



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

**POPSote/Tulevaisuuden sosiaali- ja
terveyskeskus (TulSote) –hanke:
Vammaispalvelut kehittämissohjelman
Päätösseminaari 11.12.2023** (klo. 13:00-15:00)



Kuusikko Kaisa, projektikoordinaattori/sosiaalityöntekijä

Päätösseminaarin ohjelma:

Tervetuloa! pj. Kaisa Kuusikko

1. Alustus puheenvuoro - Kehittämisen taustat ja lähtökohdat
 - Vammaispalveluiden toimialue TAJ/Lauri Päivi
2. Peruspalvelut myös vammaisille
 - Kaisa Kuusikko
3. Ensiarvotiimin suunnittelu sekä pilotti v. 2022 ja kehittämistyö v. 2023
 - Kaisa Kuusikko, VYP/Lotta Limingoja sekä Tuija Holm
4. Loppupuheenvuoro ja ajatuksia vuodelle 2024
 - Vammaispalveluiden toimialue/ TAJ/Lauri Päivi

Kiitos! pj. Kaisa Kuusikko



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



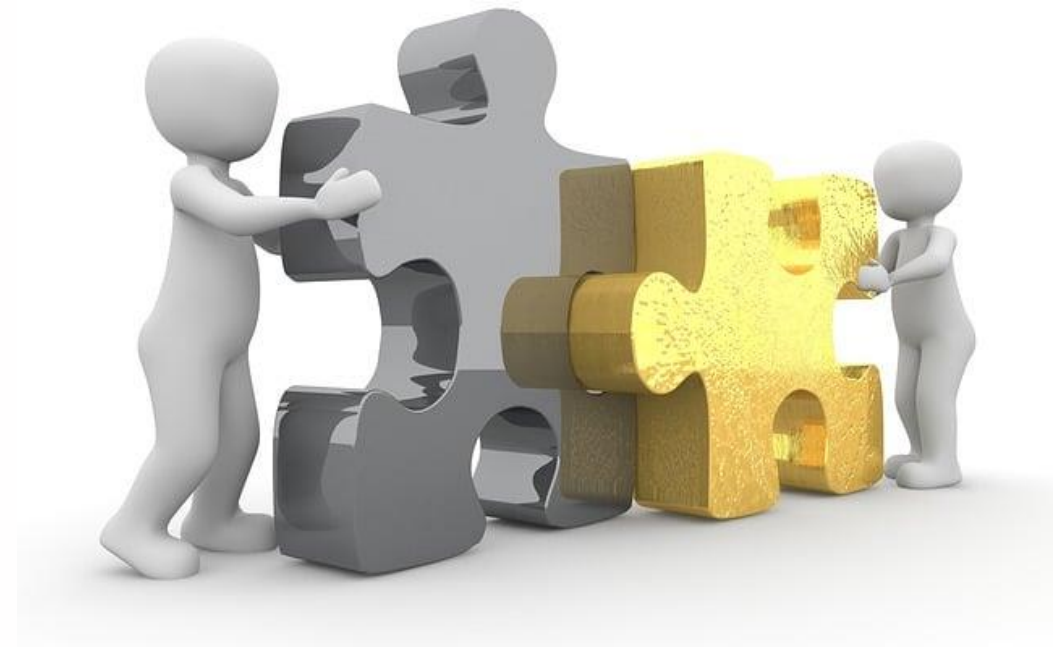
Vammaispalvelujen Tulsote- hankkeen päätösseminaari

11.12.2023

Päivi Lauri toimialuejohtaja

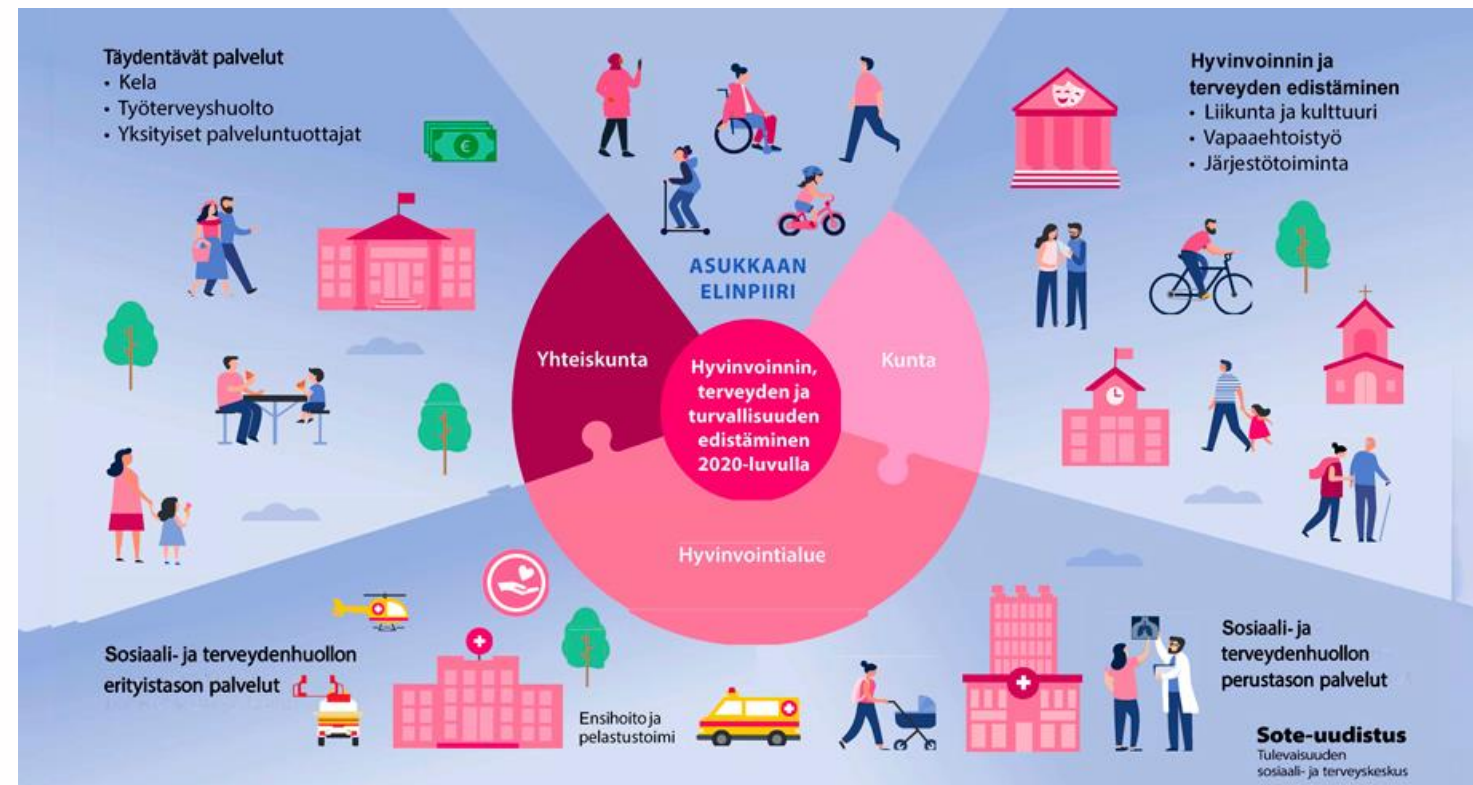
Kehittämisen tausta ja lähtökohdat

- STM Sote-uudistuksen valmistelu palvelut edellä – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelma v.2020 - 2023
- v. 2020 - 2021 LNP, MiPä, Ikä, Hoitotakuu- palveluprosessien kehittäminen, yhdenmukaistaminen, sote- ja perhekeskusten suunnittelu
- Vammaispalvelut ja kuntoutus mukaan v. 2022 – 2023
- Vammaispalvelujen projektikoordinaattori Kaisa Kuusikko
- Kehittämistä tehtiin osana hyvinvointialueen valmistelua ja toiminnan käynnistämistä



Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman Toteutus

- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus – ohjelma on toteutettu alueellisissa kehittämishankkeissa, joihin STM on myöntänyt valtionavustuksia → **STM rahoittaa ja linjaa ohjelmatyötä**
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) **tukee ja koordinoi alueellisten hankkeiden toimeenpanoa**
- **POPSote/Tulsote- hanke** yhdessä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) kanssa **kehittää eri toimijoiden kanssa toimintaa ja palveluja**



Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus - ohjelman Yhteiset tavoitteet (2020-2023)

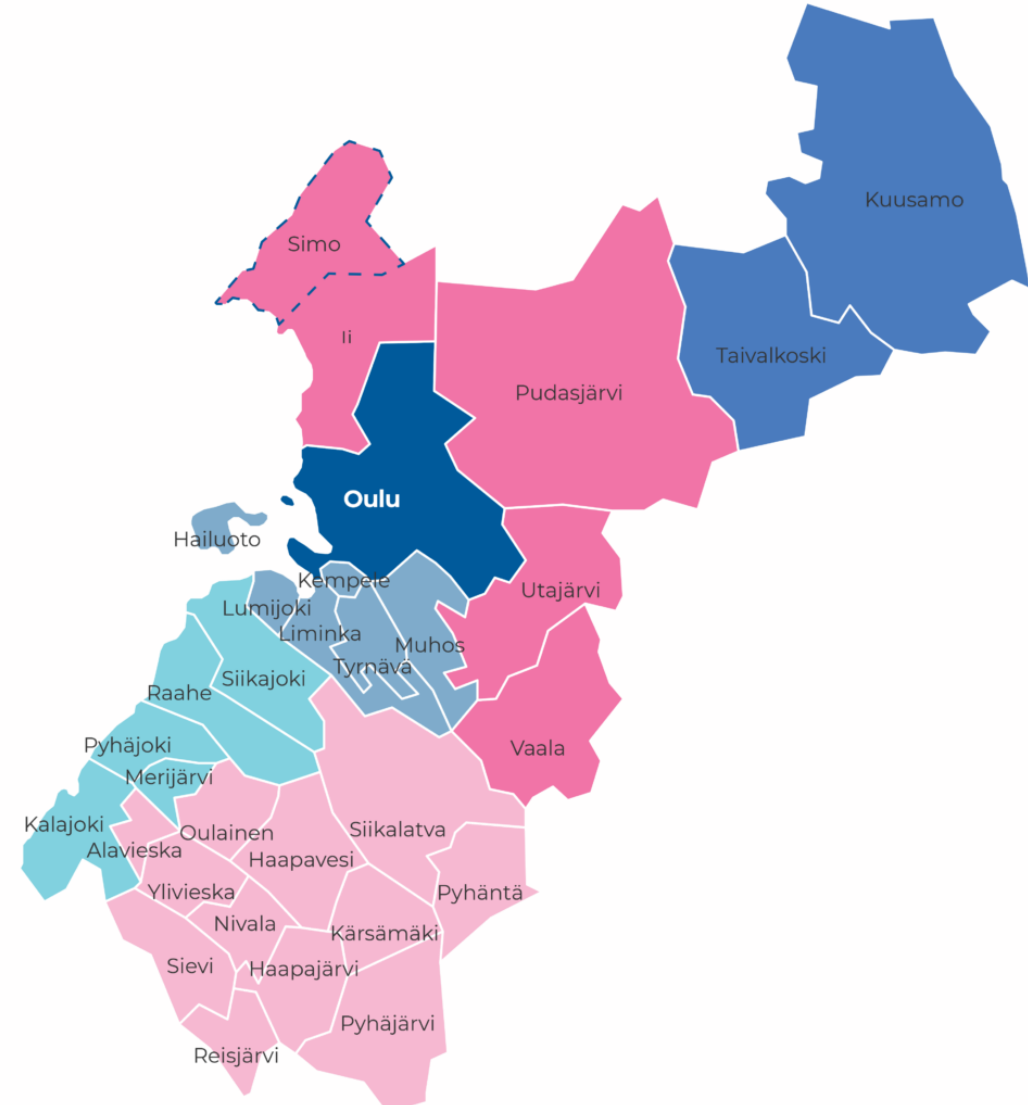
1. parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta
2. siirtää toiminnan painotusta ehkäisevään ja ennakoivaan työhön
3. varmistaa palveluiden laatu ja vaikuttavuus
4. vahvistaa palveluiden monialaisuutta ja yhteentoimivuutta
- (5. Kustannusten nousun hillintä)

Kun edellä mainitut tavoitteet toteutuvat, myös kustannusten kasvu voi taittua.

Digitaalisuuteen liittyvät toimenpiteet ovat osa kaikkien tavoitteiden toteutumista.

Historiallinen uudistus – työ on alkanut ja jatkuu

- Pohde on toiminut 11,5 kuukautta. Valmistelu aloitettiin heinäkuussa 2021.
- Pohde on yksi suurimmista hyvinvointialueista. Se on rakentunut
 - 30 kuntaa
 - 19 sote-organisaatiota
 - 2 pelastuslaitosta
 - 415 000 asukasta
 - Noin 18 000 työntekijää
 - Alueen kunnat eroavat väestön määrän, palvelutarpeen, palvelurakenteen ja välimatkojen osalta.

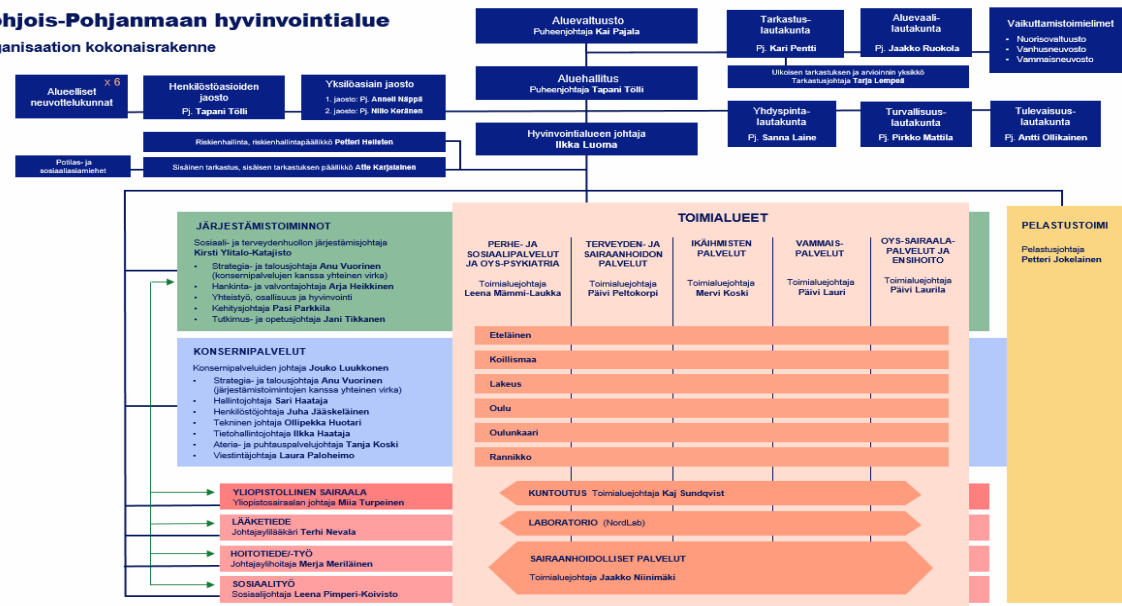


Pohde 1.1.2023 -

- * Organisaatio
- * Strategia
- * Järjestämissuunnitelma
- * Tulosote tukee toimintaa v.2023

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Organisaation kokonaisrakenne



Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia

PALVELULUPAUS

Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus – yhdessä tehden

ARVOT – HYVINVOINTIALUEEN TÄHDET

Näemme ihmisen kohtaamme ammattitaidolla Edelläkävijänä vaikuttavuudessa



PAINOPISTEET JA STRATEGISET PERIAATTEET

Ihmistä varten



1. Osallisuus, varhainen tuki sekä omaehtoinen terveyden ja hyvinvoinnin parantaminen painottuvat.
2. Palvelut ovat tarpeenmukaiset ja lähellä monin eri tavoin.
3. Palvelujärjestelmä on yhteen sovitettu.

Parhaat osaajat



7. Henkilöstö osallistuu ja kehittää vaikuttavaa toimintaa.
8. Hyvinvointialue on arvostettu työnantaja ja kouluttaja.
9. Johtaminen tukee henkilöstön työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä.

Vaikuttavasti yhdessä



4. Ennaltaehkäisevät ja perustason palvelut vahvistuvat.
5. Palvelujen verkostoa uudistetaan yhteistyössä kuntien, yritysten ja järjestöjen kanssa.
6. Kustannuskehitys vastaa rahoitusta.

Rohkeasti uutta



10. Johtamis- ja toimintamallit uudistuvat.
11. Tieto, tutkimus ja käytännön kokeilut ohjaavat kohti vaikuttavia toimintamalleja.
12. Uudistaminen kuuluu kaikille.



