

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen yhteinen tilannekeskus

Heikki Kärki

Valmiusasiantuntija

Pelastuslaitos ja
turvallisuuspalvelut

Siun
SOTE

www.siunsote.fi

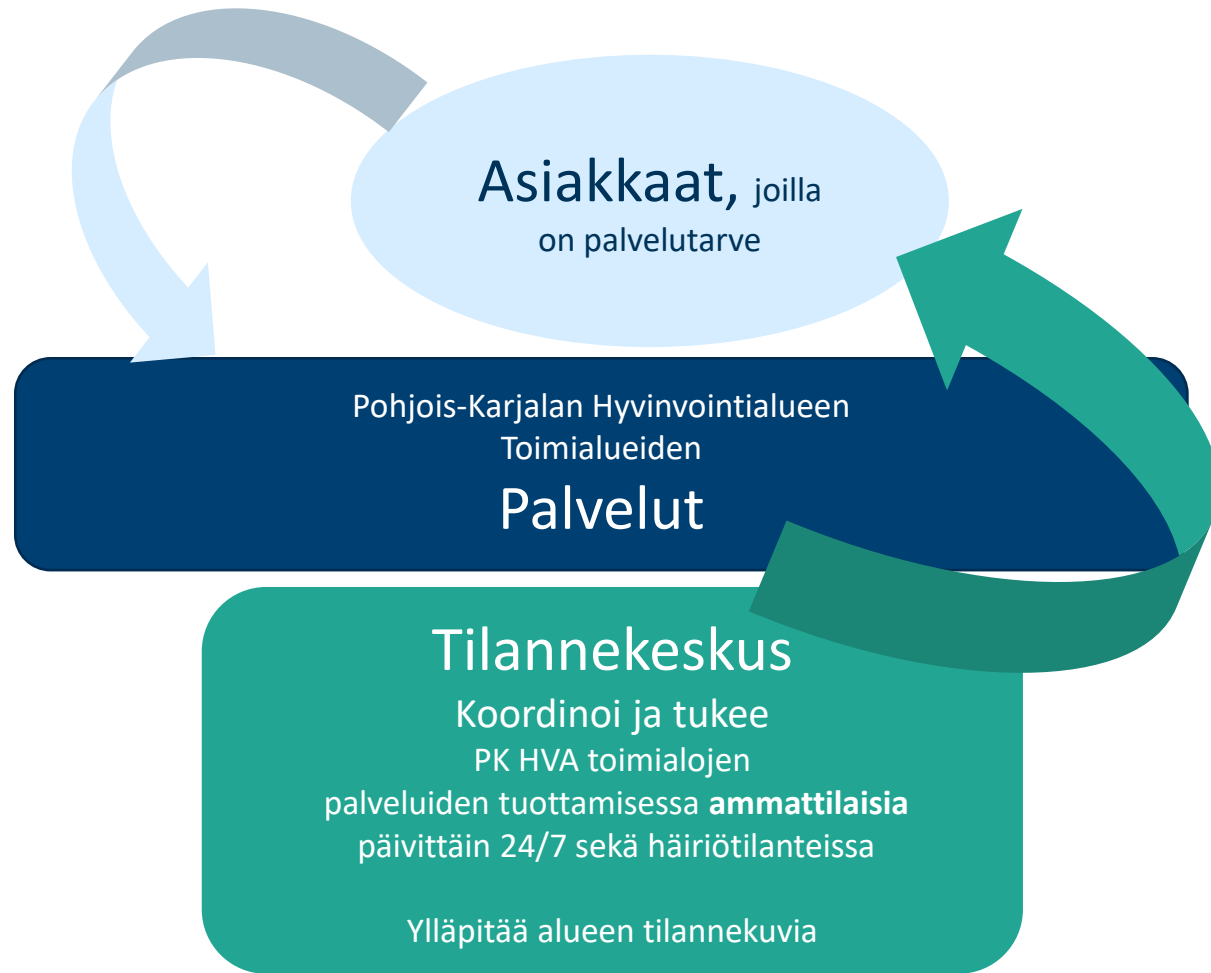


Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote

- Toimimme 13 kunnan alueella
- Palvelemme alueen noin 162 500 asukasta
- Järjestämme julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut, ympäristöterveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut Pohjois-Karjalassa



Yhteisen tilannekeskuksen rooli



Asiakkaat

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaavat toimialueiden palvelut.

