

Työpajat

Ennaltaehkäisevät palvelut ja hyte-toiminta -työpaja



Esimerkkinä alkoholin
käytön puheeksi ottamisen
prosessi



Esimerkkinä sähköisen
ennaltaehkäisevän palvelun
prosessi



Työpajan keskustelun
tulostaulukko dia 24

TYÖPAJA: Järjestöt osana ehkäisevää työtä ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä



EHKÄISEVÄT PALVELUT, HYTE	Ennen palvelua	Palvelun aikana	Palvelun jälkeen
Asiakkaan kulkeminen / tarve palvelussa	Henkilölle on ilmaantunut asioita elämäänsä, joiden takia arki hankaa - tarvitsisiko tilanteeseen apua? Läheiset ovat huolissaan tilanteesta, miten he voisivat selvittää tilannetta	Henkilö on päättänyt selvittää omaa tilannettaan ja menee sähköiseen palveluun tai matalan kynnyksen vastaanottotoiminnan piiriin. Esimerkkeinä : Puheeksi ottamisen prosessi ja sähköinen palvelupolku	Henkilön saa omatoimiseen hyvinvoinnin edistämiseen ohjausta ja on kotona. Mitä jos, se ei riitä? Henkilö ohjautuu palveluprosessiin?
Millainen on palvelun sisältö?	Sähköisen palvelupolun kuvaus: Hyvinvointialueen sote-keskuksesta löytyvät terveystarkastus, oirearviot tms. Puheeksi ottamisen käytäntö (systemaattisesti kaikille asiakkaille) sote-palveluissa: jo ennen asiakkuuden alkua lomakkeiden täyttäminen, palveluihin tutustuminen ja ohjautuminen.	Riskipisteet ylittyvät: Ajanvaraus tai neuvonta tai omahoidon hyödyntäminen tai ryhmään ilmoittautuminen (omatoimipalveluna tai ohjaus ja neuvonta tai kohdennettu sote-palvelu ja kuntoutus) Asiakas saapuu vastaanotolle, asiakas täyttää riskitestin (tai on jo täyttänyt) → tunnistettu riski → lyhyt neuvonta (moniammatillisen yhteistyön, konsultaation mahdollisuus)	Palautemahdollisuus: Sainko apua? Tarve jatkohoitoon julkisissa palveluissa → kohdennetut sote-palvelut Tarve arjen tukeen → tietoa järjestöjen palveluista ja toiminnoista hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi Ei tarvetta jatkohoitoon → Tietoa siitä, miten edetä, jos huoli jatkuu tai tulee uudelleen tarvetta
Mitä järjestöillä on tällaisessa vaiheessa tarjolla?	”etsitään väyliä asiakkaan saamiseksi palveluprosessiin, motivointi palvelujen piiriin” • Henkilö voi olla jo järjestötoiminnan piirissä ongelma on tunnistettu. Järjestön toimintaan voi tulla matalalla kynnyksellä ja anonyymisti. • Sähköiset palvelut turvaavat anonyymiutta ja matalalla kynnyksellä palveluihin kiinnittymistä ja julkisiin palveluihin ohjautumista.	Yhdistyksissä ja järjestöissä on luotu palvelupolkuja kohderyhmien kanssa riskien tunnistamiseen ja puheeksi ottamiseen. Yhdistyksillä on sote-ammattilaisten neuvontapalveluja, kurssseja ja ryhmiä, kohtaamispaikkoja eri vaiheissa palvelupolkua oleville (oman tilanteen tunnistamisesta, neuvontaan sekä myös siitä eteenpäin)	Palvelujen palautetta voi koota järjestöjen kanssa, joka kokoaa oman kohderyhmänsä ääntä Tarve jatkohoitoon: rinnalle kolmannen sektorin tuen palvelut, sote-ammattilaisten resurssi ja ammatillisesti johdettu vertaistuki, kokemusasiantuntijan tuki
Missä on tai pitäisi olla asiakkaan, järjestön ja palvelun yhteiset kontaktipisteet?	Asiakkaan motivaation muotoutuminen oman tilanteen tarkasteluun VIESTINTÄ / HYTE-TIETOUS Asiakkaan päätös hakea tietoa, tukea, apua joko järjestöjen tarjoamista matalan kynnyksen palveluista tai toiminnoista, tai julkisesta palvelusta Asiakkaan tilanteen tunnistaminen puheeksi ottaminen, neuvonta, ohjaus ja kannustus julkisen palvelun piiriin.	Vastaanotolle saapuminen järjestöstä ohjautuneena ehkä riskitesti on jo tehty – huomioituuko järjestötoiminnassa mukana olo lyhyt neuvonnan sisällöissä. Voiko mukana olla tukihenkilö järjestöstä, jos asiakas niin toivoisi. Tarve palveluihin ja palvelukokonaisuus Tietoa ja taitoa järjestötoiminnasta ja sen yhdistämisestä asiakkaan tarpeisiin sekä mahdollisiin palvelupolkuihin.	Asiakkaan ohjautuminen eteenpäin: - omatoimisesti saatujen ohjeiden mukaan, tarvittava tuki ja iloa arkeen järjestöjen hyte-toiminnasta tai ennaltaehkäisevästä toiminnasta. - kohdennettujen sote-palvelujen tarve, ohjautuminen rinnalla järjestöjen palveluihin, vertaistuen piiriin tai muuhun tukevaan toimintaan.

