

# Etelä- Pohjanmaan sosiaali- ja terveyskeskus



# Sote- keskuksen määritelmä



Sosiaali- ja terveyskeskus on palveluiden ja toimijoiden muodostama kokonaisuus hyvinvointialueella.

Sote-keskus tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita matalalla kynnyksellä:

sosiaalihuollon palveluita, lähiterveyspalveluita, suun terveydenhuollon palveluita, päihdehuollon palveluita, mielenterveyspalveluja ja kuntoutusta.

Sosiaali- ja terveyskeskuksessa tehdään yhteistä työtä ja toteutetaan integraatiota myös erityistason sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä muiden viranomaistahojen ja hallintokuntien kanssa, kuten Kelan, sivistystoimen, pelastustoimen ja TE-palveluiden kanssa.

Sosiaali- ja terveyskeskus ei tarkoita yhtä yhteistä rakennusta: palvelut ja tilat vastaavat alueen ja väestön tarpeisiin, esteettömästi ja saavutettavasti.

# Sote-keskuksen keskeiset periaatteet

## Palvellen parasta -Vierelläsi kun tarvitset

Yhteistyössä avoimesti,  
moniammatillisesti, monialaisesti ja  
yhtenäisesti

Asiakas- ja perhelähtöisyys keskiössä

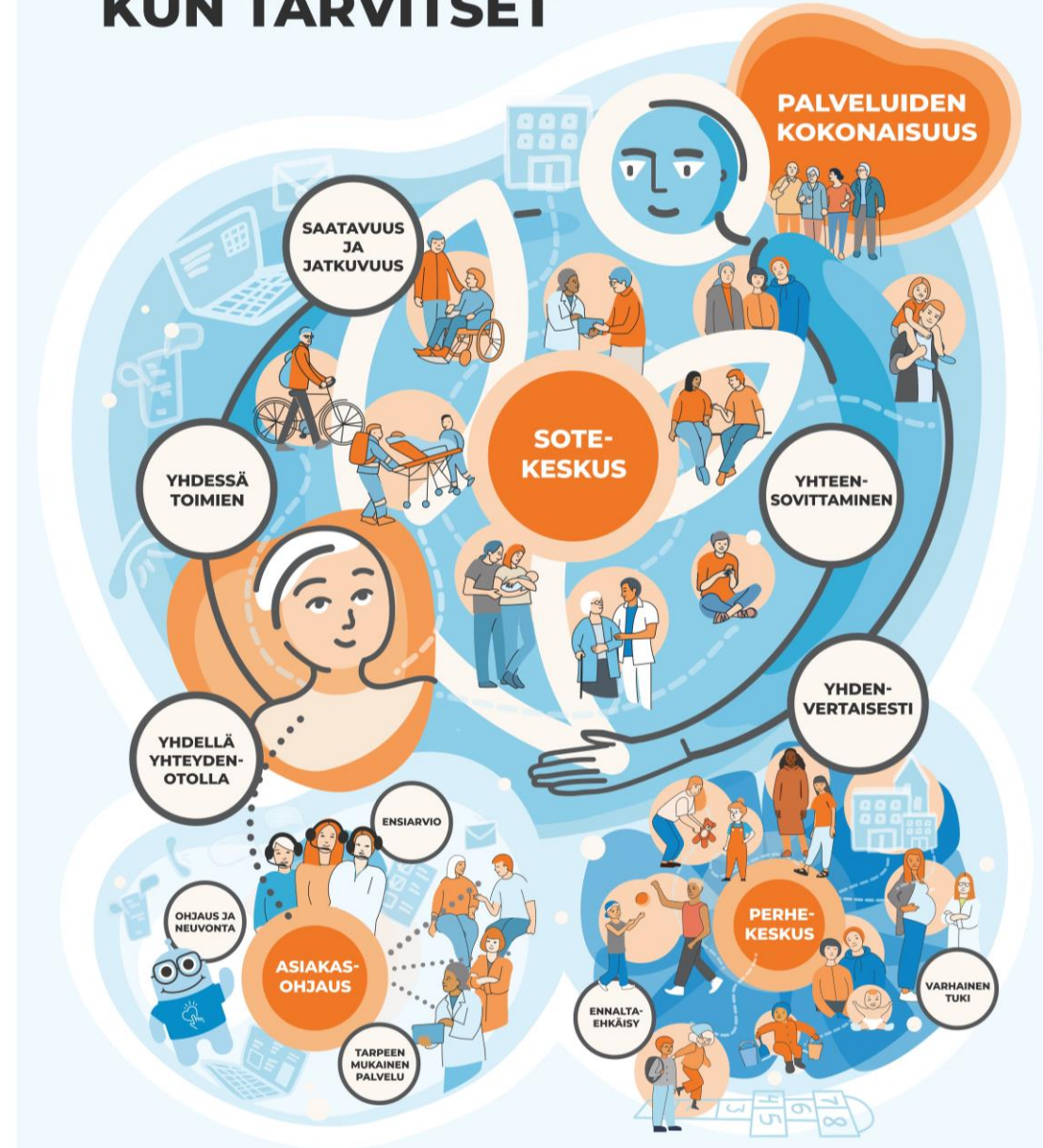
Matalan kynnyksen palveluna lähellä ja  
uusien konsteja hyödyntäen

