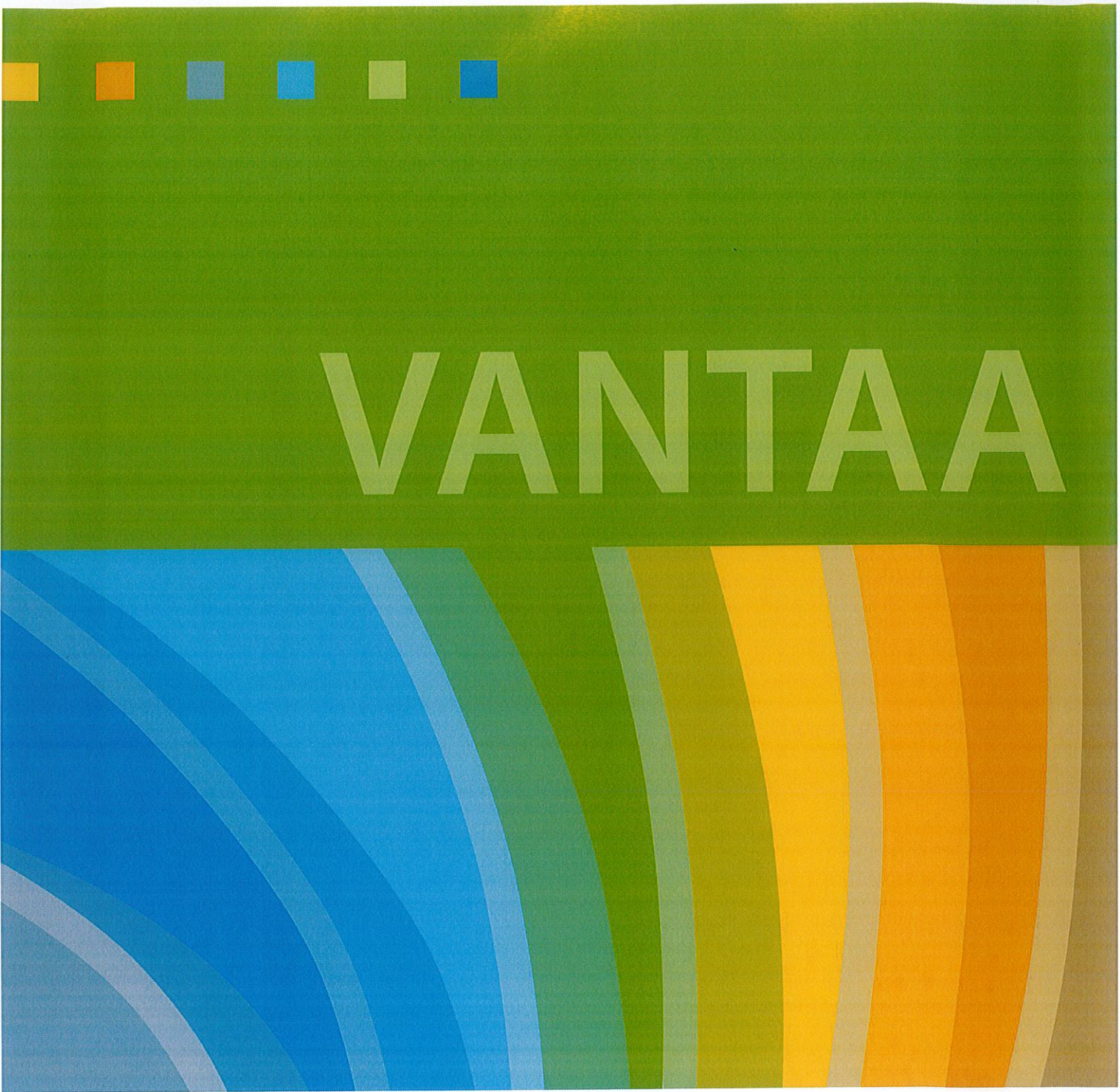




VANTAA

Vastuutyöntekijämalli Vantaalla 1.1.2015 alkaen

Vantaan kaupunki
Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala
Vanhus- ja vammaispalvelut
21.10.2014

Ikäihmisten neuvonta ja palveluohjaus

IKÄPALO

LAHTI  ESPOO  HEINOLA  Vantaa



Tämän vastuutyöntekijämallin kehittämistyöhön Vantaalla ovat osallistuneet:

Satu Laaksonen
Heidi Holopainen
Marjo-Riitta Valkonen
Anita Kekkinen
Anne Kerttula
Nina Linja
Aila Halonen
Anne Aaltio

Lisäksi kiitos hyvästä alku valmistelutyöstä seuraaville työntekijöille:
Susanne Laine, Ritva Päivärinne, Anne Lappalainen sekä Sari Pehkonen

Ja Palveluohjausyksikön työntekijöille kiitos toiminnan pilotoimisesta Länsi- Vantaalla



Sisällysluettelo

1. Vastuutyöntekijä toiminnan lähtökohtia

2. Vastuutyöntekijän nimeäminen

- 2.1 Toiminnan tarkoitus
- 2.2 Asiakasryhmän tunnistaminen

3. Vastuutyöntekijänä toimiminen

- 3.1 Tehtävät
- 3.2 Kirjaaminen

4. Vastuutyöntekijämallin raja-pintojen kuvaus ja yhteistyö

5. Vastuutyöntekijämallin hyötynäkökulmia

- 5.1 Asiakasnäkökulma
- 5.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän näkökulma
- 5.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön näkökulma

6. Vastuutyöntekijä toiminnan arviointi

1. Vastuutyöntekijä toiminnan lähtökohtia

Vuoden 2015 alusta iäkkäälle henkilölle on tarvittaessa nimettävä vastuutyöntekijä palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa (Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980 17§). Kuntien tulee harkita olosuhteisiinsa parhaiten sopiva tapa vastuutyöntekijän tehtävien hoitamiseksi. Vastuutyöntekijäntehtävän järjestämistavan tulee olla sellainen, että se mahdollistaa palvelujen ja tuen turvaamisen asiakkaalle sekä muodostaa mahdollisuuden kehittää kunnan palvelujärjestelmän vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. (Vanhuspalvelulain pilotointi 2013 STM.)

Vantaalla vastuutyöntekijä mallia on lähdetty pohtimaan talvella 2014 moniammatillisen työn kehittämisryhmässä Ikäpalo- hankkeen toimesta. Laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi todetaan, että mm. muistikoordinaattorin ja asiakasvastaavan nimikkeellä työskentelee kunnissa henkilöstöä, joka voidaan rinnastaa vastuutyöntekijään. Kehittämistyötä on Vantaalla tehty yhteistyössä muistikoordinaattoreiden sekä terveysasemien asiakasvastaavien kanssa. Vastuutyöntekijä toimintaa on pilotoitu Länsi-Vantaalla Ikäpalo- pilotissa (asiakasohjausyksikkö) toimesta kesästä 2014 lähtien.

Vastuutyöntekijänä toimiminen on toimintamallissa kuvattu ja sen tarve arvioidaan aina palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä tapauskohtaisesti. Vanhuspalvelulain mukaisesti vastuutyöntekijä nimitään vain sen tarpeessa olevalle ikääntyvien erityisryhmälle. Vastuutyöntekijän nimeämisellä pyritään monien eri palveluiden hallittuun koordinointiin asiakaslähtöisesti ja näin tiedonkulun parantamiseen eri toimijoiden välillä. Vastuutyöntekijän nimeäminen tarkoittaa aktiivista yhteydenpitoa asiakkaan, läheisten sekä eri yhteistyötahojen kanssa. Vastuutyöntekijä toimii linkkinä eri toimijoiden välillä.

Säännöllisten sosiaalipalvelujen asiakkaille nimetään aina palvelua tuottavan tahon toimesta oma nimetty hoitaja, josta voidaan käyttää nimitystä omahoitaja, vastuuhoitaja, vastuuohjaaja yms. Nämä työntekijät huolehtivat kyseisen palvelun toteutumisesta sekä asiakkaan jatkuvasta palvelutarpeen selvittämisestä sekä tarkoituksenmukaisesta yhteistyöstä eri toimijoiden välillä.

Vantaan Vanhus- ja vammaispalveluiden johtoryhmälle asian valmistelua on esitelty elokuussa 2014. Tuolloin päätettiin perustaa työryhmä, jonka tehtävänä on jatkaa Vastuutyön-

tekijä toimintamallin luomista Vantaalle toiminnan käynnistämiseksi 1.1.2015 alkaen. Työryhmän muodostivat Anne Aaltio, Satu Laaksonen, Heidi Holopainen, Marjo-Riitta Valkonen, Anita Kekkinen, Anne Kerttula, Nina Linja sekä Aila Halonen.

Toimintamalli on luotu lain henkeä noudattaen aikaisempien hankkeiden tuottaman tiedon sekä laatusuositusten mukaisesti. Toimintamallin luomisessa on hyödynnetty Ikäpalo – hankkeen pilotoinnin tuomia kokemuksia. Toimintamallia tulee tarkentaa sekä korjata taroitustaan vastaavaksi toiminnan käynnistyttyä vuoden 2015 aikana.

Vuonna 2015 perustetaan Ikäpalo-hankkeen kokemusten pohjalta koko Vantaan kattava keskitetty palveluohjausyksikkö. Vastuutyöntekijät nimetään mallin mukaisesti palveluohjausyksikön henkilökunnasta. Vuonna 2015 vanhus- ja vammaispalveluihin perustetaan: 4 palveluohjaajan uutta vakanssia kohdennetaan tulosalueen keskitettyyn neuvonta- ja palveluohjausyksikköön (vanhuspalvelulaki 980/2014 § 17). Lisäksi tulosalueella otetaan käyttöön nimikemuutoksilla kolme tyhjää vakanssia vanhuspalvelulain täytäntöönpanemiseksi (3 palveluohjaajaa). Uudet vakanssit tulevat palveluohjaajiksi, joista kaikki toimivat omalla vastuualueillaan myös vastuutyöntekijöinä asiakkailleen. Vastuutyöntekijöinä toimivat sekä uusien vakanssien työntekijät että kaupungin sisältä siirtyvät palveluohjaajat.

2. Vastuutyöntekijän nimeämisen arviointi

2.1 Toiminnan tarkoitus

Vastuutyöntekijä toiminnalla pyritään toteuttamaan Vanhuspalvelulain tarkoitusta eli tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen. Vastuutyöntekijä toiminnalla voidaan parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalve-luja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää. Toiminnalla pyritään lisäksi vahvistamaan iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveystalve-lujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista (Vanhuspalvelulaki 1§)

2.2 Vastuutyöntekijää tarvitsevien tunnistaminen

Vanhuspalvelulain 17§:n mukaisesti kunnan on nimettävä iäkkäälle henkilölle vastuutyöntekijä, jos hän tarvitsee apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa.

Vantaalla asiakasryhmän tunnistamisessa sekä nimeämisessä noudatetaan Vanhuspalvelulain pilotoinnin sekä laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi annettuja ohjeita ja suosituksia (STM 2013).

Vastuutyöntekijä on nimettävä:

- niille moni- ja/tai pitkäaikaissairaille iäkkäille ja omaishoitoperheille, jotka tarvitsevat paljon eri ammattiryhmien ja/tai eri palveluntuottajien palveluja,
- niille iäkkäille, jotka käyvät paljon sairaaloiden päivystyksessä etenkin, jos muuta palvelua ei vielä ole haettu tai myönnetty,
- niille iäkkäille, jotka ovat kotiutumassa sairaalasta palvelujen yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa.

Vantaalla vastuutyöntekijän nimeämisen tarvetta arvioitaessa kiinnitetään huomiota erityisesti seuraaviin asiakasryhmiin:

Asiakkaat, jotka eivät kykene huolehtimaan itsestään mm. seuraavista syistä

- sairaudet mm. muisti, mielenterveys, vammautuminen
- päihde- ja muut riippuvuudet
- lähisuhdevaikeudet, kaltoinkohtelu
- yksinäisyys, turvattomuus, sosiaalisen turvaverkoston puute

Haasteellisessa tilanteessa tai muutoksessa elävät asiakkaat

- vakavan sairauden paheneminen
- toistuvat päivystyskäynnit tai sairaalajaksot
- elämäntilanne (esim. leskeytyminen)
- merkittävä muutos palvelun toteutuksessa (esim. kotiutus)
- omaishoitoon liittyvät ongelmat
- asumiseen liittyvät muutokset

Monia palveluita tarvitsevat asiakkaat

- palvelujen koordinoinnin tarve monen palvelun ja hoidon vuoksi

Palveluista kieltäytyjät eri syistä

- sairaudet ja erilaiset riippuvuudet
- ihmisarvoisen elämän vaarantuminen

2.3 Vastuutyöntekijän nimeäminen

Vastuutyöntekijän nimeämisen tarve arvioidaan aina asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Vantaalla vastuutyöntekijää ei tarvitse erikseen nimetä, jos asiakkaalle on nimetty terveysaseman asiakasvastaava (varmistettava, että vastuutyöntekijän tehtävät tulevat hoidetuksi em. toimesta). Muistikoordinaattori nimetään vastuutyöntekijäksi sellaisille muistisairaille, jotka tarvitsevat tiivistä seurantaa ja tukea tiheämmin kuin 1/2 v. välein. Esim. käytösoireiset muistisairaat, hyvin uupuneet omaiset, yksin asuvat muistisairaat sekä iäkkäät omaishoitajaperheet. Tieto vastuutyöntekijän nimeämisestä kirjataan asiakkaan henkilötietosivulle Graafiseen finnstariin. Yhteenveto vastuutyöntekijän tarpeellisuudesta perusteluineen kirjataan palvelutarpeen arviointiin potilastietojärjestelmään.

3. Vastuutyöntekijänä toimiminen

Vanhuspalvelulain 17§:n mukaisesti vastuutyöntekijällä on oltava iäkkään henkilön palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu kelpoisuus.

Vastuutyöntekijän nimeämisessä huomioidaan asiakkaan tarpeen mukainen osaaminen sekä asiakkuus. Vastuutyöntekijäksi nimetään ensisijaisesti asiakkaan asuinalueen mukainen alueellinen palveluohjaaja. Vastuutyöntekijäksi voidaan nimetä myös asiakkaan asiantuntijaohjauksen tarpeen mukainen työntekijä, kuten muistikoordinaattori, asumisenkoordinaattori, sosiaalityöntekijä tai erityissosiaaliohjaaja. Yhteistyötä tehdään tiiviisti terveyspalveluiden asiakasvastaavien kanssa.

Vastuutyöntekijöinä toimivien työntekijöiden ammatillisen osaamisen lisäksi tulee huomioida osaamisen lisääminen seuraavissa asioissa:

- voimaannuttava ohjaus



- verkostotyöskentely kahdesta näkökulmasta: yksilön ympärille rakentuva verkosto, hyvinvointia edistävien toimijoiden verkoston näkökulma
- yhteistyö
- hyvinvointia edistävät toiminnot
- toiminnan lainsäädäntöperusta: vanhuspalvelulaki, laatusuositus

3.1. Vastuutyöntekijän tehtävät

Vanhuspalvelulain 17§ mukaisesti vastuutyöntekijän tehtävänä on seurata yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa palvelusuunnitelman toteutumista sekä iäkkään henkilön palveluntarpeiden muutoksia. Vastuutyöntekijän tehtävänä on olla tarvittaessa yhteydessä sosiaali- ja terveystieteiden järjestämisestä vastaaviin ja muihin tahoihin iäkkään henkilön tarpeisiin vastaamiseksi; sekä neuvoa ja auttaa iäkästä henkilöä palvelujen ja etuuksien saantiin liittyvissä asioissa.

Vastuutyöntekijällä voi olla korkeintaan 20 - 30 asiakasta/työntekijä. Vastuutyöntekijän tukena toimii asiakasohjausyksikön moniammatillinen tiimi, jossa käsitellään yhdessä asiakasasioita viikoittain. Vastuutyöntekijän varahenkilönä toimii asiakasohjauksen alueen työparin toinen jäsen.

Asiakassuhde kestää noin 3 -12kk, tarve arvioidaan aina palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. Vastuutyöntekijä pitää asiakkaaseen ja tarvittaessa omaisiin säännöllisesti yhteyttä tapaamisten ja/tai puhelinsoittojen välityksellä noin 4-6 viikon välein tarpeen mukaisesti, tarvittaessa myös useammin.

Asiakkaan ja vastuutyöntekijän yhteistyö perustuu alkukartoitukseen/laaja-alainen palvelutarpeen selvittämiseen, jossa hyödynnetään tarkoituksenmukaisia toimintakyky mittareita (esim. Rai, MMSE, GDS-15 /tarvittaessa GDS-30, Audit, MNA).

Vastuutyöntekijä laatii palvelutarpeen selvittämiseen perustuvan palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa huomioiden asiakkaan voimavarat sekä

toimintakyvyn. Vastuutyöntekijä tarkistaa aina asiakkaan tilanteen muuttuessa ja vähintään 6 kk:n välein, että palvelusuunnitelma ja siihen liittyvät päätökset ovat ajantasaisia ja että palvelut toteutuvat laadukkaasti sekä tarpeisiin nähden riittävinä ja oikea-aikaisina. Asiakkaan tilanteen muuttuessa vastuutyöntekijä huolehtii myös toimintakyvyn uudelleen arvioinnin toteutumisesta.

Vastuutyöntekijän tehtävänä on neuvoa/ohjata ja auttaa/tukea asiakasta aina tarvittaessa. Asiakkaalla on vastuutyöntekijän henkilökohtainen työnumero sekä sähköpostiosoite, jonka avulla voi tavoittaa vastuutyöntekijän arkipäivisin virka-aikaan.

Vastuutyöntekijä koordinoi asiakkaan kokonaispalvelua moniammatillisessa yhteistyössä omaisten, läheisten, lääkärin ja muiden sidosryhmien kanssa. Vastuutyöntekijä konsultoi toimintakykyä tukevien auttamiskeinojen löytämiseksi tarvittaessa moniammatillisen tiimin jäseniä (esim. fysioterapeuttia, toimintaterapeuttia, muistikoordinaattoria, psykiatrista sairaanhoitajaa, päihdetyöntekijää, ravitsemusterapeuttia, suuhygienistiä ja lääkäriä).

Vastuutyöntekijä on yhteydessä ja mahdollisuuksien mukaan koordinoi eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden palveluja tai muita tahoja (kolmas sektori sekä yksityinen sektori), jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen ja palvelut. Vastuutyöntekijän tehtävänä on lisäksi varmistaa, että asiakasta koskeva tieto kulkee eri tahojen välillä ja että asiakas saa palvelua ja tukea silloin, kun hän sitä tarvitsee oikea-aikaisesti. Vastuutyöntekijä tukee ja auttaa tarvittaessa asiakasta palvelujen ja etuuksien hakemisessa yhteistyössä läheisten ja/tai edunvalvojan kanssa tarkoituksenmukaisesti.

Vastuutyöntekijän tulee ohjata asiakasta oikaisupyynnön tekemisessä, jos asiakas haluaa hakea oikaisua tehtyyn päätökseen. Oikaisuvaatimukset käsittelevät Sosiaali- ja terveystalutuksen jaosto. Vastuutyöntekijän tulee ilmoittaa toteutettavan palvelun laatuun liittyvät kiitokset ja puutteet aina palveluntuottajalle, jonka vastuulla on palvelun laadunvalvonta.

3.2. Vastuutyöntekijän nimeämisen kirjaaminen

Vastuutyöntekijän nimeäminen kirjataan aina GFS potilastietojärjestelmään:

1. Yhteenveto vastuutyöntekijän tarpeellisuudesta perusteluineen kirjataan palvelutarpeen arviointiin sairaskertomustietoihin (tämä kirjaus tiedoksi aina myös asiakkaalle).

2. Asiakkaan henkilötietosivulle erityistietoihin (perustiedot - henkilötiedot ja yhteyshenkilöt):

VASTUUTYÖNTEKIJÄ toimintayksikkö ja työntekijän nimi ja puhelinnumero (oma työnro+ neuvonnan nro)

- tämä tieto näkyy myös esim. päivystyksessä etusivulla
- terveysasemien asiakasvastaavat kirjaavat samaan paikkaan, estetään päällekkäin toimiminen

3. Palvelusuunnitelmaan suunnitelman tietoihin kohtaan Vastuutyöntekijä: nimetty työntekijä (toimintayksikkö) ja hänen työnumero jos asiakkaalla ei ole kotihoitoa.

- tämä tieto annetaan asiakkaalle
- kotihoidon asiakkailla tähän laitetaan kotihoidon vastuuhoitaja, jotta toiminnanohjausjärjestelmä toimii oikein

4. Vastuutyöntekijämallin raja-pintojen kuvaus ja yhteistyö

Vastuutyöntekijä toimii yhteistyössä muun muassa vanhusten avopalveluiden, vammaispalvelujen, hoiva-asumisen palveluiden sekä omaisten kanssa. Tarvittaessa vastuutyöntekijä on yhteydessä terveyspalveluihin, päihdepalveluihin, aikuissosiaalityöhön, edunvalvontaan ja erikoissairaanhoidon. Näiden lisäksi vastuutyöntekijä tekee yhteistyötä mm. seurakuntien, järjestötoimijoiden sekä yksityisiä sosiaalipalveluita tuottavien yritysten kanssa. Vastuutyöntekijän tehtävänä on varmistaa, että asiakasta koskeva tieto kulkee eri tahojen välillä ja että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja palvelut. Vastuutyöntekijä vastaa lisäksi siitä, että asiakkaan palvelukokonaisuutta arvioidaan säännöllisesti ja että yhteistyötahot tietävät keeneen ottavat yhteyttä, jos asiakkaan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia. Tällä tavoin varmistetaan, että asiakas saa tarpeidensa mukaiset palvelut ja välteään tarpeeton päällekkäisten palvelujen myöntäminen (esim. henkilökohtainen avustaja ja kotihoidon käyntien lisääminen).

Kotihoito: Kotihoidon vastuuhoitajan tehtävänä on vastata oman asiakkaan arjen sujumisesta ja tuoda tietoa asiakkaan toimintakykyyn ja annettaviin palveluihin liittyvistä muutoksista asiakasohjausyksikköön ja/tai nimetylle vastuutyöntekijälle. Jos kotihoidon työntekijä kokee tarpeelliseksi erillisen vastuutyöntekijän nimeämisen havaittuaan asiakkaan tarvitse-



van apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa, ottaa hän yhteyttä asiakasohjausyksikköön, jonka toimesta vastuutyöntekijä tarvittaessa nimitään.

Vammaispalvelut: Asiakkaat, joiden palvelut koostuvat vammaispalvelun palveluista ja joiden elämäntilanne on vakaa, ovat vammaispalvelujen / asiakasohjauksen sosiaalityöntekijän/ erityissosiaaliohjaajan asiakkaita. Myös vammaispalvelujen/ asiakasohjausyksikön sosiaalityöntekijä/ erityissosiaaliohjaaja voi toimia nimettynä vastuutyöntekijänä jos se on asiakkaan kokonaistilanne huomioiden tarkoituksenmukaista. Jos vammaispalveluissa toimiva sosiaalityöntekijä/ erityissosiaalityöntekijä kokee tarpeelliseksi erillisen vastuutyöntekijän nimeämisen erityisesti moniapalveluita tarvitsevalle iäkkäälle henkilölle, ottaa hän yhteyttä asiakasohjausyksikköön, jonka toimesta vastuutyöntekijä nimitään. Jos asiakkaalla on asiakasohjauksesta nimetty vastuutyöntekijä, tulee vammaispalveluiden työntekijöiden aina ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä, elämisentilanteessa tai palveluissa tapahtuvista muutoksista nimetylle vastuutyöntekijälle.

Sairaalapalvelut: Ennen kotiutumista sairaalassa tehdään asiakkaalle palvelutarpeen selvittäminen ja jos sairaalassa nähdään tarve palveluiden tai tukitoimien käynnistämiseksi annetaan arviointi tiedoksi asiakasohjausyksikköön. Asiakasohjausyksikössä arvioidaan vastuutyöntekijän nimeämisen tarve. Jos asiakkaalle on jo aiemmin asiakasohjauksesta nimetty vastuutyöntekijä, tulee sairaalapalveluiden työntekijöiden ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä, elämisentilanteessa tai palveluissa tapahtuvista muutoksista nimetylle vastuutyöntekijälle, jotta varmistetaan asiakkaan edunmukainen yhteistyö sairaalan, asiakkaan ja vastuutyöntekijän välillä.

Hoiva-asumisen palvelut: Lyhytaikaisen hoivan vastuuhoitajan tehtävänä on vastata asiakkaan arjen sujumisesta hoitojaksolla ja tuoda tietoa asiakkaan toimintakykyyn ja annettaviin palveluihin liittyvistä muutoksista asiakasohjausyksikköön ja/tai nimetylle vastuutyöntekijälle. Jos lyhytaikaisen hoivan työntekijä kokee tarpeelliseksi erillisen vastuutyöntekijän nimeämisen havaittuaan asiakkaan tarvitsevan apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa, ottaa hän yhteyttä asiakasohjausyksikköön, jonka toimesta vastuutyöntekijä nimitään.