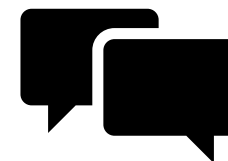
Palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus – työpaja



Palveluohjauksen määritelmä
(palveluneuvonta,
palveluohjauksellinen työote,
yksilöllinen palveluohjaus)



Esimerkkinä Siun Soten
palveluohjauksen prosessi
kuvaus



Työpajan keskustelun
tulostaulukko dia 24

	Ennen palvelua	Palvelun aikana	Palvelun jälkeen
Asiakkaan kulkeminen / tarve palvelussa	Asiakkaalla on tarve sosiaali- tai terveyspalveluissa selvittää omaa vointiaan. Hän hakeutuu ensivaiheen neuvontaan eri palvelukanavia käyttäen.	Asiakkaan palvelutarve tunnistetaan ja haetaan sopiva palvelukokonaisuus hänelle. Mikä juuri tälle asiakkaalle riittää?	1. Asiakas jatkaa omatoimisesti arkeaan oman verkostonsa tukemana 2. Asiakas jatkaa arkeaan omatoimisesti arkeaan palveluista tulevan verkoston tukemana 3. Asiakas jatkaa arkeaan tuetusti palveluverkoston sekä oma verkostonsa tukemana
Millainen on palvelun sisältö?	VIESTINTÄ / NEUVONTA Asiakasta kuullaan ja hänen kysymyksiinsä vastataan ratkaisukeskeisesti. Hänet ohjataan oikeaan paikkaan oikea-aikaisesti.	OHJAUS / YKSILÖLLINEN PALVELU Palvelutarpeen arviointi → Suunnitelma Palvelujen räätälöinti ja koordinointi → Päätökset	ERILAISET PALVELUKATEGORIAT (Palvelutarve / Tuentarve - asiakassegmentointi)
Mitä järjestöillä on tällaisessa vaiheessa tarjolla?	Ohjautuminen järjestön toiminnasta palveluihin, mikäli on tarve. Järjestöjen ohjauksen, neuvonnan ja vertaistuen tarjoaminen tilanteissa, joissa ei palveluissa polku etene. (järjestöjen toiminta ei voi olla vaihtoehto palvelulle, jos asiakas sitä tarvitsee)	Järjestö tarjoaa avun tarvitsijalle tukea palveluohjauksen vaiheisiin. Ammattilainen voi saada asiantuntijatukea järjestön ammattilaisesta. Järjestöjen toiminta ja palvelut voidaan ottaa suunnitelmallisesti mukaan asiakkaan palvelupalettiin palvelutarpeen arvioinnissa sekä asiakassuunnitelmassa.	Järjestöjen tuki omahoitoon tai omatoimiseen hyvinvoinnin edistämiseen. Läheisten huomioiminen asiakkaan tukena sekä läheisten saama tuki. Diagnoosin saamisen jälkeen vertaistuki järjestöltä Psykososiaalinen tuki sairauden hoidon rinnalla. Seuranta – miten järjestöjen toiminta on vaikuttanut hoitopolun onnistumiseen. Kuntoutuksen kurssit ja valmennukset. Vapaaehtoistoiminta.
Missä on tai pitäisi olla asiakkaan, järjestön ja palvelun yhteiset kontaktipisteet?	Vuorovaikutteinen neuvonta ja ohjaaminen Tuttuus ja kumppanuus puolin ja toisin. Järjestöjen oman osaamisen ja toiminnan kiteyttäminen ja tarjoaminen. Tarvitaan järjestöille paikkoja kertoa toiminnasta.	Tutustuminen järjestön toimintaan - kanavat Asiakkaalta lupa siihen, että järjestö voi ottaa yhteyttä. Työntekijän mahdollisuus jalkautua asiakkaan kanssa järjestön toimintaan. Kirjaaminen osaksi palvelutarvearviota tai – suunnitelmaa Tarvitaan tieto järjestöltä, että palvelu on olemassa ja mitä se sisältää. Selkeät toiminnan vastuut ja roolit sovittu. Sopimuksellisuus.	Järjestöjen palvelujen omatoiminen löytäminen Hoitoketjut (perusterveydenhuollosta eteenpäin) Järjestöjen toiminta ja palvelut sovittu osaksi hoitoketjuja. Maksusitoumukset esim. kuntoutuspalvelusta Kaiken pitäisi toteutua ammattilaisten kesken sopimalla Seuranta Järjestöjen toiminnan vaikuttavuus asiakkaan palvelupolulla

