

Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

**ETELÄ-POHJANMAAN
HYVINVOINTIALUE**

PALVELUT SAATAVILLA

PALVELUIDEN KOKONAISUUS

TARPEEN MUKAAN

**YHDEN-
VERTAISESTI**

VIERELLÄSI KUN TARVITSET

Päivitetty
Sisältö 12
Kuvitus 01

Päivitetty
Sisältö 12/2023
Kuvitus 01/2024

Sote- keskuksen määritelmä



Sosiaali- ja terveyskeskus on palveluiden ja toimijoiden muodostama kokonaisuus hyvinvointialueella.

Sote-keskus tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita matalalla kynnyksellä:

sosiaalihuollon palveluita, lähiterveyspalveluita, suun terveydenhuollon palveluita, päihdehuollon palveluita, mielenterveyspalveluja ja kuntoutusta.

Sosiaali- ja terveyskeskuksessa tehdään yhteistä työtä ja toteutetaan integraatiota myös erityistason sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä muiden viranomaistahojen ja hallintokuntien kanssa, kuten Kelan, sivistystoimen, pelastustoimen ja TE-palveluiden kanssa.

Sosiaali- ja terveyskeskus ei tarkoita yhtä yhteistä rakennusta: palvelut ja tilat vastaavat alueen ja väestön tarpeisiin, esteettömästi ja saavutettavasti.

Sote-keskusten keskeiset periaatteet

Palvellen parasta -Vierelläsi kun tarvitset

**Yhteistyössä avoimesti,
moniammatillisesti, monialaisesti ja
yhtenäisesti**

Asiakas- ja perhelähtöisyys keskiössä

Matalan kynnyksen palveluna lähellä ja uusia konsteja hyödyntäen

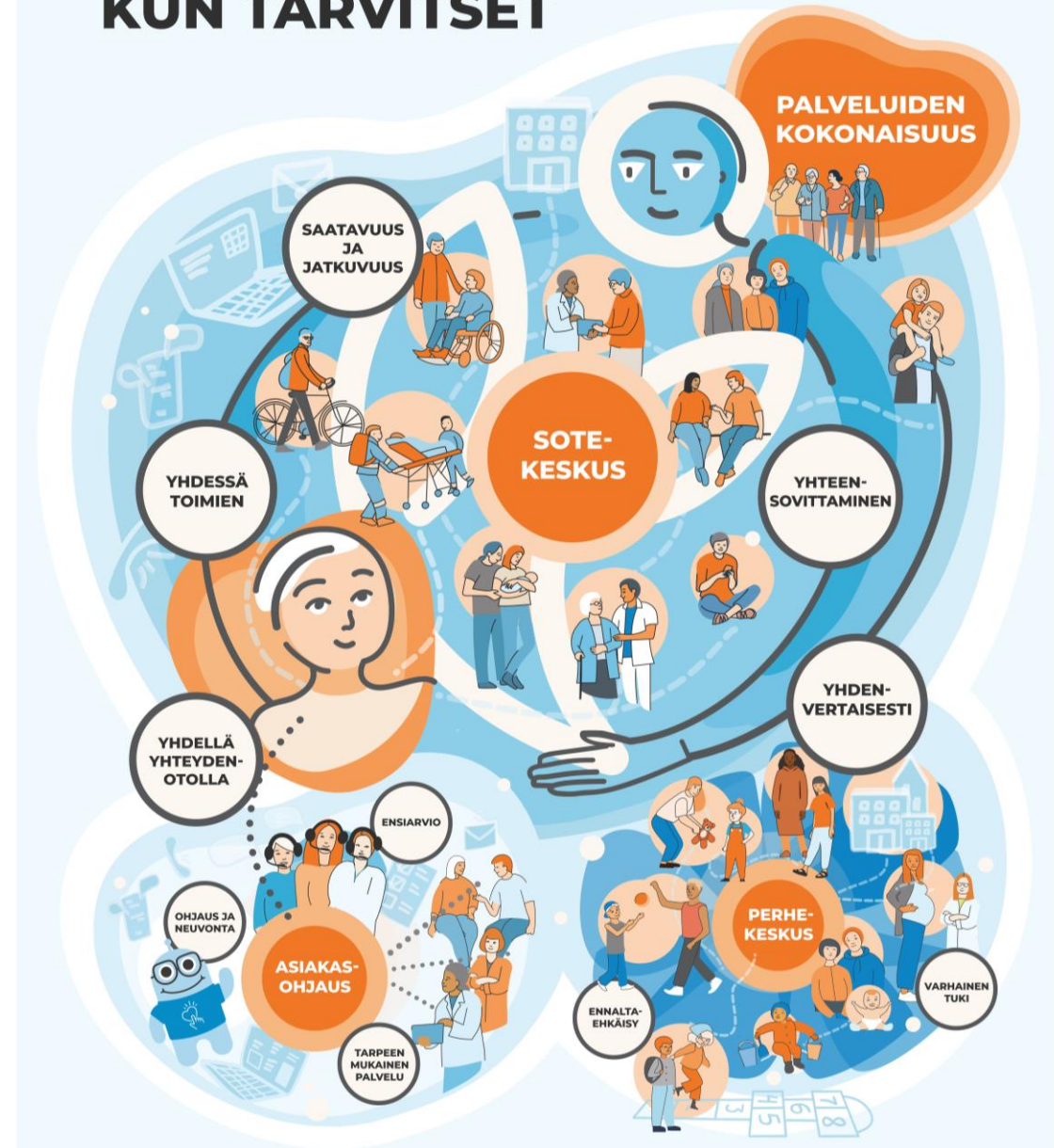
Erilaisten yhteydenotto- ja ohjausmuotojen mahdollisuus

