

soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

KOKEMUKSIA PALVELUOHJAUSYKSIKÖN TOIMINNASTA

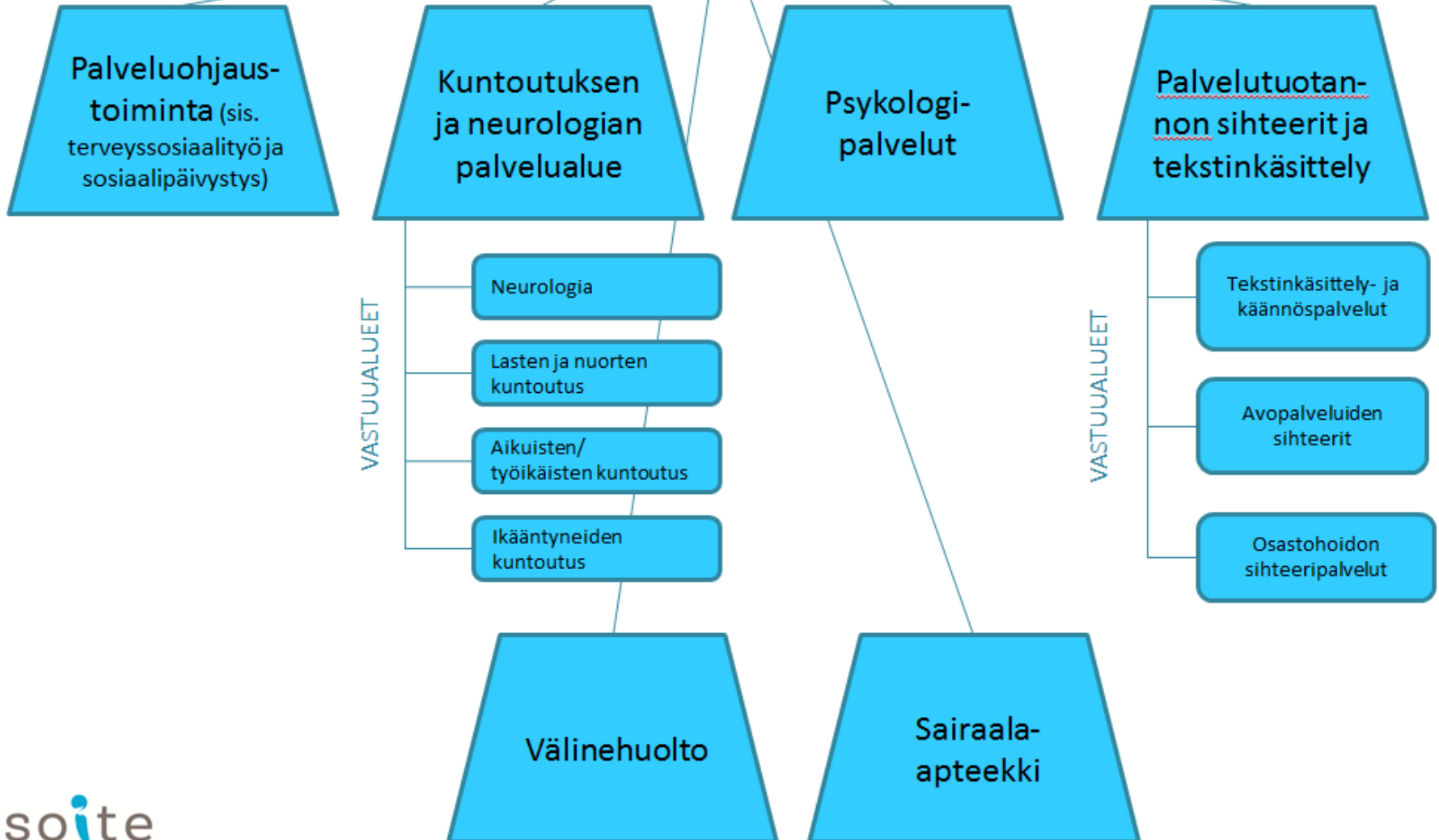
Palveluohjaus-seminaari
11.-12.10.2017

Palveluohjaustoiminta
Palvelualuejohtaja/Nina Wikström

12.10.2017

Kuntoutus- ja tutkimuspalvelut

PALVELUALUEET



Perheiden palvelut

Matti Kaivosoja

Esikunta

Andreas Blanco Sequeiros,
Teemu Parpala,
Pekka Kauppinen

PALVELUALUEET

Lasten ja perheiden lähipalvelut

Hannele Tikkakoski-Alvarez

Lasten ja nuorten sairaala

Heidi Pettersson

Psykiatria ja päihdepalvelut

Ulla Aspvik

**Aikuis-
sosiaalityö**

Marja Paananen

**Perhetuki-
palvelut ja lastensuojelu**

Minna Lönnbäck

**Psykologi-
palvelut**

Sari Kotaja

Lähipalvelut Kokkola
Arja Seppälä

Lähipalvelut Kruunupyö
Tiina Keskinen

Lähipalvelut Lestijokilaakso
Anne Saarela (Inkeri Jussila)

Lähipalvelut Perhonjokilaakso
Antti J. Saari

Lastentaudit ja lastenneurologia
Heidi Pettersson

Lastenpsykiatria ja kehitysvammlääketiede
Jaakko Kosonen

Nuorisopsykiatria
Olli Pelttari

Aikuispsykiatria, osastohoito
Sakari Ruisaho

Psykiatrian avohoito
Marianne Aarrekangas

Mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalvelut
Raija-Leena Rekilä

Päihdepalvelut
Anne Linna

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki
Marja Paananen

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu
Anu Pippola

Erityissosiaalityö
Pirkko Kivistö

Perhetukipalvelut
Minna Lönnbäck

Lastensuojelu
Johanna Alatalo

**Palveluohjaus-
toiminta**
Nina Wikström

VASTUUALUEET

