



Ikäihmisten keskitetty palveluohjaus osana vanhuspalvelujen kokonaisuutta

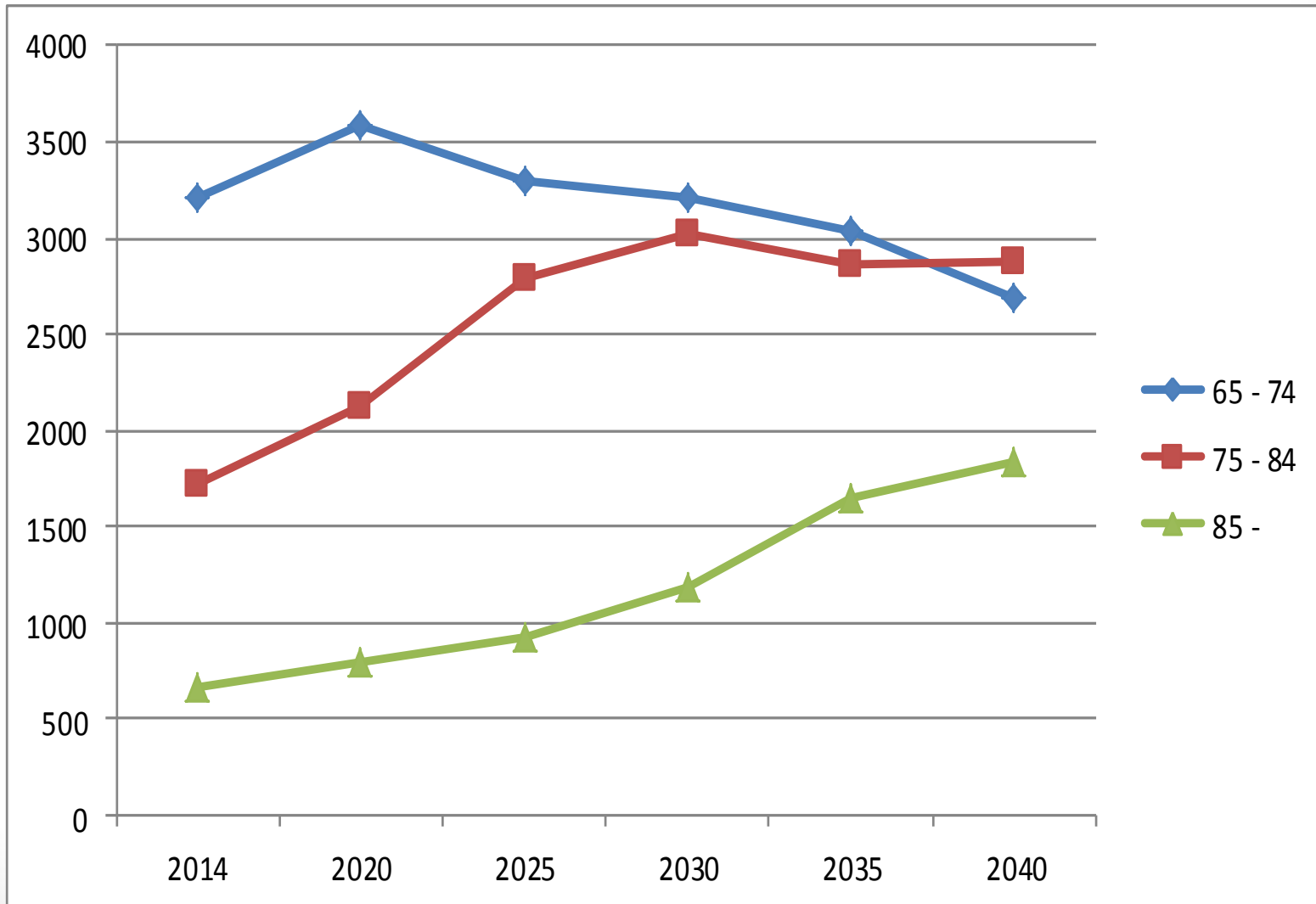
Palvelutarpeen arviointi-seminaari

Messukeskus 25.03.2015

Riitta West vanhus- ja hoitopalvelujohtaja

Heinola, väestöennuste +65 v

(Tilastokeskus 11/14)



