

Paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluita käyttävät -hanke

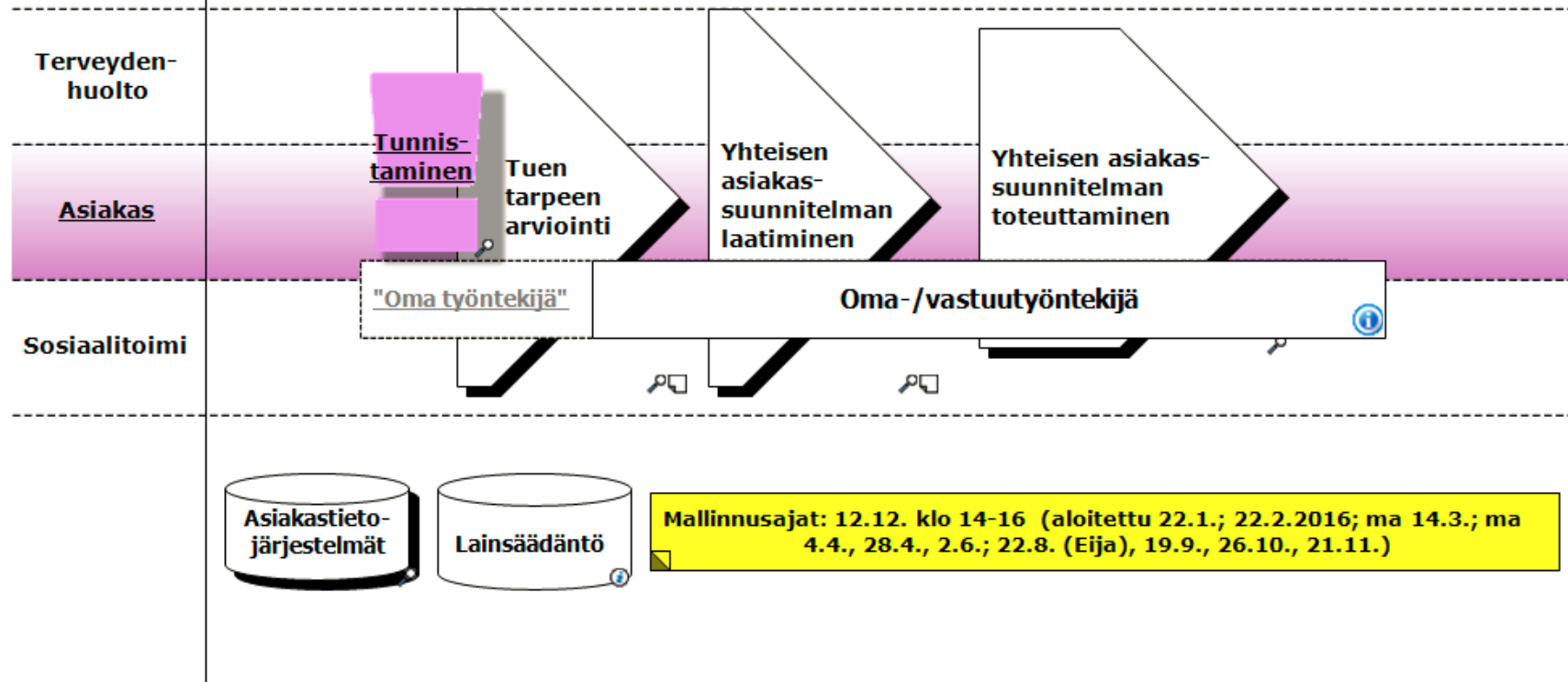
Tavoitteena on asiakkaan osallisuuden lisääminen, sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon toiminnallisen integraation kehittäminen, ja tiedontuotannon hyödyntäminen palveluiden kehittämisen tueksi.

