

Palveluohjaustoiminta Perheiden palvelut

Palvelualuejohtaja Nina Wikström



15.10.2018

soite

Henkilöstörakenne

- Johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä
- Lähihoitaja , työskentelevät sosiaalineuvonnassa
- Sosionomi
- Sairaanhoidaja/kotiuttaminen
- Sosiaalipäivystysyksikkö/takapäivystysrinki



Palveluohjaustoiminta

- Periaatteena on, että asiakas on ”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. Nopeat tilannearviot ja yhteydenotot tarvittaviin asiantuntijatahoihin. Yhteydenotot sisäisten numerojen kautta. Työntekijät toimivat alkukartoittajina ja koordinaattoreina.
- Palveluohjauksessa onkin työskentely yli organisaatorajojen ja sitä tarvitaan kaikissa palveluprosessien vaiheissa. Palveluohjaustoiminnassa työskentelee palveluneuvojia, palveluohjaajia, terveyssozialityöntekijöitä sekä kotiuttamissairaanhoidajia. Terveyssozialityö painottuu eri tavoin hoitavan yksikön tehtävän mukaan.
- Palveluohjauspiste matalan kynnyksen yksikkö (palvelupiste/puhelinneuvonta/Chat palvelu)
Palveluohjaajien toimintamuodot: puhelinohjaus, asiakaskäynnit ilman ajanvarausta/ ajanvarauksella, kotikäynnit, moniammatillinen verkostotyö. Kotikäyntejä tehdään tilanteissa, joissa palveluohjaaja saa ilmoituksen asiakkaasta (esim omainen/naapuri ilmoittaa huolen kotona selviytymisestä)
 - Elämänhallintaan liittyvät vaikeudet
 - Asumiseen liittyvät vaikeudet
 - Kotona selviytymisen vaikeudet
 - Toimeentuloon liittyvät vaikeudet
 - Huonosti liikkuva ihminen, ei vielä palvelua (ikä, liikkumisen vaikeus, ei kuljetuspalveluja)

Palveluohjauspiste/Chat palvelu

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

Sosiaalipäivystys osana ympärivuorokautista yhteispäivystystä

- Sosiaalipäivystysyksikkö
- 4 sosiaalityöntekijää ja 2 sosiaaliohjaajaa
- Lastenpäivystyksen vieressä/muutto MY-siipeen
- 24/7, yöt varallaolona
- Yhteydenotot suora numero/häke hälytykset
- Lastensuojeluilmoitus, perheväkivalta, vanhusten nostoavut, rajaton käyttäytyminen, äkilliset kriisit, kuolema, huoli omaisesta/läheisestä

Terveyssosiaalityö

- Sosiaalityö painottuu eri tavoin hoitavan yksikön tehtävän mukaan.
- Toimivat osana moniammatillista työryhmää.
- Palveluohjauskeskus mahdollistaa terveyssosiaalityöntekijöiden hyödyntämisen ja konsultoinnin.



Palveluohjaajat

- Kohtaavat eri-ikäisiä asiakkaita ja heidän verkostojaan.
- Toimintamuodot: puhelinohjaus, asiakaskäynnit ilman ajanvarausta/ ajanvarauksella, kotikäynnit, 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,)

Neuvonta ja palveluohjaus eri elämäntilanteissa

- Neuvovat ja ohjaavat asiakkaita/omaisia monenlaisissa eri elämäntilanteissa esim. poika soittaa ja pyytää palveluohjaajaa soittamaan äidilleen, että hänen ei tarvitsisi jatkaa jalkapallon pelaamista. Äidillä huoli tyttärestään, jolla on pieni vauva. Tulee yhteydenotto, että naapurilla ei ole kaikki hyvin. Yhteydenotto muistisairaana pärjäämisestä. Yhteydenotto omaisen jaksamisesta.
- Asiakkaita ohjautuu mm. vastaanoton kautta (esim. sosiaalisten tilanteiden kartoitus), kuljetuspalveluihin liittyvää neuvontaa asiakkaille jotka eivät ole vielä palveluiden piirissä.
- Paljon palveluita tarvitsevien elämänhallinnan tukeminen.
- Avustaminen erilaisten etuisuuksien hakemisessa sekä avustaminen valitusten laadinnassa.
- ”Tulkin” ominaisuus eri viranomaistenvälillä

