



# Järjestöt asiakaslähtöisellä SOTE-palvelupolulla



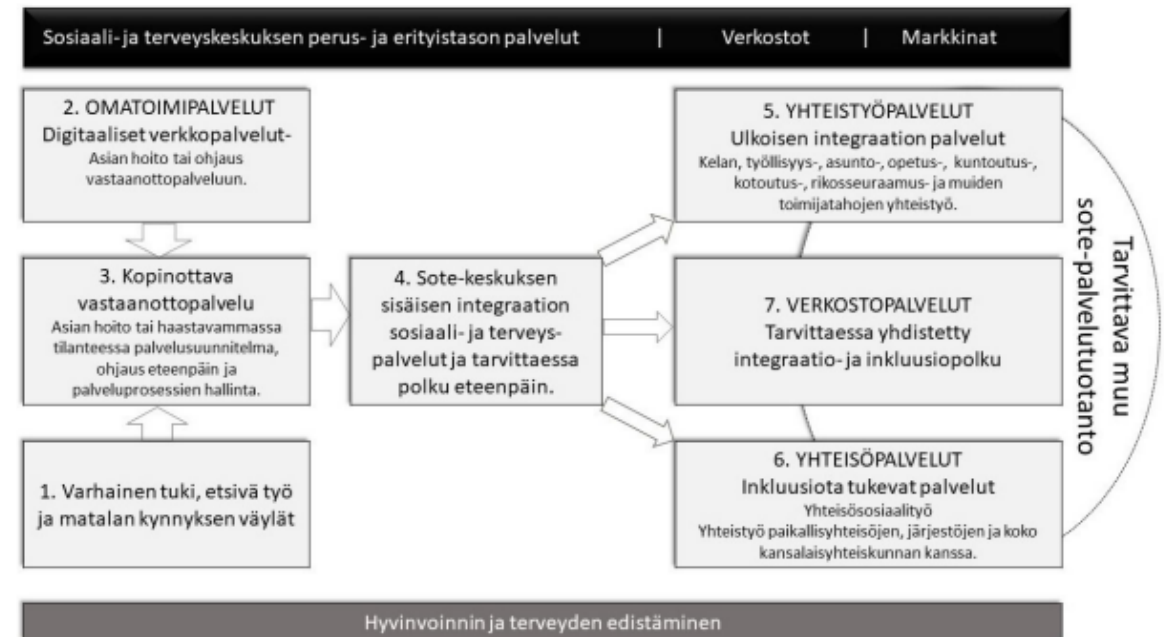
# Viitekehys

# Asiakkaat ja palvelukategoriat Asiakaslähtöisessä palvelupolku mallissa (Niemelä, Kivipelto)

- Lähde: Niemelä, Kivipelto (2019)
- Asiakaslähtöinen palvelupolku malli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi (julkari.fi)
- Suuntima: Suuntima-palvelu - DigiFinland



Kuvio 1. Sosiaalipalveluiden ja sosiaaliturvan asiakkuus- ja palvelukategoriat



Kuvio 2. Sosiaalipalveluiden asiakkaan palvelupolku malli sote-palveluiden uudistamisen pohjana

# Hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittaminen

Hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittaminen

Kuntien ja valtion palvelut

Alueen muut palvelut

Muut hyvinvointialueet

Yhteen sovitettuja palveluja tarvitsevien asiakasryhmien tunnistaminen

Palveluketjujen ja -kokonaisuuksien määrittäminen

## Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Ennen yhteydenottoa

Yhteydenoton käsittely

Palvelutarpeen arviointi

Palvelu-kokonaisuuden suunnittelu

Palvelujen organisointi

Palveluiden toteutus

Palveluiden seuranta ja arviointi

**Asiakkaan palvelupolku**

**Ammattilaisten integroidut toimintamallit ja yhteisöllinen työ**

**Digitaaliset palvelut ja tiedonhallinta**

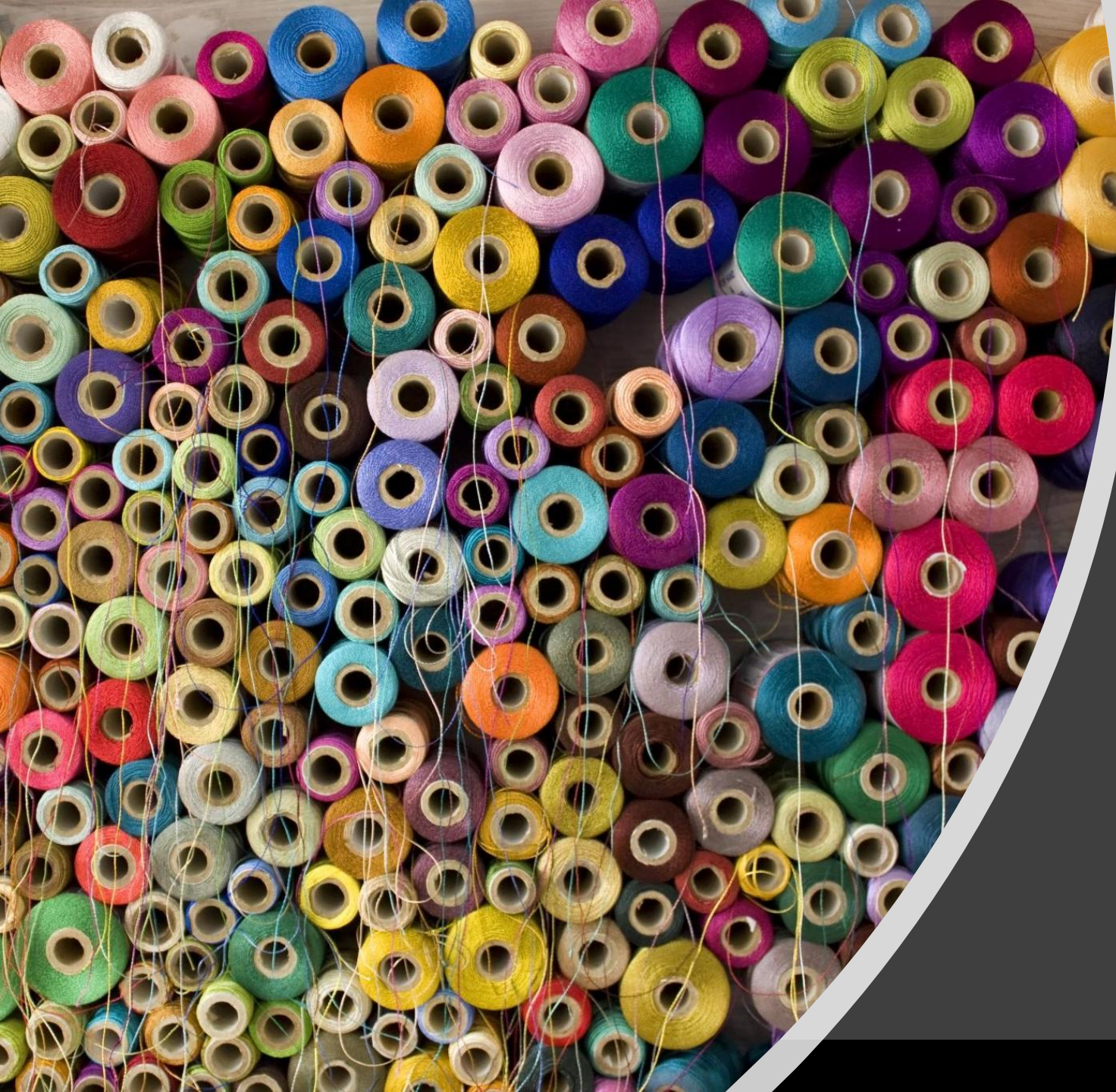
Edistävää työ

Ehkäisevä työ

Arjen tuki

Asiakasta koskevan tiedon hyödyntäminen tuottajien välillä

Asiakkaan oikeuksista ja etuuksista tiedottaminen, neuvonta, palvelutarpeen arviointi ja asiakaskohtaisten suunnitelmien laatiminen sekä näihin liittyvä ohjaus