Hankkeen toiminta-aika on 1.5.2015–31.10.2017. Hanke toimii Kainuussa, Keski-Pohjamaalla, Lapissa ja Länsi-Pohjassa



"Sodankylän yhteistyömalli monia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tarvitseville"

SODANKYLÄN YHTEISTYÖMALLI SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON YHTEISTÄ ASIAKASSUUNNITELMAA TARVITSEVILLE



Asiakkaiden tuen tarpeen tunnistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa

- Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön käynnistyminen alkaa tuen tarpeessa olevien tai useita palveluja käyttävien asiakkaiden tunnistamisesta ja siitä arviosta, että asiakas hyötyy sosiaali- ja terveydenhuollon yhteissuunnittelusta.
- Tunnistamisen avuksi hankkeessa on työstetty ns. herätettä työvälineeksi, joka voi tukea ammattilaisen puheeksi ottamista asiakkaan elämäntilanteesta.

”Herätteestä löytyy keskeiset asiat, jotka paljon tukea tarvitsevalla täyttyy. Toistuvat asioinnit ovat jo selvä merkki, että tukea tarvitaan. Muut asiat saattavat sen sijaan herättää ajatuksen tuen tarpeesta jopa ensikäynnillä.” (Länsi-Pohja)

”Ehkä juuri silloin palvelua tulisi tarjota herkimmin, kun asiakas itse tiedosta avun tarvetta ja huoli nousee virkailijalla tai jostain muualta.” (Lappi)

Palveluiden ja tuen tarpeen kokonaisvaltainen arviointi

- Asiakkaan suostumuksella aloitetaan verkoston koolle kutsuminen ja asiakasta tavataan yksilöllisen tarpeen mukaan.

”Vaikka paljon palveluita käyttäville annetaan toistuvasti vastaanottoaikoja, eivät ne kuitenkaan riitä. He ovat tavallaan riippuvaisia terveydenhuollon palveluista. Tarvitaan keskustelua siitä, mikä nyt on tärkeintä, jotta tilanne selkiää. Ja kenen kanssa tekemällä päästään asiassa eteenpäin.” (Keski-Pohjanmaa)

- Arvioinnissa korostetaan asiakkaan omaa kokemusta ja näkemystä palveluiden ja tuen tarpeesta moniammatillisten arviointien rinnalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä tiivistetään liittämällä arviointiin keskeiset työntekijät. Arviointia tehdään asiakkaan tarpeiden mukaisesti hyödyntämällä erilaisia menetelmiä.

”Ajatuksiani ja mielipiteitäni arvostettiin tapaamisissa erittäin hyvin

”Sopivasti tapaamisia”, ”Löysin itsestäni uusia puolia”

”Koin sen itse hyväksi ja toimivaksi – voisin suositella työskentelymallia ystävälleni tai kaverilleni” (Kainuu: Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä)



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



Kolpeneen
palvelukeskuksen
kuntayhtymä



Kiuru



Yhteinen asiakassuunnitelma

- Asiakassuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa. Suunnitelmaan kootaan kokonaistilanne ja muodostetaan yhteinen ymmärrys tuen ja palveluiden tarpeesta.
- Tavoitteena on, että asiakas käyttää palveluita suunnitelman mukaisesti ja koordinoidusti sekä osallistuu voimavarojensa mukaisesti sen toteuttamiseen.

”Karsittiin palvelua, laitettiin tärkeysjärjestykseen elämäntilanteen vuoksi. Oli paljon tukitoimia vireillä, ei jaksanut kaikkea”

”Fyysisestä terveydestä ollut huoli. Toinen asiantuntija ottanut vastuun kartoituksesta ja jatkotoimenpiteistä (Lappi)

- Kaikkien osallisten vastuut määritetään suunnitelmassa selkeästi, sovitaan vastuutyöntekijästä sekä suunnitelman seurannasta. Asiakassuunnitelma on kaikilla suunnitelmaan osallistuneilla tahoilla tiedossa.

Kokemukset ”pilotti” asiakassuunnitelmista

- Asiakkaat ovat olleet innostuneita ja odottavalla mielellä yhteissuunnitelman tuomista hyödyistä. He kokevat tärkeänä erityisesti kokonaistilanteen esiintuomisen ja sen, ettei omaa tilannetta tarvitse aina aloittaa alusta kertomaan eri työntekijöille. (Keski-Pohjanmaa)

”Tämä on tosi tärkeä paperi.”

