

SOTE-työpari -toimintamalli

monialainen palvelupolkukokonaisuus
PPT-asiakkaille + Kelan etäkonsultaatio

Kehittämiskokonaisuuden vetäjä, Tanja Kotala

Ikaalisten Pirsote –hankkeen projektipäällikkö

SOTE-keskus, Ikaalinen

044-7306600

tanja.kotala@ikaalinen.fi

07.06.2022



SOTE-työpari –toimintamalli + Kelan etäkonsultaatio

- Asiakaslähtöinen ja monialainen palveluprosessikokonaisuus -> SOTE-työpari –toimintamalli on Ikaalisissa paikallisesti vuoden 2021 aikana kehitetty ja pilotoitu palvelukokonaisuus paljon palveluita tarvitseville asiakkaille osana Pirsote (Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus) –hanketta.
- SOTE-työpari –toimintamalli tarjoaa intervention paljon palveluita tarvitseville asiakkaille (työikäiset + PMT-oireiset ikäihmiset) monialaisen palvelutarpeen arvioinnin muodossa.
- Mukaan palvelukokonaisuuteen liitetty myös Kelan viikottainen etäkonsultaatio

Kehittämisessä mukana:

Kehittämiskokonaisuuden vetäjä: Tanja Kotala, projektipäällikkö/kehittäjä

Ydinkehittäjätiimi:

- Tanja Kotala, Pirsote-hankkeen projektipäällikkö/kehittäjä 1.1.22 alkaen. Pirsote- ja KOMAS-hankkeen projektipäällikkö/kehittäjä 31.12.21 asti
- Kari Holma, PMT-palveluiden päällikkö 30.9.2022 asti. Vastaava sosiaalityöntekijä 1.10.2021 alkaen
- Kirsi Haavisto, SOTE-sovellusasiantuntija

SOTE-työpari Digi/lämä -sairaanhoitaja Maria Husari ja sosiaaliohjaaja Pirkko Aalto-Teelmäki

+ laajempi kehittämistiimi:

Sari Ihalainen (johtava hoitaja), Mikko Tolvanen (apulaisylilääkäri), Tiina Salminen (ylilääkäri), Marianne Viitasalo-Männistö (vanhuspalveluiden päällikkö), Leena Nuora (hoitohoivan asiakasohjaaja), Maarit Lehtipää (osastonhoitaja)

Kelan etäkonsultaatio –osuudessa mukana myös Kelan edustajat:

- Kristiina Harsu, Ratkaisukeskuspäällikkö, (Kela, Keskinen vakuutuspiiri, työ- ja toimintakykyetuuksien ratkaisukeskus)
- Suvi Juonoja, Etuuskäsittelypäällikkö, kuntoutus(Kela, Keskinen vakuutuspiiri)
- Anu Risku, Kelan yhteyshenkilö etäkonsultaatiossa



Kehittämisen aikajanaa

SOTE-työpari -toimintamallia on kehitetty paikallisesti Ikaalisissa vuoden 2021-2022 ajan osana PirSOTE- ja KOMAS3 -hankkeiden kehittämistyötä. Komas3-hanke päättyi 31.12.2021.

Vuosi 2021

Tammikuu 2021- kesä 21 -> Työpajasarja -> 3 työpajaa

- Sis. mm. toimintamallin ja prosessit,
- Suuntimaan paikalliset palvelupolut valmiiksi asiakasryhmälle,
- ammattilaisista -työkalu verkoston kokoamista varten,
- HOPA + kirjallinen lupa,
- vaikuttavuusmittarit ym,
- digitaaliset työkalut mukaan mm. Omaolo, Suuntima, Terveyskylä Pro
- SOTE-työparin valinta ja koulutus

Syksy 2021, 3 kk pilottiaika-> pilotti käynnistyi + tiivis seuranta vaikuttavuudelle

- Toimintamalli jatkuu pilotin jälkeen hyvien tulosten vuoksi
- Loppuvuosi 2021, Kelan etäkonsultaatio –pilotin kehittäminen osaksi sote-työpari –toimintamallikokonaisuutta

VUOSI 2022

Joulukuu 2021 – helmikuu 2022 -> SOTE-työparin ja Kelan etäkonsultaatio –pilottiaika sisältäen seurannat vaikuttavuudelle

Loppuvuosi 2022 -> etäkonsultaatio jatkuu hyvien tulosten vuoksi vuoden 2022 loppuun ja jatkoa suunnitellaan hyvinvointialueelle siirryttäessä

SOTE-TYÖPARI –toimintamalli

Toimintamallilla pyritään:

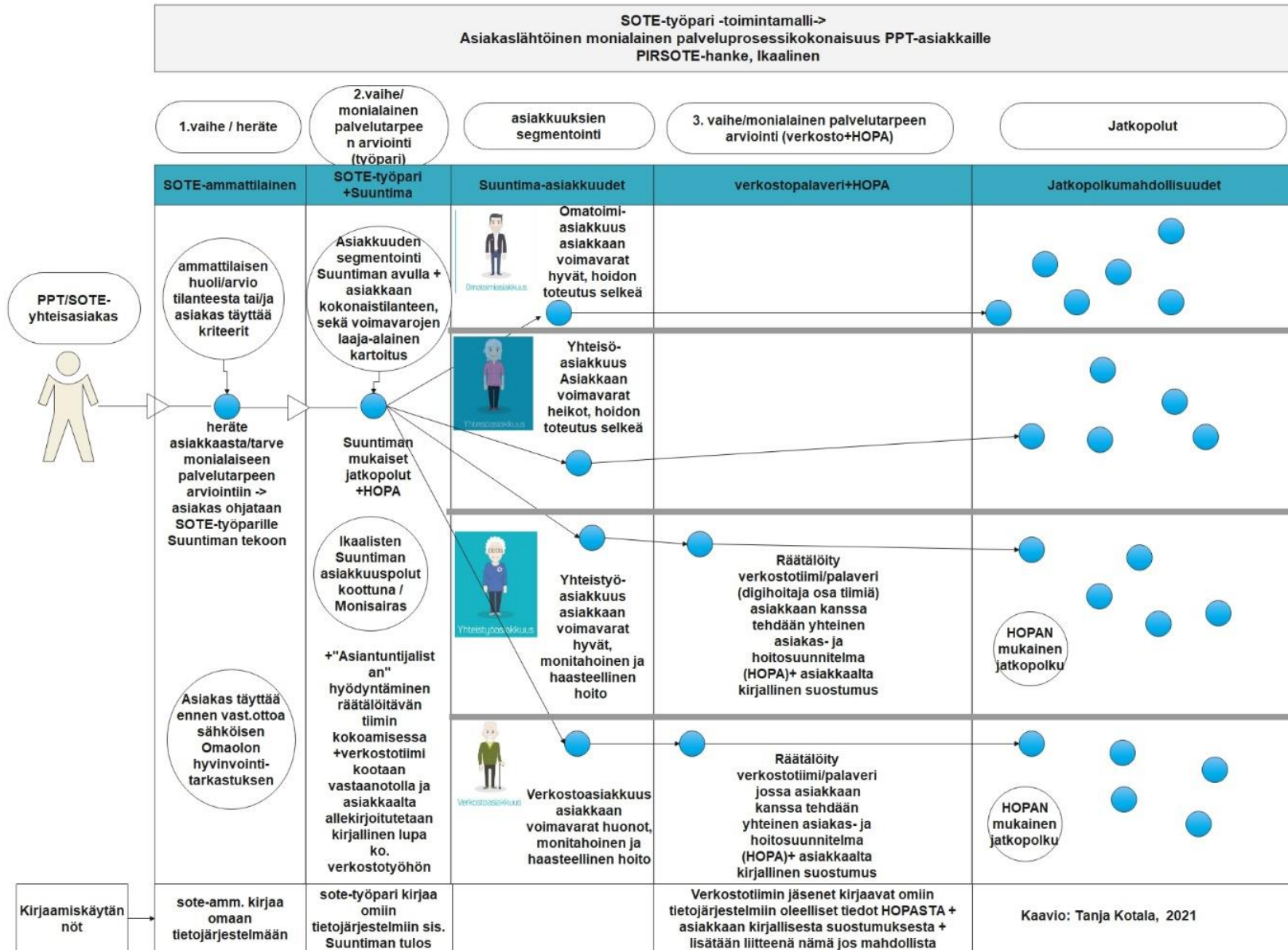
- saamaan kokonaisvaltainen jaettu monialainen ymmärrys asiakkaan tilanteesta!
- tarjoamaan asiakasryhmälle monialainen ja vaikuttava palvelupolkukokonaisuus

HYÖTYTAVOITTEITA:

- **HÄIRIÖKYSYNNÄN VÄHENEMINEN, TOISTUVAT PALVELUPOLUN ULKOPUOLISET KÄYNNIT VÄHENEVÄT**
- **OIKEA-AIKAINEN TUKI, HOITO- JA PALVELUKOKONAISUUDEN VAIKUTTAJUUS PARANEE MERKITTÄVÄSTI JA ASIAKKAIDEN OIREIDEN KOMPLEKSISOITUMINEN VÄHENE**
- **YHDEN LUUKUN -PERIAATE**
- **PALVELUPOLUN PAINOPISTEEN SIIRTYMINEN RASKAIMMISTA PALVELUISTA OIKEA-AIKAISEMPIIN PALVELUKOKONAISUUKSIIN JA VAIKUTTAVAAN MONIALAISEEN YHTEISTYÖHÖN**

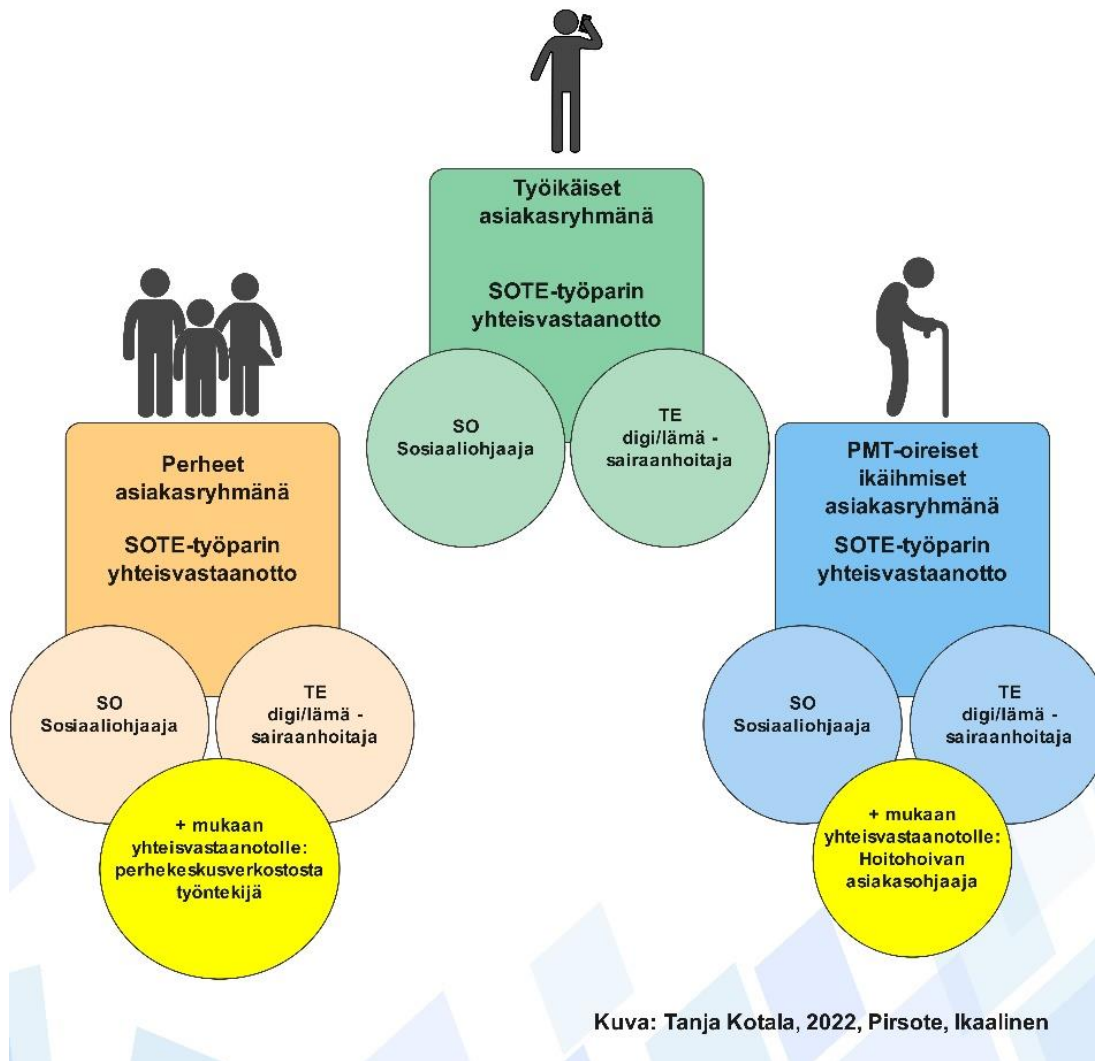
Pääsimme toimintamallilla finaaliin Vuoden 2021 vaikuttavuusteko -kilpailussa

