



SATASOTE

PYYDÄ APUA NAPPI! sovellus SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUEEN KÄYTTÖÖN

”OIKEAA APUA OIKEAAN AIKAAN!”

9.00 Tervetuloa, Johanna Santanen

9.15 ”Pyydä Apua” käytännössä, Mari Pihl

9.45 Kansallinen tilanne ja E- asiointin tekninen toteutus
Minttu Saari & Katri Tunttunen

klo 10.00 – 10.20 Työpajojen tavoitteet, sisältö, aikataulut,
Johanna Santanen



Nappia voi painaa, vaikka ei ihan tiedä mikä on tai kuka osaisi auttaa

Hyvin toteutettuna Pyydä apua -nappi voi toteuttaa yhden luukun taktiikkaa

Asiakas voi kertoa huolen aiheensa ja ammattilaiset järjestävät avun sen mukaan

Pyydä Apua! -nappi sovellus on kehitetty LAPE MUUTOSOHJELMAN AIKANA 2016 - 2018 KEHITTÄMISEN JUURET RAISIOSSA, LUPA AUTTAA HANKE

PALVELU ON TESTATTU JA KOETeltu JO USEASSA KUNNASSA JA OTETTU KÄYTTÖÖN HYVINVOINTIALUEEN MITTAKAAVASSA

Pyydä apua -nappi on vakiintunut käytäntö usealla paikkakunnalla

Satakunnassa Pyydä apua -napin tyyppinen ratkaisu löytyy Säköylästä ja Raumalta

ESIMERKKI VARSINAIS-SUOMESTA

Suomi <https://www.varsinais-suomenperhekeskus.fi/>



Huomiothan, että lomake ei ole tarkoitettu akuuttien tai hätätilanteiden hoitoon. Näissä tilanteissa ota suoraan yhteys 112. Kysymyksesi voi olla mikä tahansa, omaan tilanteeseesi tai perheenjäsenen, ystävän tai muun läheisen avun tai tuen tarpeeseen liittyvä. **Olemme palveluneuvojia, joilla on pitkä kokemus erilaisista perheiden tilanteista.**

Vastaamme kysymykseesi tai avunpyyntöosi viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Voit kysyä myös nimettömästi. Ethän kirjoita lomakkeelle sosiaaliturvatunnusta tai muita salassa pidettäviä tietoja.

Tallentamasi tiedot poistetaan lomakkeelta, kun sinuun on otettu yhteyttä. Palvelun käyttöön liittyviä nimettömiä tietoja (esim. käyttömäärät, yhteydenottojen syyt) tallennetaan tilastointitarkoitukseen

Esimerkkejä: Tampere, Raisio ja Espoo

- Avunpyyntöön vastataan 1-3 arkipäivässä.
- Toteutuksissa oli siinä eroa, voiko ottaa yhteyttä nimettömänä vai ei.
- Yhteydenottoja keskimäärin 10-25 kappaletta kuukaudessa
- Suurin osa ei vaatinut palveluntarpeen arviointia tai muuttunut asiakkuudeksi.
- Suuri osa asiakkaiden tarpeista ratkesi puhelimesta tai muutamassa tapaamisessa. Tarve oli kotipalvelun ja perhetyön järjestämisessä
- Yleisimmät yhteydenoton aiheet olivat: huoli lapsesta, ero- ja huoltajuusasiat, lasten- ja kodinhoidollinen apu, vanhempien jaksaminen ja talousasiat.
- Pyydä apua -napin kautta tuleviin yhteydenottoihin vastasi Espoossa monialaisen ensiarviotiimin työntekijä ja Tampereella ja Raisiossa perhepalveluiden palveluohjaaja. Tämän työntekijän tukena oli moniammatillinen tiimi sosiaali- ja kasvatustalouden ammattilaisia
- Lomakkeisiin vastaavalla työntekijällä oli käyttäjätunnukset, joilla hän pääsi sisään järjestelmään. Lomakkeet poistettiin käsittelyn jälkeen ja niistä ei syntynyt asiakasrekisteriä.

Lisätietoja: <https://www.pelastakaaapset.fi/digisosiaalityo/kokemuksia-pyyda-apua-napista/>

