

Pitkään työttömänä olleen palveluprosessi

ALOITUSVAIHE

Keskeistä:

- Luottamuksellisen asiakassuhteen muodostaminen
- Asiakkaan motivaatiotekijöiden tunnistaminen

01

Asiakas saapuu

KELA Y100 -lomake
tiedon vaihtoon
verkoston kanssa

02

Alkukartoitus

Asiakkaan tilanteen kartoittaminen, verkoston
kokoaminen → hyödynnetään palvelutarpeiden
tunnistamisessa segmentointia ja KAIKU-
kuntoutushakua (kuntoutushaku.fi)

03

Terveystilan selvittely

Saate tai lähete, mihin
terveydenhuollon toivotaan ottavan
kantaa, tarvittaessa ohjaus/konsultointi
MIERI-palveluihin

04

Muun verkoston kokoaminen

- Asiakkaan palvelutarpeen mukaisen verkoston
hyödyntäminen
palvelutarpeiden selvittämiseksi
- Järjestöjen hyödyntäminen mielekkään toiminnan
löytämiseen. Jos järjestö ei ole tiedossa, voi tehdä lähetteen
Järjestöpiste JOIKUUN → ohjaus oikean järjestön toimintaan

05

Yhteinen suunnitelma

Tavoitteena on yksi realistinen
pitkän tähtäimen suunnitelma,
johon kaikki asiakkaan verkostossa
olevat tahot ovat sitoutuneet.

06

Oikea-aikaiset palvelut

Palveluntuottajat osallistuvat yhteisen
suunnitelman toteuttamiseen.

TOTEUTUSVAIHE

Keskeistä:

- Luottamus verkoston toimijoiden työhön
- Toimijoiden roolien tunnistaminen
→ resurssiviisuus
- Tiedonsiirtokäytännöt
- Palveluiden oikea-aikainen järjestys

Ohjaus TYM:n

Työkyvyn tuen tiimi

Yhteistyön koordinointi

Kuka huolehtii tiedon vaihtamisesta
tai verkoston kokoontumisista?

10

Verkoston tuki

Palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja
mahdollistetaan riittävä tuki myös
asiakkaan tilanteen muuttuessa.

09

Motivointi

Tuetaan asiakkaan vastuunottoa omasta
polusta. Verkoston tukea vähennetään
asteittaisesti.

11

Yhteistyön tarpeen arviointi

Asiakkaan tilanteen edetessä,
verkoston tuen tarve vähenee.
Miten sovitaan siitä, ketkä
voivat jäädä verkostosta pois?

12

Asiakkaan monialaisen tuen tarve päättyy

Asiakas saavuttaa sellaisen ratkaisun, että monialaista
verkostoyhteistyötä ei enää tarvita.

13

Tiedonkulku

Asiakkaan polun etenemisen myötä verkostoon voi tulla
uusia toimijoita tai palveluita. Varmistetaan tiedonkulku,
jotta pitkän tähtäimen suunnitelma ohjaa
koko verkoston toimintaa.

08

Jatkosuunnitelma

Pitkäaikainen ratkaisu; asiakas työllistyy, etenee opintoihin, saa
riittävät palvelut yhdestä paikasta tai siirtyy eläkkeelle. Asiakas
on myös siirtynyt tilanteeseensa nähden oikealle etuudelle tai
ei tarvitse etuuksia.

14



PÄÄTÖSVAIHE

Keskeistä:

- Varmistetaan, että asiakkaalla on riittävät
valmiudet ottaa vastuu omasta polustaan
- Rohkeutta palata prosessissa taaksepäin,
mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii
- Voisiko päätösvaiheeseen integroida
seurannan?