SOTE-työpari –toimintamalli prosessikaaviona



Prosessikaaviota avataan enemmän myöhemmissä dioissa

SOTE-työpari -toimintamallin räätälöitävyys
eri asiakasryhmille



Sote-työparin yhteisvastaanoton räätälöityminen asiakasryhmän mukaan

- Jos asiakkaana on työkäinen, koostuu sote-työparin yhteisvastaanotto ”perus”sote-työparista (sairaanhoitaja+ sosiaaliohjaaja)
- Jos asiakkaana PMT-oireinen ikäihminen, tulee vastaanotolle kolmanneksi ammattilaiseksi mukaan sairaanhoitajan ja sosiaaliohjaajan lisäksi Hoitohoivan asiakasohjaaja
- Jos asiakkaana on ”perheasiakas” -> lähetetty vastaanotolle perhekeskusverkostosta, tulee vastaanotolle kolmanneksi ammattilaiseksi mukaan soveltuvin perhekeskusverkoston työntekijä

Uuden toimintamallin vaikuttavuuden seuranta keskiössä

VS

ns. välitön vaikuttavuus ”yhtä tärkeää”!

pidempiaikainen vaikuttavuus

Interventiolla tarjotaan:

- yhteinen monialainen tilannekuva ja ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta ”koppi asiakkaasta + yhden luukun periaate”
- vaikuttavampi HTA+PTA!
- vaikuttavammat jatkopolut!
- Asiakas tulee oikeasti kuulluksi, ymmärretyksi ja huomioiduksi

- ovatko asiakkaat menneet palveluihin? ”pysyneet oikeilla palvelupoluille”
- ”miten asiakkailla menee nyt -> oliko interventiosta pidemmällä aikavälillä hyötyä”

Vaikuttavuusseuranta ja mittareita

- SOTE-työparin sähköiset kyselyt
- Asiakkaan kyselyt
- jälkiseuranta palvelupolulla pysymisestä



Esimerkkejä asiakkaiden tilanteista:

- Ikähaitari laaja -> n. 20 v – yli 90 v. asti

Syrjäytymisen vaarassa olevia työkyvyttömiä nuoria, omaishoidettavia, omaishoitaja, ikäihmisiä (PMT-haasteita), taloudellisia haasteita, kokonaisvaltaisesti kuormittava elämäntilanne, työllisyyspalveluiden asiakkaita, PMT-asiakkaita, ”huoli-ilmoitus –asiakas”, fyysisen ja tai psyykkisen terveyden haasteita, monisairaat ym...



Tarve liittää Kelan etäkonsultaatio mukaan toimintakokonaisuuteen

SOTE-työpari-pilotoinnin aikana syksyllä 2021 nousi tarve liittää Kelan palvelut vahvemmin mukaan asiakkaiden palvelupolkuihin.

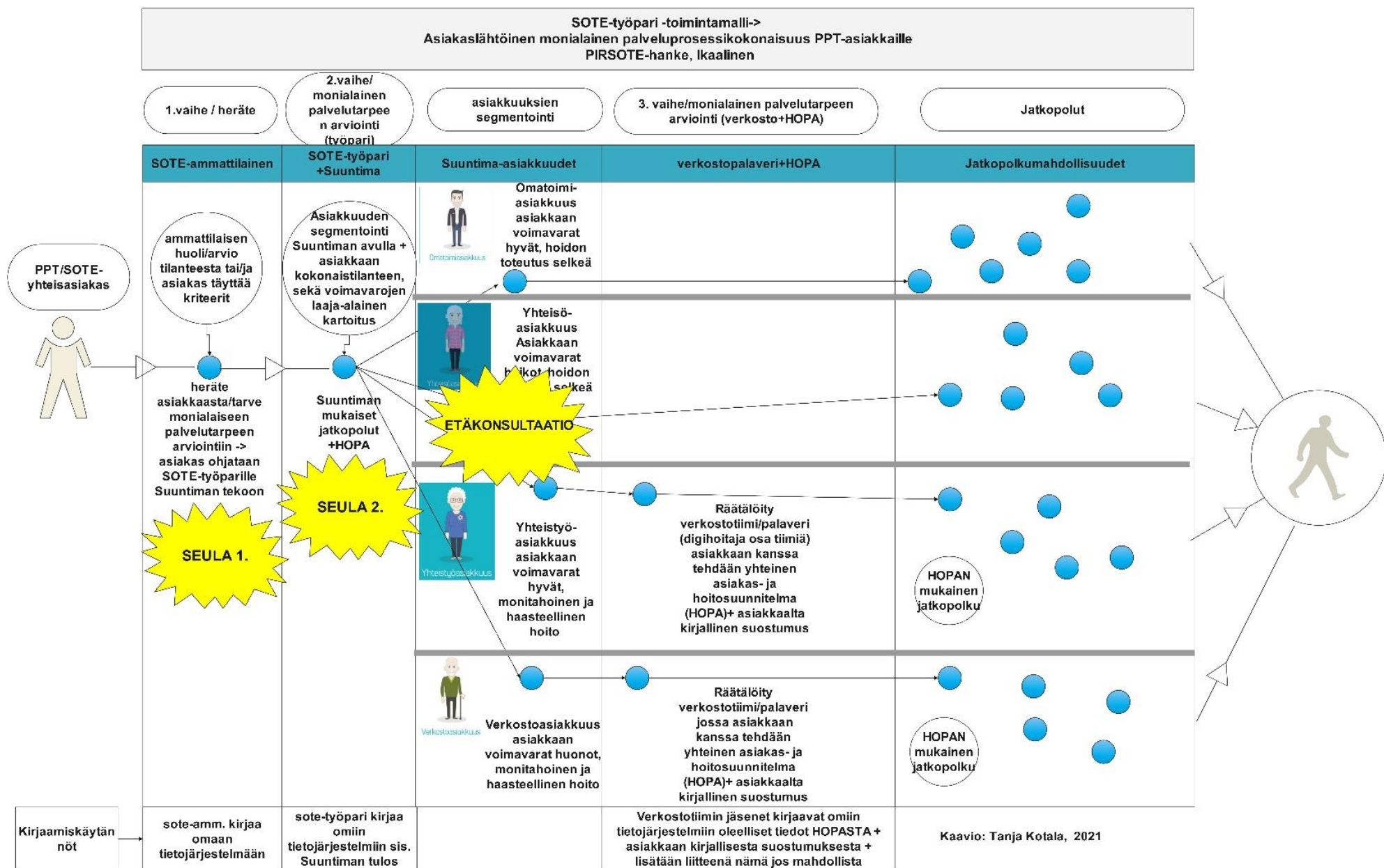
Etäkonsultaatio –toimintamalli kehitetty marras-joulukuussa 2021. Pilotti alkanut 12/2021.

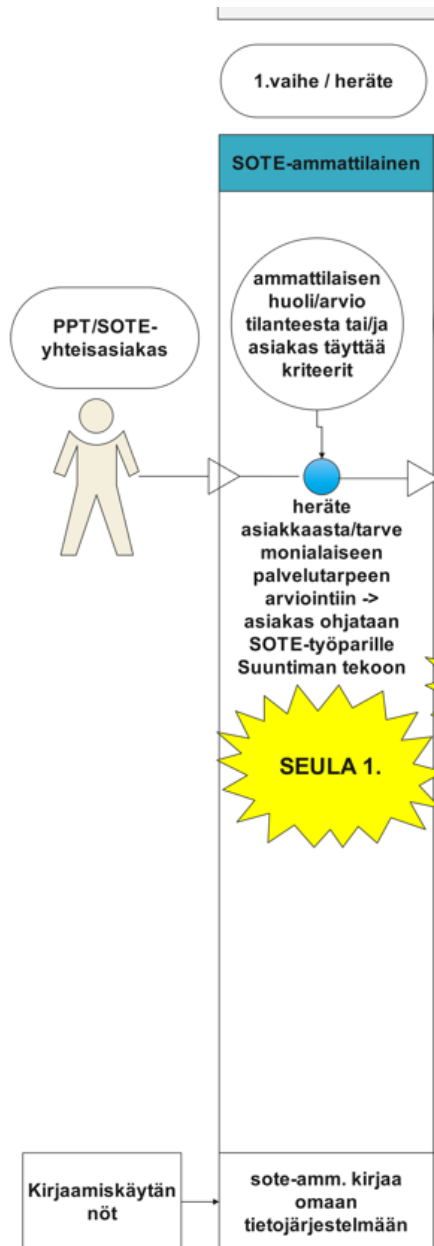
Toimintamalli pähkinäkuoressa:

- SOTE-työpari valikoi ne yhteisvastaanoton asiakkaat, joiden tilanne on hyvä käydä vielä Kelan yhteyshlön kanssa läpi viikoittaisen etäkonsultaation muodossa (Videovisit palveluntarjoajana). Näin saamme tarjottua asiakkaalle vielä vaikuttavamman palvelupolkukokonaisuuden, jossa huomioituna on myös Kelan palvelutarjonta.