- Palveluohjauskeskuksessa työskentelee
 - Palveluneuvoja palveluohjauspisteessä
 - Palveluohjaajia
 - Kotiuttamiskoordinaattorit
 - Terveyssozialityöntekijöitä
- Sosiaalipäivystys



TOIMINTA-AJATUS

- Palveluohjaustoiminnan tavoitteena on lisätä keskeisten hoito- ja palveluketjujen hallittavuutta ja ohjattavuutta
- Ihminen keskiössä
- Asiakaslähtöisyys
- Palveluohjaustoiminnan integrointi palveluprosesseihin
- Päällekkäisten palvelujen vähentäminen ja resurssien tarkoituksenmukainen kohdentaminen

- Soiten palveluohjaustoiminnassa palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen
- Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne sekä hänen yksilölliset tarpeensa ja voimavaransa
- Yhdessä asiakkaan kanssa etsitään hänelle sopivat ratkaisut yhdistäen asiakkaan oman verkoston tukea, julkisia, yksityisiä, järjestöjen ja vapaaehtoistoiminnan palveluja
- Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja pärjäävyyden tunnetta sekä ylläpitää toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen

- Oikea-aikaisella palveluohjauksella voidaan siirtää raskaampien palvelujen kysyntää myöhempään vaiheeseen tai poistaa myös kokonaan
- Periaatteena on, että asiakas on aina ”oikealla luukulla”. Palveluohjauksellinen ote työssä tarkoittaa sitä, että työntekijä ottaa ”kopin” siellä, missä asiakas avuntarpeensa ilmaisee
- Työntekijä saattaa asiakkaan oikeaan paikkaan tai kokoaa oikeat ammattilaiset asiakkaan luo
- Palveluohjauksessa onkin työskentely yli organisaatorajojen ja sitä tarvitaan kaikissa palveluprosessien vaiheissa

PALVELUOHJAUSPISTE

- Matalan kynnyksen yksikkö (palvelupiste/puhelinneuvonta/chat palvelu) yksi puhelinnumero käytössä, ohjaavat asiakkaita
- Ohjaavat mistä asiakas saa apua mm seuraavissa tilanteissa; erotilanteet, lapsen elatukseen-, huoltoon koskevilla asioissa, vammaisuuteen liittyvissä asioissa, omaishoito, elämäntilanteen vaikeudet, huoli läheisestä
- Asiakkaat voivat jättää hakemuksen harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta, omaishoidontukihakemuksen, vammaispalveluhakemuksen, jotka sitten ohjataan oikealle palvelualueelle
- Palveluohjaajat eivät tee asiakasta koskevia viranomaispäätöksiä/kirjaaminen yhteydenottolomakkeelle



ETUSIVU

TERVEYSPALVELUT

SOSIAALIPALVELUT

YHTEYSTIEDOT

TYÖ SOITESSA

SOITE

PALAUTE

HÄTÄNUMERO

112

PÄIVYSTYS

Arkisin klo 8-16
ota yhteyttä oman alueesi
terveysasemaan.
[Listaus terveysasemista](#)

Arkisin klo 16-08 sekä
viikonloppuisin ja arkipyhinä (24h) ota
yhteyttä keskussairaalan
[Yhteispäivystykseen](#)

Ennen lähtöä
päivystykseen, soita aina ensin
puhelinneuvontaan:

(06) 826 4500

Puhelu maksaa normaalin

Hae tältä sivustolta



Olenko
päivystyspotilas?
Lue lisää

Hae mukaan Soiten asiakasraatiin!



SÄHKÖINEN ASIOINTI



TIEDOTTEET

SUOSITUIN SISÄLTÖ

Ilmoittautuminen sosiaalihuollon kirjaamisvalmentajien

• Terveysasemat

zendesk chat

Keskustele



Kirjoita viesti tähän



12.10.2017

VIRKA-AIKAINEN SOSIAALIPÄIVYSTYS/VIRVEPUHELIN PALVELUOHJAUSKESKUKSESSA

- Hälytyskeskuksen kautta tulevat sosiaalitoimen hälytykset
- Virka-ajan klo 8-16 välisenä aikana päivystyspuhelukeskustan vastaanoton hoitaa palveluohjauskeskus ja välittää puhelut oikeaan paikkaan
- Palveluohjauskeskuksella on käytössään yhteystiedot, joista tarvittava palvelualue vastaa virka-aikana
- Kun hälytys koskee eri palvelualueita, selvitetään keiden viranomaisien yhteistyötä se vaatii(koordinoiva rooli)

SOSIAALIPÄIVYSTYS

- Yksi päivystäjä, sosiaalityöntekijä, varallaolona viikon jaksoissa virka-ajan ulkopuolella (päivystää kotonaan K-P:n alueella)
- Päivystysjakso alkaa to klo 16 ja loppuu seuraavan viikon to aamuna klo 8
- Työparitakapäivystys aloitettu keväällä
- Virka-aikana ”Virve päivystys” palveluohjauskeskuksessa ja muita päivystystapauksia tulee eri tavoin tietoon sen lisäksi, esim. lastensuojeluilmoitukset
- Yhteydenotot Häken kautta. Ensi vuoden alussa sosiaalipäivystysyksikkö aloittaa toimintansa uuden sosiaalipäivystysasetuksen mukaisesti.

PALVELUOHJAAJAT

- Kohtaavat eri-ikäisiä asiakkaita ja heidän verkostojaan
- Toimintamuodot: puhelinohjaus, asiakaskäynnit ilman ajanvarausta/ ajanvarauksella, kotikäynnit, palvelutarpeen arvioinnit, moniammatillinen verkostotyö
- Toimipisteet alkuvaiheessa hajautetusti Soiten toiminta-alueella
- Palveluohjaajilla on omat puhelinnumerot, joista heidät tavoittaa. Palveluohjauksen numerot löytyvät Soiten sivuilta
- Lisäksi palveluohjaajat tekevät viranomaisyhteistyötä (esim.poliisi,srk, rise, typ,)

TERVEYSSOSIAALITYÖ

- Sosiaalityö on osa potilaan kokonaisvaltaista hoitoa
- Sosiaalityöntekijät toimivat osana Soiten moniammatillisia tiimejä
- Sosiaalityö painottuu eri tavoin hoitavan yksikön tehtävän mukaan
 - Kullekin osastolle ja poliklinikalle on nimetty oma sosiaalityöntekijä, joka on tavattavissa arkipäivisin virka-aikana
 - Potilaiden sosiaalisen tilanteen, sosiaalityön ja perheen tilanteen kartoitus
 - Kokonaisvaltainen asioiden selvittäminen ja eteenpäin vieminen
 - Kehittämistyö, asiantuntijuuden tarjoaminen

KOTIUTTAMISHOITAJA-MALLIN VAHVISTAMINEN PALVELUOHJAUSKESKUKSESSA

- Ajatuksella ihminen keskiössä; Toiminnalla haetaan potilaalle optimaalinen jatkohoitopaikka sekä järjestetään kotona asumisen tukemisen palvelut
- Kotiuttamiskoordinaattorit koordinoivat potilaiden kotiutumista tai jatkohoitoon siirtymistä Soiten alueella tehden yhteistyötä myös Soiten ulkopuolelle



- Toimii epidemiatilanteissa infektiolääkärin työparina potilaiden sijoittelussa alueella
- Huolehtii ajantasaisista yksiköiden yhteystiedoista sekä tekee yhteistyötä alueen ulkopuolisiin tahoihin
- Virka-aikana neuvottelee ja ratkaisee sijoitukset yhteistyössä osastonhoitajien/vastuualuejohtajien kanssa, kun lääkäri on tehnyt päätöksen kotiutumisesta tai jatkohoitoon siirtymisestä
- Virka-ajan ulkopuolella on valtuudet päättää potilaan jatkohoitoprosessista lääkärin antamien ohjeiden pohjalta
- Kotiuttamiskoordinaattorit toimivat sairaanhoitajien ja lääkäreiden konsulttina ja kouluttavat kotiutuksiin liittyvissä asioissa

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA PALVELUOHJAUSKESKUKSESTA

- Chat- palvelu on koettu hyväksi
- Palvelualueen sisällä joustava asiakkaiden avun saaminen
- ”Olen saanut ajan nopeasti sosiaalityöntekijälle”
- ”Täällä minua on kuunneltu, autettu ja kohdattu ihmisenä taustastani huolimatta”
- ”Kiitos, kun nämä kaikki asiat hoidetaan täällä”
- ”Olen saanut läheiseni sairaudesta tietoa, enkä ole niin epävarma enää tässä tilanteessa”
- ”Kiitos, kun joku otti vihdoin nämä asiat puheeksi”
- ”Nyt minun on helpompi hengittää, kun olen saanut sotkuiseen elämäntilanteeseeni apua”

12.10.2017

soite

- ”Sain tukea arkeen ja käytäntöön”
- ”Työntekijä järjesti minunkin lepäämisen, kun järjesteli kotiasiat”
- ”Hän kulki rinnallani, kun omat voimat eivät riittäneet”
- ”Ihana, kun sai jutella jonkun ihmisen kanssa joka kertoi kuka hoitaa tätä asiaa ja voi auttaa”
- ”En olisi osannut toimia tässä tilanteessa ilman sinun apua”
- ”Kiitos, kun puhuit niin rauhallisesti ja selitit asiat hyvin, otit vaikeasti sairaan henkilön mielipiteet huomioon”
- ”Tämä oli hyvä käynti”

KIITOS MIELENKIINNOSTASI!



12.10.2017

soite