Toimialueiden palvelut

Käynnissä olevan Palveluverkko-työn tarkoituksena on palvelutuotannon laadun parantaminen ja tehostaminen moniammatillisen työn, koordinoinnin ja palveluiden integroinnin avulla.

Yhteinen tilannekeskus

Toteuttaa Pohjois-Karjalan Hyvinvointialueen strategian tavoitteita;

- Auttamalla ammattilaisia toimialueiden moniammatillisten palveluiden toteutumisessa, päivittäisissä tarpeissa 24/7 sekä häiriötilanteissa.
- Yhteinen tilannekeskus on merkittävä konkreettinen toiminto, jonka avulla asiakaslähtöiset, tasa-arvoiset ja kustannustehokkaat palvelut on mahdollista tuottaa.

Tilannekeskuksen toimintamalli

Tilannekeskuksessa toimivat toimialojen ammattilaiset, jotka tekevät yhteistyötä lukuisten tahojen kanssa:

- Toimialojen palvelut
- Sisäiset ja ulkoiset yhteistyötahot
- Kolmas sektori
- Asiakkaat ja omaiset

Tilannekeskuksen toiminta perustuu

- Asiakkaan parhaaksi - tavoitteeseen
- Tilannekuvaan ja tiedolla johtamiseen
- Moniammatilliseen yhteistyöhön asiakkaan parhaaksi
- Resurssien ja kaluston käytön optimointiin
- Me – henkeen

Tilannekeskuksessa luodaan

Edelläkävijöiden moniammatillinen, palveluintegraatioita tukeva ja asiakkaan parhaaksi palveleva toimintamalli, yhdessä



Tilannekeskuksen toimijat

Kolmas sektori

- Seurakunnat
- SPR
- VAPEPA
- VPK
- Turvaa Maaseudulle
- Kylien vapaaehtoiset
- Kaupungit ja kunnat
- Yritykset

Ulkoiset yhteistyötahot

- Poliisi
- Rajavartiolaitos
- YTA yhteistyö
- Puolustusvoimat
- Yksityiset palveluntuottajat

Sisäiset yhteistyötahot

- Digisotekeskus
- Kotiuttaja- ja sijoittajatahot
- Kuntoutushoitajat
- Terveysasemat
- Logistiikkapalvelut
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Vammaispalvelut
- Yhteisiasiakkuus / Yhteisasiakasohjaus, yhteisasiakastoiminta
- Teknologiakeskus/Digiyksikkö
- Ympäristöterveydenhuolto

- ## Tilannekeskuksen henkilöstö (10 henkilöä)
- Ensihoitopalvelut (3)
 - Pelastustoimi (1)
 - Sosiaali- ja kriisipäivystys (4)
 - Ikäntyneiden palvelut (1)
 - (Terveys- ja sairaanhoitopalvelut) (1)

1. Tilannekeskus palvelee moniammatillisessa yhteistyössä - asiakkaan parhaaksi





Tilannetiedon ja -kuvan mahdollistajia

- Asiakkuuden hallinta ja toiminnanohjausjärjestelmä
 - Tutustuttiin kahteen eri järjestelmään ja saatiin myös käyttäjäkokemuksia
 - Päätetty tulevaisuuslautakunnassa aloittaa sovellusten hankinta ikäalueen kautta
 - Määrittelytyöpajat pidetty (ikäopastinpaketti)
 - Hankinta kilpailutettu ja siirrytään käyttöönoton valmisteluihin
 - Sovelluksen avulla saadaan paremmin reaaliaikainen tilannekuva ja nopeutettua asiakkaiden palvelupolkua
 - Mahdollistaa asiakkaan eheän palveluketjun välittämättä asiakastietojärjestelmästä
 - Mahdollistaa poikkihallinnollisen työn lainsäädännön rajoitteet huomioiden
 - Yli toimialarajojen mahdollistava alusta mukaan lukien yksityiset palveluntuottajat -> yhtenäiset prosessit
 - Tiedolla johtaminen parantuu, raportit määriteltävissä
 - Antaa aikaa lisää asiakastyöhön
 - Vähentää mm. puheluja ja päällekkäistä työtä
 - Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu
 - Asumispaikkojen hallinta ja organisointi (oikea-aikainen ohjautuminen ja sijoittuminen)
 - Mahdollisuus laajentaa muille toimialueille

