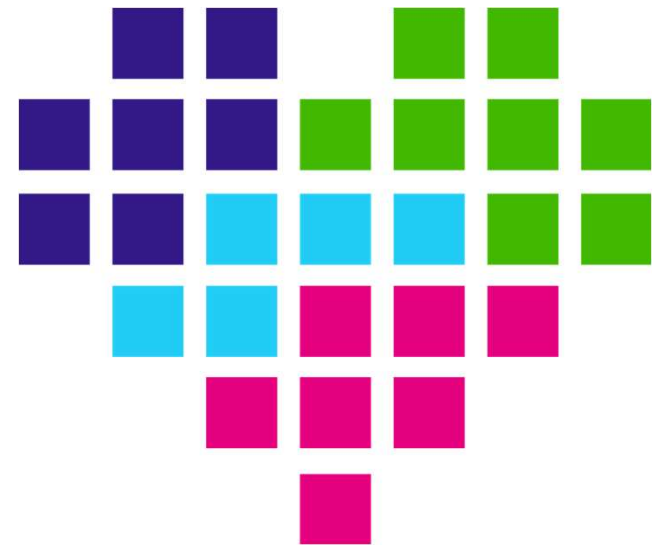


Työttömien sotepalveluiden järjestyminen

**Asukkaan asialla – vastaanottopalvelut
palvelupolut 2021-2022**



Segmentointiasiakkuudet



Satunnaisesti palveluja tarvitsevat

OMATOIMIASIAKKUUS

- Asiakkaat, joilla vähäisiä tuen tarpeita fyysisessä, psyykkisessä, psyykkisessä, sosiaalisessa tai kognitiivisessa toiminta-kyvyssä.
- Asiakas tarvitsee satunnaista ohjausta ja neuvontaa hetkellisesti tietystä elämäntilanteesta tai palveluohjausta oikeisiin palveluihin.
- Tavoitteena on, että asiakkaan asia saadaan hoidettua ensikontaktilla ja palveluntarve pysyy vähäisenä, eikä asiakas siirry raskaampiin palveluihin.

Satunnaisesti palveluja tarvitsevat

TUKIASIAKKUUS

- Asiakkaalla on vaikeuksia selviytyä arjessa, mutta palvelujen tarve on vähäistä. Asiakkaan elämäntilanne on tasainen ja voimavarat hyvät. Asiakkaalla on lievästi alentunut toimintakyky.
- Asiakas tarvitsee aktiivisen palveluita integroivan asiakassuunnitelman, joka vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, osallisuutta omien palvelujen suunnitteluun sekä osallisuutta yhteiskuntaan.
- Asiakas hyödyntää useamman ammattilaisen tarjoamia palveluita

Paljon palveluja tarvitsevat

YHTEISTYÖASIAKKUUS

- Asiakkaalla on haasteita yhdellä tai useammalla toimintakyvyn osa-alueella, mutta hän pärjää hyvin arjen haasteiden kanssa.
- Asiakkaalla on säännöllinen, toistuva, pysyvä tai pitkäkestoinen palveluntarve.
- Monialainen yhteistyö hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi.
- Yhteinen suunnitelma yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä asiakkaan kanssa.

Paljon palveluja tarvitsevat

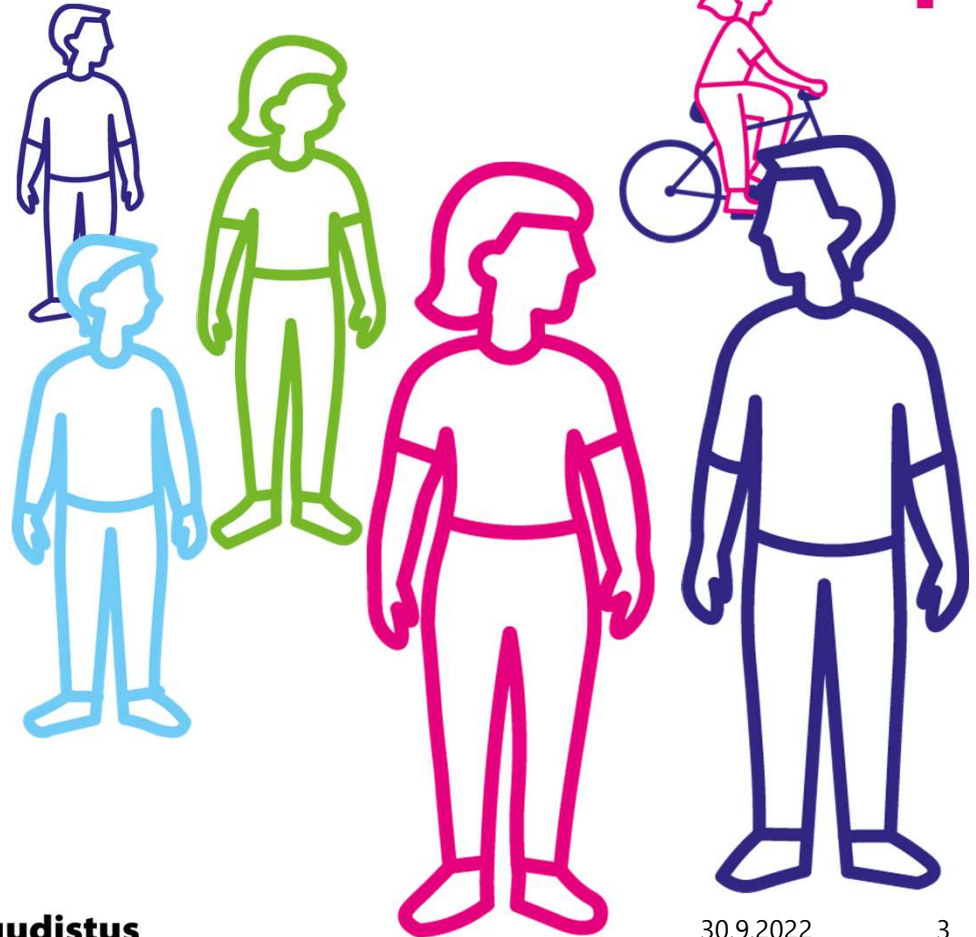
HUOLENPITOASIAKKUUS

- Asiakkaalla on runsas avun tarve sekä rajalliset voimavarat asioiden hoitamiseen ja avun hakemiseen.
- Kokonaisvaltainen asiakassuunnitelma tehdään usein yhdessä monialaisesti verkostossa toimivien kanssa. Palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti.
- Tavoitteena hoidon tasapaino, toimintakyvyn/terveyden ylläpito, lisäsaireuksien ehkäiseminen ja pahenemisvaiheiden estäminen.
- Vaatii laajaa verkostotyötä, jota omatyöntekijä koordinoi.
- Asiakas tarvitsee jatkuvasti ja/tai runsaasti vahvan tai erityistason intensiivisiä palveluja

Omatoimiasiakkuus



Kuka tahansa kuntalainen, joka tarvitsee tietoa tai neuvoja sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista. Asiakkaalla voi olla **satunnainen tai harvoin toistuva lyhytaikainen palvelutarve** esimerkiksi elämän muutostilanteen vuoksi. Asiakas pärjää hyvin arjessa, elämäntilanteen ja voimavarat ovat hyvät, palvelutarve ja riskitekijät ovat vähäiset. Asiakas asioi omatoimisesti, osaa hakea apua ja hänellä on hyvä toimintakyky. Asiakas asioi yksittäisen taloudellisen tuen tarpeen tai yksittäisen terveydellisen syyn vuoksi. Asiakkaan toimintakyky on hyvä, hän **tarvitsee vain vähän fyysistä, psyykkistä, sosiaalista tai kognitiivista tukea**.



Omatoimiasiakkuuksien palvelupolku

1. Mitä voi tehdä itse?

- Hakeutua Te-palveluiden toimintoihin
- Tehdä Kelan hakemuksia
- Hakea sosiaalihuollon etuuksia
- Tehdä terveydentilan arvioinnin (Klinik, Omaolo)
- Tehdä sähköisen terveystarkastuksen (Duodecim Star)
- Ottaa yhteyttä Maisan kautta sote-palveluihin
- Tutustua terveyskylän sivuihin
- Ottaa yhteyttä hyvinvointialueen neuvontapalveluihin

Tunnistetaan ja huomioidaan riskit ajoissa

2. Palveluihin hakeutuminen

Palvelutarpeen arvion PTA ja hoidontarpeen arvion HTA mukaisesti ohjaus omahoito-ohjeisiin tai palveluiden piiriin.

Kieli- ja kulttuurierojen tuomat haasteet huomioitava.

Te-palveluiden palvelut mm.:

- Neuvonta
- Oma-asiointi

Kelan palvelut mm.:

- Etuudet
- Sähköinen asiointi ja neuvonta

Sosiaalihuollon palvelut mm.:

- Palveluohjaus- ja neuvonta
- Sosiaalinen luototus
- Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki

Terveydenhuollon palvelut mm.:

- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Kuntoutus
- Lääkärin ja hoitajan vastaanotto (mm. työttömien terveystarkastus)
- HUS laboratorio & kuvantaminen
- Suun terveydenhuolto
- Neuvola

Kolmannen sektorin palvelut:

- Matalan kynnyksen kohtaamispaikat
- Asukastilat
- Seurakunnat
- Järjestöjen vertaistuki ja omaisten tukiryhmät

Digi: järjestöjen digipalvelut

3. Mitä palvelua?

Asiakas osaa ottaa vastuun tarvitsemistaan palveluista, etuuksista, tuista, asumisesta, taloudesta ja muusta elämänhallinnasta.

4. Palvelun jälkeen

- Asiakas jatkaa toimintaa itsenäisesti
- Asiakkaalla on vastuu omasta hyvinvoinnistaan. Hän on saanut ohjeet, kuinka hakeutua jatkossa palveluiden piiriin tarpeen mukaan.

Asiakkaalla on kyky eri kanavia käyttäen (mm. sähköiset palvelut) hakeutua itse tarvitsemiinsa palveluihin.

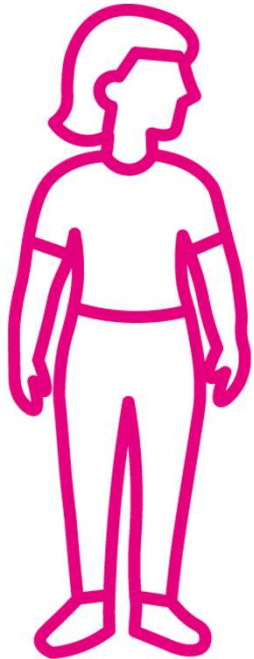


Sote-uudistus

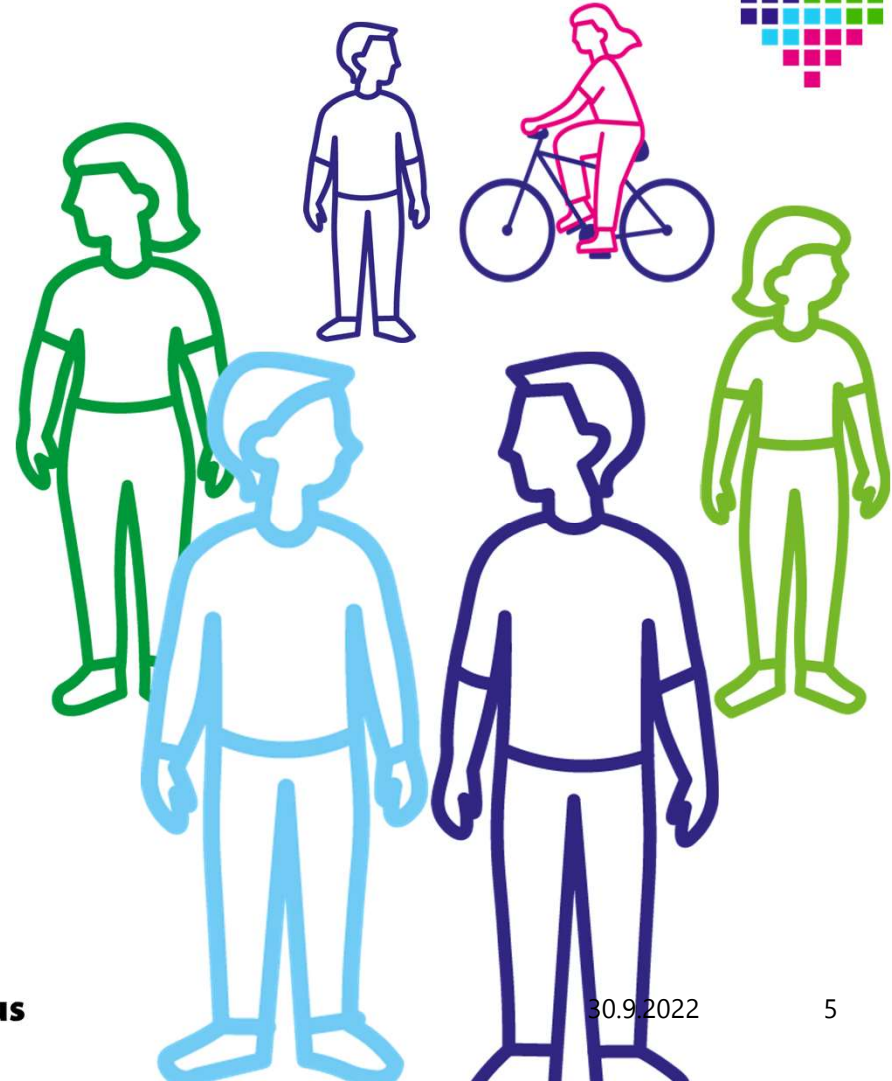
30.9.2022

4

Tukiasiakkuus



Aikuinen henkilö tai hänen perheensä, jolle ohjaus ja neuvonta ei riitä. Asiakkaalla on vaikeuksia pärjätä, mutta **palvelujen tarve on vähäistä**. Asiakkaan elämäntilanne on tasainen ja voimavarat hyvät. Asiakkaalla on lievästi alentunut toimintakyky. Palvelutarpeen syynä voivat olla monenlaiset elämäntilanteet (onnettomuus, pitkittynyt työttömyys, perhekriisi, sairaus, ml. pitkäaikaissairaudet). Asiakkuuden tarve saattaa syntyä äkillisesti tai pitkällisen kehityksen seurauksena. Asiakkaalle voi tulla ennakoimaton lyhytaikainen kriisitilanne elämässä / sairastuminen, jonka vuoksi hänen toimintakykynsä laskee hetkellisesti. Tämän takia hän tarvitsee lyhytaikaista apua. Asiakas ei pärjää itsenäisesti henkisten tai fyysisten ongelmiansa kanssa. Asiakkaalla on usein hyvä tukiverkosto, mutta hän **tarvitsee enemmän palveluja ja/tai intensiivisempää työskentelyä kuin omatoimiasiakas**. Omakontaktin tarve on harkittava tapauskohtaisesti.



Tukiasiakkuuksien palvelupolku

1. Mitä voi tehdä itse?

Asiakkaalla on kyky eri kanavia käyttäen (mm. sähköiset palvelut) hakeutua itse tarvitsemiinsa palveluihin.

- Hakeutua Te-palveluiden toimintoihin
- Tehdä Kelan hakemuksia
- Hakea sosiaalihuollon etuuksia
- Tehdä terveydentilan arvioinnin (Klinik, Omaolo)
- Tehdä sähköisen terveystarkastuksen (Duodecim Star)
- Ottaa yhteyttä Maisan kautta sote-palveluihin
- Tutustua terveystyöskylän sivuihin
- Ottaa yhteyttä hyvinvointialueen neuvontapalveluihin

Tunnistetaan ja huomioidaan riskit ajoissa

2. Palveluihin hakeutuminen

Palvelutarpeen arvion PTA ja hoidontarpeen arvion HTA mukaisesti ohjaus omahoito-ohjeisiin tai palveluiden piiriin.

Kieli- ja kulttuurierojen tuomat haasteet huomioitava.

3. Mitä palvelua?

Asiakas osaa ottaa vastuun tarvitsemistaan palveluista, etuuksista, tuista, asumisesta, taloudesta ja muusta elämänhallinnasta.

4. Palvelun jälkeen

- Seuranta kolmen kuukauden kuluttua tarpeen vaatiessa. Hoidontarpeen ja palvelutarpeen arviointi.
- Yritetään tavoittaa asiakasta eri keinoin: Maisa, soitto, tekstiviesti.
- Jos asiakasta ei tavoiteta, kirjataan asia ylös jatkoa varten.

Tarvittaessa määritelty omakontakti.

Te-palveluiden palvelut mm.:

- Neuvonta
- Oma-asiointi
- Kuntouttava työtoiminta

Kelan palvelut mm.:

- Sähköinen asiointi ja neuvonta
- Työttömyysturva
- Työmarkkinatuki
- Peruspäiväraha

Sosiaalihuollon palvelut mm.:

- Palveluohjaus- ja neuvonta
- Sosiaalinen luototus
- Ehkäisevä tai täydentävä toimeentulotuki

Terveydenhuollon palvelut mm.:

- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Kuntoutus
- Lääkärin ja hoitajan vastaanotto (mm. työttömien terveystarkastus)
- HUS laboratorio & kuvantaminen
- Suun terveydenhuolto
- Neuvola

Kolmannen sektorin palvelut:

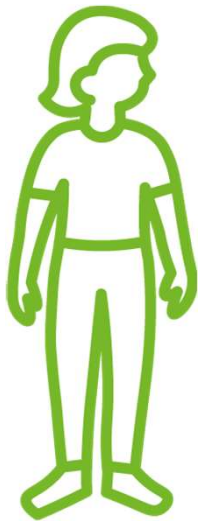
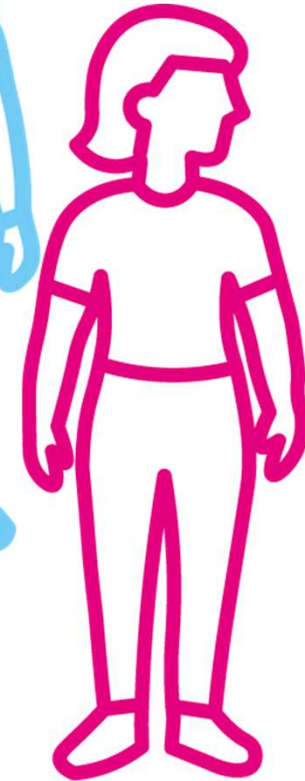
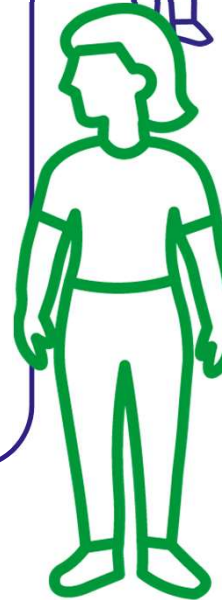
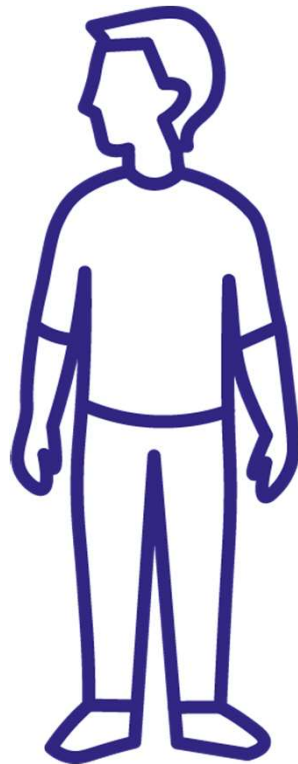
- Matalan kynnyksen kohtaamispaikat
- Asukastilat
- Seurakunnat
- Järjestöjen vertaistuki ja omaisten tukiryhmät

Digi: järjestöjen digipalvelut

Yhteistyöasiakkuus



Asiakas pärjää **arjessa hyvin, mutta hänellä on paljon palvelutarpeita**. Asiakkaalla on haasteita yhdellä tai useammalla toimintakyvyn osa-alueella, mutta hän pärjää hyvin haasteidensa kanssa. Asiakkaalla on usein pitkittyneitä ongelmia, mutta tilanne on rauhoittunut ja/tai asiakas on tarvittavien monialaisten palveluiden piirissä esimerkiksi terveydenhuolto, TYP (somaattisesti monisairaat). Asiakkaalla on yleensä muita asiakkuuksia eri palveluissa. Asiakkaalla on **säännöllinen, toistuva, pysyvä tai pitkäkestoinen palvelutarve**. Voimavarat ovat hyvät. Pitkäaikais- tai monisairas potilas, jolla säännöllinen hoidon tarve hoitosuunnitelman pohjalta. Tarve eri ammattilaisten kontaktointiin useita kertoja vuodessa. Monialainen yhteistyö hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi.



Yhteistyöasiakkuuksien palvelupolku

1. Palveluihin saapuminen

- Digipalvelut
- Hyvinvointialueen neuvontapisteet
- Terveystieteiden palvelut, HTA
- Sosiaalihuollon palvelut, PTA
- Te-palvelut
- Kela
- Kolmannen sektorin palvelut

Tunnistetaan ja huomioidaan riskit ajoissa

2. Mitä voi tehdä tuettuna?

- Hakemuksien ja arviointien tekeminen tuetusti
- Etänä kartoituksia ja tiedonhakua
- Ohjataan yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotta asiakas osaa toimia mahdollisimman itsenäisesti
- Sitoutuminen hoitosuunnitelman toteuttamiseen
- Monialainen yhteistyö asiakkaan kanssa, omatyöntekijän / omahoitajan tukemana

Kieli- ja kulttuurierojen tuomat haasteet huomioitava.

TE-palveluiden palvelut mm.:

- Työkykykoordinaattori
- Omavalmentajat
- Työllistymistä edistävä monialainen yhteistyöpalvelu – TYP
- Kuntouttava työtoiminta

Kelan palvelut mm.:

- Palvelupisteet
- Ammatillinen ja lääkinällinen kuntoutus
- Kuntoutuskurssit
- Nuotti-valmennus nuorille
- Terapiat

Digi: etäterapiaetätyö

Sosiaalihuollon palvelut mm.:

- Palveluohjaus
- Sosiaalinen kuntoutus
- Ehkäisevä tai täydentävä toimeentulotuki
- Kotiin viettävät palvelut

Terveystieteiden palvelut mm.:

- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Kuntoutus
- Lääkärin ja hoitajan vastaanotto (mm. työttömien terveystarkastus)
- HUS laboratorio & kuvantaminen
- Suun terveystieteiden palvelut
- Neuvola

