



Viiden tähtien tulosaamu

Liikkuva
terveysneuvonta NEPPI

1. Mitä tavoiteltiin ja saavutettiin tavoitteet? Mikä on muuttunut verrattuna lähtötilanteeseen?

- Tavoitteena oli kehittää koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kattava liikkuva terveysneuvontapalvelu suonensisäisesti huumeita käyttäville.
- Aiemmin palvelua sai vain kolmesta kiinteästä pisteestä – nyt Neppi käy jo 17 eri pysäkillä koko hyvinvointi alue huomioiden. Palvelun saavutettavuus ja tavoitettavuus ovat siis merkittävästi parantuneet, ja uusia asiakkaita on tavoitettu, joita ei aiemmin saatu palveluiden piiriin.

2. Missä erityisesti onnistuimme?

- Jatkuva asiakasmäärän kasvu
- Anonyymius ja matala kynnyks: asiakkaille helppo lähestyä.
- Asiakaspalaute: Lämmin ja ystävällinen kohtaaminen. Asiakkaiden toiveista pysäkkien sijainteja tarvittaessa muutettu käyttäjä ystävällisemmiksi.
- Tietoisuuden lisääminen, Telegram ja Signal asiakaskontakteille. Aktiivinen esittely ammattihenkilöille.
- Terve-Sos 2025 yleisön suosikki

3. Mitkä asiat haastoivat?

- Stigman vähentäminen: tärkeä, mutta pitkäjänteinen työ.
- Viestintä: tarvitaan eri kanavia, jotta oikea kohderyhmä tavoitetaan.

4. Mitä opimme?

- Liikkuvuus madaltaa kynnystä hakea apua.
- Anonyymit viestintäkanavat toimivat hyvin tämän asiakasryhmän kohdalla.
- Kohtaamisella on valtava merkitys – asiakaslähtöisyys rakentuu luottamuksesta.
- Palautteen kerääminen ja siihen reagoiminen lisää toiminnan vaikuttavuutta.
- Kumppanuudet paikallisten toimijoiden kanssa esim. apteekit, kunnat ja kaupungit.
- Kuukausittainen seuranta ja raportointi auttaa toiminnan kehittämisessä.

5. Kehittämistyön päätulokset ja johtopäätökset – vaikutukset?

- Palvelu on laajentunut koko hyvinvointialueelle.
- Asiakkaita ohjataan tehokkaammin päihdehoitoon ja tartuntatautitesteihin.
- Syrjäytymisen ehkäisy ja huumekuolemien vähentäminen ovat mahdollisia ennaltaehkäisevin toimin.
- Palvelumalli on kustannustehokkaampi kuin kiinteät pisteet.
- Malli tarjoaa mahdollisuuden laajentaa toimintaa muillekin vaikeasti tavoitettaville ryhmille.
- Uusien asiakkaiden tavoittaminen, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet terveysneuvonnan palveluita.

6. Asiakkaiden ääni esiin – hyödyt kehittämistyölle?

- Asiakkaat ovat kokeneet palvelun lämpimänä ja kunnioittavana.
- He ovat vaikuttaneet pysäkkien sijaantiin – lisäsi luottamusta ja osallisuuden kokemusta.
- Asiakaspalautetta on kerätty aktiivisesti ja sen pohjalta on tehty kehittämistoimia.
- Asiakkaat ovat löytäneet Nepin yllättävän nopeasti, aktiivisen markkinoinnin tuloksena.

7. Tulevaisuus – millainen palvelu on jatkossa, jatkokehittämistarpeet?

- Jatkossa Neppi on hyvinvointialueen pysyvää toimintaa. Uusi auto on tulossa helmikuun loppuun mennessä.
- Pysäkkien sijainteja ja palvelusisältöä kehitetään edelleen asiakaspalautteen pohjalta.
- Voidaan laajentaa myös muihin asiakasryhmiin (esim. ikäpysäkkitoiminta).
- Jatkuva yhteistyö ohjausryhmän ja kentän ammattilaisten kanssa on tärkeää.
- Viestintää jatkossa suunnataan entistä kohdennetummin.

8. Ratkaisun perusidea – yhteenvedona

- Liikkuva terveysneuvonta Neppi on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen innovatiivinen vastaus tartuntatautilain velvoitteisiin.
- Tuo anonyymien ja maksuttoman tuen lähelle huumeita käyttäviä.
- Yhdistää ohjauksen, testauksen ja terveysneuvonnan.
- Rakentaa luottamusta, vahvistaa asiakkaiden omia voimavaroja.
- Edistää hoitoon hakeutumista ja vähentää tartuntoja sekä syrjäytymistä.
- "Vierelläsi, kun tarvitset" – Neppi toteuttaa tämän konkreettisesti asiakkaan luo tulevana palveluna.

Kiitos!

Toni Ranta

Anna Klemola

