



Järjestöjen palvelujen ja toiminnan yhteensovittamisesta onnistuminen

Mitä pitää olla kunnossa palvelunäyttämöllä (front stage)?

Mitä pitää olla kunnossa palvelutuotannossa (backstage)?

Mitä resursseja, välineitä tai toimintoja tarvitaan?

Mikä pitää olla kunnossa palvelunäyttämöllä (front stage)?



❖ Asiakkaan kokemus on luottamus eri osapuoliin

- Eri toimijoiden viesti asiakkaalle: ”Me tunnemme toistemme tavat ja toiminnot”. ”Yhteinen toimintamme perustuu sinun suostumukseesi sekä tarpeisiisi.”

❖ Selkeät, helpot ja saavutettavat palveluväylät

- Asiakkaan ohjautuminen järjestöjen matalan kynnyksen toiminnoista sote-palveluihin ja sote-palveluista järjestöjen toimintaan ja palveluihin – selkeä prosessi.
- Sote-keskuksen ennaltaehkäisevät palvelut ja järjestöjen tuottamat toiminta ja palvelut löytyvät saman alustan kautta. Aukkaan on mahdollista etsiä itselleen sopivaa tukea ja apua yhteisiltä alustoilta,
- Potilaan hoitoketjukuvaukset

❖ Asiakas- ja palveluohjaajan tehtävä sekä selkeästi etenevä ohjausprosessi

- Asiakkaan ei tarvitse olla jäädä yksin tarvitessaan tukea palvelujen etsintään. Yhteydenottoaminen järjestötoimintaa yhdessä.
- Järjestöjen toiminta ja palvelut on selkeästi kuvattu ja löydettävissä: esimerkiksi alueen kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat löytyvät.

❖ Toiminnan tilat

- Järjestöjen mahdollisuus käyttää sote-palvelujen tiloja: teemapäivät, toiminnan esittely, ryhmien vetäminen
- Järjestöjen omat tilat käytettävissä esim. yhteiset ryhmätoiminnot ja palveluneuvojan jalkautuminen



Mikä pitää olla kunnossa palvelutuotannossa (back stage)?

❖ Sopiminen tuo suunnitelmallisuutta ja ennakoivuutta yhteistyöhön

- Kumppanuusmalli avustusperusteisesta ja toiminnallisesta yhteistyöstä. Selkeä kehittämiskumppanuus.
- Hankinta- ja pienhankinta käytännöt, maksusitoumukset sekä palvelusetelin käyttö järjestöjen palveluissa.
- Yhteinen asiakassuunnitelma: järjestöjen toiminnan ja palvelujen näkyminen osana asiakkaan palvelukokonaisuutta – sovittu vastuut ja valmiudet
- Yhteistyön johtaminen ja vaikutusten seuranta.

❖ Järjestöjen palvelujen ja toiminnan kuvaaminen ja tuotteistaminen

- Palvelu- ja toimintakuvausten tulee olla selkeitä ja informatiivisia niin, että sote-keskuksen työntekijän on mahdollista ymmärtää ja yhdistää palvelu asiakkaan tarpeeseen.

❖ Koulutus ja osaaminen

- Järjestöjen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa raamittavista asioista (suositukset, lait jne)
- Julkisen sektorin ammattilaisten koulutus järjestöistä sekä ymmärrystä ja tietoa oman alueensa järjestötoiminnasta
- Taitoa yhdistää muotoutuvaan palvelukokonaisuuteen sopivaa järjestötoimintaa

❖ Luottamuksen ja tuttuuden lisääminen eri osapuolilla

- Molemminpuolinen tuntemus (järjestöt, ammattilaiset) palveluista ja toiminnasta
- Asiakkaan suostumuksen varmistaminen ja luottamuksen lisääminen

❖ Useamman toimijan kuvatut yhteiset palveluväylät ja palveluprosessit

- Hoitoketju- ja palveluketjutyö
- Esimerkiksi työikäisen osalta yhteiset palvelut työterveyden tai Kelan kanssa sekä järjestöjen kanssa



Mitä resursseja, välineitä tai toimintoja tarvitaan?

❖ Järjestötoimintaa tuntevat ja ymmärtävät asiakas- ja palveluohjaajat ja palvelujärjestelmää tuntevat järjestöjen ammattilaiset

- Laaja osaaminen omasta toimintaympäristöstä. Lupa toimia yhdessä.

❖ Järjestelmät

- Selkeä ja saavutettava digitaalinen ratkaisu asukkaille, järjestöille sekä sote-ammattilaisille ohjaus ja neuvontatilanteisiin sekä omatoimiseen tuen ja avun etsimiseen.

❖ Yksi palveluväylä

- Pompottelun välttäminen monitoimijaisen yhteistyön käynnistämisessä.

❖ Tiedolla johtaminen

- Järjestöjen palvelujen käyttöä tilastoivan menetelmän tarve → vaikuttavuuden saaminen näkyväksi sopimuksellisen yhteistyön perustaksi.

❖ Asiakas- ja palvelusuunnitelma

- Kohta järjestöjen toiminnalle ja palveluille yhteistyön tekemiseksi sekä vaikutusten arvioimiseksi.

TARKISTUSLISTA – Onko vastattu kysymyksiin?



1. Mihin järjestötoimintaa **tarvitaan** asiakkaan näkökulmasta?
Eri kohdissa palvelupolkua järjestöt motivoivat, kannustavat, ohjaavat, neuvovat, tukevat, tuottavat täydentävää palvelua. Järjestöt kiinnittävät asiakasta arkeen vaikeissakin elämäntilanteissa.
2. Mihin järjestöä ja mitä **tietoa** järjestöstä ammattilaisen näkökulmasta tarvitaan?
Asiakkaan tueksi vaikeissa elämäntilanteissa. Tarvitaan perustietoa siitä, mitä tukea tai apua järjestö juuri tälle asiakkaalle tarjoaa → kiireinen työ, selkeä tieto, perusasiat ja ryhmät ja tieto ohjaamisesta?
3. Onko kyse järjestölähtöisestä **tuesta ja toiminnasta vai palvelutuotannosta**?
Riippuen järjestöstä ja sen tulokulmasta se tuottaa joko toimintaa tai palvelua.
4. Mitä järjestöjen **linkittyminen** asiakasprosessiin vaatii?
Tietopankkia ja selkeää kuvausta järjestön toiminnasta ja palvelusta: mitä tarjoaa ja tietoa ohjauksesta. Käytäntöjä, jotka kestää työntekijöiden vaihtuvuutta. Sopimista ja suunnitelmallisuutta. Järjestöjen hyvä tuntee myös toistensa toimintaa, jotta järjestöjen välillä löytyy oikeat tahot.
5. Miten asiakas **löytää** järjestöjen toiminnan?
Etsimällä tietopalvelusta, järjestöalustalta, kuulemalla tuttavakta
Kysymällä tai ohjautumalla sote-ammattilaisten kautta
6. Miten ammattilainen **löytää** järjestöjen toiminnan?
Etsimällä tietoa tietopalvelusta tai palvelualustalta, kootut palvelukatalogit, verkostot ja verkostotapaamiset
Järjestön kerrottua toiminnasta järjestetyssä tilaisuudessa