Tilannetiedon ja -kuvan mahdollistajia

- Secapp – työntekijöiden turvallisuuden ja viestinnän lisääminen
 - Uutena ikäalueen työntekijöille (kotihoito, liikkuvat palvelut) 4/24, pelalla ja 24/7 toimialueella käytössä ollut jo, sopimus mahdollistaa uusien käyttäjien mukaan ottamisen koko HVA-tasolle
 - Viestintä tehostuu ja nopeutuu
 - Avun saaminen paranee ja nopeutuu, integraatio
 - Yksintyöskentelyn turva kohdennetusti (yötyö+muut)
 - Sijainti mm. lähimmän työntekijän ja yksikön paikantaminen tarvittaessa, työntekijän paikantaminen hätätilanteessa – tarvittavan avun järjestäminen mahdollisimman joustavasti, mahdollisimman nopeasti
- Päivittäisjohtamisen malli
 - Säännölliset viikkopalaverit ja vastuut, yhteinen tilannepäiväkirja, rullaava muistio, seinätaulut (IDID), vierailukäytännöt, yhteisten tilanteiden läpikäynti viikkopalavereissa

Paikallispuolustusharjoitus

- Ensimmäistä kertaa Sote-tike johto oli väistötiloissa
- Moniammatillinen Sote-tike johtotiimi kokoontui harjoittelemaan yhdessä
- Mukana oli ikääntyvien palvelut, ympäristöterveydenhuolto, sairaalapalvelut, sosiaalipalvelut
- Tiivis yhteistyö pelastustoimen, ensihoidon ja puolustusvoimien kanssa
- Tehtävänäimme oli selvittää osaltamme väestön evakuoinnit alueilta sekä Hva tilannekuvan muodostaminen
- Lisäksi piti huomioida alueiden eläintilat sekä esiintyneisiin vesisabotaaseihin liittyvät järjestelyt

Tilannekeskus on Siun soten vuoden 2024 asiakas- ja potilasturvallisuusteko!

- Siun sotessa valittiin toista kertaa vuoden asiakas- ja potilasturvallisuusteko.
- Perusteluissa todettiin, että tilannekeskuksen toiminta kattaa koko Siun soten toimintakentän ja se yhdistää eri toimialueita.
- Tilannekeskus edistää asiakkaan palvelun tarpeen tunnistamista, mikä sujuvoittaa palveluun pääsyä ja palvelun saatavuutta.
- Oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa

Poimintoja yhteisestä tilannepäiväkirjasta - moniammatillinen yhteistyö

Kotona pärjääminen	SoKri, Ikäalueen asiakasohjaaja, kotihoito, Gerontologinen sosiaalityö	SoKri	Poika soittaa ja ilmoittaa, että muistisairas äiti kotona yksin, kun puoliso joutunut sairaalaan, joka hoitanut kotona kaiken	Kotiin järjestetään turvapuhelin ja kulunvalvonta. poika menee huomenna käymään	kotihoito maanantaihin saakka jolloin arvio jatkoista	1 h	Valtimo	Asuu puolison kanssa, ei kotiapuja	
Omaishoitaja puoliso, toivoi kotiin tuotavia palveluja tuon omaishoidon tueksi.	Ikäalueen asiakasohjaaja, 971	Häke	Omaisella omat keinot loppu ylläpitääkseen puolison toimintakykyä kotona.	Terveystilasta hoidettavaa ei tullut puhelun aikana esiin. Omaisen oli valmis ottamaan kaiken mahdollisen avun kotiin. Ei akuuttia tilannetta. Välitetty asia ikäalueen asiakasohjaajalle	Jatkot kotikunnan kautta	1h	Liperi	Asuu puolison kanssa	
Suro tilanne, moniviranomaistehtävä (tulipalo)	Pelastustoimi, ensihoito ja Sokri	Häke	Moniviranomaisyhteistyö	Asiakkaat pelastettu, tunnistettu ja hoidettu kunkin ammattiryhmän toimintojen mukaisesti.		n.2 h	Joensuu	asukkaat, n. 45	
Asiakas on kuulusteluissa, mutta ei muista tapahtumasta mitään	Poliisi, SoKri, Ikäalueen asiakasohjaaja	SoKri, Poliisi	Poliisi tiedustelee asiakkaan terveydentilasta.		Jatkot päivystyksen kautta	0,5 h	Joensuu	Vanhus	78
Asiakas on osastohoidossa, kotiin pääsisi jo olisi turvapuhelin kotona	2 B, Ikäalueen asiakasohjaaja	2 B	Kotiutus kesken	Asiakas lähti turvapuhelimen kanssa kotiin.	Arjen tukipalveluiden kautta jatkot	2	Liperi	Vanhus	66