Sosiaali- ja terveystieteiden järjestämissuunnitelma on uudistamisohjelma

Tarpeen mukaiset, yhdenvertaiset ja yhteensovitettut sote-palvelut väestölle

Palvelujen, palvelurakenteen ja -verkoston uudistaminen

Talouden tasapainotus ja tuottavuus



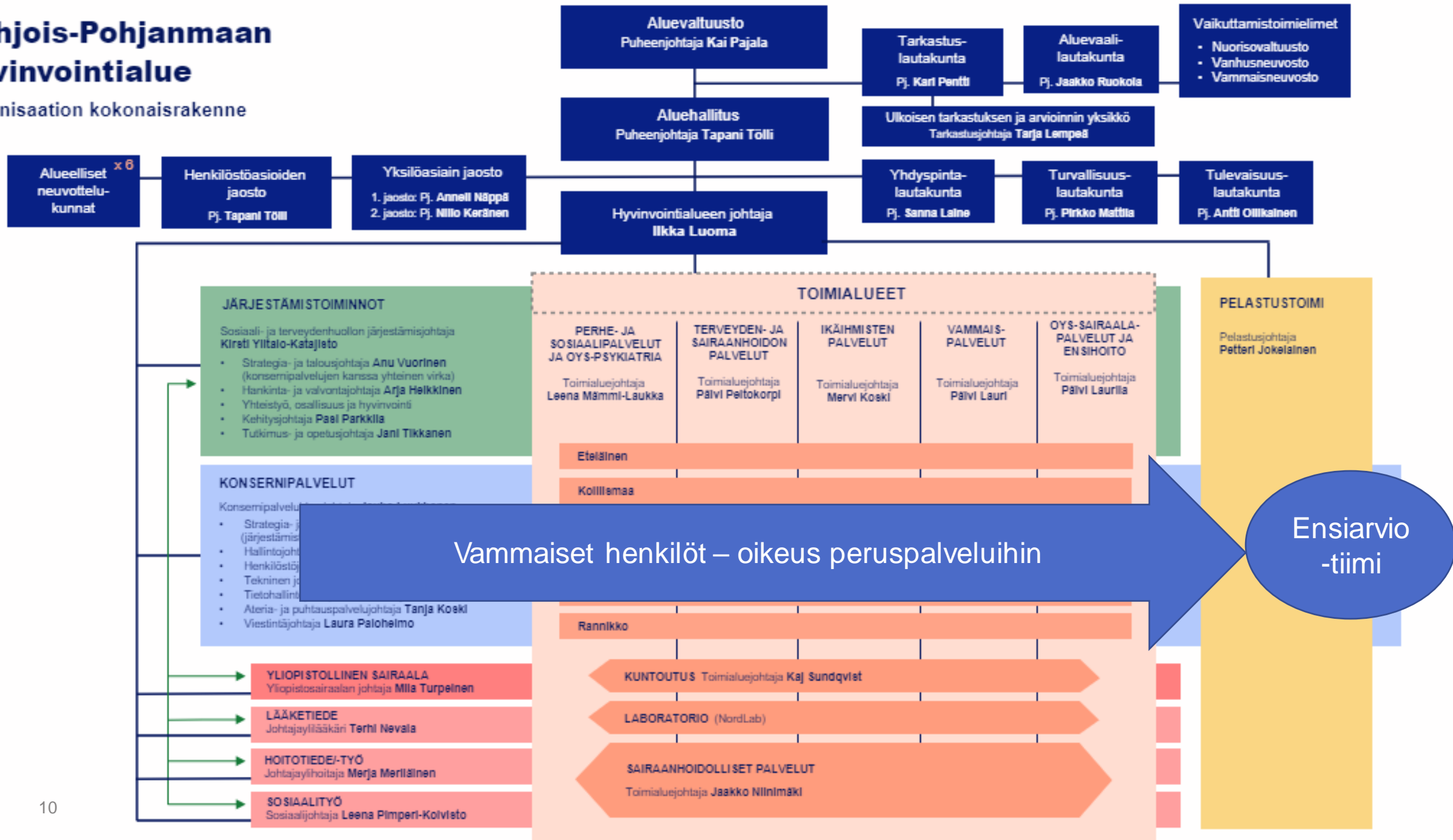
Pohteen vammaispalvelut
rakennettiin uusiksi.

”Leveämmät hartiat”

Vahvistetaan osaamista, turvataan
resurssit (henkilöstö ja taloudelliset) ja
yhdenvertaiset palvelut.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Organisaation kokonaisrakenne



2. Peruspalvelut myös vammaisille

- STM: [22.11.2023/Loppuseminaari](https://stm.fi/2023/11/22/lopuseminaari)
- Ohjelmassa on **kehitetty vuosina 2020–2023 perustason sosiaali- ja terveystaloutta**.
- Painotuksena on ollut **parantaa palvelujen saatavuutta ja yhteensovittamista asiakkaiden tarpeiden mukaisesti**.
- Tavoitteeseen pääsemiseksi **hyödynnetään uudenlaista työnjakoa, tarjotaan eri ammattilaisten ja erityistason konsultaatioita sekä hyödynnetään digitalisointia**.

Posteriin koottu kehittämistyön ”hedelmät” eri kehittämissuunnitelmista

Pohjois-Pohjanmaa

Kotihoito omaisiksi

Lapset, nuoret ja perheet

Kuntoutuks

Innovaatio- ja yhteiskäyttämisen

Ei-terveys

Hoito- ja palvelu

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaaliset palvelut

Hyvinvointin edistämisen ja jäsentämisen

POPSote/TulSote –hankkeen ja Kehittämishojelmien Päätösseminaarit v. 2023

- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut (LNP) Perhekeskuseminaari 12.9.2023/Sanna Iisakka
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut (MiPä) Mielenterveys- ja päihdehoitotyön verkostopäivä 5.10.2023/(Niko Borén) Sanna Iisakka
- Valtakunnallinen Tulsote-hanke loppuseminaari 22.11.2023/Helsinki
- Innovaatio- ja yhteiskehittämistoiminta loppuseminaari 28.11.2023/Mari Saukkoriipi
- Kuntoutus kehittämissohjelman päätösseminaarista 28.11.2023/Virpi Vimpari (Tallenne)
- Psykososiaalisten menetelmien käyttöönoton koordinointi OYS-yhteistyöalueella:
 - Psykososiaalisten menetelmien käyttöönoton koordinointi OYS-yhteistyöalueella -hankekokous 27.11.2023
 - Oys yhteistyöalueen johtotason psykososiaalisten palveluiden verkostotapaaminen 1.12.2023
- Ikäihmisten palvelut Ikäihmisten kehittämissohjelman loppuseminaari 30.11.2023/Eija Marin (Tallenne)
- OT-keskus OT-hankkeen päätösseminaari 30.11.2023/Pertti Virta
- **Vammaispalvelut kehittämissohjelman Päätösseminaari 11.12.2023 klo 13-15 /Kaisa Kuusikko**
- **POPSote/Tulsote –hankkeen Päätösseminaari 12.12.2023 klo 12-16** (Tallenne)
- Hoitotakuu kehittämissohjelman loppuseminaari 14.12.2023 klo 8.30-15.00 /Janne Mäkelä ja Margit Yli-Kotila

Kehittämistyön teesit: Nostamme asiakkaan ykköseksi

- Myös vammaisella ihmisellä on oikeus saada **tarvitsemansa yhdenvertaiset peruspalvelut sote-keskuksessa** sekä **oikea-aikaiset ja tarpeen mukaiset palvelut saumattomassa yhteistyössä perus- ja erityistason palvelujen kesken**
 - **Palvelutakuu:** Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan seitsemän (7) vuorokauden sisään yhteydenotosta
- Tavoitteena on ollut **kehittää yhdessä palvelujen sisältöjä** niin, että **vammainen ihminen voi elää turvallisen, mielekkään ja kokonaisen elämän vammastaan huolimatta**. Tätä edesauttaa, että
 - Vammaisen ihmisen **palvelutarve tunnistetaan ja arvioidaan oikea-aikaisesti, vaikuttavin toimintamallein, moniammatillisesti ja monialaisesti**
 - **Konsultaatio perus- ja erityispalveluiden välillä toimii**

Pohjoispohjalaisen ihmisen hyvinvointi

Minä, pohjoispohjalainen ihminen, voin hyvin silloin, kun koen eläväni hyvää arkea ja mielekästä elämää.

Hyvinvointiini vaikuttavat jokapäiväiset arjen tarpeeni, askareeni, yhteisöni ja ympäristöt, joissa elän ja toimin. Oma toimintani ja arjen valintani vaikuttavat omaan, läheisteni ja tulevien sukupolvien hyvinvointiin.

Toivon tulevani kuulluksi, nähdyksi, hyväksytyksi ja ymmärretyksi ihmisenä enkä yksittäisten tarpeideni kautta.



POPmaakunta ja Pohjois-Pohjanmaan liitto soveltaneet lähteestä Marika Kunnari 2017. POPsote päivittynyt 2021.

HYTE- ja Järjestöyhteistyö



Haavoittuvassa asemassa olevat

Kaiku-
kortti

HYTE-
kerroin

Järjestöfoorumi
Järjestöyhteistyön
kehittämisspäivä

Hyvinvoinnin edistäminen ja järjestöyhteistyö

- Toteutettu tilaisuuksia, joiden avulla esimerkiksi kunnat, kokemustoimijat ja kehittäjäasiakkaat ovat voineet osallistua Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointisuunnitelman valmisteluun
- Kehitetty elintapoihin, kulttuurihyvinvointiin, taloudelliseen hyvinvointiin sekä ehkäisevään mielenterveys-, päihde- ja väkivaltatyöhön liittyvää yhteistyötä eri toimijoiden kesken
- Kehitetty järjestöyhteistyön rakenteet ja toimintamallit järjestötoiminnan tuomiselle palveluketjuihin, ammattilaisten perehdytykseen, järjestöavustusten jakamiselle sekä kokemustoimijoiden käytölle

Konsultaatio

Asiakkaan
ohjautuminen

- Yhteistyö
- Ymmärryksen lisääminen
- Tiedon välitys
- Yhteiskehittäminen

Järjestöverkostoyhteistyö:
VP-järjestöverkosto 1xkk,
Kehittämisohjelmien ja
järjestöverkostojen
yhteistapaamiset 4x

Kehittäjäasiakkaat

Kokemusasiantuntijat

Ikä

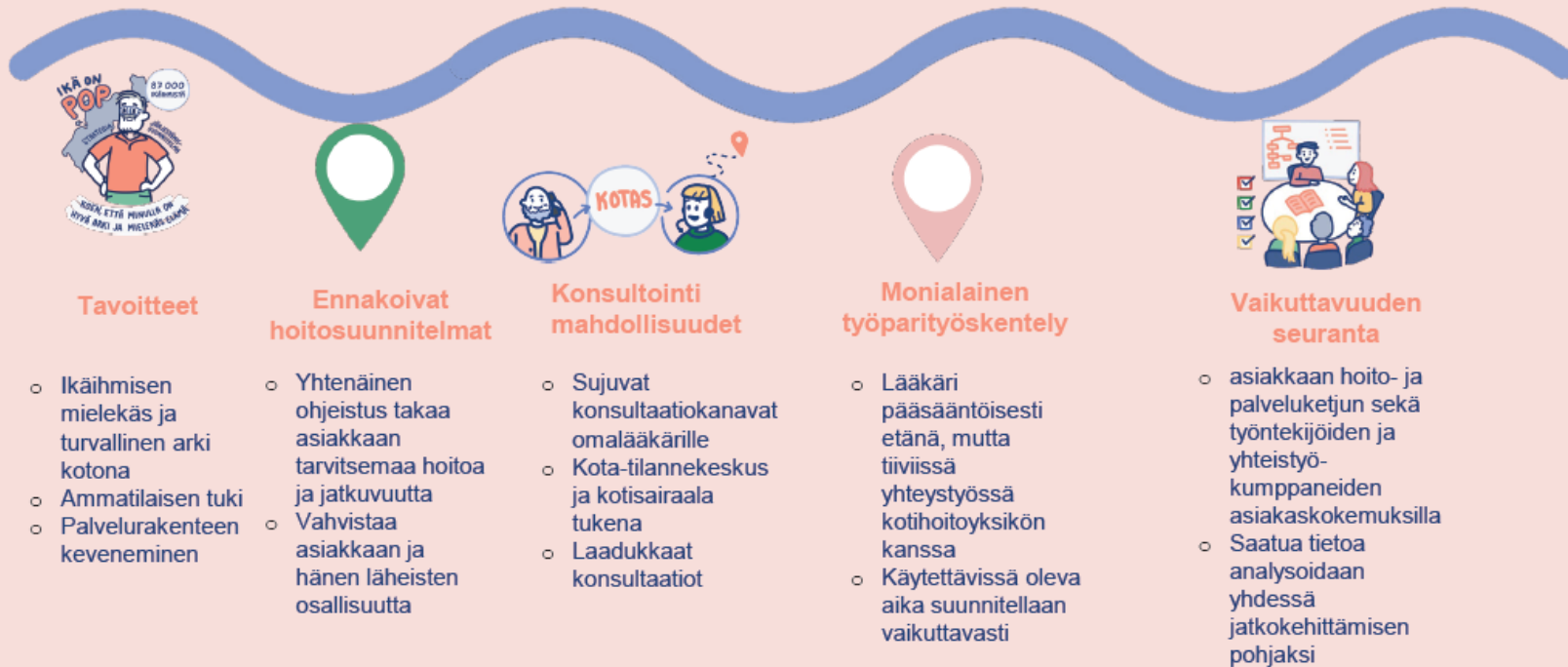
Gerontologinen
sosiaalityö

Asiakas- ja
palveluohjaus

Erityisen tuen tarpeen arvio	Kyllä – Ei – En osaa sanoa
Onko asiakas koenut kattoinvoitelua?	
Onko asiakkailla taloudellisia haasteita?	
Onko asiakas asunut tai onko asiakkailla vaara joutua asunnottomaksi?	
Onko asiakkailla uusia haasteita tuentavoimien?	
Onko asiakkailla läheisverkostoa?	

Ohje, miten täyttää asiakas-tuettujen palvelujen arvio.
1. Käyttäjän tulee täyttää arvio, mikä on, mikä palvelun tarve tai haaste on. Ohje ei ole tarkoitettu siihen, että palvelun tarve arvioidaan kukaan.
2. Käyttäjän tulee täyttää arvio, mikä on, mikä palvelun tarve tai haaste on. Ohje ei ole tarkoitettu siihen, että palvelun tarve arvioidaan kukaan.
3. Käyttäjän tulee täyttää arvio, mikä on, mikä palvelun tarve tai haaste on. Ohje ei ole tarkoitettu siihen, että palvelun tarve arvioidaan kukaan.
* Käyttäjän tulee täyttää arvio, mikä on, mikä palvelun tarve tai haaste on. Ohje ei ole tarkoitettu siihen, että palvelun tarve arvioidaan kukaan.
* Käyttäjän tulee täyttää arvio, mikä on, mikä palvelun tarve tai haaste on. Ohje ei ole tarkoitettu siihen, että palvelun tarve arvioidaan kukaan.
* Käyttäjän tulee täyttää arvio, mikä on, mikä palvelun tarve tai haaste on. Ohje ei ole tarkoitettu siihen, että palvelun tarve arvioidaan kukaan.

Kotihoidon omalääkärimalli



Ikäihmisten palvelujen
kehittämisohjelma



Katso tarkemmin
Innokylästä

Teams-työtila /
Materiaalipankki

SBM

OmaOlo

CHAT

Konsultaatio

Asiakkaan
ohjautuminen

Asiakkaan ohjautuminen

Kuntoutus

Konsultaatio

AVH-
Digihoitopolku

Apuvälineet ja
asunnon
muutostyöt



Kuntoutus

Omakuntoutus

- Omakuntoutuskoulutus
- Omakuntoutuksen päiväkirja
- Voimavarat ja motivaatio kuntoutuksen lomake
- Omakuntoutusryhmät

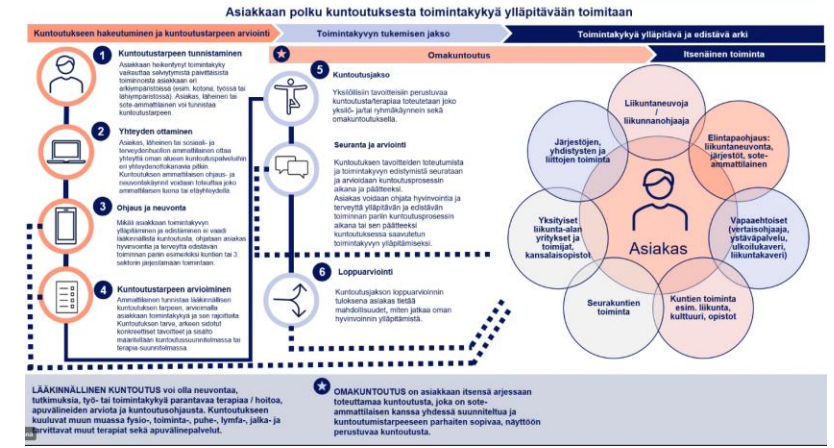
Yksikön sisäisen omakuntoutuksen kehittämissuunnitelman laatiminen!