Osaaminen ja ajantasaiset työvälineet

Jatkuva arviointi ja kehittäminen



VIERELLÄSI KUN TARVITSET



Sote-keskuksen konsepti –mitä, miten ja miksi?

Palveluiden ja
toimijoiden
muodostama
kokonaisuus



Muodostuu
toimintamalleista,
joiden kautta sote-
keskuksen toiminta
on osa asiakkaiden
ja ammattilaisten
arkea



Konseptointityö vahvistaa
yhteistä ymmärrystä sote-
keskuksen palveluista,
niiden järjestämisestä, ja
rakenteesta, sekä
toimintojen
yhteensovittamisesta ja
uudenlaisen
toimintakulttuurin
muodostamisesta



Sote-keskuksen
mallintaminen ja
kehittäminen on
keskeinen osa sote-
uudistusta ja
hyvinvointialueen
toimintaa

Keskeiset
toimintamallit
liittyvät:

- asiakkaaksi tuloon
- asiakkaan ja hänen tilanteensa tunnistamiseen
- hoitoon ja palveluun pääsyyn oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan
- Edistävät tarpeen mukaisesti monialaisuutta ja yhteensovittamista eri palveluiden ja toimijoiden kesken



Toteutettu
yhteistyössä
monialaisesti,
monitoimijaisesti
ja
monikanavaisesti
- Tiedolla, taidolla,
tunteella



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

**Hyötytavoitteiden
toteutuminen
sote-keskuksessa
asiakkaan ja
ammattilaisen
kehällä**

**Arviointi,
Tiedolla
johtaminen**

**Kustannus-
vaikuttavuus**

**Laatu ja
vaikuttavuus**

**Ennakointi ja
ennaltaehkäisy**

Yhdenvertaisuus

**Palvelujen saatavuus,
jatkuvuus ja oikea-
aikaisuus**

**Erilaiset tarpeet ja
tilanteet**

Monialaisuus

**Yhteentoimivuus
(integraatio)**

**Näin
toimii
sote-
keskus**

Tarve herää

Tiedon etsintä,
Hyvaep.fi,
OmaEp
viestintä, chat,
digit. kanavat

Ennen
yhteyden
ottoa

Yhteyden-
otto

Asiakasohjaus
ja hoidon
tarpeen
arviointi

Tilanteen
arviointi

Asiakkuuden
tunnistami-
nen ja
ohjaaminen

Suunnittelu

Tarpeen-
mukaiset
palvelut ja tuki

Organisointi

Tukena
toimintamallit
ja johtaminen

Toteutus

Ammattilaiset,
osaaminen,
resurssit

Seuranta
/
arviointi

Mittarit,
kirjaaminen ja
tilastointi

PALVELUIDEN KOKONAISUUS

Sosiaali- ja terveys-keskus on palveluiden ja toimijoiden muodostama kokonaisuus hyvinvointialueella.

Sote-keskus tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita matalalla kynnyksellä:

sosiaalihuollon palveluita, lähiterveyspalveluita, suun terveydenhuollon palveluita, päihdehuollon palveluita, mielenterveyspalveluja ja kuntoutusta.



Perhe- ja sosiaalipalvelut

Ikäihmisten palvelut



Terveyden ja sairaanhoidon palvelut





Perhe- ja sosiaalipalvelut

Työikäisten palvelut

- Aikuissosiaalityö ja ohjaus
- Kotona asumisen tuki ja asumispalvelut
- Työllisyyteen ja osallisuuteen liittyvät palvelut

Perheiden palvelut

- Perhekeskus
- Lasten ja nuorten varhaisen tuen palvelut
- Lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut

Vammaispalvelut

- Vammaissosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Kotona asumisen tuki
- Asumispalvelut



Terveyden ja sairaanhoidon palvelut



Lähterveyspalvelut

- Vastaanottopalvelut
- Kiirevastaanotto
- Aikuisneuvola
- Asiakasohjaus: Hoidon tarpeen arviointi
- Kotisairaala
- Vuodeosasto
- Suun terveydenhuolto

Perustason kuntoutuspalvelut

Mielenterveys- päihde- ja riippuvuuspalvelut perustasolla

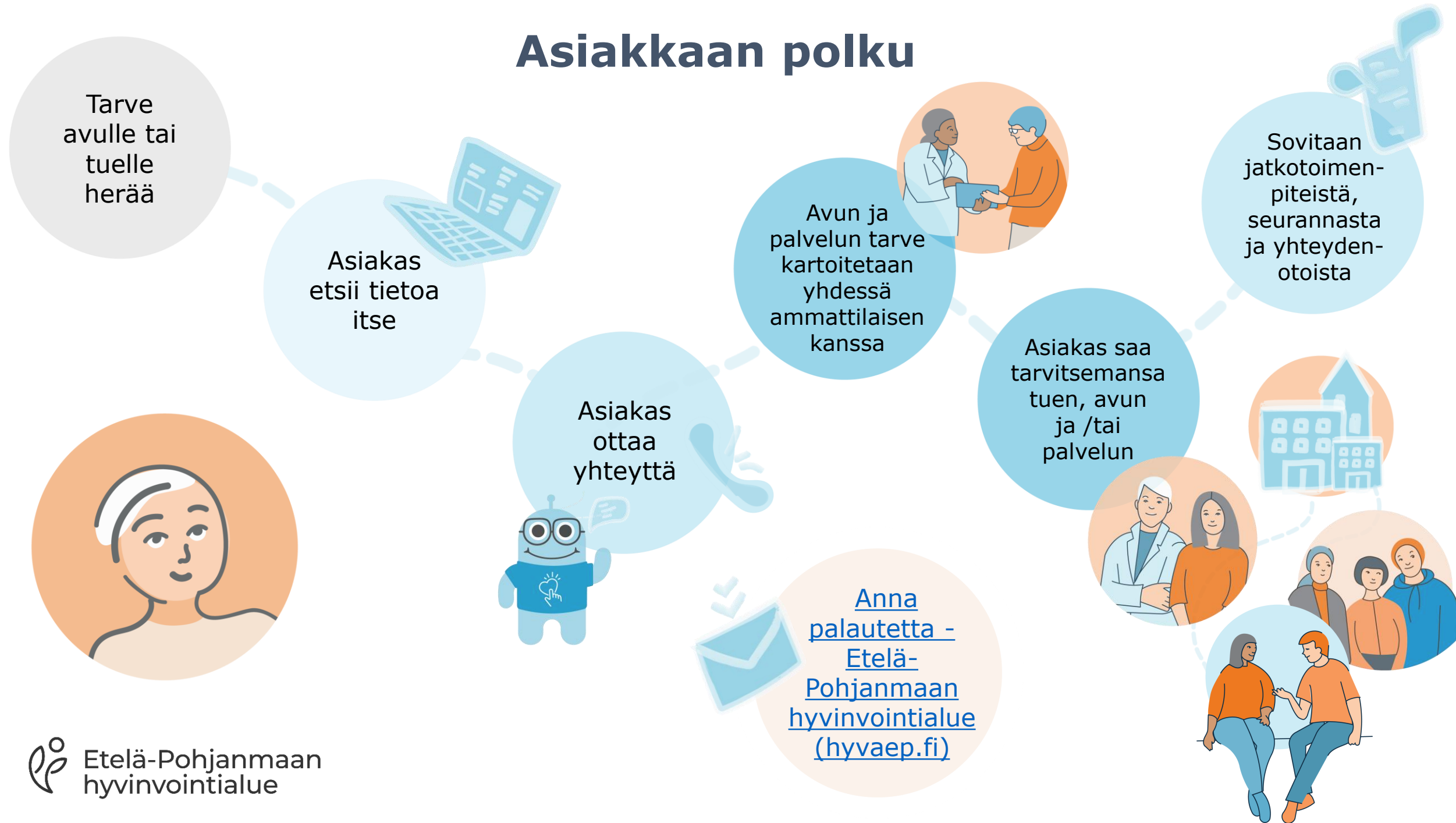


Ikäihmisten palvelut

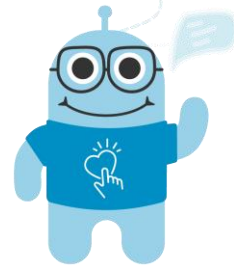
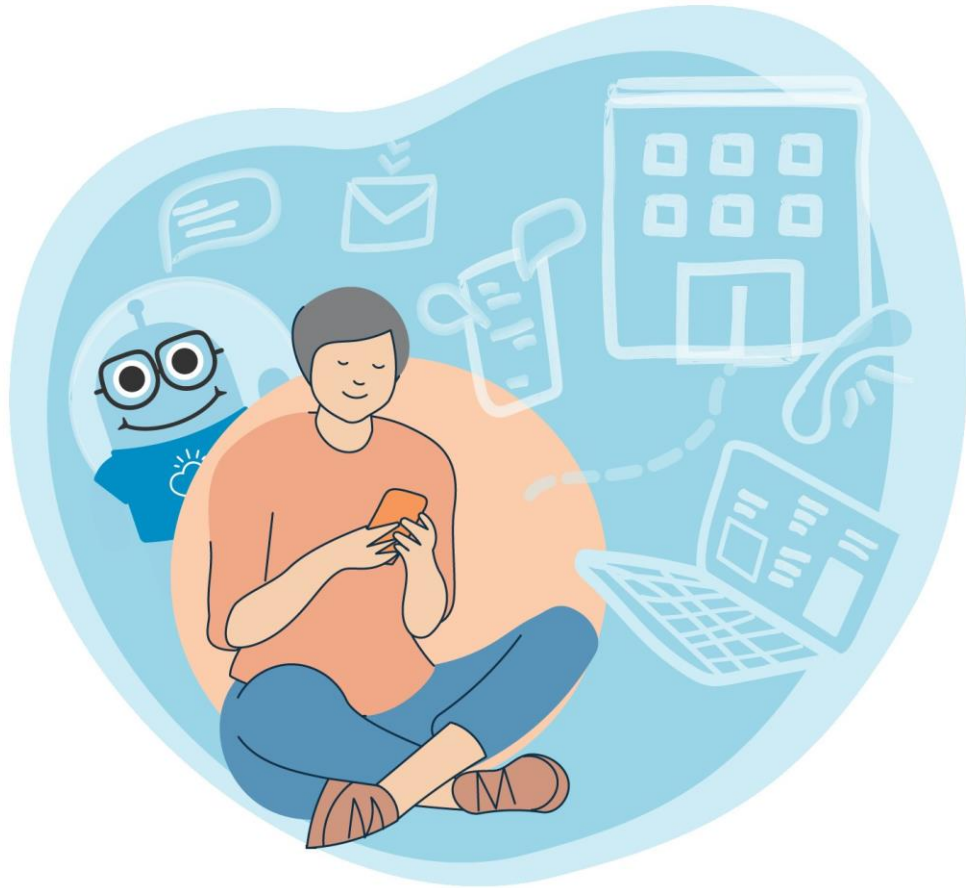
Ikäihmisten palvelut

- Ikäihmisten asiakasohjaus
- Kotihoito
- Ikäihmisten toimintakyvyn tuen palvelut
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Asiakkaan polku



Asiakkaaksi tulo – yhteydenottokanavat



Chat



**OmaEP - Sähköinen
asiointi ja ajanvaraus**



Puhelin



Asiointi paikan päällä



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Asiakasohjaus

Ohjausta ja neuvontaa
Ensiarvio tilanteesta

Palveluiden, tuen ja hoidon tarpeen arviointi,
Asiakkaan ohjaaminen oikeaan suuntaan

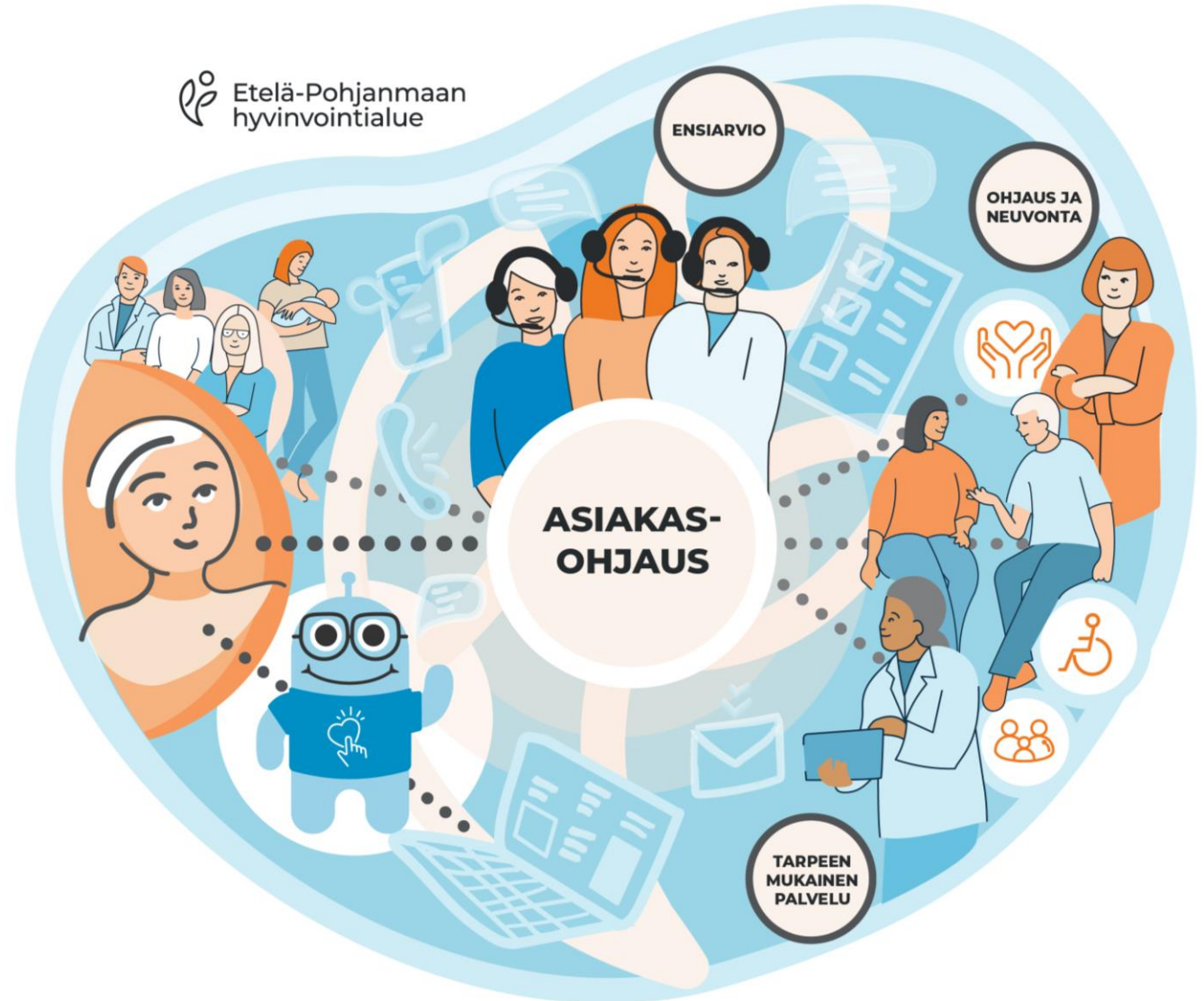
Perhekeskuksen asiakasohjaus

Työikäisten asiakasohjaus

Ikäihmisten asiakasohjaus

Vammaispalveluiden asiakasohjaus

Lähterveyspalveluissa
hoidon tarpeen arviointi



Asiakkuudet sote-keskuksessa



Yhteydenotto

Ensiarvio palvelutarpeesta / hoidon tarpeen ensiarvio

Asiakkuuden tunnistaminen, segmentointi

Neuvonnan ja ohjauksen tarve

Neuvonta / ohjaus, tarvittaessa toiseen palveluun yhteys tai ohjaaminen (ammattilainen auttaa eteenpäin)

Selkeä/ yksinkertainen palvelujen ja/tai hoidon tarve

Asiakas saa hoidon/ palvelun (esim. puhelin, chat, käynti ammattilaisen / asiakkaan luona jne.)

Monimuotoinen/ pitkäaikainen palvelujen ja/tai hoidon tarve

Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen

Asiakasohjaus sosiaalipalveluissa / kartoittaja terveystieteissä

Paljon palveluita tarvitseva asiakas

Asiakkaalle tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma/ asiakassuunnitelma / palvelusuunnitelma

Asiakkaalle nimetään tarvittaessa oma yhteyshenkilö / omatyöntekijä / oma tiimi

Asiakas saa tarvitsemansa avun, tuen hoidon ja / tai palvelun eri kanavien kautta (etäpalvelu, digi- tai sähköinen palvelu, lähipalvelu)

Tilanteen seuranta, jatkotoimenpiteet ja yhteydenpito sovitusti



Paljon palveluita tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen

Asiakkaalla on monimuotoinen ja/tai pitkäaikainen palveluiden tarve

Asiakkaan tilanne on monimuotoinen tai muuttunut

Asiakkaan asia tai tilanne ei ratkea yksinkertaisesti tai helposti

Asiakkaan asia tai tilanne pitkittyy, monimutkaistuu tai vaikeutuu

Palveluiden käyttö ei ole hallittua

HERÄTTEET PALJON PALVELUITA TARVITSEVAN ASIAKKAAN TUNNISTAMISEKSI

Asiakkaan tilanteesta herää huoli tai riittämättömyyden tunne

Asiakkaan ongelma ei ole yksiselitteinen tai asian ytimeen ei pääse käsiksi

Epämääräisten syiden vuoksi toistuvia ja/tai suunnittelemattomia käyntejä ja yhteydenottoja