Monitoimijainen yhteistyö - työpaja



Esimerkkinä monitoimijainen
yhteistyö, MOTI-tiimi



Työryhmän keskustelun taulukko



	Ennen palvelua	Palvelun aikana	Palvelun jälkeen
Asiakkaan kulkeminen / tarve palvelussa	Asiakas hakeutuu sote-palvelujen piiriin tai on ollut palvelujen piirissä pitkäkestoisesti	Asiakas tarvitsee useamman ammattilaisen palveluja ja tarvitsee enemmän palveluja	Oman arjen rytmin löytäminen yhden tai useamman palvelun kanssa.
Millainen on palvelun sisältö?	Tunnistaminen tapahtuu ammattilaisen toimesta sote-palveluissa, puheeksi ottaminen, suostumusten kysyminen. Yhteydenotto. Palvelutarpeen arviointi alkanut tai jo tehty. Samoin asiakassuunnitelma.	Palvelutarpeen arviointi tarvittaessa jatkuu sekä yhteisen tavoitteellisen asiakassuunnitelman tekeminen ja vastuista päättäminen. Moti-tiimin kohtaaminen säännöllisesti. Arviointi ja seuranta.	Asiakas jatkaa arkeaan itsenäisesti, yhden tai useamman palvelun piirissä.
Mitä järjestöillä on tällaisessa vaiheessa tarjolla?	Järjestöjen kautta asiakkaat tulevat palvelujen piiriin. Malli, jossa järjestö kutsuu ammattilaiset koolle (Tatu ry:n malli: aiovamman saaneen nuoren palvelupolku) (Etä)tapaamisen mahdollisuus kokemusasiantuntijalle ennen tiimiä	Kokemusasiantuntijan saaminen mukaan työryhmään tarvittaessa – miten ratkaistaan se, että asiantuntija on saatavissa. Järjestöt mukana tiimissä ja osallisena oleminen. Hyvinvointitarjotin.fissä ilmoittaminen toiminnasta, joka voi olla ohjausta, vertaistukitoimintaa tai yleishyödyllistä palvelua. Järjestön toimintaan tullaan terveydenhuollon ohjauksesta.	Yhteys kokemusasiantuntijaan voi jäädä olemaan Vertaistuen saaminen edelleen. Kohtaamispaikat Infoja –ammattilaisille Mahdollisuus olla toimija järjestössä, olla vapaaehtoinen.
Missä on tai pitäisi olla asiakkaan, järjestön ja palvelun yhteiset kosketuspisteet?	Löytäminen Alueelliset ja paikalliset järjestöjen verkostot – Wastery, Tukipilari, Ylä-Savon Vakka Hyvinvointitarjotin.fi Miten varmistetaan yhteydenottamisen varmuus? Miten saadaan näkyväksi, mitä toimintaa järjestöillä on? Infot sote-ammattilaisille esim. yhteistoiminta.	Kokemusasiantuntijoiden saaminen Posakat ry - kokemusasiantuntijapankki Järjestöjen kautta löydettävissä koulutettuja asiantuntijoita, jotka vapaaehtoistoimijoita (selvitettävä), osallisuus teeman näkökulmasta. Järjestöt toimijana tiimissä mukana – mihin voidaan sitoutua tiimin jäsenenä. Sopimuksellisuus. Järjestöjen yhteistyö esimerkiksi varalla olemisessa. Miten järjestöjen toiminta kuvautuu ja kategorisoidaan?	Mitä tässä tarvitaan? Tieto kohtaamispaikoista, vertaistuesta OLKA (ennen tai jälkeen) että voidaan ohjata Järjestö valmis uusiin toimijoihin. Valmis kehittymään ja valmis muotoutumaan uuteen toimintaympäristöön. Uudeksi kokemusasiantuntijaksi ohjautuminen

