

## Tiivistelmä oma-arvioinnista, syksy 2021

### 1. Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen

**Lapset nuoret ja perheet:** Perhekeskustoimijoita koulutetaan systemaattiseen työotteeseen ja sen jalkauttamiseen. Perhekeskuspalveluiden saavutettavuutta vahvistetaan pilotoimalla kohtaamispaikkatoimintaa ja matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa. Perhekeskusten fyysistä saavutettavuutta ja palveluverkkoa valmistellaan osana hyvinvointialueen valmistelua. Ruotsinkielisten perhekeskuspalveluiden verkostoyhteistyö on käynnistynyt ja nykytila on kartoitettu. Ruotsinkielisten palveluiden haasteiden syitä kartoitetaan loppuvuodesta.

**Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut:** Keväällä mallinnettua nuorten palvelupolkumallia kokeillaan Karviaisten ja Espoon palveluissa. Psykososiaalisten menetelmien koulutusten myötä osaamisverkosto mahdollistaa asiakasohjauksen suunnittelun ja menetelmien laajemman käyttöönoton. Aikuisten mtp-palveluiden kehittämisessä Terapiat etulinjaan -hanke edennyt suunnitellusti.

**Työikäisten palvelut:** Palveluita kehitetään erityisesti kahdessa sosiaalihuollon pilotissa; Otso ja Tassu. TASSU-pilotissa kehitetään asiakassuunnitelmien laatimisen käytäntöä ja lisätään monialaisuutta asiakassuunnitelmien laatimisessa, mikä parantaa palveluiden oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta ja auttaa asiakasta saamaan oikeat palvelut oikeaan aikaan. Asiakassuunnitelmia on tehty enemmän kuin edellisenä vuonna vastaavana ajankohtana. Otso-pilotissa kehitetään asiakasohjausta sosiaaliohjaukseen ja/tai sosiaalityöhön terveysasemilla; oikea-aikaisuus tuo asiakasohjaukseen suunnitelmallisuutta ja jatkuvuutta. Syksyn aikana yhteistyöohjeistus on laadittu sekä koulutusta ja työpajoja järjestetty. Aikuissosiaalityön vastuutyöntekijät on nimetty ja säännöllinen vastaanotto terveysasemalla aloitettu.

**Ikääntyneiden palvelut:** Asiakkaan prosessia hoivakodin valinnassa nopeutetaan ja tietoisuutta eri palveluvaihtoehdoista lisätään LU-kunnissa käyttöön otetun Hoivakotiportaalin avulla. Tehostetun palveluasumisen asiakkaille mahdollistetaan omien toiveiden ja suositusten mukainen elämän loppuvaihe sekä palliatiivista hoitoa ja saattohoitoa yhtenäistetään Arvokas elämän loppuvaihe -konseptin avulla. Kotihoidossa olevien asiakkaiden äkillisille tilanteille on luotu yhteiset määritelmät ja toimintamallit, joiden avulla äkillisiä tilanteita saadaan hoidettua enemmän kotona tai kevyillä palveluilla, ja harvemmin syntyy tarve siirtää asiakasta esim. päivystykseen. Kotona asumista tukevia teknologioita ja etäpalveluita on kartoitettu eri palveluntuottajien kanssa työpajoissa.

**Yhteiset palvelut:** Paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden projektissa on kartoitettu nykytilanteen pohjalta ongelmakohtat ja kehittämistarpeet, joiden pohjalta kuvataan ppt-asiakkaan tavoitepolku. Lisäksi on työstetty ppt-asiakkaan määritelmää ja datapohjaisen tunnistamisen indikaattoreita. Kokemusasiantuntijaverkosto on käynnistynyt. Kaikki ikäryhmät läpileikkaava matalan kynnyksen palvelukonsepti on valmistunut ja konseptin implementointiin siirrytään asteittain pilottien kautta. Avosairaanhoidossa on käynnistetty monialaisen tiimimallin pilotteja (Espoo, Kauniainen) sekä useassa kunnassa terveysasemien nykytilaselvityksiä (Karviainen, Raasepori, Inkoo).

### 2. Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön

**Lapset nuoret ja perheet:** Hyviä käytäntöjä koskeva seminaarisarja käynnistyy 12/2021. Peken johtamisrakennetta ja kohtaamispaikkatoiminnan koordinaatiomallia on valmisteltu. Sähköisen perhekeskuksen, neuvolan ja kouluterveydenhuollon chat-palvelun ja digi-palvelupolkujen kehittämistyöhön on osallistuttu.

**Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut:** Nuorten osalta psykososiaalisten menetelmien saatavuus parantunut, hoitoprosesseja saatu käyttöön määrällisesti enemmän koronatilanteen helpottaessa (oppilaat koulussa). Todellista vaikutusta esh-lähetteen määrään ei kuitenkaan kyetä arvioimaan. Aikuisten mtp-kehittämisessä Terapiat etulinjaan sähköinen ympäristö valmistuu vaiheittain 10-11/2021, joka mahdollistaa omahoito ja ohjattu omahoito sekä terapianavigaattorin kokeilun ja käyttöönoton pilottikuntien osalta.

