

Riippumattoman tuen ydin

- Neutraali, puolueeton, ulkopuolinen toimija
- Kanssakulkija ja elämäntulkki
- Matala kynnyks ja toimii silloin kun on tarve (ei aikapainetta)
- Tuettuun päätöksen tekoon perehtynyt ammattilainen
- Auttaa löytämään sopivia palveluita, ja ottamaan niitä vastaan; tuki palveluidenäärelle pääsemiseksi
- Täydentää peruspalvelua, palveluohjaaja ei ole palveluiden portinvartija
- Riippumaton tuki siltana asiakkaiden ja palveluiden välillä
- Kohtaaminen keskiössä
- Tuen käyttäjän oikeuksien valvoja
- Osallisuuden tukija ja mahdollistaja
- Huolehtii, että toteutus etenee asiakkaan haluamaan suuntaan
- Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen
- Oikea-aikaisuus ja tuen kohdentaminen, yksilöllinen resursointi
- Kynnyksetön ja huoneeton asiakaspalvelukokonaisuus
- Osaamisen vaade ja osaamisen empaattisuus
- Tavoitteena vahvuuksien ja toiveiden tunnistaminen; asiakkaan oma tahto ja mieltymykset
- Asiakkaan motivaation ja toimijuuden tukeminen; kannustus
- Voimavaralähtöisyys; voimavarojen tunnistaminen eri keinoin
- Tiedon tuottamisen tuki; sanoittaminen, vieminen, tuominen, turvaaminen
- Vuorovaikutteisuus; käytössä soveltuvat keinot-selkeyttämistä, helpottamista, kohdentamista

Silta omannäköiseen elämään -hanke



aito ja arvostava kohtaaminen	aikaa on resursoitava tarpeeksi	asiakkaan kuunteleminen	elämän tulkki
Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen on oltava aitoa. Ilman tätä on vaikea tulla asiakasta.	asiakkaan motivaation ja toimijuuden tukeminen ja kannustaminen	oikea resursointi	Kynnnyksetön ja huoneeton asiakaspalvelukokonaisuus
asiakkaan oma tahto ja mieltymykset – niiden eslin saaminen	empaattisuus ja kumppanuus/yhteistyö, luottamuksen rakentaminen palvelutarpeen arvioinnista lähtien	Vertainen - vapaaehtoinen toimija	Kuunnella, viestiä eteenpäin ja tukea asiakasta tarpeen mukaan ja tarvitevassa laajuudessa

Riippumattomuus käytännössä

Räätälöity palvelu:

- Asiakkaan palvelukokonaisuuden ymmärtäminen ja asiakkaan tukeminen sen ymmärtämiseen
- Yksilöllinen tuki ja palveluiden äärelle saattaminen
- Tuen, tarpeiden ja tavoitteiden sanoittaminen
- Tietoa, neuvontaa ja henkilökohtaista tukea
- Palvelua silloin kun on tarve, myös yksittäisissä asioissa ja tilanteissa
- Oikea-aikainen ja reagoiva palvelu

Päätöksen teon tukeminen:

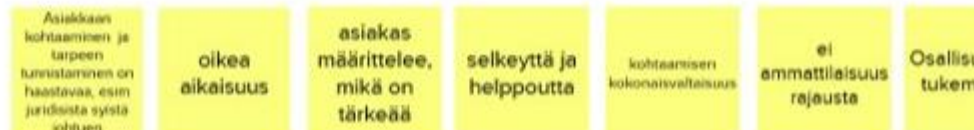
- Tiedon etsintä, pilkkominen ja tarjoaminen ymmärrettävässä muodossa -> opastus, neuvonta, muistin tukeminen
- Mielipiteen muodostaminen -> kokeilemisen mahdollistaminen, sanoittaminen, rohkaisu, havainnollistaminen
- Ratkaisujen ja vastauksien etsintä

Henkilökohtainen budjetointi:

- Auttaa HB:n toteutuksessa, kartoittaa palveluita ja ohjaa sopiviin palveluihin
- Auttaa löytämään sopivat vaihtoehdot, ottamaan niitä vastaan ja toimimaan niissä

Yksilöllinen suunnitelma:

- Asiakas määrittelee, mikä on tärkeää
- Suunnitelma tuen tarpeiden ja tunnistettujen tavoitteiden mukaan
- Tuen tarve määrittyy ja muuttuu elämäneri vaiheissa
- Ennakointi ja tuki valmistautumiseen -> esim palvelusuunnittelu
- Rohkeat kokeilut- Reflektointi -> toimiva vuorovaikutus ja tiedon jäsentäminen



Yhteys eri palveluihin

- Toimii asiakkaan tukena laaja-alaisesti ja palveluiden sisällä
- Monitoimija-malli; kokoaa tarvittavia asiantuntijoita tarvittaessa yhteen
- Nimetty ja tarvittaessa valtuutettu yhteyshenkilö -> suostumus oikeisiin kohtiin ja viidakon välttäminen
- Ylisektorinen työote, jossa neutraali toimija
- Etsivä työote -> Tuntee ja tietää myös lähiyhteisön hyvin
- Tavoitteena sosiaalisten toimintojen lisääminen -> tukea sosiaalisiin kohtaamisiin, palveluihin, yhteisöön liittymiseen ja niissä toimimiseen



Työkalut

Silta omannäköiseen elämään -hanke

Silta omannäköiseen elämään- hankkeen työkalut:

- Verkostokartta
- Tukirinki -> käytössä voimavarakortit, Elämän puu
- Oman elämän suunnittelu – korttipakat
- Ihminen itse toimii asiantuntijana ja hänen ajatustensa nostaminen esiin eri keinoin ja välinein
- Vuorovaikutukseen panostaminen ja sen tukeminen eri keinoin
- Yksilöllinen suunnitelma
- Rätälöinti ; tiedon pilkkominen ja yksilöllistäminen
- Yhteisön tuki ja vertaistuki
- Kuvat ja kommunikointiin tarkoitetut apuvälineet
- Mallit ja esimerkit -> yksilöllisyys ja asiakaskohtaisuus

Valmiita elämän suunnittelun malleja:

- Näin minä pärjään
- Vernerin mahdollisuudet
- Papunet- Keskustelumatto



Vaiheet

Neutraali vaiheistus:

- Tuki ja tilanteet tunnistettujen tarpeiden mukaan
- Asiakkaan tukeminen palveluihin sitoutumiseen ja niissä toimimiseen
- Etsivä työote; ratkaisujen ja vastauksien etsintä
- Ennakointi ja tulevaisuuden suunnittelu
- Asiakkaan kokonaistilanteen huomiointi
- Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen ja oman elämän hallintaan liittyvien taitojen harjoittelu
- Välikappaleena toimiminen vain sen verran kuin asiakas tarvitsee; ei puoles tekemistä
- Sanoitetaan sitä, mihin asiakas on oikeutettu

Asiakkaasta otetaan koppi siellä, missä hän on ja tarve tukeen havaitaan -> ohjautuminen tarvittavan tuen piiriin

Riippumattoman tuen ottaminen käytäntöön:

- Hyödynnetään nykyistä palvelujärjestelmää ja hyviä käytänteitä
- Nykyisen tiedon jäsentäminen ja hyödyntäminen ylisektorisesti
- Tiedon hyödyntämisen stepit järjestelmään
- Ylisektorinen yhteistyö, moniammatillisuus ja osaamisen hyödyntäminen tehokkaammin käyttöön



KÄ ON RIIPPUMATTOMAN EN YDIN?



... on osa elämää	... on resurssilava terpeeksi	... asiakkaan kuuleminen	... elämän tuki
... on osa elämää	... asiakkaan motivaatio ja toimijuuden tukeminen ja kannustaminen	... oikeat resurssit	...
... on osa elämää	... vertais- ja tukiverkkojen tarjoaminen	... kunnolliset välineet	...

MITÄ RIIPPUMATON TUKI ON KÄYTÄNNÖSSÄ?



YHTEYS (ERI) PALVELUIHIIN (TOIMINTA-ALUE)



TYÖVÄLINEET



VAIHEET



RIIPPUMATON TUKI