YHTEISET PALVELUPISTEET

"Haluan pitää itsestäni huolta ja osallistua itselleni merkityksellisellä tavalla"

"Minua askarruttaa vointini ja ympäristöni viestii minulle muutoksen tarpeesta."

"Haluan tarkastella tilannettani asiantuntijan kanssa ja tehdä päätöksen hakea apua tai tukea"

"Haluan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen arvion ja jatkosuunnitelman tilanteeseeni"

"Tarvitsen apua ja tukea useammalta eri alan ammattilaiselta"

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen arkiympäristössä – henkilöllä on halu ja / tai saa tukea omaan hyvinvointiin ja terveyteen

Henkilö "altistuu" viestinnälle, vuorovaikutukselle, puheeksi ottamisen toiminnoille

Henkilölle tulee tarve tutkia omaa tilannettaan itsenäisesti tai palveluympäristössä

Henkilö tulee sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen ja saa arvion omasta terveydestään tai tilanteestaan.

Henkilö tarvitsee kohdennetut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.



OMATOIMINEN
HYVINVOINNIN JA
TERVEYDEN EDISTÄMINEN



OMATOIMINEN SELVITTELY
VARHAINEN TUKI JA MATALAN
KYNNYKSEN PALVELUVÄYLÄT



VARHAINEN TUKI, MATALAN
KYNNYKSEN PALVELUVÄYLÄT
YHTEISÖT TUKENA



YHTEISÖT TUKENA
MONITOIMIJAISET YHTEISTYÖ- ja
VERKOSTOPALVELUT

**HYVINVOINTI-
TIEDON
NÄKYVYYS**

**VAPAAEHTOISENA
TOIMIMINEN JA
TOIMINNAN TUKI**

**DIGITAALISET
NEUVONTA-
PALVELUT**

**VERTAISTUKEA,
APUA JA
TOIMINTAA**

**OLKA-TOIMINTA JA
YHDISTYSPISTEET
SOTE-KESKUKSISSA**

**PALVELUT
KOHDENNETUT
TARPEET**

**KEHITTÄMIS-
KUMPPANUUS JA
UUDET PALVELUT**

**MONIPUOLINEN
TOIMINTA JA
TAPAHTUMAT**

**MATALAN KYNNYKSEN
TOIMINTA JA
KOHTAAMISPAIKAT**

**AMMATILLINEN
OHJAUS JA
NEUVONTA**

**KOKEMUS
ASiantuntijat
ja toimijat**

**OSANA
HOITO - JA
PALVELUKETJUJA**

**YHTEINEN ASIAKAS
MONITOIMIJAINEN
YHTEISTYÖ**

PALVELUTUOTANTO: molemminpuolinen palvelujen tunteminen, sopiminen, yhteiset käytännöt

