

Ikäihmisten asiakasohjaus, omaishoito ja perhehoito

IkäKoti-hanke

13.6.2022

Kehittämissuunnittelija Mirva Ämmälä

Asiakasohjaukseen liittyvää käsitteistöä

(<https://sotesanastot.thl.fi/>)

- Asiakasohjaus on asiakkaalle annettavaa yleistä neuvontaa ja ohjausta ja/tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävää palveluohjausta.
- Palvelutarpeen arvioinnissa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan. Palvelutarpeen arvioinnissa on hyödynnetään tarvittaessa moniammatillista osaamista.
- Huomioitavaa on eteneminen kevyimmän palvelun taktiikalla. Asiakas voi ohjautua myös yksityiselle palveluntuottajalle tai yhdistyksien eri toimintoihin- ohjauksen laajuus.

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa



Tausta

- Ikäihmisten asiakasohjausta on kehitetty alueella jo I & O-hankkeen aikana
- Kukin kunta/kuntayhtymä on rakentanut asiakasohjausta/asiakasohjausyksiköitä omista rakenteista ja resursseista
- Ajatuksena on, että ikäihmisten asiakasohjausyksiköihin on keskitetty iäkkäiden asiakasohjaus ja tarvittaessa toteutettava palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman laatiminen, päätöksenteko (palvelujen avaaminen/päättäminen) ml. palvelusetelipäätökset, seuranta ja mahdollinen uusi päätöksenteko.
- Tämä pääosin toteutuu jo alueella.

Yhden luukun periaate: tietoa, neuvontaa, palvelutarpeen arviointia ja ohjausta palveluihin



⁷⁹ Noro A, Karppanen S. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018. Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:29. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4060-4>.

Tavoitteet

- Alueen ikäihmisten asiakasohjausyksiköiden toiminnan, prosessien ja asiakirjojen yhtenäistäminen sekä palvelutarpeen arvioinnin on tasapuolisuus
- Luoda malli, jossa sovelluksista ja mittareista saatua tietoa hyödynnetään tiedolla johtamisessa suunnitelmallisesti ja systemaattisesti
- Luoda yhteistyö / konsultaatiomalli eri ammattiryhmien kesken

Kehittäminen sovittava yhteen hva:n muuhun etenemiseen ja kehittämistyöhön

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa



Nykytila



- Nykytilanteen kartoitus tehty
 - Hanke suunnittelu jalkautunut alueen asiakasohjausyksiköihin sekä Isokyröön maaliskuun alkuun, pl. Seinäjoki, jonne lähetetty sähköpostilla työntekijöille vain tarkentavia kysymyksiä

Tapaamisten tavoitteena:

- Tiedottaa hankkeesta alueella ja motivoida hyvinvointialueen yhteiseen kehittämiseen
 - Saada kokonaiskuva toiminnan ja prosessien nykykäytännöistä alueen asiakasohjauksessa
 - Saada kuvaa alueen ikäpalveluista ja keskeisistä yhteistyöverkostoista. Erityisesti niistä kohdista, jotka toteutetaan eri tavoilla
 - Saada vinkkejä hyvistä käytännöistä
- Meillä on jo paljon yhtenäistä ja hyviä toimintatapoja, mutta myös yhtenäistettävää

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa



Nostoja tilannekartoituksesta/seuraavat kehittämisen askeleet

- Hyvinvointia edistävä työ (esim. 75v tai 80v yksilö tai ryhmätapaamiset) asemoituminen jatkossa asiakasohjaukseen
- Kolmannen sektorin palveluihin ohjaamista tapahtuu, mutta se on vaihtelevaa - yhteistyön ja tiedon tiivistäminen
- Yhteinen neuvonnan ja ohjauksen malli sovittava, asiakkaiden tasapuolinen tunnistaminen varmistettava
- Palvelutarpeen arvioinnin yhtenäisen ja tasapuolisen linjan tarkistaminen ja kehittäminen asiakasohjauksen pääprosesseissa
 - Esim. kotihoito, SAS/SAP -tehostettu palveluasuminen
 - RAI-toimintakykymittari (tukee paitsi palveluihin ohjautumista, kuntoutustarpeen huomiointia myös tiedolla johtamista)
 - SBM asiakkuudenhallinta - ja toiminnanohjausjärjestelmä (myös tiedolla johtamisen tueksi)
- Päätöskäytänteiden ja asiakirjojen yhtenäistäminen (esim. viranhaltijapäätökset, palvelusuunnitelmat, yhtenäiset hakemukset)
 - Liittyy myös järjestelmät ja kansallinen ohjaus
- Konsultaation osalta erilaisia käytäntöjä ja mahdollisuuksia alueella (esim. muistihoitaja, lääkäri, päihde/ mt-palvelut)
 - Yhteistyö/konsultaationmallin kehittäminen - asiakasohjaus on keskeinen toimija eri lukuisilla yhteistyön rajapinnoilla.