Erilaisten yhteydenotto- ja  
ohjausmuotojen mahdollisuus

Osaaminen ja ajantasaiset  
työvälineet

Jatkuva arviointi ja  
kehittäminen

## VIERELLÄSI KUN TARVITSET



# Sote-keskuksen konsepti –mitä, miten ja miksi?

Palveluiden ja toimijoiden muodostama kokonaisuus



Muodostuu toimintamalleista, joiden kautta sote-keskuksen toiminta on osa asiakkaiden ja ammattilaisten arkea



Konseptointityö vahvistaa yhteistä ymmärrystä sote-keskuksen palveluista, niiden järjestämisestä, ja rakenteesta, sekä toimintojen yhteensovittamisesta ja uudenlaisen toimintakulttuurin muodostamisesta



Sote-keskuksen mallintaminen ja kehittäminen on keskeinen osa sote-uudistusta ja hyvinvointialueen toimintaa

Keskeiset toimintamallit liittyvät:

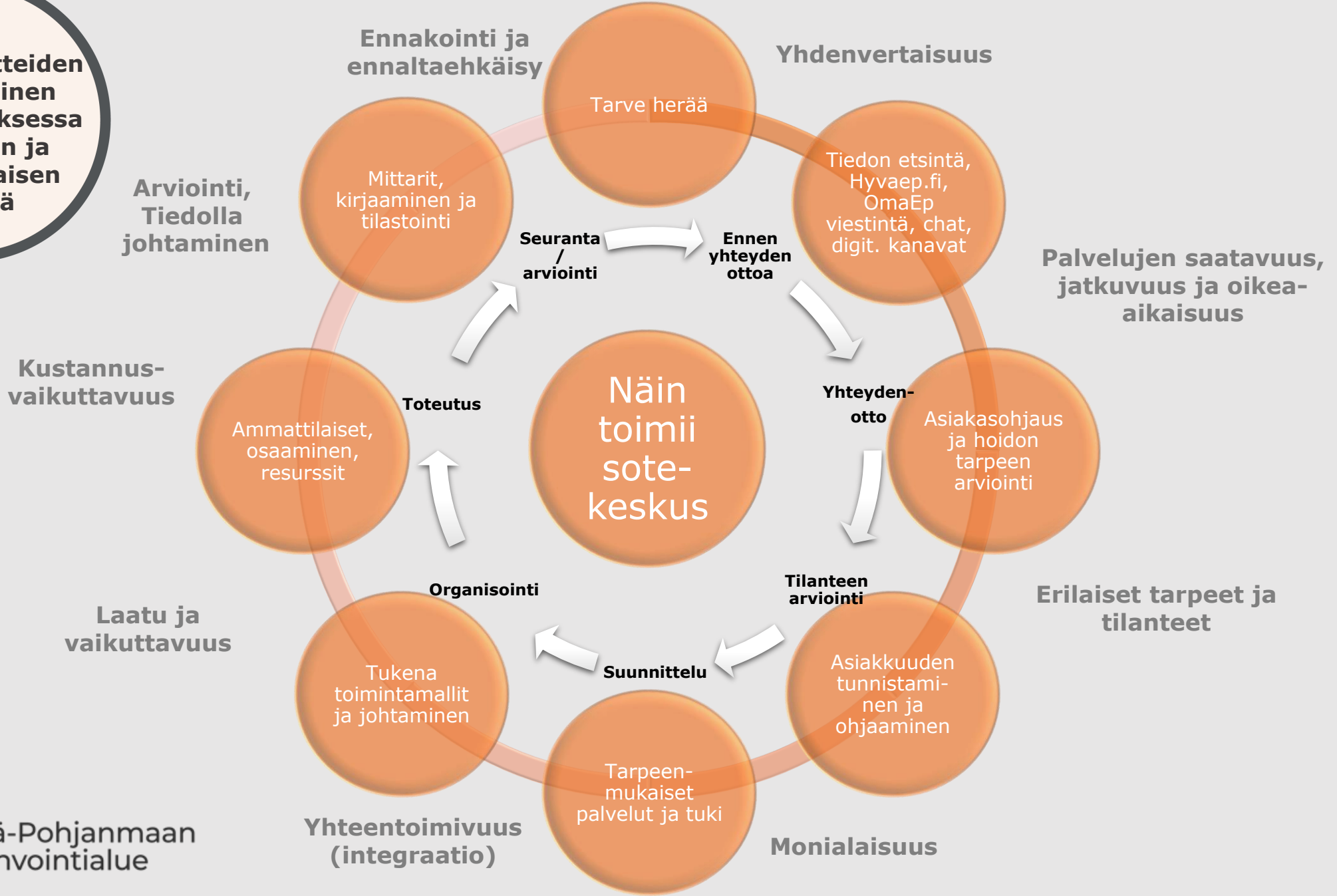
- asiakkaaksi tuloon
- asiakkaan ja hänen tilanteensa tunnistamiseen
- hoitoon ja palveluun pääsyyn oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan
- Edistävät tarpeen mukaisesti monialaisuutta ja yhteensovittamista eri palveluiden ja toimijoiden kesken



Toteutettu yhteistyössä monialaisesti, monitoimijaisesti ja monikanavaisesti - Tiedolla, taidolla, tunteella



**Hyötytavoitteiden toteutuminen sote-keskuksessa asiakkaan ja ammattilaisen kehällä**



**Ennakointi ja ennaltaehkäisy**

**Yhdenvertaisuus**

**Arviointi, Tiedolla johtaminen**

**Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja oikea-aikaisuus**

**Kustannusvaikuttavuus**

**Laatu ja vaikuttavuus**

**Erilaiset tarpeet ja tilanteet**

**Näin toimii sote-keskus**

# PALVELUIDEN KOKONAISUUS

Sosiaali- ja terveys-keskus on palveluiden ja toimijoiden muodostama kokonaisuus hyvinvointialueella.

Sote-keskus tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita matalalla kynnyksellä:

sosiaalihuollon palveluita, lähiterveyspalveluita, suun terveydenhuollon palveluita, päihdehuollon palveluita, mielenterveyspalveluja ja kuntoutusta.



