

Paljon tukea tarvitsevat – Paljon palveluita käyttävät

Kaste-hanke 2015 – 2017

Hallinnoija: Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä

Koordinoija: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

(Kainuu, Keski-Pohjanmaa, Lappi, Länsi-Pohja)



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluja käyttävät -hanke

20.10.2015 / Erja Helttunen / Hankesuunnittelija

4.12.2015

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä / Etunimi
Sukunimi

Kainuun toiminnallisen osakokonaisuuden tavoitteet:

1. Päämääränä on lisätä asiakkaiden osallisuutta ja oikeudenmukaisuuden toteutumista, niin että asiakas tulee kohdatuksi, kuulluksi, tuetuksi, autetuksi ja palveluksi.
2. Tavoitteena on kehittää
 - a) moniammatillinen, asiakkaan hoidon tarpeen arviointi – työskentelymalli pitkäaikaissairaille, moniongelmaisille asiakkaille/potilaille; mallissa oleellista on antaa aikaa ongelmiin perehtymiseen ja yhteiseen suunnitteluun.
 - b) asiakkaan/potilaan terveys-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen moniammatillisella tiimillä. Selvitetään miten voidaan liittää toimintamalliin omasote sähköinen asiointialusta esimerkiksi suunnitelman seurantaan ja asiakkaan asiointiin liittyen.
3. Kehitetään proaktiivista toimintamallia riskiryhmien tavoittamiseen, vastaanottamiseen, ohjaukseen ja neuvontaan. Kainuun sähköisen asiointikanavan omasoten avulla kuntalaisille tarjotaan erilaisia elämäntapa- ja terveystestejä. Riskiryhmiin kuuluvat, tavoitetut kuntalaiset kutsutaan aktiivisesti terveysneuvontaan ja ohjauksen piiriin. Luodaan malli omasoten kautta tehtävälle riskiryhmien (tunnistetuille) terveysvalmennukselle ja ryhmätoiminnoille.

Kainuu

Suunnitellut toimenpiteet lyhyesti

1. Koulutus, työjärjestelyt
2. Asiakkaan hoidon tarpeen arviointi –työmallin ja terveystyön, hoito-
kuntoutussuunnitelman kehittäminen työryhmätyöskentelyn avulla
→omahoitolomake, jota kehitetään hankkeen aikana sosiaalipalvelut
huomioiden
3. Omasoteen liittyvän toimintamallin kehittäminen; kehitetään ja
sovitaan työprosesseista, jossa asiakkaita kutsutaan aktiivisesti
terveys- ja sosiaalipalvelujen piiriin

Kainuu

Toteutuksen ja yhteistyön onnistuminen

- Hankesuunnittelijana aloittanut Erja Helttunen 31.8.2015-
- Yhteistyö hanketyöntekijöiden ja –toimijoiden kanssa käynnistynyt hyvin
- Hanketyöntekijöiden videopalaverit 11.9.2015 ja 5.10.2015
- Hankkeen videopalaveri 19.10.2015
- Ohjausryhmän videopalaveri 26.10.2015
- Sovitut yhteiset tehtävät toteutettu aikataulun mukaan
- Kainuun osakokonaisuuden koordinaatioryhmän kokoaminen
- Väliraportti 15.10.2015
- Käytännön järjestelyjä, verkostoitumista, tutustumista materiaaliin, aikataulun laatiminen

Julkisuus ja tiedottaminen

Tiedotus hankkeesta

- Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä palvelut –sivulla
[http://sote.kainuu.fi/paljon tukea tarvitsevat](http://sote.kainuu.fi/paljon_tukea_tarvitsevat)
- www.sosiaalikallega.fi sivulla.
- Aloitusseminaarista on tiedotettu tutkimus- ja suunnitteluyksikön kautta

Toiminnan jatkuvuus

- Seuraava hanketyöntekijöiden videopalaveri 2.11.2015
- Kainuun toiminnallisen osakokonaisuuden koordinaatioryhmän kokous 6.11.2015
- Aloitusseminaari 23.11.2015
- Aikataulun päivittäminen

Paljon tukea tarvitsevat - paljon palveluja käyttävät -hanke

Keski-Pohjanmaan toiminnallinen osakokonaisuus

Keski-Pohjanmaan toiminnallisen osakokonaisuuden tavoitteet:

