

# Palveluohjaus työelämän ulkopuolella olevalle

# Palveluohjaus perusterveydenhuollossa



Kohderyhmänä ovat kaikenikäiset terveyskeskuksen asiakkaat, jotka tarvitsevat tukea sosiaali- ja terveyspalveluiden hakemisessa tai käytössä.



Ennaltaehkäisevän työn näkökulma. Ohjaus ja tuki mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.



Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaiden selviytymistä, omatoimisuutta ja osallisuutta omassa elämäntilanteessaan.



Pyrkimyksenä on ohjata asiakkaat oikea-aikaisesti tarvitsemiinsa palveluihin ja välttää päällekkäistä työtä asiakkaan asioissa.



Palveluohjaaja ei ole asiakkaan sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä eikä hänellä ole päätöksenteko-oikeutta palveluihin tai etuuksiin.



Moniammatillinen ja monialainen työ korostuu; koordinointi ja konsultointi eri ammattilaisten ja organisaatioiden välillä asiakkaan luvalla!

# Työelämän ulkopuolella olevat asiakkaat

- Palveluohjaajan työssä perusterveydenhuollossa näyttäytyvät seuraavat työelämän ulkopuolella olevat asiakasryhmät
  1. Pitkään työelämästä poissaolleet asiakkaat
  2. Työkyvyttömyyseläkeselvittelyssä olevat asiakkaat
  3. Äskettäin työelämästä poisjääneet, joilla mahdollisesti osittain vielä työterveyshuollon palvelut ovat käytössä
  4. Nuoret, joilla ei ole ammattitutkintoa ja työelämäkokemusta lainkaan.
- Yleisesti ottaen useilla on monisäikeinen tilanne, mihin sisältyy somatiikan sairauksien lisäksi myös haasteita toimeentulon ja etuuksien saamisen kanssa.
- Useilla ongelmia mielenterveyden ja päihteiden käytön osalla.
- Kokonaiselämäntilanne näyttäytyy hankalana.
- Vaikeuksia hoitaa/ ei ole voimavaroja hoitaa asioita itse.

# Palveluohjaajalle ohjautuminen

- Asiakas voi ottaa itse yhteyttä suoraan puhelimitse.
- Yhteydenottopyyntö asiakkaaseen terveysaseman ammattilaiselta; esim. sairaanhoitaja, lääkäri, fysioterapeutti.
- Yhteydenotto te-palveluista; esim. työkykykoordinaattorilta tai omavalmentajalta
- Yhteydenotto sosiaalipalveluiden työntekijältä; esim. sosiaalihuollon palveluohjaaja tai etsivä nuorisotyöntekijä

# Miten terveysaseman palveluohjaaja voi auttaa työelämän ulkopuolella olevaa asiakasta



Asiakkaan tiedottaminen sosiaali- ja terveystalvveluista



Etuudet; toimeentuloa ja sosiaalivakuutusta, työttömyys-, työkyky- ja eläkeasioita sekä **kuntoutuspalveluita** koskeva ohjaus ja neuvonta



Konkreettinen apu asiointiin tarvittaessa, esim. hakemusten täyttämässä ja viranomaisasioidinnissa

Mahdollistaa myös asiakkaan sähköisen asioidinnin (tietokoneen käyttö, skannaus jne.)



Ammattilaisten konsultointi ja monialainen yhteistyö

PTH, ESH, Sosiaalipalvelut, TE-palvelut, Kela



Ohjauksessa huomioidaan asiakkaan terveydentilaan liittyvät lausunnot, kirjaukset ja muu potilastietojärjestelmästä saatava tieto



Muutoksenhakuprosesseissa ja oikeudellisessa ennakoinnissa auttaminen



Ohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistäviin palveluihin; järjestötoiminta (potilasjärjestöt), liikunta ja kulttuuri, seurakuntien toiminta ja yms. kolmannen sektorin toiminta.

# Miten palveluohjaaja voi olla avuksi lääkärinlausuntojen suhteen

- Selvittämällä asiakkaan lausuntojen tarvetta tilanteissa, joissa ei ole selvää mitä lausuntoa asiakas tarvitsee/ pyytää ja mitä etuutta on tarkoitus hakea- **Esiselvittelyt ennen lääkärin vo:ta.**
- Kartoittamalla kuntoutusvaihtoehtoja; ammatillinen kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, terapiat, sopeutumisvalmennus, kuntoutuskurssit- Lausunnolle suositus sopivasta kuntoutuksesta.
- Taustoittamalla asiakkaan työ- ja koulutus sekä kuntoutus- ja hoitohistoriaa (ym. asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä) – **Yhteistyö te-palveluiden kanssa!**
- Hyvin tehty lausunto on **ensisijassa asiakkaan etu**, mutta **säästää ammattilaisten resursseja-vältytään turhilta ja ”vääriltä” lausunnoilta.**





# Työelämän ulkopuolella olevan asiakkaan palveluohjauksen tavoitteena:

- Asiakkaan hyvä hoito ja kuntoutus ➡ Ensisijainen tavoite palata työelämään
- Jos ei ole työkykyinen; asiakas oikean etuuden piiriin ➡ Sairaspäiväraha-, kuntoutustuki- tai työkyvyttömyyseläkeratkaisut
- Asiakkaalle tietoa, ohjausta ja tukea yksilöllisesti
- Verkostotyö tarpeen mukaan ➡ Yhteistyöpalaverit, työkyvyntuen tiimit, yhteisvastaanotot
- Oikeanlainen palvelupolku ➡ Tarvittavat ja oikea-aikaiset palvelut
- Kokonaiselämäntilanteen huomioiminen ja parantaminen
- Tiedonsiirto sujuvasti. Y-100- suostumus ➡ Asiakkaan asiat etenevät!
- Huolehtia asiakkaan jatkosuunnitelman toteutumisesta työnjaon mukaisesti

# Kiitos

[www.hyvaks.fi](http://www.hyvaks.fi)  
#hyvaks #hyväarkikaikille