

# Vammaispalvelun sosiaalityö ja palveluohjaus




# Vammaispalvelun sosiaalityö, palveluohjaus – Palvelukuvaus ja nykyinen toimintamalli

## PALVELUKUVAUS

- Vammaispalveluiden sosiaalityössä ja palveluohjauksessa arvioidaan asiakkaiden vammaispalvelulain ja erityishuoltolain mukaisten palveluiden palvelutarve ja myönnetään palvelusuunnitelmaan kirjatut palvelut sekä annetaan ohjausta ja neuvontaa.
- Henkilökohtaisen avun keskuksessa tuetaan, ohjataan ja neuvotaan henkilökohtaisen avun työnantajamallin työsuhteiden osapuolia, välitetään avustajia ja tuetaan rekrytoinnissa.
- Palveluyksikköön on sijoittunut myös palvelualueen asiakaspalvelun toimistotyö, jossa tehdään mm. asiakaslaskutus ja laskujen käsittely. Asiakaspalvelun toimistotyön henkilöstö sijoittuu vammaispalveluiden ja aikuisten sosiaalipalveluiden toimipisteisiin.

## TOIMINTAMALLI

- Asiakkaiden palvelutarvetta arvioidaan ja palvelusuunnitelmat päivitetään pääsääntöisesti asiakkaan kotiympäristössä (koti, asumisyksikkö). Työ on hyvin liikkuvaa.
- Työtä tehdään moniammatillisessa verkostoissa ja yhteistyössä useiden eri vastuualueiden ja palvelualueiden kanssa.
- Vammaispalvelut toimii neljässä eri aluetiimissä, henkilökohtaisen avun keskus palvelee yhtenä tiiminä hyvinvointialuetta. Sosiaalityötä ja palveluohjausta tehdään 14:ssä toimipisteessä.
- Palvelusta annetaan sosiaalityön panos asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvään arviointiin ja päätöksentekoon.

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
<p>Kivijalka</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ohjaus ja neuvonta</li><li>• Palvelutarpeen arviointi</li><li>• Palvelusuunnitelma</li><li>• Verkostopalaveri</li><li>• Aamu- iltapäivä sekä loma-ajan toiminta kouluikäisille</li></ul>
<p>Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jalkautuvat palvelut: verkostopalaverit esim. koulun kanssa,</li><li>• Kotiin vietävät palvelut: kotikäynnit (palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma, verkostopalaveri), asiakkaalle kotiin myönnettävät palvelut (esim. henkilökohtainen apu, hoitoapu), palvelusuunnitelma</li></ul>
<p>Sähköiset palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ohjaus ja neuvonta</li><li>• Hakemusten jättö käytössä osittain (hyvis)</li><li>• Avustajainfo</li><li>• Oima-sijaismaksajapalvelu</li><li>• Ohjausta ja neuvontaa Keski-Suomen digitaalisissa sote-palveluissa</li><li>• Palvelutarpeen arvio (teams, puhelin)</li><li>• Palvelusuunnitelman päivitys (tams, puhelin)</li></ul>

# Vammaispalvelun sosiaalityö ja palveluohjaus – Toiminta lukuina

## TUNNUSLUVUT, KÄYNNIT JA ASIAKKAAT

	Yhteensä	Sosiaalityöntekijät	Ohjaajat	Johtava sosiaalityöntekijä
Kotikäynnit, kpl (2023)	2 066	358	1 708	-
Asiakkaat, hlöä (2023)	7 292	KA 366 (329-600)/sos.tt.	KA 145 (115-439)/ohjaaja	-
Päätökset, kpl (2023)	8 459	4 936	3 060	463

## TUNNUSLUVUT, HENKILÖSTÖ

	Sosiaalityöntekijä	Palvelu-, sosiaali-, ja vammaispalveluohjaajat	Muut (mm. avustajat, toimisto-, palvelu- ja maksuliikesihteerit)
Henkilöstö, htv	12	22	31

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
<p>Kivijalka</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kivijalassa sosiaalityöntekijän työstä n. 60 % - 70 %</li> <li>Kivijalassa ohjaajien työstä n. 50 %</li> </ul>
<p>Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut</p>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kotikäyntien osuus 30-50% ammattitehtävästä riippuen</li> </ul>
<p>Sähköiset palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ohjausta ja neuvontaa digitaalisessa sote-keskuksessa</li> </ul>

# Vammaispalvelun sosiaalityö ja palveluohjaus – Palveluiden kehittämisen tavoitetila

## JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSET

*Järjestämisen linjaukset ohjaavat palveluiden kehittämisen suunnittelua, mm.*

- Hyvinvointialueen palveluita suunnataan alueen arvioituun palvelutarpeeseen ja väestörakenteeseen sekä tutkittuun tietoon ja suosituksiin perustuen. Palvelutarpeeseen vastataan ihmislähtöisesti hyödyntäen myös sähköisiä, liikkuvia sekä kotiin vietäviä palveluja*



## JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSEN TOTEUTTAMINEN

### Tavoitteet palveluverkon uudistamiselle

- 1 Tiimityön ja kollegiaalisen tuen vahvistaminen keskittämällä toimipisteitä tarkoituksenmukaisesti
- 2 Palvelun saatavuuden ja saavutettavuuden turvaaminen hyvinvointialueella, myös sähköisiä asiointikanavia hyödyntäen
- 3 Työntekijöiden saatavuuden parantaminen (rekrytointi) ja pitovoiman vahvistaminen
- 4 Palveluiden laadun varmistaminen ja asiakkaiden yhdenvertaisuus alueella suhteessa palvelun tasoon

# Vammaispalvelun sosiaalityö ja palveluohjaus

## – Perustelut muutosehdotuksille

	Nykyisen toiminnan haasteet ja tarpeet palveluverkon kehittämiseksi	Perustelut tavoitetilalle ja muutosehdotuksille
<b>Asiakasnäkökulma</b> (saatavuus, saavutettavuus, palvelutarve, palvelukanavat, toimintatavat) 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Palvelut lähellä asiakasta</li> <li>✓ Joustavat palvelupäivät, sovittu asiakkaiden kanssa</li> <li>✓ Kotikäynnit</li> <li>✗ Sähköisten kanavien yhdenvertainen saatavuus hva:lla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiiviimmän tiimityöskentelyn johdosta yhdenvertaiset palvelut asiakkaille vahvistuvat</li> <li>✓ Sähköisen asioinnin lisääminen ja yhdenmukaistaminen</li> <li>✗ Sijoittuminen sote-asemien ulkopuolelle ei tue moniammatillista yhteistyötä</li> </ul>
<b>Henkilöstönäkökulma</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Etätömahdollisuus ja oman työn aikataulujen autonominen suunnittelu</li> <li>✓ Palvelupäivien joustava suunnittelu</li> <li>✓ Oma työhuone</li> <li>✓ Asiakaspalveluiden toimistotyö lähellä asiakastyötä tekeviä viranomaisia</li> <li>✗ Rekryointihaasteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kollegiaalinen tuki ja asiantuntemus vahvistuu</li> <li>✓ Edellytyksenä asiakastyöhön sopiva toimitilojen varausjärjestelmä yhteiskäyttötiloissa</li> <li>✗ Ajomäärät lisääntyvät (kilometrit)</li> <li>✗ Riskinä yhteiskäyttötilojen ruuhkautuminen</li> </ul>
<b>Tuottavuus- / kustannusnäkökulma</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pienellä henkilöstöllä hoidetaan ison asiakasmäärän palveluiden järjestäminen</li> <li>✗ Asiakastieto- ja talouden järjestelmät eivät mahdollista ajantasaista talouden ja toiminnan seurantaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiiviimmällä tiimityöskentelyllä (palvelukeskittymät) asiakastyön ohjaus yhdenmukaistaa työkäytäntöjä</li> <li>✓ Sijaistukset helpottuvat</li> <li>✓ Kilometrikorvausten määrä kasvaa lisääntyvien ajokilometrien myötä</li> <li>✗ Pienellä henkilöstöllä hoidetaan ison asiakasmäärän palveluiden järjestäminen, riskinä työajan valuminen matka-aikoihin</li> </ul>
<b>Tilat</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jo nyt palvelupäiviä joustavasti joissain kunnissa asiakkaiden luona</li> <li>✓ Useissa toimipisteissä jo nyt vammaispalveluiden henkilöstö samoissa tiloissa.</li> <li>✗ Toimipisteiden hajasijoittuminen, osa tiloista huonokuntoisia</li> <li>✗ On toimipisteitä, joissain vain yksi vammaispalveluiden työntekijä - tiimin tuki arjessa vähäistä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tavoitteena kivijalkapalveluiden toimipisteverkon tiivistäminen tarkoituksenmukaisesti</li> <li>✓ Joustavat palvelupäivät tärkeä säilyttää joka kunnassa</li> <li>✓ Työskentely sote-asemilla lähellä terveyspalveluita ja esim. kuntoutuksen palveluita siinä määrin kun tilat mahdollistavat</li> <li>✗ Sote-asemien rajalliset tilat rajoittavat vammaispalveluiden mahdollisuutta siirtyä sote-keskuksiin</li> </ul>
<b>Muut huomiot</b> 	<p>*)Ostopalveluista päivä- ja työtoiminta on kuvattu Koti- ja asumispalveluiden dioissa hyvinvointialueen tuottamien palveluiden yhteydessä</p>	

# Vammaispalvelun sosiaalityö ja palveluohjaus – Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

## Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

- Palveluiden saavutettavuuden turvaaminen
- Henkilöstön rekrytoinnin helpottaminen
- Pohjoisella, itäisellä, läntisellä ja keskisellä tiimialueilla viitenä päivänä viikossa toimivien kivijalkapalveluiden toimipisteverkkoa tiivistetään tarkoituksenmukaisesti palvelukeskittyymiin. Alustavasti lähtökohtana: Saarijärvi, Äänekoski, Viitasaari, Laukaa, Jämsä, Keuruu ja Jyväskylä.
- Palvelukeskittymistä järjestetään palvelupäivät asiakastarpeita vastaavasti tiimialueiden etäpisteisiin. Ne voivat olla pysyviä työhuoneita tai yhteiskäytössä olevia tiloja. Mahdollisuuksien mukaisesti palvelua viedään sote-asemille. Kotikäynnit ovat keskeinen tapa toteuttaa palvelua.
- Muina palvelukanavina lisätään sähköistä asiointia ja etäpalvelua.