# Aineisto ja keskustelupohjat

# 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	<p>Henkilölle on ilmaantunut asioita elämäänsä, joiden takia arki hankaa - tarvitsisiko tilanteeseen apua?</p> <p>Läheiset ovat huolissaan tilanteesta, miten he voisivat selvittää tilannetta</p>	<p>Henkilö on päättänyt selvittää omaa tilannettaan ja menee sähköiseen palveluun tai matalan kynnyksen vastaanotto toiminnan piiriin. Esimerkkeinä : Puheeksi ottamisen prosessi ja sähköinen palvelupolku</p>	<p>Henkilön saa omatoimiseen hyvinvoinnin edistämiseen ohjausta ja on kotona. Mitä jos, se ei riitä? Henkilö ohjautuu palveluprosessiin?</p>
Millainen on palvelun sisältö?	<p><b>Sähköisen palvelupolun kuvaus:</b> Hyvinvointialueen sote-keskuksesta löytyvät terveystarkastus, oirearviot tms.</p> <p><b>Puheeksi ottamisen käytäntö (systemaattisesti kaikille asiakkaille) sote-palveluissa:</b> jo ennen asiakkuuden alkua lomakkeiden täyttäminen, palveluihin tutustuminen ja ohjautuminen.</p>	<p>Riskipisteet ylittyvät: Ajanvaraus tai neuvonta tai omahoidon hyödyntäminen tai ryhmään ilmoittautuminen (omatoimipalveluna tai ohjaus ja neuvonta tai kohdennettu sote-palvelu ja kuntoutus)</p> <p>Asiakas saapuu vastaanotolle, asiakas täyttää riskitestin (tai on jo täyttänyt) → tunnistettu riski → lyhyt neuvonta (moniammatillisen yhteistyön, konsultaation mahdollisuus)</p>	<p>Palautemahdollisuus: Sainko apua?</p> <p>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</p>
Mitä järjestöillä on tällaisessa vaiheessa tarjolla?	<p>”etsitään väyliä asiakkaan saamiseksi palveluprosessiin, motivointi palvelujen piiriin”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilö voi olla jo järjestötoiminnan piirissä ongelma on tunnistettu. Järjestön toimintaan voi tulla matalalla kynnyksellä ja anonyymisti.</li> <li>Sähköiset palvelut turvaavat anonyymiutta ja matalalla kynnyksellä palveluihin kiinnittymistä ja julkisiin palveluihin ohjautumista.</li> </ul>	<p>Yhdistyksissä ja järjestöissä on luotu palvelupolkuja kohderyhmien kanssa riskien tunnistamiseen ja puheeksi ottamiseen.</p> <p>Yhdistyksillä on sote-ammattilaisten neuvontapalveluja, kurssseja ja ryhmiä, kohtaamispaikkoja eri vaiheissa palvelupolkuja oleville (oman tilanteen tunnistamisesta, neuvontaan sekä myös siitä eteenpäin)</p>	<p>Palvelujen palautetta voi koota järjestöjen kanssa, joka kokoaa oman kohderyhmänsä ääntä</p> <p>Tarve jatkohoitoon: rinnalle kolmannen sektorin tuen palvelut, sote-ammattilaisten resurssi ja ammatillisesti johdettu vertaistuki, kokemusasiantuntijan tuki</p>
Missä on tai pitäisi olla asiakkaan, järjestön ja palvelun yhteiset kontaktipisteet?	<p><b>Asiakkaan motivaation</b> muotoutuminen oman tilanteen tarkasteluun VIESTINTÄ / HYTE-TIETOUS</p> <p><b>Asiakkaan päätös</b> hakea tietoa, tukea, apua joko järjestöjen tarjoamista matalan kynnyksen palveluista tai toiminnoista, tai julkisesta palvelusta</p> <p><b>Asiakkaan tilanteen tunnistaminen</b> puheeksi ottaminen, neuvonta, ohjaus ja kannustus julkisen palvelun piiriin.</p>	<p><b>Vastaanotolle saapuminen</b> järjestöstä ohjautuneena ehkä riskitesti on jo tehty – huomioituuko järjestötoiminnassa mukana olo lyhyt neuvonnan sisällöissä. Voiko mukana olla tukihenkilö järjestöstä, jos asiakas niin toivoisi.</p> <p><b>Tarve palveluihin ja palvelukokonaisuus</b> Tietoa ja taitoa järjestötoiminnasta ja sen yhdistämisestä asiakkaan tarpeisiin sekä mahdollisiin palvelupolkuihin.</p>	<p><b>Asiakkaan ohjautuminen eteenpäin:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>omatoimisesti saatujen ohjeiden mukaan, tarvittava tuki ja iloa arkeen järjestöjen hyte-toiminnasta tai ennaltaehkäisevästä toiminnasta.</li> <li>kohdennettujen sote-palvelujen tarve, ohjautuminen rinnalla järjestöjen palveluihin, vertaistuen piiriin tai muuhun tukevaan toimintaan.</li> </ul>

# 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
<b>Asiakkaan kulkeminen / tarve palvelussa</b>	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?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asiakas jatkaa omatoimisesti arkeaan oman verkostonsa tukemana</li> <li>2. Asiakas jatkaa arkeaan omatoimisesti arkeaan palveluista tulevan verkoston tukemana</li> <li>3. Asiakas jatkaa arkeaan tuetusti palveluverkoston sekä oma verkostonsa tukemana</li> </ol>
Millainen on palvelun sisältö?	<b>VIESTINTÄ / NEUVONTA</b> Asiakasta kuullaan ja hänen kysymyksiinsä vastataan ratkaisukeskeisesti. Hänet ohjataan oikeaan paikkaan oikea-aikaisesti.	<b>OHJAUS / YKSILÖLLINEN PALVELU</b> Palvelutarpeen arviointi → Suunnitelma Palvelujen räätälöinti ja koordinointi → Päätökset	<b>ERILAISET PALVELUKATEGORIAT</b> (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?	<b>Vuorovaikutteinen neuvonta ja ohjaaminen</b> Tuttuus ja kumppanuus puolin ja toisin. Järjestöjen oman osaamisen ja toiminnan kiteyttäminen ja tarjoaminen. Tarvitaan järjestöille paikkoja kertoa toiminnasta.	<b>Tutustuminen järjestön toimintaan - kanavat</b> Asiakkaalta lupa siihen, että järjestö voi ottaa yhteyttä. Työntekijän mahdollisuus jalkautua asiakkaan kanssa järjestön toimintaan. <b>Kirjaaminen osaksi palvelutarvearviota tai – suunnitelmaa</b> Tarvitaan tieto järjestöltä, että palvelu on olemassa ja mitä se sisältää. Selkeät toiminnan vastuut ja roolit sovittu. Sopimuksellisuus.	<b>Järjestöjen palvelujen omatoiminen löytäminen Hoitoketjut (perusterveydenhuollosta eteenpäin)</b> Järjestöjen toiminta ja palvelut sovittu osaksi hoitoketjuja. <b>Maksusitoumukset esim. kuntoutuspalvelusta</b> Kaiken pitäisi toteutua ammattilaisten kesken sopimalla <b>Seuranta</b> Järjestöjen toiminnan vaikuttavuus asiakkaan palvelupolulla

# Monitoimijainen yhteistyö - työpaja



Esimerkkinä monitoimijainen yhteistyö, MOTI-tiimi



Työryhmän keskustelun taulukko



	Ennen palvelua	Palvelun aikana	Palvelun jälkeen
<b>Asiakkaan kulkeminen / tarve palvelussa</b>	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?	<b>Löytäminen Alueelliset ja paikalliset järjestöjen verkostot – Wastery, Tukipilari, Ylä-Savon Vakka Hyvinvointitarjotin.fi</b> Miten varmistetaan yhteydenottamisen varmuus? Miten saadaan näkyväksi, mitä toimintaa järjestöillä on? <b>Infot sote-ammattilaisille esim. yhteistoiminta.</b>	<b>Kokemusasiantuntijoiden saaminen Posakat ry - kokemusasiantuntijapankki</b>  <b>Järjestöjen kautta löydettävissä koulutettuja asiantuntijoita, jotka vapaaehtoistoimijoita (selvitettävä), osallisuus teeman näkökulmasta.</b>  <b>Järjestöt toimijana tiimissä mukana – mihin voidaan sitoutua tiimin jäsenenä. Sopimuksellisuus.</b> Järjestöjen yhteistyö esimerkiksi varalla olemisessa. Miten järjestöjen toiminta kuvautuu ja kategorisoidaan?	<b>Mitä tässä tarvitaan?</b>  <b>Tieto kohtaamispaikoista, vertaistuesta OLKA (ennen tai jälkeen) että voidaan ohjata</b>  <b>Järjestö valmis uusiin toimijoihin.</b> Valmis kehittymään ja valmis muotoutumaan uuteen toimintaympäristöön. <b>Uudeksi kokemusasiantuntijaksi ohjautuminen</b>

# 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 TOIMIJA

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



# Järjestöt asiakaslähtöisellä SOTE-palvelupolulla - vaihe 2

## HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMISEN JA YLLÄPIDON PALVELUT

Kun asiakkaasi kaipaa mielekästä toimintaa ja merkitystä.