”Kerrankin joku kuunteli ja laittoi asiat kuntoon.”

”Nyt tiedän itse, että mitä teen ja milloin.” (Kainuu: Terveys- ja hoitosuunnitelma)

- Keskeisiksi asioiksi ovat nousseet asiakkaan ja hänen asioita hoitavan henkilön suhteen pysyvyys, asiakkaalle annetun ajan, keskusteluyhteyden ja luottamuksen saavuttaminen. Yhteistä työtä hyödyttää se, että asiakkaiden kokemukset omasta tilanteesta ovat tulleet esille ja on saatu hahmotettua tilanteesta kokonaisvaltainen kuva, jossa tärkeät asiat ovat koottuna yhteen. (Länsi- Pohja)

”Yhteistä suunnitelmaa tehdessä on voitu keskittyä vain vanhemman tilanteeseen ja sen huomioimiseen. Näin tilanne on tullut kaikille osapuolille näkyvämmäksi ja on voitu osoittaa hänelle sitä tukea, jota kautta vointi paranee. Tilanteen paranemisen ja selkiytymisen myötä myös perheen tilanne kokonaisuutena paranee.” (Länsi-Pohja)

Kokemukset ”pilotti” asiakassuunnitelmista

- Työntekijöiden kokemukset suunnitelman laatimisesta ovat pääsääntöisesti olleet myönteisiä. Sovittu toimintamalli, yhteistyölle ja yhteisen asiakassuunnitelman laatimiselle annettu aika sekä sovittu eteneminen on koettu myönteiseksi. Asiakkaan tarpeen mukaan suunnitelmassa huomioidaan omakieliset ja -kulttuuriset palvelut. Tiedonvaihto on asiakkaan suostumukseen perustuen ollut vapaampaa ja taustatietoa on ollut laajemmin käytettävissä. Vastuut ja toimenpiteet on pystytty sopimaan selkeästi sekä määrittämään vastuutyöntekijä asiakkaan tueksi suunnitelman toteuttamiseen. Yhteisen suunnitelmalomakkeen kysymykset ovat ohjanneet ja napakoittaneet suunnittelua. (Lappi)

Paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluita käyttävät -hanke ja Sociopolis-yhteistyö / Sodankylä 2015–2017

2015		2016		2017	
Paljon tukea	Sociopolis	Paljon tukea	Sociopolis	Paljon tukea	Sociopolis
Hankkeen kohderyhmä Työ / etenemissuunnitelma Kehittäjä-asiakkaiden rekrytointi asiakastyössä Moniammatillinen näkökulma	Tutkimussuunnitelman laatiminen	Mallinnus aloitetaan 1/2016	Tutkimusluvan hakeminen	Asiakassuunnitelmamalli	Kehittäjäasiakasryhmän seuranta
	Käsittely joulukuussa Sodankylän tukitiimissä	Kevät 2016 tehdään kehittäjäasiakkaille moniammatillinen suunnitelma.	Tutkimushaastattelurunko Maria ja Asta haastattelevat työntekijät ja kehittäjäasiakkaat, jos ei ole opiskelijaresurssia.	Omatyöntekijämalli	Uusi aineistonkeruu kehittäjäasiakkaille
	Tutkimusluvan hakeminen	Määritellään omatyöntekijä	Osa-aikainen tutkimusapulainen / Sociopolis	Mallien arviointia / hiontaa kehittäjäasiakasryhmän kokemusten kautta	Laajennettu aineistoanalyysi (asiakirjat ym.) Tekijä ?
	Työntekijät (nauhoitus) Opiskelija-rekrytointi	Syksy 2016 laajennetaan suunnitelmien tekoa	Aineistoanalyysiä (haastattelut) Käytännön jakso sostt opiskelija 10 vkoa	Lopullinen malli käyttöön Paljon tukea päättyy 10/2017	Lopullinen tutkimusraportti Sociopolis päättyy 12/2017

KÄYPÄ "HOITO" MALLI