Yhteisen tilannekeskuksen hyödyt

Siun soten yhteisen tilannekeskuksen tavoitteet	Hyödyt kaikille toimialoille	Konkreettinen esimerkki (mittaroinnin ja vaikuttavuuden lähtötietoja)
1. Ymmärtää asiakkaan kokonaistarpeen.	Tilanteen hoidon laatu, kustannustehokkuus, asiakaskokemus, työntekijäkokemus paranevat kun asiakastieto, asiakkaan kokonaistilanne ja asiakastarve ymmärretään mahdollisimman nopeasti.	<ul style="list-style-type: none">Päivystyksestä soitettiin sokriin. Omaishoitaja viety sairaalan osastolle. Kotona on omaishoidettava ja eläin (kissa). Ikäihmisten asiakasohjaaja otti yhteyttä kotiutustiimiin. He tekivät yhdessä kotikäynnin.Kotiutustiimi otti kopin omaishoidettavasta ja kissan ruokinnasta. Omaishoidettavaa ei tarvinnut kuljettaa palvelutaloon tai etsiä paikkaa palvelutalosta ja kissakin sai olla kotonaan.
2. Näkee yhteisen tilannekuvan.	<u>Kun tilanteen hoitoon liittyvät tahot näkevät yhteisen tilannekuvan reaaliaikaisesti, osataan varautua, toimia ja informoida muita toimijoita nopeammin, tehokkaammin ja laadukkaammin.</u>	<ul style="list-style-type: none">Mahdollista Hoivakodin vakavassa sähkökatos – tilanteessa, muiden toimijoiden informointi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa jolloin antaa aikaa valmistautumiselle ja varautumiselle.Häkestä tulee huoli-ilmoitus ikäihmisestä, jolla oli nopea kotihoiton tarve. Kopin asian hoidosta ottaa asiakasohjaaja yhdessä yhden hoitajan yksikön kanssa. Yhteinen tilannekuva mahdollisti nopean toiminnan ja turha päivystyskäynti ja tilanteen paheneminen ehkäistiin mm. ensihoidon osalta.
3. Palvelee moniammatillisessa yhteistyössä.	<p>Yhteistehtäviä hyödyttävät tilannetiedon ja tilannekuvien saatavuus sekä moniammatilliset toimintamallit.</p> <p>Toimialojen välinen yhteistyö lisää ymmärrystä ja osaamista, joka mahdollistaa tilanteiden hoitamisen ja toimintamallien kehittämisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.</p>	<ul style="list-style-type: none">Kotihoiton asiakkaan tilanne selvitettiin moniammatillisessa yhteistyössä, eikä asiakkaan tarvinnut lähteä päivystykseen.Potilassiirrot voidaan toteuttaa jatkossa moniammatillisen koordinaation ja tilannekuvien avulla kaikkien osapuolten resurssia järkevästi kohdentaen.
4. Auttaa oikealla tavalla, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.	<p>Resurssien optimaalinen käyttö lisää laatua, kustannustehokkuutta, työntekijäkokemusta, sekä asiakaskokemusta.</p> <p><i>Tämä on Siun soten strateginen tavoite, palvelulupaus ja sen toteutuminen on niukkojen resurssien sekä lisääntyvien palveluiden tarvitsijoiden yhtälö on kriittinen koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen elinvoiman kannalta.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">Asiakas seikkaili ostoskeskuksessa päivän. Hänen kautta tuli asiasta tieto Tilannekeskukseen. Asiakkaalle saatiin järjestettyä kulunvalvonta (turvapuhelin turvaranneke ja ovisensori) <u>virka-ajan ulkopuolella</u>, jonka turvin ikäihminen pystyi jäämään kotiin. Onnistuttiin ehkäisemään päivystyskäynti ja sijoituspaikan etsintä. (Säästettiin aikaa, rahaa ja varmistettiin inhimillinen palvelu asiakasnäkökulmasta.