- Paljon tukea tarvitseva asiakas keskiössä
- Alueiden toiminnallinen sote - integraatio
- Tiedontuotannon hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä

Toimenpiteet/Mitä on tehty tähän mennessä:

Työorientaation muutoksen vahvistaminen

→ Henkilöstön valmennuksia asiakkaan kohtaamiseen ja uusien työmenetelmien käyttöönottoon ja johdon valmennusta monialaiseen johtamiseen

→ ***Tähän ei toimenpiteitä raportointijaksolla.***

Asiakasosallisuutta tukevien toimintatapojen ja monialaisten työmenetelmien kehittäminen asiakaspalveluun

→ kohderyhmä 18-64v., vähintään 4 eri sote -palvelua runsaasti käyttävät

Toimenpiteet, jatkoa...

→ sosiaali- perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteisen monipalvelusuunnitelman pilotointi 20 asiakkaalle ja vastuuyöntekijän nimeäminen

Tähän mennessä tehty:

- Hanketyöntekijät ovat perehtyneet hankkeeseen, aihetta koskeviin taustatietoihin ja mitä muualla Suomessa on tehty paljon sote -palveluja tarvitsevien palvelujen kehittämiseksi.
- Monipalvelusuunnitelman osalta on aloitettu selvitys, miten sitä käytännössä voisi toteuttaa lakien ja tietoturvasäädösten mukaisesti.
- Hanketyöntekijät ovat käyneet esittäytymässä Jyväskylä- alueella ja Kokkolassa sosiaali- ja terveystieteissä. Valmistelu on käynnistetty menettelytavasta, kuinka pilottiasiakkaat tullaan tavoittamaan. Tähän liittyy mm. kohderyhmän tarkennusta ja tiedotteiden suunnittelua.
- Kokkolan kaupungin sivuille on tehty esittelysivu hankkeesta.

Toimenpiteet, jatkoa:

Moniammatillisten ja integroitujen sote-palvelujen hyvien käytäntöjen kokoaminen ja esittely

- Pilottien pohjalta luodaan uusia monialaisia palvelumalleja
- vertaisoppiminen Pohjois-Suomen muiden osakokonaisuuksien kesken

Tähän mennessä: Osallistuminen kehittäjätyöntekijöiden palaveriin videovälitteisesti

Sosiaali- ja terveyspalvelut ”saman katon alla”- monialaisen johtamisen kehittäminen

-Sote-keskus- yhden luukun vastaanoton periaatteella toimivan monialaisen palvelukeskuksen toiminnan valmistelu ja arviointi pilotointien pohjalta

-Hanketyöntekijät osallistuvat pth- yksikön kokouksiin kuukausittain – yhteiskehittäminen

Tehty tähän mennessä:

-Hankkeen valmistelu ja käynnistäminen on tehty yhteistyössä perusterveydenhuollon yksikön kanssa. Hanketyöntekijä on osallistunut pth-yksikön kokoukseen.

- Toiminnallinen SOTE - integraatio Keski-Pohjanmaalla on käynnissä ja sitä edistetään usean eri hankkeen sisällä. Myös tietojärjestelmien yhdistämistä ainakin terveydenhuollossa alueella valmistellaan samanaikaisesti.

- Paljon palveluja tarvitsevien hankkeessa keskitytään tämän asiakas/potilasryhmän palveluohjauksen kehittämiseen. Työkaluna tulee olemaan monipalvelusuunnitelman pilotointi.

- Tätä olemme valmistelleet esittelemällä hanketta sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä suunnittelemalla käytäntöä, joka mahdollistaisi suunnitelmien kirjaamisen ja näkymisen asiakkaan/potilaan tiedoissa, sekä sitä, kuinka monipalvelusuunnitelmaa voisi käytännössä hyödyntää ja täydentää ajan kuluessa. Samaa asiaa kehitetään myös muualla Suomessa ja onkin tärkeää hyödyntää sitä kehittämistyötä, mitä muuallakin tehdään eli pyrkiä kuulemaan ja näkemään erilaisia toimintatapoja.

- Säännölliset videopalaverit kehittäjätyöntekijöiden kanssa toteutetaan kuukausittain.

