

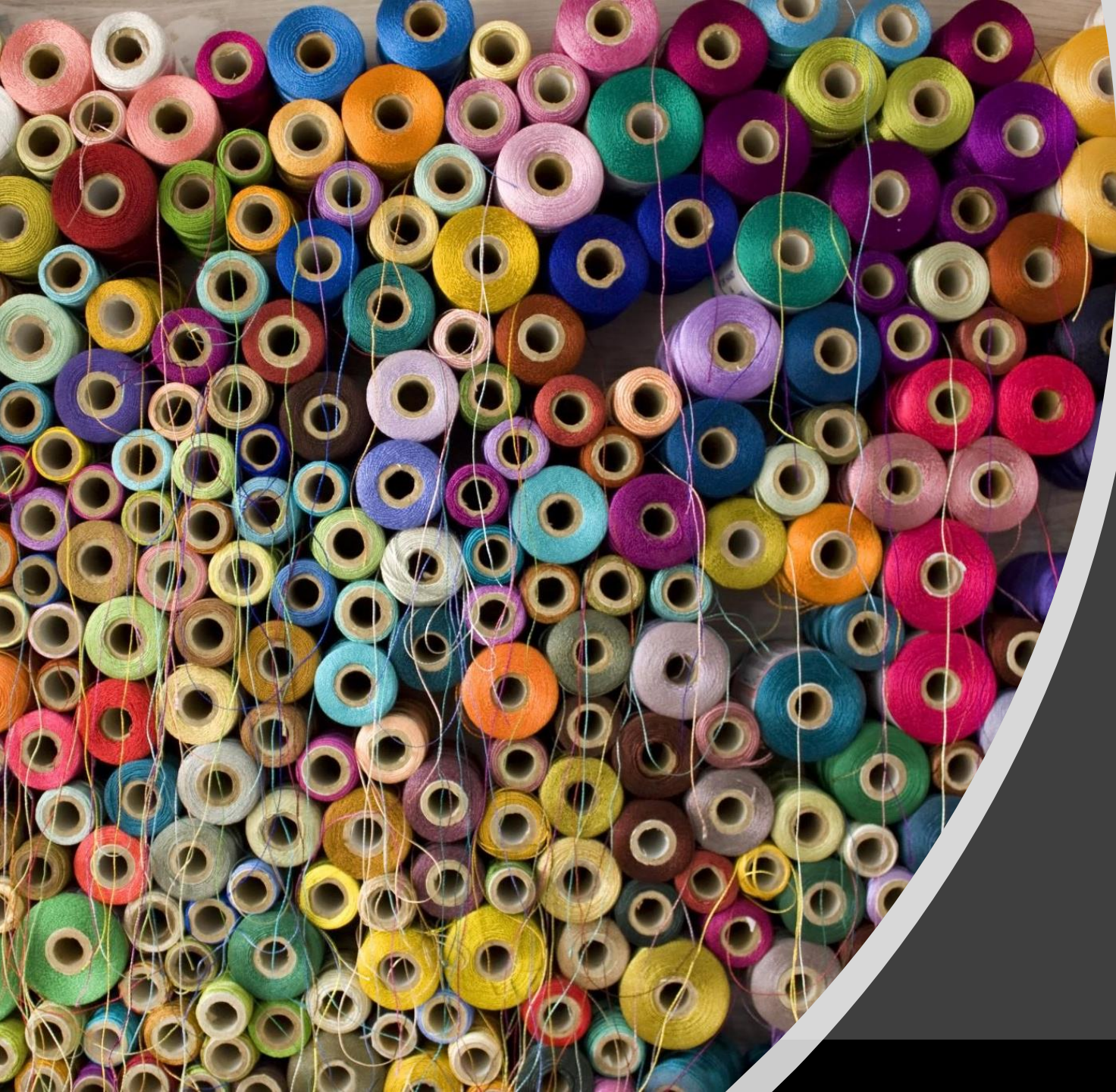


Järjestöt asiakaslähtöisellä SOTE-palvelupolulla

PALVELUMUOTOILUN PROSESSI: Järjestöjen kiinnittyminen sote-palveluihin – kehikko järjestöyhteistyön varmistamiseen



1. Mihin järjestötoimintaa **tarvitaan** asiakkaan näkökulmasta?
2. Mihin järjestöä ja mitä **tietoa** järjestöstä ammattilaisen näkökulmasta tarvitaan?
3. Onko kyse järjestölähtöisestä **tuesta ja toiminnasta vai palvelutuotannosta**?
4. Mitä järjestöjen **linkittyminen** asiakasprosessiin vaatii?
5. Miten asiakas **löytää** järjestöjen toiminnan?
6. Miten ammattilainen **löytää** järjestöjen toiminnan?



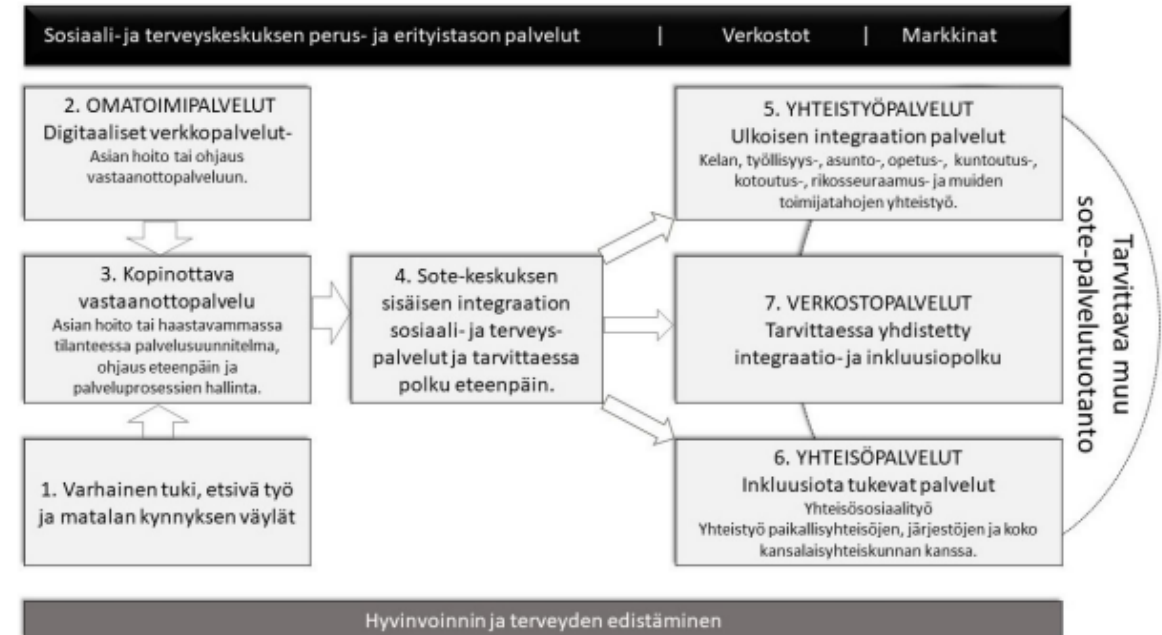
Viitekehys

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

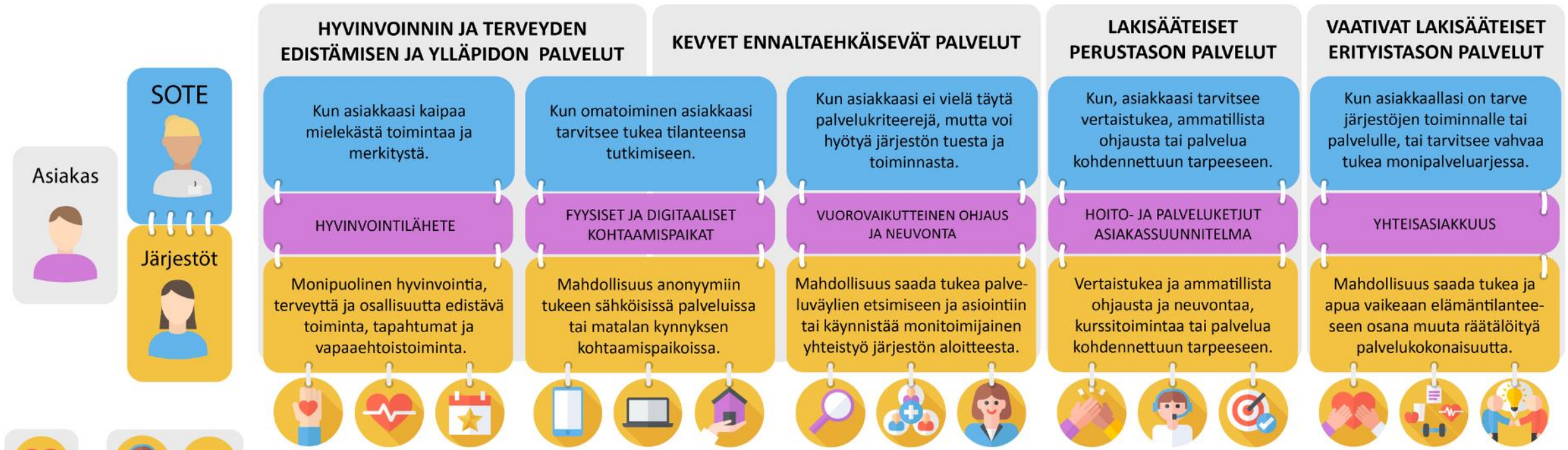
Asiakasta koskevan tiedon hyödyntäminen tuottajien välillä

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



Järjestöt asiakaslähtöisellä SOTE-palvelupolulla - kehikko

Järjestöjen kiinnittyminen sote-palvelupolkuun



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?"



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**

ARJEN YHTEISÖT

MERKITYKSELLISYYS

MOTIVAATIO

TUNNISTAMINEN

PÄÄTÖS

TIEDON JA TUEN TARVE

OMA PÄÄTÖKSENTEKO

TOIPUMISESSA TUKEVAT PALVELUT

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



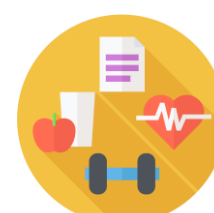
Vapaaehtoiset
Vertaiset
Kokemustoimijat
ja -asiantuntijat



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. 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 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