Heinola +65 v väestöennuste

- +75 v määrä kasvaa

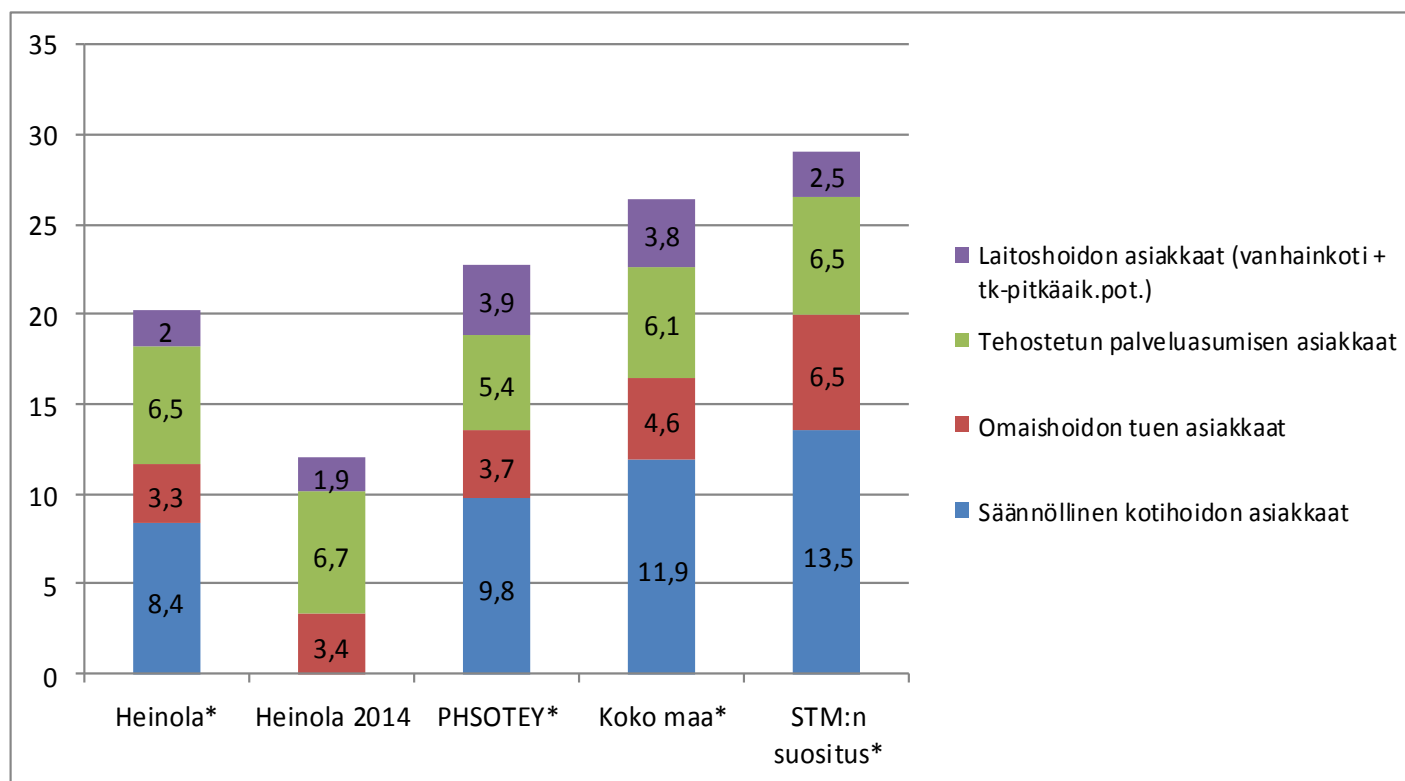
Vuoteen 2017 mennessä 9 % (**216**)

Vuoteen 2025 mennessä 56 % (**1332**)