SOTE-työpari – toimintamalliin liitetty Kelan etäkonsultaatio

- 1.vaihe heräte sote-
kentällä
- 2.vaihe
monialainen
palvelutarpeen
arviointi (sote-
työparin
vastaanotto)
3. etäkonsultaatio
tarvittaessa
4. monialainen
verkostopalaveri
tarvittaessa
5. jatkopolut





1. Vaihe, heräte asiakkaasta sote-kentällä

Asiakkaan tilanteessa nousee esiin tarve monialaiseen palvelutarpeen arviointiin/interventioon

- asiakkaan tilanne voi näyttäytyä kokonaisuudessaan epäselvältä

Sote-kentällä ammattilaisen huoli/arvio asiakkaan tilanteesta ja/tai asiakas täyttää kriteerit (PPT-asiakkaat, kriteeripohja)

-> asiakas ohjataan sote-työparin vastaanotolle monialaiseen palvelutarpeen arviointiin

 Kelan
etäkonsultaatioon
ohjautumisen 1.seula



2. vaihe, SOTE-työpari; monialainen palvelutarpeen arviointi SOTE-työparin yhteisvastaanotolla

SOTE-työpari: sosiaalihuollon edustajana sosiaaliohjaaja + terveydenhuollon edustajana sairaanhoitaja/digihoitaja

Yhteisvastaanotto sisältää;

- sähköinen Suuntima-työkalu (asiakkuuden segmentointi), jossa mm. kartoitetaan asiakkaan omat voimavarat
- etukäteen asiakkaan täyttämä Omaolon sähköinen hyvinvointitarkastus (ei pakollinen, jos asiakkaan ei mahdollista täyttää)
- keskustelu, neuvonta ja ohjaus
- yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma

Tarkoituksena on muodostaa kokonaisvaltainen jaettu monialainen ymmärrys asiakkaan tilanteesta ja tarjota asiakkaalle vaikuttava palvelupolkukokonaisuus

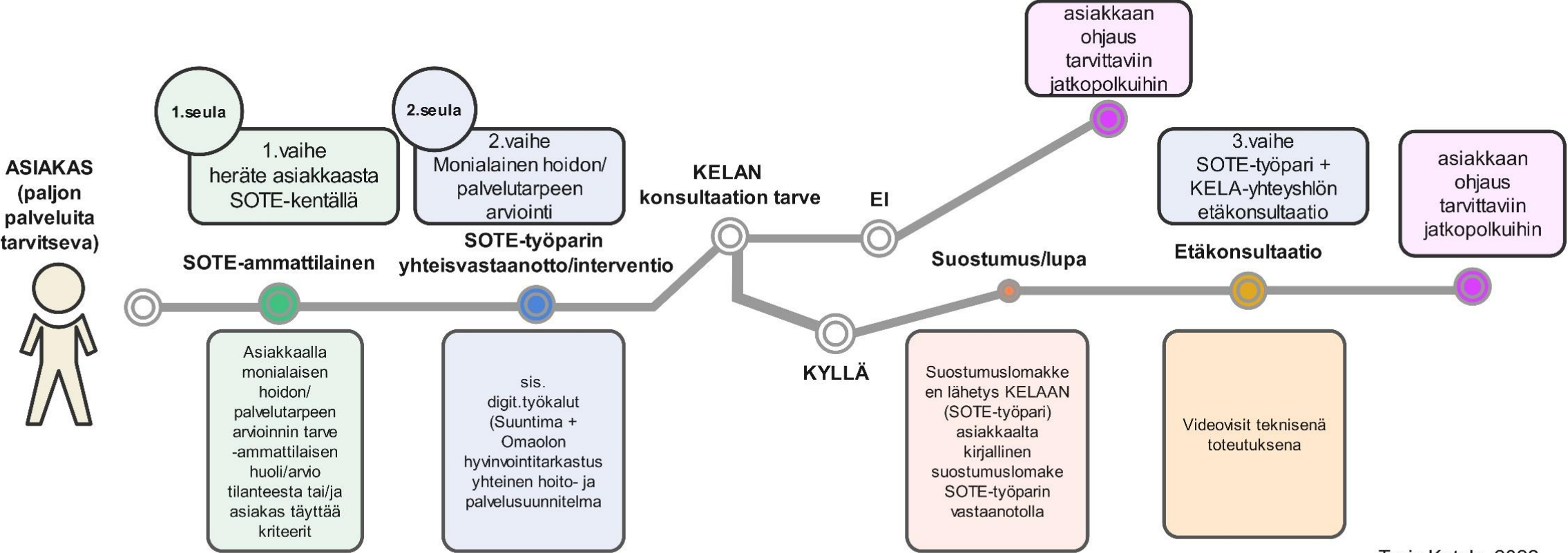


Kelan etäkonsultaatioon ohjautumisen seula nro 2. Sote-työpari arvioi yhteisvastaanotolla Kelan etäkonsultaatiota tarvitsevat asiakkaat. Jos asiakkaan tilanne on hyvä käydä viikottaisella Kelan etäkonsultaatitunnilla, pyydetään asiakkaalta Kelan suostumuslomake tietojenvaihtoon.



Kelan etäkonsultaatiovaihe ”kahden seulan läpikäyneille asiakkaille”

Asiakkaan palvelupolku SOTE-työparin kautta Kelan etäkonsultaatioon



Tanja Kotala, 2022, Ikaalinen, Pirsote



Kelan etäkonsultaatio

Viikoittainen SOTE-työparin (+lääkärin) tunnin etäkonsultaatio (Videovisit) Kelan yhteyshenkilön kanssa. Tunnin aikana ehditään käymään tarvittaessa 4 asiakkaan tilanteet läpi.

Toimintamalli: Asiakkaalta pyydetään sote-työparin vastaanotolla kirjallinen suostumus tietojen vaihtoon. Suostumuslomake lähetetään Kelaan edeltävästi, jotta asiakkaan tilanteeseen pystytään perehtymään. Etäkonsultaatiotunnin aikana SOTE-työpari + Kelan yhteyshlö keskustelevat asiakkaan tilanteesta ja käyvät läpi mitä Kelalla on tarjota asiakkaan palvelupolkukokonaisuuteen.

- Etäkonsultaation jälkeen Suuntima-asiakkuuden ollessa omatoimi- tai yhteisöasiakas (asiakkaan hoito on selkeää ->asiakkuus selvitetty sote-työparin yhteisvastaanotolla) ohjataan asiakas ”oikealle palvelupolkukokonaisuudelle”
- Jos asiakkaan Suuntima-asiakkuus on verkosto- tai yhteistyöasiakkuus (asiakkaan hoito on monitahoista ja haasteellista-> asiakkuus selvitetty sote-työparin yhteisvastaanotolla) ohjataan asiakas tarvittaessa monialaiseen verkostopalaveriin (kts. Tarkemmin seuraava dia). Huom! Kelan etäkonsultaatio vähentää asiakkaiden verkostopalavereiden tarvetta -75%

verkostopalaveri+HOPA

Räätälöity
verkostotiimi/palaveri
(digihoitaja osa tiimiä)
asiakkaan kanssa
tehdään yhteinen
asiakas- ja
hoitosuunnitelma
(HOPA)+ asiakkaalta
kirjallinen suostumus

Räätälöity
verkostotiimi/palaveri
jossa asiakkaan
kanssa tehdään
yhteinen asiakas- ja
hoitosuunnitelma
(HOPA)+ asiakkaalta
kirjallinen suostumus

Verkostotiimin jäsenet kirjaavat omiin
tietojärjestelmiin oleelliset tiedot HOPASTA +
asiakkaan kirjallisesta suostumuksesta +
lisätään liitteenä nämä jos mahdollista

Monialainen verkostopalaveri (laajempi palvelutarpeen arviointi)

Asiakkaan Suuntima-asiakkuuden ollessa verkosto- tai yhteistyöasiakkuus (asiakkaan hoito on monitahoista ja haasteellista-> asiakkuus selvitetty sote-työparin yhteisvastaanotolla) ohjataan asiakas vielä monialaiseen verkostopalaveriin, jossa täydennetään SOTE-työparin yhteisvastaanotolla aloitettua yhteistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Lisäksi mukaan kutsutaan Kelan yhteyshlö.

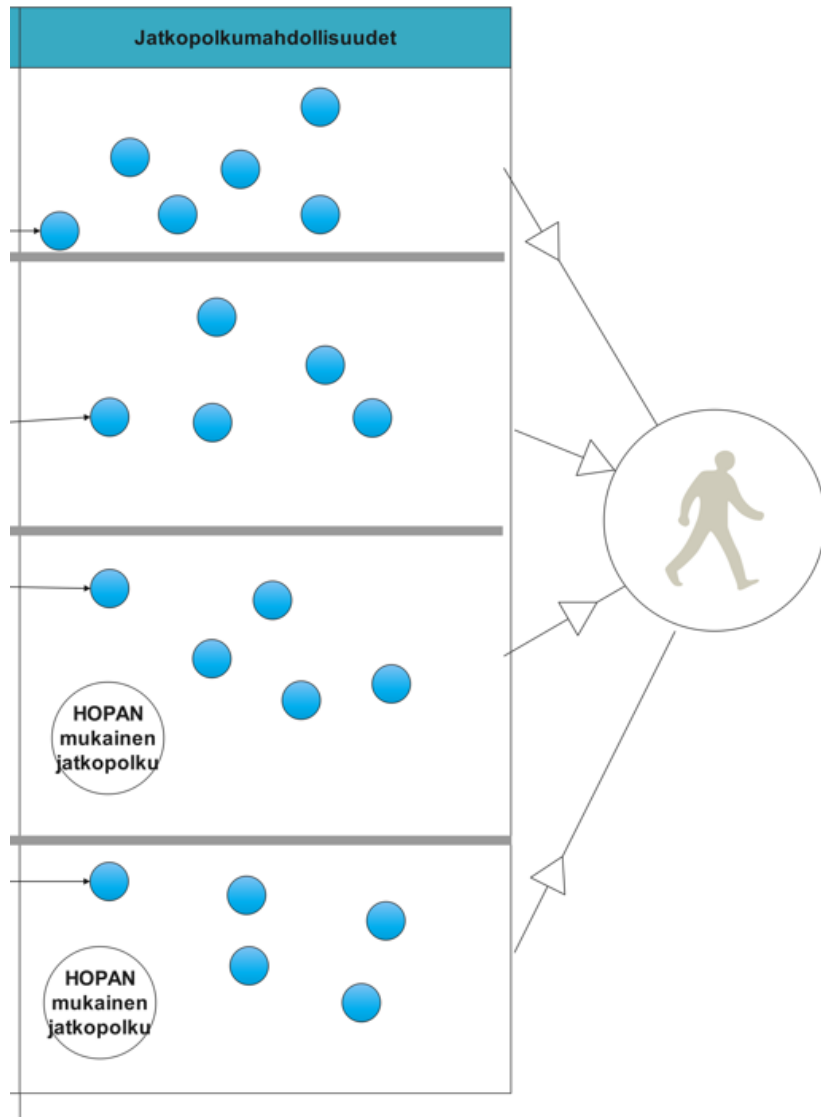
Verkostopalaverissa:

- Täydennetään SOTE-työparin vastaanotolla aloitettua yhteistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa (HOPA)
- Mukana verkostopalaverissa myös KELAn yhteyshlö (etäyhteys), jos asiakkaan tilanne käsitelty Kelan etäkonsultaatiossa.
- Muodostetaan yhteinen monialainen näkemys asiakkaan kokonaistilanteesta ja sovitaan/räätälöidään jatkopolkukokonaisuus

Huom! Kelan etäkonsultaatio **vähentää oleellisesti verkostopalaverien määrää**
! Verkostopalaverien tarve väheni -75 % pilottiaikana.

Etäkonsultaation ansiosta sote-työparin asiakkaille ei ole tarvetta järjestää monialaista verkostopalaveria, vaan asiat saadaan selvitettyä/sovittua riittävästi etäkonsultaation yhteydessä





Jatkopolkukokonaisuus

- asiakas ohjataan vaikuttavalle jatkopolkukokonaisuudelle – asiakkaalle on aina tarjota jatkopolku
- asiakas tietää miten hänen palvelukokonaisuutensa ja tilanteensa etenee
- asiakas tietää kehen olla yhteydessä
- asiakas saa oikea-aikaisen ja tilanteeseensa räätälöidyn vaikuttavan palvelukokonaisuuden
- asiakkaan ”pallottelu” vähenee
- yhden luukun periaate toteutuu
- monialainen tiedonkulku asiakkaan tilanteesta lisääntyy

Tulos: Jälkiseurannan aikana (kts. myöhemmät diat) 11/12 asiakkaasta pysynyt oikealla palvelupolulla ja yksi ”on matkalla”! Asiakkaat ohjautuvat suositeltuihin palveluihin. Lisäksi kaikki 12 asiakasta tietävät miten heidän palvelupolkunsa etenee ja kehen olla yhteyksissä.



SOTE-työparin yhteisvastaanoton kokemuksia – SOTE-työparin vastaukset

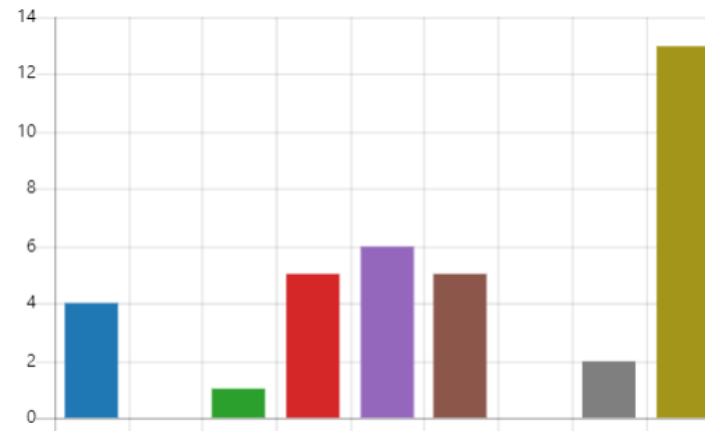
Pilottiaika - syksy 2021

Asiakkaan ohjautuminen vastaanotolle

1. Mistä asiakas ohjautui SOTE-työparin vastaanotolle?

[Lisätietoja](#)

● Lääkärin vastaanotto	4
● Terveydenhoitajan vastaanotto	0
● Osasto	1
● Sosiaalityöntekijä	5
● Sairaanhoidajan vastaanotto	6
● PMT-palvelut	5
● Kuntoutus	0
● Ikäihmisten palvelut	2
● Muu	13



Asiakas ohjautui SOTE-työparin vastaanotolle useista eri palveluista.

Muut -> työllisyyspalvelut (suurin osa asiakkaista ohjautui työllisyyspalveluista).

Asiakkaan Suuntima-asiakkuus

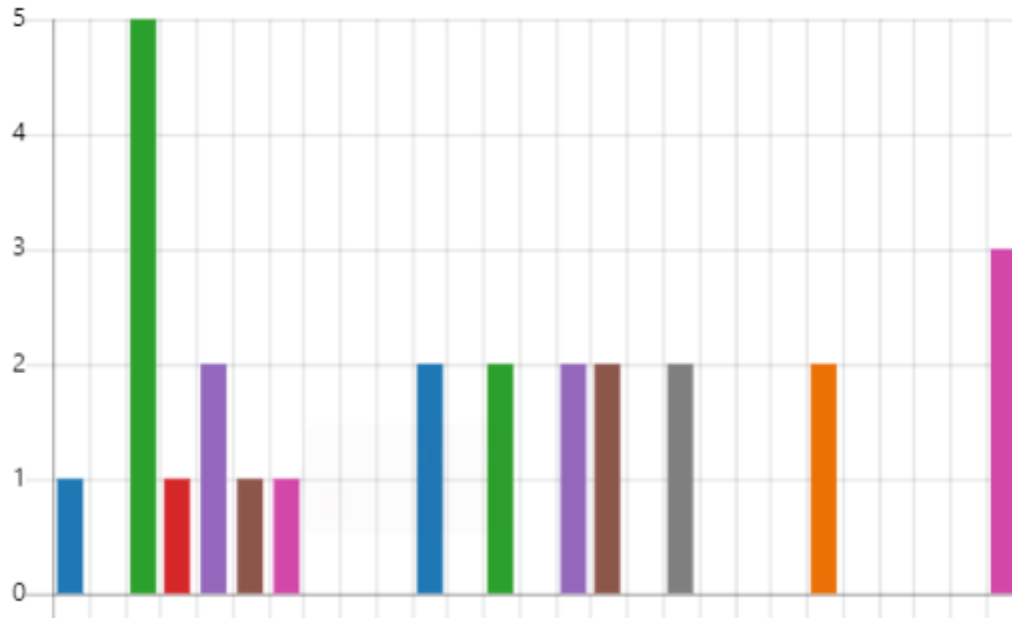
● Omatoimiasiakkuus	11
● Yhteisöasiakkuus	2
● Yhteistyöasiakkuus	13
● Verkostoasiakkuus	10



Yhteisöasiakkuuksia oli suhteessa muihin Suuntima-asiakkuuksiin verrattuna merkittävästi vähemmän (2). Omatoimiasiakkuudessa haasteena on se, että Suuntima-asiakkuudessa omatoimiasiakkaalla oletetaan olevan digitaidot kunnossa, jolloin jatkopolkutarjonta omatoimiasiakkaille painottuu digipalveluihin. Käytännön tasolla on osoittautunut, että suurimmalla osalla omatoimiasiakkaista ei ole digitaitoja, jolloin digipalvelupolkua ei voida käyttää – Suuntimaan tulisi rakentaa palvelupolku myös sellaiselle omatoimiasiakkaalle, joilla ei ole digitaitoja.

Asiakkaiden ohjautuminen sote-työparin vastaanotoilta

Mihin asiakkaat ohjautuivat sote-työparin vastaanotoilta (Yksi otos): Yksi asiakas saa yhdeltä vastaanotolta keskimäärin 4 vastaanotto-aikaa eri palveluihin.

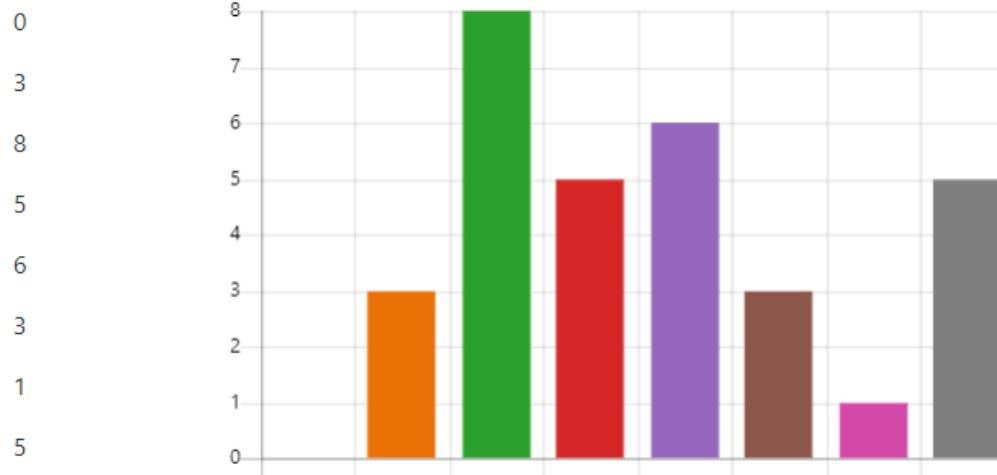
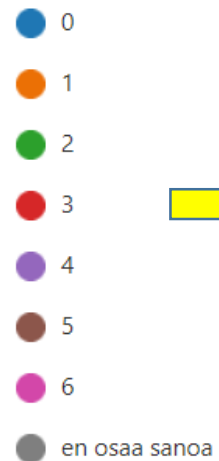


Terveystieteiden tutkimuskeskus 1
Digihoitaja 5
Lääkäri 1
Kuntoutusohjaaja 2
Labrat 1
Fysioterapia 1
Asiakasohjaus (ikäihmiset) 2
Psykiatrinen sairaanhoitaja 2
Terveystieteiden tutkimuskeskus 2
Sosiaaliohjaaja 2
TYP 2
Kotikuntoutus 2
Muu 3
Suunnittelu 3

Asiakkaan palvelupolun nopeutuminen (vastaanottojen vähentäminen)

9. Arvioi seuraavaa: säästikö sote-työparin vastaanotto asiakkaalta muita vastaanottoaikoja

[Lisätietoja](#)



SOTE-työparin yhteisvastaanotolla/interventiolla oli merkittävä vaikutus siihen, että asiakas pääsi nopeammin juuri hänelle kohdennettuihin palveluihin -> **keskimääräinen säästö vastaanottoajoissa oli 2-4 kpl.**

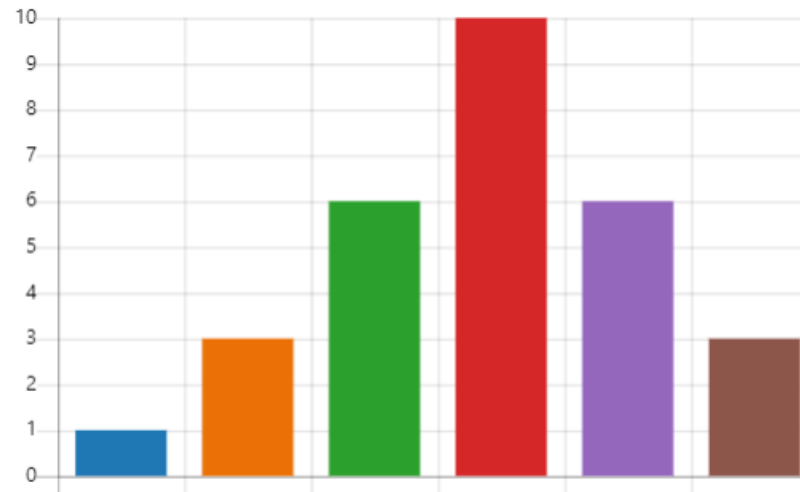
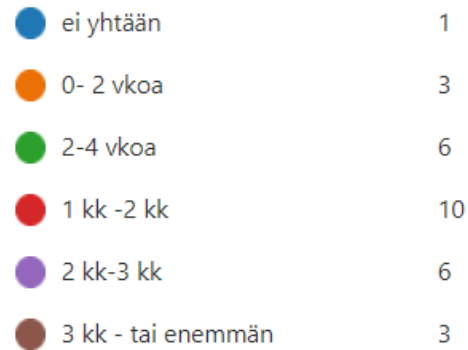
SOTE-työparin arviot, mitä vastaanottoja asiakkaalta säästyi SOTE-työparin vastaanoton vuoksi (palvelupolun nopeutuminen). Kukin kohta edustaa yhden asiakkaan vastaanottojen säästöjä.

- sos.t, lääkäri, hammaslääkäri
- fysioterapeutti, kuntoutusohjaaja
- jos riskit aktualisoituvat, aikaa säästyi merkittävästi. Toki palveluissa tällä hetkellä asiakkaan kokoinen aukko ja tukitoimia pitäisi miettiä tarkemmin. Ainakin sosiaalipuolen tukien myöntämisen ja tilanteen kartoittamisen osalta säästyi kaksi käyntiä, vähintään
- lääkärin ja sosiaalipuolen aikoja
- lääkärin aikoja ainakin
- lääkäri, sh
- labra, sh, kuntoutusohjaaja x 2, lääkäri
- Useita sosiaalityöntekijän puhelinkontakteja, muutamia sh+ lääkärikäyntejä
- sos.tt, asiakasohjaaja
- useita lääkärinaikoja, terveydenhoitajan aika, sh:n aikoja, pari sostt:n aikaa
- lääkäri, sosiaalihuolto, kuntoutus
- lääkäri, neuvola, sosiaalipuoli
- labra, muistihoitaja, lääkäri
- sh, sos.
- sos.tt X 2, kuntoutusohjaaja X 2, lääkäri, sairaanhoitaja
- Lääkärin aikoja, sosiaalipuolen aikoja...
- sairaanhoitaja, sosiaaliohjaaja
- lääkäri, hoitaja, sosiaalipuoli
- lääkäri, sosiaalipuoli, ksh
- digihoitaja, palvelupäällikkö
- sairaanhoitaja x2, lääkäri x2

Asiakkaan palvelupolun nopeuttaminen (ajansäästö)

11. Arvioi seuraava: säästikö sote-työparin vastaanotto asiakkaalta ajallista aikaa ts. nopeutti asiakkaan palvelupolkua

[Lisätietoja](#)



SOTE-työparin arvioista ilmeni, että yhteisvastaanotto nopeutti asiakkaan palvelupolkua ajallisesti huomattavasti. **Eniten vastauksia sai 1-2 kk säästö, useita vastauksia sai myös 2-4 vkon, sekä 2-3 kk säästöt.** Huomioitavaa on, että kolmessa tapauksessa arvioitiin, että asiakkaan palvelupolku nopeutui jopa 3 kk tai enemmän.

Miten SOTE-työparin vastaanotto säästi aikaa asiakkaan palvelupolulla? Sote-työparin vastauksia:

- 
- Ammatillainen hoiti ajanvarauksen (ajat tulivat varattua), ajanvarauksen yhteydessä ammatillainen kertoo miksi asiakas tulee käynnille ja mitä hän tarvitsee Kelan maksusitoumasta tai etuuden hakemista varten (B-lausunto, hoitosuunnitelma ja kustannusarvio).
 - Terveysliikunnan neuvonnalla pystyttiin ehkä ehkäisemään fysioterapeutin/lääkärikäynnin tarvetta tules-vaivojen osalta. Sosiaaliohjaajan kontaktilla säästettiin ehkä pari käyntiä kuntoutusohjaajalla, kun asiakkaalla on jo valmiiksi käsitys Kelan kuntoutuskurssien tarjonnasta ja ajankohdasta.
 - Monta asiaa, joista osa menee lääkärin kautta. Nyt onnistui osa konsultoiden ja järjestellen itse valmiiksi. Jos jokaisesta asiasta olisi pitänyt varata oma aikansa, niille olisi tullut pituutta ja määrää lisää.
 - Asiakkaan terveydentilaan liittyvät tutkimukset saatiin alulle; esim. inri koe otettiin samalla, joka säästi yhden kotihoidon sh:n käynnin. Sosiaaliohjaajan kotikäynti säästy, kun asuntoasioita hoidettiin tällä käynnillä.
 - Asiakkaan tilanteesta olisi voinut tehdä ikä-ihmisiä koskevan huoli-ilmoituksen, jonka selvittämiseen olisi tarvittu useita puheluita, sekä sostt:n, palveluohjaajan, päihdesairaanhoidajan ja vammaispalvelun ohjaajan kotikäynnin. Lisäksi aikaa säästy mahdollisesti useammalta lääkärikäynniltä ja labrakäynniltä, kun kotihoito voi hoitaa samoja asioita.
 - Asiakkaan kokonaistilanne saatiin kartoitettua ja samalla ohjattua hänet eteenpäin asiassaan Kelan suuntaan. Jos taloudellisen tuen hakemusta kuntaan tulee, on tältä osin täysi valmius heti asia käsitellä.
 - Terveystilan kontroleja ei ole tehty 2019 vuoden jälkeen, eikä varmuutta olisiko tullutkaan ilman tätä aikaa. Nyt saadaan asioita eteenpäin jälleen. Toivon mukaan rauhoittuu hieman tiettyjen kohteiden kuormittamiselta.
 - Välttyttiin ainakin kahdelta lääkärikäynniltä, koska digihoitaja voi selvittää kuntoutukseen liittyviä asioita kuntoutustyöryhmän kanssa etukäteen.
 - Pystytään valmistelevaan asioita etukäteen siten, että asiakas pystyy hoitamaan useita asioita saman päivän aikana. Ammatilaisten välisellä tiedonvaihdoilla pystytään välttämään "turhat/valmistelemattomat" käynnit, sekä ohjaamaan asiakasta navigoimaan palveluissa sujuvasti.
 - Ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta lisääntyi moniammatillisuuden ansiosta, jolloin kokonaistilanteen selvittelyyn käytettävää työaikaa säästyy huomattavasti. Pystytään välttämään asiakkaan tarpeeton kuormittuminen, mikä taas vähentää tarvetta käydä esim. päivystyksessä.
 - Tapaamiseen osallistui myös kotihoito.
 - Pystyttiin varaamaan vastaanotolta asiakkaalle useita eri aikoja, turhia lääkärikäyntejä säästy tulevaisuudessa, kun asiakkaalla on yksi ammatillainen (digihoitaja) mihin voi olla yhteydessä.
 - Kotihoidon kartoitus ja kotikuntoutuksen aloittamisen suhteen varmasti aikaa säästy.
 - Saatiin monta asiaa kerralla eteenpäin, eikä yksittäisinä sykäyksinä.
 - Saatiin kerralla paljon asioita aikaan ja sovittua.
 - useampi asia saatiin hoidettua kerralla ja suunniteltua jatkossa käyntejä labraan siten, että useampi asia hoituu myös siellä samalla kerralla.
 - Asiakas pääsee nopeampaa kotihoidon palveluihin.
 - Palvelupolun ollessa selvä, ei asiakkaan tarvitse epäselvän tilanteen vuoksi tehdä turhia käyntejä eri alojen ammattilaisille.
 - Keväällä alkaa tapahtumaan paljon asiakkaan kohdalla kuntoutuksen ja työkykyarvioiden suhteen. Nyt on valmiina jo paljon sovittuja asioita, luotuja papereita ja palvelutarvetta sekä hoitosuunnitelmaa, kun asiat lähtevät etenemään.
 - Asiakkaalla tieto mihin olla yhteydessä tarvittaessa. Sosiaalipuolella "valmiiksi" käsitys asiakkaan tilanteesta.

Mitä lisäarvoa toinen ammattilainen toi vastaanotolle?

Terveydenhuollon edustajan näkemys (sairaanhoitaja/digihoitaja)

- Potilaalla oli sosiaalipuolen asioita sekä terveydellisiä ongelmia, joita saatiin käytyä läpi vastaanotolla ja molemmat jatkuvat edelleen.
- Vastaanotto madalsi kynnystä ottaa yhteyttä terveydenhuoltoon.
- Saatiin käytyä läpi paremmin taloudellista tilannetta ja kodin apuja, kuntoutuksia ja muuta.
- Terveyspuolen ihmisenä en tietäisi mitä kaikkia tukia ja hakemuksia tuli olla täytettynä, jotta jatkot sujuvat hyvin perheellä.
- Asiakkaalla paljon tarvetta molemmille puolin, joten oli hienoa, että saatiin keskusteltua kummastakin puolesta vastaanotolla.
- Asiakas tarvitsee monipuolista katsomista ja apua. Nyt saatiin samalla järjestettyä asioita molempien osapuolten alalle.
- Koska potilasjärjestelmät eivät keskustele keskenään, asiakkaan lukuisat ongelmat molemmiin puolin olivat tuntemattomat. Nyt saatiin yhdessä katsottua kokonais kuvaa ja sovittua jatkoja.

Sosiaalihuollon edustajan näkemys (sosiaaliohjaaja)

- Terveydenhuollon ammattilainen osasi kartoittaa ja ennakoida asiakkaan terveyteen liittyviä mahdollisia riskejä, ja ohjata häntä oikeisiin palveluihin.
- Terveydenhuollon ammattilainen osasi hahmottaa/kuvata ja sanoittaa so-ammattilaiselle asiakkaan tilannetta realistisesti. Ilman toista ammattilaista asioiden syy-yhteydet olisivat jääneet selvittämättä, ja ymmärrys asiakkaan tilanteesta pintapuoliseksi.
- Ilman terveydenhuollon ammattilaista ei olisi muodostunut realistista kokonaiskuvaa.
- Terveydenhuollon ammattilainen pystyi koostaman kokonaiskuvaa somaattisista vaivoista, niiden vaikutuksista asiakkaan arkeen.
- Ammattilaiset täydensivät toinen toistaan asiakkaan asioiden eteenpäin viemisessä.
- Pääasiassa oli kysymys eri sairauksien aiheuttamasta toimintakyvyn alenemisesta, mitä ei sosiaalialan ammattilaisena olisi osannut huomioida.
- Lääkelistaa saatiin siivottua huomattavan paljon. Asiakas turvautui toiseen ammattilaiseen, koska tämä oli hänelle ennestään tuttu.
- Terveydenhuollon ammattilaisen näkemys kokonaistilanteeseen ehdottoman välttämätön, koska asiakkaalla paljon asioita meneillään terveydenhuollossa.
- Asiakkaalla toimintakykyyn vaikuttavia sairauksia. Terveydenhuollon ammattilainen osasi tuoda mukaan myös ennaltaehkäisy näkökulman.
- Asiakkaalla paljon terveydellisiä haasteita, joissa terveydenhuollon ammattilaisen näkökulma on välttämätön. Nopeuttaa myös sosiaaliohjauksen alkuprosessia, kun ajanvaraukset terveydenhuoltoon saadaan tehtyä varmasti (esim. B-lausuntoa varten).



SOTE-työparin yhteisvastaanoton kokemuksia – asiakkaan vastaukset

Pilottiaika, syksy 2021

Asiakasnäkökulma sote-työparin vastaanotosta

1. Koitko vastaanottokäynnin sinulle hyödylliseksi? Merkitse kokemusta vastaava numero

[Lisätietoja](#)

 Insights

16

Vastaukset

8.75

Keskiarvo

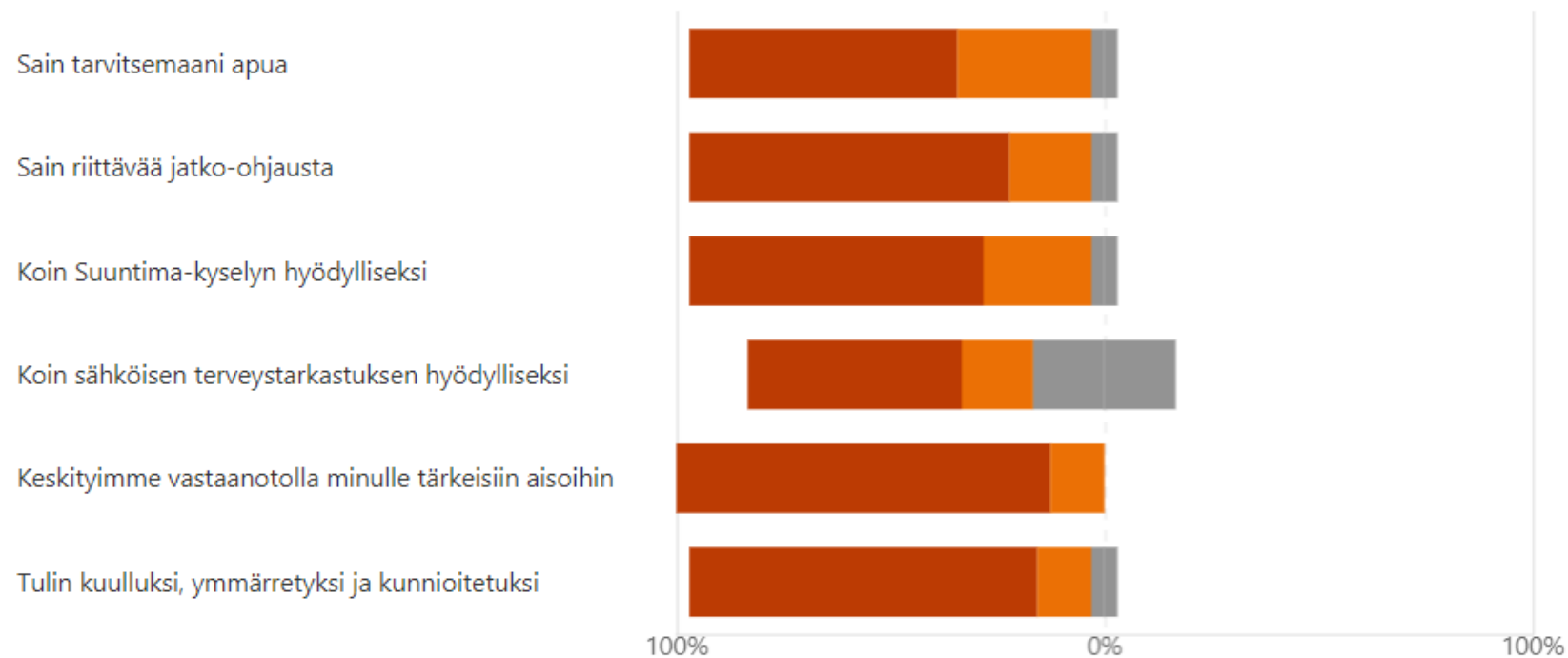
Asiakkaat antoivat erittäin hyvää palautetta uudelta yhteisvastaanotosta. Asteikolla 1-10 mitattuna asiakkaiden palautteiden keskiarvo vastaanottokäynnin **hyödyllisyydestä oli 8,75**

N=16, Asiakasnäkökulma vastaanotosta

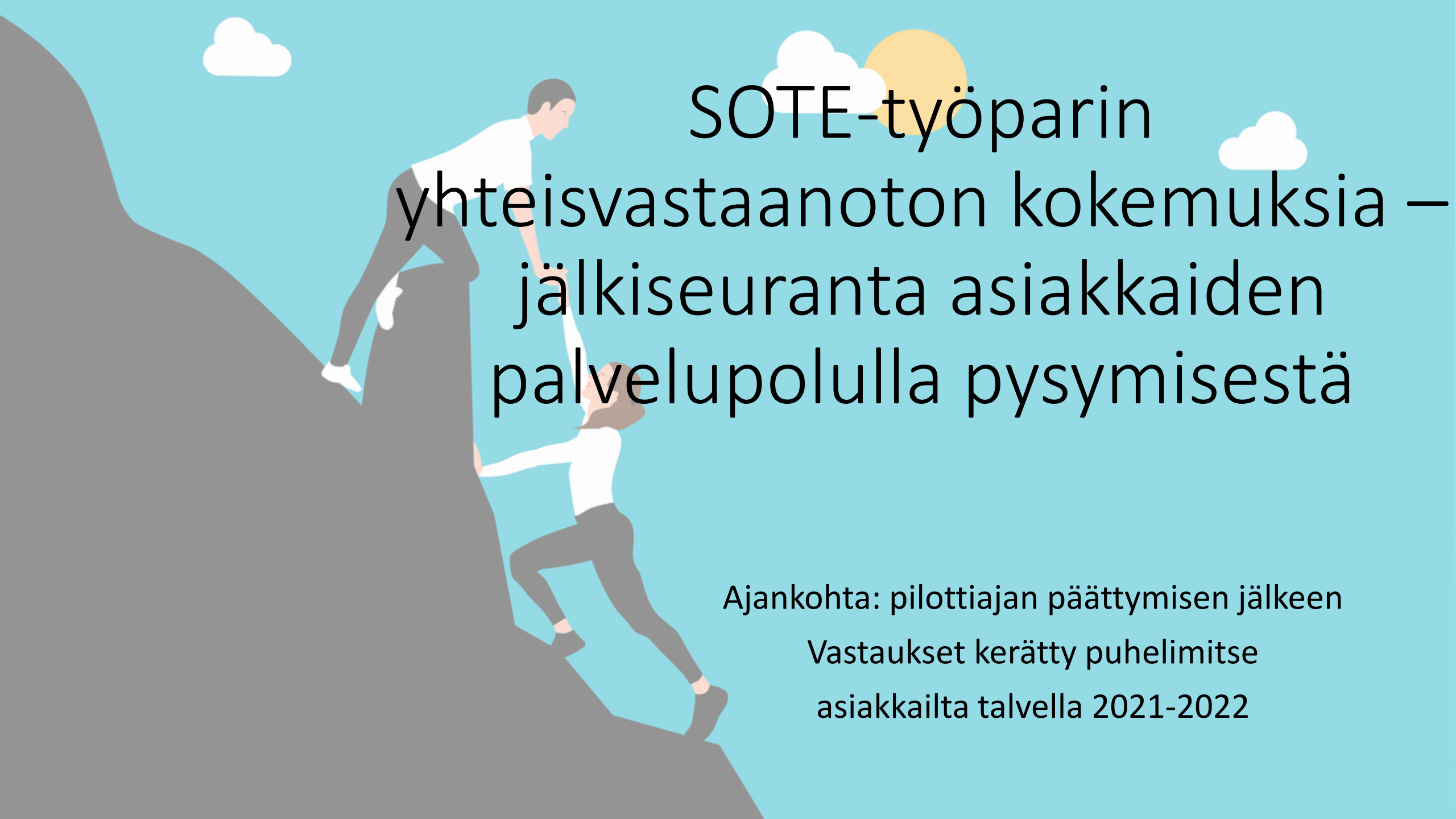
2. Vastaa kysymyksiin valitsemalla kokemuksiasi vastaava vaihtoehto

[Lisätietoja](#)

■ täysin samaa mieltä ■ osittain samaa mieltä ■ en osaa sanoa ■ osittain eri mieltä ■ täysin eri mieltä



Asiakkaat kokivat uudenlaisen vastaanoton hyödylliseksi. Viereinen graafi kertoo asiakastyytyväisyydestä. Punainen väri kuvaa sitä, että asiakas on täysin samaa mieltä väittämistä ja oranssi, että hän on osittain samaa mieltä. Suurin osa vastauksista painottui ko väreihin. Muutamia vastauksia tuli ”en osaa sanoa ”-kohtaan (harmaa väri) ja negatiivista palautetta emme saaneet ollenkaan. Erityisesti kohdissa ”keskityimme vastaanotolla minulle tärkeisiin asioihin” ja ”tulin kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi” asiakkaista suuri osa oli täysin samaa mieltä.



SOTE-työparin yhteisvastaanoton kokemuksia – jälkiseuranta asiakkaiden palvelupolulla pysymisestä

Ajankohta: pilottiajan päättymisen jälkeen
Vastaukset kerätty puhelimitse
asiakkailta talvella 2021-2022

Jälkiseuranta - ovatko asiakkaat käyneet palveluissa / pysyneet palvelupolulla?

- N=12
- 11 asiakasta on käynyt määrättyissä palveluissa ja on ns. oikealla palvelupolulla
- yhden asiakkaan kohdalla selvitykset kesken, mutta hänkin on palveluihin menossa
- kukaan asiakkaista ei ole jättänyt palvelupolkuansa kesken

11/12 asiakkaasta pysynyt oikealla palvelupolulla ja yksi "on matkalla"!



”Mikä auttoi asiakasta sitoutumaan hoitoon/palveluihin?” Asiakkaiden vastauksia:

- ”Tuntuu, että asiat eteni ja tuli terveyttä katsottua pitkästä aikaa”
- ” Auttoi paljon, kun terkkarista järjestettiin asioita. Nyt on lääkitykset kunnossa ja sovitut jatkot auttaa pysymään myös kunnossa.”
- ” Sovitut jatkot sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon puolella nyt olemassa. Olen motivoitunut nyt. Perusterveydenhuollon puolella myös sovitut jatkot olemassa.”
- ”Olen miettinyt asiaa ja todennut, että olen hyvin motivoitunut itsekin hoitoon nyt - kaipasin tukea terveyden ja sosiaalisen puolen kanssa paljonkin.”
- ”Määrättiin, niin tuli mentyä palveluihin”.
- ”Sain apuja kotiin ja pärjäämiseen, ei tarvitse tyttären hoitaa niin paljoa.”
- ” Kaipasin helpotusta elämään etenkin Kelan viidakon kanssa toimiessa. Hyvin kuormittava lääkehoitotilanne ja hyvin runsas määrä diagnooseja.”
- ”Nyt pääsen tutkimuksiin. Parempi olo ollut.”





Onko asiakas edelleen tietoinen miten hänen palvelupolkunsa etenee? (mihin tulee mennä, milloin, kenen kanssa asioida ym.)

- N=12
- **Kaikki 12 asiakasta olivat tietoisia**



Toiko uudenlainen yhteisvastaanotto tavallisiin vastaanottoihin verrattuna jotain uutta "ratkaisua" asiakkaan tilanteeseen? Oliko vastaanotosta jotain uutta hyötyä asiakkaan tilanteeseen? Asiakkaiden vastauksia:

"Hyötyä oli ja sai asioita paljonkin eteenpäin. Mukava olla ja luottavaisempi olo."

"Kyllä toi. En olisi hakeutunut näihin ilman sote-työparia. Tarvitsin paljon tukea ja apua. Nyt terveyspuoli on hoidossa ja sosiaalipuolelta tuki myös."

"Olihan siitä"

"Toi kyllä. En olisi tiennyt ollenkaan kaikesta palvelusta ja tuesta mitä voin saada ilman tätä, juuri TYP ja kuntoutukset. Paljon oli hyötyä ja jatkuu yhä. Haluan palata työelämään. Siinä kaipaen tukea yhä ja terveyden edistymisen jatkumisessa. "

"Kyllä siitä hyötyä oli."

"Oli paljon apua ja kaiken sain, mistä puhuttiin. Kovin tyytyväinen."

"Sai samalla puhua molemmista puolista, sossulle tietoa sairauksista ja miksi lääkkeitä on niin paljon. Yhteyttä olen pitänyt molempiin puoliin vastaanoton jälkeenkin."



SOTE-työparin + KELAN etäkonsultaatio -pilotin kokemuksia

Ajankohta joulukuu 2021-helmikuu 2022

Taustaa Kelan etäkonsultaation tarpeesta

- SOTE-työparin vastaanoton asiakkailla nousi useilla esiin tarve Kelan palveluihin. SOTE-keskuksen ammattilaisilla ei ollut olemassa selkeitä konsultaativäyliä ja myös asiakkaan ohjaaminen Kelan palveluihin oli epäselvää. SOTE-työpari yritti selvittää, kenen/minkä tahon tulisi ottaa koppi asiakkaan asioissa Kelan palveluihin liittyen.
- Tarve tiivistää yhteistyötä Kelan suuntaan oli olemassa.
- Neuvottelu ja kehittämistyö pilotista aloitettiin Kelan ratkaisukeskuspäällikön ja Ikaalisten Pirsote – projektipäällikön kesken.
- Pilotti saatiin nopeasti suunniteltua marraskuun 2021 aikana ja etäkonsultaatio alkoi joulukuussa 2021. Seuraavissa dioissa esitellään sote-työparin ja Kelan yhteyshlön kokemuksia etäkonsultaatiosta.





Alkuun muutamia nostoja sote-työparin kommenteista, saadessamme liitettyä Kelan etäkonsultaation mukaan sote-työpari –toimintamalliin ja PPT-asiakkaiden palvelukokonaisuuteen

”Aivan huippua!!!!!! Ilman tätä konsultaatiota tehtäisiin isot määrät vääränlaista/turhaa selvittelytyötä. Konsultaatio auttaa muodostamaan kokonaiskuvan asiakkaalle mahdollisista palvelupoluista, jonne sitten asiakasta osataan ohjata. Helpottaa myös asiakkaan tilannetta, kun hänellä on tiedossa mikä on ensisijainen etuus, tai miten prosessit eri asioissa etenevät. On helpompaa motivoida asiakasta sitoutuneeseen työskentelyyn, kun pystyy selittämään millaisesta palvelupolusta/prosessista on kysymys. Ammattilaiselle erinomaisen hieno näköalapaikka ja mahdollisuus oppia.”

”Todella toimiva konsepti. Asiakkaan tilanne pystytään käsittelemään nopeasti, ja siksi myös vaikuttavuutta asiakkaan tilanteeseen pystytään arvioimaan nopeammin. Tällä tavalla pystytään välttämään asiakkaan ”luukuttamista” haastavissa asiakastapauksissa, ja tilanteet saadaan vietyä päätökseen. Myös asiakkaalta tullut positiivista palautetta oman tilanteen vakautumisesta.”

”Huippuhyvä setti!!!!!! Näiden asioiden selvittelyyn ”omin voimin” olisi mennyt useita tunteja työaikaa, eikä siltikään olisi välttämättä saatu riittävästi hahmotettua asiakkaan palvelupolkua.”

SOTE-työparin toisen
osapuolen -
sosiaalihoitajan
kommentteja

Mitä etua Kelan etäkonsultaatio tarjosi ammattilaiselle asiakkaan tilanteen hoitamisessa - Sote-työparin sosiaalihuollon edustajan (sosiaaliohjaaja) vastaukset

- Aikaa säästy PALJON; useita soittoja Kelaan, useita lääkärikäyntejä, muutamia käyntejä kuntoutusohjaajalla, useampia puhelinkontakteja/ käyntejä sosiaaliohjaajalla/sosiaalityöntekijällä. Selvittelytyötä ei tarvinnut aloittaa "tyhjästä" vaan palaverissa toisena osapuolena ammattilainen, jolla käytettävissä oman alansa verkostot.
- Asiakkaalla monimutkainen ja keskeneräinen tilanne, useallakin eri tavalla. So-ammattilaiselle etäkonsultaatio tarjosi uutta tietoa moniammatillisesta yksilökuntoutuksen prosessista. Etäkonsultaation vuoksi säästy useita puheluita Kelaan, ehkä 2-3 kontaktia sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan, ehkä 2-3 kontaktia psykiatrian poliklinikan sosiaalityöntekijään /hoitajaan, 1-2 yhteydenottoa kuntoutustyöryhmään. Saimme selkeytettyä missä järjestyksessä asiakkaan tilannetta lähdetään hoitamaan ja miten ohjata asiakasta jatkossa.
- Saimme kartoitettua Kelan mahdollisia kuntoutusvaihtoehtoja, ja todettua että niitä ei tässä tapauksessa ole. Aikaa säästy turhalta selvittämiseltä (useita käyntejä digihoitajalla tai sosiaaliohjaajalla).
- Oikeiden palvelupolkujen löytyminen kullekin asiakkaalle. Lisäksi selvyys siitä, mitä lausuntoja kukakin tarvitsee. Säästy ainakin 4-6 puhelua Kelaan liittyen sairastamisen etuuksiin. Lisäksi säästy useampi käynti sosiaaliohjaajalla/sosiaalityöntekijällä ja muutamia turhia käyntejä terveydenhuollossa, koska selvisi mitä lausuntoja tarvitaan.
- Molempien asiakkaiden tilanteiden kokonaiskuva selkeytyi, ja molemmille löydettiin oikeat palvelupolut, mihin asiakasta ja hänen kanssaan työskenteleviä voidaan ohjata. Ensimmäisen asiakkaan aikaa säästy 1 hakemuksen verran, 1 lääkärikäynnin ja noin 2 sosiaalityöntekijän käynnin verran. Toisen asiakkaan kohdalla aikaa säästy turhilta terveyden huollon selvittelyiltä (useita käyntejä hoitajalla/ lääkäriä), sosiaaliohjaajalla useita käyntejä ja Te- palveluissa useita käyntejä/puheluita => paljon työaikaa
- Saimme selkeyttää asiakkuuspolkuihin ja mahdollisia ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin. 1. asiakkaan kohdalla säästy etäkonsultaation ansiosta 2-3 yhteydenottoa sosiaaliohjaajaan/sosiaalityöntekijään, ehkä 2 turhaa hakemusta Kelaan ja 2 -3 lääkärikäyntiä. 2. asiakkaan kohdalla säästy useita yhteydenottoja/käyntejä sosiaaliohjaajalla/ palveluohjaajalla TE-palveluissa/omavalmentajalla TE-palveluissa/YTK:ssa. => Siis todella paljon aikaa.

Mitä etua Kelan etäkonsultaatio tarjosi ammattilaiselle asiakkaan tilanteen hoitamisessa – Sote-työparin terveydenhuollon edustajan (sairaanhoitaja/digihoitaja) vastaukset

- Konkreettinen tieto niistä kuntoutuksista, mitkä olisivat mahdollisia asiakkaalle. Aikaa ja yhteydenottoja säästy paljon.
- Konkreettinen tieto, mitä B-lausuntoon tarvitaan jatkossa. Moniamm. tiedon nopeutuminen -> lääkärille tieto asiasta ja siten välttään taas asiakkaan pallottelulta.
- Saatiin kartoitettua onko asiakkaalle mitään, mitä Kela voisi tarjota. Tällä hetkellä ei ja nyt auttaa tämä tieto ja jatketaan toiseen suuntaan.
- Asiakkaalla kansaneläkehaku kesken, hakemukseen lisää aikaa, jotta ehditään järjestää erikoislääkärin B-lausunto. Nopeutti asiakkaan käyntejä paljon ja toivon mukaan jatkossa uusien hakemusten tekemistä.
- Konkreettinen apu siihen, mitä asiakkaan kohdalla kannattaa hakea ja mistä hän hyötyisi. Yhteydenottoja säästy ja välttyttiin turhalta lääkärin käynniltä, koska lausunto oli vielä pätevä.
- Saatiin tietää, miksi asiakkaan hakemus oli hylätty ja millä aikataululla se kannattaa tehdä uudelleen ja mitä konkreettisesti siihen tulisi kirjata. Saatiin suositus kuntoutusryhmästä.
- Paljon tietoa Kelan kautta, mitä kaikkea asiakkaalle on tehty ja suunniteltu, missä käynyt ja mitä on jäänyt kesken. Huomattavasti ajansäästö tiedonkulun parantuessa ja nyt tiedetään miten toimia asiakkaan tilanteessa.
- Saimme hyvän selvityksen, mitä kuntoutuksia tarjota asiakkaalle ja mitä niiden jälkeen suositellaan (mm. ammatillinen kuntoutusselvitys ja siitä eteenpäinkin vielä jatkoja.) Etäkonsultaatio nopeutti huomattavasti työtämme.
- Tieto asiakkaan tilanteesta ja miten edetä. Mm. sairaspäivien määrät, montako jaksoa ollut, mitä tukia as. saa, mitä kuntoutuksia on mahdollista hakea ja mihin edetä. Saatiin hyvät suositukset, mitä tehdä seuraavaksi.
- Vahvistus sille, mikä oli sote-työparin näkemys asiakkaan asioiden etenemisestä asiakkaan ollessa eri mieltä. Tieto siitä, ovatko kuntoutukset vielä mahdollisia asiakkaan iän puolesta ja mihin kannattaa hakeutua.
- Saimme tiedon miksi asiakkaan hakemus hylättiin ja mitä tietoja ko hakemuksessa vielä tulisi olla, jotta se hyväksyttäisiin.

Mitä etua etäkonsultaatio tarjosi Kelalle asiakkaan tilanteen hoitamisessa

- etäkonsultaatiopilotin Kelan yhteyshenkilön vastaukset

- Monen eri etuuden asioiden selvittäminen kerralla (esim. työttömyysetuus, sairauspäiväraha, kuntoutus, toimeentulotuki, eläkkeensaajan asumistuki, eläke), eli siinä säästyy aikaa, resursseja (rahaa). -> Vrt mikäli jokaisesta etuudesta olisi yksittäin/erikseen selvitetty asioita. Tämä vähentää siis toimeksiantoja Kelan sisällä, sekä yhteydenottoja Kelaan. Selvittäminen myös lisäsi tietoa, onko tiettyyn toimenpiteeseen asiakkaan mahdollista hakeutua. Tämä vähentää turhaa työtä, kun ei lähdetä hakemaan tiettyyn kuntoutustoimeen.
- Etäkonsultaatio toi tietoa asiakkaan ajankohtaisesta tilanteesta, joka vietiin eteenpäin tiedoksi vireillä olevaan eläkekäsittelyyn.
- Etäkonsultaatio tarjosi seuraavaa lisäarvoa; tietoa asiakkaan ajankohtaisesta tilanteesta, eli Kelasta olisi tulossa hylkäys eläkkeeseen, mutta nyt odotetaan uutta, ajantasaista B-lausuntoa.
- Kela sai lisätietoa asiakkaan arjesta ja tilanteesta
- Kela sai tietoa asiakkaan ajankohtaisesta terveydentilasta, sekä motivaatiosta etenemisen suhteen
- Kela sai lisätietoa asiakkaan terveydentilasta, sekä elämäntilanteesta. Yhdessä keskusteltaessa ymmärrys lisääntyy, on helpompi tehdä myös etuuspäätöksiä esim. ilman Kelan asiantuntijalääkäriin konsultaatiota.
- Etäkonsultaatio antoi Kelalla lisätietoa, että asiakkaalta on tulossa uuden sairauden vuoksi uusi B-lausunto. Saimme myös Kelaan lisää selvitettyä enimmäisajan jälkeisestä tilanteesta. Käsittelijän on jatkossa helpompi tarttua asiaan.
- Lisätietoa arjen toimintakyvystä sekä tieto, että ammatillinen kuntoutus ei ole ajankohtaista voinnin ja terveydentilan vuoksi
- Lisätietoa voinnista ja terveydentilasta, joka mm. toi tietoa sairauspäivärahan ratkaisuun, sekä kuntoutuksen mahdollisuuden arvioon. Ohjasimme asiakkaan keskustelemaan kuntoutuskurssin mahdollisuudesta hoitavan tahon kanssa. Toisen asiakkaan kanssa saimme Kelaan tiedon, että on tulossa C-lausunto, jossa myös lisätietoa asiakkaan avun tarpeesta
- Vahvistusta asiakkaan toimintakyvystä, sekä selvitettäväksi asiakirja määrääikaista eläkettä varten. Kuntoutukset eivät näyttäytyneet oikea-aikaisilta tai tarkoituksenmukaisilta.



Mitä lisäetua Kelan etäkonsultaatio tarjosi asiakkaalle asiakkaan tilanteen hoitamisessa sosiaalihuollon edustajan näkökulmasta? SOTE-työparin sosiaalihuollon edustajan (sosiaaliohjaaja) vastaukset

- Asiakkaan asiaa saatiin etenemään nopeammin ja asiakas saatiin ohjattua oikeaan palveluun, sekä hänelle saatiin oikea ensisijainen etuus.
- Asiakkaan kuntoutusmahdollisuuksista saatiin realistinen kuva, jonka avulla asiakasta pystytään ohjaamaan oikeaan palveluun /etuuteen.
- Saatiin selkeytettyä missä järjestyksessä asiakkaan tilannetta lähdetään hoitamaan, ja miten ohjata asiakasta jatkossa.
- Muodostettiin yhteinen näkemys siitä, että asiakkaan palvelut ovat työvoimapalveluissa ja tulevaisuudessa mahdollisesti terveystalouden palveluissa, mikäli hän siihen suostuu. Käytiin keskustelua siitä, mitkä ovat realistiset reunaehdot Kelan kuntoutuksen saamiseksi. Keskusteltiin myös siitä, paljonko käytetään työntekijän voimavaroja/palveluja tilanteessa, missä asiakkaan oma motivaatio puuttuu. Todettiin että Kelalla ei ole tarjota asiakkaalle mitään.
- Jokaisen kolmen asiakkaan kohdalla selvyys siitä, mitkä asiat hoidetaan seuraavaksi (te- tai so-puolella) ja mitä "linjaa" pitkin asiakkaan kokonaistilannetta lähdetään viemään / mitä eri mahdollisuuksia asiakkaalla on valittavana + niiden toteutumisen realiteetit. Asiakas sai selkeät ohjeet mitä asioita hoidetaan seuraavaksi ja missä järjestyksessä.
- Molemmat tilanteet harvakseltaan vastaan tulevia, eikä ollut kokemusta vastaavanlaisista tilanteista. Välttyttiin "turhan selvittelytyön" tekemiseltä . Ensimmäinen asiakas sai Kelasta selkeät ohjeet miten edetä tilanteessaan ja mitä lausuntoja tarvitaan. Toisen asiakkaan palvelupolku selkiytyi; selkeä kuva mitä mahdollisuuksia on jatkossa, ja kenellä päävastuu asiakkaan tilanteesta.
- Molempien asiakkaiden mahdolliset palvelut selkeytyivät; pystytään tarjoamaan asiakkaalle realistisesti toteutettavissa olevia vaihtoehtoja, ja pohtimaan asiakkaan kanssa niiden vaikuttavuutta.



Mitä lisäetua Kelan etäkonsultaatio tarjosi asiakkaalle asiakkaan tilanteen hoitamisessa terveydenhuollon edustajan näkökulmasta? Vastaajana sote-työparin terveydenhuollon edustaja (digi/lämä-sh)

- Selvennyksen ja tiedon siitä, mitä tukia ja kuntoutuksia voidaan lähteä vielä hakemaan.
- Asiakkaan hylätty hakemus saatiin uudelleen käsittelyyn, myös jatkosuunnitelmaa tehtiin.
- Vinkkejä ja tietoa, mikä kuntoutus olisi paras asiakkaan tilanteeseen
- Tieto siitä, että myös Kelaltakin ohjattiin työvoimatoimiston puolelle ja diagnoosien selvittelyyn. Lähdetään nyt siis etenemään näiden suuntaan.
- Tieto siitä, keneltä B-lausunto olisi paras saada asiakkaan tapauksessa. Hakemusta ei hylätä nopeasti puutteiden vuoksi, vaan Kela tietää odottaa lausuntoa.
- Asiakkaalle suositeltiin hakemusta eläkkeensaajan hoitotuesta. Saatiin suositus, mikä kuntoutus olisi asiakkaalle suositeltava ja sen hyväksyminen perustoimeentuloon.
- Tieto siitä, miksi hakemus on hylätty ja miten toimitaan jatkossa. Asiakkaalle ymmärryksen luominen siitä, miksi edetään tietyllä tavalla ja millä aikataululla
- Konkreettiset ohjeet siihen, miten asiakkaan tulisi edetä tilanteessaan
- Asiakas sai vahvistuksen, kuuluuko hän Kelan vai työvoimatoimiston palveluihin. Nyt jatketaan Kelan kanssa ja haetaan kuntoutusta.
- Konkreettinen tieto, mihin asiakkaan kannattaa hakeutua ja mitä tarvitaan asiakkaan jättämään hakemukseen vielä lisää.
- Nopeampaa tiedonkulkua ja ohjeita etenemiseen asioissa. Ei tarvitse soittaa pitkin Kela asiakkaan tilanteen vuoksi.
- Tiedetään tarkalleen, mitä asiakkaan tulisi tehdä.

Mitä lisäetua Kelan etäkonsultaatio tarjosi asiakkaalle asiakkaan tilanteen hoitamisessa KELAN näkökulmasta? Vastaajana Kelan yhteishlö pilotissa.

- Asiakas sai esim. hylkäävän sairauspäivärahapäätöksen myönteiseksi enimmäisaikaan saakka. Asiakkaiden tilanteiden pohtiminen moniammatillisesti myös lisäsi tietoa, sekä ymmärrystä tilanteesta ja eri etenemisen vaihtoehtoista, joista asiakas voisi hyötyä ja toisaalta selvisi myös, mitä ei kannata lähteä hakemaan. Asiakkaan asioista otettiin koppi, eikä hän jää ns. tyhjän päälle.
- Tietoa ja mahdollisuuksia eri kuntoutuksesta (esim. moniammatillinen yksilökuntoutus), kun se sitten on ajankohtaista.
- Varmuutta esim. ammatillisen kuntoutuksen vastuutahosta, askeleet etenemiselle, eli terveydentilan selvittelyä ensin. Ts. selvitettiin, miten asiaa voidaan viedä eteenpäin vai voidaanko?
- Huomattiin, että asiakkaalta puuttuu hakemus, eli sen asian hoitamisesta otettiin koppi.
- Asiakas sai varmuutta, mihin suuntaan asioita lähdetään viemään
- Asiakas sai tietoja eri kuntoutuksen vaihtoehtoista ja paikkatilanteista kuntoutuksiin, sekä ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuudesta, jota myös kannattaa asiakkaan miettiä/hakea.
- Selvyyttä, mitkä ovat seuraavat askelmerkit. Kenellä on vastuu ja kuka ottaa koppia asiakkaan tilanteesta, että asiat saadaan maaliin.
- Oikean etuuden osoittaminen
- Tietoa mahdollisuuksista eri etuuksiin. esim. toimeentulotukeen, eläkettä saavan hoitotukeen, sekä moniammatilliseen yksilökuntoutukseen
- Tieto siitä, että kuntoutus on asiakkaan kohdalla mahdollista.
- Asiakkaan tilanteessa osataan Kelassa odottaa, että tarvittava lääkärintlausunto ja hakemus on tulossa.
- Seuraavat askelmerkit varmistuivat; ts. oikeat etuudet asiakkaalle tässä vaiheessa.

Ammattilaislista verkoston kokoamista varten

- Rakennettu ammattilaislista eri mm. sotesi –toimijoista tehtävittäin/vastuualueittain + monialaiset toimivat tiimit ja vetäjät + indikaatiot milloin ohjataan näihin -> työkaluksi sote-työparille verkoston nopeaan kokoamiseen vastaanotolla.

Ikaalisten asiakkuuspolut Suuntimassa - esimerkkinä osa polusta: (Suuntima on sähköinen työkalu asiakkuuksien segmentointiin)

	Omatoimi	Yhteistyö	Yhteisö	Verkosto
Asiakkuuspolun otsikko	Suuntima: <u>Omatoimiasiakkuus</u>	Suuntima: <u>Yhteistyöasiakkuus</u>	Suuntima: <u>Yhteisöasiakkuus</u>	Suuntima: <u>Verkostoasiakkuus</u>
Asiakkuuden kuvaus	Asiakkaan voimavarat hyvät, hoidon toteutus selkeä	Asiakkaan voimavarat hyvät, monitahoinen ja haasteellinen hoito	Asiakkaan voimavarat heikot, hoidon toteutus selkeä	Asiakkaan voimavarat heikot, monitahoinen ja haasteellinen hoito
Tavoite	Työ- ja toimintakyvyn säilyminen	Työ- ja toimintakyvyn paraneminen	Työ- ja toimintakyvyn sekä omatoimisuuden tukeminen	Arjessa pärjäämisen tukeminen
Polkuusi sisältyvät tyypillisesti seuraavat palvelut	Tarkoituksenmukaisin SO/TE(SI) –ammattilaisen vastaanotto Terveysliikuntakoordinaattorin vastaanotto Ensitetoryhmä ja hyvä alkuvaiheen ohjaus Sähköinen asiointi ja omahoitopalvelut (esim. Terveyskylä) Digihoitajan vastaanotto (opastus/ohjaus digitaalisten omahoitokanavien käyttöön, Omaolon valmennukset) Nettiterapia (lääkärin lähete) Järjestöjen/kolmannen sektorin	Räätälöity verkostotiimi/palaveri, jossa asiakkaan kanssa tehdään yhteinen asiakas- ja hoitosuunnitelma "sisältäen palvelutarpeen arvioinnin "(HOPA) Digihoitajan oltava osa verkostotiimiä-> Hopaan sisällytetään ohjaus digi-itsehoitokanaviin (mm. Omaolo, Terveyskylä, nettiterapiat, Omaolon hyvinvointitarkastus sis. elämänlaatumittari, suun th-osio, terveystarkastus tai Omaolon valmennukset)	Tarkoituksenmukaisin SO/TE (SI)–ammattilaisen vastaanotto Läheisten osallistaminen ja huomiointi Digihoitajan vastaanotto-> Omaolon hyvinvointitarkastus sis. elämänlaatumittari, suun th-osio, terveystarkastus) Järjestöjen/kolmannen sektorin toimijoiden palvelut Päivätoiminta Sopeutumisvalmennus Vertaistukihenkilöt- ja ryhmät, kokemusasiantuntijat	Räätälöity verkostotiimi/palaveri, jossa asiakkaan kanssa tehdään yhteinen asiakas- ja hoitosuunnitelma "sisältäen palvelutarpeen arvioinnin " (HOPA) HOPAN mukainen jatkokolku! Tai ohjaus "kiinteisiin" monialaisiin työryhmiin (Monty, TYP, kuntoutustyöryhmä ym.) Jatko-ohjaus myös tarvittaessa esim. päivätoimintaan tai digihoitajan vastaanotolle -> Omaolon

Monisairas –
asiakasryhmän
alla

Kuntoutuminen
ja toimintakyky -
kysymykset

UUTTA IKAALISTEN SOTE-KESKUKSESSA - TERVETULOA SOTE-TYÖPARIN VASTAANOTOLLE!

SAAT KOKONAISVALTAISEN JA MONIALAISEN TILANTEESI KARTOITUKSEN SISÄLTÄEN LAAJAN HYVINVOINTITARKASTUKSEN JA KATTAVAN MONIALAISEN OHJAUKSEN, NEUVONNAN, SEKÄ JATKOSUUNNITELMAN NIIN SOSIAALI- KUIN TERVEYDENHUOLLON PALVELUISSA

VOIT HAKEUTUA VASTAANOTOLLE,
JOS SINULLA ON JOKU SEURAAVISTA
TILANTEISTA:

1

TARVITSET
KOKONAISVALTAISEN
TILANTEESI
ARVIONNIN