3. Mitä palvelua?

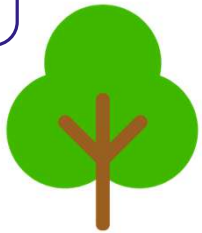
Kolmannen sektorin palvelut mm.:

- Matalan kynnyksen kohtaamispaikat
- Asukastilat
- Seurakunnat
- Järjestöjen vertaistuki ja omaisten tukiryhmät

Digi: järjestöjen digipalvelut

4. Palvelun jälkeen

- Sovittu vastuutaho/-henkilö varmistaa siirtymän
- Lopussa yhteys lähettävään tahoon, aikataulutus



30.9.2022

Huolenpitoasiakkuus



Asiakkaan arjessa pärjääminen on vaikeaa, haasteita useammalla toimintakyvyn osa-alueella ja palvelun tarpeita on paljon. Asiakkaalla on runsas avun tarve ja rajalliset voimavarat asioiden hoitamiseen sekä avun hakemiseen. **Erityisen tuen tarve.** Asiakkaalla on vahva tuen tarve sekä monia ongelmia elämäntilanteessa. Asiakas tarvitsee usein tehostettua tukea. Asiakkaan elämänhallinta ja voimavarat ovat puutteelliset/heikot. Asiakkaalla monitahoinen ja haasteellinen tuen tarve. Asiakas käyttää palveluja suunnittelemattomasti ja runsaasti. Haasteita lisäävät mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvät haasteet. Asiakas ei pärjää ongelmiansa tai hoidon kanssa, pärjäämättömyys liittyy usein henkiseen, fyysiseen ongelmaan.



Huolenpitoasiakkuuksien palvelupolku



1. Palveluihin saapuminen

Ammattilaisten ohjaamana:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista
- Jalkautuvan ja etsivän työn kautta
- TE-palveluista
- Kelan ohjaamana
- 3 sektorin palveluista
- Huoli-ilmoitus omaiselta / naapurilta / isännöitsijältä / terveystarkastajalta...
- Itse kriisin kautta

Tunnistetaan ja huomioidaan riskit ajoissa

2. Mitä voi tehdä tuetusti

- Paperipostin välittäminen
- Soittopyynnön jättäminen
- Sovittuihin tapaamisiin osallistuminen
- Tuettuna etuuksien hakeminen

TE-palvelut:

- Työkyvyn selvitys
- TYP-asiakkuus
- Kuntouttava työtoiminta
- Paperipostin välittäminen
- Soittopyynnön jättäminen
- Sovittuihin tapaamisiin osallistuminen

Kelan palvelut:

- Kelan etuudet
- Asiointi ajanvarauksella
- Omatyöntekijä
- Puhelinpalvelut
- Kuntoutukset

Terveydenhuollon palvelut:

- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Kuntoutus
- Lääkärin ja hoitajan vastaanotto
- HUS laboratorio & kuvantaminen
- Suun terveydenhuolto
- Neuvo

Sosiaalihuollon palvelut:

- Työkyvyn selvitys
- Sosiaalinen kuntoutuksen palvelut
- Asukastalot
- Perhetyö
- Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki
- Sosiaalityö
- Kokemusasiantuntijuus

Kolmannen sektorin palvelut:

- AA- ja NA -ryhmät
- A-kilta
- Klubitalot
- Työttömien kilta
- Tukihenkilöyhdistys
- Sininauha
- KAP-hanke
- SPR
- Työttömien yhdistykset
- Päihdehuolto
- Mielenterveyspalvelut

3. Mihin palveluihin hakeutua ohjatusti?

Omahoitaja/vastuuhenkilö huolehtii, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun.

4. Palvelun jälkeen

- Seurannan yhteydessä HTA / PTA
- Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen
- Motivointi
- Lopussa yhteys lähettävään tahoon, aikataulutus