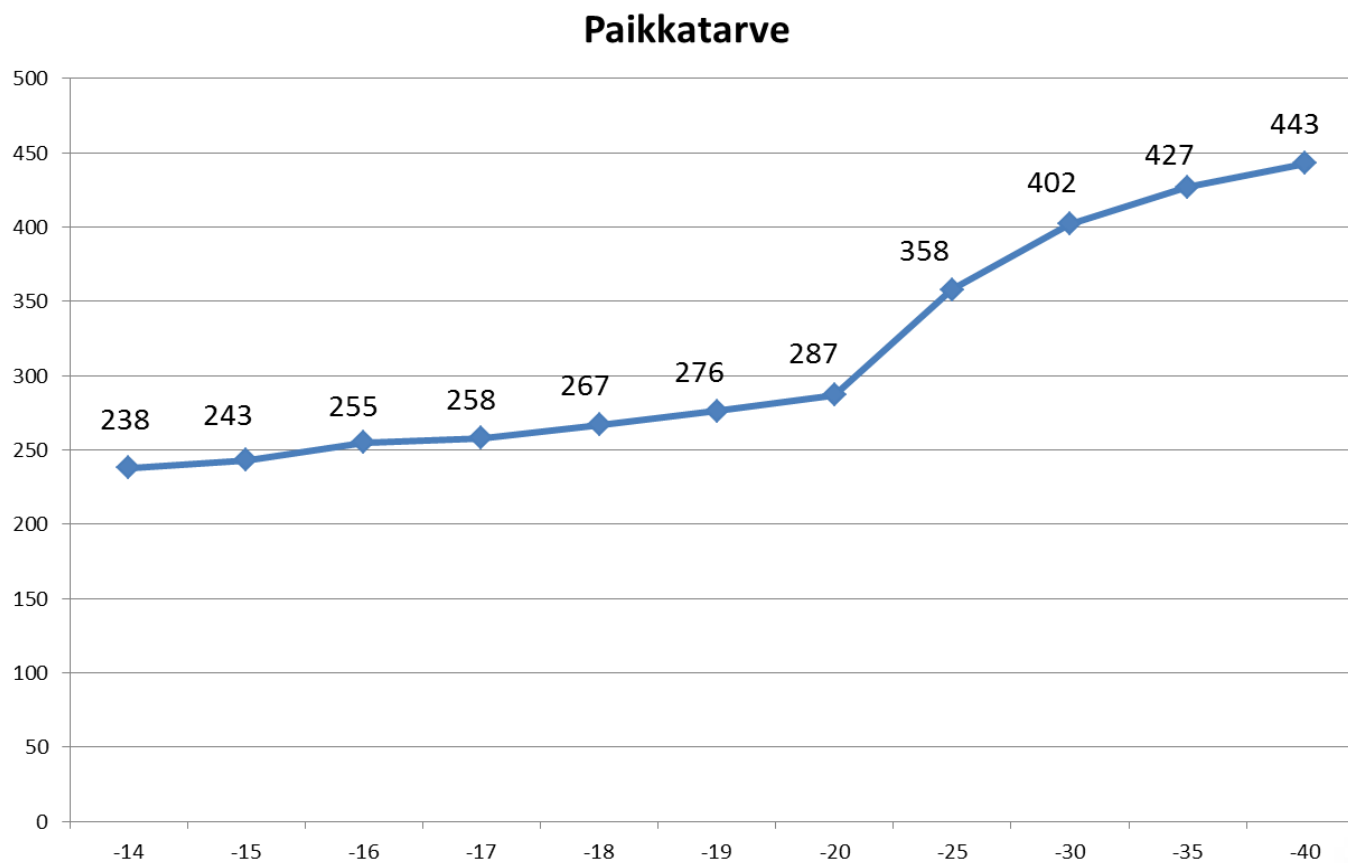
Tällä hetkellä asukkaita Heinolassa yhteensä n. 19900

Tehostetun palveluasumisen paikkoja n. 240

+75 v palvelurakenne



24 h hoivan lisäpaikkatarve



Lisäpaikkojen (205) vaatima lisähenkilöstötarve 0,6 mitoituksella 124!

Miten hallitaan kustannusten nousupaine ja saadaan henkilökunta riittämään?

