



Järjestöt
asiakaslähtöisellä
SOTE-palvelupolulla
- perhekeskus

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.



SOTE



Asiakas



Järjestöt



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?"



1. TOIMINNAN JA PALVELUJEN SISÄLLÖN KUVAUKSET



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**



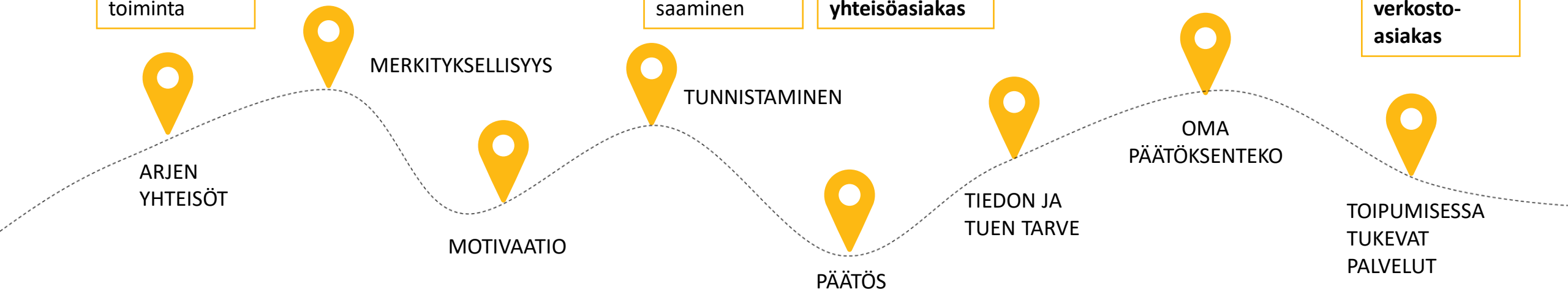
Vertaistoimijat ja vertaisuus



Kokemus-asiiantuntijat ja -toimijat



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



2. JÄRJESTÖJEN TOIMINNAN JA PALVELUJEN LÖYTÄMINEN



Järjestöjen laaja hyvinvointia ja terveyttä edistävä toiminta

Kuntien kotisivut
Kohtaamispaikkatiedotus
Seurakuntien omat kanavat
Järjestöjen omat kanavat
Lähellä.fi

PALVELUTARJOTIN
hyvinvointia ja terveyttä edistävästä toiminnasta



Matalan kynnyksen kohtaamispaikat

PERHEENTALOT
Kunnissa sijaitsevat
KOHTAAMISPAIKAT
sekä virtuaaliset kohtaamispaikat

THL:n perhekeskuksen kohtaamispaikkakriteerit - kehittämistarpeet



Asiakasohjaus- ja neuvonta

Asiakasohjaaja
Hyvinvointitarjotin
Sähköinen perhekeskus
Järjestöjen omat esim. palvelupolkumalli.fi

PALVELUTARJOTIN,
HYVINVOINTILÄHETE JA
ELÄMÄNLUOTSIN
TEHTÄVÄT - kartoitus



Hoito- ja palveluketju-
kuvaukset

Järjestöt kuvattuna
kohderyhmäkohtaisissa
kuvauksissa



Toiminta ja palvelut
kohdennettuihin
tarpeisiin

HYVINVOINTITARJOTIN

järjestöjen
markkinalähtöiset
palvelut

3. SOPIMINEN JA ROOLIEN TUNNISTAMINEN



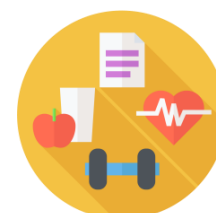
Vapaaehtoiset
Vertaiset
Kokemustoimijat ja -
asiantuntijat



Sovitut alustat ja
järjestelmät



Järjestön ammattilaisen
tukeva ja konsultoiva
rooli



Monitoimijainen
yhteistyö
Yhteistyöasiakas
Verkostoasiakas



Kumppanuus
palveluissa ja
kehittämisessä

HANKEOHJEET JA
SOPIMUS KOKEMUS-
TOIMINTAAN

SÄHKÖINEN
PERHEKESKUS
USEAT ALUSTAT

HOITO- JA PALVELUPOLKUKUVAUKSET
MONIALAINEN JA –TOIMIJAINEN YHTEISTYÖ
ASIAKASSUUNNITELMASSA

HANKKEET,
TOIMINNALLINEN
YHTEISTYÖ,
OSTOPALVELUT

Järjestöjen toiminnan
sisällön kirkastaminen
vapaaehtoistoiminnan
osalta sekä osallisuuden
edistämisen mallien
tarkempi kuvaus

Hyvinvointitarjotin.fi
Lähellä.fi
Kartoitus
palvelutarjottimesta

Järjestön ammattilaisen roolin kuvaaminen siitä, mitä
tarjoten hän on asiakastyössä mukana.
Järjestöjen tarjoaman tuen, avun tai muun kuvaaminen
ja tehtävästä sopiminen
Mikäli palvelu on ostettavaa, niin selkeät
maksusitoumus sekä ohjaus käytännöt

Kumppanuusmalli
avustusperusteiseen ja
toiminnalliseen
yhteistyöhön

4. TUTUSTUMISEN JA YHTEISTYÖN RAKENTEET



Järjestöt hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rakenteissa

kuntien hyte-työryhmät ja lape-työryhmät, maakunnalliset vastineet

Järjestötoiminnan esiin saaminen olemassa oleviin ja tuleviin rakenteisiin



Toiminnalliset yhteistyöverkostot

Kohtaamispaikkaverkostot Perheentaloyhteistyö kunnissa ja alueellisesti Ilonaverkosto

Verkostoitumisen edistäminen kohtaamispaikkojen ympärille



Monialaiset verkstorakenteet palveluympäristöissä

Monitoimijaisen tiimityön malli

Järjestöjen roolin ja toiminnan tunnistaminen Tutuksi tulemisen tilaisuudet ja palveluyhteistyöverkostot



Järjestöverkostot Järjestöneuvosto Vaikuttamistoimielimet

Järjestöneuvoston lape- ja nuorten teemaedustajat Lapsiasiaverkosto

Järjestöneuvoston, teemaedustajien toiminnan kirkastaminen sekä teemaverkostojen vahvistaminen



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. Aukkaan 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 tuttavalt
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