



**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Järjestöyhteistyön kehittämispäivä

## 14.11.2023 (klo. 12:20-12:35)

Tulevaisuuden sote-keskus –hanke ja Pohde/Vammaispalvelun  
toimialue / Asiakasohjauskeskus:

## Vammaispalvelujen Ensiarviotiimi

Kuusikko Kaisa, projektikoordinaattori/sosiaalityöntekijä





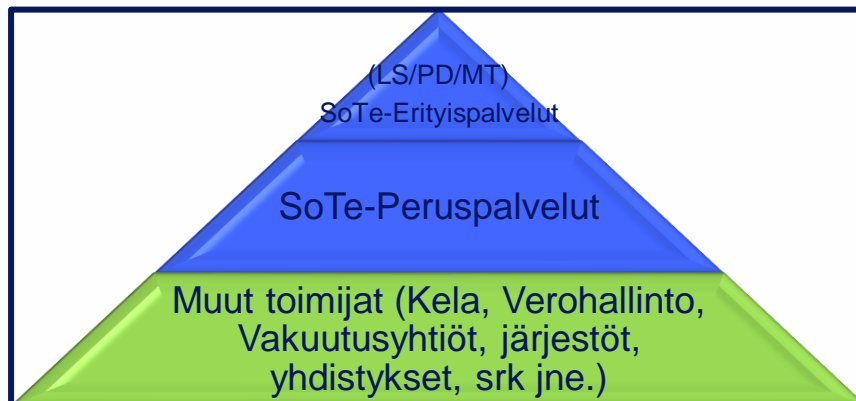
# Ensiarviotiimi perus- (SHL) ja erityispalveluiden (VP/EHL) rajapinnalla

Vammaispalvelulaki ja Laki Kehitysvammaisten erityishuollosta



Ohjaus/Neuvonta/Konsultaatio Vammaispalveluihin liittyvissä asioissa

Sosiaalihuoltolaki ja Terveystieteidenhuoltolaki



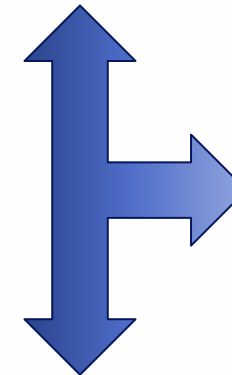
## Vammaispalvelut:

- Kun peruspalvelut (SHL) eivät ole vammaiselle henkilölle sopivia tai riittäviä
- Lain mukaan mm. pitkäaikainen, pysyvä, erityisiä vaikeuksia

## Vammaispalvelun asiakkuuteen

- Vammaispalvelut
- Kehitysvammahuollon palvelut

VP-Ensiarviotiimissä ei ole asiakkaita!



El asiakkuutta

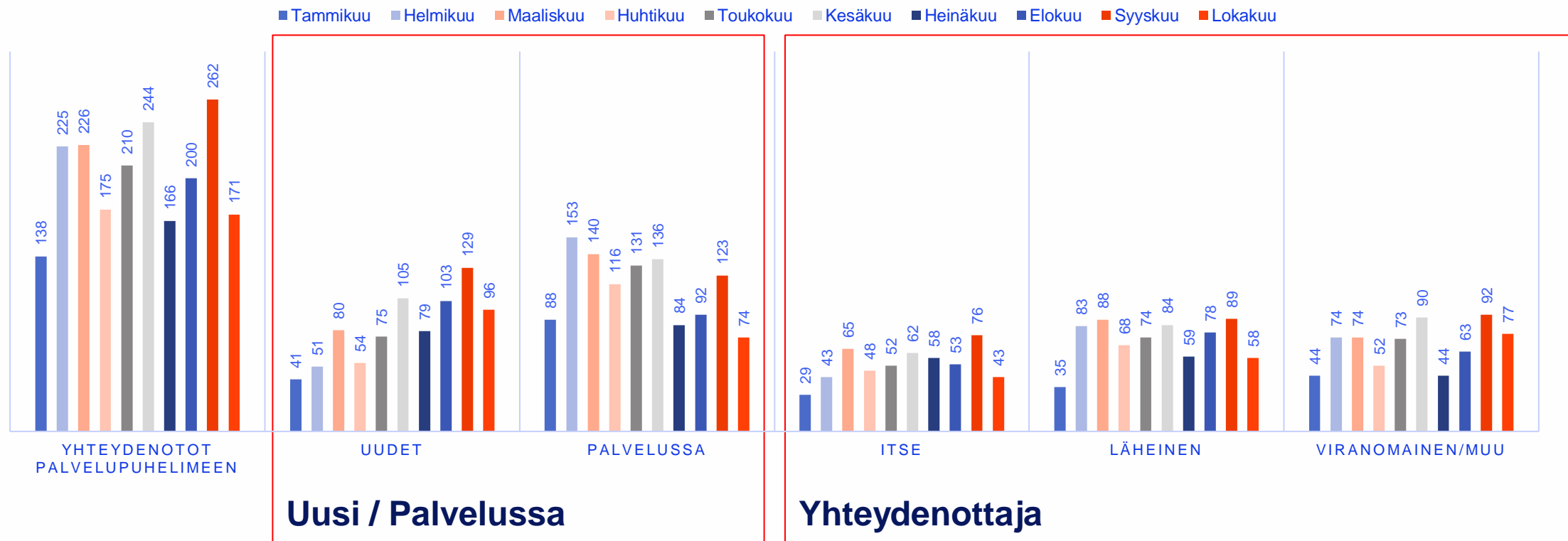
- **El Pohteen Sosiaalipalveluja**
- Järjestöjen, yhdistysten ym. Esim. yksityiset SHL palvelut omakustanteisesti