- Kotona mahdollisimman pitkään:
 - Toimintakyvyn huononemisen ennaltaehkäisy (järjestöt, muut yhteisöt, ikäihmisten liikuntapalvelut, arkea ja toimintakykyä tukeva kuntoutus, tehostettu kotikuntoutus)
 - Kotihoidon, asumispalvelujen lääkäripalvelut
 - Kotisairaala
 - Kotihoidon resurssointi (hk, välineistö)
 - Esteettömyysratkaisut,
- Kevyemmät asumispalvelut vaihtoehtoina (soluasuminen, laajennettu tuettu asuminen), toimintakyvyn kohentuessa raskaammista palveluista kevyempiin
- Terveyskeskuksen vuodeosastopaikat vain lääketieteellistä hoitoa varten

Ikäihmisten neuvonta ja palveluohjaus

Ratkaisevassa roolissa siinä, miten ikäihmisiä ohjataan palvelujen piiriin (yksityisten, julkisten) ja miten palveluketju toimii!

Palvelurakenne oltava toimiva

Heinolan keskitetty neuvonta- ja palveluohjaus ; taustalla vanhuspalvelulaki

- Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia **neuvontapalveluja**.
- Omaan **kotiin** vietävien palvelujen ensisijaisuus .
- **Oikea-aikaiset ja riittävät** palvelut **ikäntyneen tarpeen** mukaan, palvelujen on tuettava hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.
- Palvelutarve on selvitettävä **kokonaisvaltaisesti** ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen (RAI Screener) yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.
- Palvelutarpeen selvittämisen jälkeen asiakkaalle on laadittava **palvelusuunnitelma**, jossa määritellään hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus.
- Palvelusuunnitelmaan on kirjattava **iäkkään henkilön näkemykset** palvelujen vaihtoehtoista. Palvelusuunnitelma on tarkistettava aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palvelutarpeeseensa vaikuttavia muutoksia.
- Yhdenvertainen palvelujen saatavuus.
- Kunnan on nimettävä **vastuutyöntekijä**, mikäli henkilö tarvitsee apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa.
- Ikääntyneen palvelutarpeen selvitys on tehtävä kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja kiireettömissä **7 arkipäivän kuluessa**. Myönnetyt palvelut (muut kuin kiireelliset) on järjestettävä kolmen kuukauden sisällä päätöksen teosta.

Käsitteet (1)

- **Ikääntyneen väestön neuvonta:** Ikääntyneen väestön neuvontaan lukeutuu yleistä hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluita sekä sosiaaliturvaan ja ikääntymiseen liittyvää neuvontaa. Palveluita tarjotaan lähipalveluna monin tavoin matalan kynnyksen toimipaikassa. Neuvonnasta ohjataan ikäihminen ottamaan tarvittaessa yhteyttä sopivaan palveluntuottajaan tai palvelutarpeen selvittäväälle taholle.
- **Palveluohjaus** on prosessi, jonka tarkoituksena on selvittää ikäihmisen yksilölliset palvelutarpeet ja niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut yhdessä ikäihmisen ja tarvittaessa hänen omaistensa tai läheistensä kanssa.
- **Palvelutarpeen selvittäminen:** läkkään henkilön sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään laaja-alaisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdessä ikäihmisen ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa. Palvelutarpeen selvittämisessä hyödynnetään erilaisin arviointimenetelmin saatua tietoa sekä muiden asiantuntijoiden arvioita. Palvelutarve selvitetään uudelleen aina kun ikäihmisen olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Selvittäminen on aloitettava viipymättä.

Käsitteet (2)

- **Palvelusuunnitelma** laaditaan yhdessä ikäihmisen ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa. Suunnitelma sisältää ainakin kunnan hänelle järjestämät palvelut ja tukitoimet. Suunnitelma on aina kirjallinen ja se sisältää tehdyn palvelupäätöksen. Palvelusuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja aina silloin, kun iäkkään henkilön palvelutarpeet oleellisesti muuttuvat.
- **Vastuutyöntekijä** on vanhuspalvelulain mukainen toimija, jonka tehtävänkuvaan kuuluvat palvelusuunnitelman toteutumisen ja palvelutarpeiden muutosten seuranta, yhteydenpito palveluja järjestäviin tahoihin ja ikäihmisen neuvonta ja auttaminen palvelujen ja etuuksien saannissa.

