Mikä on yhteisasiakas?

Erityisesti useita eri palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla yhteisasiakkuus tulisi käynnistää. Tunnistamisen apuna voi käyttää herätteitä, joilla tarkoitetaan organisaatiossa yhdessä sovittujen raja-arvojen, tilanteiden/olosuhteiden tai niiden yhdistelmien ylittymistä tai täyttymistä.

Tunnistettuaan asiakkaan tilanteen, ammattilainen voi ehdottaa asiakkaalle laajempaa yhteistyötä. Asiakkaalta pyydetään yksilöity luovutuslupa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonsaantiin, jos tällaisesta yhteistyöstä sovitaan. Luovutusluvassa asiakas yksilöi ne palvelut, joiden tietoja voidaan vaihtaa terveydenhuollosta sosiaalihuoltoon ja päinvastoin. Jos tarvitaan monialaista yhteistyötä hyvinvointialueen ulkopuolelta, asiakkaalta tulee saada yksilöity suostumus tiedon vaihtoon. Yhteisasiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä ja tehdään monialainen suunnitelma.

Vastuutyöntekijän nimeäminen

* Vastuutyöntekijäksi nimetään ammattilainen, joka osallistuu asiakkaan tarpeiden mukaisten palveluiden tuottamiseen ja pystyy toimimaan koordinoivana tahona
* Vastuutyöntekijä ja asiakas sopivat yhteydenottotavoista kiireettömissä asioissa
* Tilanteen mukaan vastuutyöntekijä voidaan saattaen vaihtaa
* Vastuutyöntekijä ja mahdollinen ammattilaisten tiimi (Oma tiimi) kirjataan asiakkaan Monialaiseen suunnitelmaan
* Jo vastuutyöntekijä nimeämisen vaiheessa on hyvä keskustella asiakkaan kanssa määräaikaisesta palvelukokonaisuudesta

Vastuutyöntekijän tehtävät

* Asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus, huomioidaan hyvinvointia ja terveyttä edistävät asiat
* Tarvittavien lupien/suostumusten varmistaminen asiakastietojen käsittelemiseksi
* Asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisen yhteistyön käynnistäminen
* Monialaisen suunnitelman laatiminen yhteistyössä asiakkaan kanssa ja mahdollisten muiden ammattilaisten tukemana
* Kannustaa asiakasta ottamaan itse vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja tekemään hyvinvointia edistäviä valintoja. Tarvittaessa auttaa asiakasta sopivan ratkaisun löytämiseksi ja hyödyntää esim. Hyvinvointisi tueksi –sivustoa, Mitä kuuluu -korttia ja/tai liikuntalähetettä.
* Palveluiden koordinointi ja suunnitelman päivittymisestä huolehtiminen