



Tiivistelmä

Matalan kynnyksen palveluiden konsepti

Länsi-Uudenmaan sote-palveluiden ohjaus, neuvonta, ajanvaraus ja suoravastaanotot

L
U
SOTE

Sote-uudistus

”Jotta länsiuusimaalaiset voivat hyvin”

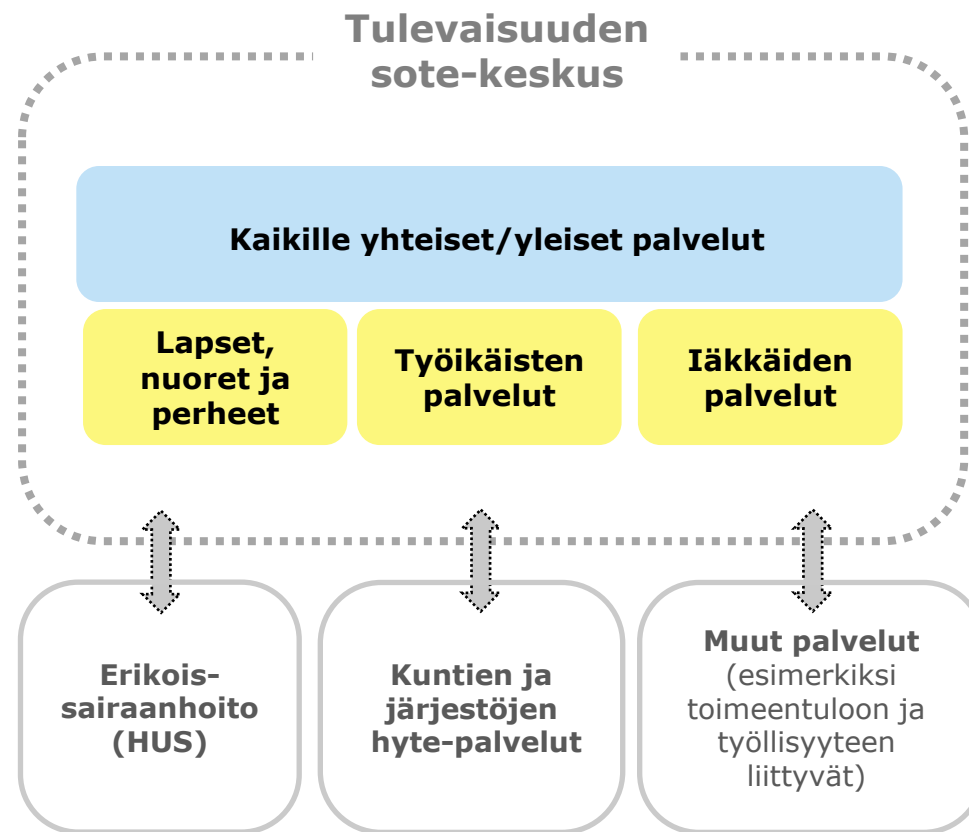
Kehitämme matalan kynnyksen palveluja, jotta...

- asiakas saisi paremmin yhteyden ammattilaiseen.
- asiakkaan tarve hoituisi kevyemmällä ratkaisuilla.
- asiakas voisi asioida useammin omatoimisesti.
- asiat ratkeaisivat nopeammin, eivätkä ehtisi monimutkaistua.



Tulevaisuuden sote-keskus yhdistää erilaiset palvelut

- Tulevaisuuden sote-keskus on **tavoitetila**, joka kattaa hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen kuuluvat sosiaali- ja terveystalvet ja palvelupolut erikoissairaanhoidon sekä liittymäpinnat kuntien ja järjestöjen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin sekä muihin asiakkaan tarpeen mukaisiin palveluihin, joita kunnat, Kela tai muut viranomaiset järjestävät.
- Tulevaisuuden sote-keskus ei ole yksi fyysinen toimipiste vaan **kokoelma yhteensovitettuja digitaalisia, fyysisiä ja liikkuvia palveluja**, jotka voivat olla suunnattu
 - kaikille (yhteiset/yleiset palvelut)
 - lapsille, nuorille ja perheille
 - työikäisille
 - ikääntyvälle väestölle
- **Edellä mainittuihin palveluihin sisältyy ns. matalan kynnyksen palveluita, joihin asiakas voi hakeutua itse.**



”Palvelut, joihin voi hakeutua itse”

- Sote-palvelut voidaan jakaa karkeasti kahtia sen mukaan, voiko asiakas hakeutua niihin / käyttää niitä ilman ammattilaisen portinvartijuutta vai ei.
- **Matalan kynnyksen palveluihin asiakas voi hakeutua itse:** ne ovat käytettävissä asiakkaan aloitteesta, hänen valitsemassaan asiointikanavassa.
- Matalan kynnyksen palvelutyyppejä ovat
 - omatoimisesti käytettävät digipalvelut
 - vuorovaikutteiset etäpalvelut sekä
 - palvelupisteet, joihin voi tulla ilman ajanvarausta.
- Iso osa perustason sosiaali- ja terveystalouden palveluista vaatii ammattilaisen tekemän ajanvarauksen, lähetteen tai päätöksen. Ne ovat siis *palveluita, joihin asiakas ei voi hakeutua itse.*

Länsi-Uudenmaan soten palvelut, joihin voi hakeutua itse

= Matalan kynnyksen palvelut

- Kaikille yhteisesti sekä eri kohderyhmille suunnatut ohjauksen ja neuvonnan palvelut,
 - joihin asiakas voi hakeutua itse ja
 - joissa asiakkaan asia joko ratkaistaan tai joiden kautta hän pääsee oikeaan palveluun.
- Runsaasti erilaisia asiointi- ja yhteydenottokanavia (digikanavat, puhelinpalvelu, palvelupisteet jne.)

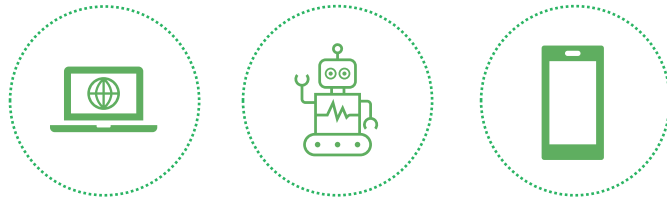
Länsi-Uudenmaan soten palvelut, joihin ei voi hakeutua itse

- Erilaiset vastaanotot, kotikäynnit ja tapaamiset, joihin tarvitsee ohjauksen/ammattilaisen tekemän ajanvarauksen matalan kynnyksen palveluista
- (Etänä) ohjattu omahoito
- Lähetteellä tehtävät laboratorio- ja kuvantamistutkimukset
- Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi (alaprosessina PPT)
- Erityispalvelut

Matalan kynnyksen palvelutyypit ja asiointikanavat

- Konsepti kuvaa palvelutyypit ja asiointikanavat, joihin asiakas voi hakeutua tai käyttää itse ja joissa asiakkaan asia joko ratkaistaan tai joiden kautta hän pääsee oikeaan palveluun.
- Konsepti ei ota kantaa käytännön toteutukseen, palveluverkkoon jne., mutta sitä käytetään LU-sote-hankkeessa kehittämistyön tukena eri palvelualueiden kanssa.
- Konseptiin kuuluvat ajanvarauksen, ohjauksen ja neuvonnan palvelut voivat olla suunnattuja kaikille tai vain tietyille kohderyhmälle (eli kuulua esimerkiksi perhe- tai seniorikeskuksen palveluvalikoimaan).
- Olennaista on, että asiakas voi valita itselleen sopivan asiointikanavan, jossa hän saa tasalaatuista palvelua koko Länsi-Uudenmaan soten alueella.

Digipalvelut 24/7



- Digitaalisesti tehtävä itse- ja omahoito, oirearviot
- Ajanvarauksen tekeminen, tiedonhaku ilman henkilökohtaista ja/tai reaaliaikaista kontaktia ammattilaiseen

Vuorovaikutteiset etäpalvelut



- Palvelua puhelimitse, chatissä, sähköisin viestein jne.
- Yleinen neuvonta + kohdennettu neuvonta (esim. seniorineuvonta)
- Ajanvarauspalvelut ja suoravastaanotot

Monipuoliset palvelupisteet



- Kasvokkain ilman ajanvarausta tarjottavat palvelut
- Osa on avoimia kaikille (esim. kauppakeskuksen neuvontapiste) ja osa vain tietyille kohderyhmille (esim. kouluterveydenhoito)

Toimintaperiaatteet ja arvo asiakkaalle



1. Palveluun hakeutuminen

- Palveluvaihtoehdot ovat asiakkaalle selkeät: hänen on helppo ymmärtää, mihin voi olla yhteydessä ja missä asiointikanavissa
- Palvelutarjonnassa huomioidaan asiakkaiden erilaiset lähtökohdat: asiakas, omainen tai läheinen saattaa haluta vain tietoa tai kevyttä tukea, tai hän voi tunnistaa tarpeen varsinaiselle palvelulle
- Eri ikäryhmien tarpeet huomioidaan esimerkiksi mahdollistamalla puolesta-asiointi