(Lähde: Kohtaa ja innosta. Käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöönottoon. Ikäpalo-hanke)

Terveystuvan toiminnan tarkoitus ja tavoite

- terveystuvan **toiminnan tarkoituksena** on tukea kotona asuvien heinolalaisten ikääntyneiden hyvinvointia, arjessa suoriutumista ja itsenäistä kotona asumista tarjoamalla heille näihin tarpeisiin vastaavia palveluita monimuotoisesti toteutettuna.
- terveystuvan **toimintamuotoina** on matalan kynnyksen toimipisteessä tapahtuva neuvonta ja ohjaus, vastaanottotoiminta (muistihoitaja, seniorineuvola) , asiakkaan kotona tehtävät kartoituskäynnit (palveluohjaus, fysioterapia, sosiaaliohjaus, omaishoito) ja kotiin vietävät palvelut (fysioterapia, liikuntaneuvoja, kotikuntoutuksen ja omaishoidon tukihenkilö). Neuvontaa ja ohjausta sekä toimintakykyä tukevaa toimintaa tarjotaan myös ryhmämuotoisesti toteutettuna (mm. terveystuvan teemapäivät, liikuntaneuvonnan ryhmätoiminta, työntekijöiden jalkautuminen olemassa oleviin ryhmiin).
- terveystuvan **toiminnan tavoitteena** on lisäksi hyödyntää yksikön työntekijöiden moniammatillista osaamista asiakkaiden hyvinvoinnin ja kotona asumisen tukemiseen liittyviin tarpeisiin vastaamisessa . Se, että keskeiset työntekijät on sijoitettu samaan yksikköön usein nopeuttaa asiakkaiden tarvitsemien palveluiden järjestämistä ja mahdollistaa asiakkaiden monimuotoisiin tarpeisiin vastaamisen.
- terveystupa tekee **tiivistä yhteistyötä** muiden vanhusten palveluiden yksiköiden, osastotoiminnan, sosiaalityön, vammaispalveluiden, avoterveydenhuollon sekä muiden sektorin toimijoiden kanssa välittäen viestejä asiakkaiden tarpeista muille toimijoille sekä toisaalta välittämällä eri toimijoiden tuottamista palveluista tietoa asiakkaille.