## Peruspalveluiden asiakkuuteen

- SHL-palvelut

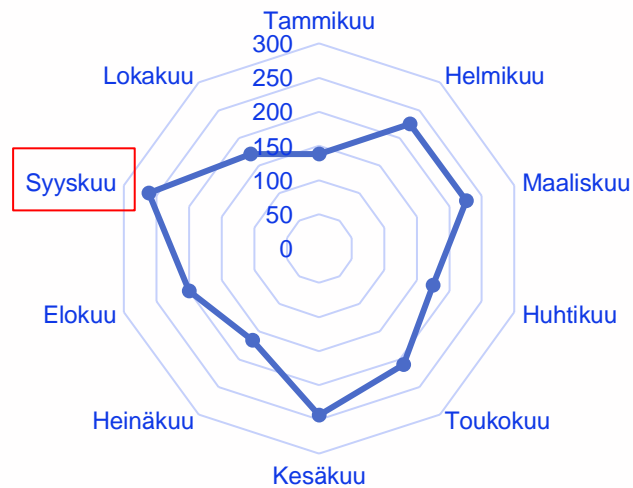
# Ensiarviotiimin puhelut tilastoina:

## PUHELUT 1-10/2023, YHT. 2017 KPL, N. 200 PUHELUA/KK



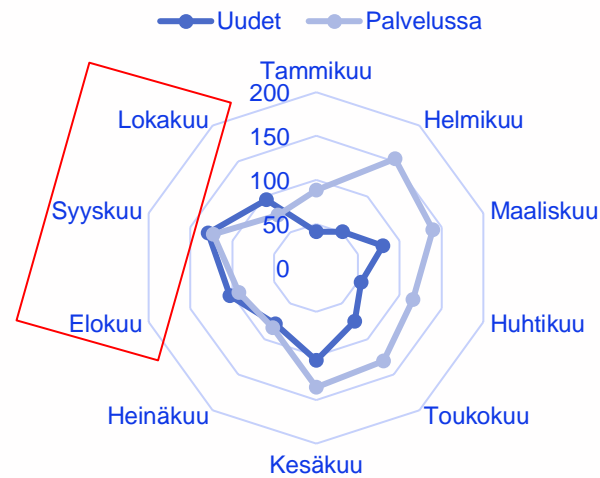
# Ensiarviotiimin puhelut tilastoina:

Yhteydenotot palvelupuhelimeen 1-10/2023



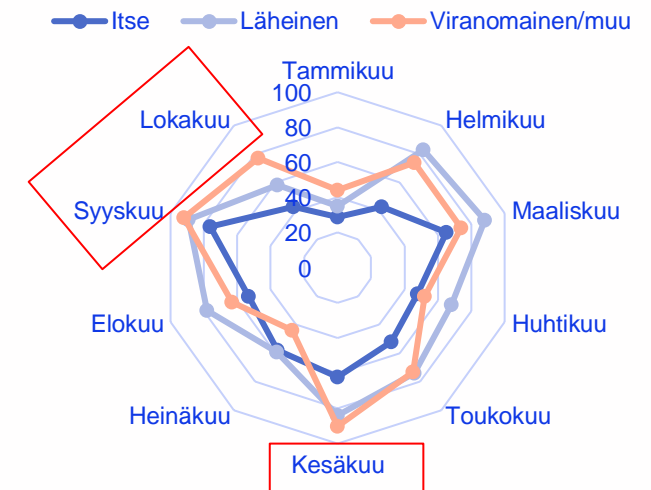
Puhelujen max. 9/2023

Uudet ja Palvelussa 1-10/2023



Uusia yhteydenottoja enemmän,  
kuin palveluissa olevien 8-10/2023

Yhteydenottaja 1-10/2023



Viranomaiset  
6 ja 9-10/2023

# LUONNOS

## Yhteistyö & Konsultaatio

Kehittämistyössä  
havaitut HAASTEET  
asiakkaan  
ohjautumisessa:

Mitä tapahtuu, kun  
asiakas ohjautuu  
suoraan VP-  
prosessiin, eikä SHL-  
prosessia tehdä  
peruspalveluissa?

Ensisijaiset  
SHL-palvelut,  
Ikä-, Perhe- ja  
Sotokeskukset

VP-  
Asiakasohjaus-  
keskus/  
Ensiarvotiimi

VP-  
Osaamiskeskus,  
VP-erityislain  
mukaiset palvelut  
ja tukitoimet

SHL-palvelut ja tukitoimet EIVÄT OLE sopivia/riittäviä  
**vammaiselle henkilölle**  
→ Siirtyy VP-osaamiskeskukseen

### VP-Ensiarvio / VP-Prosessi:

- Onko SHL-prosessi tehty?  
EI → Yhteistyö SHL-prosessista  
vastaavan kanssa  
KYLLÄ → Arvio onko VP
- Onko asiakkuutta SHL palveluissa eri  
toimialueilla? Omatyöntekijä?
  - EI → selvitetään kuka  
vastaa SHL prosessista,  
yhteistyö SHL-prosessista  
vastaavan kanssa
  - KYLLÄ → Yhteistyö SHL-  
prosessista vastaavan  
kanssa
- VP-hakemus: **SHL palveluiden  
sopivuus/riittävyys myös  
vammaiselle henkilölle selvitetään**

Alle 18/18-64/+65 vuotiaat?

Ohituskaistaa käyttävät?!

Asiakkuus siirtyy VP-erityispalveluun

VP-Prosessi  
VP-Ensiarvio  
**UUDET VP-asiakkaat**

- Ohjaus/neuvonta
- Konsultaatio
- "Kiireelliset"
- "Pienet" VP-päätökset

- **VP-asiakkuus:** Oikeus VP-  
palveluihin ja tukitoimiin
- Asiakkuuden suunnittelu ja  
omatyöntekijä
- Yhteistyö eri SoTe ym.  
toimijoiden kanssa VP-  
asiakkaan verkostoon  
liittyen

VP-Asiakkuuden suunnittelu  
VP-asiakkuus

SHL-palvelut ja tukitoimet OVAT sopivia/riittäviä  
**vammaiselle henkilölle**  
→ Konsultaatio/Yhteistyö Peruspalveluiden kanssa

Yhteistyö peruspalveluiden kanssa

Asiakas- ja palveluohjaus  
esim. Sairaalan sosiaalityö,  
Aino-neuvonta, OmaOlo,  
Digitaalinen sotokeskus

Järjestöjen, yhdistysten,  
srk ym. Toimijoiden  
ensisijaiset palvelut ja  
tukitoimet

Kela, Verohallinto,  
Vakuutusyhtiöt, SIKU,  
Tekninen toimi ym.  
ensisijaiset palvelut ja  
tukitoimet

- Ohjaus/neuvonta
- Palvelun ja tuen tarpeen  
arvioiti
- SHL, OHT, TT ym.  
Palveluiden ja  
tukitoimien selvitys ja  
järjestäminen

SHL-Prosessi (Ikä-, Perhe- ja  
SoTe-keskuksissa  
**SHL-Palvelutarpeen arvio**

Yhteistyö/konsultaatio

SHL-palvelut ja tukitoimet EIVÄT OLE  
sopivia/riittäviä **vammaiselle henkilölle**  
→ Konsultaatio/Yhteistyö VP-Ensiarvotiimiin

**SBM** (Asiakas- ja  
toiminnanohjausjärjestelmä)

Ennen Pohteen  
Sosiaalipalveluja

Sosiaalipalvelut: Saga → Kirjataan ja tallentuu Kantaan asiakkaan tietoihin!

# Case: Aivoverenkiertohäiriö (AVH)

---

- Henkilö **soittaa puolisonsa puolesta** Ensiarvotiimin palvelupuhelimeen.
- Tiedustellee, että **mitä palveluja vammaispalveluista on mahdollista saada?** Henkilöä on **ohjattu kuntoutusosastolta** soittamaan Ensiarvotiimiin.
- Kysyttäessä tarkemmin tilanteesta ja avun/tuen tarpeesta, henkilö kertoo puolisonsa (62 vuotias) saaneen **aivoverenkiertohäiriön 1 kk sitten** työpaikallaan. Puoliso on edelleen sairaalahoidossa/kuntoutusosastolla jatkohoidossa.
- **Ei aiempaa asiakkuutta sosiaalipalveluissa.**
- **Ensiarvotiimin viranomaisen:**
  - Tehdään puhelimessa **alustavaa ensiarviota** tilanteesta.
  - Annetaan **ohjausta ja neuvontaa ensisijaista palveluista ja tukitoimista** (esim. Kela ja kotiin annettavat palvelut/kotikuntoutus, josta lisätietoja kotiutuksen yhteydessä osastolla sekä apuvälineet) sekä **kerrotaan mm. järjestöjen ja yhdistysten toiminnasta**. Annetaan yhteystiedot eri toimijoille (puoliso kykenee hoitamaan henkilön puolesta asiaa, ei tarvetta viranomaisen toimia ”välittäjänä/palveluun saattajana”).
  - Lisäksi **kerrotaan sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista ja tukitoimista** ja, että ne **ovat ensisijaisia** (työikäisten palvelut) suhteessa vammaispalveluihin. Annetaan Sote-keskuksen työntekijän yhteystiedot.
  - **Kerrotaan vammaispalvelulain mukaisten palveluiden kriteereistä** (mm. pitkäaikainen (vuosi), pysyvä (ei kuntoutumisen mahdollisuutta), erityisiä vaikeuksia jne.).
- Sovitaan, että henkilö/puoliso **voi olla myöhemmin uudelleen yhteydessä** Ensiarvotiimiin ja konsultoida vammaispalveluista tarvittaessa, kun henkilö on kotiutunut ja kuntoutus edennyt sekä ensisijaiset palvelut ja tukitoimet on ”kokeiltu”.







# Mitä on tehty kehittämistyössä järjestöyhteistyöhön liittyen?

---

- **24.5.2022** oli Maakunnallisen vammaispalvelun järjestöverkoston 1. tapaaminen ja **perustamiskokous** (huom. Projektikoordinaattori, hankkeen kautta järjestöyhdyshenkilö, aloitti 14.3.2022- )
- **säännölliset 1 x kk tapaamiset** kuun viimeinen torstai klo 14-15:30 (pois lukien loma-ajat)
- **Hanketyö päättyy 31.12.** ja tällaisenaan viimeinen tapaaminen on 30.11.2023
  - Tapaamisissa ollut mukana järjestöjen edustajien ja pohdelaisten lisäksi muiden kehittämisohjelmien sekä Pohteen toimialueiden viranhaltijoita:
    - Yhteistyö
    - Ymmärryksen lisääminen
    - Tiedon välitys
    - Yhteiskehittäminen

# Pohteen vammaispalvelujen järjestöyhdyshenkilöt 1.1.2024-

Tärkeää, että ollaan yhdessä mukana asiakkaan palvelupolulla!

Pohteelle tarvitaan jatkossakin Järjestöyön koordinaattori organisoimaan yhteistyötä!

- Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen Vammaispalvelut -kehittämishankkeen projektikoordinaattori on toiminut v.2022-2023) järjestöyhdyshenkilönä
- Järjestöyhdyshenkilön tehtävä siirtyy 1.1.2024- Pohteen Vammaispalvelujen toimialueen Yhteisiin palveluihin: palvelualuejohtaja Marja Salo ja Osaamiskeskuksen vastuualuepäällikkö Pia Kortessalo
- **Toiminta jatkossa? Yhteistyöhön liittyvät toiveet/tarpeet?** → Vammaispalvelun järjestöverkoston koolle kutsujat/järjestöasiantuntijat: Liisa Pitzén ([liisa.pitzen@invalidiliitto.fi](mailto:liisa.pitzen@invalidiliitto.fi)) ja Hilikka Lahti ([hilikka.lahti@invalidiliitto.fi](mailto:hilikka.lahti@invalidiliitto.fi))
- Järjestöt asiakaslähtöisellä SOTE-palvelupolulla



# Tiedotus ja jatkokehittäminen 2024-

- Tulevaisuuden sote-keskus hanke, [Vammaispalvelut kehittämisohjelma](#)
- Hankkeen kehittämistyöhön liittyen nettisivujen QR-koodi:



- Pohde/ Vammaispalvelujen toimialue/Asiakasohjauskeskus: [Ensiarviotiimi](#)
- **Ensiarviotiimissä kehittämistyö jatkuu 2024-**

mm. yhteistyö RRP2 hankkeen kanssa:

- CHAT
- TeliaAce (mm. takaisinsoitto mahdollisuus)
- SBM (asiakas- ja toiminnanohjausjärjestelmä)
- [Omaolo](#) (palveluarviot)

Ensiarviotiimin  
Video:  
tulossa 12/2023

Ensiarviotiimin  
Esite:  
Julkaistu  
10/2023

The image shows a brochure for the 'Vammaispalvelujen ensiarviotiimi' (Disability Services Initial Assessment Team). The brochure is divided into two main sections. The left section features the Pohde and POP sote logos at the top, followed by a photo of a young child wearing a hearing aid. Below the photo, the text reads: 'Vammaispalvelujen ensiarviotiimi auttaa sinua vammaispalveluihin liittyvissä kysymyksissä'. At the bottom of this section is the website 'WWW.POHDE.FI'. The right section contains contact information: 'Vammaispalvelujen ensiarviotiimi', 'Palvelemme maanantaista perjantaihin kello 9-16. Voit soittaa tai laittaa sähköpostia.', 'Puhelinnumero: 044 703 5275', 'Sähköposti: vammaispalvelut.ensiarvio@pohde.fi', and 'Lue lisää ensiarviotiimistä Pohteen verkkosivuilta: pohde.fi/ensiarviotiimi'. Below this is a paragraph of text: 'Jos olet vammainen henkilö tai pitkäaikaisesti sairas, kysy ensiarviotiimiltä vammaispalveluista. Uusi asiakas, ota meihin yhteyttä ennen kuin haet vammaispalveluja. Me arvioimme, voitko saada palveluja. Neuvomme myös läheisiä ja ammattilaisia vammaispalveluihin liittyvissä kysymyksissä. Palvelemme koko Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella.' At the bottom right are the Pohde and POP sote logos.

# LUONNOS!



Ehkä tulevaisuudessa näin 😊

Asiakas- ja palveluohjaus  
esim. Sairaalan  
sosiaalityö, Aino-  
neuvonta, OmaOlo,  
Digitaalinen sotekeskus

Järjestöjen,  
yhdistysten, srk ym.  
Toimijoiden ensisijaiset  
palvelut ja tukitoimet

Kela, Verohallinto,  
Vakuutusyhtiöt, SiKu,  
Tekninen toimi ym.  
ensisijaiset palvelut ja  
tukitoimet

SBM

Ennen Pohteen  
Sosiaalipalveluja

• Ohjaus/neuvonta  
• Palvelun ja tuen tarpeen arvioiti SHL  
✓ SHL, OHT, TT ym.  
Palveluiden ja tukitoimien selvitys ja järjestäminen