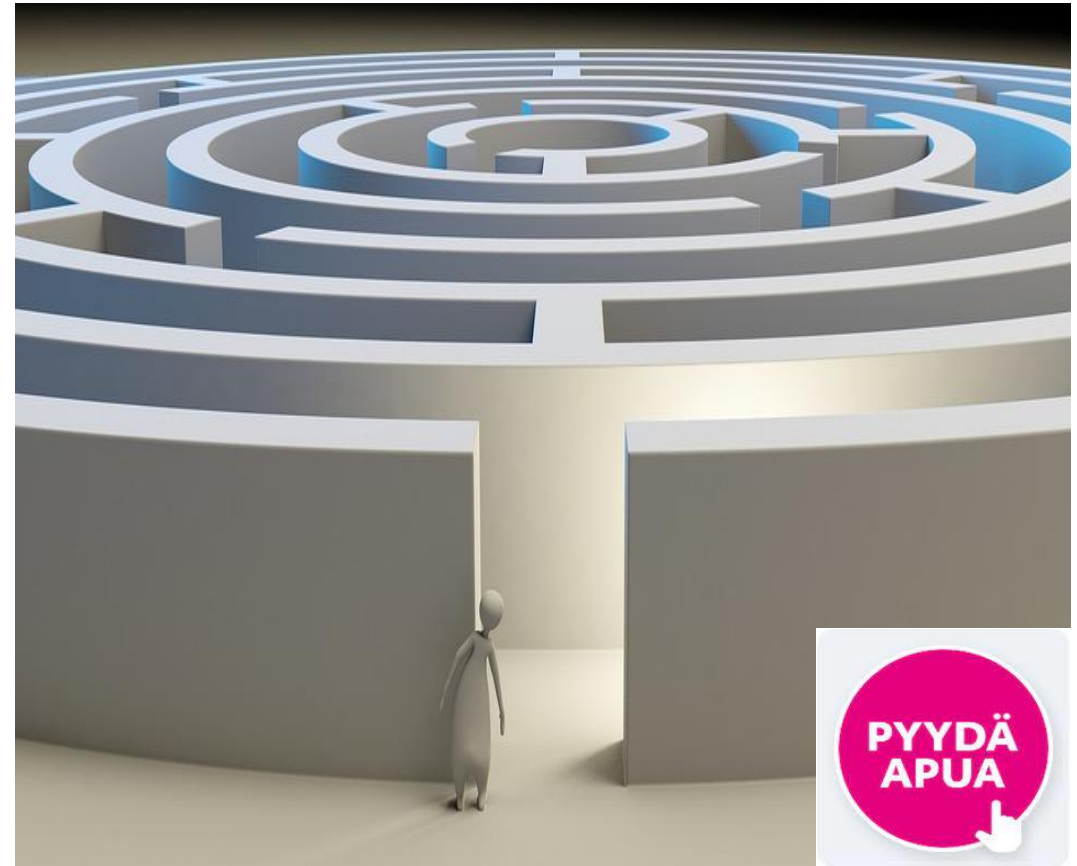
OTETAAN KOPPI PERHEISTÄ JA NUORISTA YHDEN YHTEYDENOTON PERIAATTEELLA

KUULEMME RAUMAN
ESIMERKIN Tarvitsen
Apua napista!

- MATALAN KYNNYKSEN PALVELUA PERHEKESKUKSISSA
- PERHEYSTÄVÄLLINEN ja SAAVUTETTAVA
- VOI TEHDÄ AVUN PYYNNÖN KELLON AJASTA JA PAIKASTA RIIPPUMATTA
- VASTAA TILANTEISIIN, JOISSA TUEN TARVE EI OLE AKUUTTI
- POTENTIAALINEN TILANTEISSA JOLLOIN ASIAKKUUS EI OLE ALKANUT
- JA TARVITAAN NEUVOA JA OHJAUSTA
- PERHEEN EI TARVITSE ETSIÄ APUA USEASTA PAIKASTA
- VARHAISTA TUKEA, JOISSA TILANNE EI VÄLTTÄMÄTTÄ VAADI ASIAKKUUTTA
- VOI TOIMIA PALVELUOHJAUKSENA JA NEUVONTANA
- KUN ILMENEE VAHVEMMAN TUEN TARVE, OHJAUS SOPIVAAN PALVELUUN
- TARPEETTOMAT JONOTUKSET JA EPÄTIETOISUUDEN KOKEMUS VÄHENE
- ENNALTA EHKÄISEE ONGELMIEN KASAUTUMISTA
- VÄHENTÄÄ PÄÄLLEKKÄISTÄ TYÖTÄ

HUKAT POIS NYT LIINATAAN PALVELUT KUNTOON! Sähköisen perhekeskuksen kehittäjäryhmä

- Tiedolla johtaminen
- Kysely Satakunnan alueen perheille palvelun saannin kokemuksista SATASOTE syksy 2021
- Kiinteä yhdyspinta perhekeskuksiin, varhaisen tuen asiantuntijuus. Tarpeen mukaan myös erityispalvelujen yhdyspinnat
- Kehittämisessä käytetään LEAN työkalua/A3. pohjautuu PDCA-sykliin (Plan-Do-Check-Act) Sanna Suominen ohjaa kehittäjätyötä, laatu ja yhtenäisyys
- Katri Tunttunen ja Minttu Saari tukevat sovelluksen teknisissä ratkaisuissa
- Käyttöön oton jälkeen asiakastyytyväisyyskysely ja kehittämistyö jatkuu
- Hyvinvointialueella sähköinen perhekeskus, innovoidaan tehokkaimmat ratkaisut



Pyydä apua napin! kehittäjäryhmä

TYÖPAJAT 6.10.21 ja 19.10.21

**PAJOJEN TEAMSLINKIT
LÄHETETÄÄN RYHMÄLLE**

TYÖRYHMÄN TEHTÄVÄ

- **SOVELLUKSEN KÄYTTÖÖN OTTO SATAKUNNASSA 2022** MENNESSÄ
- **PALVELULUPAUS**, MISSÄ AJASSA YHTEYDEN OTTOON VASTATAAN HYVINVOINTIALUEELLA
- **PALVELUOHJAUS JA NEUVONTA, PALVELUPOLUN KUVAUS**

TULEVAISUUDEN SOTEKESKUS JA PALVELURAKENNEUUDISTUS
KOORDINOI Paina Apua Napin pilotointia syksy 2021

MATALAN KYNNYKSEN PALVELUPOLKU KEHITTÄMINEN HYVINVOINTIALUEEN TOIMINTAMALLINA JATKUU VUONNA 2022 yhteisenä Tulevaisuuden sote-keskus kehittämistyönä.



SATASOTE

KIITOS!

Lisätietoja: sisällöllinen kehittäminen ja hyvinvointialueen ryhmän koordinoiti,
johanna.santanen@porinperusturva.fi, sisällöllinen käytännön kehittäminen: mari.pihl@rauma.fi

Tekniset ratkaisut, katri.tunttunen@satasairaala.fi, minttu.saari@satasairaala.fi

Lean ja laatu: sanna.suominen@satasairaala.fi