Käyttötapaus 1, Turvallinen kotiuttaminen virka-ajan ulkopuolella, koskee kaikkia asiakasryhmiä tarvittaessa (4 eri tunnistettavaa asiakasryhmää)

1



Kotiutuspäätös

Martan päivystyskäynnin päätteeksi lääkäri tekee hoidon tarpeen arvioinnin; päivittää lääkelistan sekä ohjeistaa kipujen hallinnassa. Lääkäri tekee kotiuttamispäätöksen.

3



Kotiutuksen organisointi

Tilannekuvaan perustuen Tiken moniammatillinen tiimi organisoii lääkeliikkeen ja ateriapaketin sekä tarpeen mukaiset apuvälineet Martan kotiin.

Tukipalvelujen, turvapuhelimen ja apuvälineiden nouto ja asennus on organisoitu automaattivarastojen tai yhteistyökumppanien avulla koko hyvinvointialueella. Kaikkien vapaiden resurssien hyödyntäminen tarvittaessa.

5

Sopeutumis aika kotona

Tike tukee kotiuttamisasiakasta kunnes omatyöntekijä ottaa vastuun kotiutettavasta asiakkaasta. "Kotona pärjäämisen sopeutumis aika on enintään 30 päivää" ja Martan hoidosta vastaa omatyöntekijä, jota Tike ja perusterveydenhuollon palvelut tukevat. Sopeutumisajana **turvaverkko** on kriittinen. Kotiin tuotavat palvelut alkavat tarvittaessa, palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

2



Kiireellisen avun tarpeen arviointi

Tiken asiakasohjaaja/sosiaaliohjaaja saa tiedon asiakkaan kotiuttamisen tarpeesta.

Ja tekee arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja omaisten sekä hoitohenkilökunnan kanssa selvittäen onko asiakas jo palvelujen käyttäjä (asiakassegmentit 4).

Olemassa oleva asiakkuus vaikuttaa palvelujen järjestämiseen.

Konsultoi tarvittaessa päivystyksen vastuuvoitajaa tai yhteispäivystyksen lääkäreitä.

4



Asiakkaan kuljetus kotiin

Martta kuljetetaan omaan kotiin tarpeen mukaisen henkilölogistiikan avulla. Saattajapalvelun tarve selviää palvelutarpeen arviointivaiheessa (2).

Martta saa mukaansa **kotiutuksen asiakaspolku –kuvauksen**, jossa tulevien päivien tapahtumat ja vastuutoimijat kuvataan. Lisäksi ohjeesta löytyvät tarvittavat puhelinnumerot.

6



Onnistunut kotiutus

Martta pärjää perusterveydenhuollon - tai kotiin annettavien palveluiden avulla kotona. Päivystyskäynnit ovat vähentyneet.

Palvelutarpeen jatkuessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan arjen tukipalvelujen toimesta, ellei ole palveluissa oleva asiakas jolle on jo nimetty aiemmin omatyöntekijä.

Tilannetiedon
jakaminen

Yhteistyötahoille ja omaisille



Käyttötapaus 2, Kerrostalopalo



1 Tieto kerrostalopalosta 112

Yksiköt saavat tiedon ja pelastusyksiköt lähtevät liikkeelle. Päivystävä päällikkö perustaa tarvittaessa johtokeskuksen ja vastaa tiedotuksesta sekä viestinnästä. Päivystävä palomestari lähtee kohteeseen, pyytää tarvittaessa tukea ja ohjaa kohteessa olevien yksiköiden tehtäviä.

2 Yksiköt lähtevät liikkeelle

Vasteen mukaiset yksiköt lähtevät liikkeelle. Vastetta tarkennetaan matkalla sekä onnettomuuspaikalla. Tarvittaessa lisähälytykset.



3 Tilannetiedon jakaminen

Tilannekeskuksen ensihoidon Kenttäjohtaja tiedottaa sairaaloita. Hän voi tarvittaessa myös jalkautua kohteeseen. Yhteinen tilanapäiväkirja ja live – kuva on käytössä. Tilannekuvan hyödyntäminen ja jakaminen kaikissa vaiheissa; mm. vapaa kapasiteetti ja kalusto.



4 Pelastus- ja hoitotyö

Ihmisten pelastaminen kohteesta. Ensihoitajat, pelastajat ja poliisi toimivat päivystävän palomestarin apuna.