### HYVINVOINTILÄHETE

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



## KEVYET ENNALTAEHKÄISEVÄT PALVELUT

Kun omatoiminen asiakkaasi tarvitsee tukea tilanteensa tutkimiseen.

### FYYSISET JA DIGITAALISET KOHTAAMISPAIKAT

Mahdollisuus anonyymiin tukeen sähköisissä palveluissa tai matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa.



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

### VUOROVAIKUTTEINEN OHJAUS JA NEUVONTA

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



## LAKISÄÄTEISET PERUSTASON PALVELUT

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

### HOITO- JA PALVELUKETJUT ASIAKASSUUNNITELMA

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



## VAATIVAT LAKISÄÄTEISET ERITYISTASON PALVELUT

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

### YHTEISIASIAKKUUS

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



## Palvelujen ja toiminnan valikko

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



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



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



"Haluan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen arvion ja jatkosuunnitelman tilanteeseeni. Onko muita, joilla on sama tilanne?"



"Tarvitsen apua ja tukea useammalta eri alan ammattilaiselta. Arkea on vaikeaa hallita. Kuka auttaisi?"



SOTE



Järjestöt



Asiakas



# JÄRJESTÖT SOTE-PALVELUPOLULLA TOIMINNAN JA PALVELUJEN SISÄLTÖ PALVELUPOLULLA



Järjestöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävä ja ylläpitävä toiminta



Vapaaehtoisena toimiminen



Järjestöjen digitaaliset ja ehkäisevät palvelut



Oman tilanteen tarkastelu, keskustelu ja tuen saaminen



Ammatillinen ohjaus ja neuvonta kohdennettuun tarpeeseen **yhteisöasiakas**



Vertaistoimijat ja vertaisuus



Kokemus-asiiantuntijat ja -toimijat



Yhteinen asiakas – palvelut ja toiminta **Yhteistyö- ja verkosto-asiakas**

# JÄRJESTÖT SOTE-PALVELUPOLULLA JÄRJESTÖJEN TOIMINNAN JA PALVELUJEN LÖYTÄMINEN



Järjestöjen hyvinvointia  
ja terveyttä edistävä  
toiminta



Matalan  
kynnyksen  
kohtaamispaikat



Asiakasohjaus-  
ja neuvonta  
järjestöihin



Hoito- ja  
palveluketju-  
kuvaukset



Toiminta ja palvelut  
kohdennettuihin  
tarpeisiin

# JÄRJESTÖT SOTE-PALVELUPOULLA SOPIMINEN JA ROOLIEN TUNNISTAMINEN



Vapaaehtoiset  
Vertaiset  
Kokemustoimijat  
ja -asiantuntijat



Sovitut alustat ja  
järjestelmät



Järjestön  
ammattilaisen tukeva  
ja konsultoiva rooli



Monitoimijainen  
yhteistyö  
**Yhteistyöasiakas**  
**Verkostoasiakas**



Kumppanuus  
palveluissa ja  
kehittämisessä



# JÄRJESTÖT SOTE-PALVELUPOLULLA TUTUSTUMISEN JA YHTEISTYÖN RAKENTEET



Järjestöt hyvinvoinnin ja  
terveyden edistämisen  
rakenteissa



Toiminnalliset  
yhteistyöverkostot



Monialaiset  
verkstorakenteet  
palveluympäristöissä



Järjestöverkostot  
Järjestöneuvosto  
Vaikuttamistoimielimet



# 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. Asumaan on mahdollista etsiä itselleen sopivaa tukea ja apua yhteisiltä alustoilta,
- Potilaan hoitoketjukurvat

## ❖ Asiakas- ja palveluohjaajan tehtävä sekä selkeästi etenevä ohjausprosessi

- Asiakkaan ei tarvitse olla jäädä yksin tarvitessaan tukea palvelujen etsintään. Yhteydenotto toimintaa 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 palvelualueelta, kootut palvelukatalogit, verkostot ja verkostotapaamiset  
Järjestön kerrottua toiminnasta järjestetyssä tilaisuudessa



KIITOS!  
TÄRKEÄ SIVU: [WWW.POSOTE20.FI](http://WWW.POSOTE20.FI)