2. Palvelukontakti

- Asiakas saa samaa sujuvaa palvelua kaikissa Länsi-Uudenmaan sotien palvelupisteissä ja -kanavissa
- Palveluissa on huomioitu monikielisyys
- Palveluihin ohjausta tehdään tarpeen mukaan eri ammattilaisten ja yksiköiden/palvelualueiden välillä
- Joka vaiheessa ja kanavassa varmistetaan, että asiakas tietää, missä mennään ja miten edetä

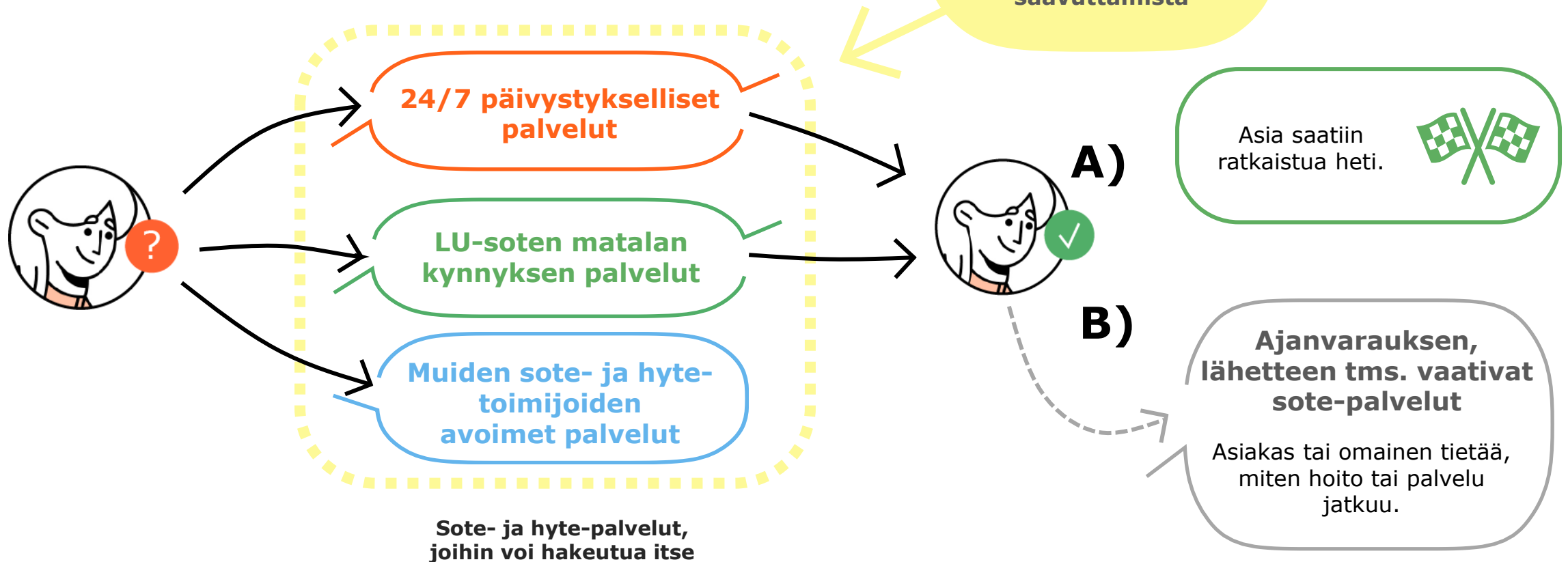
3. Palvelun lopputulos

- Asiakkaan tarve ja ongelma tunnistettiin ensikontaktin aikana
- Asiakas sai tarvitsemansa tiedon tai avun valitsemassaan kanavassa saman päivän aikana tai hänet ohjattiin oikeaan palveluun
- Asiakas tietää, miten palvelu etenee

Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää yhteistyötä

Jotta LU-soten tavoite "asiakas on aina oikeassa paikassa" toteutuu, pitää sekä LU-soten sisällä että muiden organisaatioiden tuottamien matalan kynnyksen palveluiden välillä olla yhteistyötä.

Sote-ammattilaisten
välinen konsultaatio
ja yhteistyö tukee
tavoitteiden
saavuttamista





Kiitos!

Twitter: @LUhyvinvointi

Facebook: @LansiUudenmaanHyvinvointialue

www.lu-palvelut.fi/hyvinvointialue

L
U
SOTE

Sote-uudistus