



PAREMPI ARKI -hankkeen tavoitteena on sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon toiminnallisen integraation kehittäminen Väli-Suomen alueella. Päämäärä on tarkoituksenmukaiset ja asiakaslähtöiset palvelut, toimiva yhteistyö ja asiakkaan parempi arki.

Hankkeen toiminta

Seminaarikierrokset

Parempi Arki-hankkeen toiminta on syksyn aikana edennyt uusilla seminaarikierroksilla. Seminaarikierroksiin IV ja V osallistuu yhteensä reilut 100 sote-ammattilaista ja myös sivistystoimen edustajia 15 moniammatillisina tiiminä.

Seminaarikierros IV käynnistyi elo - syyskuun vaihteessa ja V-kierros muutamia viikkoja myöhemmin. Ensimmäinen seminaaripaja oli tiimien jäsenten tutustumisen sekä yhteisen näkemyksen kehittämisen foorumi. Mitkä ovat muut toimijat, jotka ovat mukana yhteisasiakkaiden elämässä? Miltä näyttää palvelupolku tällä hetkellä asiakkaiden näkökulmasta? Miten asiakkaita tunnistetaan? Mitkä ovat solmukohdat, joihin tulee tarttua?

Palautteiden perusteella ensimmäinen seminaaripaja koettiin hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Pajoista kerätty palaute oli kokonaiskeskiarvoltaan 4,4 (kierros IV) ja 4,2 (kierros V) asteikon ollessa 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Yhteistyön lisääminen ja asiakaslähtöisyyden vahvistaminen nousivat selkeästi tiimien kehittämisen kohteiksi palautteissa.

Välitehtävänä tunnistamisen herätteitä pilotoitiin ja arvioitiin innokkaasti tiimeissä. Tiimeissä kokeiltiin siis hankkeessa kehitettyjä herätteitä ja arvioitiin, kuinka suuri osa tunnistetuista asiakkaista oli paljon palveluja käyttäviä ja/tai tarvitsevia.

”Mielestäni olemme päässeet jo ensimmäisen seminaarin jälkeen hyvään vauhtiin ja välitehtävän myötä tuli myös konkreettisia toimia, joita aiomme toteuttaa.”

”Tunnistamisen kartoitus oli mielenkiintoinen. Tuli tunne, että potilaat tunnistetaan aika hyvin, mutta jatko siitä eteenpäin on hajanaista.”

Tiimit antoivat myös mukavasti palautetta tunnistamisen herätteistä ja niiden käytettävyydestä käytännön työssä, ja tätä hyödynnetään tunnisteiden jatkokehittämisessä hankkeessa.

Keskeinen osa tiimien välityöskentelyä oli myös ottaa asiakas mukaan kehittäjänä. Yhdessä asiakkaiden kanssa tiimit miettivät palvelujen kehittämistarpeita asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaiden arjen kokemusten kuuleminen ja kehittäminen vuorovaikutuksessa heidän kanssa pidettiin tiimeissä hyvin hyödyllisenä.

"Erittäin tarpeellista, ainoastaan tällä tavoin voidaan asioita oikeasti kehittää."

"Se tuo meille rohkeuden tehdä ne muutokset mistä me ollaan jo haaveillut."

"Asiakas avaa kokonaisuutta, ja auttaa ymmärtämään näkökulmaa asiakkaan lähtökohdista, kuinka tärkeitä onkaan asiakkaan kuuleminen. Työntekijällä voi olla oletamus, että osaan kuunnella ja huomioida asiakkaan tarpeet, mutta silti edetään niin ammattilaisen näkökulmasta ja omien suunnitelmien mukaan."

Tiimeissä todettiin, että asiakkaiden tarpeiden, kokemusten ja ehdotusten kuuleminen on asiakaslähtöisten ja tarkoituksenmukaisten palvelujen edellytys. Asiakkaiden ajatukset ja ehdotukset antoivat konkreettisia eväitä tiimeille:

"On monta tahoja, jotka tekevät muista tietämättä."

"Olisi hyvä, jos toimijat olisivat saman katon alla ja yhteistyö sujuvaa. Omatyöntekijä tärkeä."

"Henkilökohtaista kontaktia, paneutumista ja kiireettömyyttä. Kohdatuksi tulemisen kokemus tärkeä. Työntekijän liika rutinoituminen heikentää luottamusta."

"Hyvällä palvelulla on kasvot."

Toisessa seminaaripajassa tiimit lähtivät pohtimaan ja kehittämään yhteistyön käytäntöjä. Mihin ja missä vaiheessa sitä tarvitaan? Miten tehdään? Ketkä mukana?

Seminaaripajassa tiimeille annettiin aikaa yhteistyön toteuttamisen suunnitteluun. Tiimeissä harjoiteltiin myös yhteisen hoito- ja palvelusuunnitelman tekemistä tiiminä yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa. Tästä harjoituksesta tuli erittäin hyvää palautetta sekä ammattilaisilta että mukana olleilta kokemusasiantuntijoilta.

"Tulin kuulluksi."

"Olin tasavertainen, olin ihminen."

"Ihan mahtavaa kun oli kerrallaan eri ammattilaisia paikalla."

"Ammattilaisen valitsema sabluuna ei sopinut minun tilanteeseen, ja hän ymmärsi sen."

Toisen seminaaripajan palautteissa nousi verkosto- ja yhteistyön merkitys sekä yhteisen suunnittelun tärkeys. Monesti palautteissa todettiin, että yhteinen suunnitelma tarvitaan paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. Hankkeessa kehitetty hoito- ja palvelusuunnitelma pidettiin hyvänä yhteistyön välineenä, joka myös tukee asiakasta ja hänen tavoitteita. Pajoista kerätty palaute oli kokonaiskeskiarvoltaan 4,4 (kierros IV) ja 4,1 (kierros V).

Tiimien kehittämistyö jatkuu syksyn aikana seuraavalla välitehtävällä, jossa tiimityötä ja yhteisen hoito- ja palvelusuunnitelman tekemistä yhdessä asiakkaiden kanssa kokeillaan käytännössä.

Syksyn seminaarikierrokseen osallistuvien tiimien toiminta tähän mennessä on kuvattu taulukossa 1.

Laittakaa kalenteriin!

Ohjausryhmän seuraava kokous on **18.1.2017** Tampereella.

Parempi Arki-hankkeen loppufestarit pidetään koko päivän tapahtumana **15.3.2017** Scandic Hotelli Rosendahllissa Tampereella.

Tule kuulemaan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia käytännön sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiosta. Hankkeessa mukana olleet tiimit esittelevät kokemuksiaan yhdessä tekemisestä ja kehitetyistä toimintamalleista. Mukana myös kansainvälistä näkökulmaa integraatioon.

Tarkempi ohjelma ja ilmoittautuminen lähempänä ajankohtaa.

Muita tapahtumia:

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) järjestää **16.12.2016** Helsingissä **LAPE-muutosohjelman erityis- ja vaativan tason palvelujen päätösseminaarin**. Lapsi- ja perhepalveluiden valtakunnallinen muutosohjelma (LAPE) on yksi sosiaali- ja terveysministeriön johdolla toteutettavista hallituksen kärkihankkeista. Muutosohjelma (LAPE) koskee toimintakulttuurin muutosta sekä lapsi- ja perhepalveluiden uudistamista kokonaisuutena. Seminaarissa esitellään rakentuneet mallit ja annetaan katsaus vuoden 2017 tehtävistä ja piloteista.

<https://www.thl.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/tapahtumakalenteri/-/event/2947532>

Helsingissä järjestetään **10.1.2017 Pakolaisten mielenterveysongelmien tunnistaminen ja varhainen tuki** -seminaari. Seminaari tarjoaa tietoa ja välineitä pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden mielenterveysongelmien tunnistamiseen ja varhaiseen tukeen. Seminaarin järjestää PALOMA-hanke: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Kuopion yliopistollinen sairaala, Suomen Mielenterveysseura, Hämeenlinna kaupunki, HYKS Psykiatria.

<https://www.thl.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/tapahtumakalenteri/-/event/3008931>



Hyvää Joulua!

toivottaa Parempi Arki -tiimi

Taulukko 1. Parempi Arki-hankkeen syksyn 2016 seminaarikierroksiin osallistuvien tiimien toiminta

	Tiimi	Kohderyhmä	Pilottitoiminta	Kehittämiskohteet
Kierros 4	Pietarsaaren sosiaali- ja terveystyö	Lapsiperheet, joissa vanhemmilla fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen ongelma	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 122 asiakasta tunnistettiin – 75 % oli muita palveluja käytössä	Tehdään tiimityönä koko perheelle yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma – <i>Perhe valittu pilottiin</i> Työstetään hankkeen työvälineitä kohderyhmälle sopiviksi
	Vaasa	Peruskoululikäiset nepsy-lapset	Tehtiin kohderyhmän kartoitus, mukana 870 lasta 54 paljon palveluita käyttäviä nepsy-lastatunnistettiin	Kokeillaan verkostopalaveria varhaisessa vaiheessa – <i>Pilottiasiakas, jolle tehdään yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma</i> Tehdään palvelukartoitus
	Laihia	Nepsy-lapset ja nuoret (ala- ja yläkoulu)	Tehtiin kohderyhmän kartoitus neuvolassa ja koulussa (2. luokka) Havaittiin 5 lasta neuvolassa ja 4 oppilasta, joilla nepsy-piirteitä	Neuvolan ja koulun hoitopolkua työstetään Hoito- ja palvelusuunnitelma pilotoidaan tiimissä uusilla asiakkailla
	K5-alue	Ikäihmiset, joilla moninaiset tarpeet ja erityisesti psykososiaalisen tuen tarpeessa olevat	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 26 asiakasta tunnistettiin – 77 % oli muita palveluja käytössä	Tunnistamislomake muokattu, otetaan käyttöön ja arvioidaan sitä Suostumuslomaketta kehitetään Hoito- ja palvelusuunnitelmia tehdään tiimissä asiakkaiden kanssa
	Kuntayhtymä Kaksineuvoinen	Monialaista työllistämispalvelua tarvitsevat nuoret aikuiset	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 57 asiakasta tunnistettiin – 77 % oli muita palveluja käytössä	Mallinetaan palveluprosessia Kokeillaan ja tehdään hoito- ja palvelusuunnitelmia asiakkaiden kanssa
	Kuntayhtymä Kaksineuvoinen	Mielenterveyskuntoutujat	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 63 asiakasta tunnistettiin – 97 % oli muita palveluja käytössä	Tiimityötä lähdetään tekemään käytännössä – <i>5 pilottiasiakasta, joille tehdään yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma</i>
	Tampere, Hatanpää	Kuntoutus	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 16 asiakasta tunnistettiin – 94 % oli muita palveluja käytössä	Kartoitetaan eri toimipaikoissa asiakkaita, joille tulisi tehdä yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma Kehitetään terveydenhuollon sosiaalityön ja aikuissosiaalityön yhteistyötä
	Tampere	Maahanmuuttajat, joilla mielenterveysproblematiikkaa	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 19 asiakasta tunnistettiin – 100 % oli muita palveluja käytössä	Tiimityötä kokeillaan käytännössä – <i>Asiakas valittu, jolle tehdään yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma</i> Uudelleenorganisoidaan maahanmuuttajien perusterveydenhuolto

	Tiimi	Kohderyhmä	Pilottitoiminta	Kehittämiskohteet
Kierros 5	Tampere, Tesoma	13 – 18 -vuotiaat nuoret	Tunnistamisen herätteet käytössä eri toimipaikoissa 14 asiakasta tunnistettiin – 50 % oli muita palveluja käytössä	Hoksaa huoli -lomake (HOHU) pilotoidaan ja arvioidaan Tsekkauslista pilotoidaan ja arvioidaan Huoneentaulu pilotoidaan ja arvioidaan
	Tampere, Hervanta	Alle kouluikäisten perheet	Tunnistamisen herätteet käytössä eri toimipaikoissa 25 asiakasta tunnistettiin – 80 % oli muita palveluja käytössä	Huoli herää -kortti ja toimintamalli pilotoidaan Hervannan terveysasemalla Mitataan ja seurataan yhteistyön määrää ja eri muotoja
	Tampere	Opiskelijat/nuoret aikuiset	Tunnistamisen herätteet käytössä eri toimipaikoissa 56 asiakasta tunnistettiin – 66 % oli muita palveluja käytössä	Saatekirjettä, eli matkalippua kehitetään ja tehdään sen toimintamalli nuorille – <i>Käytetään lippua nuoren ja ammattilaisen apuna muiden palveluiden piiriin ohjatessa ja yhteistyön jatkamisessa</i>
	Hämeenlinna	Kipupotilaat	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 13 asiakasta tunnistettiin – 62 % oli muita palveluja käytössä	Kartoitetaan paljon palveluja käyttävien potilaiden joukosta kroonisesta kivusta kärsivät Rakennetaan uusia yhteistyötapoja erikoissairaanhoidon kanssa Päivystys otetaan mukaan kipupotilaiden hoitoon
	FSHKY	Mielenterveys- ja päihdeongelmat	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 65 asiakasta tunnistettiin – 63 % oli muita palveluja käytössä	Yhden pysäkin taktiikalla edistetään omahoitoa Pilotoidaan asiakasvastaava -toiminta, mitataan asiakkaiden käyntimääriä Osallistutaan matalan kynnyksen palvelupisteen toiminnan suunnitteluun Pyritään kehittämään paljon käyntejä tekevän asiakkaan herätettä
	Hattula	7 – 17-vuotiaat, joista on herännyt huoli eri toimijoilla ja useamman toimijan palvelut käytössä	Tunnistamisen herätteet käytössä n. 2 viikkoa 23 asiakasta tunnistettiin – 77 % oli muita palveluja käytössä	Käydään kunnan palvelut läpi ja päivitetään palveluiden yhteystietoja Kartoitetaan päällekkäisiä ja puuttuvia palveluja Asiakkuuskortti otetaan käyttöön
	Janakkala	Kouluikäisten paljon palveluja käyttävien lasten/nuorten perheet	Tunnistamisen herätteet käytössä eri toimipaikoissa 27 asiakasta tunnistettiin – 66 % oli muita palveluja käytössä	Pilotoidaan yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma Kerätään kaikki lomakkeet, jotka liittyvät lapsiperheiden palveluihin Kytetään hankkeen kehittämistyö maakunnalliseen sote-työhön Muokataan Hoksaa huoli -lomake – <i>Hyödynnetään kehittäjäasiakasta lomakkeen kehittämisessä</i>