5 Akuutti sosiaali- ja kriisityö suojaväistötilassa

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen päivystäjät auttavat ja ohjaavat suojaväistötilasta sijaismajoitukseen. Kriisityöntekijä(t) tukee ja auttaa kriisi- ja traumapotilaita. Omaisten ja väestön kriisipuhelin käytössä.



6 Palokohteen hallinta

Palo sammutetaan ja aloitetaan raivaustyöt.



7 Sosiaali- ja kriisityön jälkihoito käynnistyy

Asumisen, lääkkeiden ja perustarpeiden järjestely ja organisointi. Jälkihoito ja kriisityö käynnistyy, myös ammattilaisille.

Viestintä ja tiedotus

Päivystävä päällikkö vastaa yhteistyössä viestintävastaavan kanssa



Käyttötapaus 3: Hoivakodin vakava sähkökatko

1 Tieto hoivakodin sähkökatkosta

Siun soten omassa 29-asukkaan hoivakodissa katkeaa sähköt ja lämmitys lumimyrskyn seurauksena talvi-iltana klo 21. Hoivakodissa epäillään suoräsähkön varassa olevan lämmitysjärjestelmän myös vioittuneen. Hoivakodin vastuuhoitaja on yhteydessä puhelimitse Tiken yhteispäivystysnumeroon ja pyytää apua tilanteen selvittämiseksi.

2 Häiriötilanteen vakavuuden arviointi

Tikessä otetaan tieto häiriötilanteesta vastaan sekä aloitetaan välittömästi tilanteen vakavuuden arviointi. Tikestä konsultoidaan sähköverkkoyhtiötä ja hälytetään hoitokodin kiinteistön huoltokumppani kohteeseen tekemään välittömästi tarkempaa teknistä vika-arviota tilanteesta. Tikessä päivystysvuorossa olevat Ikäihmisten palveluiden henkilöt informoivat oman alueensa esihenkilöstöä häiriötilanteesta.

Samanaikaisia sähkökatkoja on esiintynyt eri puolella Siun sotea ja riski pidemmistä lisäkatkoista kasvaa. Tilannekuvatietojen perusteella ylimääräisiä riittävän tehokkaita varavoimayksioitä ei ole nopeasti saatavilla lähellä hoivakotia. Tilannekuvasta nähdään, että 29 asukasta saataisiin sijoitettua väliaikaisesti kahteen eri yksikköön - yhteen omaan hoivakotiin sekä yhteen yksityiseen ostopalveluhoivakotiin 50 km säteellä. Yksityisessä hoivakodissa on vaadittavat lisähappilaitteet 5 asukkaalle.

3 Evakuointitoimenpiteistä päättäminen

Hoivakodin kiinteistön huoltokumppani vahvistaa sähkökatkon ja sen aiheuttaman lämmitysjärjestelmän vikaantumisen vakavuuden. Tiken Ikäihmisten palveluiden päivystyshenkilö konsultoi Tiken palveluvastaavaa tilanteesta, joka esittää pelastuslaitokselle johtovastuun ottamista ja evakuointitoimenpiteiden käynnistämistä tilannearvion ja -kuvan pohjalta.

4 Suojaväistötilojen järjestäminen ja evakuointitoimenpiteet

Pelastuslaitoksen päivystävä päällikkö ottaa johtovastuun tilanteesta ja informoi häiriötilannejohtoryhmää Secapp:in kautta hoivakodin evakuointitoimenpiteiden käynnistämisestä. Ensihoidon kenttäjohtaja tarkistaa tilannekuvatiedoista ambulanssiyksiköiden tilanteen ja reaaliaikaiset sijainnit sekä määrää 8 hoivakotia lähinnä olevaa ambulanssiyksikköä asukkaiden kiireelliseen siirtoapuun. Loput siirrot järjestetään taksikydeillä hoivakodin toimesta.

5 Tiedottaminen ja omaisten informointi

Siirrettävästä hoivakodista informoidaan omaisia aamulla häiriötilanteesta ja tehdyistä evakuointitoimenpiteistä. Tilannekeskuksen päällikkö koordinoi yhdessä Siun soten viestintätiimin kanssa tiedotteen häiriötilanteesta ja evakuointitoimenpiteistä paikallisia uutismedioita varten.



Moniammatillinen pelikenttä, kaikille avoin ja yhteinen

Asiakaslähtöisyys
Avarakatseisuus
Vastuullisuus
Yhdenvertaisuus
Turvallisuus

