoitamiseen.
- Kokemusten myötä on tunnistettu erilaisia tilanteita, joiden perusteella asiakas ohjautuu sosiaalityöntekijän vastaanotolle.



6. Arviointi ja kokeilussa opittua Kokemukset toimintamallista

Asiakkaiden kokemukset

- Lääkkeiden saatavuus helpottunut (taloudelliset syyt)
- Yhteydenotto sosiaalityöhön helpottunut asiakkaan näkökulmasta kun terveydenhuollon ammattilainen varaa ajan/ohjaa heti sosiaalihuollon yhteydenottoon
- Asiakkaat antaneet hyvää palautetta, kokeneet hyödylliseksi ja että helppo tulla palveluun
- Asiakaspalautteen keruu on aloitettu systemaattisesti 17.7.2023. vastaajia 23. Palaute on ollut positiivista:

Palveliko käynti tarkoitusta? 96% Kyllä (N22)

Olisitko muuta kautta hakeutunut sosiaalipalveluun? 91% Ei (N21)

Saitko asiiasi hoidettua yhdellä tapaamisella? 83% Kyllä (N19)

Oletko aiemmin asioinut sosiaalipalveluissa? 65% Kyllä (N15)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua läheisellesi?

Ka 8,4, yli 52% suosittelee hyvin todennäköisesti



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Ks seuraava dia:
asiakaspalautteen kooste

Ammattilaisten kokemukset

- Tietoiskut sosiaalityöstä terveydenhuollon henkilöstölle on koettu hyväksi, mutta kertaus olisi tarpeen ja uusia työntekijöitä tullut lisää.
- Asiakkaat ohjautuu pääsääntöisesti hoitajilta, muutamia tullut lääkäreiltä (sos-lehdelle). Sos-lehdelle hyvä, jos on kuvattu asiakkuuden tarve/asia
- Työnjako on ollut selkeä
- Sosiaalityöntekijät pystyneet käyttämään sosiaalihuollon ohjelmaa vastaanoton koneilla - mahdollistaa päätöksenteon
- Henkilöstölle on tehty kysely toimintamallin/pilotin vaikuttavuudesta 9/2023. ks kooste dia 10.

Toimintamallin esittelytilaisuudessa 8.6.2023 sote-ammattilaisilta kysyttyä:

Miten sinä voisit ammattilaisena ohjata ja hyödyntää tätä palvelua asiakkaillesi?

Kotisairaalan asiakkaille äärettömän tärkeä yhteistyökumppani

Paljon palveluja tarvitsevat käyvät paljon vastaanotolla, syy voi olla sosiaalipuolella

Ohjaamalla palveluun, asiakasohjaus

Täydennyskoulutus, nonStop – miten tämä auttaa sote-työtä

Malli on valmiina ja sitä hyvä jatkaa

Asiakaspalautteen kooste

1 = Täysin eri mieltä

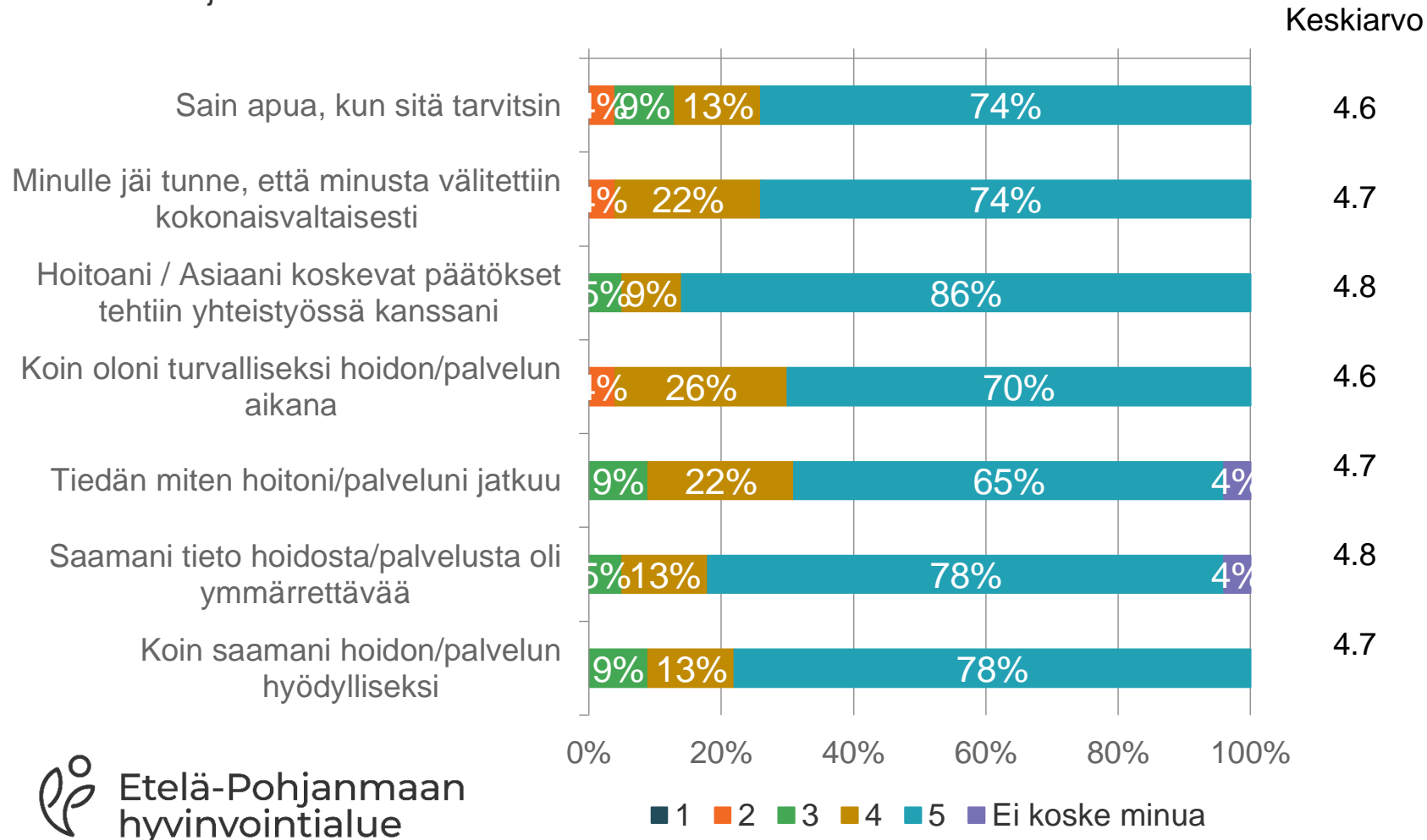
2 = Osittain eri mieltä

3 = Ei samaa eikä eri mieltä

4 = Osittain samaa mieltä

5 = Täysin samaa mieltä (Valitse riviltä yksi vaihtoehto, joka parhaiten vastaa kokemustasi)

Vastaajien määrä: 23



Kooste henkilöstölle tehdystä kyselystä:

Miten terveydenhuollon henkilöstö kokee palvelun / osaa ohjata vastaanottopalveluiden asiakkaat tarvittaessa sosiaalityölle?

Heidi Vuorenmaa /
opinnäytetyö

Vastaajia 43

46% on sitä mieltä että sosiaalityöntekijä osana moniammatillista tiimiä säästää aikaa potilaan kanssa
47% on asiasta jokseenkin samaa mieltä

Tiedätkö millaisia asiakkaita voi ohjata sosiaalityöntekijälle?
23% vastaajista tietää täysin /on täysin samaa mieltä
56% tietää jokseenkin
19% on epävarmoja / ovat jokseenkin eri mieltä
2% on täysin eri mieltä

49% on sitä mieltä että asiakas ottaa mielellään ajan vastaan sosiaalityöntekijälle
39% on asiasta jokseenkin samaa mieltä ja 5% jokseenkin eri mieltä

51% on sitä mieltä, että sos.tt vastaanotolle on helppo ohjata asiakas käytännön järjestelyjen näkökulmasta
40% on jokseenkin samaa mieltä ja 7% jokseenkin eri mieltä ohjauksen helppoudesta.
Käytännön järjestelyillä tarkoitettiin mm ajanvarauskirjoja ja sosiaalityöntekijän fyysistä sijaintia

67% on sitä mieltä, että päällekkäinen työ on vähentynyt sosiaalityöntekijän myötä, kun on saanut ohjattua asiakkaan sellaisen ammattilaisen luo joka asiasta parhaiten tietää
26% on asiasta jokseenkin samaa mieltä ja 5% jokseenkin eri mieltä.

6. Arviointi ja kokeilussa opittua

Plussat

- Asiakkaan asia saatu helposti eteenpäin oikealle taholle.
- Sosiaalityöntekijöiden työnkuva tullut tutummaksi.
- LifeCare - viestipiikit toimii sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön välillä
- Työ tuttua, prosessinomaista ja jossain suhteessa pidempikestoista, kuin terveydenhuollossa.
- Yhteisen ymmärryksen kasvaminen ja yhteensovittaminen
- Asiakkaita on alkanut ohjautua enemmän pilotin edetessä
- Asiakkaat kokeneet palvelun hyödylliseksi
- Herätelista potilaiden ohjaamisesta sosiaalityöntekijälle/sairaanhoidajalle/ palveluneuvojalle on ollut tarpeellinen
- Matala kynnyks, ketteryys → suoraan ohjaus sosiaalityöntekijälle
- Psykiatriset sairaanhoitajat erityisesti kokeneet toimintatavan hyvänä ja ovat osanneet hyödyntää palvelua
- Asiakkuudet myös uusia aikuissosiaalityössä - etsivää ja ennalta ehkäisevämpää työtä - samalla siis myös aikaisempaa "kopin ottoa"

Kehitettävää

- Jossain vaiheessa yhteiset asiakassuunnitelmat tulisi ottaa käyttöön
- Erilaiset järjestelmät ja tietojensiirtorajoitukset ovat määrittäviä tekijöitä. asiakkaan asiakkuudet eivät näy muille toimialoille. Kirjaamiseen liittyen on tarkennettu toimintatapoja.
- Vielä tarvitaan lisää infoa sosiaalityöstä terveydenhuollon henkilöstölle, asiakasohjauksen tehostaminen tämän avulla.
- Vielä yhteinen tiivistys / kirkastus, keitä ohjataan sosiaalityöntekijän vastaanotolle.
- Hyvä tavata hoitajan kanssa yhteisesti asiakasta, joskus myös lääkäri hyvä saada mukaan: sovittava käytännön toteutuksesta, spontaanisti
- Kokeilu: sosiaalityöntekijän kirjalla väljyyttä "hypätä" esim. lääkärin tai hoitajan vo:lle mukaan
- Paljon palveluita tarvitsevat ja usein yhteyttä ottavat: miten vielä napata koppia heistä, esim. suuntiman asiakkuuksien pohjalta
- Opittavaa; heti kannattaa alkaa keräämään asiakastietoja

7. Millaisin edellytyksin toimintamallia on kokeiltu? Raamit ja mahdolliset rajaukset

- Hankerahoitus mahdollistanut sosiaalityön resurssin siirtämisen aikuissosiaalityöstä vastaanottopalveluihin
- Tarve ja hyöty nähty niin että vuodelle 2023 toimintaa on laajennettu jokaiselle arkipäivälle
- Matalan kynnyksen ja matalan byrokratian yhteistyö tehostaa palveluihin pääsyä ja palveluiden oikea-aikaisuutta – toimiva malli palveluiden integraatiosta



8. Jatkokehittäminen ja juurruttaminen

Jatkokehittämisen tarpeita

- Toimintamallin jalkauttaminen kaikkiin sote-keskuksiin
- Työn alla / selvittelyssä olevia asioita:
 - mihin asti laaditaan palvelutarpeen arvioinnit
 - Palveluneuvojan ja sosiaalityöntekijän tehtävien yhdyspintojen selkiyttäminen
 - Sosiaalityöntekijän tehtävänkuvan selkeyttäminen
 - Sosiaalityön palveluiden saatavuus muissa sote-keskusten vastaanottopalveluissa koko hyvinvointialueilla ?
 - Konsultaatiokäytänteiden miettiminen osaksi tätä toimintamallia
 - Monien eri palvelualueiden käytössä ja eri palvelee kattavasti eri palvelualueiden asiakaskuntia
 - Sosiaaliohjaajan vai sosiaalityöntekijän tehtävänkuvaa jatkossa ?

Mikä hyödyttää toimintamallin edistämistä ja jatkokehittämistä?

”Viestiä, markkinointia, esimerkit/tilastot tärkeitä, Palaute asiakkailta, tarinat”



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sote-henkilöstöltä kysyttyä toimintamallin esittelytilaisuudessa 8.6.2023

Miten varmistetaan että toimintamallit juurtuu/vakiintuu sen jälkeenkin kun hankkeet päättyvät?

- Konkreettisia esimerkkejä toimenpiteistä / Mitä mallin käyttö edellyttäisi jos laajennamme koko alueelle? / Riittääkö että tällainen toimintamalli on keskitetty vain joihinkin sote-keskuksiin?

Kustannushyödyn laskeminen

Tuoda esiin mistä on pois, että asiakkaat saavat apua nopeasti, yhdellä kerralla

Toimintamalli tulee olla tasa-arvoinen alueella → sivupisteiden huomioiminen, esim. etäpalvelut

Toimintamallin / prosessin selkeä kuvaaminen → miten missäkin alueella toimii

Toimintamallin avaamista, auki puhumista, toisten työn tuntemusta

Toimintamallin juurruttaminen sote-keskuksiin ”tekijät sanaa viemään”!

Asiakastyytyväisyys kysely

Resurssit

9. Mallin mahdollinen laajentaminen koko hyvinvointialueelle

Toimintamallin laajentamiseksi kaikkiin sote-keskuksiin on vahva tahtotila.

Palvelualueiden kesken on käyty neuvotteluja kenen budjettiin resurssivaraus tehdään. Resurssin vakiinnuttamista vastaanottopalveluihin on esitetty, sosiaalityöntekijä saa toistaiseksi jatkaa tässä tehtävänkuvassa vastaanottopalveluissa.

Hallinnollisesti toimintamallin tulee kuulua sosiaalityön profession.

Keskusteluja toimintamallin sisällöstä ja soveltuvuudesta muissa pienemmissä mutta maantieteellisesti laajemmilla sote-keskusten alueilla tulee jatkaa edelleen.



10. Linkit ja yhteystiedot

10.10.2022 Tiedolla, taidolla ja tunteella - tilaisuuden tallenne YouTube-kanavalla. Työntekijöiden haastattelu toimintamallista.

<https://youtu.be/glOldz0onas>

12.4.2023 Kuule ja kokeile -tilaisuuden tallenne: [20230412 Kuule ja kokeile - Sosiaalityöntekijä vastaanottopalveluissa.mp4](#)

heidi.vuorenmaa@hyvaep.fi

hilkka.riisio@hyvaep.fi

riitta.suojanen@hyvaep.fi

anneli.riski@hyvaep.fi

anna.nurmela@hyvaep.fi