Tiedontuotannon hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä

-kartoitus omista asiakas- ja potilastietojärjestelmistä kohderyhmän asiakkaita 30 eniten palveluita käyttävää vuodelta 2014

Tehty tähän mennessä:

- Hankkeelle perustettiin Tiedontuotannon työryhmä, joka on kokoontunut syksyllä kaksi kertaa. Työryhmä käynnisti selvityksen alueella käytettävien asiakas- ja potilastietojärjestelmien raportointitietojen saatavuudesta ja miten niitä voidaan hyödyntää hankkeen kohderyhmän palvelujen kehittämisessä.

- Toimintoon on varattu määräraha, joka käytetään raportointitietojen ostamiseen asiantuntijapalveluna tietojärjestelmätoimittaja Abilita Oy:ltä, kun pääkäyttäjiä ei voinut irrottaa tähän tehtävään.

Osahankkeemme tulokset(tavoitteena):

- Kohderyhmän asiakkaiden asiointi helpottuu
- Henkilöstön osaaminen lisääntyy
- Monialaisten sote- palvelujen johtamistaidot kehittyvät
- Tiimivastaanoton malleja useita sote-palveluja käyttäville työkäisille kuntalaisille

Juuruttamissuunnitelma:

- Palvelumallin käyttöä kehitetään ja sen käyttö vakiinnutetaan maakunnassa
- SOTE-keskus mallia arvioidaan ja kehitetään edelleen osana alueen palveluorganisaatiota
- Toimintamalli julkaistaan Innokylän verkkosivuilla

Keski-Pohjanmaan toiminnallisen osakokonaisuuden hanketyöntekijät:

- Sairaanhoidtaja Sari Kinnunen (Jyväskylä)
- Johtava sosiaalityöntekijä Anu Pippola (Kokkola TYP)

Tiedot /Lisätietoja Paljon tukea tarvitsevat - paljon palveluita käyttävät –kehittämishanke (2015-2017) Tarkennettu suunnitelma 2.4.2015

www.sosiaalikallega.fi/POSKE

Paljon tukea tarvitsevat – Paljon palveluita käyttävät- hanke 2015-2017 Lapissa

Lapin tavoitteet

- Paljon tukea tarvitsevien mahdollisuutta osallisuuteen ja hyvinvointiin parannetaan (yhteinen asiakassuunnitelma)
- Palvelurakennetta ja peruspalveluja uudistetaan (omatyöntekijämalli käyttöön, saamenkielinen palveluohjausmalli)
- Palveluiden kehittäminen perustuu tiedon tuotantoon ja hyödyntämiseen

Lapin toimenpiteet

- Asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen omassa asiassa
- Kehitetään asiakasosallisuutta tukevia toimintatapoja ja työmenetelmiä
- Sosiaali- ja terveyspalvelut ”matalan kynnyksen palvelut”
- Kartoitetaan paljon tukea tarvitsevat (työntekijät kartoittavat, päivystyksen profilointi)

Hankeosion resurssi:

1 kehittäjäsos.tt. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus saamenkielinen osio henkilöstöresussi 50 % 15 kk.
Päivystyksen profilointi henkilöstöresurssi 50 % 12kk.
Mallinnusresurssi 19 kk.



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Toiminta Lapin hankeosiossa

- Lapissa hanketyö on aloitettu pilottikunnissa, kuntina ovat tässä vaiheessa mukana Rovaniemi ja Sodankylä
- Pieni kunta / saamenkielinen osio neuvotellaan yhteistyössä Saamelaiskäräjien ja saamelaisalueen kuntien kanssa
- Päivystyksen profilointi aloitus vuodenvaihteessa 2015-2016
- Hanketta on paikannettu valtakunnalliseen ja paikalliseen / alueelliseen työhön - > kohderyhmämäärittelyssä (muu hanketoiminta ja hanketoimijat sekä alueellinen selvitys / valmistelutyö
- Aloitusseminaarin koordinointi



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Toiminta Lapin hankeosiossa

- Hanketta on paikannettu valtakunnalliseen ja paikalliseen / alueelliseen työhön - > kohderyhmämäärittelyssä (muu hanketoiminta ja hanketoimijat sekä alueellinen selvitys / valmistelutyö)
- Pilottikunnissa Rovaniemi ja Sodankylä hankkeen asiakasryhmä on määritelty
 - > aikuiset / työikäiset (ikäryhmä 18-65 vuotta)
 - > pitkittynyt työttömyys
 - > epäselvä kokonaistilanne
 - > ensivaiheen kotoutumispalveluissa olevat maahanmuuttajat (Rovaniemi)
 - > tarve monialaiseen yhteistyöhön + yhteiseen suunnitelmaan ja toimeenpanoon



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Toiminta Lapin hankeosiossa

- Kehittäjäasiakastoiminta Rovaniemellä on aloitettu 1.9.2015
- Kehittäjäasiakastapaamiset on sovittu joulukuulle saakka
- Ryhmä kokoontunut Poskessa
- Mukaan myös työntekijöitä ja esimiehiä
- Käsitellään eri teemoja hankkeen kehittämistehtävien pohjalta

Haemme kehittäjäasiakkaita sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen sekä toimeentulotuen käytäntöjen tutkimukseen

Kehittäjäkahvila kokoontuu tiistaina 1.9.2015 klo 16.15-18 Poskessa (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus), Rovakatu 3.




Asioitko Sinä tai läheisesi useissa sosiaali- ja terveyspalveluissa eri työntekijöiden luona esimerkiksi terveysasemilla, sosiaalitoimistossa ja keskussairaalassa? Millaisia kokemuksia sinulla on toimeentulotuen hakemisesta, myöntämisestä, sosiaalityöstä, ohjauksesta tai neuvonnasta? Milloin asiat ovat hoituneet Sinun tai läheisesi mielestä hyvin ja millaisissa asioissa tai työkäytännöissä olisi parannettavaa?

Sinulla on nyt mahdollisuus osallistua kehittäjäasiakastoimintaan Paljon tukea tarvitsevat - Paljon palveluita käyttävät -hankkeessa sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toimeentulotukeen ja etuuksiin liittyvässä tutkimuksessa.

Tule kehittäjäkahvilaan kuulemaan lisää kehittäjäasiakastoinnasta sekä ajankohtaisista hankkeista!

Kahvilatapaamiseen voit halutessasi ilmoittautua etukäteen Eijalle 31.8.2015 mennessä sähköpostitse, puhelimitse tai tekstiviestillä (eija.savelius-koski@poskelappi.fi, 040 569 4890). Samalla voit myös kysyä lisätietoja.

Ota yhteyttä!
Asta, kehittämispäällikkö, asta.niskala@poskelappi.fi
Eija, kehittäjäsosiaalityöntekijä, eija.savelius-koski@poskelappi.fi
Hannu, kehittäjäasiakas, hannu.lyly@mesta.org
Lisätietoa toiminnasta: www.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



**Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät**
-kehittämishanke 2015–2017



Toiminta Lapin hankeosiossa

- Pilottikunnissa on pidetty hankeyhteistyökokouksia sekä hanke-esittelyjä tarpeen mukaan
- Tukitiimit ovat käynnistymässä ja kehittämistehtäviä tarkennetaan toiminta/työsuunnitelmilla
- Kehittämistyötä tehdään asiakastyössä (omatyöntekijämalli, yhteinen suunnitelma)
- Hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä käytettävissä työparina työn kehittämiseen hankeaikana sekä sosiaalityön että terveydenhuollon työntekijöille
<http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi/ammattilaiset/tyopari/tyopari>
- Rovaniemellä tehdyn terveydenhuollon tiedonkeruun perusteella aloitettu terveydenhuollon ”suur”kuluttajan profilointi asiakascasena. Seuraava tapaaminen marraskuussa.



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Toiminta Lapin hankeosiossa

- Verkostoituminen tähän mennessä:

Pilottikunnat

Lapin shp, hanke-esittely

Muut Paljon tukea - hankkeen osiot

Sociopolis-hanke, seminaariyhteistyö, opiskelijayhteistyö

Monet-kuntakokeiluhanke (Rovaseudun pitkään työttömänä olleiden työ- ja toimintakyvyn arvioinnin ja työhönkuntoutuksen verkostoyhteistyö)

THL (toimeentulotukitutkimus, kehittäjäasiakkaat)

Kehittäjäasiakasfoorumi

Sokra-hanke, seminaariyhteistyö

- Viestintä:

Internet, www.sosiaalikollega.fi, Innokylä, YouTube

<https://youtu.be/ugmch-bz09Y><https://youtu.be/ugmch-bz09Y>



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Paljon tukea tarvitsevat - paljon palveluita
käyttävät - hankkeen Länsi-Pohjan
toiminnallisen osakokonaisuuden
tilannekatsaus

Ohjausryhmän kokous 26.10.2015

Länsi-Pohjan toiminnallisen osakokonaisuuden tavoitteet

- Paljon tukea tarvitseva/palveluita käyttävä asiakas keskiössä – sosiaali- ja terveyden-huollon palveluita kehitetään asiakaslähtöisiksi, oikeudenmukaisiksi ja vaikuttavuuteen perustuviksi. Tavoitteena on löytää paljon tukea tarvitsevat asiakasryhmät
- Alueen toiminnallisen sote-integraation tehostaminen paljon palveluja tarvitsevien osalta.