• VP-Ensiarvotiimin konsultointi tarvittaessa

SHL-Prosessi (Ikä-, Perhe- ja SoTe-keskuksissa)  
SHL-Palvelutarpeen arvio ja palvelupäätökset

SHL-palvelut ja tukitoimet EIVÄT OLE sopivia/riittäviä vammaiselle henkilölle  
→ Konsultaatio/Yhteistyö VP-Ensiarvotiimiin

VP-Asiakasohjaus-  
keskus  
Ensiarvotiimi

Ensisijaiset  
(SHL-palvelut)  
Ikä-, Perhe- ja  
Sotekeskukset

Yhteistyö ja Konsultaatio

Asiakkuus päätty  
ensiarvioon!

VP-Prosessi  
VP-Ensiarvio  
UUDET VP-asiakkaat

• Ohjaus/neuvonta erityisesti vammaispalveluun liittyvissä asioissa  
• Konsultaatio vammaispalveluihin liittyen yksityishenkilöt, läheiset, viranomaiset ja muut toimijat  
• Yhteistyö eri SoTe ym. toimijoiden kanssa  
• Kiireelliset (uudet)  
• Pienet VP-päätökset? vai vain ensiarvio?

SHL-palvelut ja tukitoimet OVAT sopivia/riittäviä myös vammaiselle henkilölle  
→ Konsultaatio/Yhteistyö Peruspalveluiden kanssa

VP-Osaamiskeskus

SHL-palvelut ja tukitoimet EIVÄT OLE sopivia/riittäviä vammaiselle henkilölle  
→ Siirtyy VP-osaamiskeskukseen

• VP-asiakkuus: Oikeus VP-palveluihin ja tukitoimiin  
• Asiakkuuden suunnittelu ja omatyöntekijä  
• Yhteistyö eri SoTe ym. toimijoiden kanssa VP-asiakkaan verkostoon liittyen

VP-Asiakkuuden suunnittelu ja palveluiden järjestäminen VP-asiakkuus

SHL-palvelut ja tukitoimet OVAT OSIN sopivia/riittäviä vammaiselle henkilölle  
→ Konsultaatio/Yhteistyö Peruspalveluiden kanssa

Sosiaalipalvelut: Saga → Kirjataan ja tallentuu Kantaan asiakkaan tietoihin!

**VP-Ensiarvio / VP-Prosessi:**

- Onko SHL-prosessi tehty?  
EI → Yhteistyö SHL-prosessista vastaavan kanssa  
KYLLÄ → Arvio onko VP
- Onko asiakkuutta SHL palveluissa eri toimialueilla? Omatyöntekijä?
  - EI → selvitetään kuka vastaa SHL prosessista, yhteistyö SHL-prosessista vastaavan kanssa
  - KYLLÄ → Yhteistyö SHL-prosessista vastaavan kanssa
- VP-hakemus: SHL palveluiden sopivuus/riittävyys myös vammaiselle henkilölle selvitetään

# Kiitos!

---

## **Kaisa Kuusikko**

POPsote / Tulevaisuuden sote-keskus –hanke, Vammaispalvelut –kehittämishjelma, projektikoordinaattori (50%) ja Pohde/VP-toimialue, Yhteiset palvelut/ Asiakasohjauskeskus, Ensiarvotiimi, sosiaalityöntekijä (50%)  
[kaisa.kuusikko@pohde.fi](mailto:kaisa.kuusikko@pohde.fi)

## **Lotta Limingoja**

Pohde/VP-toimialue, Yhteiset palvelut/ Asiakasohjauskeskus, Ensiarvotiimi, Vastuuyksikköpäällikkö ja POPsote / Tulevaisuuden sote-keskus –hanke, Vammaispalvelut –kehittämishjelma, hankesuunnittelija (30%)  
[lotta.limingoja@pohde.fi](mailto:lotta.limingoja@pohde.fi)

## **Tuija Holm**

Pohde/VP-toimialue, Yhteiset palvelut/ Asiakasohjauskeskus, Ensiarvotiimi, sosiaalityöntekijä ja POPsote / Tulevaisuuden sote-keskus –hanke, Vammaispalvelut –kehittämishjelma, hankesuunnittelija (20%)  
[tuija.holm@pohde.fi](mailto:tuija.holm@pohde.fi)