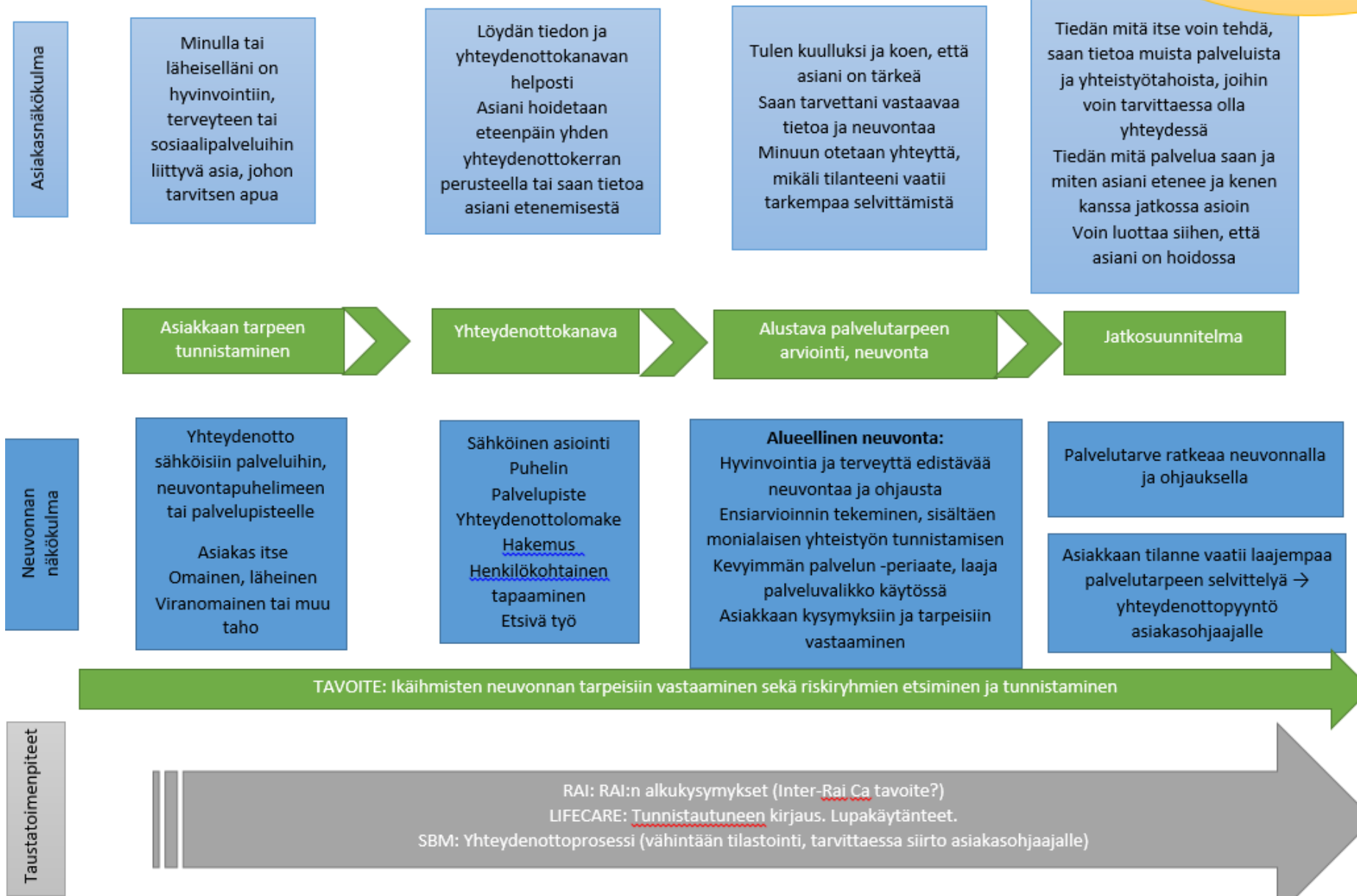
Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