**Työikäisten palvelut:** Asiakkaille säännöllisesti laaditut asiakassuunnitelmat sekä asiakkaiden ohjautuminen oikea-aikaisesti ehkäisee asiakkaiden elämäntilanteiden monimutkaistumista. Monialaisesti laadittavien asiakassuunnitelmien projektin (Tassu) syksyn työpajoissa käsiteltiin anonymisoituja pilottialueilla laadittuja asiakassuunnitelmia ja arvioitiin niiden sisältöä ja toteutusta sekä käsiteltiin monialaista yhteistyötä ja asiakassuunnitelmien tekemistä. Espoossa rekrytoitiin syksyn aikana neljä sosiaalityön opiskelijaa tekemään analyysiä Espoossa tehtyjen asiakassuunnitelmien monitoimijaisuudesta ja yksi opiskelija tekemään käytäntötutkimusta asiakasohjauksen pilottiin. Asiakasohjauksen osalta palvelu toteutuu Espoossa, kuten aikaisemmin. Lohja käynnistämässä palvelua tauon jälkeen. Karviainen selvitti sähköisen etävastaanoton mahdollisuutta, mutta tässä vaiheessa asiaa ei edistetä.

**Ikääntyneiden palvelut:** Asiakkaat/omaiset voivat ennakkoivasti tutustua tehostetun palveluasumisen asiakkuuskriteereihin, prosesseihin ja hoivakoteihin hoivakotiportaalisissa. Luodaan yhteneväiset käytänteet hoivakoteihin, jolloin asiakkaan toiveet otetaan ennakkoivasti huomioon ja asiakkaan hoidon periaatteet ovat samanlaiset. Muistisairauksien ennaltaehkäisyyn tarkoitettua Finger-toimintamallia pilotoidaan Espoossa. Kotihoidon asiakkaiden äkillisten tilanteiden projektin työpajoissa on tunnistettu keinoja äkillisten tilanteiden ennakointiin ja ennaltaehkäisemiseen. Kotona asumista tukevat teknologiat ja etäpalvelut -projektin työpajoissa on etsitty ratkaisuja, jotka painottavat ennaltaehkäisevää työtä ja ratkaisut tukevat asiakkaan kotona pärjäämistä, täten myöhentävät raskaampien palvelujen tarvetta.

**Yhteiset palvelut:** Paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan määritelmä ja tunnistamisen apulista + datapohjaisen tunnistamisen indikaattorit valmiina hyväksyttäväksi. Monialaisiin tiimimalleihin liittyvissä projekteissa pilotoidaan mallia, jossa yhteyshenkilön avulla asiakkaan kokonaistilanteen arvio tehdään jo ensimmäisen yhteydenoton aikana ja monialaista yhteistyötä ja konsultaatiota hyödyntämällä asiat voidaan ratkaista ennen ongelmien niiden pitkittymistä tai eskaloitumista, jolloin päivystyksellisten palveluiden tarve vähenee.

### 3. Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen

**Lapset nuoret ja perheet:** Työpajatyöskentelyssä on luotu yhteneväinen käsitys mittareista, jolla kuvataan toiminnan saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta sekä mittaroinnin ja arvioinnin eri osa-alueista ja merkityksestä. Koulutetaan esihenkilöitä systeemisen viitekehyksen käyttöön. Länsi-Uudenmaan perhekeskustoiminnan toimintasuunnitelman valmistelu on viivästynyt.

**Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut:** Vaikuttavia menetelmiä käytetään aiempaa enemmän; IPC ja CK prosessit lisääntyneet, excel seuranta- ja vaikuttavuustietoa saatu ensimmäisten kokemusten osalta. Aikuisten projektissa Terapianavigaattorin koulutukset ja pilotointi edennyt, mutta HYKS-tasoista laaturekisteriä ei käytettävissä. Yhteinen mittarointi työskentely ei ole edennyt tavoitteiden mukaisesti.

**Työikäisten palvelut:** TASSUssa käsiteltiin työikäisten asiakassuunnitelman toteutusta eri asiakastietojärjestelmissä kansallisessa työpajassa. Espoossa arvioitu työikäisten asiakassuunnitelmalomaketta kotoutumistyön näkökulmasta ja koottu huomioita THL:lle. Lohjalla syksyn aikana käyttöön OMNI360-asiakastietojärjestelmä, jossa on työikäisten asiakassuunnitelman uusin versio, johon AVAIN-mittari on kytketty. Karviaiseen OMNI360-päivitys tulee alkuvuoden aikana. Asiakassuunnitelmien laatimista käsitelty työpajoissa ja ohjeistusta laadittu. Otso-pilotissa on syksyn aikana määriteltä projektiryhmän työpajoissa yhteinen asiakasmääritelmä sekä sosiaaliohjaajan työnkuva terveysasemalla. Asiakasohjauksen kehittäminen ja sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän vastaanoton sisällön arviointi tulee tuottamaan vaikuttavuustietoa sosiaalihuollon palveluista