Ympäri vuorokautisen hoiva-asumisen asiakkaista, joiden palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä havaitaan tarve muutokselle asumisen järjestelyissä, tulee aina ilmoittaa asiakasohjausyksikköön. Asiakasohjausyksikössä arvioidaan vastuutyöntekijän nimeämisen tar-



ve. Jos asiakkaalle on jo aiemmin asiakasohjauksesta nimetty vastuutyöntekijä, tulee hoiva-asumisen palveluiden työntekijöiden ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä, elämisentilanteessa tai palveluissa tapahtuvista muutoksista nimetylle vastuutyöntekijälle, jotta varmistetaan asiakkaan edunmukainen yhteistyö eri toimijoiden välillä.

Merkittävät muut yhteistyötahot ja heidän kanssa tehtävä yhteistyö

Vastuutyöntekijä toiminnasta tiedotetaan yhteistyötahoille, jotta he pystyvät tarvittaessa tiedottamaan asiakkaan tilanteessa tai palveluissa tapahtuvista muutoksista. Selkeillä kirjaimienkäytännöillä pyritään välttämään päällekkäisyyttä sekä turvaamaan tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Vastuutyöntekijä on aktiivisesti yhteydessä muihin toimijatahoihin kuten terveysasemien asiakasvastaaviin, päihdepalveluihin, erikoissairaanhoidon ja edunvalvontaan asiakkaan tilanteen sitä edellyttäessä.

5. Vastuutyöntekijä mallin hyötynäkökulmia

5.1. Asiakasnäkökulma

- Vahvistaa asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveyspalveluissa
- Auttaa löytämään mahdollisimman varhain ne henkilöt, joilla on monia sairauksia ja/tai runsas sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttötarve
- Parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada oikea-aikaista neuvontaa ja ohjausta hyvinvointia sekä itsenäistä selviytymistä tukevista toimista sekä palveluista
- Parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti
- Vahvistamaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista
- Tukea potilasta oman terveytensä ylläpitämisessä ja sairauksien hoitamisessa
- Varmistaa ja edistää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjujen toimivuutta

5.2. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän näkökulma

- Mahdollistaa palvelujen ja tuen turvaamisen asiakkaalle oikea-aikaisesti



- Parantaa mahdollisuutta kehittää kunnan palvelujärjestelmän vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta toimintojen ja palveluiden päällekkäisyyksiä poistamalla
- Parantaa monisairaiden ja/tai paljon palveluja tarvitsevien henkilöiden hoidon hallintaa sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Oikea-aikaisilla yksilöllisillä tukitoimilla voidaan vähentää päivystyspalveluiden käyttöä
- Monisairaiden ja/tai paljon palveluja tarvitsevien henkilöiden kokonaispalveluita koordinoimalla voidaan lyhentää sairaalajaksoja perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa sekä vähentää erikoissairaanhoidon käyttöä
- Tuetaan ikääntyvien henkilöiden kotona asumista
- Parantaa vantaalaisten ikääntyneiden henkilöiden hoidon jatkuvuutta ja laatua

5.3. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön näkökulma

- Selkeyttää työnjakoa moniapalveluita tarvitsevien ikääntyvien henkilöiden asiakastyössä
- Vahvistaa moniammatillista toimintaa ja eri asiantuntijoiden välistä yhteistyötä
- Lisää työn hallittavuutta ja mielekkyyttä

6. Vastuutyöntekijämallin toiminnan arviointi

Vastuutyöntekijämallia arvioidaan säännöllisesti seuraavilla menetelmillä:

- Asiakkaiden/omaisten tyytyväisyys (palautekysely 1xvuodessa)
- Tiimin palautekeskustelu
- Itsearviointi aina palvelusuunnitelman tarkistustilanteessa: keskustelu asiakkaan/omaisten kanssa (miten vastuutyöntekijäys on toteutunut, vahvuudet/puutteet)
- palautteen kerääminen yhteistyötahoilta
- Vastuutyöntekijän nimeämisen tarvetta seurataan erillisellä excell-seurannalla
- Vastuutyöntekijöiden asiakkaiden määrää seurataan

Toimintamallia tulee tarkentaa, korjata ja edelleen kehittää arviointien avulla kerätyn tiedon perusteella paremmin tarkoitustaan vastaavaksi vuosittain.



Vantaa

Vantaan kaupunki
Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala
Vanhus- ja vammaispalvelut
Ikäpalo hanke