PALVELUNÄYTTÄMÖ Järjestöjen toiminnan ja palvelujen löytäminen, neuvonta, ohjaaminen ja yhteistyö

RAAKAVERSIO:

Järjestöjen toiminnan ja palvelujen kiinnittyminen asiakaslähtöiseen palvelupolkuun



Monipuolinen hyvinvointia, terveyttä ja osallisuutta edistävä toiminta, tapahtumat ja vapaaehtoistoiminta.

LÄHELLÄ.FI
VAPAAEHTOISTYO.FI

Mahdollisuus anonyymiin tukeen sähköisissä palveluissa tai matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa.

KOHTAAMISPAIKAT

TUKINET.NET

Mahdollisuus saada tukea palveluväylien etsimiseen ja asiointiin tai käynnistää monitoimijainen yhteistyö järjestön aloitteesta.

JÄRJESTÖJEN
PALVELUPOLUT
HYVINVOINTITARJOTIN.FI

Vertaistukea ja ammatillista ohjausta ja neuvontaa, kurssitoimintaa tai palvelua kohdennettuun tarpeeseen

SOTE-KESKUKSEN
YHDISTYSPISTE
VERTAISKYLA.FI

Mahdollisuus saada tukea ja apua vaikeaan elämäntilanteeseen osana muuta räätälöityä palvelukokonaisuutta.

PALVELUKATALOGIT
JÄRJESTÖJEN PALVELUISTA



”Haluan pitää itsestäni huolta ja osallistua itselleni merkityksellisellä tavalla. Mistä löydän vaihtoehtoja?”

”Minua askarruttaa vointini ja ympäristöni viestii minulle muutoksen tarpeesta. Kuka keskustelisi kanssani?”

”Haluan tarkastella tilannettani asiantuntijan kanssa tehdäkseni päätöksen hakea apua. Mistä alkaisin?”

”Haluan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen arvion ja jatkosuunnitelman tilanteeseeni. Onkohan muillekin käynyt samoin?”

”Tarvitsen apua ja tukea useammalta eri alan ammattilaiselta. Arkea on vaikeaa hallita, kuka auttaisi?”



HYVINVOINTILÄHETE

**ASIAKAS-JA
PALVELUOHJAUS**

Kun asiakkaasi kaippaa mielekästä toimintaa ja merkitystä

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja ylläpidon palvelut

FYYSISET JA DIGITAALISET KOHTAAMISPAIKAT

**ASIAKAS-JA
PALVELUOHJAUS**

Kun omatoiminen asiakkaasi tarvitsee tukea tilanteensa pohdintaan.

Kevyet ennaltaehkäisevät palvelut

VUOROVAIKUTTEINEN OHJAUS- JA NEUVONTA

**ASIAKAS-JA
PALVELUOHJAUS**

Kun asiakkaasi ei vielä täytä palvelukriteerejä, mutta voi hyötyä järjestön tuesta ja toiminnasta

HOITO- JA
PALVELUKETJUT
ASIAKASSUUNNITELMA

**ASIAKAS-JA
PALVELUOHJAUS**

Kun, asiakkaasi tarvitsee vertaistukea, ammatillista ohjausta tai palvelua kohdennettuun tarpeeseen

Lakisääteiset perustason palvelut

YHTEISASIAKKUUS

**ASIAKAS-JA
PALVELUOHJAUS**

Kun asiakkaallasi on tarve järjestöjen toiminnalle tai palvelulle, tai tarvitsee vahvaa tukea monipalveluarjessa.

Vaativat lakisääteiset erityistason palvelut