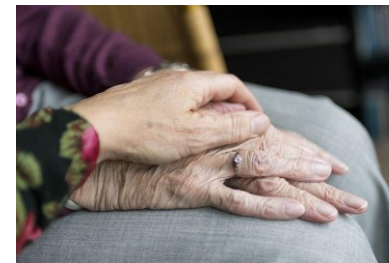


Luonnos, HVA ikäihmisten asiakasohjauksen neuvonta- ja ohjaus (Asiakkaaksi tulon prosessi 1)

Pohjana Ikäneuvon
prosessikuvaus, muokkaaja
Mirva Ämmälä/IkäKoti-
hanke



Omaishoito (TSK-hanke)



Tavoitteena omaishoidon alueellinen toimintamalli sis. myöntämisperusteet

Kaikenikäisten omaishoidon toimintaohje sis. myöntämisperusteet valmisteltu laajalla työryhmällä jo I & O-hankkeen aikana. Otettu vain osin alueella käyttöön.

- Syksyllä 2021 avattu toimintaohje, kerätty muutostarpeita. Tehty nykytilanteen kartoitus.
- Alueella ikäpalveluissa n. 1800 omaishoidettavaa vuositasolla, se on noin $\frac{3}{4}$ kaikista omaishoidettavista
- IkäKoti-hankkeen aloitettua, Ikäihmisten omaishoidon kehittäjätyöryhmä kokoontunut säännöllisesti kevään -22 aikana
- Työstetty omaishoidon myöntämisperusteet ikäihmisten/aikuisten osalta, selvitetty alueen palkkioluokat
- Omaishoidon palkkioluokkia esitetään olevan neljä. Näistä yksi on raskas siirtymävaihe
- Rai mittareiden liittämistä myöntämisperusteisiin aloitettu
- Jatkuva yhteistyötä tehty vammaispalvelun omaishoidon asiantuntijan kanssa.
 - Toimintaohje työstetään yhteiseksi
 - Yhteistä omaishoidon tuen prosessikuvausta työstetään parhaillaan
 - Suunnitelma etenemisestä tehty, syksylle tulossa osallistavat työpajat
 - Yhteistyön merkitys omaishoitotilanteissa, tuki omaishoitajille eri vaiheissa
 - Työntekijöiden tukeminen alueellisesti **Sote-uudistus**



Ikäihmisten perhehoito (TSK-hanke)



Tavoitteena ikäihmisten alueellinen perhehoidon toimintamalli

- Yhteistyötä on tehty alueella tiiviisti I & O-hankkeesta lähtien
- Alueella on jo varsin yhtenäinen toimintaohje ja palkkiot v. 2022 alusta lähtien
- Nykytila kartoitettu 2022
- Vielä melko pienimuotoista alueella, osassa kuntia/kuntayhtymiä kiertävää perhehoitoa, osin jatkuvaa perhehoitoa ns. perhehoitokoteja, lisääntynyt kuitenkin lähivuosina
- Ikäihmisten perhehoidon kehittäjätyöryhmä kokoontunut kevästä lähtien
- Kehittäminen keskittynyt tällä hetkellä esim. valmennusten ja perhehoitajien tuen alueelliseen yhtenäistämiseen alueella
- Toimintaohjeen päivittäminen aloitetaan syyskuussa, samoin perhehoitoon liittyvien yhteisten pääprosessien (arviointi, päätöksenteko jne.) työstäminen
- Perhehoidon ja omaishoidon kytkös

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa



Mirva Ämmälä

**Kehittämissuunnittelija, asiakasohjaus, ikäihmisten omaishoito –ja perhehoito
Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille - IkäKoti-hanke 2021-2023**

Koskenalantie 16

60220 Seinäjoki

mirva.ammala@seinajoki.fi

p. 050 472 9926

(Kuvat: ilmaiset kuvat, pixabay.com)

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