**Ikääntyneiden palvelut:** Hoivakotiportaalin käyttö tuo palvelun laadun avoimesti näkyville asiakkaalle. Palvelun myöntämisen perusteet lisäävät asiakkaan tasavertaista palvelun saamista ja asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua. Asiakkaan yhdenvertainen kohtelu ja asiakkaan saaman hoidon laatu paranee Arvokas elämän loppuvaihe -konseptin käyttöönoton mukaisesti. Kotiin vietävien teknologioiden ja etäpalveluiden selvityksessä painotetaan ratkaisuja, joista on olemassa validoitua tietoa ja onnistuneita käyttöönottoja. Ratkaisuja arvioidaan asiakkaalle tuottaman hyödyn mukaan. Yhteisiä toimintamalleja kotihoidon asiakkaan äkillisten tilanteiden tunnistamiseen ja hoitamiseen on kehitetty työpajoissa ja benchmarkkauksella, ja pyritty löytämään parhaat käytännöt useasta eri kanavasta.

## **Yhteiset palvelut:**

Asiakaskokemuksen mittaamisen periaatetason konsepti saatu valmiiksi (rakenneuudistus-hankkeessa). Monialaisia tiimimalleja kehittämissä projekteissa sekä ppt-projektissa edistetään palvelun laadun ja vaikuttavuutta esim. luomalla ppt-asiakkaiden tunnistamisen kriteereitä sekä yhteisiä mittareita. Laatua ja vaikuttavuutta vahvistetaan määrittelemällä hoitovastaavan/lähityöntekijän rooli. Ruotsinkielisten palveluiden kehittämisen projektissa varmistetaan, että kieli huomioidaan palveluiden laadun mittaamisessa.

## **4. Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen**

**Lapset nuoret ja perheet:** Perhekeskuksen alustava kuvaus johtamisrakenteesta ja koordinoitumallista on valmistunut. Monialaista työskentelyä kehitetään mm. pilotissa, jonka tavoitteena on kehittää selkeät rakenteet perhekeskustoimijoiden sekä lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojeluntyöntekijöiden välille työskentelyyn neuropsykiatrisesti ja käytöshäiriöillä oireilevien lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä auttamiseen.

**Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut:** Asiakkaan palvelukuvauksessa kuvataan liittymäpinnat ja yhteisen tekemisen tavoitteet. Työskentelyssä on mukana laaja-alainen yhteistyöverkosto, palaute kerätään monialainen työskentely huomioiden. Aikuisten mtp-projektissa alueellista hoitojen kehittämistä tuetaan erva-tasoisien kehittämisverkoston kautta.

**Työikäisten palvelut:** Molemmissa piloteissa on tehty yhteistyötä muiden hankkeiden kanssa. TASSUssa on kehitetty monialaisten asiakassuunnitelmaprosessien kuvauksia ja käsitelty monialaista asiakastyöskentelyä sekä monialaisten asiakassuunnitelmien tekemistä työpajassa. Espoossa sovittu sosiaalityön käytäntötutkimuksesta, jossa analysoidaan asiakassuunnitelmien monitoimijaisuutta. Otso:n projektiryhmää täydennetty mm kokemusasiantuntijalla.

**Ikääntyneiden palvelut:** Hoivakotiportaali toimii koko Länsi-Uudenmaan alueella. Yhteistyö eri kuntien välillä on luonnollista ja yhteistyöverkosto toimii jatkuvan arvioinnin periaatteella. Finger-pilotissa on aloitettu mallintamaan nykyisestä palveluvalikoimasta elintapamuutoksia tukevaa monitoimijaista toimintamallia. Arvokkaan elämän loppuvaiheen toimintatapojen yhtenäistämisen suunnittelu on käynnistynyt. Implementointia tukevan koulutussarjan teemat on määritelty sekä alustavasti suunniteltu LU-tasoista kehittämisprojektia toimintatapojen jalkautumiseksi. Kotona asumista tukevat teknologiat ja etäpalvelut -projektin työpajoissa on selvitetty ratkaisujen yhteen toimivuus, mahdollisuudet yhtenäisen teknologia-alustan käyttämiselle. Kotihoidon äkillisten tilanteiden projektissa konseptille on laadittu kuntakohtaiset implementointisuunnitelmat, ja monialainen yhteistyö on huomioitu toimintaohjeiden laatimisessa.

**Yhteiset palvelut:** Monialaista yhteistyön mahdollisuuksia kartoitetaan ja tiimimalleja kehitetään useissa eri projekteissa. Tiimimallien asiakaspolkujen kuvauksia on työn alla esimerkiksi yhteistyössä Työkyky-hankkeen kanssa sekä Kauniaisissa ("Episodiasiakkaiden haltuunoton kautta kohti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden vaikuttavia palveluja avosairaanhoidossa").