Terveystuvan toimijat ja keskeiset yhteistyötahot

Kotihoito

Osastot

Vastaanotto-
toiminta

Asumis-
palvelut

Sosiaalitoimi

Liikuntatoimi

PHKS

Terveystupa

Heinolan terveyskeskus, G-ovi, 2. kerros

Ikäihmisten palveluohjaus ja neuvonta

- 4 palveluohjaajaa
- Fysioterapeutti
- Kotihoidon esimies
- 2 toimistosihteerä

Seniorineuvolan terveydenhoitaja

Muistihoitaja

Kotikuntoutuksen tukihenkilö

Omaishoidon tukihenkilö

Sosiaaliohjaaja

Liikuntaneuvoja

3. Sektori

Yksityinen sektori

PalveluSantra

Seurakunta

Vanhusneuvosto

Vapaaehtoistyö

Keskitetty neuvonta ja palveluohjaus

- Organisaation näkökulmasta monien eri ammattilaisten ja yksiköiden toteuttamasta palveluohjauksesta ja neuvonnasta keskitettyyn siirtyminen mahdollistaa käytettävissä olevien **voimavarojen kohdentamisen** niin, että resurssit riittävät vastaamaan kasvavaan palvelutarpeeseen.
- Palveluohjauksen ja neuvonnan keskittäminen edistää ko. palvelujen saavutettavuutta, kun ikääntyneillä ja heidän puolestaan asioita hoitavilla omaisilla tai henkilöstöllä on tiedossa selkeä taho, johon ottaa yhteyttä. **Oikea-aikaisten ja tarpeisiin vastaavien palveluiden** saavutettavuuden parantumisella ehkäistään raskaampien palvelutarpeiden syntyä.
- Keskitetty palveluohjaus ja neuvonta mahdollistaa asiakkaiden **tasapuolisemman** kohtelun sekä **vähentää palveluaukkojen** syntymistä, kun asiakkaat ohjautuvat kotona asumista tukevien palveluiden piiriin saman yksikön kautta. Samoin palvelusuunnitelmien toteutumisen seuranta yhden yksikön toimesta lisää asiakkaiden tasapuolisempaa kohtelua.
- Keskitettyssä yksikössä **työntekijät on perehdytetty tavoitteelliseen työöteeseen. Asiakas tarpeineen on neuvonta ja ohjaustilanteessa keskiössä**, jolloin asiakasta pyritään tukemaan palveluihin liittyvien valintojen tekemisessä tarjoamalla hänelle tietoa olemassa olevista vaihtoehdoista -> **tarpeeseen vastaavat palvelut!**
- Keskitettyssä yksikössä on mahdollista hankkia **laaja eri sektorien ja toimialojen tuottamien palveluiden tuntemus**, mikä edistää ikäihmisten ohjaamista kevyempien palveluiden piiriin ja mahdollistaa palveluiden paremman räätälöimisen asiakkaan tarpeisiin kun hyödynnettävänä on laajempi palveluvalikoima.

Keskitetyn neuvonnan ja palveluohjauksen asiakkaat

Heinolalaiset vanhuseläkkeeseen oikeutetut henkilöt sekä heidän asioitaan hoitavat omaiset, läheiset, naapurit tai ammattihenkilöstön edustajat eri sektoreilta. Lisäksi alle 65-vuotiaat muistisairaat ovat neuvonnan ja palveluohjauksen asiakkaita.