Länsi-Pohjan toiminnallisen osakokonaisuuden **toimenpiteet**

- Tuotetaan tietoa palveluiden käytöstä ja kohdentumisesta asiakasvirta-analyysin avulla. Tunnistetaan paljon tukea tarvitsevat/palveluja käyttävät asiakasryhmät
- Rakennetaan sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatilliseen työpari- ja verkostotyöhön perustuva, yhteisen palvelusuunnitelman ja asiakkaan vastuu/omatyöntekijän sisältävä palvelumalli.

Ajankohtaista

- Hanketyöntekijä Varpu Wiens on aloittanut osa-aikaisena 1.9.2015
- Nordic Health Group Oy:n tuottama asiakasvirta-analyysi, jonka avulla tuotetaan tietoa palveluiden käytöstä ja kohdentumisesta sekä tunnistetaan paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluita käyttävät asiakasryhmät Länsi-Pohjan alueella
- Liittyen moniammatillisen työpari- ja verkostotyön ja asiakkaan vastuu/omatyöntekijä -mallin kehittämiseen, hanketyöntekijä on osallistunut Lapin yliopiston opintokokonaisuuteen
”Palvelumuotoilulla positiivisia asiakaskokemuksia ja tuottavuutta – työkaluja ja menetelmiä palveluiden kehittäjille”

Asiakasvirta-analyysi

- Nordic Health Group Oy:n on toteuttaja ja tulokset esitellään 28.10.
- Toimenpide-ehdotuksia ja jatkohyödynnettävyyttä paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden identifiointiin, hallintaan ja ennaltaehkäisyyn
- Analyysin tietoja hyödynnetään eri työryhmissä osana alueellista sote-valmistelua

Moniammatillisen työpari- ja verkostotyön ja asiakkaan vastuu/omatyöntekijä -mallin kehittäminen

- Taustatietojen keräämistä vastaavista toiminnoista ja palveluista (case manager, managing care, community matron, asiakasvastaava (Potku2, Vantaa), omaohjaaja (Oulunkaaren kuntayhtymä), asiantuntijahoitaja (Kemijärvi)) sekä niiden sisällöistä ja mahdollisesta vaikuttavuudesta (mm. Innokylä)
- Lait (sosiaalihuoltolaki, laissa ikääntyneen väestön toimintakyvystä, lastensuojelulaki, terveydenhuoltolaki, laki potilaan asemasta)
- Yhtenä osana omatyöntekijä mallin suunnittelussa käytetään palvelumuotoilun menetelmiä (Lapin yliopisto 5 op) ja siinä tehtävää kehittämisprojektia, jossa keskitytään sosiaali- ja terveystalvelujen omatyöntekijän työskentelyn sisältöön sekä asiakkaan ja omatyöntekijän kontaktointiin liittyviin sisältöihin

Tiedotus

- Hankkeesta on tietoa Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sivuilla <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paljon-tukea-tarvitsevat/lansipohja> ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin sivuilla <http://www.lpshp.fi/fi/kehittaminen-ja-koulutus/ajankohtaiset-hankkeet/paljon-tukea-tarvitsevat>
- Aloitusseminaarista 23.11. tiedotettu sidosryhmiin

Tiedon käyttäminen hankkeen tuotoksissa

- Täydentyvien nykyisten ja uusien tietojen pohjalta ja aikaisempien hyväksi havaittujen mallien kautta kehitetään Länsi-Pohjan osakokonaisuuden tavoitteita ja toimenpiteitä
- Tuotokset ovat:
 - Tunnistetaan asiakkaan palvelujen ja tuen tarpeet varhaisessa vaiheessa
 - Asiakkaan palvelujen ja tuen kokonaisuus on koordinoitu ja hänen tarpeisiinsa vastaava
 - Vastuu/omatyöntekijä-toimintamalli on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa
 - Asiakkaan kokonaistilanteen moniammattillinen arviointi ja yhteinen palvelusuunnitelma on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa