



Monialaiset sosiaali- ja terveystalvelut 1.11.2011–31.10.2013

Raportti toiminnasta 1.5.-31.12.2012

29.1.2012

Rovaniemi

Kehittämistehtävä: Työikäisten kuntoutuksen palveluprosessin kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa.

1. Johdanto

Kehittämistehtävän tavoitteena on työikäisten kuntoutuksen palveluprosessin kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tavoitteena on kehittää työikäisten kuntoutusta sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyönä ja laatia sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Työikäisten kuntoutuksen palveluprosessia on tärkeää kehittää sosiaali- ja terveydenhuollossa selkeiden toimintamallien ja yhteistyökäytäntöiden luomiseksi.

2. Tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on työikäisten kuntoutuksen palveluprosessin kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tavoitteena on luoda yhteinen työikäisten kuntoutuksen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Kehittämistehtävä aloitettiin asiakkuuksien rajaamisella. Asiakkuuskriteereihin on myöhemmin tullut lisäyksiä. Kehittämistehtävän kohteena ovat aiemmin laadittujen asiakkuuskriteereiden lisäksi erityisesti pitkäaikaistyöttömät ja tulottomat henkilöt.

3. Toimintakeinot ja toteutus (edellisessä raportissa taulukkomuodossa)

3.1 Resurssit

Kehittäjätiimi

Hankkeeseen oli hankesuunnitelmassa resursoitu kehittäjätiimiksi kehittäjä-sosiaalityöntekijä (50 %), kehittäjä-lääkäri (25 %) ja kehittäjä-terveydenhoitaja tai toimintaterapeutti (25 %). Hankkeessa aloittivat 1.2.2013 sosiaalihuollon työntekijänä sosiaalityöntekijä Maija Suhonen (50 %) ja terveydenhuollon työntekijänä toimintaterapeutti Liisa Ojala (25 %).

Hankkeen kehittäjätoimintaterapeutti jäi sairauslomalle 13.6.2012 lähtien. Terveydenhuollon työntekijäksi hankkeeseen tuli fysioterapeutti Maritta Oikkonen (25 %) 1.11.2012 alkaen. Käytännössä terveydenhuollon hanketyöparia ei ollut hankkeessa 13.6.2012–31.10.2012. Hankkeesta on myös hankkeen ajan vuonna 2012 (1.2.2012–31.12.2012) puuttunut kehittäjälääkärin (25 %) resurssi.

Tukitiimi

Kehittämistehtävän tukena ja ohjaajana on työskennellyt tukitiimi. Sen jäseniä ovat olleet aikuissosiaalityöstä johtava sosiaalityöntekijä Helena Koivuranta (virkavapaalla, sijaisena Eija Savelius-Koski) ja johtava sosiaalityöntekijä Eija Savelius-Koski, sosiaalipalvelukeskuksesta palvelupäällikkö Eliisa Lintula, sosiaaliturvan johtaja Mirja Kangas, terveydenhuollosta sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Markku Oinaala, ylilääkäri/palvelupäällikkö Miia Palo ja kuntoutuksen osastonhoitaja Merja Kunnari, Työterveysliikelaitoksesta ylilääkäri Heli Leino sekä edustajat mielenterveysyksiköstä (Riitta Liinamaa ja Sinikka Tuomikoski), Työvoiman Palvelukeskuksesta (Eija Savelius-Koski), Rovaniemen kuntoutuksen yhteistyöryhmästä (Markku Oinaala), Lapin sosiaalityön ja sosiaalialan opetus- ja tutkimuskeskus -hankkeesta (Virpi Filppa, Tarja Kemppainen, Marika Ahola) ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta (Kaisa Kostamo-Pääkkö, Tuula Kokkonen).

Lisäksi tukitiimin kokouksiin on kutsuttu sosiaalityön opiskelijat Anu Karjalainen ja Lauri Sarviaho. Myös tarvittavia yhteistyötahoja on kutsuttu tukitiimin kokouksiin (RAMK edustus).

Tukitiimi on kokoontunut seuraavasti: 13.1.2012, 23.2.2012, 27.4.2012, 18.6.2012, 25.10.2012 ja 11.12.2012.

Yhteistyökumppanit

Hankkeen yhteistyökumppaneina ovat toimineet Rovaniemen Sosiaalipalvelukeskus ja Rovaniemen Terveyspalvelukeskus, Pohjois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus, Lapin korkeakoulukonsernin Savotta-hanke, Rovaniemen ammattikorkeakoulu, Rovaniemen Työvoiman palvelukeskus sekä Rovaniemen Monet -kuntakokeiluhanke.

Sosiaalipalvelukeskuksen ja Terveyspalvelukeskuksen yhteistyö hankkeessa on toteutunut hanketyöntekijöiden työskentelynä, erilaisten infojen ja tiedonkeruun muodossa sekä asiakastyönä yhteisten asiakkaiden kanssa. Pohjois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus on ollut tukena hanketta suunniteltaessa ja toteutettaessa. Hanketyöntekijät ovat osallistuneet POSKEN työkokouspäiviin, joissa on käyty läpi myös muita PaKasteen kehittämistehtäviä.

Rovaniemen Työvoiman palvelukeskuksen työntekijöille on pidetty kehittämishankkeesta info keväällä 2012 ja Rovaniemen Monet-kuntakokeiluhankkeen työntekijöiden kanssa on tavattu syksyllä 2012 ja pidetty yhteinen infotilaisuus terveyskeskuksen tiimien lääkäreille. Kehittämishanketta ja sen tehtävää on käsitelty myös Sosiaalipalvelukeskuksessa Nuorten ja aikuisten palveluiden kokouksissa, Terveyspalvelukeskuksen kuntoutuksen kokouksissa, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän kokouksessa. Lisäksi hankkeen tiimoilta on tavattu Lapin sairaanhoitopiirin perusterveydenhuollon yksikön ylilääkäri. Hanketta on myös esitelty Työvoiman Palvelukeskuksen työntekijöille, Rovaniemen terveyskeskuksen lääkäreille yhdessä Työvoiman palvelukeskuksen ja Monet -kuntakokeiluhankkeen kanssa.

3.2 Menetelmät ja toiminta

Kehittävä työparityö

Kehittäjätyöntekijät aloittivat kehittävän työparityön 1.2.2012. Yhteisten palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laatiminen ja siihen liittyvän palveluprosessin kehittäminen aloitettiin asiakkuuksien rajaamisella. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittäjätyöntekijät pohtivat seuraavia kysymyksiä, joiden pohjalta asiakkuuskriteereitä hahmoteltiin.

- Millaisia ovat sellaiset asiakkaat tai asiakkuudet, joissa yksin ei voi auttaa?
- Mikä tilanteen tekee sellaiseksi, ettei voi yksin auttaa?
- Keitä ovat ne asiakkaat, jotka hyötyisivät yhteisestä suunnitelmasta?
- Montako näitä asiakkuuksia on?

Seuraavassa ovat kysymysten pohjalta laaditut asiakkuuskriteerit:

1. Asiakkaan työkykyisyyden ja kuntoutusmahdollisuuksien selvittelyt ovat kesken
- Onko jo tehty kaikki mahdolliset toimenpiteet, jotka edesauttaisivat asiakkaan elämäntilannetta? (esim. eläkeselvittelyt, Kelan/vakuutusyhtiöiden asiakkuudet, uudelleen kouluttautuminen)

- Onko asiakas ohjattu oikeisiin palveluihin? Prosessi ei pääse alkuun, mikäli he ovat *väärissä* palveluissa tai eivät ole palveluiden piirissä eli *junnaaminen* (lääkärin lausunnot ja läheteet, esim. kuntoutuspoliklinikka, ILKK)
- 2. Asiakkaalla on mahdollisesti monia toimintakykyä alentavia tekijöitä
 - Fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät
 - Ovatko asiakkaalla olevat hoito- ja kuntoutustoimenpiteet riittäviä ja oikeanlaisia?
- 3. Toimeentulon ongelmat
 - velkaantuminen, toimeentulotukiasiakkuus, etuudet poikki
- 4. Ei asiakkuutta kehitysvammahuoltoon tai vammaispalveluihin
 - hanketyöntekijöiden käsityksen mukaan vammaispalveluissa on tällä hetkellä selkeät toimintakäytännöt
- 5. Ikä: työikäinen eli 18–64-vuotiaat

Lisäksi kohderyhmään on valittu pitkäaikaistyöttömät ja tulottomat henkilöt, sillä hankkeen aikana esiin nousi tarve löytää yhteinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma pitkäaikaistyöttömille ja tulottomille henkilöille.

Ennen asiakaskehittäjätoiminnan aloittamista laadittiin suostumuslomake. Suostumuslomake on hankkeen käytössä sekä sosiaali- että terveyspalveluissa. Hankkeessa käytettävän suostumuslomakkeen luomisessa hyödynnettiin jo olemassa olevia suostumuslomakkeita, jotka ovat käytössä aikuissosiaalityössä, Työvoiman palvelukeskuksessa, työttömien terveystarkastuksessa sekä kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä.

Tiedontuotanto ja vaikuttavuuden arviointi

Keväällä ja kesällä 2012 kehittäjätyöntekijät sopivat yhteistyötahojen kanssa palaverit, joissa hankkeen idea esiteltiin yhteistyökumppaneille. Yhteistyötahojen kanssa käytiin keskustelua heidän tarpeistaan koskien sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Keskusteluiden tavoitteena oli selvittää, mitkä ovat tärkeitä teemoja yhteistyötahojen mielestä ja millainen on yhteistyötahojen käsitys yhteisestä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmasta. Yhteisissä keskusteluissa ja palaverissa käytiin läpi seuraavia asioita:

- näkemys/kokemus sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöstä Rovaniemen kaupungissa
- näkemys/kokemus sosiaalihuollon kanssa tehtävästä yhteistyöstä Rovaniemen kaupungissa
- näkemys/kokemus terveydenhuollon kanssa tehtävästä yhteistyöstä Rovaniemen kaupungissa
- millaisia ovat hyvät toimivat käytännöt?
- missä on parannettavaa?
- millaisissa tilanteissa asiat eivät ole edenneet toivotulla tavalla?
- tärkeät asiat ja kysymykset, joita nostaa esiin yhteisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman kehittämisessä.

Yhteistyötahojen haastattelut toteutettiin Terveyskeskuksen KairaTiimin lääkäreille, A-klinikan ja mielenterveysyksikön työntekijöille, Lapin sairaanhoitopiirin psykiatrian poliklinikan ja kuntoutuspoliklinikan työntekijöille, Lapin sairaanhoitopiirin sosiaalityöntekijöille sekä Rovaniemen Monitoimikeskus-säätiön työntekijöille. Syksyllä 2012 kehittäjäsosiaalityöntekijä tapasi lisäksi työttömien terveystarkastuksia tekeviä terveydenhoitajia. Haastatteluihin kustakin yhteistyötahosta oli läsnä edustus, ei kaikki työntekijät. Yhteistyötahojen tapaamisten tulokset on esitelty tukitiimin kokouksessa. Haastatteluista nousee

tarvetta koulutukselle ja vastuutyöntekijän nimeäminen asiakkaiden palveluprosesseissa.

Sillä aikaa kun hankkeesta on puuttunut terveydenhuollon työpari, kehittäjäsosiaalityöntekijä on tehnyt laajan selvityksen sosiaalihuollossa asioineista tulottomista henkilöistä. Kehittäjäsosiaalityöntekijä sai aineistokseen listan tulottomana toimeentulotukiasiakkaina asioineista sosiaalihuollon asiakkaista ajalta 1.1.2011–31.10.2012. Selvitys tulottomista rajattiin siten, että lopulliseen selvitykseen poimittiin syys- ja lokakuussa 2012 tulottomana toimeentulotukiasiakkaina asioineet. Sosiaalityöntekijä kävi tulottomien listan läpi nimi nimeltä ja poimi sosiaalihuollon Effica YPH -tietojärjestelmästä asiakkaista sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa. Tulottomista selvitettiin ikäjakauma syntymävuoden mukaan, sukupuoli, toimeentulotukiasiakkuuden kesto (alle vuosi, yli vuosi, yli 5 vuotta), sosiaalihuollon dokumentteihin tehdyt merkinnät tulottomien terveydentilasta, asiakkaalla olleet palvelut ja suunnitelmat sekä palveluiden mahdolliset päättymissytyt (Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudet, sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkuudet). Selvityksen tulokset on esitelty tukitiimin kokouksessa sekä sosiaalihuollossa Nuorten ja aikuisten palveluiden kokouksessa. Selvityksen mukaan tulottomilla on runsaasti terveystarpeita, jolloin pitkittyneisiin tilanteisiin ei voida vastata yksin sosiaalihuollon palveluilla. Tulottomille on varattu ja tullaan varaamaan aikoja sosiaalihuoltoon ja yhteistyötä aletaan tehdä terveydenhuollon kanssa vieden asiakkaiden prosesseja eteenpäin.

Kehittäjäasiakastoiminta

Työntekijöiden ja yhteistyötahojen tarpeiden lisäksi, hankkeessa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Hankkeeseen tullee kehittäjäasiakkaille järjestettiin yksilötapaamiset kehittäjätyöntekijöille. Yksilötapaamisella kehittäjäasiakkaat täyttivät hankkeen suostumuslomakkeen. Asiakaslähtöisten tarpeiden selvittely toteutettiin haastattelemalla asiakkaita. Haastattelun tukena käytettiin kyselylomaketta, jota testattiin helmikuussa 2012 keskustelukahvilassa. Haastattelujen tavoitteena oli saada tietoa muun muassa seuraavista teemoista:

- Mitä odotuksia asiakkailla on prosessista?
- Millaisia ovat asiakkaiden kokemukset:
 1. sosiaalihuollon palveluista (mm. toimeentulo, työllistymiseen ja kuntoutukseen liittyvät tukitoimet, välitystili, asunto, etuudet, palveluohjaus)
 2. terveydenhuollon palveluista (mm. kuntoutus, lääkäripalvelut, terveydenhoitajan palvelut, mielenterveystyö, a-klinikka, palveluohjaus, terveysneuvonta)
 3. sekä sosiaali- että terveydenhuollon yhteistyöstä? (mm. ohjaus sektorilta toiselle, tiedon vaihto, yhteispalaverit)
- Millaisia ovat palveluiden kehittämistarpeet asiakkaiden näkökulmasta?

Toimintaterapeutti Liisa Ojala haastatteli 5 kehittäjäasiakasta sosiaali- ja terveydenhuollon kokemuksista. Suhonen haastatteli 6 kehittäjäasiakasta sosiaali- ja terveydenhuollon kokemuksista.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä on myös vienyt kehittäjäasiakkaiden prosesseja eteenpäin terveydenhuollossa. Kehittäjäsosiaalityöntekijä on muun muassa ollut kehittäjäasiakkaiden mukana lääkärin vastaanotolla, kotikäynnillä fysioterapeutin kanssa sekä muiden terveydenhuollon työntekijöiden vastaanotoilla.

Terveyden edistäminen

Tavoitteena oli terveyden edistämisen hankkeen hyödyntäminen Rovaniemen kehittämishankkeessa. Toistaiseksi suunniteltua keskusteluaikaa ei ole sovittu.

Yhteisölliset työmenetelmät – ryhmät

Kehittäjäsosiaalityöntekijä on aloittanut syksyllä 2012 ryhmänohjaajakoulutuksen. Toistaiseksi ryhmätoimintoja ei ole aloitettu.

Tutkimus- ja opetusyhteistyö

Lapin sosiaalityön ja sosiaalialan opetus- ja tutkimuskeskushankkeen kautta kaksi sosiaalityön opiskelijaa on ollut mukana Rovaniemen kehittämishankkeessa käytännön opetuksessa sosiaalityöntekijä Maija Suhosen ohjauksessa. Sosiaalityön opiskelija Anu Karjalainen oli käytännön opetuksessa 6.2.12–2.3.12 ja sosiaalityön opiskelija Lauri Sarviaho oli käytännön opetuksessa 5.3.12–30.3.12. Kehittämishankkeesta on myös annettu sosiaalityön opiskelijoille seminaarityö- ja kandidaatin tutkielma-aiheita. Yhteistyötä käynnisteltiin myös Rovaniemen ammattikorkeakoulun kanssa keväällä 2012. Rovaniemen ammattikorkeakoulun kanssa käytiin keskusteluja heidän mukaantulostaan projektiin. Suunnitelmana oli, että RAMK:n opiskelijat olisivat tehneet erilaisilla testeillä ja mittareilla toimintakyvyn arvioita RAMK:n tutkimuslaboratorioissa hankkeen asiakkaille. Myös opiskelijoiden opinnäytetöistä hankkeeseen keskusteltiin. Terveydenhuollon työpari Liisa Ojalan jäätyä sairauslomalle, RAMK -yhteistyö jätettiin taka-alalle, eikä asiaan ole toistaiseksi palattu.

3.3 Tiedotus

Kehittämistyöstä on tiedotettu sosiaalihuollossa työyhteisöjen kokouksissa (Nuorten ja aikuisten palvelut, Työvoiman palvelukeskus), kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä ja terveydenhuollossa kuntoutuksen torstaipalaverissa, KairaTiimin lääkäreille sekä terveyskeskuslääkäreille suunnatussa infotilaisuudessa yhdessä Työvoiman palvelukeskuksen ja Rovaniemen Monet -kuntakokeilun kanssa. Lisäksi hanketta on esitelty alkukeväästä keskustelukahvilassa. Hanketta on myös esitelty yhteistyötahojen haastatteluiden yhteydessä.

4. Tulokset ja tuotokset

Hankkeessa on laadittu suostumuslomake, joka on käytössä asiakastyössä hanketyöntekijöillä. Hankkeessa on selvitetty asiakkaiden ja yhteistyötahojen tarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöstä. Haastattelujen tulokset on esitelty tukitiimin kokouksessa.

Sosiaalihuollossa on laadittu selvitys tulottomista. Selvityksen tulokset on esitelty tukitiimin sekä Nuorten ja aikuisten palveluksen kokouksissa.

Hankkeessa on myös kokeiltu uusia työtapoja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyölle. Yhdelle asiakkaalle toteutettiin sosiaalihuollon ohjaamana ja varaamana aika terveyskeskuksen kuntoutuksen kuntoneuvolaan fysioterapeutille. Aiemmin yhtä suoraa asiakasohjausta sosiaalihuollosta kuntoneuvolaan ei ole ollut. Uusia toimintakäytäntöjä kokeilemalla pyritään löytämään uusia yhteistyön tapoja sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteisten asiakkaiden prosessien eteenpäinviemiseksi. Myös terveydenhuollosta sosiaalihuoltoon on varattu aika asiakkaalle sosiaalityöntekijän kartoitukseen.

Kehittämishanke etenee jatkossa asiakkaiden prosessien kautta. Asiakkaille tullaan vauraamaan kehittäjätyöntekijöille yhteisiä aikoja sosiaali- ja terveydenhuoltoon, joissa laaditaan jatkosuunnitelma.

Hankkeessa aloitti 8.1.2013 kehittäjäkuntoutuslääkäri Raija Kerätär. Hän työskentelee kehittämishankkeessa noin kaksi päivää kuukaudessa 31.10.2013 saakka. Kuntoutuslääkärin palvelut ovat Rovaniemen kehityshankkeen kehittämistyöhön osallistuminen, kehittävä asiakastyö hankkeeseen liittyen sekä hankkeessa suunnitellun koulutuksen toteuttamiseen osallistuminen.

5. Arviointia

Hankkeessa saavutettiin osa aiemmin asetetuista tavoitteista. Hankkeessa selvitettiin aikataulun mukaisesti asiakas- ja yhteistyötahojen kokemukset ja tarpeet.

Aiemmin asetettuja tavoitteita sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyölle tai yhteisten palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien osalta ei ole saavutettu, sillä terveydenhuollon työpari on puuttunut hankkeesta kokonaan ajalla 13.6.12–31.10.12. Lisäksi hankkeeseen resursoitu kehittäjälääkärin resurssi (25 %) on puuttunut koko hankkeen ja myös työrupeaman ajan 1.5.2012–31.12.2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistä kehittämishanketta on ollut mahdotonta viedä eteenpäin sosiaalihuollossa ilman terveydenhuollon kehittämistyöparia. Sosiaalihuollon kehittäjäsosiaalityöntekijä olisi tarvinnut hankkeeseen terveydenhuollosta työparin, jotta hanke olisi edennyt ajallaan. Lisäksi hankkeeseen olisi tarvittu kehittäjälääkäri hankkeen alusta 1.2.2012 alkaen.

6. Pohdinta

Sosiaalihuollossa kehittämistyö on muuttanut toimintaa ja palveluita siten, että tulottomien asiakkaiden osalta kehittäjäsosiaalityöntekijä alkaa työskennellä työparina sosiaalihuollon työntekijöiden kanssa. Kehittäjäsosiaalityöntekijä tulee työskentelemään asiakasprosesseissa yhteistyökumppanina ja -linkkinä terveydenhuoltoon.

Ensi kevään tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön jatkaminen asiakkaiden prosesseiden kautta. Sosiaalihuollon palveluita tullaan esittelemään terveydenhuollossa ja terveydenhuollon palveluita tullaan esittelemään sosiaalihuollossa. Hankkeessa aloitti 8.1.2012 kehittäjäkuntoutuslääkäri, jonka työpanos tullaan hyödyntämään kehittämistyössä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyössä jatketaan suoria ohjauksia ja ajanvarauksia terveydenhuollon palveluihin, kuten kuntoneuvolaan ja muihin palveluihin. Hankkeessa tullaan testaamaan yhteisiä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisten asiakkuuksien avulla. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä ja uusia työtapoja tehdä moniammatillista työtä laajennetaan koskemaan myös muita kuin kehittäjätyöntekijöitä.