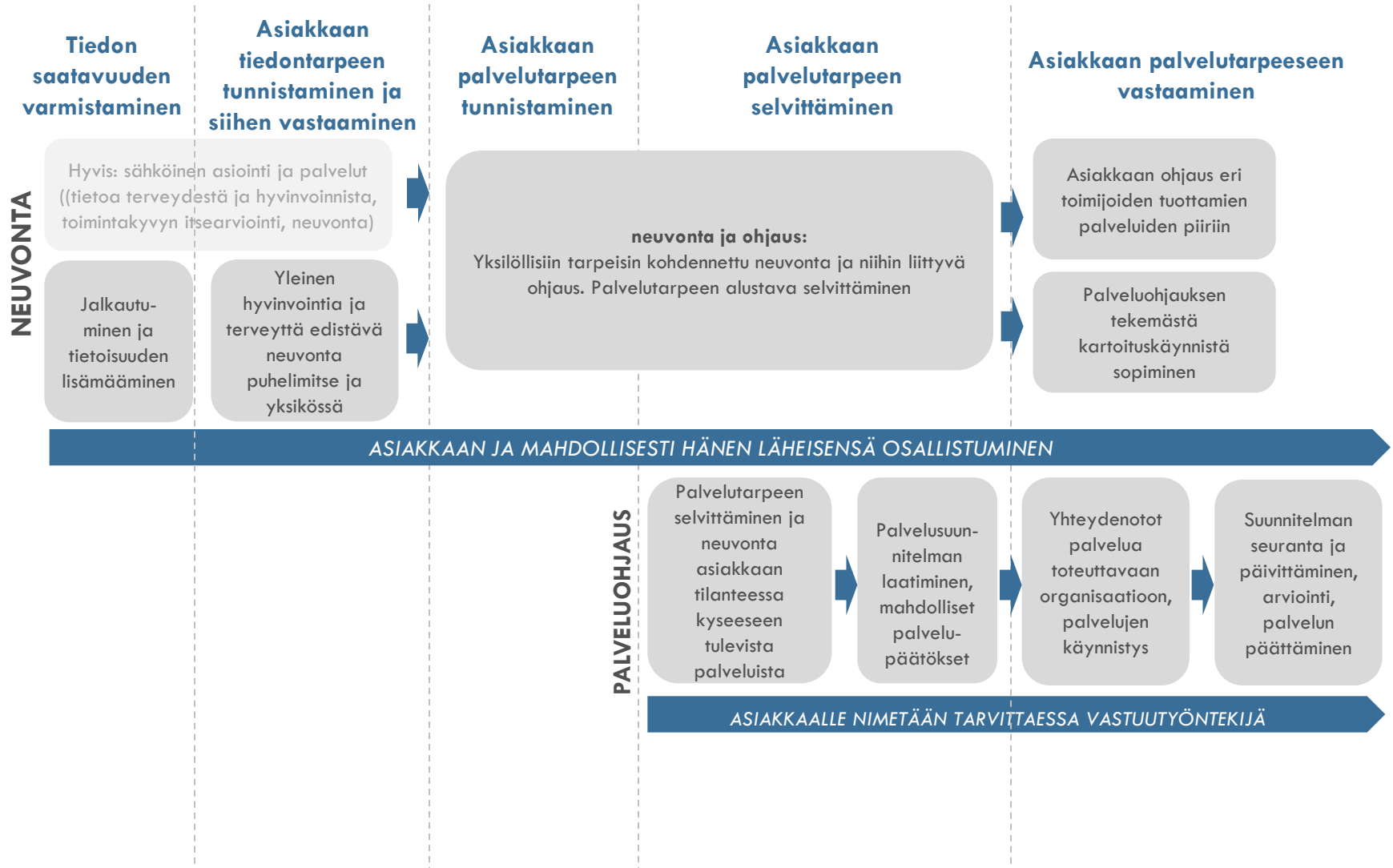
- Asiakkaat ovat iältään, toimintakyvyltään, terveydentilaltaan ja elämäntilanteeltaan hyvin erilaisia ikäihmisiä, joiden tarpeet neuvonnan ja palveluohjauksen suhteen ovat moninaiset.
- Omaiset, läheiset ja naapurit hakevat tietoa ikääntyneen puolesta erityisesti silloin, kun he ovat tehneet havaintoja ja heille on syntynyt huoli ikäihmisen terveydentilassa tai toimintakyvyssä tapahtuneista muutoksista, kotona selviytymisestä tai palvelutarpeiden esiin nousemisesta.
- Eri sektoreilla työskentelevä ammattihenkilöstö voi konsultoida neuvontaa ja palveluohjausta asiakkaan asioissa sekä hakea tietoa palveluista, jotka vastaisivat asiakkaan tarpeisiin tai yleisemmällä tasolla kysyä tietoa ikäihmisten kotona asumista tukevista palveluista ja edelleen välittää tietoa eteenpäin asiakkaille.

Keskitetty neuvonta ja palveluohjaus

Visio kuvana



Neuvonnan ja palveluohjauksen eri tasot



Neuvonta

Terveystuvan palvelupiste:

- Heinolan terveystupa, G-ovi, 2.kerros
- Avoinna arkisin klo 9-13 (ei ajanvarausta)
- p. 044 769 4242 (80-4450)
- terveystupa@heinola.fi (yleisneuvonta)
- Mahdollisuus asioida anonyymisti (yhteydenottojen tilastointi)
- Asiakkaina heinolalaiset ikäihmiset ja heidän puolestaan asioita hoitavat omaiset/läheiset ja ammattihenkilöstö eri sektoreilta.

Neuvontaa ja ohjausta

- Heinolan kaupungin ja muiden palveluntuottajien tarjoamista kotona asumista tukevista palveluista (hinnastot)
- Toimintakykyä tukevista toiminnoista, ryhmistä, harrastuksista
- Omasta hyvinvoinnista huolehtimisesta
- Asumispalveluista
- Omaishoidon tuesta
- Yleisneuvontaa sosiaalietuuksista (lomakkeiden täyttäminen)
- Palvelutarpeen alustava kartoitus -> tarvittaessa kartoituskäynti

Palveluohjaus (1)

- Palveluohjaajien (4) tehtäviin kuuluu:
 - Neuvonta ja ohjaus
 - Palvelutarpeen selvitys
 - Palvelutarpeen selvitys neuvonnassa
 - Kartoituskäynnit
 - Kotiutuvat asiakkaat (hoitoneuvottelut osastoilla)
 - Asiakkaiden palvelutarpeiden muuttuessa (erityisesti kotihoidon asiakkaat)
 - Uudet asiakkaat ohjautuvat aina palveluohjauksen kautta kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen piiriin
 - Palvelujen organisointi (omaishoito, perhehoito, kotihoito, tukipalvelut ml. päivätoiminta, SAS-toiminta, palvelusetelit, ostopalvelu)
 - Palvelusuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta
 - Maksu- ja palvelupäätösten valmistelu
 - Vastuutyöntekijänä toimiminen niiden asiakkaiden kohdalla, joiden on vaikea itse hallita palvelukokonaisuuttaan palvelujen määrään, toimintakykyyn ja/tai elämäntilanteeseen liittyvistä syistä.

Palveluohjaus (2)

- Asiakkaat ohjautuvat palveluohjaukseen pääasiallisesti seuraavia reittejä:
 - 1) Vastaanottotoiminta
 - 2) Heinolan terveystieteiden keskuksen/sairaalan osastot (kotiutuvat asiakkaat)
 - 3) Päijät-Hämeen keskussairaala (kotiutuvat asiakkaat)
 - 4) Terveystuvan neuvonta
 - 5) Heinolan kaupungin kotihoito (kotihoitoon asiakkaiden palvelutarpeen muuttuessa)
- Keskitetty palveluohjauksen numero, joka on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön.
- Asiakkaiden, omaisten ja yhteistyötahojen edustajien toivotaan ottavan yhteyttä Terveystuvan neuvontapisteeseen, mikäli haluavat lisätietoja palvelutarpeen selvittämiseen liittyvissä asioissa.

Keskitetyn neuvonnan ja palveluohjauksen toimintamallin arviointi ja jatkokehittäminen

Arviointitietoa saa mm. seuraavia kanavia pitkin:

- Työntekijöiltä kerättävä palaute (toiminnan arviointi tiimipalaverissa, kehitysehdotukset, SWOT-analyysit)
- Asiakastarpeiden selvitys, asiakaspalautteen keruu
- Säännölliset yhteistyöpalaverit keskeisten yhteistyötahojen (osastot, kotihoito, vastaanotto toiminta jne) kanssa, jossa arvioidaan toimintakäytäntöjä
- Kuntaorganisaation ulkopuolisten toimijoiden kokemukset ja palaute yksikön toiminnasta, esim. säännölliset verkostotapaamiset (PalveluSantra, vanhusneuvosto, järjestöt, yritykset)
- Toimintalukuihin (tilastot) pohjautuva arviointi

Jatkokehittäminen:

- Päihde- ja mielenterveysosaamisen vahvistaminen ikääntyneiden palveluissa (resurssointi)
- Palveluohjauksen ja vammaispalveluiden yhteistyön selkiyttäminen
- Kotiutusten jatkokehittäminen (vahva tuki kotiutusvaiheessa)

Neuvonnan ja palveluohjauksen toimintamallin kehittäminen Ikäpalo-hankkeen tuella 1.7.2013 – 31.10.2014

- Heinolan Ikäpalo- hankkeessa vastattiin vanhuspalvelulain tavoitteisiin ja velvoitteisiin luomalla ja käyttöönottamalla tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen toimintamalli, joka istuu osaksi Heinolan vanhuspalveluiden kokonaisuutta.
- Tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen malli
 - ikääntyneen väestön keskitetyn neuvonnan
 - iäkkäiden henkilöiden palveluohjauksen
 - neuvonnan ja palveluohjauksen työkalut
- Ikäpalo –hankekokonaisuudessa oli mukana Heinolan, Lahden, Vantaan ja Hämeenlinnan kaupungit. Lahden kaupungin toimiessa hankkeen hallinnoijana. Hankkeessa oli lisäksi mukana asiantuntijaorganisaatio Nordic Healthcare Group.