Kuntoutuksen yhteinen tietoperusta

- Kuntoutuksen yhteiset saatavuusperusteet
- Kuntoutuksen ohjaamisen prosessikuvaus
- ICF-peruskoulutus ja työpajat
- Ulkoisia ja sisäisiä täydennyskoulutuksia

Digitaaliset palvelut

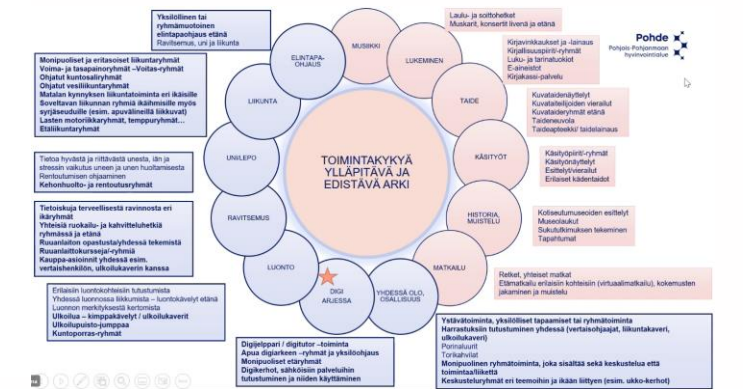
- Kuntoutus saatu osaksi digitaalista sote-keskusta
- Fysioterapeutin videovälitteinen suoravastaanottotoiminta
- Sovelletun rentouden etäryhmä
- Omaolon käyttöönotto



APUVÄLINEPALVELUT/ORGANISOITUMINEN



Kaatumisen ehkäisy (+HYTE)



LNP

Nepsy
(Neuropsykiatrisesti
oireilevan tuen) polku

Perhekeskus



Lapset, nuoret ja perheet

Lasten, nuorten ja perheiden oikea-aikaista ohjausta, tukea ja palvelua on edistetty

- Tukemalla perhekeskustoiminnan toteutumista ja yhteensovittamalla lapsiperheiden palvelut toimivaksi kokonaisuudeksi kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.
- Kehittämällä palveluohjausta ja rakentamalla yhden yhteydenoton kanavia.
- Vahvistamalla lasten ja nuorten matalan kynnyksen mielenterveys- ja riippuvuuspalveluita kouluttamalla ammattilaisia, pilotoimalla monialaisia toimintamalleja ja kehittämällä neuropsykiatrisesti oireilevien palveluja.
- Kehittämällä lastensuojelun asiakkaana olevien lasten asioissa tehtävää monialaista yhteistyötä ja palveluja, ammattilaisten osaamista ja asiakkaiden osallisuutta.
- Vahvistamalla monialaisen työskentelyn toteutumista yhteisövaikuttavuuden ja systeemisen työotteen viitekehyksessä.

Konsultaatio

Asiakkaan
ohjautuminen

Hoitotakuu



Hoitotakuu



Konsultaatio

Asiakkaan ohjautuminen

Mielenterveys- ja päihdepalvelut



Konsultaatio

Pohteen mielenterveys- ja päihdepalvelujen perustasoa vahvistavat toimet

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuutta on edistetty:

- Yhdenmukaistamalla palvelu- ja hoitoprosesseja
- Vahvistamalla psykososiaalisten menetelmien saatavuutta perustason palveluissa
- Kehittämällä ja tarjoamalla matalan kynnyksen digitaalisia palveluita
- Luomalla toimintamalleja varhaisen tunnistamisen sekä hoidon jatkuvuuden parantamiseksi
- Käynnistämällä selviämisaseman toiminta

Asiakkaan ohjautuminen

Innovaatio- ja yhteiskehittämistoiminta



Innovaatio- ja yhteiskehittämistoiminta



Uudistaminen kuuluu kaikille

Pohteen yhteiskehittäminen on toimintatapa ja tarkoittaa sitä, että otamme kaikki mukaan alueemme sote-palveluiden kehittämiseen. Kuuntelemme niitä, joilla on tietoa ja kokemusta - olivatpa he ammattilaisia, asiantuntijoita, asukkaita tai muita sidosryhmiä. Yhteiskehittämisen roolit ja sähköinen yhteiskehittämisalusta mahdollistava sidosryhmien osallistumisen sote-palvelujen kehittämiseen koko Pohteen alueella.



Esimerkki onnistuneesta kehittämis ehdotuksesta:

Oysin asiakkaiden toiveesta kehitettiin sektioäitien puolisolle oma tila, jossa voi odottaa äitiä vauvan kanssa. Toimintaa pilotoitiin ensin ja onnistuneen pilottikokeilun jälkeen se otettiin osaksi toimintaa.

Ensihoito



Konsultaatio

Asiakkaan
ohjautuminen

116117

Ensihoito

- Yhteensovitettut ja tarkoituksenmukaiset kotona annettavat päivystykselliset palvelut
- Ensihoitopalveluun integroitu puhelimesta tehtävä hoidon tarpeen arvio
- Pohjois-Pohjanmaan SOTE koordinaatio- ja tilannekeskus yhteistyö
- Psykiatrinen sairaanhoitaja ensihoidossa ns. "Mielenterveysambulanssi" -pilotti

Digitaaliset palvelut

Sähköiset
palvelut:
CHAT,
OmaOlo



Konsultaatio

Asiakkaan
ohjautuminen

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaaliset palvelut

Verkkopalvelu kokoaa yhteen asukkaiden käytössä olevat

- hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta tukevat tietosisällöt
- itsehoidon palvelut
- sähköisen asiointin kanavat

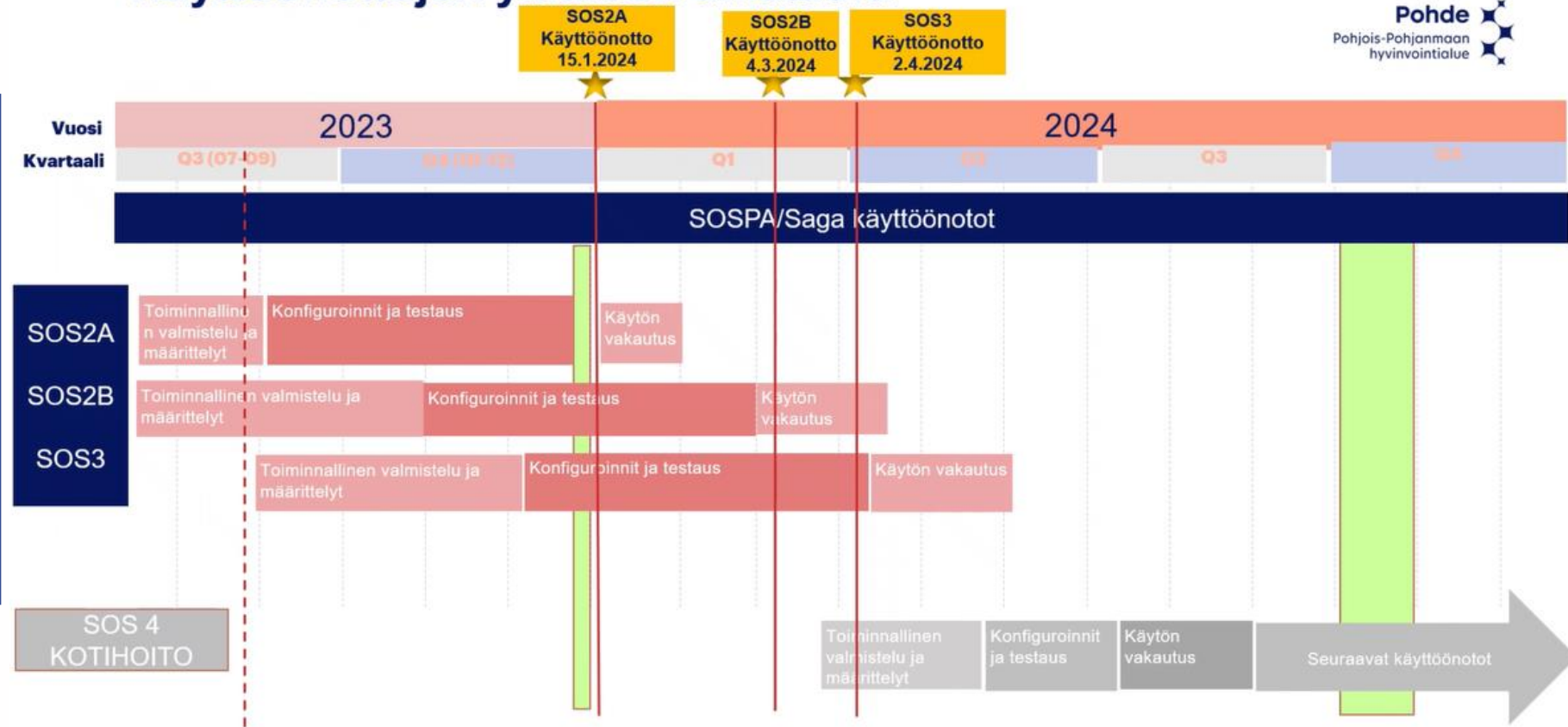
Palvelun avulla löytyy helposti asukkaiden tarpeisiin soveltuvat neuvot ja itsehoitoa tukevat palvelut hyvinvointialueen laajasta sähköisten palveluiden valikoimasta.

Pohde – ICT/Saga-työryhmä (sosiaalihuollon tietojärjestelmä)

Käyttöönottojen ylätasoinen aikataulu

VP-toimialue
2.5.2023-
Käyttöönotto:
Uudet asiat /
asiakkuuteen
siirtyvät

Sähköinen
ajanvaraus ja
Puheentunnistus
kirjaamisessa



Havainnollinen aikataulu

Pohteen sosiaalityön profession ja Järjestämistoimintojen työryhmiä (toimialueet ja hanketyö)

- Kriteerityöryhmä mm.
 - [Kotihoito 1.3.2023-](#)
 - [Tukipalvelut 1.6.2023-](#)
 - [Liikkumista tukeva palvelu 1.1.2023- \(SHL\)](#)
 - [Omaishoidon tuki 1.1.2023-](#)
 - [Työtoiminta 1.2.2023-](#)
 - [Vammaispalvelulain mukaisen vaikeavammaisten kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet 1.12.2023-](#)
- Lomaketyöryhmä (Pohde: [Lomakkeet ja asiakirjat](#))
- Erityisen tuen tarpeen -työryhmä
- Asiakkaan ohjautuminen perus- ja erityispalveluiden välillä -työryhmä
- Delegointi: [Ikäihmisten palvelujen toimialueen delegointi. Ja toimintasääntö 2.5.2023](#), [Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria toimialueen delegointi- ja toimintasääntö 14.2.2023](#) ja [Vammaispalveluiden toimialueen delegointi- ja toimintasääntö 7.8.2023](#)

Kela (kehittämishohjelmien ja kuntien kanssa tehtävä yhteistyö)

Konsultointi

Asiakasohjaus

Hyvinvointialueiden tehtävät ja Kelan etuudet

- toimeentulotuki
- asumistuki
- työttömyysturva
- sairauspäiväraha

- opintotuki
- nuorten kuntoutusraha

- työterveyshuollon korvaukset
- sairausvapaat
- perhevapaat

Terveys- ja sairaanhoito-palvelut

Aikuisten sosiaali-palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Ikäihmisten palvelut

Vammais-palvelut

HVA työnantajana

- lääkekorvaukset
- matkakorvaukset
- sairauspäiväraha
- kuntoutus

- äitiysavustus
- vanhempainpäivärahat
- lapsilisä
- lastenhoidon tuet
- adoptiotuki
- elatustuki

- kuntoutus
- vammaistuki
- eläkettä saavan hoitotuki
- eläkkeensaajan asumistuki
- eläkkeet

Kunnat ja Tekninen toimi (kehittämissohjelmien ja kuntien kanssa tehtävä yhteistyö)

Esimerkiksi:

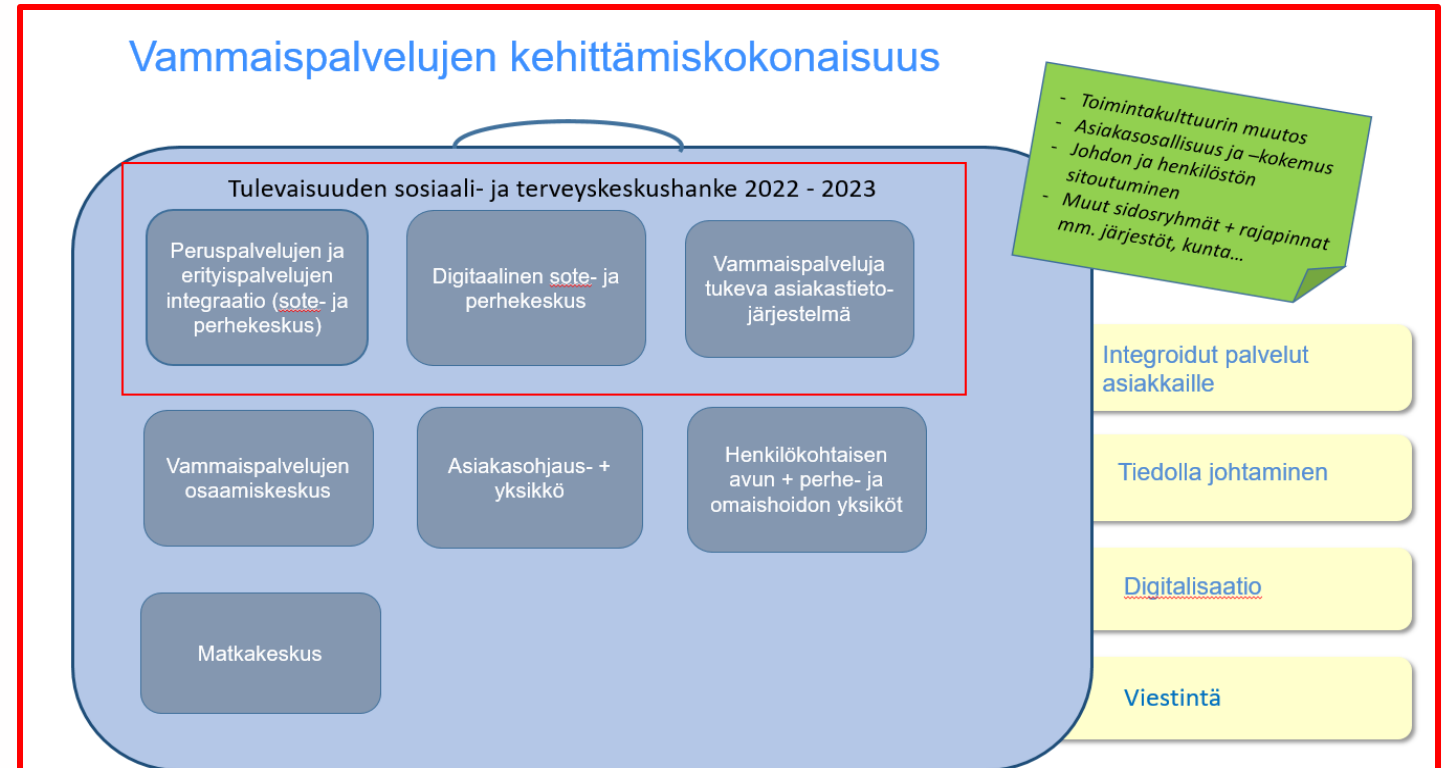
- Esteettömyyden huomioiminen kaavoituksessa ja rakentamisessa
- Harrastus- ja liikuntatoimen palvelut sekä Sivistys- ja kulttuuritoimen palvelut

Vammaispalvelut kehittämishojelman Resurssit v. 2022-2023:

- **POPsoite/Tulsoite-hankejohtaja** 31.5.2022 saakka Jouko Luukkonen ja 1.6.2022-31.12.2023 Pirjo Lukkarila
- **v. 2022: 2,5 htv**
 - Valmistelusta siirtyi rakennehankkeen suunnittelijoita/esihenkilöitä 70 % (2x20% Minna Malila ja Päivi Uusimäki ja 30% Mirva Salmela) 1.1.-31.5.2022
 - 100% projektikoordinaattori (Kaisa Kuusikko) 14.3.2022-31.12.2022
 - 30% hankesuunnittelija (Pia Kortessalo) 14.2.-31.12.2022
 - 120% hankesuunnittelijat (4x30% Päivi Uusimäki, Marja Salo, Merja Honkanen ja Tanja Koivisto) HVA valittuja VP-palvelualuejohtajia 1.6.2022-31.12.2022
- **v. 2023: 1 htv**
 - 50% projektikoordinaattori (Kaisa Kuusikko) ja
 - 50% hankesuunnittelijat (30% Lotta Limingoja ja 20% Tuija Holm)
 - (Pilotissa 11-12/2023: 3x20% palveluohjaajat Piia Kangas-Mustonen, Minna Äijälä ja Sanna Nurkkala)

POPSote/TuSote Vammaispalvelut - kehittämishohjelma v. 2022-2023

- Vammaispalvelut –kehittämishohjelma ”läpileikkaa” **kaikkia peruspalvelujen kehittämishohjelmia ja palvelutehtäviä**
- Taustalla alueellinen VP valmistelu- ja selvitystyö + rakennehankeuudistus, jossa **VP-kehittämishohjelma erityispalveluna ”nähty tärkeäksi ottaa erillisenä kehittämishohjelmana mukaan” peruspalvelujen kehittämistyöhön → myös vammaisilla on oikeus peruspalveluihin**
- **Vammaispalvelujen toimintaa ja rakenteita on myös tarve kehittää**



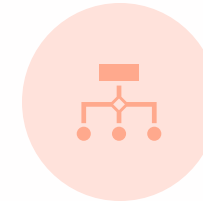
Vammaispalvelut –kehittämishojelman Prosessitavoitteet (1-5):



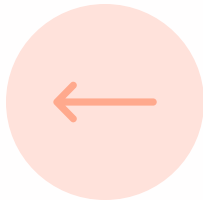
1. Yhdenmukaistetaan palveluprosesseja ja vahvistetaan monialaisen yhteistyön käytänteitä erityisesti paljon palveluita tarvitsevien (PPT) asiakkaiden osalta



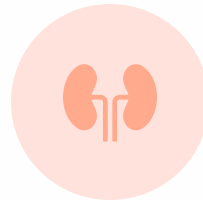
2. Kiinnitetään huomiota varhaiseen tunnistamiseen ja palveluiden oikea-aikaisuuteen mm. osaamista vahvistamalla ja palveluprosesseja avaamalla ja kehittämällä



3. Tuetaan perus- sekä sivistyspalveluita vammaispalvelujen konsultatiivisten mallien käyttöönotolla ja varmistetaan vammaispalvelujen saumaton yhteys sote- ja perhekeskusten peruspalveluissa



4. Vahvistetaan osaamista ja yhdenmukaisia työkäytänteitä mm. selkeyttämällä työnjakoa ja kirkastamalla vastuuyöntekijän roolia



5. Varmistetaan vammaispalvelujen yhdenmukainen saatavuus hyvinvointialueella työprosesseja kehittämällä ja osaamista vahvistamalla sekä perus- että erityistason palveluissa

THL: Vammaisuus 2022 -kysely

- Vammaisuus 2022 esihenkilöille suunnatun kyselyn lisäksi myös henkilöstölle laadittiin kysely
- Kyselyssä selvitettiin **vammaispalvelujen asiakkaan osallisuutta sekä palveluiden yksilöllisiä toteuttamismahdollisuuksia sekä vastaajan näkemyksiä vammaispalveluiden tilasta** ennen hyvinvointialueelle siirtymistä ja uutta vammaispalvelulakia
- Julkaisu: [Vammaispalvelut 2022 Tuloksia kunta- ja työntekijäkyselystä](#) työpaperi 15/2023



Kuvio 1. Vammaispalvelujen asiakasprosessi ja siihen vaikuttavat taustatekijät

THL – Vammaispalvelulain voimaantuloa siirretään 1.1.2025-

Eduskunta äänesti keskiviikkona 27. syyskuuta vammaispalvelulain voimaantulon siirtämisestä. Eduskunta hyväksyi lain voimaantulon lykkäämisestä äänin 92-75.

Hallitus perustelee voimaantulon siirtämistä sillä, että näin pystytään tarkentamaan lain soveltamisalaa ja arvioimaan paremmin lakiuudistuksen vaikutuksia perus- ja ihmisoikeuksiin sekä hyvinvointialueiden talouteen. **Uusi voimaantulopäivä on 1.1.2025.** Viime vaalikauden lopulla säädetyn uuden vammaispalvelulain piti tulla voimaan 1.10.2023.

Lykkäämistä koskeva lakiesitys on ollut käsiteltävänä perustuslakivaliokunnassa sekä sosiaali- ja terveysvaliokunnassa, joka piti mietinnössään lykkäämistä perusteltuna.

Linkki eduskunnan tiedotteeseen: <https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Vammaispalvelulain-voimaantuloa-siirretaan.aspx>

Ajantasaista tietoa uudesta vammaispalvelulaista ja sen voimaantulosta löydät myös Vammaispalvelujen käsikirjasta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/uusi-vammaispalvelulaki>

Ystävällisin terveisin

Maija Voutilainen

Lakimies

Hyvinvointivaltion tutkimus ja uudistaminen –yksikkö

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Puh. (+358)29 524 7991

maija.voutilainen@thl.fi

thl.fi/vammaispalvelujenkasikirja

Vammaispalveluja koskeva lainsäädäntö mukaan vammaisten henkilöiden palvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan.

VP –kehittämishohjelmassa suunnitellut / toteutuneet pilotit v. 2022-2023

- 1) Kallio/Ylivieska: KV Lasten ja nuorten **varhaiskuntoutuksen palvelupolun** kehittäminen ja jalkauttaminen (sotekeskus + vp + SiKu + PPSHP/Konsti) sekä **viivästynyt diagnostiikka** (1,2,3,4,5) v. 2022 suunnittelu → yhteistyö v. 2023 Tulsote/**LNP/Nepsy-prosessi ja RRP2**
- 2) Konsti ja Kalajoki: **KV Lääkärikonsultaatiomalli peruspalvelut ja erityispalvelut**, mm. jononpurku (1,2,4,5) v. 2022 suunnittelu → yhteistyö v. 2023 **RRP2 ja Hoitotakuu**
- 3) Oulu: **VP Osaamiskeskus/Ensiarvio (1,2,3,4,5) → Suunnittelu ja Pilotti v. 2022 sekä kehittäminen v. 2023 → Tulsote ja Pohde/VP-toimialue/Asiakasohjauskeskus**
(Pilotti Pohde/Konsti toimialue 9-12/2023 sekä Pohde/Ensiarviotiimi ja terveystoimet toimialue 11-12/2023)
- 4) Alueellinen: **VP Työnkuvien selkeyttäminen (terveyssoseaalityö ja VP-sosiaalityö) sekä työnjaon kehittäminen** mm. palvelutarpeen arviointiprosessissa/asiakkaan palvelupolku ja päällekkäisen työn vähentäminen (1,2,4,5) v. 2022 palvelupolku työryhmät ja suunnittelu → v. 2023 **Pohde/Sosiaalityö Professio**
- 5) Oulu: VP mukana Tulsote Kuntoutus –kehittämishohjelma: **apuväline ja asunnonmuutostyöt** (1,2,4,5) v. 2022 suunnittelu → v. 2023 toteutus **Pohde/Toimialueet**

Vammaispalvelujen kehittäminen

Vammais- palvelut



Olemme kehittäneet vammaispalveluihin liittyvää keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta sekä ensiarviointia koko Pohjois-Pohjanmaan (Pohde) hyvinvointialueelle.



<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/vp-ensiarviotiimi-enska>

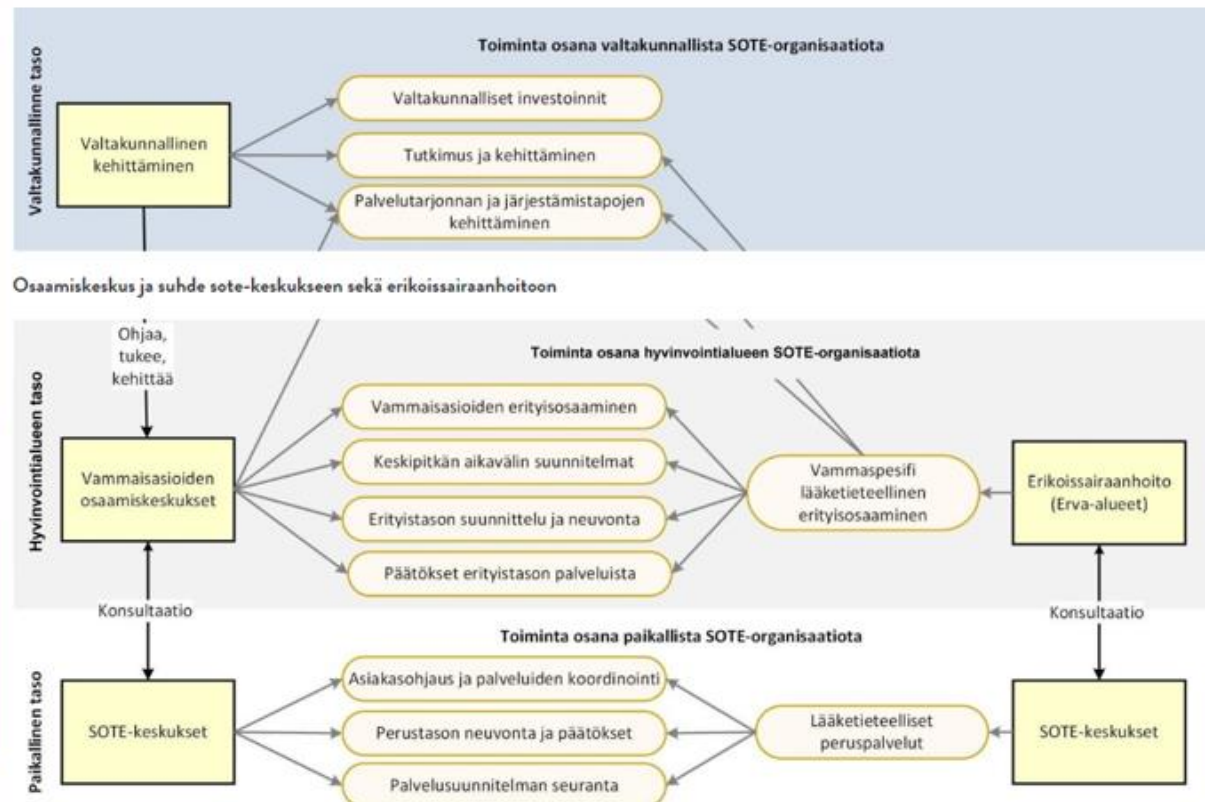
3. Ensiarvotiimin suunnittelu sekä pilotti v. 2022 ja kehittämistyö v. 2023

- Vammaisfoorumi - [Vammaisasioiden osaamiskeskus 13.12.2021](#)

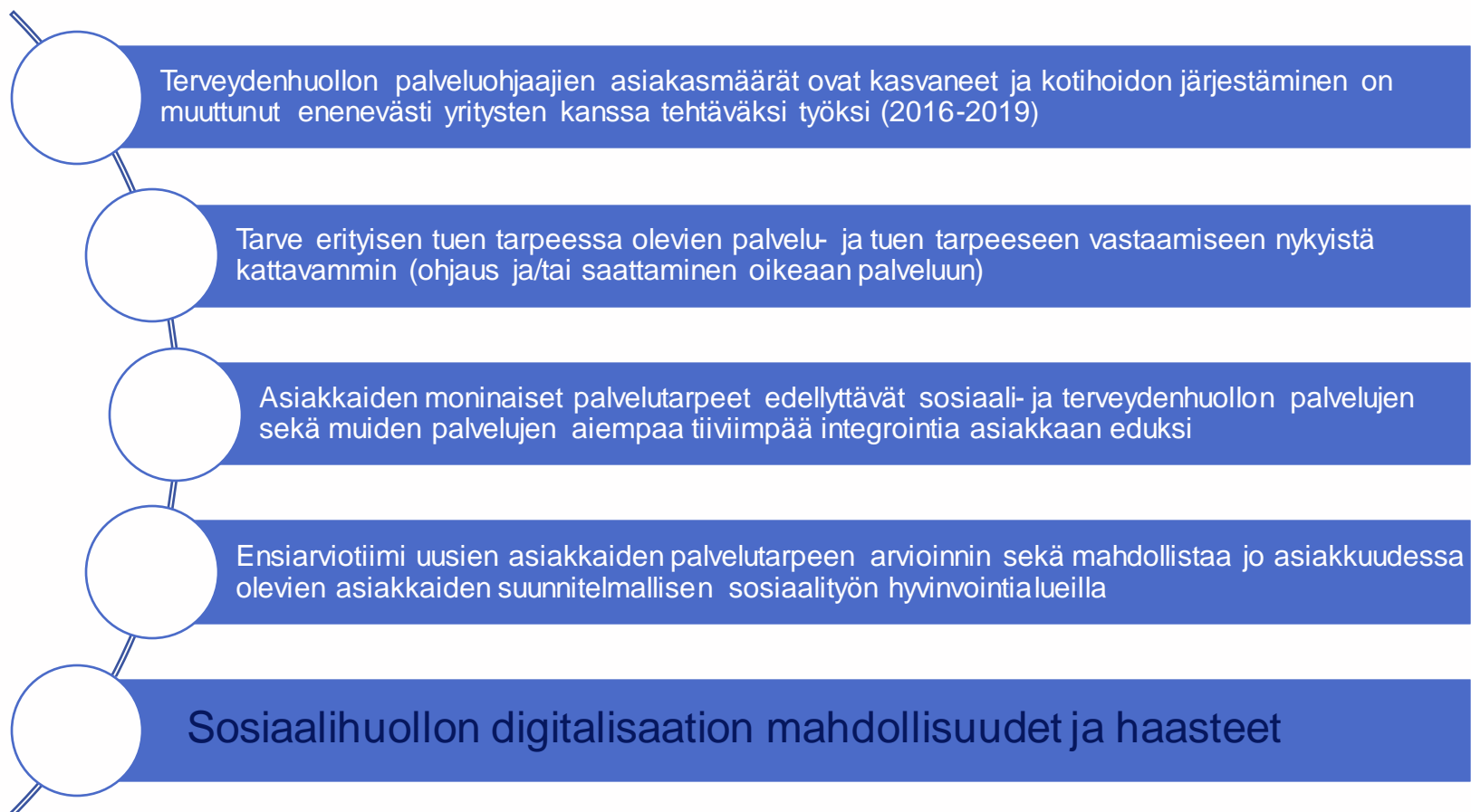
“Vammaiset käyttävät ja tarvitsevat samoja palveluja kuin kuka tahansa. Niiden lisäksi vammaiset tarvitsevat erityispalveluja, joita kuka tahansa ei tarvitse.”

Vammaisasioiden osaamiskeskus

- Vammaisasioiden osaamiskeskus mahdollistaa yhden luukun periaatteen.
- Vahva asiantuntijuus takaa oikeat ja oikea-aikaiset palvelut.
- Kaikkien osapuolten resursseja säästyy.
- Palveluiden koordinointi selkeytyy.
- Asiantuntijuus ja moniammatillisuus vahvistuu.



OULU: Taustaa ensiarviotiimin suunnittelulle



- **Ensiarvion tekeminen on oleellinen osa ohjausta ja neuvontaa.**
- **Tavoitteena uusien asiakkaiden laadukas ensiarvio ja päätöksentekokäsittely sekä asiakkuudessa olevan asiakkaan suunnitelmallinen sosiaalityö.**

Tausta VP -Ensiarvioinnin pilotille: Oulun materiaali

Palveluohjauksen tavoite

Palveluohjauksen tarkoituksena on ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä sekä poistaa asiakkaalle palvelujärjestelmän hajanaisuudesta johtuvia haittoja.

Palveluohjauksen tavoite on:

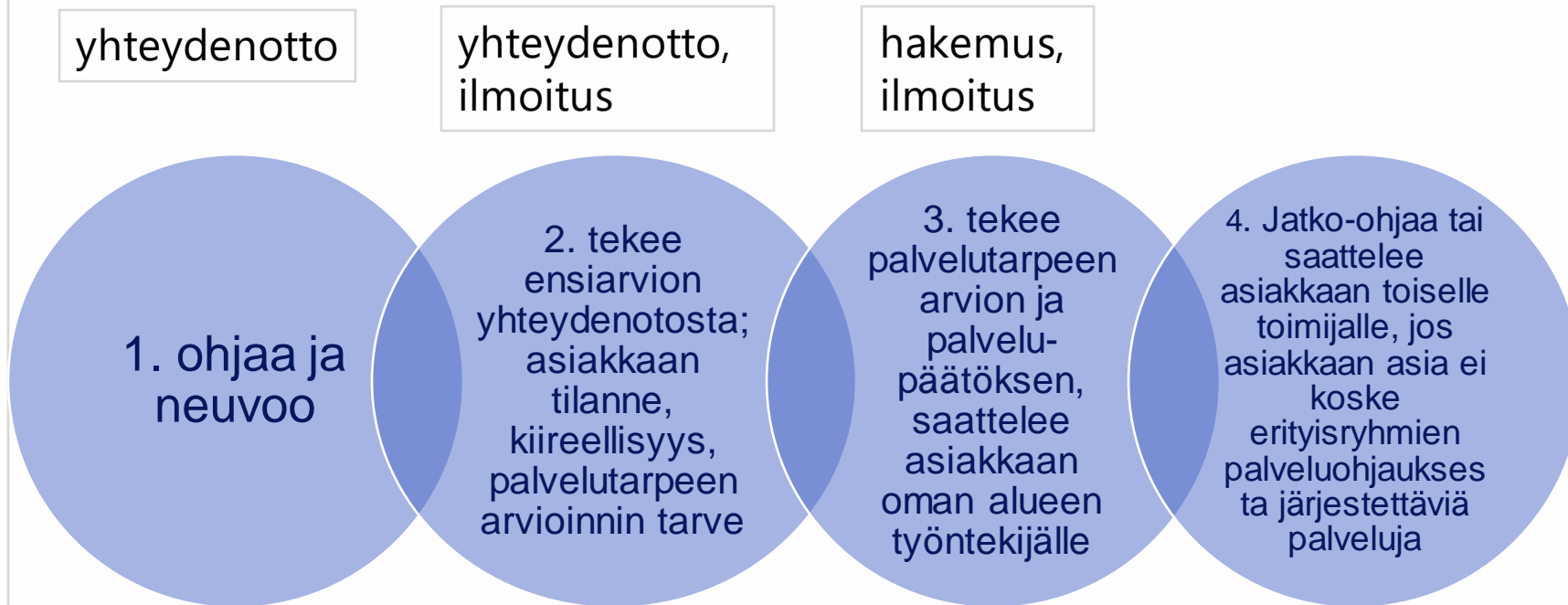
1. **Arvioida** asiakkaan **palvelutarve**
2. Laatia asiakkaalle **yksilöllinen asiakassuunnitelma** huomioiden asiakkaan palvelutoiveet
3. **Rakentaa** asiakkaan tarpeita vastaava, toimiva ja oikea-aikainen sekä kustannustehokas **palvelukokonaisuus yhteistyössä eri toimijoiden kanssa**
 1. Huomioida palvelujen myöntämisessä lait ja soveltamisohjeet
 2. Arvioida soveltuva järjestämistapa ja sovittaa eri toimijoiden palvelut ja tukimuodot yhteen
4. **Ohjata ja seurata palvelukokonaisuuden toteutumista ja vaikuttavuutta.**

Palveluohjaus on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa asiakkaan omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta, sekä edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Myönnettävät palvelut:
SHL kuljetuspalvelu
SHL

VP Asunnonmuutostyöt
VP Asuntoon liittyvät
välineet/koneet/laitteet
VP Autoavustukset
VP Autoon liittyvät
apuvälineet/muutostyöt
VP Harkintaan perustuvat
koneet/välineet/laitteet
VP Henkilökohtainen apu
VP Kuljetuspalvelu
VP Palveluasuminen omaan kotiin
VP Palveluasuminen ostopalveluna VP
VPL:n mukainen päivätoiminta
Omaishoidon tuki

Ensiarviotiimi-toimintamalli asiakastyössä



Ensiarvio-tiimi selvittää, riittääkö asiakkaan asiassa jatko-ohjaus vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa.

- Ensiarviotiimi hyödyntää laajalajaisesti tietoa
 - julkisen,
 - kolmannen sekä
 - yksityisen sektorin palveluista ja palvelukokonaisuuksista.

Ensiarviotiimi - Hyödyt asiakkaalle ja organisaatiolle /suunnittelumateriaali

Asiakkaalle	Organisaatiolle
Asiaani reagoidaan nopeasti (yhteydenotto, hakemus, kiireellinen kotikäynti/palaveri)	Tiivis, asiantunteva tiimi ja työn strukturoitu rakenne mahdollistavat palvelutakuuseen vastaamisen
Saan laadukasta, asiantuntevaa palvelua	Ohjaus-, neuvonta- ja arviointiosaamisen syventyy
Reitti ja työntekijät tulevat tutuksi; ”Kaikki kanavat vievät ensiarviointi-tiimiin”	Palveluprosessi ja yhteistyösuhteet myös ulkoisten sidosryhmien kanssa selkiytyvät
Saan hv-alueen asiakkaana suunnitelmallista sosiaalityötä	Suunnitelmallinen sosiaalityön toteutuu hyvinvointialueilla
Oman työntekijän poissaolo ei vaaranna saamaani palvelua	Laajemmat työalueet -> toimintavarmuus kasvaa ja työn hallittavuus paranee
Olen yhdenvertaisessa asemassa muiden kuntalaisten kanssa	Erytisryhmien palveluohjaus vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen

- **Asiakkaalle laadukasta palvelua ja ammattilaiselle selkeämpi työn rakenne**

Vammaisneuvoston lausunto

Erityisryhmien palveluohjaus / Ensiarviotiimi

Tiimivastaavat Pia Kortessalo ja sosiaalityön asiantuntija Miia Kekarainen esittelivät vammaisneuvon kokouksessa 17.6.2019 suunnitelmaa ensiarviotiimistä, joka selkiyttäisi huomattavasti palveluprosessia.

Erityisryhmien palveluohjauksessa on todettu tarve asiakkaan palveluprosessin selkiyttämiseksi ja aloitettu ensiarviotiimin suunnittelu. Ensiarviotiimin tehtävänä on asiakaskontaktien hallinta, arvio asiakkaan tilanteesta ja jatko-ohjaus, uusiin hakemuksiin liittyvät päätöksenteko- ja muutoksenhakuprosessit sekä asiakkuudessa olevien akuutit asiat.

Vammaisneuvosto näkee suunnitelman erittäin positiivisena muutoksena ja se parantaisi huomattavasti nykyistä asiakkaiden palveluprosessia.

Vammaisneuvosto korostaa, että ensiarviotiimin tehokas toiminta ja käynnistäminen vaativat kuitenkin ehdottomasti henkilöstön lisäämistä. Tämä tiimi ei voi toimia asianmukaisesti, jos henkilöstöä siirretään yksikön sisällä tai tehtäviä jaetaan siten, että syntyy osa-aikaisia ensiarviotiimin tehtävien hoitoa.

**Lausunto 16.7.
esityksen
perusteella**

Asiakastyön prosessi

Asia tulee vireille, kun vireilletuloasiakirja saapuu sosiaalihuoltoon (**hakemus, ilmoitus, yhteydenotto**)



Suunnittelu v. 2022

Toteutuessaan Ensiarvotiimi
vastaa kaikkiin
kehittämishjelmalle asetettuihin
prosessitavoitteisiin!

Pilotin / Työpaketin tavoitteet 2022

Yleiset tavoitteet

Otetaan käyttöön koko alueen yhteinen palvelupolku -malli ensiarviointiin liittyen (Keskitetty ohjaus/neuvonta ja ensiarvio, työjako ja vastuuntyöntekijän rooli) = Uudet asiakkaat!

Palvelujen ensiarviointi toimii saumattomasti yhtenä kokonaisuutena (vammaispalvelu, sote-/perhe-/ikäkeskus, osaamiskeskus, järjestöt jne.) ja ensiarviointi (yhteydenotosta/hakemuksesta) toteutetaan lähellä asiakasta hänen omassa ympäristössään yhteistyössä eri toimijoiden kanssa (erityispalvelut tukevat peruspalveluita, konsultatiivinen työote)

Painopiste ennaltaehkäisyyn/itsearviointiin sekä varhaiseen tunnistamiseen ja palveluiden oikea-aikaisuuteen, kevyempiin ja myös digitaalisiin palveluihin ensiarviointiprosessissa (SHL palvelut ensisijaisia)

Palvelun tarvitsija (ja/tai heidän läheiset) sekä yhteistyötahot osallistuvat aktiivisesti arviointiprosessiin

Ensiarvio- Palvelupolun tavoitteet

PTA alkaa viiveettä ja oikea-aikaisesti ja palvelutakuu toteutuu, 7vrk/3 kk: Saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus (1)

Akuutteihin tilanteisiin vastaaminen (kiireelliset heti): Ennaltaehkäisy/ennakointi huomioiden (2)

Suunnitelmalliselle/pitkäjänteiselle sosiaalityölle saadaan "työskentelyrauha": Laatu ja vaikuttavuus (3)

Palvelutarve tunnistetaan palvelujärjestelmässä ja prosessin kulku/ohjautuminen on sujuvaa (yhteistyö/konsultaatio): Monialaisuus ja yhteentoimivuus (4)

Tarve arvioidaan systemaattisesti ja kokonaisvaltaisesti PTA-prosessissa ja huomioidaan eri psyko-/fyysis-/sosiaaliset ulottuvuudet sekä jo olemassa olevat palvelut: Kustannusten nousun hillintä ym. (1, 2, 3, 4, 5)

Vammaispalveluiden Ensiarviotiimi – Pilotin tausta ja toteutus v. 2022

- **Valmistelun pohjalta** VP-kehittämisohjelmalle annettiin **VP-Ensiarviotiimin toimintamalli kehitettäväksi / pilotoitavaksi** (Oulu/LTK 18.3.2022 esitelty ensiarviotiimin malli valmistelun pohjalta, jota tarkoitus pilotoida)
- **Pilotin suunnittelu:** Kevät/Kesä/Syksy 2022
- **Pilottityöryhmän aktiivinen toiminta:** 9-12/2022 (Kaisa Kuusikko, Marja Salo, Pia Kortessalo ja Lotta Limingoja)
- **Pilotin toteutus:** Oulun Erityisryhmien palveluohjaus (Lotta Limingoja sekä yksikön työntekijät)
- **Pilotoitavat asiat:** Vammaispalvelulain ja Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaiset uudet hakemukset sekä yhteydenotot palvelupuhelimeen, omaishoidontuki alle 65 vuotiaat ja SHL liikkumista tukevat palvelut
- Pilotin **1. vaihe 22.9.-12.10.2022** → väliyhteenvedo ja –arviointi → pilotoinnissa havaitut muutostarpeet sekä sen pohjalta →
- Pilotin **2. vaihe 14.-25.11.2022** (+Kempele yksikön työntekijät) → **Pilotin yhteenvedo 12.12.**
- 1. vaiheen jälkeen Maakunnallisen **VP-järjestöverkoston kommentit 22.11.** → **Sparraustyöryhmän kommentit 14.12.**

Ensiarviotiimi v. 2022 Pilotin yhteenvetoa

- Pilotissa uusia ensiarviointia vaativia **asioita oli keskimäärin 3,9 kpl/työpäivä**
- Aiemmin toteutetun seurannan mukaan **yhden hakemuksen käsittelemiseen** menee työaika keskimäärin **yhden (1) työpäivän verran** (mm. Hakemukseen tutustuminen, puhelimitse tapahtuneet yhteydenotot, kotikäynti, kirjaamiset)
- Myös viranomaiset itse ohjasivat palvelupuhelimessa tehdyn lyhyen arvion jälkeen jättämään hakemuksen – **laadukkaalla ensiarvioinnilla asiakas ohjautuu heti alusta alkaen palvelun tarvetta vastaaviin palveluihin**, myös työn tekeminen on tehokkaampaa
- **Puhelimessa tehty 5 min. ohjaus jättämään hakemus vrt. laadukas ensiarviointi, työaika käytetty ennen kotikäyntiä keskimäärin 70 min. / hakemus**
- **Tapausesimerkkejä** (Case) yhteistyön kehittämiseksi **perus-/erityispalvelut jatkokehittämiseen liittyen**
- **Ensiarviotiimin toimintamallin käyttöönotto Pohteella:** Vammaispalveluiden toimialue / Yhteiset palvelut / Asiakasohjauskeskus / **Ensiarviotiimi 1.1.2023-**
- Ensiarviotiimin **jatkokehittäminen toiminnan ohessa v. 2023** yhteistyössä kehittämisohjelman, Pohteen henkilöstön ja asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden, järjestöjen ym. toimijoiden kanssa

V. 2022 Pilotissa tehtyjä huomioita yhteistyöhön liittyen

- Erityisesti omaishoidon tukea hakevilla asiakkailla on usein jo asiakkuus peruspalveluissa, josta on myönnetty palveluja ja jossa tunnetaan asiakkaan/perheen tilanne: **yhteistyö/konsultointi**
- Suurimmalle osalle asiakkaista tulisi tehdä **ensin palvelutarpeen arviointi peruspalveluissa ja mikäli sosiaalihuoltolain mukaiset peruspalvelut eivät ole vammaiselle asiakkaalle sopivia tai riittäviä, niin palvelun tarvetta arvioidaan vammaispalveluissa**: Vastataanko peruspalveluilla myös vammaisen/kehitysvammaisen asiakkaan palvelutarpeeseen?
- Yhteistyö ei toteudu riittävällä tavalla, **kommunikointi perus- ja erityispalvelujen välillä** tapahtuu liian usein **hakemusten välityksellä ja tehdään toisista erillisiä arvioita** – toivotaan **yhteydenottoja ja konsultointia ennen hakemuksen jättämistä**: ohjaus ja neuvonta – konsultointi - yhteistyö
- **Ohjaus ja neuvonta kuuluvat kaikille** (Hallintolaki)
- Terveystieteiden puolella tehdään asiakkaan sosiaalisen tilanteen selvityksiä / palvelutarpeen **(ensi)arviointeja esim. PPSHP sairaalan sosiaalityössä: Terveystieteiden hyödyntäminen ensiarviotiimin toiminnassa nykyistä laajemmin**

Pohde Järjestämissuunnitelmaan v. 2023-2025 kirjattua

- Perustetaan vammaispalveluiden ensiarviotiimi, joka toteuttaa yhteydenoton asiakkaaseen 7 arkipäivän aikana ja päätös hakemukseen tehdään ilman aiheetonta viivytystä viimeistään kolmen kuukauden aikana.
- Perustetaan vammaispalveluihin ensiarviotiimin, jotta asiakas saa nopeasti yhteyden, tarvittavan neuvonnan, palveluohjauksen, tarpeen mukaisen ensiarvion ja avun kiireellisissä tilanteissa.

6.1 Perustason vahvistaminen 2/2

ASIAKASRYHMÄT	TOIMENPITEET	2023-2025
Vammaiset	<ul style="list-style-type: none"> • Ensiarviotiimin perustaminen • Perhehoidon lisääminen • Työ- ja päivätoiminnan tilojen uudistaminen • Henkilökohtaisen avun järjestäminen • Kuljetuspalveluiden yhdenmukaistaminen • Matkapalvelukeskuksen perustaminen (vuosina 2023-2024 edellyttää kehittämispanosta, jonka jälkeen kustannusvaikutus neutraali) 	Kustannusneutraali

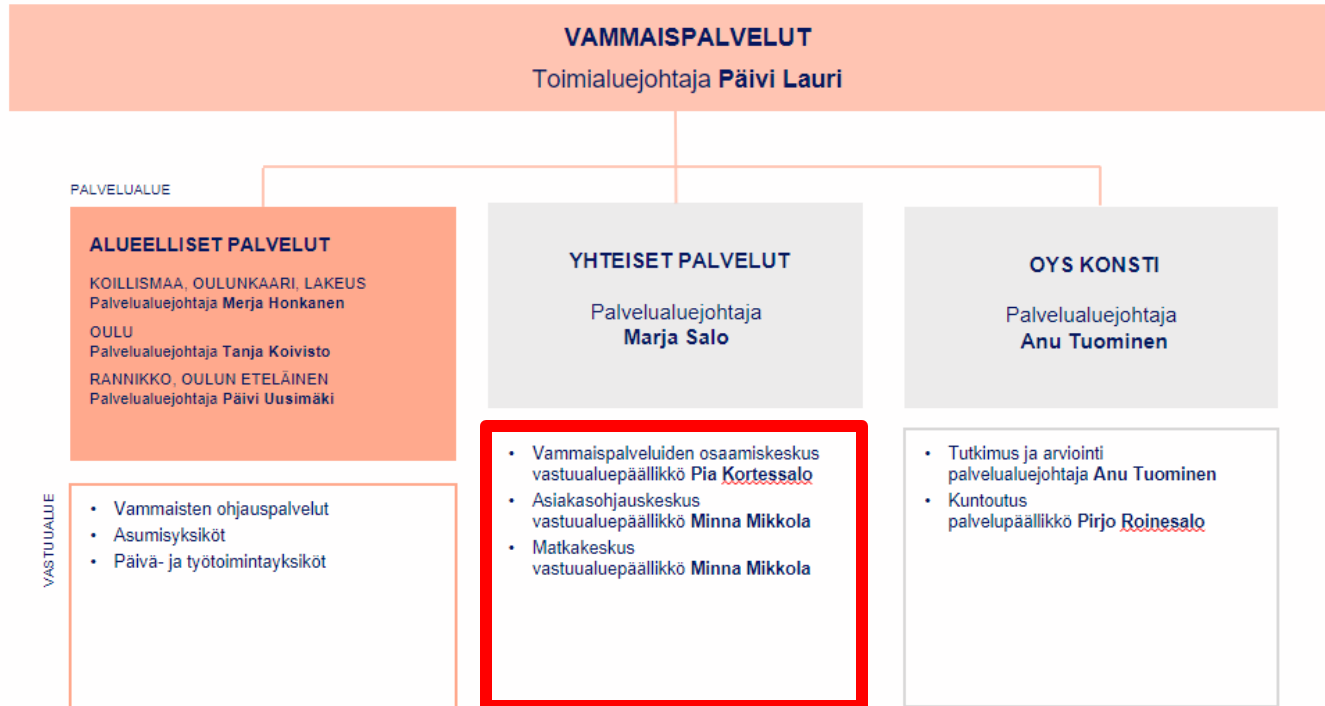


Ensiarviotiimi

Vammaispalveluissa toimiva tiimi neuvontaa, palveluohjausta ja asiakkaan tilanteen ensiarviota varten.

Pohteen VP-toimialueen organisaatio 1.1.2023-

TOIMIALUE



Viranomaistyö:

Vammaispalveluissa olevat asiakkaat:

UUDET Ensiarvion kautta tulevat VP-asiakkaat:

Osaamiskeskus:
VAP Pia Kortessalo

Asiakasohjauskeskus:
VAP Minna Mikkola

VP-Pohjoinen:
VYP Juha Kähkönen

VP-Ensiarviotiimi:
VYP Lotta Limingoja

VP-Eteläinen:
VYP Miia Luokkanen

KV-Koko Pohde:
VYP Annina Paalanen

Pohteen VP-Ensiarviotiimi 1.1.2023-

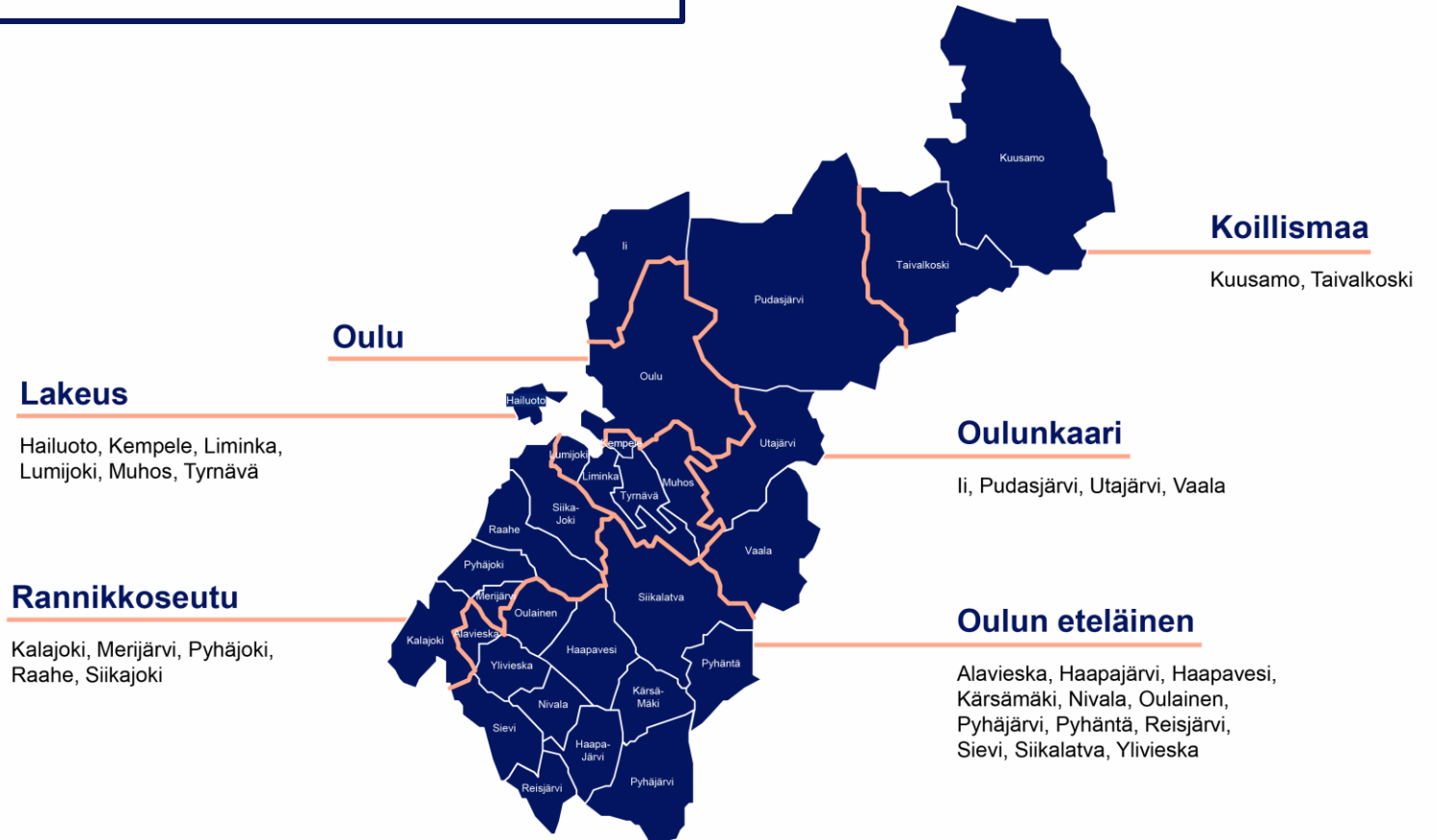
Pohde Uutiset: [Vammaispalveluiden ensiarviotiimi aloittaa Pohteella](#)

4.1.2023

Henkilöstöresurssi:

- Kaksi (2) sosiaalityöntekijää
- Kolme (3) palveluohjaajaa
- Kaksi (2) terveydenhuollon palveluohjaajaa
- Vastuuyksiköpäällikkö (VYP)

Ensiarviotiimi toimii koko hyvinvointialueella



Pohteen sivuilla: [Ensiarviotiimi](#)

Vammaispalvelujen Ensiarvotiimi	
Limingoja Lotta, vastuuyksikköpäällikkö	044 703 5608
Ensiarvotiimin puhelin ma-pe klo 9-16	044 703 5275
Sähköposti: <u>vammaispalvelut.ensiarvio@pohde.fi</u>	
Holm Tuija, sosiaalityöntekijä (Oulu)	040 154 5453
Kuusikko Kaisa, sosiaalityöntekijä 50 % (Kempele) v.2023	040 664 6928
Kuusikko Kaisa, sosiaalityöntekijä (Oulu) 1.1.2024- avoin, palveluohjaaja (Oulu)	040 318 5013 040 521 2235
Äijälä Minna, palveluohjaaja (Tyrnävä)	040 152 3461
Kangas-Mustonen Piia, palveluohjaaja (Kempele)	044 497 2206
Savallampi Maarit, terveydenhuollon palveluohjaaja (Oulu)	050 598 2384
Korkiakoski Niina, terveydenhuollon palveluohjaaja (Oulu)	050 596 6698

Mitä tarkoittaa ensiarviointi? THL

- **Oleellinen osa ohjausta ja neuvontaa on myös ensiarvion tekeminen.** Kun asiakas tai viranomainen ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä vammaispalveluihin, tämän yhteydenoton aikana tehdään ensiarviointi. On tärkeää, että jo ensimmäisen puhelun aikana työntekijä osaa selvittää olennaiset ja riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta ja sen kiireellisyydestä. Näin **voidaan ohjata asiakasta oikein jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella** ja asiakkaan prosessi nopeutuu.
- Ensiarvioinnissa selvitettyjen tietojen perusteella usein päätetään, **tehdäänkö asiakkaalle palvelutarpeen arviointi vai riittääkö hänelle muu ohjaus ja neuvonta.** Jos asiakkaan asia ei koske juuri vammaispalveluja, on selvitettävä, voidaanko asiakas **ohjata oikealle toimijalle** vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Ensiarviointi on **myös kiireellisyyden selvittämistä.** Jo ensimmäisessä puhelussa työntekijä arvioi, tuleeko asiakkaan asiaan reagoida välittömästi, saman päivän aikana vai 7 arkipäivän aikana. Sama koskee myös kirjallisia yhteydenottoja. Tämän onnistumiseksi työntekijällä on oltava riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta.
- [Vammaispalvelujen käsikirja](#)

Ensiarvioniimin tehtäviä

- Ohjaus ja neuvontapalvelut asiakkaille, palveluntuottajille ja yhteistyökumppaneille – yhteydenotot, konsultointi: palvelupuhelin ja sähköposti
- Uusien vammaispalveluiden piiriin hakeutuvien asiakkaiden palvelutarpeiden ensiarviointi: asiakkaan tilanne, kiireellisyys, palvelutarpeen arvioinnin tarve, erityisen tuen tarve.
- Teemme ensiarvion, minkä perusteella asian käsittely joko jatkuu meillä (palvelutarpeen arviointi ja päätös) tai siirtyy osaamiskeskuksen käsiteltäväksi. Asiakkuus voi myös ensiarvioinnin jälkeen päättyä.

Ensiarviotiimin tehtäviä

- Jos on jo jokin asiakkuus osaamiskeskuksessa ei kyseessä ole uusi asiakas eli asian käsittely siirtyy omalle työntekijälle. Mikäli omaa työntekijää ei ole, vypille.
- Ensiarvio-tiimi selvittää, riittääkö asiakkaan asiassa jatko-ohjaus vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa. Vastuu prosessin etenemisestä on työntekijällä.
- Toimimme perus- ja erityispalveluiden rajapinnalla; yhteistyö peruspalveluiden kanssa. Onko shl palvelutarpeen arviointi tehty? *Konsultointi!*

Ensiarvotiimi perus- (SHL) ja erityispalveluiden (VP/EHL) rajapinnalla

Vammaispalvelulaki ja Laki Kehitysvammaisten erityishuollosta



Ohjaus/Neuvonta/Konsultaatio Vammaispalveluihin liittyvissä asioissa

Sosiaalihuoltolaki ja Terveystieteiden laki



Vammaispalvelut:

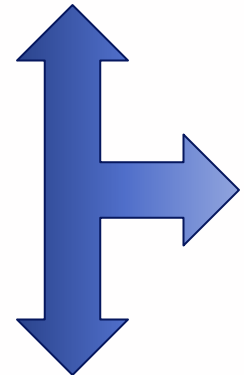
- Kun peruspalvelut (SHL) eivät ole vammaiselle henkilölle sopivia tai riittäviä
- Lain mukaan mm. pitkäaikainen, pysyvä, erityisiä vaikeuksia

Asiakasvirta:

Vammaispalvelun asiakkuuteen

- Vammaispalvelut
- Kehitysvammahuollon palvelut

Ensiarvotiimiin ei jäädä pitkäaikaisesti asiakkuuteen



Ei asiakkuutta

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

Peruspalveluiden asiakkuuteen

- SHL-palvelut

Ensiarviotiimin kehittäminen

Kevät
2023

- Koko Pohteen alueen **uudet VP-asiakkaat Ensiarviotiimiin** kautta heti **1.1.2023-**
- Yhteinen sosiaalihuollon tietojärjestelmä **Saga 2.5.2023-** käyttöön Ensiarviotiimille
- **Kehittäminen toiminnan ohessa** (Kehittämispäivä 12.5., seuraava 11/2023)
- **Säännöllinen ja jatkuva Tilastointi/Seuranta/Arviointi/Suunnittelu**
- **Tiedotus:** Tarvitaan Esite/Juliste, Video
- Yhteistyö peruspalveluiden ja muiden toimijoiden kanssa mm. Yhteystiedot, SHL kriteerit, lomakkeet/asiakirjat, Delegointi, Erityistä tukea tarvitsevat

Haasteet VP-Ensiarviotiimin toiminnan jalkauttamisessa ja kehittämisessä 1.1.2023- (kevät 2023)

- Pohteen **organisoituminen kesken** (mm. YT-menettely), **työntekijävaje** alueella
- **Ei yhteistä Sosiaalihuollon tietojärjestelmää** (Saga) pääsyä asiakkaiden tietoihin, eikä yhteydenottoja voida kirjata vanhoihin järjestelmiin
- **Palvelupuhelin entinen Oulun erityisryhmien numero, johon palveluissa olevat soittavat tottumuksesta**
- Yhteiset lomakkeet (Pohteen **yhteiset lomakkeet puuttuvat**)
- Peruspalveluissa **ei selkeää yhteistä asiakasprosessia, ”ohituskaistalaisia”** suoraan Ensiarviotiimiin ilman SHL palvelun tarpeen arviota: Ohjataan jättämään hakemus/täytetään hakemus, lääkärit suosittelevat viimesijaisia palveluja kuten VP hk-apu tai liikkumisen tuki
- Peruspalveluissa perhe- ja sote- sekä ikäkeskuksissa ei vastaavaa yhtä keskusta/palvelupistettä, joten **”vastinpari” asiakkaan ensiarvioon liittyen haastavaa, ketä alueella toimii, toimialueen henkilöstön yhteystiedot puuttuvat**



Kehittämistyössä havaitut HAASTEET Asiakkaan ohjautumisessa:

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

Yhteistyö & Konsultaatio

Alle 18/18-64/+65 vuotiaat

Ohituskaistaa käyttävät?!

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

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

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

VP-Prosessi
VP-Ensiarvio
UUDET VP-asiakkaat

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

Asiakkuus päättyy tai siirtyy peruspalveluihin

• 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

Asiakkuus siirtyy VP-erityispalveluun

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

SBM (Asiakas- ja toiminnanohjausjärjestelmä)

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

Yhteistyö peruspalveluiden kanssa

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

Ennen Pohteen Sosiaalipalveluja

Sosiaalipalvelut: Saga → Kirjataan ja tallentuu Kantaan asiakkaan tietoihin!

Kehittämispäivän Tilannekatsaus alkuvuosi 2023

- Puheluita tulee keskimäärin 10,4 puhelua / päivä
- Noin kolmannes on uusia asiakkaita
- Soittajat jakaantuvat lähes tasaisesti kolmeen eri ryhmään: asiakas, omainen, yhteistyökumppani
- 27 % on yli 65-vuotiaita
- Alueellisesti painottuu Oulu: lähes 80 %
- Sähköposteja keskimäärin 8,4 viestiä / päivä
- Terveystieteiden palveluohjaajille yhteydenottoja keskimäärin 10,6 / päivä (*konsultaatiot!*)
- Hakemuksia, yhteydenottoja ja ilmoituksia (Asiat Sagassa) yhteensä 6,2 / päivä

Ensiarviotiimin kehittäminen

Syksy
2023

- **Tiedotus** (Esite ja Juliste 10/2023, Video 11/2023)
- **Yhteystiedot** Pohteen sosiaali- ja terveysterveyspalveluissa (Alueen organisaatio ja henkilöstö)
- **Prosessi:** Mitä käsitellään ensiarviotiimissä ja mitä siirretään perus- ja/tai erityispalveluihin sekä **Asiakkaan ohjautuminen perus- ja erityispalveluiden välillä**
- **Toiminnallisia muutoksia/kriteerit** yhteistyössä VP-osaamiskeskuksen ja esim. Konstin kanssa (**Konstin sosiaalityöntekijöiden ensiarviointit uudet kv-asiakkaat**)
- **Pilotti 11-12/2023** (Palvelupuhelin/Sähköposti: Terveysterveyskonsultaatio)
- Kehittämispäivä 24.11.2023: kehittämistarpeet

Yhteistyö esim. Case-kautta - 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 puhelimesta **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”.

Case: 62 vuotias henkilö sairastanut Aivoverenkiertohäiriön (AVH) 1 kk sitten tukitoimia:



Hyvä arki ja elämä Pohjois-Pohjanmaalla:

Mitkä asiat vaikuttavat hyvinvointiin?

Ajatus tulevaisuudesta, Oppiminen ja kasvun ihminen, Suhteet toisiin ihmisiin ja mahdollisuus osallistua päätöksiin ja vaikuttaa.

Mielen hyvinvointi ja mahdollisuus elää omien mieltä mieluista elämästä.

Fyysinen terveys, Ruoka, liikunta, lepo ja muut elintavat.

Asuinen, ympäristö ja luonto, Turvallisuus, Työ ja valmiudet työelämään, Arjen raha-asiat.

Kulttuuriviihtö ja harrastukset

Tavoite: Koon, että minulla on hyvä arki ja mielekäs elämä — nyt ja tulevaisuudessa

Hyvinvointini on kokonaisuus, joka muuttuu läpi elämän. Toivon, että ymmärrät ja kohtaat minut ihmisenä eikä yksittäisten tarpeiden kautta.

Pohjois-pohjalaisen ihmisen hyvinvointi

Minä, pohjois-pohjalainen ihminen, voin hyvin silloin, kun koen elämäni hyvää arkea ja mielekäs elämää.

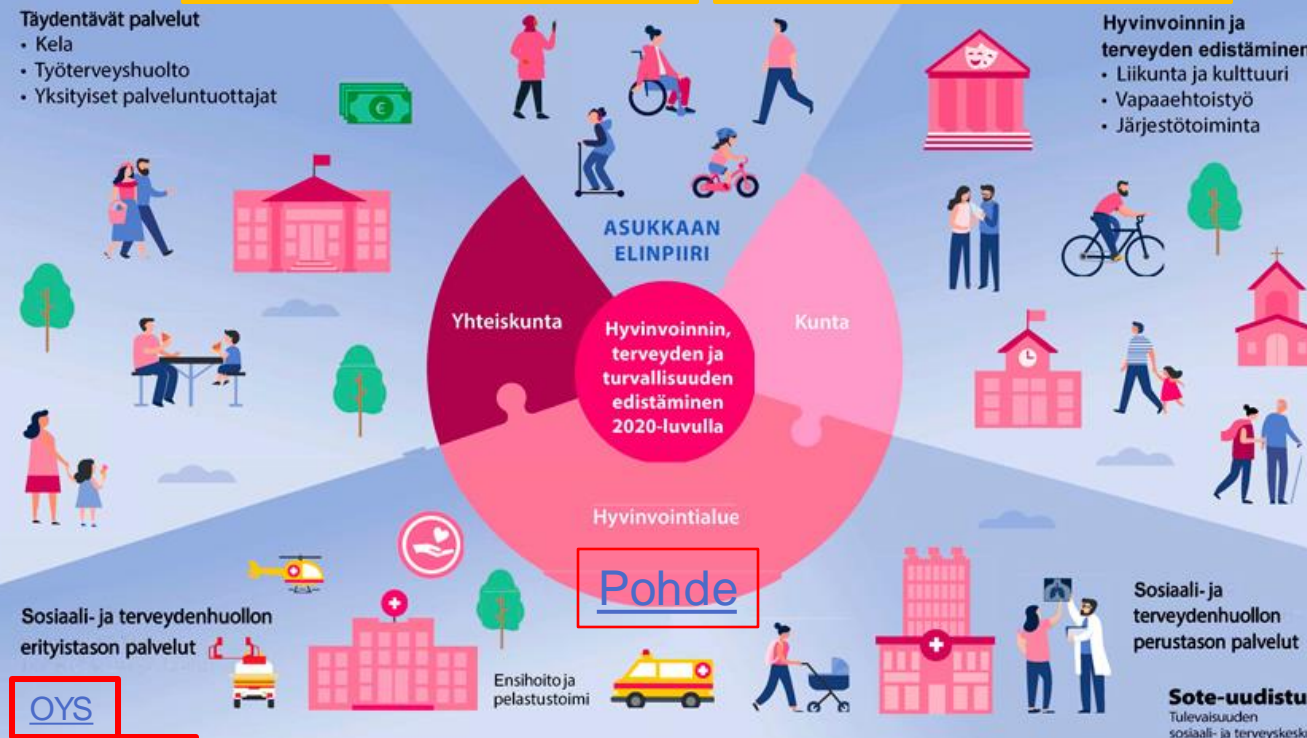
Ilmestyyntö ja elämäntilanteet, Korkeat oppimisen tavoitteet, Tärkeä elämäntilanne, Toimiva arki.

Asuinen, elinympäristö ja turvallisuus, Osallisuus vaikuttamiseen ja yhteiskunta, Palvelut.

Työ ja toiminta, Vapaa-aika, Elämäntapa ja terveyttä tukevat toimet.

Toivon tulevani kuulluksi, nähdäkseni, hyväksytyksi ja ymmärretyksi ihmisenä enkä yksittäisten tarpeiden kautta.

POP Sote, muutos



Järjestöjen ja seurakuntien toiminta palveluketjuissa

Kotona Oireet alkavat tai huoli herää hyvin, Sähköiset kanavat, Yhteys ammattilaiseen tai palveluun, Hoitosa tai palvelussa, Hoito tai palvelu päättyy, Toimiva arki kotona.

Laheella & Pohde: tapahtumakalenteri, tervetuloa palveluun ja sähköisen neuvonnan ja ohjauksen alustaa.

https://www.laheella.fi/

Sosiaali- ja terveyspalvelut (Suomi & Pohde): notissivat ja sähköisen neuvonnan ja ohjauksen alustaa.

Kela | Fpa | Omaolo ara

Vammaistuet, Matkakorvaukset, Kuntoutus, PARASTA PALVELUA, VERO SKATT, Yksityisten sosiaalipalvelujen arvonlisäverotus, Kotitalousvähennys.

Ensiarvotiimi

Vammaispalvelut toimialue
Puhelinaika arkisin kello 9-16
P. 044 703 5275
vammaispalvelut.ensiarvio@pohde.fi
Vammaispalvelujen ensiarvotiimi
PL 27, 90029 POHDE

OYS, Konsti, Sairaalapalvelut ja ensihoito, Pelastustoimi, Päivystys, Sotiaalipalvelut, Terveyspalvelut, Kuntoutus.

AVH-vaivien kuntoutuspolku

Kuntoutuksen alkuvaihe, Kuntoutuksen keskivaihe, Kuntoutuksen loppuvaihe.

POP sote

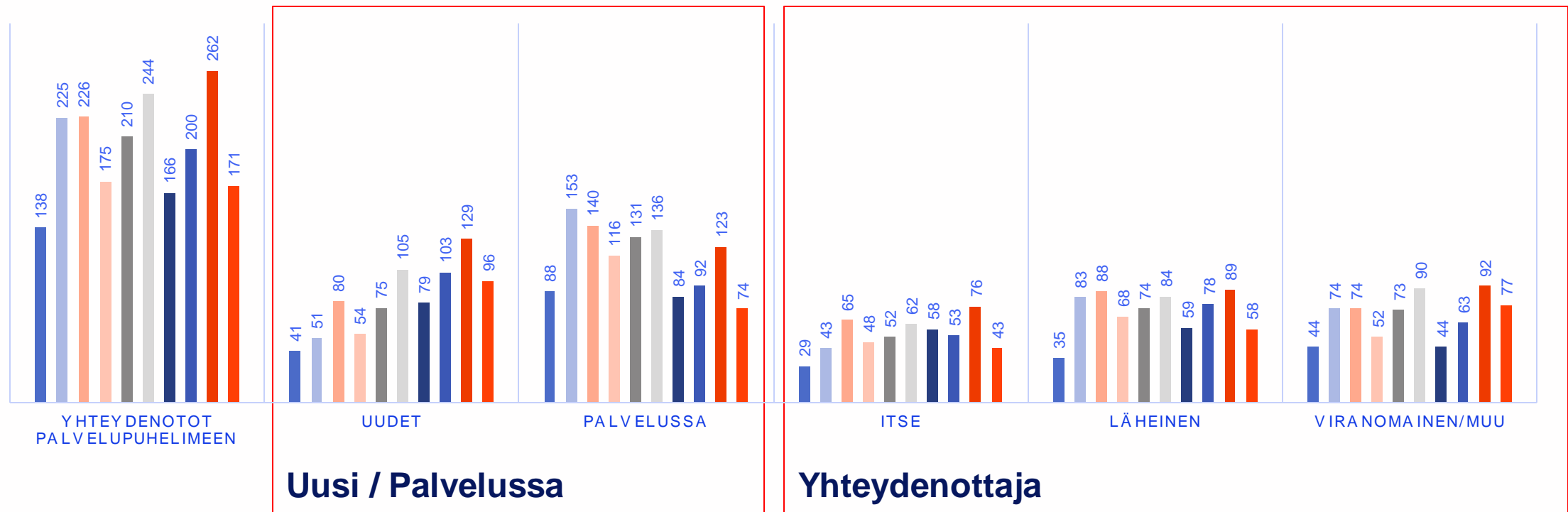
Palveluvalvonta

Palveluvalvonta on osa kuntoutuspolkua. Sen avulla varmistetaan, että palvelut ovat laadukkaita ja saavutettavissa.

Ensiarviotiimin puhelut tilastoina:

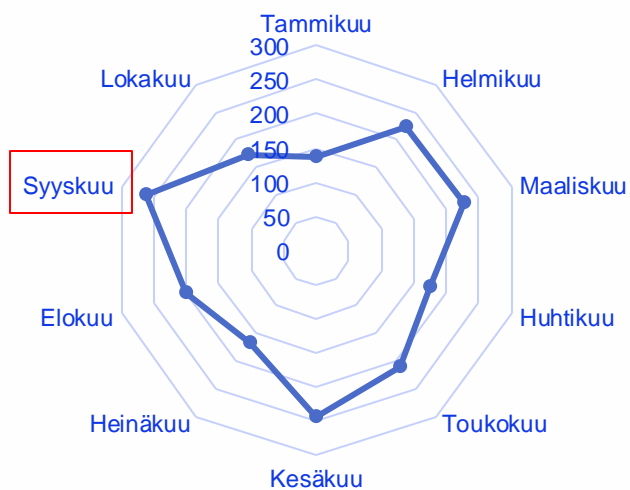
PUHELUT 1-10/2023, YHT. 2017 KPL, N. 200 PUHELUA/KK

■ Tammikuu ■ Helmikuu ■ Maaliskuu ■ Huhtikuu ■ Toukokuu ■ Kesäkuu ■ Heinäkuu ■ Elokuu ■ Syyskuu ■ Lokakuu



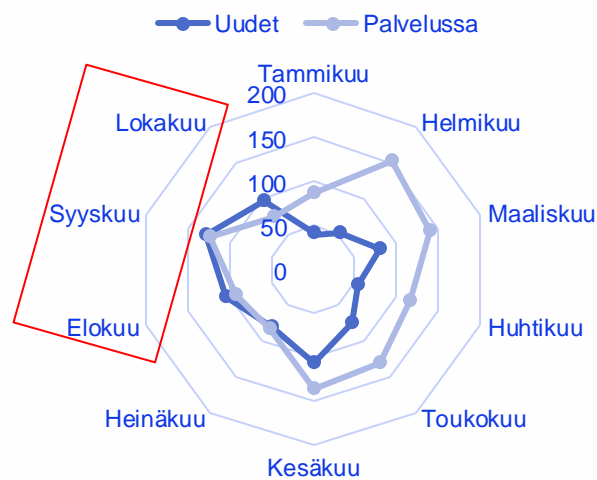
Ensiarviotiimin puhelut tilastoina:

Yhteydenotot palvelupuhelimeen 1-10/2023



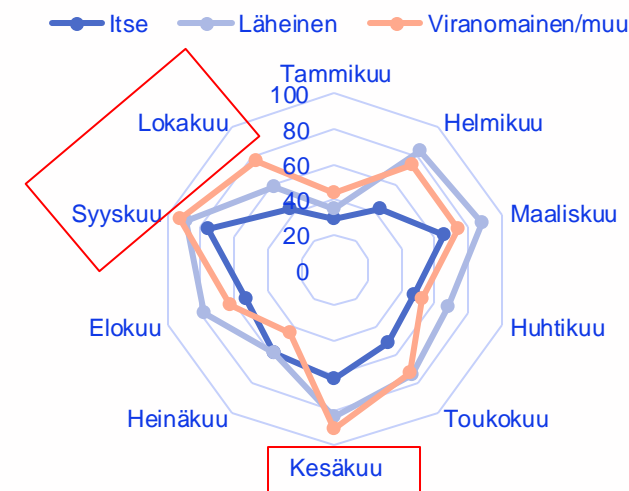
Puhelujen max. 9/2023

Uudet ja Palvelussa 1-10/2023



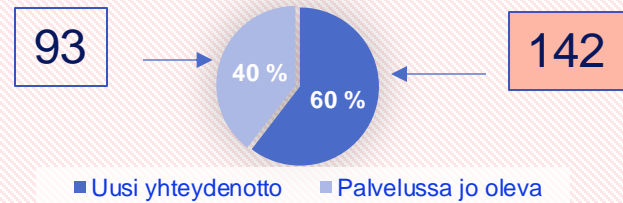
Uusia yhteydenottoja enemmän,
kuin palveluissa olevien 8-10/2023

Yhteydenottaja 1-10/2023



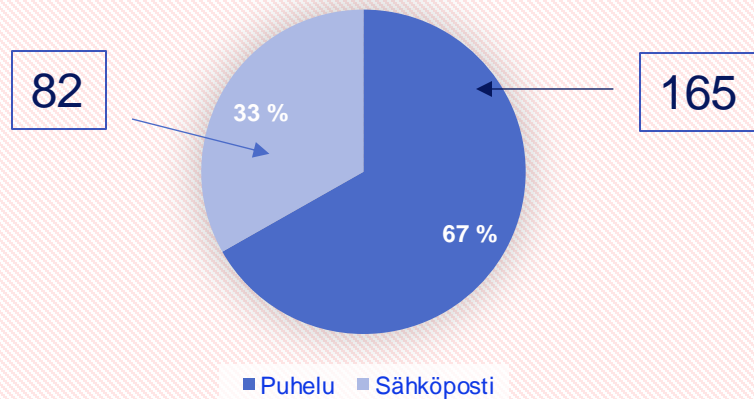
Viranomaiset
6 ja 9-10/2023

Yhteydenotoista tilastoitu (235)

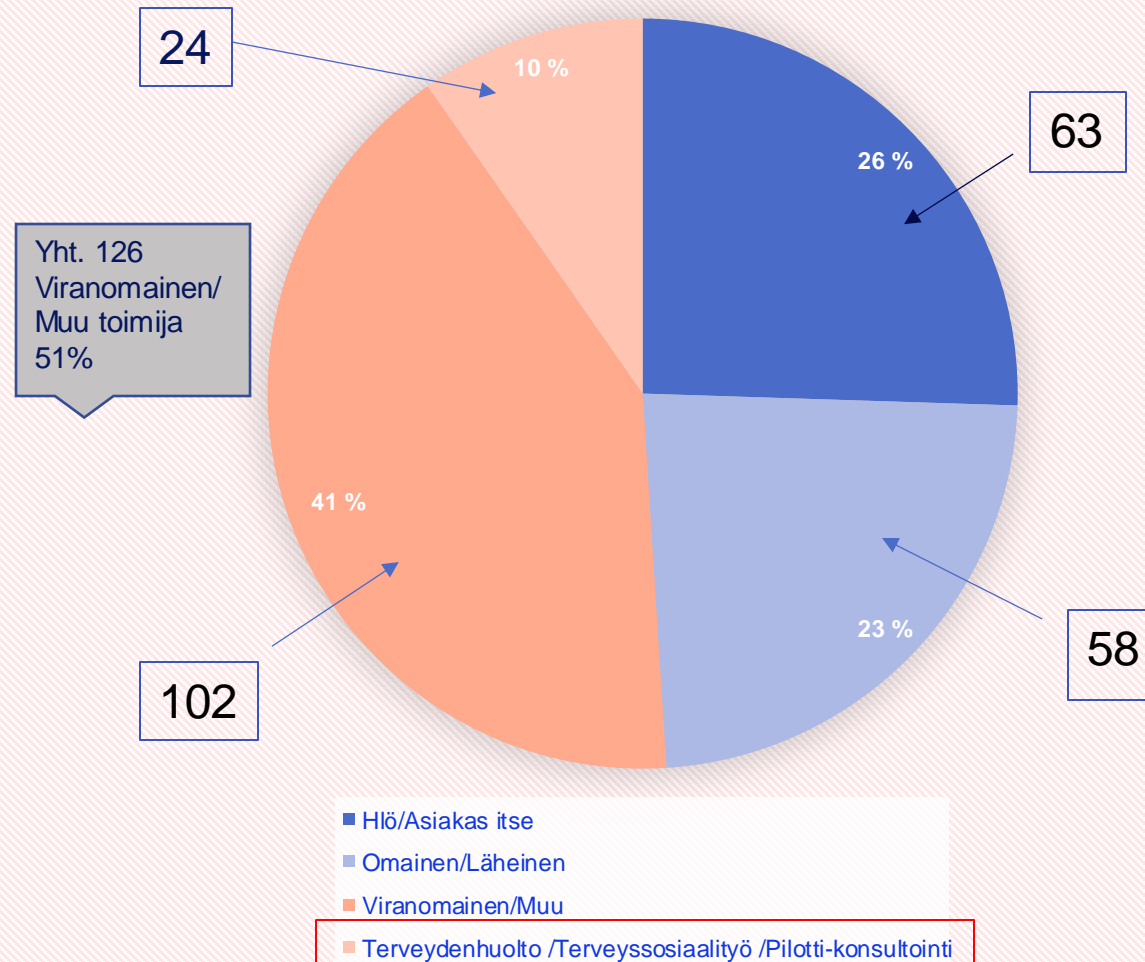


Yhteydenotot 11/2023 (Pilotti)

Ensiarvotiimiin tulleet yhteydenotot 11/2023 yht. 247



Yhteydenottaja 11/2023 tilastoitu (247)



Ensiarviotiimi ohjaa ja neuvoon ensisijaisiin palveluihin ja tukitoimiin:

Talous- ja henkilöstötilanne edellyttää rakenteiden ja toiminnan muutosta



- Toiminnan jatkaminen nykyisellä rakenteella ja toimintamalleilla ei ole mahdollista talouden näkökulmasta, sillä se tarkoittaisi noin 150 miljoonan euron alijäämää ensi vuodelle. Näin suurta alijäämää ei ole mahdollista kattaa vuoden 2026 loppuun mennessä, joka on lain määrittämä takaraja.
- Nykyinen palveluverkko ei ole ihanteellinen. Se on muodostunut aikana, jolloin henkilöstöä on ollut saatavilla ja palvelut perustuivat paikan päällä asiointiin. Asiointin tavat ovat monipuolistuneet ja fyysisen asiointin tarve vähentynyt. Palveluja on mahdollista tuottaa uudella tavalla ja vaikuttavilla tavoilla, kuten digitaalisesti ja liikkuvina.
- Myös osaavan henkilöstön saatavuus on haaste, mikä näkyy tälläkin hetkellä palvelujen tarjoamisessa.
- Joka sote-keskuksessa ei ole mahdollista tarjota samoja palveluja, vaan niiden palvelut tulevat vaihtelevaan – asukkaiden tarpeiden mukaan ja rahoituksen mahdollistamalla tasolla.
- Jo päätetyt sote-järjestämissuunnitelman ja pelastustoimen palvelutasopäätöksen toimenpiteet eivät riitä talousarvioon saavuttamiseksi.



Mitä rakenteiden ja toiminnan muutos tarkoittaa käytännössä?

- Jo päätettyjä uudistamistoimia ja sote-järjestämissuunnitelman rakennemuutosten toimeenpanoa nopeutetaan.
- Lisäksi tarvitaan uusia sopeuttamistoimenpiteitä sosiaali- ja terveyspalveluihin, pelastustoimeen ja konsernipalveluihin jo vuoden 2023 alkaen.
- Merkittävät muutokset organisaation toiminnassa edellyttävät yhteistoimintamenettelyä.

Esimerkkejä taloudellisuus- ja tuottavuusohjelman toimenpiteistä

Palvelurakenne kevenee kaikilla toimialueilla, ympärivuorokautisen palveluasumisen peittävyys laskee.

Palveluverkko uudistuu: sote-keskus- ja sairaalaverkko muuttuu, akuuttiosastopaikkoja, kuvantamisen toimipisteitä vähennetään, paloasemaverkko uudistuu ja paloasemia vähennetään.

Ostopalveluita vähennetään, sopimuksia arvioidaan ja neuvotellaan uudelleen.

Johtamisjärjestelmää arvioidaan, hallintoa ja tukipalveluja organisoidaan ja tehostetaan.



Lähde: Pohteen henkilöstöinfo 18.10.2023/Iikka Luoma

Yhteistyö ja Konsultaatio

Ehkä tulevaisuudessa 😊

Asia / Tarve

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

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

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?

- **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 EIVÄT OLE sopivia/riittäviä **vammaiselle henkilölle**
→ **Konsultaatio/Yhteistyö VP-Ensiarvotiimiin**

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

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

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

Sosiaalipalvelut: Saga → Kirjataan ja tallentuu Kantaan asiakkaan tietoihin!

Ensiarviotiimin Kehittämisen vaiheet v. 2022-2023

- Pilotin suunnittelu kevät-kesä 2022, Pilotointi sekä väli- ja loppuarvioinnit 9-12/2023
- Ensiarviotiimi aloitti pilotin pohjalta toiminnan Pohteen aloittaessa 1.1.2023- ja siihen liittyvä kehittäminen
- Säännölliset väliarviot: kuukausitilastot 1 x kk
- Kehittämishetkiä työn ohessa: viikkopalaverit (Hanke 1 x viikko ja toimialueella henkilöstön kanssa 1 x vko)
- Kehittämispäivät: 5/2023 ja 11/2023
- VP-johtoryhmän/Sparrausryhmän ohjaus/tuki: 3/2023, 6/2023, 10/2023, 12/2023

Toimenpiteitä:

- Reagoitu tarpeen mukaan mm. palvelutakuu 7 vrk/3kk: muutettiin keskitetysti VYP kautta asiat Sagassa (syksy 2023)
- Seurattu uudet/palveluissa olevat, alle ja yli 65v. puhelujen ja yhteydenottojen/sähköpostien ja hakemusten määrää
- Sagan toiminnallisuuksien testaus (esim. puheentunnistus, etäyhteys ja sen toimivuus Sagassa, Sähköinen ajanvaraus viranhaltijoiden väliseen yhteistyöhön)
- Yhteistyö ja tiedon vaihto Ensiarviotiimin työntekijöiden välillä (esim. työvuorot/-työlista, etu- ja takavastaaaja, pääsy yhteisiin järjestelmiin esim. keskitetty sähköposti, Teams)

Mitä VP-kehittämisohjelmassa on syksyn aikana tehty?

Tiedotukseen liittyen niin asiakkaille kuin viranomaisille ja yhteistyötahoille:

- **Esite** ja [Juliste](#) Ensiarviotiimistä 10-11/2023
- [Video](#) Ensiarviotiimistä 11/2023

Pohdelaisille/Viranomaisille/Hankkeelle:

- **Ensiarviotiimin Pilotti 11-12/2023:** puhelin/sähköposti –konsultaatio terveydenhuollon ammattilaisille peruspalveluissa (VP-Ensiarviotiimi: palvelupuhelin ohjaus/neuvonta yhteistyökokeilu) Ensiarviotiimin kehittämistarpeisiin v. 2024- liittyen
- Ensiarviotiimin **Käsikirja** (perehdytystyökalu työntekijöille)
- Ensiarviotiimin kehittämiseen liittyvä **toimintamalli** (palvelupolku) Innokylään
- **Kehittämisohjelmien ja toimialueiden kanssa yhteisten kehittämistoimien loppuun saattaminen**
- Kehittämistyön **tiedon siirto Pohteen toimialueelle sekä RRP2 –hankkeelle** kehittämistyön tueksi
- **Yhteenveto kehittämistyöstä** (Oma-arvio ja Loppuraportti)

Kehittämisen haasteet

- Ei ollut alussa riittävää nykytilan analyysiä/tietoa aiemmasta tilanteesta paitsi Pilotti (Oulu). Tietojärjestelmät eivät mahdollista tietoja.
- Henkilöstöresurssi (5 työntekijää) Ensiarviotiimissä
- Kun saatiin Saga 2.5.2023-, niin todellinen asiakasmäärä selvisi
- Haasteita ollut palvelutakuussa pysymisessä ja tehty toimenpiteitä asian suhteen
- Muutokset peruspalveluissa näkyvät Ensiarviotiimissä: Pohteen toimialueella tehdyt muutokset vaikuttaneet Ensiarviotiimiin (esim. SHL-liikkumisen tuen kriteerit ja OHT-kriteerit)

Mitä tehtäisiin nyt toisin ja mitä opiksi tällä tiedolla?

- Tarkempi ja kattavampi nykytilan analyysi (paljonko asiakkaita, hakemuksia, työntekijöitä)
- Rakenteet: Organisaatio valmis niin johdon kuin henkilöstönkin osalta (yhteystiedot)
- Pienin palasin uutta toimintaa mukaan, ei kerta rysäyksellä kaikki
- Sosiaalihuollon järjestelmä käytössä kaikilla
- Raportointi/tilastointiohjelma (ei pelkkä excel)

- Teemme jatkuvaa nykytilan analyysia ja kehitämme toimintaa. Rohkeasti kokeiltu eri tapoja toimia ja kehittäminen jatkuu
- Virheistä opitaan
- Uutena 1.1.2024- Kokeillaan 2 vkoa/työpari (sosiaalityöntekijä – sosiaalihuollon palveluohjaaja) palvelupuhelimesta ja toinen työpari asiakasprosesseja (arvioita, selvitystä, hakemusten käsittelyä, päätöksentekoa jne.)

Mihin ei ole voinut kehittämistyössä vaikuttaa?

- Kaikki on uutta, vastaavaa ei aiemmin ole ollut koskaan aiemmin. Pohde 1.1.2023- ja Ensiarviotiimi täysin uutena toimintana aloitti: Ennakointia ei ollut mahdollista tehdä, koska virat kunnista siirtyivät vasta 1.1.2023.
- Henkilöstön liikkuvuus/vaihdokset/virka ym. vapaat/yt-menettely ja rekrytointikielto
- Yhteystiedot Pohteen henkilöstön osalta puutteelliset muuttuneiden työtehtävien osalta toimialueilla vaikeuttanut yhteistyötä (Yhdennettyä aiemmin ja nyt toimialuittain sekä osin työntekijöillä laajemmat alueet)
- **Asiakastietojärjestelmän puutteet.** Raportointi/seuranta ongelma. Yhteistä koko Pohteen sosiaalihuollon tietojärjestelmää Sagaa ei saatu 1.1.2023-, vaan vasta osin VP-toimialueelle 2.5. alkaen. Ensiarviotiimiin keskitetyt asiat ja uudet siirtyvät ensiarviosta VP-Osaamiskeskukseen.
- Sihteeripanos muuttui: Kunnittain VP-Osaamiskeskuksissa hakemukset vireille alueilla. Onko uusi/palvelussa oleva asiakas selvitettävä alueelta
- HVA lomakkeet ja HVA-kriteerit SHL ja VP-palveluihin: kunnissa ollut omat hakemukset ja ⁷¹soveltamisohjeet, joita nyt yhtenäistetään

Mitä on saatu aikaan v.2023?

- Saatu luotua uusille vammaispalvelua tarvitseville asiakkaille keskitetty Vammaispalvelujen ensiarvotiimi koko Pohde: Tavoitettavissa klo 9-16 (Palvelupuhelin ja sähköposti)
- Ensiarvotiimistä asiantuntevaa ohjausta ja neuvontaa/konsultaatiota vammaispalveluista (sekä myös ensisijaisista palveluista ja tukitoimista)
- Mahdollistettu palveluissa oleville asiakkaille oma työntekijä VP-Osaamiskeskuksessa ja helpotettu osaamiskeskuksen työtä, kun ei tarvitse tehdä ensiarviota
- Konsultaatiotyöryhmä VP-toimialueella Osaamiskeskus ja Ensiarvotiimi ja VP-toimialueella Iso tiimi, Yhteistyö sekä muiden toimialueiden kanssa yhteistyötapaamiset tarvittaessa
- **Tiedotus:** Esite, Juliste, Video, Infot eri kehittämisohjelmissa ja toimialueen työryhmissä
- Teams-työtila viranomaisten yhteistyön tekemiseen (Materiaalipankki) ja tiedotus Pohteen sisällä/kehittämisessä
- **Palautteen perusteella:** Asiakkaat ovat saaneet hyvää ja asiantuntevaa ohjausta/neuvontaa ja palvelua vammaispalveluihin liittyen, kuten myös läheiset ja ammattilaiset sekä muut toimijat mm. Järjestöt ja yhdistykset sekä seurakunnat
- Eri toimialueiden välinen yhteistyö edennyt ja toimintakäytännöt asiakkaan palvelupolulla hiljalleen selkeytyvät isossa kuvassa (Pohde, Kunnat sekä muut toimijat)

72 Asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen Pohteella kokonaisuudessaan mennyt eteenpäin!

1. Yhdenmukaistettu palveluprosesseja ja vahvistettu monialaisen yhteistyön käytänteitä 😊
2. Kiinnitetty huomiota varhaiseen tunnistamiseen ja palveluiden oikea-aikaisuuteen osaamista vahvistamalla ja palveluprosesseja avaamalla ja kehittämällä 😊
3. Tuettu peruspalveluita sekä sivistyspalveluita vammaispalvelujen konsultatiivisen mallin käyttöönotolla ja vahvistettu vammaispalvelujen saumaton yhteistyö Sote-keskusten ja perhekeskusten peruspalveluissa 😊
4. Vahvistettu osaamista ja yhdenmukaisia työkäytänteitä mm. selkeyttämällä työnjakoa ja kirkastamalla vastuutyöntekijän roolia 😊
5. Varmistettu vammaispalvelujen yhdenmukainen saatavuus Pohteella työprosesseja kehittämällä ja osaamista vahvistamalla sekä perus- että erityistason palveluissa 😊

Kehittäminen jatkuu Ensiarviotiimissä v. 2024-

- Toiminnan muutosprosessit Pohteella jatkuvat ja Ensiarviotiimin kehittämistyö jatkuu Vammaispalvelun toimialueella
 - Suunniteltu ja tarkoitus ottaa käyttöön mm. CHAT, TeliaAce, Saga/Sähköinen ajanvaraus (työntekijöiden välillä) ja Puheentunnistusohjelma työntekijöille sekä SBM
- Vuonna 2023 aloittanut RRP2 -hanke kytkeytyy jatkumona Vammaispalvelujen kehittämisohjelman kanssa Ensiarviotiimiin ja siirtopalavereja on pidetty mm.
 - asiakkaan **sähköisten järjestelmien kehittämiseen** sekä **asiakkaan ohjautumiseen** mm. **SBM** sekä **Omaolon** jatkokehittämiseen
 - **kehitysvammaisen hoitopolku** sekä **kehitysvammaosaamisen lisäämistä** ja **palvelujärjestelmän yhteensovittamista terveyspalveluiden osalta** terveyden ja kehitysvammahuollon yhteistyönä

VP-kehittämisohjelman Materiaalit

- [Vammaispalveluiden ensiarviotiimi aloittaa Pohteella](#) (Tiedote 4.1.2023)
- [Vammaispalvelut POPup juhannuskahvit 22.6.2022](#)
- POPsoten väliseminaari 24.2.2023 Vammaispalvelut kehittämisohjelma / projektikoordinaattori Kaisa Kuusikko, Ensiarviotiimi (kohdasta 1:00:30-1:16:40)
- [Vammaispalvelujen-ensiarviotiimi-Kuusikko-14.11.2023](#)
- [Vammaispalvelut kehittämisohjelma päätösseminaari 11.12.2023](#)
- POPsoten päätösseminaari 12.12.2023
- [Ensiarviotiimi Juliste A4](#)
- Ensiarviotiimin video: <https://www.youtube.com/watch?v=CziZNPq4quw>
- Innokylä: <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/pohjois-pohjanmaa-tulevaisuuden-sote-keskus>
- <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/vp-ensiarviotiimi-enska>

Padlet – Keskustelua

<https://padlet.com/kaisakuusikko/popsote-tulsote-hanke-vammaispalvelut-kehittamisohjelma-p-t--ik7ub816tx7sby2n>

4. Loppupuheenvuoro ja ajatuksia vuodelle 2024

- Vammaispalvelun toimialueen palvelualuejohtaja Päivi Lauri
- Vammaispalvelun Osaamiskeskus: palautepuheenvuoro VYP Miia Luokkanen

Kiitos!

Kaisa Kuusikko

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

Lotta Limingoja

Pohde/VP-toimialue, Yhteiset palvelut/ Asiakasohjauskeskus, Ensiarvotiimi, Vastuuyksikön päällikkö ja POPs ote / Tulevaisuuden sote-keskus –hanke, Vammaispalvelut –kehittämishjelma, hankesuunnittelija (30%)
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

