

Aloite: Muistisairaasi asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yksinkertaistaminen

Esitän, että muistisairaiden asiakkaiden palveluprosessin sujuvuuden varmistamiseksi selkiinnytetään palveluprosessin toimintamallia siten, että tarkistetaan ainakin Aino-neuvonnan, palveluohjauksen ja muistikoordinaattoreiden roolit sekä sovitaan yhtenäinen suostumukseen perustuva tiedonkulun menettely. Keskeistä on, että muistikoordinaattori voi asiakkaan suostumuksella olla suoraan yhteydessä palveluohjaukseen palvelutarpeen arvioinnin käynnistämiseksi.

Perusteluja ja taustaa

Muistisairaiden asiakkaiden palveluissa haasteita tuo se, että asiakas ja/ tai hänen läheisensä kohtaa Pohteen palveluprosesseissa useita toimijoita asiansa hoitamisessa. Toinen haaste on se, että asiakkaan tietojen tarkistamista/selvittämistä tehdään useiden ammattihenkilöiden toimesta yhä uudelleen. Riskinä on, että asiakas luovuttaa avun hakemisen prosessin monimutkaisuuden vuoksi.

Muistisairaasi asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tulee käynnistyä sujuvasti ja oikea-aikaisesti ilman tarpeetonta asioinnin toistoa. Näin voidaan vähentää asiakkaan ja/tai hänen läheisensä kuormitusta, hyödyntää mm. muistikoordinaattorilla jo olevaa tilannekuvaa ja varmistaa, että palvelutarpeen arviointi käynnistyy oikea-aikaisesti.

Asiakkaan tilanteesta muistikoordinaattoreilla olevaa tietoa tulisi voida (asiakkaan luvalla/suostumuksella) hyödyntää palveluohjauksessa, vaikka palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Aino-neuvonnan rooli yleisenä neuvonta- ja ohjauskanavana on tärkeä, mutta muistisairaasi asiakkaan näkökulmasta prosessin tulee olla mahdollisimman saumaton.

Kehittämisessä on tarpeen selkeyttää eri toimijoiden roolit, yhtenäistää yhteydenottokäytäntöjä ja sopia yhtenäinen suostumukseen perustuva tiedonkulun malli. Yhtenäinen toimintamalli vähentää asiakkaan ja hänen läheistensä kuormitusta, parantaa tiedonkulkua ja selkeyttää eri toimijoiden vastuita.

Tietojärjestelmien välinen tiedonsiirto tulee ratkaista asiakastietolain edellyttämällä tavalla.