Kotikäynnit

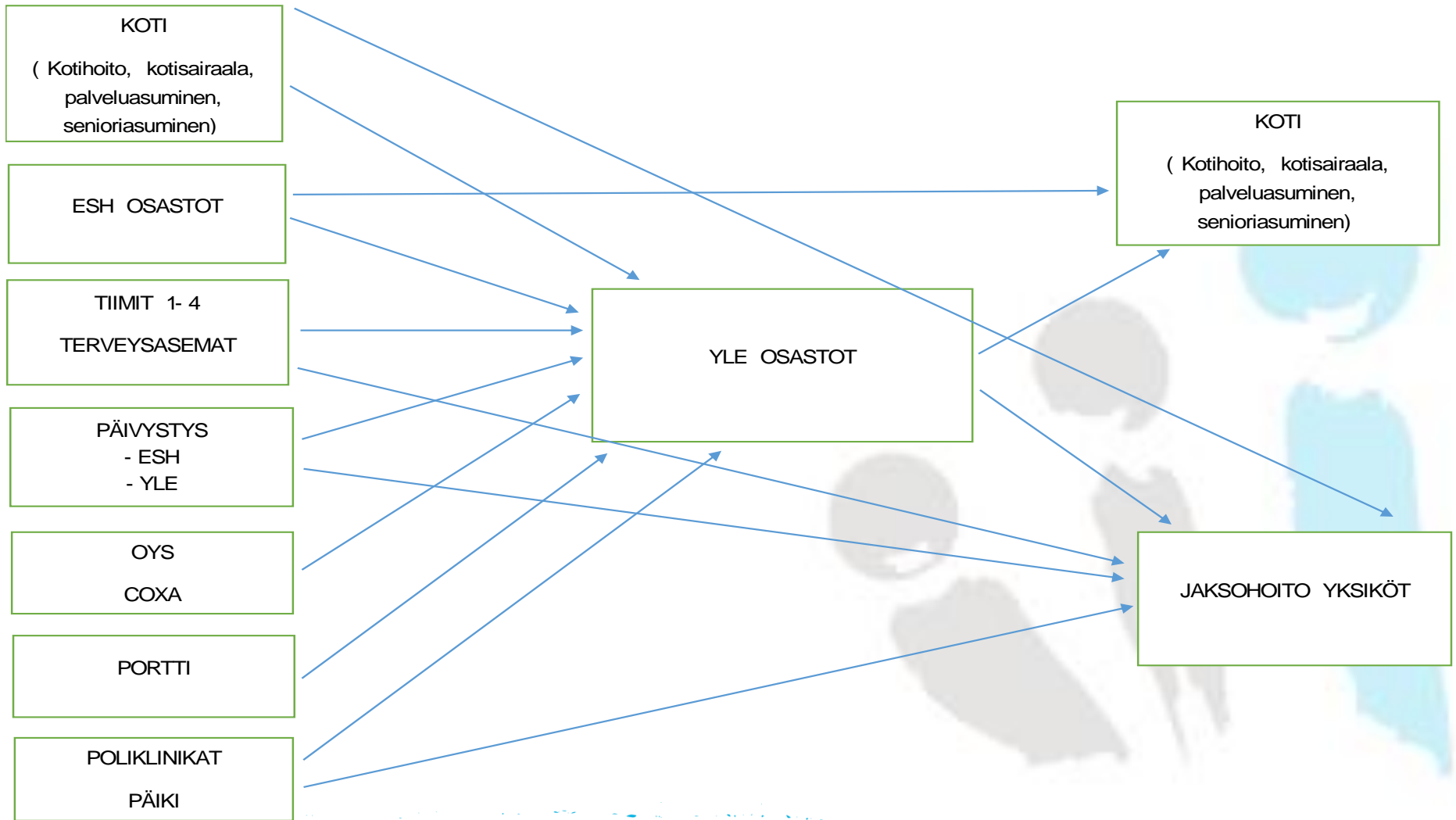
- Kotikäyntejä tehdään tilanteissa, joissa palveluohjaaja saa ilmoituksen asiakkaasta (esim omainen/naapuri ilmoittaa huolen kotona selviytymisestä)
 - Elämänhallintaan liittyvät vaikeudet
 - Asumiseen liittyvät vaikeudet
 - Kotona selviytymisen vaikeudet
 - Toimeentuloon liittyvät vaikeudet
 - Huonosti liikkuva ihminen, ei vielä palvelua (ikä, liikkumisen vaikeus, ei kuljetuspalveluja)
- Alkukartoittaja
- Haasteellisissa kotikäynneissä työparityöskentely
- Kotikäyntejä tehdään 1-3 kertaa tarpeen mukaan
- Tarvittaessa kotikäynnille otetaan mukaan tarvittavaa osaamista, esim. pyydetään psykiatrian sairaanhoitaja

Soite kotiuttamishoitaja – uusi toimintamalli käytännössä

- Vaikeat ja haasteelliset kotiuttamiset mahdollista siirtää kotiuttamishoitajalle.
- Kotiuttamishoitajat yhteyspäivystyksessä iltaisin klo 12-20
- Yksikkö MY-siivessä



KOTIUTTAMISEN POTILASOHJAUksen PROSESSI



Työn sisältöä

- Yle osastojen ja erikoissairaanhoidon osastojen(pois lukien lastenyksikkö) potilaiden optimointi tarkoituksenmukaiseen hoitopaikkaan/kotiin
- Vaativasti kotiutettavien potilaiden jatkohoidon suunnittelu
- Siirrot toisiin sairaanhoitopiireihin (esim. Kallio, Pietarsaari, Porvoo, Hämeenlinna, Lappeenranta)
- YLE päivystyspotilaiden jatkohoito
- Osallistutaan viikoittain paperikierroille (Kannus, Tunkkari, Kokkola)
- Osallistuminen Sas-työryhmään
- Hoitoneuvottelut viikottain
- Päivittäiset konsultaatiot
- Epidemiatilanteissa mukana organisoimassa toimintaa
- Omaisten yhteydenotot