## Perhe- ja sosiaalipalvelut

## Ikäihmisten palvelut



## Terveyden ja sairaanhoidon palvelut





## **Perhe- ja sosiaalipalvelut**

### **Työikäisten palvelut**

- Aikuissosiaalityö ja ohjaus
- Kotona asumisen tuki ja asumispalvelut
- Työllisyyteen ja osallisuuteen liittyvät palvelut

### **Perheiden palvelut**

- Perhekeskus
- Lasten ja nuorten varhaisen tuen palvelut
- Lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut

### **Vammaispalvelut**

- Vammaissosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Kotona asumisen tuki
- Asumispalvelut

## **Terveyden ja sairaanhoidon palvelut**



## **Lähi-terveyspalvelut**

- Vastaanottopalvelut
- Kiirevastaanotto
- Aikuisneuvola
- Asiakasohjaus: Hoidon tarpeen arviointi
- Kotisairaala
- Vuodeosasto
- Suun terveydenhuolto

## **Perustason kuntoutuspalvelut**

## **Mielenterveys- päihde- ja riippuvuuspalvelut perustasolla**



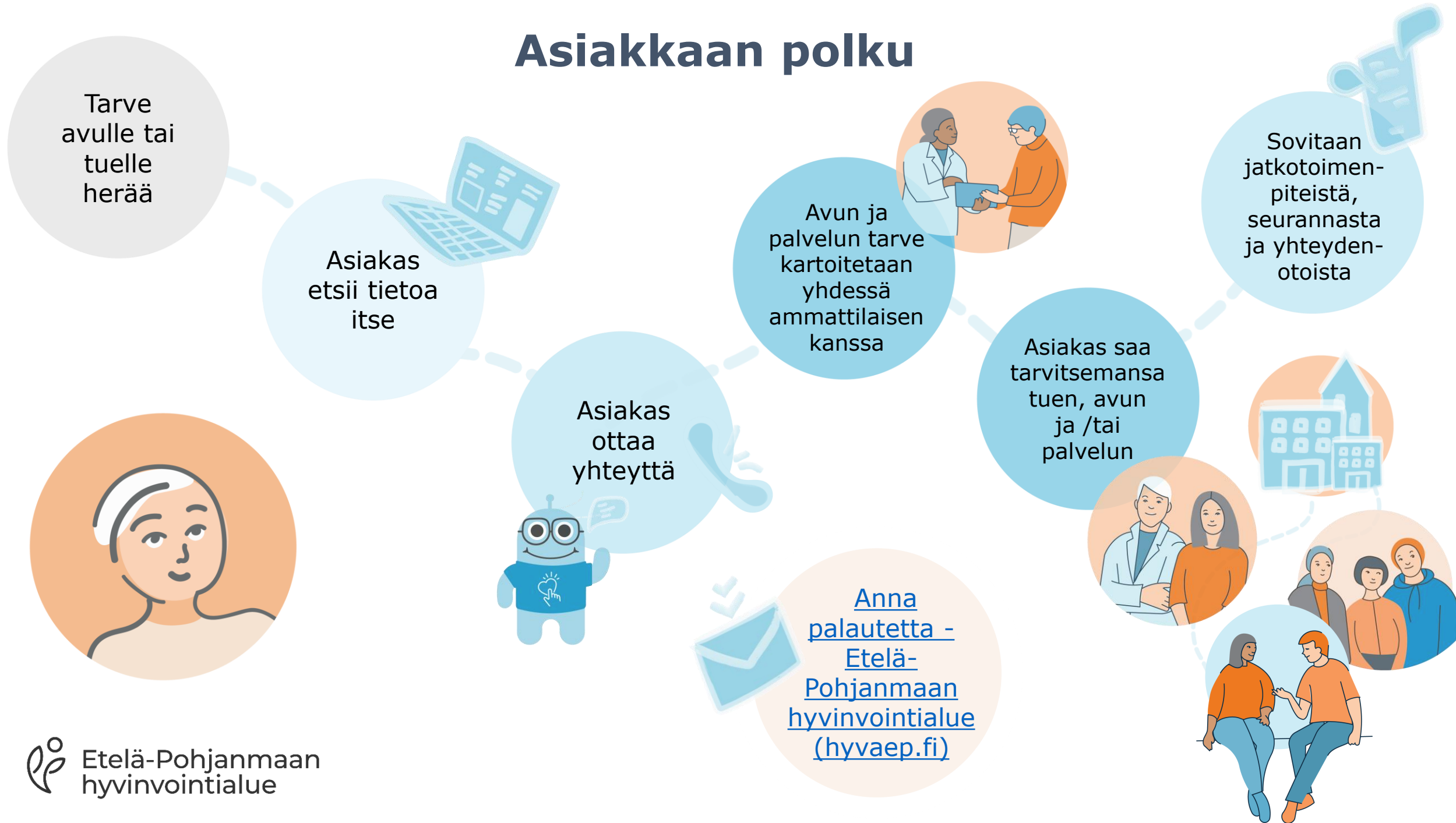


## **Ikäihmisten palvelut**

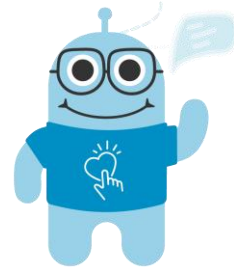
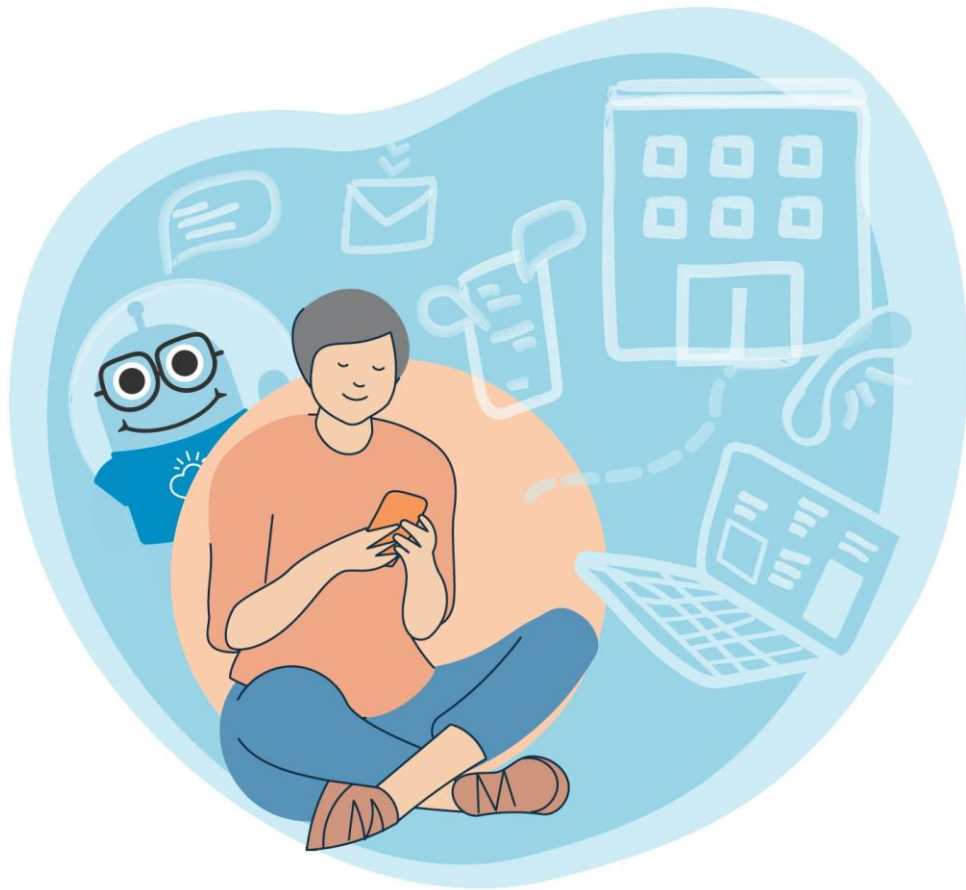
## **Ikäihmisten palvelut**

- Ikäihmisten asiakasohjaus
- Kotihoito
- Ikäihmisten toimintakyvyn tuen palvelut
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

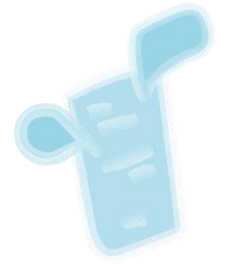
# Asiakkaan polku



# Asiakkaaksi tulo – yhteydenottokanavat



**Chat**



**OmaEP - Sähköinen  
asiointi ja ajanvaraus**



**Puhelin**



**Asiointi paikan päällä**

# Asiakasohjaus

Ohjausta ja neuvontaa  
Ensiarvio tilanteesta

Palveluiden, tuen ja hoidon tarpeen arviointi,  
Asiakkaan ohjaaminen oikeaan suuntaan

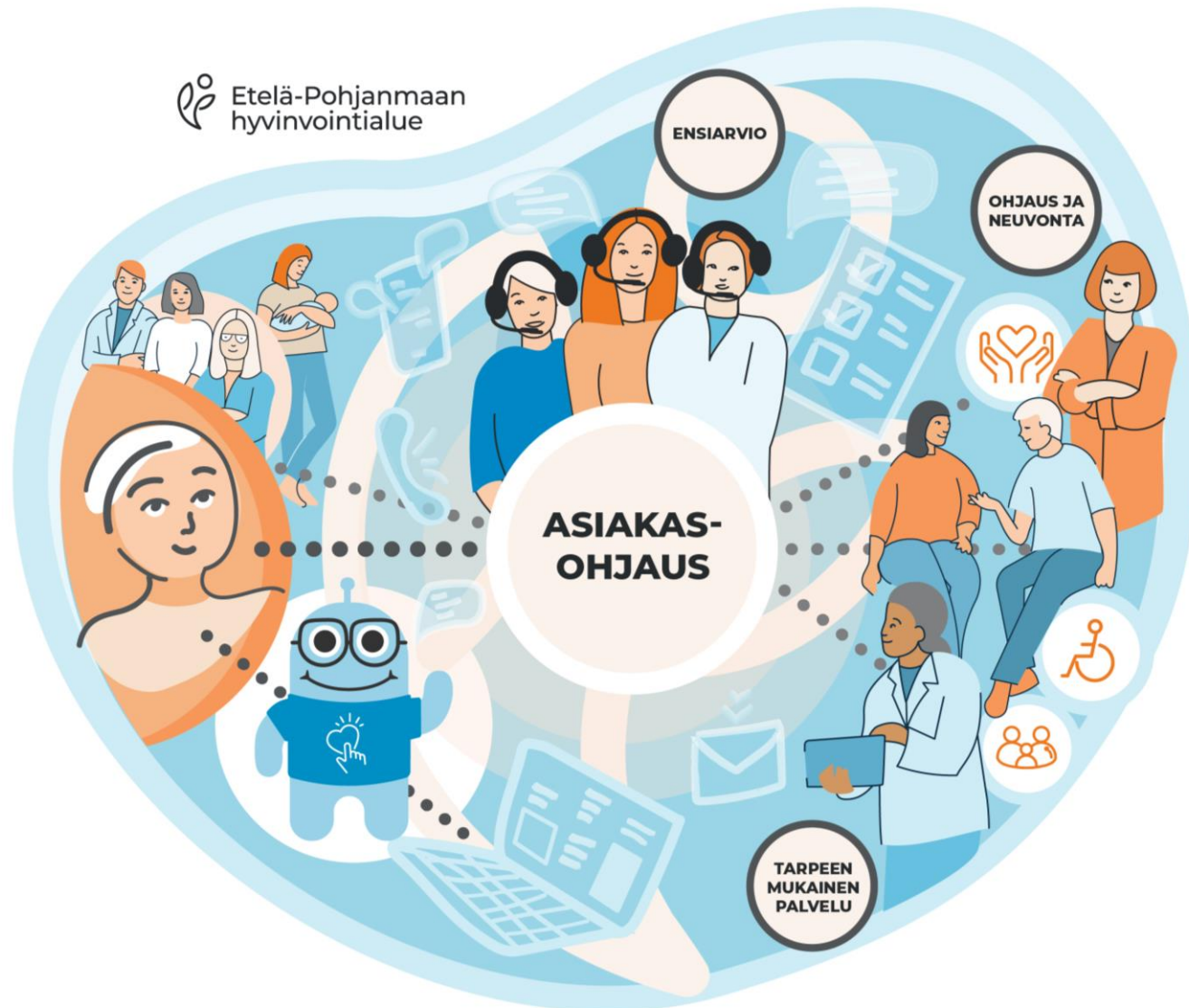
Perhekeskuksen asiakasohjaus

Työikäisten asiakasohjaus

Ikäihmisten asiakasohjaus

Vammaispalveluiden asiakasohjaus

Lähiterveyspalveluissa  
hoidon tarpeen arviointi



# Asiakkuudet sote-keskuksessa



Yhteydenotto

Ensiarvio palvelutarpeesta / hoidon tarpeen ensiarvio

Asiakkuuden tunnistaminen, segmentointi

**Neuvonnan ja ohjauksen tarve**

Neuvonta / ohjaus, tarvittaessa toiseen palveluun yhteys tai ohjaaminen (ammattilainen auttaa eteenpäin)

**Selkeä / yksinkertainen palvelujen ja/tai hoidon tarve**

Asiakas saa hoidon/ palvelun (esim. puhelin, chat, käynti ammattilaisen / asiakkaan luona jne.)

**Monimuotoinen / pitkäaikainen palvelujen ja/tai hoidon tarve**

Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen

Asiakasohjaus sosiaalipalveluissa / kartoittaja terveyspalveluissa

Paljon palveluita tarvitseva asiakas

Asiakkaalle tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma/ asiakassuunnitelma / palvelusuunnitelma

Asiakkaalle nimetään tarvittaessa oma yhteyshenkilö / omatyöntekijä / oma tiimi

Asiakas saa tarvitsemansa avun, tuen hoidon ja / tai palvelun eri kanavien kautta (etäpalvelu, digi- tai sähköinen palvelu, lähipalvelu)

Tilanteen seuranta, jatkotoimenpiteet ja yhteydenpito sovitus



## **Paljon palveluita tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen**

Asiakkaalla on monimuotoinen ja/tai pitkäaikainen palveluiden tarve

Asiakkaan tilanne on monimuotoinen tai muuttunut

Asiakkaan asia tai tilanne ei ratkea yksinkertaisesti tai helposti

Asiakkaan asia tai tilanne pitkittyy, monimutkaistuu tai vaikeutuu

Palveluiden käyttö ei ole hallittua

## **HERÄTTEET PALJON PALVELUITA TARVITSEVAN ASIAKKAAN TUNNISTAMISEKSI**

Asiakkaan tilanteesta herää huoli tai riittämättömyyden tunne

Asiakkaan ongelma ei ole yksiselitteinen tai asian ytimeen ei pääse käsiksi

Epämääräisten syiden vuoksi toistuvia ja/tai suunnittelemattomia käyntejä ja yhteydenottoja

Toistuvasti peruuttamattomia aikoja

Epäily riippuvuuskäyttäytymisestä



## Sote-keskuksen toimintamallit

- Luomitarkastukset vastaanottopalveluissa järjestöyhteistyönä
- Fysioterapeutti osana tiimimallia sote-keskuksen lääkärin ja hoitajien vastaanotoilla
- Sosiaalityöntekijä osana vastaanottopalveluja
- Työkyvyn tuen tiimit Etelä-Pohjanmaalla
- SoTe-tilannekeskus, SoTe-tike
- Talousneuvola - Etelä-Pohjanmaan maakunnallinen toimintamalli
- Yhteisiasiakkuudet terveyspalveluissa (paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat)
- Monialaisen yhteistyön vahvistaminen rikostaustaisten palveluiden järjestämisessä
- Aikuisen ADHD-tutkimus- ja hoitopolku perustasolla - Etelä-Pohjanmaa
- Työttömien terveystarkastuksen yhtenäistäminen Etelä-Pohjanmaalla
- Omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastukset Etelä-Pohjanmaalla
- Terapiat Etulinjaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella
- Kuntoutustyöryhmien toiminta ja yhtenäistäminen
- Fysioterapeutin sote-keskuksessa toteuttaman työkykyisyyteen liittyvän toimintakyvyn arvioinnin toimintamalli
- Kuntoutukseen ohjautumisen edistäminen Etelä-Pohjanmaalla
- Suun th: Esikoista odottavien vanhempien suun terveyden toimintamalli, Alle kouluikäisten lasten suun terveyden edistäminen, Suun terveyden oppitunti yläkoululaisille, Suun terveydenhuollolle suunnattu ohje lastensuojeluilmoituksen tekemisestä
- Aikuisneuvolatoimintojen yhtenäistäminen
- Yhtenäinen kotisairaalaverkosto ml. Palliatiivinen ja saattohoito
- Asiakasohjaus Etelä-Pohjanmaalla (vammaispalveluissa, perhekeskuksessa, työikäisten palveluissa ja ikäihmisten palveluissa)
- Hoidon tarpeen arvioinnin kehittäminen Etelä-Pohjanmaalla

### Kaikille toimintamalleille yhteiset kokonaisuudet:

- Asiakaspalaute sosiaali- ja terveyspalveluissa
- Omaavunto päivittäisen asiakastyön työkaluna
- Sote-keskus -konsepti
- Perhekeskus -konsepti
- Asiakkaaksi tulo ja asiakkaan polku
- Yhtenäiset asiakasmaksut



## Perhekeskuksen toimintamallit

- Perhekeskuskoordinaatio
- Maakunnallinen LAPE -yhteistyö
- Psykiatriset sairaanhoitajat, Akuuttitiimit
- Menetelmäkoulutukset
- Lasten elintapaohjaus
- Maksuton ehkäisy alle 25-vuotiaille
- OMA TIIMI -toimintamalli
- Lastensuojelun moniammatillinen asiantuntijaryhmä, LSL 14 §
- Kohtaamispaikat
- Kriittiset asiakaspolut
- Rakenteinen kirjaaminen
- Varhainen tuki 0-3 v, syömisen tuen pilotti
- Ravitsemusterapeuttien tuen hyödyntäminen sote- ja perhekeskuksissa
- Yhteistyössä Barnahus -hanke





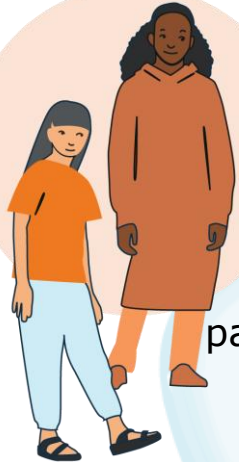
# Sote-keskuksen kokonaisuuden ylläpitäminen



Toimintamallit on viety organisaatioon ja niille on sovittu vastuutahot tai -henkilöt



Uusi organisaatio – täytyy huolehtia, että muutosta seurataan ja arvioidaan, juurruttaminen ja jatkokehittäminen jatkuu.



Yhteinen suunta eri palveluiden kehittämiseksi, eteläpohjalaisille asukkaille, yhdenvertaisesti



Tarvittavan integraation toteutuminen jatkossakin



**Kokonaisuuden kokoajat:  
Anna Nurmela ja Anneli Riski**



Etelä-Pohjanmaan  
hyvinvointialue