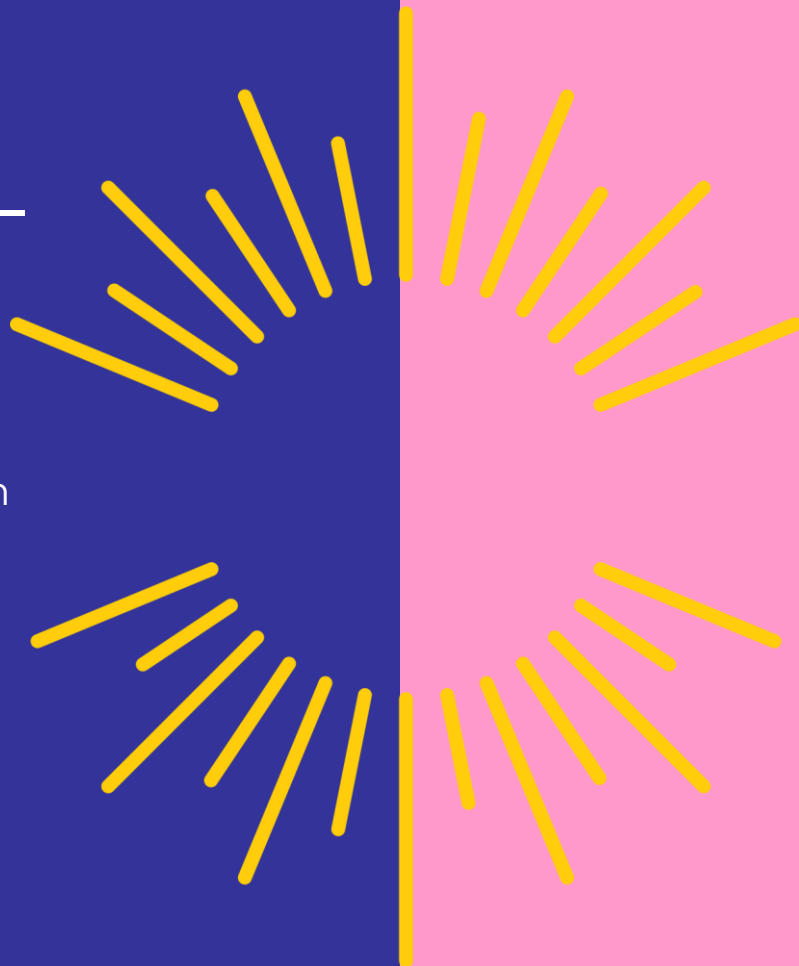


Kehittäjäasiakaskahvilat – asiakkaiden ääni osaksi palvelujen kehittämistä

Pohjoisen turvaverkko - lasten ja nuorten
mielenterveys- ja riippuvuuspalvelujen
selkeyttäminen ja huumekuolemien
ehkäisy Lapissa -hanke

Jonna Lindholm, projektipäällikkö

Linda Jaako, asiantuntija



Kehittäjäasiakaskahvilat

Pohjoisen turvaverkko –hankkeessa on järjestetty 12/25 ja 2/26 kehittäjäasiakaskahvilat

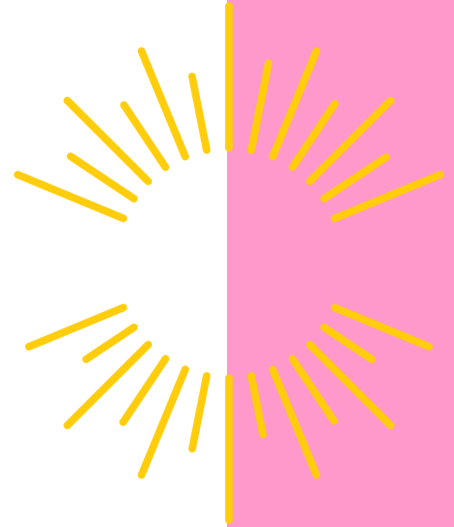
- Rovaniemellä Osallisuuskeskus Oodissa
- Torniossa päiväkeskus Väylän Valossa yhteistyössä Katu 2.0 hankkeen kanssa

Tavoitteena oli kuulla asiakkaiden ja näkökulmasta

- Mitä nuorten alle 25-vuotiaiden mielenterveys- ja riippuvuuspalvelujen kehittämisessä olisi tärkeä huomioida?
- Mitä olisi keskeistä ottaa huomioon, kun hankkeessa pilotoidaan huumeita käyttäville henkilöille suunnattua liikkuvaa terveysneuvontaa Meri-Lapissa?



Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelujen kehittäminen – Asiakasnäkökulmia



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjiinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Mihin olen yhteydessä, kun tarvitsen apua?

Kehittäjäasiakaskahviloissa kokemustoimijat nostivat esiin, kuinka tärkeää on saada **tietoa, mihin asiakkaan tulisi olla yhteydessä silloin, kun tarvitsee apua**

- Kokemustoimijat kertoivat, että jos on ollut pitkään palvelun piirissä, niin silloin on selkeämpää, mitä apua saa mistäkin. Alussa kuitenkin ei ole selkeää, mihin tulisi olla yhteydessä.

Konkreettisenä ehdotuksena ehdotettiin kansalaisten saataville esim. esitteitä, jotka avaavat palveluiden roolia.

Palveluverkko ja sen avaaminen koettiin tärkeäksi:

”Mihin olen yhteydessä, kuka ammattilainen ottaa koppii asiastani?”



Kohtaaminen keskiöön

”Ihminen on tärkeämpi kuin oire”

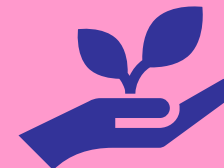
Kehittäjäasiakaskahviloissa **kokemustoimijat korostivat ensikohtaamisen** merkitystä. Ensikohtaamisessa tärkeää on ottaa vakavasti asiakkaan huoli.

Eryteisesti asiakkuuden tai hoitosuhteessa alussa saattaa asiakkaalla olla todella vaikeaa, ja tässä vaiheessa **kokemustoimijat toivoivat ammattilaisilta erityisesti joustoa**

- Esimerkkinä nousivat toive jousto aikojen ja muiden määräaikojen toteutumisen suhteen. Kokemustoimijat kertoivat, että omasta voinnista johtuen asiakas ei välttämättä jaksaisi tai muista tulla oikeaan aikaan paikalle, vaikka tarvitsisi apua.

Kokemustoimijat nostivat erittäin tärkeäksi sen, että **asiakkaat huomioitaisiin palveluissa kokonaisuutena. Erityisenä toiveena nousi, että päihde- ja mielenterveysasioita eri eroteltaisi**, vaan näitä hoidettaisiin yhdessä.

Kokonaisvaltainen kohtaaminen
asiakkaan tuen tarpeet huomioiden nousi keskiöön



Oman työntekijän merkityksellisyys: ”On ollut ihmisiä, jotka ovat pysähtyneet, auttaneet ja kuunnelleet”

Merkitykselliseksi nostettiin mahdollisuus saada palveluista **nimetty, oma työntekijä**

- Tärkeäksi nähtiin, että järjestelmä mahdollistaisi avun jatkumisen sen ammattilaisen kanssa, jonka kanssa asiakkaalla on kemiat kohdanneet. Kokemustoimijat kertoivat erityisen tärkeää olevan asiakkaan kokemus siitä, että hänen on helppo puhua ja luottaa ammattilaiseen.

Kokemustoimijat kertoivat **kohtaamisen oman työntekijän kanssa olevan erityisen vaikuttavaa**

- Palveluita saattaa olla paljon, mutta kokemustoimijat kertoivat, että tämä ei riitä, jos ei ole pitkäjänteistä kohtaamista oman työntekijän kanssa, joka tuntee asiakkaan tilanteen.
- Kokemustoimijat toivoivat erityisesti sitä, että heille annettaisiin **aikaa** kuntoutumiseen.

Asiakkaalle palveluista nimetty työntekijä nähtiin merkitykselliseksi ja vaikuttavaksi.



Toiveena ammattilaisten välinen yhteistyö

Kehittäjäasiakaskahviloissa kokemustoimijat **toivoivat, että ammattilaiset tekisivät yhteistyötä asiakkaan asioissa**

- Esiin nousi, kuinka omasta voinnista johtuen asiakkaalla ei ole voimavaroja hakea eri paikoista erikseen apua

Kokemustoimijat toivoivat, että erityisesti mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, sosiaalipalvelut ja terveysasema tekisivät yhteistyötä mielenterveys- ja riippuvuusasioissa

- Kokemustoimijat nostivat erityisesti esiin sosiaalipalvelujen tärkeyden, sillä usein asiakkaalla käytännön asiat ovat ”retuperällä”
- Myös fyysinen terveys toivottiin huomioitavaksi

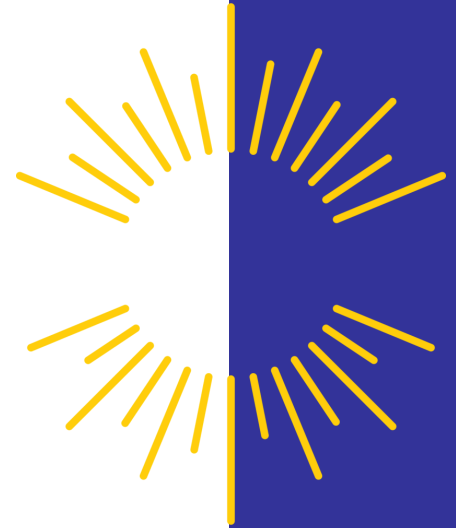
Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö tukee asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista, hoitoa ja tukea.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjiinguovlu
Lappi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liikkuvan terveysterveystapiston pilotti – Asiakasnäkökulmia



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Lappi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Kehittäjäasiakaskahvilan ydin: Palveluun oltava matala kynnyks

Tärkeää on se, että pääsee helposti palveluun. **Kiinteät ajat ja esille myös yhteystiedot**, mihin voi soittaa.

Selväksi asiakkaille se, että palvelu on **anonyymi**, eli ei pelkoa poliisista tai huoli-ilmoituksesta

Pitää voida saada palvelua **ilman sanktioita**.

Pysäkkien tulee olla **helposti löydettävissä**, mutta **ei liian näkyvillä**.

Tulee olla **riittävän pitkät aikahaarukat** palvelun käytölle. Palvelu **ei saisi olla kiinni kesäisin**.

Kokemus palveluista voi olla ennakoita hankala, joten alussa voi olla vaikeaa lähteä palvelun ääreen. Tämän vuoksi on keskeistä olla pitkäjänteinen.



Kehittäjäasiakaskahvilan ydin: Kohtaamisen merkitys

Ensikohtaamisen merkitys korostuu. Keskeistä ottaa vastaan **ilman tuomitsemista** ja **kohtata ihminen ihmisenä**.

Palvelu **vaatii, että työntekijät tulee tutuksi**. Voi mennä todella pitkään ennen kuin uskaltaa tulla palveluihin.

Ihmisten ehdoilla eteneminen tärkeää.

Sitten työntekijöiden täytyy myös **sanoa asioita riittävän suoraan ja selvästi**, jos vaikka pitää mennä lääkäriin.

Ensimmäinen kerta on usein palvelun testaamista ja käytetään ns. helppoja palveluita ennen kuin uskalletaan pyytää enemmän.



Kehittäjäasiakaskahvilan ydin: Terveysneuvonnan palvelun sisältö 1/2

Vaihtopistetoiminnassa on tärkeää, että **saatavilla on erikokoisia ruiskuja.**

Palveluihin ohjaaminen ja neuvominen keskiössä: **Mihin mennä, jos haluaa apua?** Tai haluaa **C-hepatiitin hoitoon?**

Neuvontaa koskien mm. sitä **osaako pistää turvallisesti ja puhtaasti.** Rokottaminen olisi myös hyvä.

Tärkeää on miettiä liikkuvasta terveysneuvontapalvelusta polut muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin, jos asiakas haluaa apua näistä.

Kehittäjäasiakaskahvilan ydin: Terveysneuvonnan palvelun sisältö 2/2

Pitäisi olla mahdollista **näyttää pistopaikkoja** ja saada **apua haavanhoitoon** sekä tarvittaessa **antibiootit helposti** infektiin.

Riittävästi **tietoa** eri **päihdeyhdistelmien vaikutuksista** ja lääkkeiden puoliintumisajoista.

Ainetestaus olisi tärkeää, että porukka tietää mitä aine on, jota aikoo käyttää.

Ihmisillä on **nälkä**, jotenkin ruokaa olisi hyvä olla tarjolla.

Tärkeää on miettiä liikkuvasta terveysneuvontapalvelusta polut muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin, jos asiakas haluaa apua näistä.

Kehittäjäasiakaskahvilan ydin: Miten meidän tulisi viestiä liikkuvasta terveysneuvonnasta, jotta tiedon palvelusta tavoittaisimme he, joille tämä on tarkoitettu?



- Puskaradio paras mainos
- Mainoksia sinne missä ihmiset ovat
- Tietoisuus palveluista ammattilaisille, jotta he osaavat ohjata liikkuvan terveysneuvonnan piiriin
- Asiakkaille ”krääsä” (esim. heijastin, popsocket) on parempi kuin esite



Kiitos!

Yhteystiedot:

Jonna Lindholm, projektipäällikkö, Pohjoisen turvaverkko -hanke,
jonna.lindholm@lapha.fi

Linda Jaako, asiantuntija, Pohjoisen turvaverkko -hanke,
linda.jaako@lapha.fi



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Lappi pyereestváijeemkušvlu
Lappi pue rrváájjamvu'vdd

