



## SOITEN TYÖIKÄISEN VÄESTÖN ASIAKASRAATI

2/ 2019  
MUISTIO

**Aika: 15.5 2019 klo 18.00 -20.30**

**Paikka: Perhe- ja sosiaalikeskus Pajala, Pajalantie 1, Kaustinen**

### **Läsnä:**

Ala-Hillilä	Petri
Kangasvieri	Jari
Leppäniemi	Sirpa
Pekkarinen	Sari
Pyykönen	Matti
Ström	Susanna
von Konow	Mikael
Lång	Saara

### **Mukana kutsutut asiantuntijat:**

Anttila Hilikka, sosiaalityöntekijä  
Karppi Sari, sosiaaliohjaaja  
Niemi Minna, johtava sosiaalityöntekijä  
Paananen Marja, palvelualuejohtaja

### **Kokouksesta poissa:**

Virrankoski	Piia
Titoff	Airi
Ruotsala	Jari
Linna	Marko
Luomala Heidi,	projektipäällikkö
Jurvansuu	Iiris
Kentala	Mari
Sillanpää	Ari-Pekka
Määttänen	Ari
Nissinen	Elina
Tikkala	Merja

## 1. Kokouksen avaaminen

Avattiin kokous ja todettiin läsnäolijat.

Kari Ranta-Ojala on ilmoittanut lopettavansa asiakasraadissa.

Käytiin lyhyt kuulumiskierros.

Asiakasraadissa nousi esiin akuuttina asiana Soiten säästöohjelma, josta laadittiin lauseke:

*” Laadittu talouden sopeuttamisohjelma ei ole riittävän selkeä poliittista päätöksen tekoa varten. Tämä aiheuttaa kunnissa keskustelua irtautumisesta kuntayhtymästä. Sopeuttamisohjelmaan liittyvää suunnittelua, poliittiselle päätöksen teolle tulevia päätösehdotuksia ja tiedottamista taloudesta ja päätöksenteosta toivotaan selkeämmäksi kuntalaisille.”*

## 2. Kehittämistarpeet palvelujen yhteensovittamisessa asiakkaan näkökulmasta/ palvelupolut Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjut nyt

- Johtava sosiaalityöntekijä Minna Niemistö alusti teemasta keskustelun pohjaksi. Näkökulmana oli työttömyys; työttömän vaikeus hakeutua ja saada terveydenhuollon palvelua palvelujärjestelmässä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on paljon palveluja käyttäviä asiakkaita, mutta on myös ryhmä, joka tarvitsi palvelua kipeimmin, mutta ei pääse palvelun piiriin. Joko ei hakeudu palveluun tai hakeutuessaan palveluun ei saa sitä (liite 1)
- Sosiaalityöntekijä Hilkka Anttila (Tunkkarin terveystakeskus) toi esiin alustuksessa sen, että työelämässä olevat ihmiset saavat hyvän palvelun työterveyshuollon kautta. Työelämän ulkopuolella olevat ihmiset eivät saa samaa palvelua sosiaali- ja terveydenhuollosta. Palveluohjauskeskuksen kautta nousee esiin, että ei ole olemassa profilointia siitä millaiset asiakkaat ottavat yhteyttä palveluohjauskeskukseen. Asiakkaat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä ja jokaisen asiakkaan kohdalla tulee miettiä erikseen millaista palvelua kukakin tarvitsee. Haaste kasvaa silloin, kun asiakas tarvitsee monta erilaista palvelua. Soitessa palvelut ovat tällä hetkellä sirpaleiset. Samasta asiakkaasta tehdään saman aikaisesti eri asiantuntijoiden tekemänä arvioita.  
Pitkäaikaissairaalla on vaikeus saada palvelua. Sen jälkeen, kun on ollut 300 päivää sairaana tarvitaan esim. B-lausuntoa. Lausunnot ovat puutteellisia. On vaikeus löytää sellaista lääkäriä, joka ymmärtää sosiaaliturvaa tai esimerkiksi asiakkaan työkykyä. Sosiaalityöntekijän rooli on koota tietoa ja tehdä oma arvio KELAlle, työterveyslaitokselle tai eläkelaitokselle.  
Osalla asiakkaista ei ole henkilökorttia tai pankkitunnuksia, joiden avulla voi asioida virallisissa palveluissa. Osalla asiakkaista on asiointivaikeuksia niin digipalveluissa kuin muissakin palveluissa. Muihin palveluihin liittyy vaikeus saavuttaa palvelun (liikenneyhteydet, taloudellinen tila). Paljon tukea tarvitsevien kohdalla tulee arvioida myös päällekkäistä työtä esim. sosiaalityö, 112-keskus ja sosiaalipäivystys. Soiten www-

sivustolla on huolilomake, jonka avulla läheiset tai naapurit voivat ottaa yhteyttä ja saada palvelua sitä tarvitsevalle.

**Päätösesitys:** Asiakasraati käy eväste keskustelun palvelujen yhteensovittamisen tarpeesta Soitessa. Keskustelun pohjalta laaditaan lyhyt tiivistelmä, kehittämissuositus.

**Päätös/ kehittämissuositus:**

*”Paljon palvelua käyttävät, kuten muutkin asiakkaat ja potilaat, tarvitsevat Soitessa moniammatillisen osaajatiimin arvioinnin hoidon ja kuntoutuksen pohjaksi. Näin vältetään päällekkäistä työtä, syntyy kokonaisnäkemys tilanteesta ja asiakas/potilas saa oikeanaikaisen hoidon ja kuntoutuksen. Mikäli hän on vajaatyökykyinen tai työkyvytön, hänen tulee saada sosiaali- ja terveydenhuollosta hyvän ja perusteellisen lausunnon terveydentilastaan. Kuntayhtymässä tulee olla kokeneita asiantuntijoita, jotka voivat tehdä tämän. Soiten nettisivuilla olevaa, ”Ilmoitus/yhteydenotto sosiaalihuollon tarpeesta”,- palvelua tulee pitää paremmin esillä ja tiedottaa siitä alueen asukkaille, kuten myös kaikista muista Soiten palveluista. Tiedottamisen tulee olla oikein kohdennettua. ”*

*” Asiakkaan palvelutarvetta tulee kunnioittaa ja siihen vastata parhaalla mahdollisella tavalla. Epikriisit tulee tehdä huolellisesti ja siirtää mahdollisimman nopeasti Kanta-järjestelmään.”*

### 3. Ketterät lähipalvelut Keski-Pohjanmaalle

Lähipalvelua voidaan määrittää asiointikertojen tiheydellä (palvelu on arkista ja koskettaa suuria määriä ihmisiä lähes päivittäin), asiakaspohja on riittävä ja palvelu on saavutettavissa (kynnyksen matkustamisen suhteen tulee olla riittävän matala)<sup>1</sup>.

Sosiaalihuoltolaissa todetaan, että palvelut on lähtökohtaisesti toteutettava siten, että niihin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti riittävän aikaisessa vaiheessa<sup>2</sup> Terveystieteiden tutkimuskeskus määrittää, että on järjestettävä terveydenhuoltopalvelut lähellä asukkaita, paitsi jos palvelujen alueellinen keskittäminen on perusteltua palvelujen laadun turvaamiseksi<sup>3</sup>.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite on järjestänyt alueensa väestölle laaja-alaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 2017 alkaen. Tätä varten on laadittu Hyvinvointipalvelujen järjestämissuunnitelma<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup>Joakim Joakim Zitting, Katja Ilmarinen: Missä on lähipalvelu? Lähipalvelukäsitteen määrittely ja käyttö julkisissa asiakirjoissa THL, Raportti 43 | 2010

<sup>2</sup> Sosiaalihuoltolaki §33

<sup>3</sup> Terveystieteiden tutkimuskeskus, §10

<sup>4</sup> Liisa Ahonen, Annika Ollikainen: HYVINVOINTIPALVELUJEN JÄRJESTÄMISSUUNNITELMA 2017-2018

Tässä järjestämissuunnitelmassa lähipalvelut tuodaan otsikon alle: *Lähiosaaminen*. Suunnitelmassa palveluita tarkastellaan lähellä asuinympäristöjä olevina lähiosaamisen palveluina ja pääsääntöisesti etäällä asuinympäristöstä olevina, vaativaa ammatillista osaamista edellyttävinä, palveluina.

*”Käsitykset lähipalveluista muuttuvat toimintaympäristön ja teknologian mukana tuomien muutosten vuoksi. Eri ikäryhmien ihmisillä on myös erilaiset tarpeet lähellä olevien palvelujen suhteen.*

*Lähellä asiakkaiden asuinympäristöä tuotetaan sosiaali- ja terveysalan perusosaamista omaavien ammattilaisten toimesta palveluja, joita monet kuntalaiset tarvitsevat toistuvasti, jopa päivittäin. Palvelut ovat helposti saavutettavia, ne voidaan tuoda joko kotiin tai lähelle koti- ja asuinympäristöä. Lähellä asiakasta ovat myös uuden teknologian mahdollistamat palvelut. Lähellä tarjottavat palvelut voivat sisältää myös erityisosaamista edellyttäviä palveluja, jotka jalkautetaan, vaikka palvelun fyysinen toimipiste voi olla keskitetty. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas saa tarvitsemansa palvelun joustavasti ”yhdelta luukulta” siten, että työntekijät ohjaavat siirtymisen tarvittaessa lähiosaamisesta erityisosaamiseen.*

*Lähiosaamisen palvelut järjestetään ensisijaisesti kotiin. Jokaisessa kuntakeskuksessa on tiettyjä lähiosaamisen palveluja tarjoava Soiteasema. Soiten alueen hyvinvointipalvelukeskuksissa on monipuolisempi palveluvalikoima”*

Lähde: Hyvinvointipalvelujen järjestämissuunnitelma 2017-2018.

Suunnitelmassa lähipalvelut korostuvat seuraavien toimintojen osalta: ennaltaehkäisevän toiminnan vahvistamisessa lähipalveluissa (ennaltaehkäisevä mielenterveystyö, psykologipalvelut), tuki- ja liikuntaelinsairauksien hoidon ja kuntoutuksen sekä kivun kroonistumisen ja kivun uhan tunnistamisessa ja kivun hoidon vahvistamisessa lähipalveluissa. Perheneuvonta ja lastenvalvojan tehtävien integraationa osaksi lähipalveluja ja perhekeskuksia.

**Päätösesitys:** Käydään keskustelua asiakkaan näkökulmasta siitä mitä lähipalvelu on, kuinka sitä voisi vahvistaa - kuinka palvelun saavuttavuutta voisi rakentaa uusilla toimintamalleilla niin, että se olisi ketterää ja kustannuksia säästävää. Keskustelun pohjalta laaditaan yhteenveto/kehittämisehdotus ketteristä lähipalveluista Soitessa.

**Päätös /kehittämisehdotus:**

*”Kaikki sellainen terveydenhuollon palvelu mitä tarvitaan paljon, tulee olla lähellä, kuten terveyskeskuksen lääkäripalvelu, laboratorio- ja sairaanhoitajanpalvelut. Terveydenhuollon erityispalvelut voivat olla etäpalveluina.*

*Sosiaalipalveluista osa voi olla keskitetysti ja toimia etäpalveluna. Asiakkaat tarvitsevat kuitenkin myös jalkautuvaa, kotipaikkakunnalle tai kotiin tuotavaa palvelua. Lähipalvelua voi olla myös naapuriapu. Tätä varten palvelujärjestelmän tulee laatia lyhyt, jaettava ohjeistus siitä kuinka toimia läheisen ongelmatilanteessa, kun hän tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua, mutta ei kykene sitä itse hakemaan tai saamaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota tulee vahvistaa tiedottamalla palveluista ja palveluketjuista organisaation sisäisesti ja ulkoisesti.”*

#### 4. Työikäisen väestön digitaalisten palveluiden käytön kehittäminen

Soitessa kehitetään sähköisiä palveluja kiihtyvällä tahdilla, digitaalisten palveluiden kehittäminen on osa kuntayhtymän strategisia linjauksia.

Projektipäällikkö Heidi Luomala on tuonut esiin eKeski-Pohjanmaa - hankkeessa, eteenkin Tartu digikiertueelta<sup>5</sup>, saamiensa havaintojen pohjalta seuraavaa:

”Toimintaympäristömme muuttuu jatkuvasti ja sujuva arki edellyttää digiosaamista kaikenikäisiltä kansalaisilta. Sähköisten palveluiden käyttö ei kuitenkaan ole itsestään selvää kaikille ja asioinnin esteenä voi olla esimerkiksi tiedon, osaamisen tai kiinnostuksen puute. Työikäisten tavoittaminen ja digituen piiriin ohjaaminen on osoittautunut haasteelliseksi – mikä neuvoksi? Kuinka työikäisen väestön digitaitoja voisi parantaa ja siten edistää heidän digitaalisten palveluiden käyttöä?”

LIITE: Ratkaisuja edistämään työikäisten digipalveluiden käyttöä, Heidi Luomala, eKeski-Pohjanmaa-hanke

**Päätösesitys:** Asiakasraati käy keskustelua teemasta. Keskustelun pohjalta koottaa yhteenveto, joka viedään eteenpäin Soiten digitaalisten palvelujen kehittäjätyöryhmälle.

#### **Päätös/ yhteenveto:**

*”Digitaaliset palvelut tulee olla laboratorio- ja lääkärin ajanvarauksessa työterveyshuollossa ja kuntayhtymän palveluissa. Digitaaliset palvelut tulee kehittää niin yksikertaiseksi ja helpoksi kuin mahdollista. Soite voisi rekrytoida vapaaehtoiselta pohjalta digilähettiläitä, jotka antavat tukea digitaalisten palvelujen käyttöön”*

#### 5. Seuraavan kokouksen ajankohta

##### Teemoja syksyä varten

- Järjestetään asiakasraatien yhteinen tapaaminen syksyllä. Tapaamiseen pyydetään Soiten toiminnanjohtaja ja talousjohtaja esittelemään talouden sopeuttamisohjelmaa asiakasraadeille.
- Viestintä kutsutaan asiakasraadien kokoukseen esittelemään Soiten verkkosivustoa ja saamaan palautetta tiedottamiseen ja nettisivuihin liittyen. Viestinnältä pyydetään

Asiakasraatien yhteinen kokousaika alkusyksyyn ilmoitetaan kesän kuluessa

---

<sup>5</sup> Soite oli kaikilla paikkakunnilla mukana yhtenä kiertuekumppanina, mutta jostain syystä se ei tavoittanut juurikaan työikäisiä

Aikataulusuunnittelun mukaan työikäisen väestön asiakasraadin seuraavat ajankohdat ja kokouspaikat ovat: 4.9.2019 (Lestijärvi) 9.10.2019(Kokkola)/ 04.12.2019 (kaikille raadeille yhteinen, paikka avoin).

15.5. 2019 Saara Lång

## Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjut nyt

Näkökulma: Aikuissosiaalityö, työttömien palvelut

Onko meillä olemassa sote, yhteisestä organisaatiosta huolimatta?

# Työttömät

## **TYP monialainen asiakasyhteistyö**

Te-hallinto, sosiaalityö ja kela, puuttuuko  
terveydenhoito

kelan kuntoutus mukana, mutta usein  
puutteet sairauden tutkimisessa ja hoidossa

Työttömien terveystarkastukset



Kannattaako työttömän olla sairaslomalla,  
saako sairaslomaa?

Kerättären tiedepääkirjoitus lääkirilehdessä

Työttömien lääkäripalvelut, työkykyarviot ->  
yhteistyön paikka

Huomio paljon palveluja käyttävissä  
(kustannukset), mutta entä palveluiden  
ulkopuolelle jäävät ihmiset

Osalla kuntalaisista haasteita asiointissa  
(sähköinen asiointi, kela, tk-lääkäri jne)