Toistuvasti peruuttamattomia aikoja

Epäily riippuvuuskäyttäytymisestä



Sote-keskuksen toimintamallit

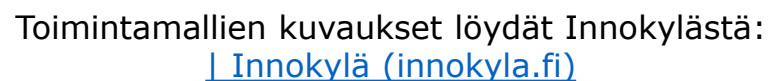
- Luomitarkastukset vastaanottopalveluissa järjestöyhteistyönä
- Fysioterapeutti osana tiimimallia sote-keskuksen lääkärin ja hoitajien vastaanotoilla
- Sosiaalityöntekijä osana vastaanottopalveluja
- Työkyvyn tuen tiimit Etelä-Pohjanmaalla
- SoTe-tilannekeskus, SoTe-tike
- Talousneuvola - Etelä-Pohjanmaan maakunnallinen toimintamalli
- Yhteisiasiakkuudet terveystarkastuksissa (paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat)
- Monialaisen yhteistyön vahvistaminen rikostaustaisten palveluiden järjestämisessä
- Aikuisten ADHD-tutkimus- ja hoitopolku perustasolla - Etelä-Pohjanmaa
- Työttömien terveystarkastuksen yhtenäistäminen Etelä-Pohjanmaalla
- Omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastukset Etelä-Pohjanmaalla
- Terapiat Etulinjaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella
- Kuntoutusryhmien toiminta ja yhtenäistäminen
- Fysioterapeutin sote-keskuksessa toteuttaman työkykyisyyteen liittyvän toimintakyvyn arvioinnin toimintamalli
- Kuntoutukseen ohjautumisen edistäminen Etelä-Pohjanmaalla
- Suun th: Esikoista odottavien vanhempien suun terveyden toimintamalli, Alle kouluikäisten lasten suun terveyden edistäminen, Suun terveyden oppitunti yläkoululaisille, Suun terveydenhuollolle suunnattu ohje lastensuojeluilmoituksen tekemisestä
- Aikuisneuvolatoimintojen yhtenäistäminen
- Yhtenäinen kotisairaalamerkistö ml. Palliatiivinen ja saattohoito
- Asiakasohjaus Etelä-Pohjanmaalla (vammaispalveluissa, perhekeskuksessa, työikäisten palveluissa ja ikäihmisten palveluissa)
- Hoidon tarpeen arvioinnin kehittäminen Etelä-Pohjanmaalla

Kaikille toimintamalleille yhteiset kokonaisuudet:

Asiakaspalaute sosiaali- ja terveystarpeissa
Omavalvonta päivittäisen asiakastyön työkaluna
Sote-keskus -konsepti
Perhekeskus -konsepti
Asiakkaaksi tulo ja asiakkaan polku
Yhtenäiset asiakasmaksut



- Perhekeskuskoordinaatio
- Maakunnallinen LAPE -yhteistyö
- Psykiatriset sairaanhoitajat, Akuuttitiimit
- Menetelmäkoulutukset
- Lasten elintapaohjaus
- Maksuton ehkäisy alle 25-vuotiaille
- OMA TIIMI -toimintamalli
- Lastensuojelun moniammatillinen asiantuntijaryhmä, LSL 14 §
- Kohtaamispaikat
- Kriittiset asiakaspolut
- Rakenteinen kirjaaminen
- Varhainen tuki 0-3 v, syömisen tuen pilotti
- Ravitsemusterapeuttien tuen hyödyntäminen sote- ja perhekeskuksissa
- Yhteistyössä Barnahus -hanke



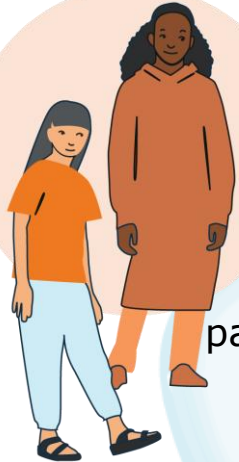
Sote-keskuksen kokonaisuuden ylläpitäminen



Toimintamallit on viety
organisaatioon ja niille on sovittu
vastuutahot tai -henkilöt



Uusi organisaatio – täytyy
huolehtia, että muutosta
seurataan ja arvioidaan,
juurruttaminen ja
jatkokehittäminen jatkuu.



Yhteinen suunta eri
palveluiden kehittämiseksi,
eteläpohjalaisille
asukkaille,
yhdenvertaisesti



Tarvittavan
integraation
toteutuminen
jatkossakin



**Kokonaisuuden kokoajat:
Anna Nurmela ja Anneli Riski**



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue