

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonsepti

Helsingin Sotepen Kestävän kasvun hanke 2023–2025

Palvelumuotoilun loppuraportti

Saara Anundi

Niina Mäki

Futurice



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällys

1. Hyte-palvelukonsepti ja Kestävän kasvun hanke	s. 4
2. Palvelumuotoiluprojektin toteutus	s. 13
3. Ongelmanmäärittäminen ja hypoteesi	s. 19
4. Asiakasymmärrys	s. 24
5. Asiakasymmärryksen yleiskuvaus	s. 27
6. Kohderyhmien tarkempi esittely	s. 31
7. Kohderyhmien yhtäläisyydet ja erot	s. 41
8. Löydökset ja ratkaisuehdotukset	s. 44
9. Seuraavat askeleet	s. 58

Johdanto

Tässä loppuraportissa vedetään yhteen elojoulukuussa 2023 toteutetun hyte-palvelukonseptihankkeen palvelumuotoiluprojektin lopputulokset.

Palvelumuotoiluprojektin tavoitteena oli kerätä asiakasymmärrystä valituista väestöryhmistä palvelukonseptin määrittämisen tueksi.

Helsingissä halutaan varmistaa, että palvelu tavoittaa alusta lähtien ainakin seuraavat haavoittuvassa asemassa olevat kohderyhmät: 1. ulkomaalaistaustaiset henkilöt, jotka tarvitsevat erityistä tukea, 2. työttömät, jotka tarvitsevat työ- ja toimintakyvyn tukea, 3. sekä yksin kotiin jääneet ikääntyneet. Lisäksi haluttiin huomioida myös geneerisempi ja asukkaan omatoiminen ohjautuminen sähköisten palveluiden ja toimintamallien kautta (esim. Omaolo).

Palvelumuotoilun tulokset esitetään kahdessa osassa:

- 1. Asiakasymmärrys-osio** esittelee hankkeen osana toteutetun tutkimusvaiheen tulokset jokaisen tarkastelun kohteena olevan kohderyhmän osalta. Asiakkaiden tarpeet, tavoittamisen kanavat ja kohtaamispisteet sekä palveluiden piiriin hakeutumisen sekä niiden käyttämisen esteet on kiteytetty nykytilaa kartoittavan palvelupolun muotoon.
- 2. Löydökset ja ratkaisuehdotukset -osiossa** esitellään asiakasymmärrykseen perustuvat ehdotukset, joiden on tarkoitus toimia hyte-palvelukonseptin toimintasuunnittelun ja Helsingin oman hyte-toimintamallin kehittämisen pohjana. Toimenpideideat on jaoteltu tärkeimpiin asiakaspolun vaiheisiin ja kontaktipisteisiin.

Hyte-palvelukonsepti ja Kestävän kasvun hanke

Taustaa

- Kehittämistyötä tehdään THL:n ohjauksessa kaikilla hyvinvointialueilla ja Helsingissä osana Suomen kestävän kasvun ohjelmaa (2023–2025).
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen monialainen palvelukonsepti sekä kansallisten määritysten mukaiset toimintamallit ja digitaaliset ratkaisut otetaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimella käyttöön vuoden 2024 loppuun mennessä.
- Tavoitteena on vahvistaa ennaltaehkäisyä sekä tuoda oman alueen kunnan ja järjestöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut asiakkaiden ja ammattilaisten helposti löydettäviksi.
- Toteutamme samalla Helsingin hyvinvointisuunnitelmaa, jolla pyritään edistämään hyvinvointia ja terveyttä ja kaventamaan niihin liittyviä eroja väestötasolla.
- Suomen kestävän kasvun ohjelma rahoitetaan EU:n kertaluonteisesta elpymisvälineestä (NextGenerationEU).

Hyte-palvelukonsepti

- Hyte-palvelukonseptin mallilla pyritään ehkäisemään niiden kuntalaisten ohjautuminen sote-palveluihin, jotka hyötyvät paremmin esim. kulttuuri- tai liikuntapalveluista tai järjestötoiminnasta. Mallilla tuetaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin osallistumista osana palvelujen kokonaisuutta.
- Hyte-palvelukonseptin osa-alueet:
 - 1) monialaiset hyte-palvelut ja -toiminta
 - 2) digitaalinen hyte-palvelutarjotin ja muut digitaaliset ratkaisut
 - 3) monialainen asiakas- ja palveluohjaus
- Ennaltaehkäisyyn sekä monialaisen yhteistyön kautta lisätään kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä sekä vähennetään tarvetta raskaampiin sosiaali- ja terveystalouteen palveluihin.
- Haluamme varmistaa, että osahankkeen kehittämistyö integroituu Helsingin kaupungin palveluihin, ammattilaisten sote-työn arkeen ja jo kehitettyihin toimintamalleihin.



Keskiössä haavoittuvassa elämäntilanteessa olevien tukeminen hyte-palveluihin pääsyssä

Helsingissä on tunnistettu haavoittuvassa elämäntilanteessa olevia väestöryhmiä, joiden osalta hyte-palveluiden saatavuutta sekä palveluohjausta tulee erityisesti parantaa. Kehittämistyö aloitetaan seuraavista haavoittuvassa asemassa olevista väestöryhmistä:

- **työikäisten osalta** erityisesti ulkomaalaistaustaiset henkilöt, jotka tarvitsevat erityistä tukea sekä työttömät, jotka tarvitsevat työ- ja toimintakyvyn tukea
- **ikäntyneiden osalta** erityisesti ulkomaalaistaustaiset henkilöt, jotka tarvitsevat työ- ja toimintakyvyn tukea sekä yksin kotiin jääneet ikääntyneet

Samalla vahvistamme myös asukkaiden **omatoimista ohjautumista** sähköisten palveluiden ja toimintamallien (esim. Omaolo) kautta



Miten matalan kynnyksen hyte-palveluiden saatavuutta voidaan parantaa?

- Kehittämällä yhteistyötä ja palveluohjausta palveluiden yhdyspinnoilla
 - yhteiset, monialaiset toimintamallit helpottavat erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden pääsyä hyte-palveluihin
 - toimintamalleja pilotoidaan hankkeen aikana yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa mm. Sotepen ja Kuvan palveluissa
 - kehittämisessä hyödynnetään jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja aiempaa kehittämistyötä, mm. LiiKu-tuen pilotista (2021-2023) saatuja kokemuksia
 - hyte-palvelut ja palveluohjauksen toimintamallit kytetään osaksi Sotepen yhteisiä ydinprosesseja ja sähköisiä palveluja
- Kehittämällä ja ottamalla käyttöön hyte-palvelutarjotin
 - hyte-palvelutarjotin on verkkosivu, jolle kootaan kunnan ja kolmannen sektorin matalan kynnyksen liikunta-, kulttuuri-, luontopalvelut, osallisuutta tukevat palvelut sekä Sotepe-toimialan hyte-palvelut
 - hyte-palvelutarjotinta voivat käyttää sekä asukkaat itsenäisesti että ammattilaiset neuvonnan ja palveluohjauksen tukena



Digitaalinen hyte-palvelutarjotin



Palvelutarjotin kokoaa hyte-palveluita ja -toimintaa nuorille aikuisille, työikäisille ja ikääntyneille



Liikuntapalvelut ja liikkumisen edistämisen palvelut ja toiminta



Lähiluonnossa liikkumisen mahdollistamisen palvelut ja toiminta



Kulttuurihyvinvoinnin ja kulttuuriharrastamisen tuen palvelut ja toiminta



Osallisuuden edistämisen palvelut ja toiminta



Elintapaohjauksen ja terveystaitojen edistämisen palvelut ja toiminta

Terveellisen ravitsemuksen edistämisen palvelut ja toiminta



Sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalvelut ja yhteystiedot

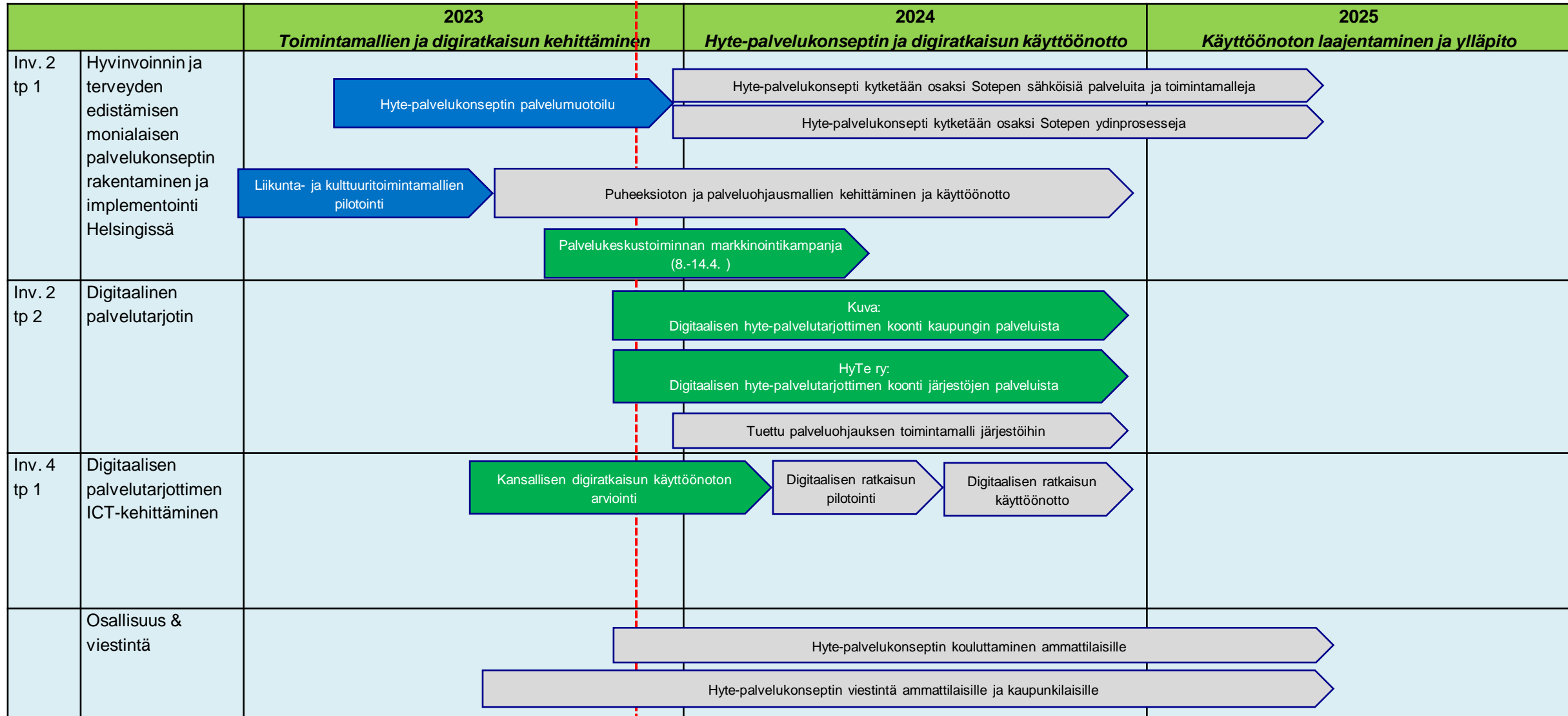


Kehittämistyön hyödyt toimijoille

1. **Kaupunkilaiset löytävät** hyvinvointia tukevien palveluiden pariin esim. Omaolon, Maisan, muiden digitaalisten terveystalveluiden tai suoraan hyte-palvelutarjottimen kautta. Oman ja läheisten hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja ylläpitäminen lisääntyvät.
2. Ajantasainen tieto alueella käytettävissä olevista eri toimijoiden palveluista on **ammattilaisten käytettävissä**. Hyte-palvelutarjotinta hyödynnetään palveluohjauksen välineenä, jolloin asiakkaita voidaan ohjata heille sopiviin palveluihin.
3. Tarjoaa **järjestöille maksutonta näkyvyyttä** asukkaiden ja julkisen sektorin suuntaan. Tieto palveluista ja toiminnasta saavuttaa kohderyhmää laajasti.
4. Helsingin kaupungin sekä järjestöjen **toimijat tavoittavat paremmin toimintansa kohderyhmän** ja saavat lisää osallistujia toimintaansa. Yhteistyö toimijoiden välillä tiivistyy.
5. Ennaltaehkäistään niiden kuntalaisten ohjautumista sote-palveluihin, jotka hyötyvät paremmin esim. kulttuuri- tai liikuntapalveluista tai järjestötoiminnasta. Mallilla **tuetaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin osallistumista** osana palvelujen kokonaisuutta.
6. Ennaltaehkäisyyn sekä monialaisen yhteistyön kautta **lisätään kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä** sekä vähennetään tarvetta raskaampiin sosiaali- ja terveystalveluihin.



Kehittämistyön aikajana



Helsinki

Värit:

Etenee suunnitellusti

Tuotokset vaarassa; korjaavat toimenpiteet käytössä

Tuotokset vaarassa; korjaavat toimenpiteet eivät käytössä

Tuotokset valmiit

Alustava, ei aloitettu



Palvelumuotoilu- projektin toteutus

Hyte-palvelukonseptin palvelumuotoilu

Palvelumuotoilutoimeksiannossa kerättiin ymmärrystä Helsingin toimialarajat ylittävän monialaisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptin määrittämisen tueksi.

Palvelumuotoiluprojektin tavoitteena oli:

1. Selvittää, mitä kautta voidaan parhaiten tavoittaa kolme tunnistettua, haavoittuvassa asemassa olevaa väestöryhmää.
2. Varmistaa asiakaslähtöisyys toimintamallin kehittämisessä.
3. Selvittää asiakaslähtöisesti asiakkaiden ja palveluiden kontaktipisteet, missä palveluissa, missä kohtaa, keiden ammattilaisten toimesta ja miten kehitettävä hyte-palvelukonsepti otetaan työkaluksi osana sote-työtä.

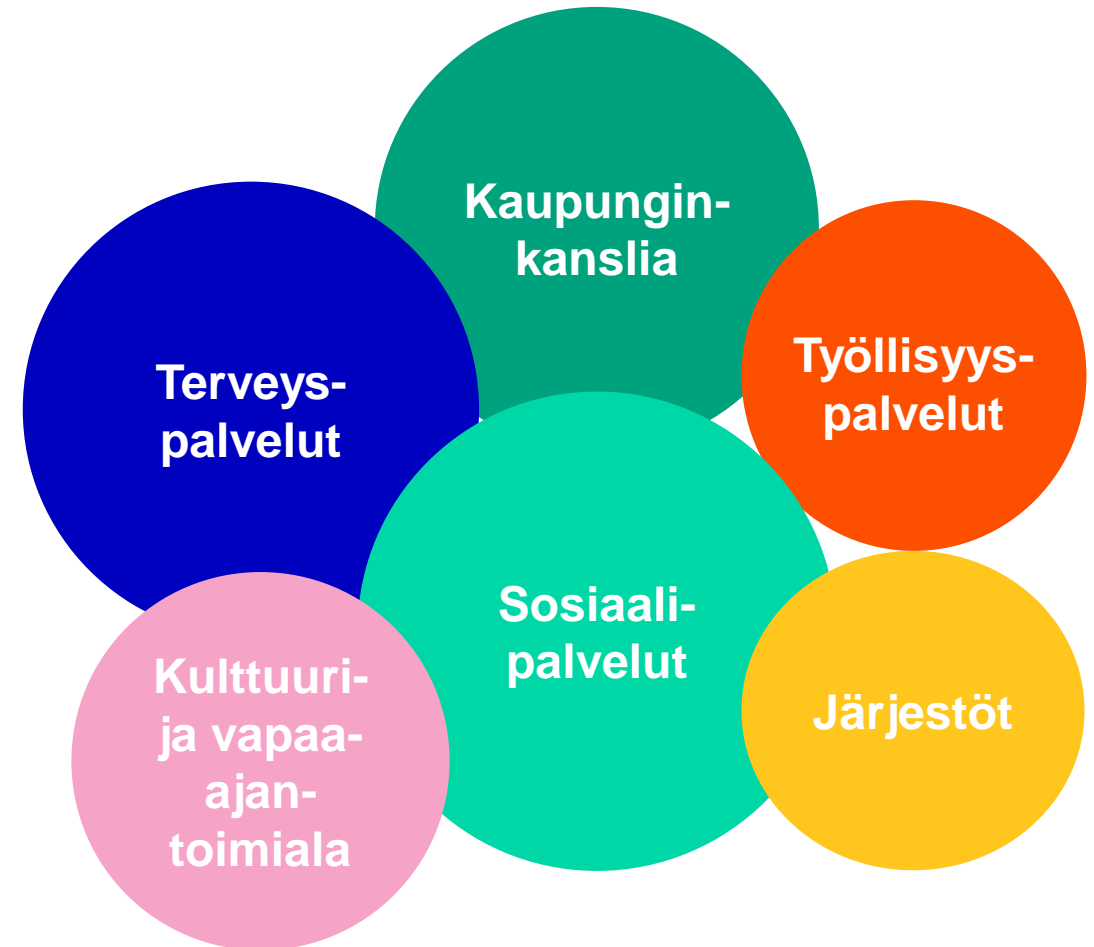


Palvelumuotoilussa osallistettiin toimijoita eri organisaatioista

Palvelumuotoiluprojektin ydinryhmään on kuulunut edustajat seuraavista palveluista:

- Sotepe kehittämisen tuki
- Terveys- ja päihdepalvelut
- Perhe- ja sosiaalipalvelut
- Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
- Sotepe tietohallinto
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Ydinryhmän lisäksi projektissa on osallistettu haastatellen ja työpajoissa niin suunnittelussa, kuin asiakasrajapinnassakin toimivia henkilöitä eri organisaatioista, jotta varmistetaan mahdollisimman laaja ymmärrys.



Palvelumuotoiluprojektin ydinryhmä



Saara Anundi
Palvelumuotoilija
Futurice



Niina Mäki
Palvelumuotoilija
Futurice



Eero Kenttä
Projektipäällikkö
Helsingin kaupunki



Anna Nurmi
Projektisuunnittelija
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,
Helsingin kaupunki



Elli Koskivirta
Projektisuunnittelija
Kulttuuri ja vapaa-
aika, Helsingin
kaupunki



Marjut Karlsson
Sairaala-,
kuntoutus- ja
hoivapalvelut,
Helsingin kaupunki



Terho Korhonen
Kehittämiskonsultti,
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,
Helsingin kaupunki



Mia Mäntymaa
Kehittämiskonsultti,
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,
Helsingin kaupunki



Leila Kautto
Sairaala, kuntoutus-
ja hoivapalvelut,
Helsingin kaupunki



Tia Luoto
Terveys- ja
päihdepalvelut,
Helsingin kaupunki



Minni Minkkinen
Terveys- ja
päihdepalvelut,
Helsingin kaupunki



Auri Lyly-Falk
Perhe- ja
sosiaalipalvelut,
Helsingin kaupunki



Veera Kukka
Perhe- ja
sosiaalipalvelut,
Helsingin kaupunki



Meri Pekkanen
Sairaala-, kuntoutus-
ja hoivapalvelut,
Helsingin kaupunki



Nina Ahlblad-Mäkinen
Terveys- ja
päihdepalvelut,
Helsingin kaupunki



Jesse Matilainen
Sosiaali- terveys ja
pelastustoimiala,
Helsingin kaupunki



Karoliina Ojala
Terveys- ja
päihdepalvelut,
Helsingin kaupunki



Marika Jäkkö
Terveys- ja
päihdepalvelut,
Helsingin kaupunki



Mari Niskakangas
Terveys- ja
päihdepalvelut,
Helsingin kaupunki



Anri Viskari-Lojamo
Perhe- ja
sosiaalipalvelut,
Helsingin kaupunki

Helsinki



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin laadullisesti

Erilaisia asukaskohtaamisia tehtiin yhteensä 51 pyrkien varmistamaan riittävä ymmärrys jokaisen kohderyhmän osalta. Haastatellut asukkaat edustivat kerättyjen taustatietojen perusteella tasaisesti eri kohderyhmiä ja pystyimme varmistamaan riittävän ymmärryksen jokaisen kohderyhmän osalta.

- Kolme eri kieliryhmiä edustavaa ryhmäkeskustelua
- Aikuissosiaalityön yhteiskehittäjäryhmien haastattelut
- Kalasataman tapahtumatori
- Syvähaastattelut puhelinhaastatteluina
- Lisäksi hyödynsimme aikuistuvien erityistä tukea tarvitsevien nuorten osalta 2023 aikana tehdyn Kulttuuri ja vapaa-ajan toimialan koordinoiman asiakasymmärryksen tuloksia

Osallistuneet asukkaat odottavat mielenkiinnolla hyte-palvelukonseptia ja digialustaa ja ovat mielellään mukana myös jatkossa arvioimassa palvelua.

Käyttäjien osallistaminen palvelukehityksen edetessä on tärkeää!

Palvelumuotoilun eteneminen

Elokuu

Perehtyminen ja nykytilan ymmärrys

- Olemassa olevan tiedon kerääminen ja analyysi
- Avainhenkilöhaastattelut
- Asiakastutkimuksen valmistelut ja vaikutusten arvio

Syyskuu

Asiakkaiden tarpeet ja kohtaamispisteet

- Asiakastutkimus: yhteensä 51 erillistä kohtaamista kohderyhmien edustajien kanssa
- Lisäksi hyödynnetty olemassa olevaa asiakasymmärrystä esim. aikuistuvista nuorista

Kickoff 10.9.

Futuricella järjestetyssä tilaisuudessa mukana noin 40 osallistujaa kaupungin eri toimialoilta sekä kansalaisjärjestöistä

Lokakuu

Ratkaisuehdotukset ja toimenpiteet

- Asiakasymmärryksen tiivistäminen ja esittely
- Asiakkaiden tarpeisiin perustuvat yhteiskehittämisen työpajat

Ideointityöpaja 27.10.

Etätyöpajassa mukana projektin ydinryhmä

Marraskuu

Ratkaisujen validointi

- Yhdessä ideoitujen ratkaisuehdotusten validointi ja toimeenpanon suunnittelu

Validointityöpaja 1.11.

Etätyöpajassa mukana toimijoita kaupungin eri toimialoilta sekä asiakastyötä tekevästä sotepesta ja järjestöistä.

Joulukuu

Loppuraportti ja dokumentaatio

- Projektin loppuraportointi ja tulosten esittely
- Dokumentaatio jatkokehittämistä varten

Tiekarttatyöpaja 15.11.

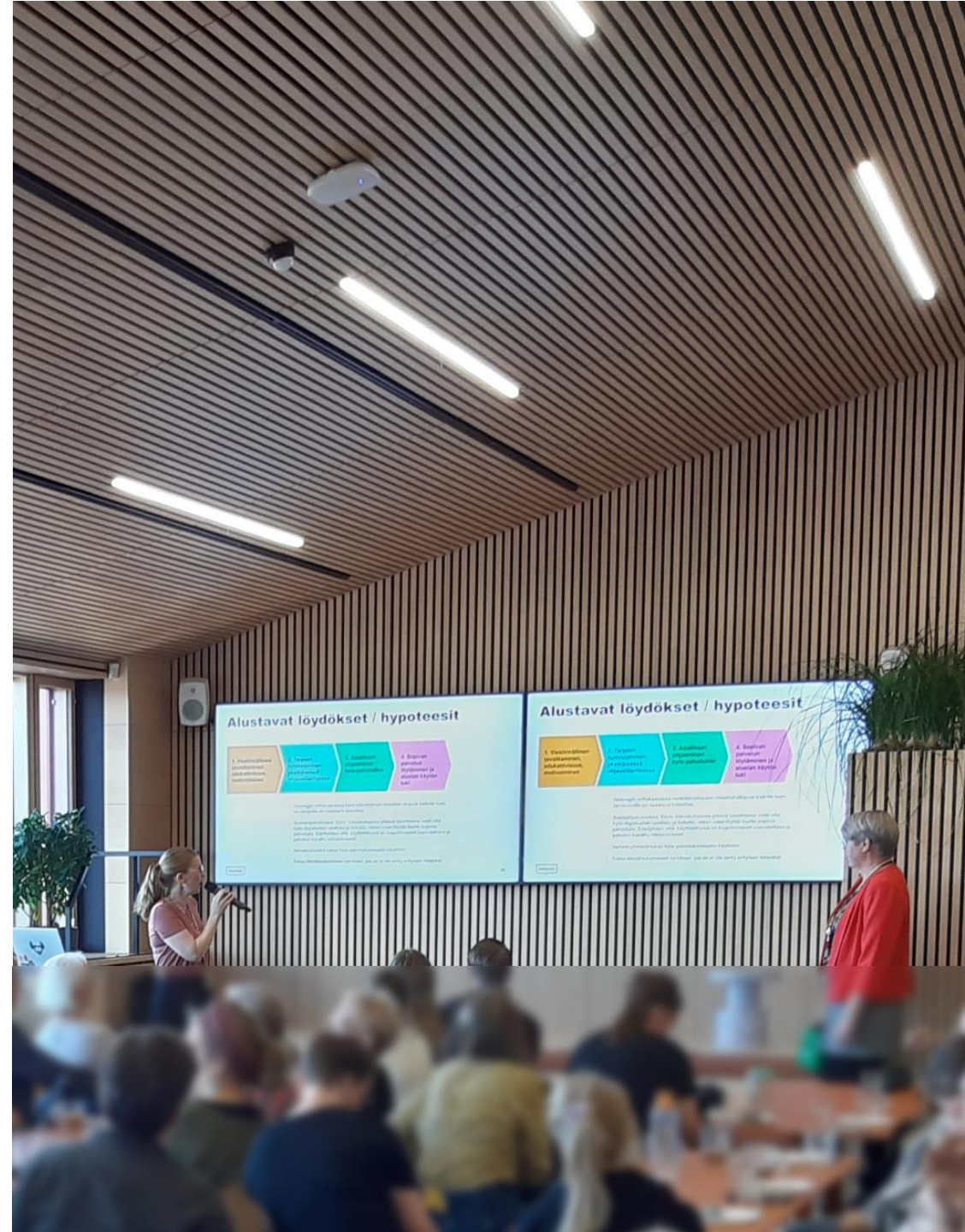
Etätyöpajassa mukana projektin ydinryhmä

Ongelmanmäärittely ja hypoteesi

Alkukartoitus

Ammattilaisten haastatteluiden perusteella muodostettiin hypoteesi hyvinvointia ja terveyttä tukevasta toiminnasta ja palveluista sekä niiden käyttöön liittyvästä polusta asiakkaan näkökulmasta. Pyrittiin tunnistamaan vaiheet, jotka kukin asiakas käy tavalla tai toisella läpi löytääkseen toimintaa tai palvelua ja kiinnittyäkseen siihen. **Polkumaisen kuvauksen tarkoituksena on havainnollistaa tarpeita ja esteitä, joita eri henkilöt saattavat kokea vaiheittain tiedon saamisesta kiinnittymiseen.** Hypoteesi auttoi ongelman määrittämisessä ja asiakastutkimuksen suunnittelussa.

Asiakastarpeiden polkumainen kuvaus toimii lähtökohtana eri toimijoita osallistavalle palvelun kehittämiselle. Jos jokin vaiheista ei toimi, se aiheuttaa pullonkaulan palveluun kiinnittymiselle. Mallinnusta voi hyödyntää myös esimerkiksi palveluohjauksessa.



Ongelman määrittäminen

Kunakin valitun kohderyhmän osalta etsittiin vastauksia seuraaviin pääkysymyksiin.

**Yksin kotiin jääneet
ikäntyneet**

**Erityistä tukea
tarvitsevat
ulkomaalaistaustaiset**

**Työ- ja toimintakyvyn
tukea tarvitsevat
työttömät**

Miten saadaan ihmiset
liikkeelle ja motivoitua?

Minkälaista tukea
asukkaat tarvitsevat, jotta
he osallistuisivat hyte-
toimintaan osana
arkeaan?

Miten saadaan tukea
tarvitsevat kohderyhmät
mukaan hyte-palveluiden
ja -toimintojen piiriin
ennen kuin tuen tarpeet
kasvavat?

Asiakkaan polku - hypoteesi

Ammattilaisten kanssa tunnistimme viisi vaihetta asiakkaan polulla. Asiakastutkimuksen kysymykset muotoutuivat näiden vaiheiden ympärille. Vaiheita muokattiin ja täydennettiin asiakasymmärryksen perusteella.

1. Viestinnällinen tavoittaminen, tietoisuuden lisääminen, motivoiminen

Miten mieluiten vastaanottaisin tietoa itselleni sopivista hyte-palveluista?

Millaista tietoa haluaisin saada ja mikä motivoisi minua kiinnostumaan aiheesta?

2. Tarpeen tunnistaminen yksittäisessä ohjaustilanteessa

Mitkä ovat minulle ensimmäisiä kohtaamispisteitä ja millaiseen asiaan olen etsimässä ratkaisua?

Millaisissa tilanteissa voisin kiinnostua hyte-palveluista?

3. Asiakkaan ohjaaminen hyte-palveluihin

Jos olen jo terveys- tai sosiaalipalveluiden asiakkaana, miten ja keneltä toivoisin saavani tietoa ja ohjausta hyte-palveluista?

4. Sopivan palvelun löytäminen ja digitaalisen palvelutarjottimen käytön tuki

Missä tilanteissa käytän alustaa yhdessä ammattilaisen kanssa?

Millaista tukea tarvitsen sopivan palvelun löytämiseen ja alustan itsenäiseen käyttöön oppimiseen?

5. Palveluun ohjaaminen ja kiinnittymisen tuki

Mitkä asiat auttaisivat minua pääsemään itselleni ehdotetun palvelun käyttäjäksi?

Alustavat löydökset - hypoteesi

Alkukartoituksen perusteella hyte-palvelukonseptin kehittämisessä Helsingissä olisi hyvä huomioida ainakin seuraavia asioita.

1. Viestinnällinen tavoittaminen, tietoisuuden lisääminen, motivoiminen

Palvelut täytyy viedä kohderyhmälle.

Verkostoituminen ja luottamussuhde auttavat tavoittamisessa.

Tarvitaan tietoisuuden lisäämistä hyvinvointia ja terveyttä edistävästä teemoista, motivaation herättämisestä ja henkilökohtaista kutsumista.

Viestinnän tulisi olla aidosti saavutettavaa.

Kohdennetussa viestinnässä kanavat ja termit tärkeitä.

2. Tarpeen tunnistaminen yksittäisessä ohjaustilanteessa

Vaikka asiakkaalla olisi tuen tiedon tai palvelun pistemäinen tarve, kohdataan asiakas kokonaisvaltaisesti. Uskalletaan kysyä ja ottaa puheeksi.

Henkilö voi hyötyä hyte-palvelukonseptista vaikka olisi muutakin tuen tarvetta ja haasteita (esim. sote-palvelutarvetta)

Hyte-palvelukonsepti mm. Helsinki-neuvoo -toimintamalliin.

Mahdollisia soveltamiskohteita: Seniori-info, Ohjaamo, Liikuntaluuri, Vammaisneuvonta, Palvelukeskukset, Mieppi ja Omaolo

3. Asiakkaan ohjaaminen hyte-palveluihin

Tavoitteena osallisuuden lisääminen ja ennaltaehkäisevyys. Myös tukena erilaisille hoitomuodoille.

Ammattilaisen näkökulma laajenee, jos riittävät tiedot palveluista on helposti saatavilla.

Saattaen vaihto on avainasemassa. Miten toteutetaan käytännössä? Vrt. hyvinvointilähete

Mahdollisia olemassa olevia kontaktipisteitä sotepe-toimialalla: Terveysasemat, sairaalat, kotikuntoutuspalvelut, seniorikeskukset, aikuissosiaalityö, pitkäaikaistyöttömien sosiaalityö, kotoutumiseen liittyvä sosiaalihojaus, työ- ja päivätoiminta, mielenterveys- ja päihdepalvelut.

4. Sopivan palvelun löytäminen ja digitaalisen palvelutarjottimen käytön tuki

Helsingin mittakaavassa henkilökohtainen rinnallakulkijuus kaikille tuen tarvisijoille on mahdotonta toteuttaa.

Sosiaalipalveluissa esim. Alkuvaiheen kotoutumisen tuen palveluissa yhtenä tavoitteena voisi olla hyte-digialustan opettelu ja kokeilu miten voisi löytää itselle sopivia palveluita. Edellyttäen että, käyttöliittymä on kognitiivisesti saavutettava ja palvelut kuvattu inklusiivisesti.

Vertaisryhmistä tukea hyte-palvelukonseptin käyttöön.

Tukea ilmoittautumiseen tarvitaan, jos sitä ei ole tehty erityisen helpoksi.

5. Palveluun ohjaaminen ja kiinnittymisen tuki

Ihmisille, joilla kotoa lähtemisen kynnys on suuri, tutkitusti tehokkaita ovat mallit, joissa henkilö saa saattajan useammaksi kerraksi. Lisäksi kokeilukerrat voivat saada ihmisiä kiinnostumaan ja se, että luotettava ihminen kutsuu kokeilemaan.

Palvelun sijainti, kulttuurisensitiivisyys sekä taloudellinen tuki voivat olla kiinnittymisen kannalta merkittävässä roolissa.

Palveluiden tulisi tarjota onnistumisen ja pystymisen kokemuksia. Ollaan kiinnostuneita myös siitä oliko palvelu sopivaa ja millaiset kokemukset palvelusta jäivät. Miten palaute huomioidaan palvelutarjonnassa?

Asiakasymmärrys

Johdanto asiakasymmärrykseen

Jo projektin alussa tunnistettiin, että **jokainen kolmesta kohderyhmästä on laaja ja heterogeeninen**. Tarpeet ja esteet saattavat olla hyvin erilaisia ja eritasoisia kunkin kohderyhmän sisällä. Tunnistettiin myös riski, että vaikeasti tavoitettavien henkilöiden löytäminen haastateltavaksikin voi olla haastavaa. Tästä syystä etsimme osan haastateltavista lumipallomenetelmää hyödyntäen eli kontaktoimalla haastateltavia tunnistettujen asukkaiden lähipiiristä.

Tässä luvussa esittelemme kohderyhmät ja heidän tarpeensa asiakastutkimusaineiston pohjalta. Tiivistelmässä nostamme esiin keskeisimpiä havaintoja kohderyhmittäin, Kohderyhmäkohtaiset esittelyt piirtävät kuvaa myös erilaisista tarpeista kohderyhmien sisällä.



Asiakasymmärryksen eettisyys ja tietosuojan vaikutustenarviointi

Palvelumuotoilun tarkoituksena on vahvistaa asiakasymmärrystä hyte-palvelukonseptin kehittämistyössä ja lisätä haavoittuvassa asemassa olevien palvelunkäyttäjien mahdollisuutta saada äänensä kuuluviin, jotta kehitettävät palvelut vastaisivat paremmin heidän tarpeitaan.

Palvelumuotoiluprosessissa haastateltiin 51 henkilöä. Henkilötietoina kerättiin vain tarvittavia sosioekonomisia taustatietoja valittujen kohderyhmän tunnistamiseksi ja osallistamiseksi (työttömyysstatus tai ulkomaalaistaustaisuus). Muita henkilötietoja ei kerätty.

Haastateltaville kerrottiin haastatteluiden ja kehittämisen tavoitteesta ja pyydettiin suullinen suostumus haastatteluun. Kerroimme osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen haastatteluun.

Haastattelukysymyksinä kysyttiin henkilön kokemusta matalan kynnyksen hyvinvointia ja terveyttä edistävästä -palveluista (hyte-palveluista) ja niiden kehittämisestä. Haastatteluista ei nauhoitettu. Haastatteluista kirjattiin tiiviit muistiinpanot. Huolehdimme haastatteluaineiston anonymisoinnista sekä kirjausvaiheessa ja aineiston käsittelyssä ja raportoinnissa.

Aineiston pohjalta tuotetut kuvaukset ja suositukset eivät kuvaa yksittäisten ihmisten tilanteita, vaan ne on koostettu useampien haastatteluiden pohjalta.

Asiakasymmärryksen keruu ja sen aikana tapahtunut henkilötietojen käsittely liittyy kehittämistyöhön, jonka tavoitteena on tuoda hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut ja toiminnot asiakkaiden ja ammattilaisten helposti löydettäviksi. (EU:n kestävä kasvun hanke)

Palvelumuotoilusta on tehty tietosuoja-arvio ja [_seloste](#). ([Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptin palvelumuotoilun tietosuojaseloste](#))

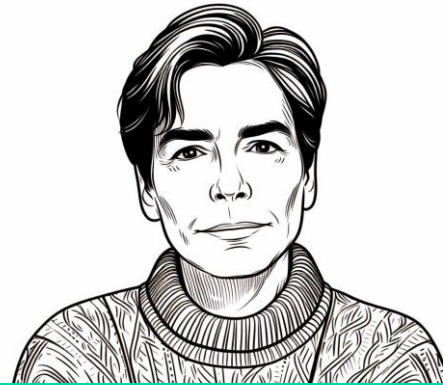
Asiakasymmärryksen yleiskuvaus

Millaisiin asioihin hyte-palvelukonseptista voisi olla hyötyä arjessani?



Yksin kotiin jäänyt ikäntynyt

Elämänpiiri kapenee
Itsenäisyyden tarve
Tukiverkoston puute
Toimintakyvyn ylläpito
Henkilökohtainen hyvinvointi ja terveys



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut

Ulkopuolisuuden tunne
Aktiivisuuden tarve
Tiedon puute
Merkityksellinen toiminta
Osallisuuden kautta voimaantuminen



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön

Arjen yhteisön puuttuminen
Itsetunnon kohottaminen
Elämänrytmin ylläpitäminen
Itsensä tärkeäksi kokeminen
Kuormitustekijöiden helpottaminen ja
henkinen hyvinvointi

Miten löydän ja pääsen osalliseksi hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan ja palveluihin?

1

Kiinnostun oman hyvinvoinnin ja terveyden vahvistamisesta

Kiinnostus hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen syttyy tai syvenee kun saa tietoa, mikä koskettaa itseä ja huomioi henkilön omat lähtökohdat ja elämäntilanteen.

2

Saan tietoa mahdollisuuksista

Kaikki kohderyhmät toivovat saavansa itseään koskevaa tietoa helpoilla, ymmärrettävillä ja itselleen sopivilla tavoilla.

Vuorovaikutuksen henkilökohtaisuus - sanat, kuvat, kanavat ja kohtaamisen tavat - ovat erityisen tärkeitä.

3

Löydän omaa hyvinvointiani edistäviä vaihtoehtoja

Kohderyhmien on usein vaikea löytää toimintaa tai palveluita, jotka sopisivat juuri heidän elämäntilanteeseensa. Tämä voi johtua palvelutarjonnasta, tiedon puutteellisuudesta tai henkilön omista kyvyistä tai voimavaroista.

Tuen tarpeen arviointi esim. taloudellinen tai liikkumiseen tarvittava olisi hyvä tehdä samassa yhteydessä.

4

Valitsen eri vaihtoehdoista minua kiinnostavan toiminnan

Kohderyhmät tarvitsevat tukea ja apua, kuten selkeitä ehdotuksia, itselleen sopivan toiminnan valitsemiseksi tarjolla olevien vaihtoehtojen joukosta.

Tärkeinä valintakriteereinä korostuvat turvallisuus ja kannustavuus.

5

Osallistun toimintaan ja hyödyn siitä

Toiminnan on oltava sekä itselle mielekästä että omiin kiinnostuksen kohteisiin ja elämäntilanteeseen sopivaa. Tärkeää on tuntee olevansa tervetullut mukaan.

Kohtaamisen ja merkitykselliset osallisuuden kokemukset ovat keskeisiä, jotta palveluista koetaan olevan hyötyä.

6

Motivoidun jatkamaan toimintaa

Epävarmuuden kokemus on yleistä. Siksi tarvitaan rohkaisua, tukea, motivointia ja seuranta.

Myös tarve jakaa kokemuksia ja apu itselle paremmin sopivan palvelun löytämiseksi tulisi huomioida näiden kohderyhmien kohdalla.

Millaisia esteitä saatan kohdata eri vaiheissa?

1

Kiinnostun oman hyvinvoinnin ja terveyden vahvistamisesta

2

Saan tietoa mahdollisuuksista

3

Löydän omaa hyvinvointiani edistäviä vaihtoehtoja

4

Valitsen eri vaihtoehtoista minua kiinnostavan toiminnan

5

Osallistun toimintaan ja hyödyn siitä

6

Motivoidun jatkamaan toimintaa



Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt

Tiedon löytämisen vaikeus

Huoli omasta digiturvallisuudesta

Kokemus kiireestä ja kohtaamattomuudesta eri palveluissa

Sairaudesta tai ikääntymisestä johtuvat fyysiset rajoitteet

Epävarmuus omasta pystyvyydestä ja voimavarojen riittävydestä

Turvattomuuden tunne

Kiinnostuksen puute / toiminta ei vastaa omia kiinnostuksen kohteita

Ennakkoluulot / ajatus, siitä, että palvelu ei ole itselle tarkoitettu

Palvelun saavutettavuus, sijainti ja kulkeminen

Toiminta ei vastaa odotuksia tai tuota hyvää oloa

Lannistuminen jos ei ole saanut apua tai epävarmuudesta johtuva turvattomuus



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut

Tiedonhaun vaikeus vieraalla kielellä

Verkkosisältöjen saavutettavuuden esteet

Tietämättömyys omista oikeuksista tai palvelutarjonnasta

Kommunikaation vaikeudet ja selkkielisyyden / tulkkauksen puute

Tiedon saa liian myöhään

Tarjonta ei vastaa omia tarpeita ja kiinnostusta, esimerkiksi omankielinen tai kansainvälinen toiminta

Etukäteisilmoittautumisen hankalat käytännöt

Toiminnan kustannukset ja kalleus

Ulkopuolisuuden kokemus erityisesti ryhmätoiminnassa

Kohtaamattomuuden kokemus

Epävarmuus, jos ei tiedä miten toimia

Jos toiminta ei tunnu itselle merkitykselliseltä

Jos ei koe itseään merkitykselliseksi ja hyväksi



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön

Kannustuksen puute

Tietämättömyys palveluista ja tukimuodoista, jotka voisivat tukea omaa hyvinvointia

Näköalattomuus

Kokemus, ettei palveluissa tai toiminnassa huomioida kokonaisvaltaista elämäntilannetta

Toimintamahdollisuuksien kapeutuminen mm. taloudellisesta niukkuudesta johtuen

Vaikeus tunnistaa tai määritellä omia tarpeita tai arvioida omia resursseja

Kuormittava arki tai jaksamattomuus

Itsetunto tuntuu alhaiselta tai sosiaalisten tilanteiden jännittäminen

Ulkopuolisuuden ja syrjään jäämisen tunne (tai pelko siitä)

Kohtaamisen ja inhimillisen puolen huomiotta jättäminen

Sosiaalisten suhteiden vähyyys, vaikeus löytää motivaatiota osallistua yksin

Kohderyhmien tarkempi esittely

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



Kohderymänä yksin kotiin jääneet ikääntyneet ei ole yksiselitteisesti määritettävissä. Keskeisenä hyvinvointia määrittävänä tekijänä on elämänpiiri ja oma kokemus siitä. Moni yksin asuva nauttii rauhasta ja saa iloa lyhyistä arjen kohtaamisista. Myös parisuhteessa elävä saattaa kokea yhteyden puutetta. Itselle sopivan toiminnan, palveluiden tai seuran löytäminen koetaan haastavana. Ulkomaalaistaustaiset ikääntyneet ilman tukiverkostoa ja palveluita omalla äidinkielellä ovat riskissä jäädä palveluiden ulkopuolelle.

“

Kiinnostaa saada tietoa ravitsemuksesta, mutta en jaksa itse etsiä sitä.

“

Toivo-ryhmä on ollut pelastus. Ilman nettiä en olisi löytänyt Toivo-ryhmää.

“

Olen epävarma siitä, olenko tarpeeksi vanha tai oikeaa kohderyhmää palvelukeskukseen. Olen sairastellut ja siksi huonokuntoinen, mutta en yhtä vanha kuin muut palvelukeskuksessa.

“

En pidä isoista ryhmistä, koska niissä ihmiset puhuvat eri asioista, kun yhteistä taustaa ei ole. Jos on jokin merkityksellinen aihe, niin olen valmis sietämään ryhmässä myös muita ihmisiä.

“

Kun on huono selkä, niin sitä pelkää sitä menoa, ettei sitten kaatuillisi tuolla.

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt

Keskeiset havainnot



Motivaatio

Aktiivisuuteen vaikuttaa uteliaisuus ja siitä kumpuava halu kokeilla uusia asioita. Toisaalta liikkeelle panevana voimana voi olla toive pysyä toimintakykyisenä. Ihmiselämän hauraus on läsnä myös aktiivisten ihmisten elämässä.

Hyvinvointi

Moni nauttii itsenäisestä elämästä ja omasta rauhasta, eikä kaipaa yhteisöllisyyden tuputtamista. Toisaalta yhteyttä kaivataan ja yksinäisyyttä saatetaan kokea myös yhdessä eläjänä.

Esteet

Osallistumisen ja liikkumisen esteitä saattavat aiheuttaa pelko arjen tasapainon menettämisestä tai koetusta riskistä mikä liittyy turvallisuuteen ja terveyteen. Kivun ja vaivojen kanssa eläminen ja liikkuminen lisää esteellisyyttä.

Toiminta

Oma harrastuneisuus ohjaa vahvasti valintoja. Osa käy keskusteluryhmissä niin paljon, että aikaa liikkumiselle jää vähän. Toinen kävelee tuntikausia yksin, mutta kaipaa seuraa. Voi olla suuri kynnyks mennä toimintaan, mikä ei tunnu itselle ominaiselta, mutta oman kiinnostuksen kohteen kautta toivotaan monipuolisuutta. Toivotaan ryhmätoimintaan pieniä jumppahetkiä tai ihmisten kohtaamista itselle merkityksellisen tekemisen ympärillä.

Milloin

Elämäntilanteen muutoskohdissa, kuten läheisen kuoltua tai sairastuessa, hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut ja toiminta voivat tuoda merkittävää hyötyä ja kannatella arkea. Oman toimintakyvyn ylläpitämiseen, terveyteen, terveyspalveluihin sekä ikääntyneiden palveluihin liittyvät teemat kiinnostavat.

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt

Asiakkaan tarpeet ja kynnykset polun vaiheissa sekä kriittiset kontaktipisteet

	1. Kiinnostun oman hyvinvoinnin ja terveyden vahvistamisesta	2. Saan tietoa mahdollisuuksista	3. Löydän omaa hyvinvointiani edistäviä vaihtoehtoja	4. Valitsen eri vaihtoehtoista minua kiinnostavan toiminnan	5. Osallistun toimintaan ja hyödyn siitä	6. Motivoidun jatkamaan toimintaa
Palvelut ja kontaktipisteet	<ul style="list-style-type: none">• Nettisivut ja Google• Kirjallisuus• Ohjaaja/muu ammattilainen• Luennot• Aikakauslehdet• Hyvinvointikyselyt	<ul style="list-style-type: none">• Ohjaaja/muu ammattilainen• Palveluiden henkilökunta• Läheinen/ystävä• Odotustilat	<ul style="list-style-type: none">• Paperinen lukujärjestys• Tekstiviesti puhelimeen• Ammattilainen ehdottaa• Kirje ammattilaiselta	<ul style="list-style-type: none">• Keskustelu ammattilaisen kanssa• Soitto ohjaajalta• Puhelu palveluun	<ul style="list-style-type: none">• Palvelut lähellä kotia ja lähellä rataa• Julkiset kulkuvälineet	<ul style="list-style-type: none">• Soitto ammattilaiselta• Ryhmämuotoinen toiminta ja vertaistuki
Tarpeet ja toiveet	<p>Tiedontarve näkyy siinä, että tietoa terveydestä etsitään netistä, kirjoista ja luentoja kuuntelemalla. Monilla on vahva halu tehdä asioita jotta pysyisi mahdollisimman toimintakykyisenä. Osalla se näyttää turvallisuuksiensa ylikorostamisena liikkumisen kustannuksella. Paljon palveluita käyttäville merkittävä tiedon lähde on oma hoitokontakti.</p>	<p>Vaikka tietoa saatetaan etsiä netistä, niin omista mahdollisuuksista halutaan keskustella ihmisen kanssa. Halutaan varmistaa, palvelun sopivuus omiin tarpeisiin. Esimerkiksi puhelimitse soittaminen ennen palvelun käyttöä korostuu tässä kohderyhmässä. Toivotaan, että kokonaisvaltainen hyvinvointi ja siihen liittyvät palvelut nostetaan esiin myös sairauden hoidossa.</p>	<p>Monilla on aika tarkkojakin tottumuksia ja rajoitteita palveluiden suhteen. Toisaalta on kertynyt paljon myös kokemusta siitä mistä on ollut itselle hyötyä aiemmin. Omaan toimintakykyyn voi kuitenkin tulla uutta epävarmuutta ikääntymisen myötä ja varsinkin jos syystä tai toisesta liikkuminen on jäänyt vähemmälle joksikin aikaa.</p>	<p>Turvallisuus ohjaa usein etenkin liikkumiseen liittyviä valintoja. Osa toivoo ammattilaisen varmistusta siitä, onko esimerkiksi tietty liikuntamuoto turvallinen itselle. Tuntemattomien kokemukset eivät yleensä vakuuta ikääntyneitä, vaan koetaan että mielipiteitä voi olla kaikenlaisia. Sen sijaan ammattilaisen kannustus kokeilla palvelua koetaan merkityksellisenä.</p>	<p>Täytyy olla selkeää hyötyä itselle enemmän kuin haittaa. Ryhmään kuulumisen ja seuran tarve on monille tärkeää. Mutta usein tarvitaan omaan kiinnostuksen kohteeseen liittyvää merkityksellisyttä, historiallista tai filosofista tarttumapintaa tai vaikkapa balettia. Toisaalta myös yksinoloa ja itsenäistä liikkumista arvostetaan. Aktiivisimmat haluavat päästä itse vaikuttamaan palveluiden sisältöön.</p>	<p>Erityisen tärkeänä koetaan se, että toiminnan tai palvelun jälkeen on mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan ihmiselle, joka kuuntelee ja mahdollisesti auttaa etsimään sopivampaa palvelua. Palautteen antaminen koetaan merkityksellisenä.</p>
Kynnykset ja haasteet	<p>Itselle olennaisten tietojen tiedottaminen koetaan puutteellisenä. Digiturvallisuus huolettava. Kaikilla ei ole tietokonetta, sivustot vaikeakäyttöisiä tai ei löydä olennaista. Ei ole paljon voimia etsiä tietoa. Mobiililaitteita ei käytetä tiedon etsimiseen.</p>	<p>Digitaalisten kanavien kautta käyty kommunikaatio koetaan etäisenä. Kokemus siitä, että sote-palveluissa ei ole aikaa terveyttä ja hyvinvointia ylläpitävälle työlle. Palveluihin ja toimintaan liittyvät ennakkoluulot siitä, mitä ne sisältävät tai kenelle ne on tarkoitettu.</p>	<p>Sairaudesta tai ikääntymisestä johtuvat rajoitteet koetaan esteinä tai ne saattavat lamaannuttaa. Epävarmuus siitä, mitä voi tai kannattaa tehdä jos on esim. nivelvaivoja. Omia tarpeita/haaveita voi olla vaikea tunnistaa jos niistä on jo luovuttu.</p>	<p>Sijainti ja liikkumismahdollisuudet vaikuttavat. Turvallisuuustekijät ja oman kiinnostuksen puute. Muu elämä tai harrastukset, fyysiset rajoitteet, saman henkisen seuran puute. Tunne siitä, että palvelu ei ole itselle tarkoitettu tai sopiva.</p>	<p>Turvallisuus huolettava. Pohditaan mikä reissu kannattaa tehdä ja mikä jättää tekemättä (erityisesti kaatumisesta johtuva loukkaantuminen ja hygieenisyyden huolettavat). Osa ei voi käyttää julkisia loukkaantumisriskin vuoksi. Tunne siitä, että palvelu/toiminta ei ole itselle sopiva tai kiinnostava. Taksilla kuljetaan tarvittaessa, mutta hinta rajoittaa sen käyttöä.</p>	<p>Kokemus siitä, että epäonnistuneen kokeilun (esim. kuntoutuksen) jälkeen on jäänyt yksin. Epävarmuus jatkaa, jos turvallisuus huolettava. Toiminnan on tunnettava hyvältä ja tuotettava selkeää koettua hyvinvointia kohtuullisen nopeasti esim. liikkuvuutta, energisyyttä, jakamisen iloa, vähennettävä kipua, surua tai kärsimystä.</p>

Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut



Maahanmuuttaneet ovat kohderyhmänä poikkileikkaava kahden muun kohderyhmän kanssa. Käsitlemme tässä ryhmässä eri syistä tukea tarvitsevia maahanmuuttaneita, myös ikääntyneitä. Kieleen ja sitä kautta ymmärretyksi tulemiseen liittyvät haasteet vaikuttavat etenkin digitaalisten palveluiden käyttöön. Moni haluaisi olla aktiivisempi, mutta ikävät kokemukset ovat lamauttaneet. Halu yhteenkuuluvuuden kokemukseen on vahva.

“

Ensimmäinen este on kieli - täytyy viedä googlen kääntäjään ja sieltä tulee mitä sattuu.

“

Kaikkien ammattilaisten pitäisi osata auttaa, ymmärtää mitä tekee.

“

Toivoisin saavani tietoa terveydestä ja hyvinvoinnista, ajankohtaisista asioista ja tapahtumista sekä mahdollisuus selata vaihtoehtoja

“

Eri kieliset mainokset kohteisiin ja linkin sekä yhteystieto, mistä voi kysyä omalla äidinkielellä.

“

Yritin mennä, osallistua, tarjota vapaaehtoista työtä ja olla aktiivinen, osallistua ja oppia suomen kieltä. En saanut yhtään mitään, edes viestiä takaisin. Kun asiat eivät etene, motivaatio laskee.

Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut*

Keskeiset havainnot



Motivaatio

Maahanmuuttaneelle keskeinen motivoiva tekijä on tuntee olevansa osa yhteisöä ja yhteiskuntaa. On paljon ihmisiä, jotka haluaisivat esimerkiksi järjestää tai tarjota toimintaa vaikkapa muille maahanmuuttajille, mutta on vaikea selvittää miten se olisi mahdollista.

Hyvinvointi

Hyvinvointi linkittyy osallisuuden kokemukseen. Yhteisöllisyyden kokemukset lisäävät hyvinvointia. Hyvinvointia lisää myös merkityksellinen työ, tekeminen ja vaikkapa vapaaehtoistoiminta.

Esteet

Esteitä aiheuttaa kielimuuri ja kommunikaatiokulttuuriin liittyvät erot. Palveluista ja omista oikeuksista on vaikea löytää ymmärrettävää tietoa. Hinta koetaan usein myös esteenä palveluiden käytölle, samoin tukiverkoston puute (esim. hoivavastuu lapsista)

Toiminta

Hyvin monenlainen toiminta kiinnostaa. Kansainvälistä toimintaa toivotaan enemmän, mutta toisaalta tärkeänä pidetään, että kaikkeen on mahdollisuus osallistua. Esiin nousi mm. omatoimisen liikkumisen tuki esim. reitit tai tracker -tyylinen toiminnallisuus. Osa toivoi mahdollisuutta vaativampiin käsitöihin ja muutenkin toimintaan, mikä liittyy omaan ammattitaitoon. Kaivataan tietoa palveluista naisille ja palveluista joihin voi osallistua lasten kanssa.

Milloin

Pian maahanmuuton jälkeen, kotoutumisen alkuvaiheessa on tarve tiedolle ja verkostojen rakentamiselle. Myöhemmässä vaiheessa tietoa saa usein omien verkostojen kautta.

*Ulkomaalaistaustaisten haastatteluissa painottui ensimmäisen polven maahan muuttaneet, joiden ensisijainen tuentarve liittyi kieleen ja tiedonpuutteeseen.

Erityistä tukeä tarvitseva maahanmuuttanut

Asiakkaan tarpeet ja kynnykset polun vaiheissa sekä kriittiset kontaktipisteet

	1. Kiinnostun oman hyvinvoinnin ja terveyden vahvistamisesta	2. Saan tietoa mahdollisuuksista	3. Löydän omaa hyvinvointiani edistäviä vaihtoehtoja	4. Valitsen eri vaihtoehtoista minua kiinnostavan toiminnan	5. Osallistun toimintaan ja hyödyn siitä	6. Motivoidun jatkamaan toimintaa
Palvelut ja kontaktipisteet	<ul style="list-style-type: none">• Somekanavat ja Linkkihenkilöiden kautta vertaisryhmät somessa• Mainokset omalla kielellä• InfoFinland ja Myhelsinki• Ryhmätoiminta• Infonäytöt	<ul style="list-style-type: none">• Somekanavat ja vertaisryhmät somessa• Ohjaaja/muu ammattilainen• Palveluiden henkilökunta, missä tahansa palvelussa omalla kielellä• Läheinen/ystävä	<ul style="list-style-type: none">• Digitaaliset palvelut, jotka toimivat käännettyinä• Sosiaaliohjaaja tai muu ammattilainen• Neuvola	<ul style="list-style-type: none">• Digialusta tai some• Sosiaaliohjaaja• Ilmoittautuminen	<ul style="list-style-type: none">• Palvelukuvaukset ja videot digialustalla• Puhelu tai soittopyyntö• Omankieliset ohjeet palveluissa ja toiminnassa	<ul style="list-style-type: none">• Kohtaaminen palveluissa• Ryhmämuotoinen toiminta ja vertaistuki
Tarpeet ja toiveet	<p>Tiedontarve on usein hyvin käytännönläheistä: mistä saa tietoa, missä sijaitsee, miten kaikki toimii, mitä minulta odotetaan, miksi asiat toimivat kuten toimivat. Tarvitaan konkreettista toiminnan esittelyä ja että ihminen kertoo asioista jotta on tarvittaessa mahdollisuus myös kysyä. Toiveena olisi saada tietoa omalla äidinkielellä. Tiedontarve liittyy olennaisesti myös tunteeseen että ei jää ulkopuolelle.</p>	<p>Tiedon saaminen omista oikeuksista ja mahdollisuuksista on usein haastavaa. Kysyttäessä mikä tuo hyvinvointia arkeen, tulee vastaukseksi usein, että haluaisi olla aktiivisempi, mutta kokee jatkuvasti esteitä. Toivotaan, että joku kertoisi mahdollisuuksista hyvin käytännönläheisesti ja auttaisi eteenpäin. Toive olisi, että kuka tahansa ammattilainen osaisi neuvoa ja auttaa, ei osata etsiä juuri sitä oikeaa ammattilaista liittyen tiettyyn palveluun.</p>	<p>Tarpeiden arvioinnissa keskeistä on tunnistaa henkilöt, jotka haluavat olla mukana järjestämässä toimintaa. Aktiivisetkin ihmiset saattavat tarvita tukea päästäkseen eteenpäin. Kielimuri koetaan suurimpana kynnyksenä. Perheen hyvinvointi ja asumisolot koetaan hyvinvoinnin kannalta keskeisinä tekijöinä. Liikkuminen osana muuta (sosiaalista) toimintaa kiinnostaa.</p>	<p>Vaihtoehtojen valintaa määrittää usein tarve siitä, että mahdollisuudet on selkeästi nähtävillä. Toivotaan mahdollisuutta selata vapaasti vaihtoehtoja, mutta myös etsiä itselle sopivien kriteerien esim. hinnan ja sijainnin perusteella. Kansainvälisiä palveluita sekä palveluita omalla äidinkielellä toivotaan lisää. Palveluun ilmoittautumisen ja kulkuohjeiden tulisi olla erityisen helppoja.</p>	<p>Tarve saada selkeät ohjeet siitä miten palvelu toimii, miten sinne pääsee ja miten siellä toimitaan. Tarve monikulttuurisuuden ymmärtämiselle ja kulttuurisensitiivisyydelle, mutta toisalta tarve saada tietoa kaikille tarkoitetuista palveluista. Osallisuuden vahvistuminen, voimaantuminen ja se, että saa tehdä itselleen mielekkäitä asioita tuo hyvinvointia.</p>	<p>Tarve tuntee olonsa tervetulleeksi ja osaksi ryhmää. Talous- ja perhe tilanne mahdollistaa toiminnan jatkamisen</p>
Kynnykset ja haasteet	<p>Tiedon etsiminen palveluista on hankalaa. Tietoa ei ole saatavilla omalla kielellä. Nettisivujen käyttö on vaikeaa ja sisältö vaikeaselkoista jo suomea puhuvillekin. Tieto tapahtumista saavuttaa liian myöhään. Kuntarajat ja erot kuntien välillä aiheuttavat esteitä. palveluiden käytölle.</p>	<p>Ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen aiheuttaa haasteita, tulkkiakaan ei aina auta jos ei osaa ammattikieltä. Vaikea ymmärtää miten kaikki toimii ja miten toimia. Tietoa palveluista ei saa paikanpäältä. Mobiilipalvelut ovat osalle saavuttamattomissa. vanhojen puhelinten takia.</p>	<p>Ei tiedetä omista oikeuksista tai tarjonnasta. Aiemmat huonot kokemukset kohtaamisista palveluissa tai ulkopuolisuuden kokemus. Omien tarpeiden mukaisia mahdollisuuksia on vaikea löytää (esim. vain naisille suunnattu toiminta). Perheen tilanne ja tukiverkoston puute voi olla esteenä. Taloudellinen tilanne (lapset ja koti menevät edelle).</p>	<p>Ilmoittautuminen ja sen ajoittaminen vaikeaa. Ei ole tarjolla oman kielistä tai kansainvälisiä toimintaa. Hintaa ja maksullisuus koetaan kynnyksinä. Vaikeaa löytää itseä kiinnostavaa ja hyvinvointia tuovaa toimintaa (esim. ammattiin liittyvä tekeminen kuten nahkatyöt). Palvelun sijainti tai parkkipaikkojen puuttuminen.</p>	<p>Ulkopuolisuuden kokemus voi olla haasteena ryhmätoiminnassa, kun ei tiedä miten toimia tai jos ei tule kohdatuksi. Ei ole helppoa päästä mukaan kaikille tarkoitettuihin palveluihin (vs. kotoutumiseen liittyvä toiminta). Lasten mukaan ottaminen ei ole aina mahdollista tai hoidon järjestäminen helppoa.</p>	<p>Aina ei tulla kohdatuksi palvelussa hyvin. Jos ei koe toimintaa itselle merkitykselliseksi. Jos ei koe itseään merkitykselliseksi ja hyväksi. Toiminnassa on tärkeää kokea energisyyttä ja toimijuuden vahvistumista, ymmärretyksi tulemistä sekä iloa ja yhteenkuuluvuutta.</p>

Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



Työttömissä on ihmisiä, jotka hyötyisivät erilaisista tukipalveluista, mutta eivät niitä käytä. Kontaktointia työttömyyden alkuvaiheessa sekä hyvinvoinnin teemojen puheeksi ottamista työllisyyspalveluissa pidettiin tärkeänä. Kaivattiin kokonaisvaltaista kohtaamista eri palveluissa sekä vertaistukea. Oikeudesta työttömien terveystarkastukseen ei ollut saatu tietoa riittävän aikaisin ja sitä pidettiin tärkeänä. Elämässä on usein paljon kuormitustekijöitä ja omien tuentarpeiden määrittäminen voi olla haastavaa. Vaatii rohkeutta ja luottamusta lähteä etsimään itselle sopivaa toimintaa tai palveluita.

Helsinki



“

Jotta päivärytmi säilyisi tai olisi korvaavaa tekemistä päihteiden käytölle.

“

Taloudellinen, se perusturva, että pääsee liikkumaan. Puhutaanhan meillä Alepa-pyöristä, mutta ei sitä saa kuin sellainen jolla on luottokortti.

“

Nyt ensimmäisen kerran uskallan katsoa ihmisiä silmiin ruuhkametrossa.

“

Eilen kävin parturissa, ja oli valtavan hyvä olo, nyt tulin tänne, ja olin bussissa. Se että osallistun johonkin, että minusta on jotain hyötyä.

“

Minua on helppo motivoida, pelkästään itseni takia on vaikea päästä liikkeelle. En saa lähdettyä ellei ole pakko.

“

Tärkeää, että joku vähän kattoo perään.

Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön

Keskeiset havainnot



Motivaatio

Motivaation syntymiseen ja ylläpitämiseen tarvitaan usein ulkopuolista tukea joko ryhmän tai ammattilaisen taholta. Samassa tilanteessa olevan ryhmän paine koetaan usein positiivisena kuten myös pieni patistus ammattilaisen taholta.

Hyvinvointi

Hyvinvointia lisää elämänrytmiä tukeva toiminta, joka tarjoaa elementtejä myös henkiseen hyvinvointiin. Tärkeänä pidetään itsetuntoa kohottavaa toimintaa, josta saa vastapainoa kuormittavaan arkeen.

Esteet

Pelkästään itsensä vuoksi voi olla haastavaa päästä liikkeelle. Palveluiden maksullisuus on suuri kynnys. Arjen kuormittavuus on kynnysenä osallistua toimintaan. Kuormittavia tekijöitä ovat mm.

taloudellinen niukkuus sekä läheisten haastavat elämäntilanteet. Kasvojen menettämisen pelko voi estää osallistumista. Ilmoittautumiskäytännöt koetaan stressaaviksi. Helsingissä toimintaa on paljon, mutta mukaan pääseminen koetaan vaikeaksi.

Toiminta

Pitkäjänteisyyden kannalta toimivia ovat palvelut ja toiminta, joihin liittyy ryhmään kiinnittyminen. Palveluita ja toimintaa arvioidaan sen mukaan sopiiko itse ryhmään vai ei. Osa kokee työttömille kohdennetun toiminnan aliarvioivina. Osana toimintaa toivotaan henkisen hyvinvoinnin huomioimista.

Milloin ja missä?

Tukea ja ohjausta hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan kaivataan jo työttömyyden alkuvaiheessa. Hyvinvointia tukeviksi koetaan työväenopistot, yhteisöruokailuja tarjoavat paikat, ryhmätoiminta ja yhteisötalot.

Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön

Asiakkaan tarpeet ja kynnykset polun vaiheissa sekä kriittiset kontaktipisteet

	1. Kiinnostun oman hyvinvoinnin ja terveyden vahvistamisesta	2. Saan tietoa mahdollisuuksista	3. Löydän omaa hyvinvointiani edistäviä vaihtoehtoja	4. Valitsen eri vaihtoehtoista minua kiinnostavan toiminnan	5. Osallistun toimintaan ja hyödyn siitä	6. Motivoidun jatkamaan toimintaa
Palvelut ja kontaktipisteet	<ul style="list-style-type: none">TE-palvelut ja OhjaamoJulkiset liikennevälineetRuoka-avun kohtaamispaikatLehti-ilmoituksetHenkilökohtainen kutsuTyöväenopiston tiedotus	<ul style="list-style-type: none">TE-palvelut ja OhjaamoRuoka-avun kohtaamispaikatSosiaaliohjaajaEtsivä nuorisotyöTyöttömän terveystarkastusPerusterveydenhuollon palvelut	<ul style="list-style-type: none">Päihdepalveluiden jälkihoitoKuntouttava työtoimintaPerusterveydenhuollon palvelut	<ul style="list-style-type: none">Etsivä nuorisotyöKuntouttava työtoimintaOma sosiaaliohjaajaIlmoittautuminen	<ul style="list-style-type: none">Etsivä nuorisotyöKuntouttava työtoimintaOma sosiaaliohjaajaTukea kiinnittymiseen osana toimintaa/palvelua	<ul style="list-style-type: none">Ryhmämuotoinen coachaus ja vertaistukiEtsivä nuorisotyöKuntouttava työtoimintaOma sosiaaliohjaajaTukea kiinnittymiseen osana toimintaa/palvelua
Tarpeet ja toiveet	<p>Tiedon tarvetta määrittää usein selvityminen ja turvallisuuden tarve. Vastauksia etsitään hyvin konkreettisiin ongelmiin, mistä saan edullisesti päivän ruoan, miten autan läheistäni asuntoloukussa, miten pärjään taloudellisesti, miten pidän itseni mentaalisesti kunnossa. Erityistä tukea tarvitsevilla nuorilla työttömillä taustalla voi olla tarpeita oman paikan löytymiselle, omilleen pääsemiselle tai sosiaalisille suhteille. Epävarmuus voi lisätä kynnyksiä käyttäen esim. digitaalisia palveluita ja siksi luottamuksen rakentaminen on keskeistä kaikessa tiedottamisessa.</p>	<p>Monilla on tarve saada tietoa helposti siitä, mihin palveluihin tai etuuksiin työttömänä on oikeutettu oman hyvinvoinnin ylläpitämiseksi (esim. työttömän terveystarkastus). Kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa toivotaan ja puheeksi ottoa omasta jaksamisesta, tuen tarpeista ja hyvinvoinnista. Osa toivoo selkeää ohjausta ja pientä patistusta siihen mitä kannattaisi tehdä tai kokeilla. Etenkin nuoret voivat tarvita rinnalla kulkevaa ohjausta ja tukea sekä rohkaisua.</p>	<p>Tarpeiden arvioinnissa keskeistä on tunnistaa henkilöt, jotka haluavat olla mukana järjestämässä toimintaa. Aktiivisetkin ihmiset saattavat tarvita tukea päästäkseen eteenpäin. Kielimuri koetaan suurimpana kynnyksenä. Perheen hyvinvointi ja asumisolot koetaan hyvinvoinnin kannalta keskeisinä tekijöinä. Liikkuminen osana muuta (sosiaalista) toimintaa kiinnostaa.</p>	<p>Tarve turvallisuutta tuovalle toiminnalle ryhmässä, jossa muutkin ovat riittävän samanlaisessa tilanteessa eläviä tai taustatekijöitä ymmärtäviä ihmisiä. Tuetut vierailut esim. kulttuurikohteisiin ja teatteriin kiinnostavat. Motivaatiotekijänä toimii monille yhteisöllinen ruokailu. Päätös vaatii usein luotettavan ihmisen rohkaisua tai ennestään tutun järjestön.</p>	<p>Palveluiden käyttöön voi liittyä monenlaisia kynnyksiä. Pelkästään itsensä takia liikkeelle lähteminen voi olla haastavaa. Vertaistuellalla, turvallisen tilan periaatteilla ja ryhmän paineella ja toiminnan suunnitteluun osallistamisella koetaan olevan positiivinen vaikutus. Itsetunnon kolhut ja sosiaalisten tilanteiden pelko saattavat aiheuttaa kynnyksiä itsenäiselle osallistumiselle.</p>	<p>Tarve vahvistaa sisäistä tunnetta, joka motivoi jatkamaan palvelun käyttöä. Hyöty seurannasta ja sanallisesta palautteesta. Tarve itsetunnon kokenemiselle ja päivärätmin ylläpitämiselle.</p>
Kynnykset ja haasteet	<p>Luottamus julkisiin palveluihin koetuksella. Vaikea nähdä mahdollisuuksia, jos on omaksunut vähempiosaisen roolin. Digitaalisiin palveluihin liittyy epävarmuutta ja pelkoja. Digitaalisia palveluita (esim. somea) voidaan välttää niiden riippuvuutta aiheuttavan luonteen vuoksi. Kaikilla ei digitaitoja, ei välttämättä edes puhelinta.</p>	<p>Kasvojen menettämisen pelko ja pelko, että muut pitävät outona. Ei osata vaatia palveluita, joita itse tarvitsisi. Ei ole tottunut odottamaan itseltään suuria elämässä. Kotoa lähteminen voi olla vaikeaa. Voi olla elämänhalun puutetta. Ammatillaisille soittaminen ei onnistu, jos ei ole saldoa.</p>	<p>Omien tarpeiden ja resurssien arvioiminen voi olla haastavaa. Tuen tarve voi olla vaikeasti määritettävä ei esim. useinkaan pelkästään taloudellinen tuen tarve. Itsensä takia vaikeaa pitää yllä vuorokausirytmää. Paljon voimavaroja kuluu lähipiiriin tai tuttavien haasteiden parissa. Yksin lähteminen on vaikeaa ja pelottavaakin.</p>	<p>Taloudellinen tiukkuus estää näkemästä mahdollisuuksia. Palvelussa tai toiminnassa ei huomioida ihmistä kokonaisuutena. Ennakkoluulot tai virheelliset käsitykset toiminnasta. Toisaalta vierastetaan "alirvioivia" palveluita. Ryhmässä ulkopuolisuuden tai huonommuuden tunne.</p>	<p>Jaksaminen erityisesti aikaisin aamulla. Pelko, että muut pitävät outona voi vaikeuttaa menemistä toimintaan. Ruokailun miettimiseen menee aikaa ja energiaa, koska siihen ei voi käyttää paljon rahaa. Ilmoittautuminen aiheuttaa stressiä ja kuulopuheet siitä, kuinka vaikeaa Helsingissä harrastaminen on.</p>	<p>Yksin vaikea nähdä hyötyjä ja kehua itseä suorituksesta eli ruokkia sisäistä motivaatiota. Läheisverkoston tuki on puutteellista Kohtaaminen ja inhimillisen puolen huomioiminen koetaan tärkeäksi (esim. työväenopistossa) Toiminnan on tärkeä vahvistaa sisäistä motivaatiota ja itsetuntoa. Vertaistuellalla ja kannustuksella voi olla merkittävä rooli.</p>

Kohderyhmien yhtäläisyydet ja erot

Asukkaiden tuen tarpeet vaihtelevat riippumatta kohderyhmästä

Asiakkaiden jaottelu nelikentälle perustuu siihen, kuinka paljon ja millaista tukea henkilö tarvitsee.

- Tiedolliset ja taidolliset tekijät, kognitiivinen, kulttuurinen, kielellinen ja digitaalinen kyvykkyys
- Voimavaroihin ja toimintakykyyn liittyvät toimintakyky, aloitteellisuus, omatoimisuus, motivaatio

Tieto ja taito

Käyttää digitaalisia kanavia ja kognitiivinen kyvykkyys on normaalilla tasolla.

Liikkeelle lähteminen ja motivoituminen on vaikeaa.

Voi kärsiä yksinäisyydestä, mielenterveys- tai päihdeongelmista, liikkumisrajoitteesta tai kesken jääneestä kotoutumisesta.

Henkilö, joka saadessaan tiedon hyte-digialustasta pystyy käyttämään omatoimisesti sen tarjoamia työkaluja

Motivoituu alustan itselleen sopivista ehdotuksista.

Liikkuminen sujuu tai pystyy itse järjestämään liikkumiseen tarvittavan tuen.

Henkilö, jonka luku- ja kirjoitustaito ja/tai digitaidot voivat olla heikot

Ei ole ollut syytä lähteä kotoa, ei ymmärrä miten voisi hyötyä hyte-palveluista tai ole motivoitunut parantamaan omaa hyvinvointiaan.

Henkilö, joka käyttäisi mielellään itselleen sopivia hyte-palveluita.

Ei osaa etsiä itselleen sopivia palveluita tai toimintaa ja ilmoittautuminen ja paikalle pääseminen voivat olla haasteellisia.

Tarjonnan sisällöt ja soveltuvuus itselle eivät avaudu helposti.

Voimavarat ja motivaatio

Asukkaiden tuen tarpeet vaihtelevat riippumatta kohderyhmästä

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttaja



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



Tieto ja taito



Löydökset ja ratkaisuehdotukset

Asiakasymmärryksestä johdetut ratkaisuehdotukset

Asiakastutkimuksen pohjalta muodostettu polku osoittaa asiakkaan tavoitteen kussakin vaiheessa. Johdimme vaiheista tehtävät, jotka tapahtuvat vuorovaikutuksessa hyte-palvelukonseptin kanssa. Tehtävät toimivat lähtökohtina ideointivaiheen työpajoille.

Seuraavassa esittelemme ideoita ja ehdotuksia näihin vaiheisiin sekä konkreettisia toiveita ja näkökulmia kohderyhmäkohtaisesti vaiheisiin liittyen. Ideat on peräisin sekä asiakkailta, että yhteiskehittämisen työpajoista.

Ratkaisuehdotusten tarkoitus on auttaa ymmärtämään, mitkä olisivat asiakkaan kannalta toimivia ratkaisuja, eikä niitä ole vielä priorisoitu toteutettavuuden tai resurssien näkökulmasta. Ehdotuksia voi käyttää ideavarantona hyte-palvelukonseptin jatkokehittämisessä.

Asukkaan tavoite

Tehtävä

1

Kiinnostun oman hyvinvoinnin terveyden vahvistamisesta

Tietoisuuden lisääminen

2

Saan tietoa mahdollisuuksista

Tutustuminen tai puheeksi otto

3

Löydän omaa hyvinvointiani edistäviä vaihtoehtoja

Tarpeiden ja voimavarojen arviointi

4

Valitsen eri vaihtoehtoista minua kiinnostavan toiminnan

Ehdotusten saaminen ja valinta

5

Osallistun toimintaan ja hyödyn siitä

Palvelun käyttö

6

Motivoidun jatkamaan toimintaa

Seuranta ja tuki

1. Tietoisuuden lisääminen

Kiinnostun oman hyvinvoinnin terveyden vahvistamisesta

Se miten tavoitamme asukkaita ja erityisesti valittuja kohderyhmiä lähtee liikkeelle tietoisuuden lisäämisestä hyvinvointia ja terveyttä edistävästä teemoista. Voidaan esimerkiksi herättää pohtimaan, millainen toiminta tuo itselle hyvinvointia arjessa ja kannustaa lisäämään sitä.

Toisaalta voidaan nostaa esiin tutkimustietoa hyte-toiminnan vaikutuksista ja sitä kautta saada ihmisiä kiinnostumaan kokeilemaan jotain uutta.

Valituissa kohderyhmissä on myös ihmisiä, jotka tarvitsevat tietoa omista oikeuksista palveluiden käyttöön ja tukeen. Asukkaana kannalta tärkeää olisi kiinnostuksen herääminen hyvinvointia ja terveyttä edistävästä toiminnasta.

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



- Kaivataan tietoa **perinteisten tiedotuskanavien** kautta, esim. paikallislehdet ja ilmoitustaulut
- Palveluista halutaan kuulla suoraan toisilta ihmisiltä ja **henkilökohtaista suositusta** arvostetaan
- Helppokäyttöisiltä **luotettavilta verkkosivustoilta** toivotaan löytyvän tutkittua tietoa hyvinvoinnista sekä **palveluiden yhteystiedot** helposti
- Toivotaan palvelupistettä, josta **voisi kysyä neuvoa eri tilanteissa**

- Tietoa ja esitteitä kaivataan **omalla kielellä** eri palveluiden yhteydessä
- Huomioitava kielikysymysten lisäksi **erilainen viestintä- ja vuorovaikutuskulttuuri**. Halutaan osallistua esim. jakamalla omaa kokemusta muille tai **suosittelemalla** hyviä palveluita
- Toimivia viestintäkanavia maahanmuuttajille ovat mm. mainosvideot metrossa sekä lehdet ja vertaisryhmät FB:ssä tai telegramissa, youtubessa
- **Infonland** sivustolta ja **Myhelsinki** mainittiin tiedonhakukanavana

- Mitä on **kuultu muilta samassa tilanteessa olevilta** ovat auttaneet löytämään palveluita
- **Kirjasto ja sosiaalinen toiminta** tuovat hyvinvointia
- Nuorilla aikuisilla **vertaisryhmät verkossa** merkittävä tietolähde
- **Kaikilla ammattilaisilla** tulisi olla tietoa ja mahdollisuus kertoa digialustalla olevista palveluista asiakkaille
- **Ruoka-apua ja muita ruokailumahdollisuuksia** tarjoavat kolmannen sektorin paikat antavat osallisuuden kokemuksia. Ne voivat itsessään tarjota hyte-palveluita tai toimia hyte-palveluiden kohtaustienä

1. Tietoisuuden lisääminen

Ehdotuksia toimenpiteiksi

- **Monikanavainen viestintä** on keskeinen tapa lisätä tietoisuutta hyte-palvelukonseptista. Kaupunginlaajuisella viestinnällä voidaan tavoittaa suuria massoja ja ohjata asukkaita ennaltaehkäisevästi hyte-palvelutarjottimelle. Valittujen kohderyhmien kannalta keskeistä on suunnitella viestintäkampanjat ja kanavat käyttäjälähtöisesti kullekin kohderyhmälle monikielisesti relevantteja teemoja esiin nostaen. Vaikeasti tavoitettaville henkilökohtainen yhteydenotto tai verkostoyhteistyön kautta tavoittaminen toimivat paremmin kuin yleinen viestintä.
- **Kaupunkitasoisten ohjaus- ja neuvontapalvelut** ovat luontevia palveluita hyte-palvelukonseptista tiedottamiselle. Esimerkiksi Seniori-info, Ohjaamo, Liikuntaluuri ja Helsinki-info tekevät jo entuudestaan vastaavaa työtä, johon palvelutarjotin sekä mahdolliset työkalut voivat tarjota tervetulleita apuvälineitä.
- **Digitaaliset hyvinvointitarkastukset** (kuten Omaolon terveystarkastus) ohjaavat riskiryhmät sote-asiakkuuteen, jolloin myös hyte-palveluiden puheeksiotto voidaan tehdä asiakkuuden aikana. Kevyempää tukea tarvitsevat voidaan ohjata tarjottimen pariin.
- **Työllisyyspalveluissa** (jo alkuvaiheessa), **kuntoutuksissa** ja **erilaisissa koulutuksissa** olisi hyvä lisätä tietoisuutta hyte-asioista ja tarjonnasta.

Työttömän hyvinvointikirje voisi olla kokeilemisen arvoinen tapa tavoittaa työttömiä, jotka hyötyisivät palveluista, mutta käyttävät palveluita vähän.

Monikieliseen viestintään tarvitaan ammattimaista tukea. Täytyisi olla ymmärrystä sekä kulttuurisesta kontekstista että palveluista.

Videomateriaaleilla ja -ohjeilla voitaisiin lisätä tietoa ja motivaatiota sekä auttaa myös kieli- tai lukutaidottomia käyttämään palveluita.

lääkkäimmille pitäisi olla tarjolla **helppokäyttöisempiä verkkosivuja**.



2. Tutustuminen tai puheeksi otto

Saan tietoa mahdollisuuksista

Toisessa vaiheessa henkilö saa tietoa hytepalvelukonseptin mahdollisuuksista. Hän voi tutustua hyte-palvelualustaan itsenäisesti tai ammattilaisen tai muun henkilön opastamana. Tutustumisella tarkoitetaan tässä vuorovaikutusta, missä tutustutaan molemmin puolin. Toisaalta tutustutaan ihmiseen ja hänen tarpeisiinsa ja toisaalta tullaan tutuksi hyte-palvelukonseptin kanssa.

Valittujen kohderyhmien osalta toiveena olisi, että tämä vaihe tapahtuisi ihmisen kanssa ja siten että kohtaaminen on kokonaisvaltainen. Puheeksi ottamisen olisi hyvä linkittyä henkilön omiin tarpeisiin ja kokemuksiin hyvinvoinnista. Kaikki kohderyhmät pitävät merkittävänä sitä, että ammattilainen ottaa aiheen puheeksi.

Yksin kotiin jäänyt
ikäntynyt



Erityistä tukea
tarvitseva
maahanmuuttajanut



Työ- ja toimintakyvyn
tukea tarvitseva
työtön



- Digipalveluita ei haluta käyttää vuorovaikutukseen, vaan netistä etsitään tietoa ja **palveluiden yhteystietoja**
- Palveluista halutaan saada **tietoa soittamalla**
- Kaivataan yksilöityä kontaktointia ja yhteydenottoa esimerkiksi kirjeen muodossa. Ja sitä että **joku kysyisi mitä kuuluu?**
- **Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin puheeksi ottaminen** osana terveys- ja sosiaalipalveluita **koetaan tervetulleena**
- **Tekstiviestimuistutukset** esim. lääkärikäynneistä koetaan toimiviksi
- Osa kokee sähköpostin helpoimmaksi tavaksi saada tietoa

- Tarve saada **keskustella henkilökohtaisesti jotta voi myös kysyä tarvittaessa**. Kaikkien ammattilaisten pitäisi osata auttaa ja yrittää ymmärtää.
- **Tulkin tulisi olla käytettävissä** aina tarvittaessa, myös digitaalisissa kanavissa, vähintään **käännösmahdollisuus nettisivuilla**. Palveluiden kiemuroita ja omia oikeuksia sekä nettisivujen sisältöjä on haastava ymmärtää.
- **Onnistunut vuorovaikutus** tärkeää. Vastuksetta jääminen turhauttaa, kun usein syytä ei ymmärretä.

- **Kohtaaminen ja luotettavuus** ovat tärkeitä. Kun luotettava ihminen ehdottaa, niin madaltaa kynnystä lähteä mukaan.
- Elämäntilanteen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin huomioiminen ja kohtaamisten merkitys.
- Olisi hyvä jos kaikki toimeentulotukea saisivat tiedon, että olet **oikeutettu saamaan alennuksen, vrt. maksusitoumus**
- Digialustalla olisi hyödyllistä saada tietoa ruoka-avun paikoista ja myös ihan perustarpeiden tyydyttämisestä.
- Osallistun Zoomin kautta videovertaisryhmiin, kuten AA ja NA.

2. Tutustuminen tai puheeksi otto

Ehdotuksia toimenpiteiksi

- **Digitaalisen palvelutarjottimen olisi hyvä tukea itsenäistä ohjautumista** mahdollisimman hyvin. Onko palvelu tarkoitettu juuri minulle? Miten löydän itselleni sopivaa toimintaa tai palveluita? Mitä hyödyn? Ensivaikutelma digipalvelusta on tärkeä. Digitaaliselta alustalta voisi löytyä tietoa myös siitä, miten autan läheistä löytämään hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa.
- **Yhteinen hyte-ohjaus** voi toimia kaupunkiyhteisissä ohjauspalveluissa tai järjestöjen tarjoamissa palveluissa. Ohjauksessa on tavoitteena kohdata ihminen kokonaisvaltaisesti ja lähteä liikkeelle henkilön omista voimavaroista ja kiinnostuksen kohteista. Asiakkaan kannalta toimivia kohtauspaikkoja olisi mm. Seniori-info, Ohjaamo, Liikuntaluuri, Vammaisneuvonta, Palvelukeskukset, Mieppi ja terveysneuvonta.
- **Sotepalveluissa** asiakkaat toivovat yleisesti kokonaisvaltaista kohtaamista vaikka tarve olisi pistemäinen. Olisi hyvä jos olisi aikaa kysyä miten menee ja ottaa puheeksi hyvinvointi ja terveys kokonaisuutena.
- **Henkilö voi hyötyä hyte-palveluista, vaikka olisi muita haasteita.**
- **Hyte-palvelukonsepti mm. Helsinki-neuvoo toimintamalliin.**

Jos haluan tietää sopiiko toiminta itselle,
haluan jutella ihmisen kanssa.

Kun eihän terveyspalveluihin edes
pääse. Ja jos pääsee, niin se on nopea
käynti. Ei siellä kukaan ehdottele, näitä
palveluita.

Paikoissa, joissa järjestetään
toimintaa pitäisi olla **eri kielillä**
tietoa miten pääsee mukaan.

Jos on **läheinen henkilö jolla ei ole**
elämänhalua, niin miten sellaisen saa
kiinni?

Pelkkä tieto siitä, että jotain on ei riitä -
tarvitaan **suunnitelma ja seuranta ja**
vähän tsemppausta.



3. Tarpeiden ja voimavarojen arviointi

Löydän omaa hyvinvointiani edistäviä vaihtoehtoja

Kolmannessa vaiheessa on tavoitteena löytää itselle sopivia hyvinvointia ja terveyttä edistäviä vaihtoehtoja. Vaiheessa tuetaan ihmistä tunnistamaan omat tarpeet ja toisaalta myös voimavarat, jotta toiminnalla ja palvelulla olisi hyvinvointia edistävää vaikutusta.

Valituissa kohderyhmissä on usein tarvetta henkilökohtaiselle tuelle, jotta sopivaa toimintaa tai palvelua löytyy. Koettuja kynnyksiä ja palvelun käytön esteitä voi olla monenlaisia. Samassa yhteydessä olisi hyvä tunnistaa mahdolliset tuen tarpeet tai mahdollisuudet. Esim. mahdollisuus taloudelliseen tukeen.

Kiinnostusta herätti ryhmämuotoinen hyte-ohjaus ja sen mahdollistama vertaistuki.

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



- Osa tarvitsee yksilöllistä tukea, jotta löytävät toiveidensa ja tarpeidensa mukaisia palveluita.
- On tärkeää kunnioittaa asiakkaiden omaa tietämystä ja päätösvaltaa omasta hyvinvoinnistaan ja mieltymyksistään. Ei saisi lokeroida ihmisiä.
- Ikääntymisen myötä tarvitaan erilaisia palveluita, jotka huomioivat asiakkaiden voimavarat ja edellytykset.
- Ammatilaisilta tulevat ehdotukset ja suositukset ovat tervetulleita,
- Yksilöllinen liikunta ja terveysneuvonta kiinnostavat, ja suosituksia ja yksityiskohtaista ohjausta arvostetaan.
- Ryhmätoiminta voi olla monille toimiva vaihtoehto, mutta ei yhteisöllisyyden tuputtamista

- Luotetaan ammattilaisten suosituksiin. Olisi hyvä jos ammattilainen ehdottaisi vaikkapa liikkumista. Tuntuu, että ei aina tiedä, millainen liikkuminen olisi hyvä.
- Omakielisyys läpi tärkeiden kohtaamispaikkojen olisi tärkeää

- Tukimuotojen tulee olla kunnioittavia, tulisi kiinnittää erityistä huomiota ulossulkeviin asenteisiin ja köyhyyteen liittyvään häpeään
- Kannustusta ja ohjausta tarvitaan: lääkärin "määräys" tai liikuntaresepti
- Toivotaan matalan kynnyksen ohjaavia palveluita, joissa on valmentaja tai life coach auttamassa ja ohjaamassa
- Kaivataan selkeyttä ja konkreettista ohjausta, ei pelkkiä vinkkejä
- Sosiaaliohjausta tulisi painottaa myös enemmän kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin
- Taloudellinen tuki esim. liikkumiseen ja ruokailuun tärkeää
- Tarvitaan palveluita, jotka ottavat huomioon erityistarpeet, kuten sosiaaliset pelot, vammat tai päihderiippuvuus.

3. Tarpeiden ja voimavarojen arviointi

Ehdotuksia toimenpiteiksi

- Omatoimisessa ohjautumisessa tarpeiden ja voimavarojen arviointiin voidaan tarjota alustalla olevaa kyselyä.
- Mahdollisuus etsiä palveluita monipuolisten kriteerien perusteella
- Tarjotaan mahdollisuutta keskustella henkilökohtaisista toiveista ja rajoitteista ammattilaisen kanssa puhelimesta. Liikuntaluuri, Seniori-info, Helsinki-info
- Kasvokkaisissa matalankynnyksen ohjauspisteissä voidaan keskustellaan omista toiveista ja koetuista esteistä. Mm. Seniori-info ja Ohjaamo
- Esimerkiksi olemassaolevissa ryhmissä voidaan kokeillaan digialustaa yhdessä. Pohditaan mitä me yhdessä haluaisimme kokeilla tai löytyykö seuraa itseä kiinnostavaan toimintaan. Keskustellaan kysymysten avulla miten voin nyt, mikä tuo hyvinvointia arkeen

Jos olet asiakkaana, ja sosiaalitoimesta kerrottaisiin, että sulla on mahdollisuus hakea tänne ja tänne, niin saisit tiedon ja voisit saada tukea samalla kerralla. Samassa yhteydessä mietittäisiin talodellinenkin puoli.

Suodattimessa voisi olla myös, tarvitseeko olla hyvä kunto, voiko osallistua murtuneella kädellä tms.

Parasta olisi jos voisi laittaa lapset harrastukseen ja voisi sillä aikaa itsekseen tehdä jotain. Yksinhuoltajan olisi tärkeää myös jos voisi tehdä välillä yksinkin asioita.

Pitäisi ottaa huomioon, että kun tulee ikää, ei voi niin vain uudelleen yhtä tehokkaasti aloittaa. Pitäisi aina huomioida se ihmisen taso.



4. Ehdotusten saaminen ja valinta

Valitsen eri vaihtoehdoista minua kiinnostavan toiminnan

Neljännessä vaiheessa henkilö saa ehdotuksia tilanteeseen sopivista vaihtoehdoista. Kriittistä tässä vaiheessa on tarjota riittävästi tietoa ja tukea, jotta henkilö päättää kokeilla palvelua.

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



- **Palvelukuvausten tulisi olla selkeitä, mutta riittävän tarkkoja, jotta sopivan palvelun löytyminen olisi mahdollista**
- **Sopivuus omaan elämänrytmiin.** Joka päivä ei välttämättä kaivata ohjelmaa.
- Hakukriteerinä viikottaset tai yksittäiset palvelut erikseen
- Lähellä tai helppojen julkisten liikenneyhteyksien päässä (ja invapysäköintimahdollisuus)
- Setelillä teatterissa käynti ja toive vaihtoehdoista käyttötavoista
- Vesijumppa ja vesiliikuntaan osallistuminen turvallisesti
- Mm. käsityöt, kuntosali, tanssi, ulkoilu ja kävely, hyvinvointiluennot, filosofia sekä historia kiinnostivat
- Kipuihin ja niveongelmiin sopivat liikuntamuodot olisi hyvä löytyä
- Toive itselle sopivasta ryhmästä ja toiminnasta yhdessä

- **Hakukriteereitä** mm. maksuttomuus tai edullinen hinta, vertaistuki ja ryhmätoiminta, uusiin ihmisiin tutustuminen, tapahtumat perheille
- **Palveluita yli kuntarajojen**
- **Selkeät perustiedot palvelusta helpottavat selaamista ja valintaa**
- Kokeilunhaluisuus ja halu nähdä erilaisia vaihtoehtoja. **Monipuoliset hyvinvointia tukevat palvelut kiinnostaa:** käsityöt, pelit, hengellisyys, uimahalli, pyöräily ja ulkoilu, laulaminen, luistelu, kirjan lukeminen, käsillä tekeminen, suomen kielen opiskelu on myös yksi harrastus. **Lisäksi kansainvälisistä tapahtumista** pitäisi saada tietoa alustalta
- **Tarvitaan selkeät ohjeet** sekä tukea siihen miten palveluihin pääsee mukaan

- Omilla hakukriteereillä voisi tulla **ilmoitukset tietyistä palveluista** tai niihin ilmoittautumisesta
- Hakukriteerinä **työttömille ilmaiset tai edulliset palvelut**
- Kulttuurikäynnit kiinnostavat, mutta tietoa esim. ilmaisyötyksistä on vaikea saada. **Ryhmämuotoiset** kulttuuri- ja liikuntatoiminnot ja vierailut madaltavat kynnystä osallistua. Muita kiinnostavia palveluita ovat mm. ryhmäterapia, henkinen puoli, yhteisöalojen ryhmät, yhteisölliset ruokailut, asukasraadit, kuntouttava työtoiminta ja työväenopistojen kurssit,
- **Ilmoittautumiseen toivotaan joustavuutta**, esim. vapaat paikat nähtävissä edellisenä päivänä

4. Ehdotusten saaminen ja valinta

Ehdotuksia toimenpiteiksi

- Ammatilainen kannustaa kokeilemaan aidosti itseä kiinnostavaa asiaa
- Ammatilainen lähettää henkilölle kuvauksen palvelusta sähköpostilla tai viestillä
- Ammatilainen selaa henkilölle sopivia palveluita ja kertoo vaihtoehtoista
- Työkalu suunnitelmallisuuteen: oma viikko-ohjelma ja lisää tapahtuma omaan kalenteriin –ominaisuus
- Helppo kalenterinäkö avoimista kokeilutilaisuuksista ohjauksen tueksi, Selkeä sovellus/verkkosivu, jossa koottu palveluita ja ammatilainen voi käydä asiakkaan kanssa läpi

Ei lomaketta vaan hakukriteerit.
Tänään haluaa tehdä tätä ja huomenna
jotain muuta.

Valinta lähtee siitä, mihin on varaa.
Museokortin olen itse ostanut.
Kaupungin tuottamat palvelut ovat
edullisia

Ehdotuksena digialustalle voisi olla, että se
lähettäisi muistutuksen kun on itseä
kiinnostava kulttuuritapahtuma tulossa.

Mulla on tällaisia haaveita, että pääsisi sinne
vesijumppaan. **Matka on se jota eniten
pelkään.** Ei ole pitkä matka metrolta
uimahallille, mutta jos tulee liukasta, niin se on
kamalaa.



5. Palveluiden käyttö

Osallistun toimintaan ja hyödyn siitä

Viides vaihe kuvaa joitakin tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen osallistuuko henkilö palveluun vai ei. Kun tavoitteena on tarjota ihmisille toimintaa ja palveluita, joilla on ennaltaehkäiseviä hyvinvointivaikutuksia erilaisten käyttäjien arjessa, on hyvä tunnistaa kynnyksiä, joita on mahdollista madaltaa.

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



- Toivotaan helpompaa pääsyä palveluihin ja tukea kuntoutumiseen.
- Toivotaan ohjausta ja apua liikuntaan esim. kuntosalilla
- **Raideliikenteen ja metron läheisyys** on tärkeää tai tuki liikkumisen tuki
- **Fyysinen turvallisuus ja terveys** ovat keskeisiä. Pelko loukkaantumisesta tai sairastumisesta vaikuttaa siihen, millaisia palveluita uskaltaa käyttää. Kaivataan esteettömiä ja hygieenisii tiloja tai palveluvuoroja, erityisesti jumppasaleilla ja uimahallissa.
- **Sosiaalinen vuorovaikutusta kaivataan.** Ryhmätoiminta tarjoaa hyvinvointia ja merkitystä elämään. Tapaa ystäviä ja tekee mielekkäitä asioita. Kaivataan monipuolisuutta ryhmätoimintaan.

- **Julkinen liikenne ja saavutettavuus** ml. parkkipaikat
- Omakielisyys ja **sosiaaliohjaus, joka auttaa ymmärtämään, kuinka osallistua eri aktiviteetteihin.**
- **Erilaiset vapaa-ajan toiminnot** kuten ruoanlaittoa, kuorolaulu, uimahalli ja ulkoilumahdollisuudet
- **Vertaisryhmät** madaltavat kynnyksiä lähteä mukaan ja auttavat luomaan sosiaalista verkostoa
- Perhetilanteet, kokonaisvaltainen hyvinvointi ja yksilölliset tarpeet huomioon palveluita suunniteltaessa.

- Liikuntaryhmä, jossa kokeillaan erilaisia asioita ja jaetaan kokemuksia, voisi auttaa kiinnittymisessä.
- Osallistumisessa olisi hyvä olla joustavuutta terveydentilan mukaan.
- Osallistujien tulisi päästä suunnittelemaan toimintaa ja valitsemaan osallistumisensa.
- **Kannustava ilmapiiri** olisi tärkeä, jotta osallistuminen on mahdollista vaikeinkin päivinä.
- Vähävaraisena kassa-asiointiin ja ilmaislippujen käyttämiseen voi liittyä **häpeän kokemuksia.** Virallistettu vertaisapu, kuten kokemusasiantuntijuus, voisi olla hyödyllistä.
- Ilmaisliput ja taloudellinen tuki voisivat kannustaa osallistumista.

5. Palveluiden käyttö

Ehdotuksia toimenpiteiksi

- Esittelyssä palvelun yhteyshenkilö, jolta voi kysyä lisätietoa
- Selkeät ohjeet ilmoittautumiseen ja miten tulla paikalle
- Mahdollisuus ilmoittautua tai varata palvelu alustan kautta tai apua ilmoittautumiseen puhelinohjauksesta
- Huomioidaan kuntarajat ylittävä toiminta esim. järjestöjen tarjonta
- Tutustumiskäyntejä yhdessä ja avoimia walk in –tilaisuuksia
- Kulttuurikerhot asukastalolla, jossa ryhmä oppii tuntemaan toisensa
- Muistutus palvelusta puhelimeen tekstiviestillä
- Ohjaaja tukee ryhmäytymistä ja tarvittaessa kontaktoi ilmoittautuneita
- Soittopyynnön jättäminen palvelun yhteyshenkilölle lisätiedustelua varten
- Liikkumisen tukeminen: ilmainen julkinen liikenne, avustaja tai kuljetus

Miksei joku **pellillinen digitaalinen tarrajuttu** motivointiin. Ehdottomasti vois toimia!

Vaikka on erilaisia ihmisiä, on jokin **yhdistävä tekijä ja tunne, että on tervetullut.**

Olen harrastanut lentopalloa, ja käynyt kaksi kertaa viikossa, **mutta oli tosi kaukana. Kesti aikaa ja oli kallista.** Haluaisi osallistua.

Ryhmä on tärkeä, että jatkan. Ihania on sellaiset pienet normaalia arkea katkaisevat asiat. Tulee oltua aika paljon itsekseen, kun ei ole perhettä tai lapsia, olen vähän erakko tai ei ehkä, mutta ei ole tekemistä.



6. Seuranta ja tuki

Motivoitunut jatkamaan toimintaa

Kuudennen vaiheen merkitys nousi suoraan asiakastutkimuksesta. Ihmiset toivovat seurantaa ja tukea, jotta motivoituisivat jatkamaan toimintaa tai etsimään sopivampaa. Toivotaan sitä, että joku seuraa tavoitteiden toteutumista ja kannustaa jatkamaan.

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttanut



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



- Osa toivoo ohjausta ja seurantaa tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Vertaistukea ja yhteisöllisiä kokemuksia on suuri merkitys kulttuurikokemuksissa.
- Ohjaajien rooli koetaan kuitenkin keskeiseksi. Joissakin tapauksissa ohjaajan vaihtuminen voi vaikuttaa negatiivisesti palvelun käyttöön.
- Halutaan osallistua toimintaan, jossa voi olla oma itsensä. Kilpailu ja vertailu muihin eivät ole toivottuja.
- Kaivataan mahdollisuutta vaikuttaa ja tuoda omia mielipiteitä esille.
- Asiakkaat arvostavat sitä, että liikkumisen vaikutukset näkyvät suoraan fyysisessä kunnossa. Ei haluta jäädä yksin epäonnistuneen palvelukokemuksen kanssa.

- Digitaalisen palvelun tulisi tarjota itselle tuntuvaa hyötyä, kuten karttapohjainen seuranta tai luontopolkujen sijainnit.
- **Halutaan saada palautetta** kuten kuinka pitkän matkan on kävellyt
- **Elämyksellisyys** ja mieleenpainuvat kokemukset (esim. kuten kuulokkeilla käännetty teatteriesitys)
- **Energia:** halu tuntea olo hyväksi tai energiseksi.
- Pitäisi olla mahdollisuus kysyä miksi jokin ei toiminut oletusten mukaan
- Varmistetaan pääsikä mukaan palveluun tai toimintaan.

- Minimissään pitäisi olla oma **sarake, mihin kerätään merkintöjä osallistumisesta.**
- On tärkeää se että osallistun johonkin, että **minusta on jotain hyötyä.**
- Olen saanut paljon, kun olen käynyt täällä (yhteiskehittäjäryhmässä).
- **Vertaisryhmä seurantaan ja kokemusten jakamiseen**, mikä olisi matalan kynnyksen paikka ilmoittaa, että jotain voisi tehdä yhdessä myös ryhmän ulkopuolella. Ryhmässä myös kannustusta.

6. Seuranta ja tuki

Ehdotuksia toimenpiteiksi

- **Digialusta kannustaa ja tukee:** Tunnistaa käydyt kohteet ja itsenäisen liikkumisen - palkitsee: olet top 3 hyte-käyttäjä tai saat uimahallin ilmaislipun, auttaa tekemään henkilökohtaisen hyvinvointisuunnitelman, haastaa tekemään suunnitelmia ja tavoitteita teemakohtaisesti, kysyy kokemuksista ja ehdottaa uutta sen perusteella, mahdollisuus jakaa hyvä kokemus: "Tämä oli hyvä palvelu!", seurantatiedon jakomahdollisuus ammattilaiselle palautteen saamiseksi
- **Ryhmätoiminnassa:** Kokemusten jakaminen vertaisten kanssa ja muiden auttaminen (läsnä ja ryhmäviestein). Sisäisen motivaation vahvistaminen: keskustellaan koetuista vaikutuksista ja pohditaan ratkaisuja esteisiin
- **Soten asiakkuudessa:** Kirjataan asiakastietoihin mitä on suositeltu, kokeillut ja miten koki palvelun, Annetaan palautetta, kannustetaan jatkamaan tai kokeilemaan uutta, Kysytään onko käyttänyt palvelua ja miten on vaikuttanut omaan oloon, Liikkumissopimus / resepti mukaan terveydenhuollosta
- **Vaikutuksen mittaaminen ja vaikuttavuuden arviointi**

Olen saanut paljon, kun olen käynyt täällä (yhteiskehittäjäryhmässä).

Siellä on paikkoja, joissa on hyvä energia. Kun on siellä käynyt, niin käsi toimii, joka oli aiemmin kipeä. **Siellä on hyvä olo ihmisellä.** Saimme hyvän energian pistoksen.

Itsekehu "kyllä minä vielä täällä porskutan", auttaa jaksamaan esim. liikkuu.

Se mikä eniten hämmästyttää on se, että olen ollut eläkkeellä 20 vuotta ja tavallaan välttänyt ihmisten kanssa oleskelua. Ja nyt ihan vapaaehtoisesti valitsin mukana olon jonkinlaisessa ryhmässä.



Seuraavat askeleet

Miten hyte-palvelukonsepti voisi toimia asiakkaan kannalta?

1 Tietoisuuden lisääminen	2 Tutustuminen tai puheeksi otto	3 Tarpeiden ja voimavarojen arviointi	4 Ehdotusten saaminen ja valinta	5 Palvelun käyttö	6 Seuranta ja tuki
Digitaaliset hyvinvointi-tarkastukset	Itsenäinen ohjautuminen Digitaalinen alusta tukee itsenäistä ohjautumista			Kaikille avoin toiminta Monipuolisia palveluita ja toimintaa yksilöille ja ryhmille	Itsenäinen seuranta Digitaalinen alusta tukee itsenäistä tavoitteeseen pääsemistä
Monikanavainen viestintä Esim. kaupunkitasoinen viestintä, infonäytöt, printtimateriaali, some					
Kaupunkitasoiset ohjaus- ja neuvontapalvelut Esim. Seniori-info ja Ohjaamo	Yleinen hyte-ohjaus ja neuvonta Kaupunkitasoiset ohjaus- ja neuvontapalvelut sekä järjestöt voivat tehdä hyte-ohjausta ja neuvonta.			Kohdennetusti tarjottavat palvelut ja toiminta Tietyin kriteerein tarjottavat palvelut esim. työttömät tai eläkeläiset	Tuettu seuranta esim. ryhmissä Hyödynnetään vertaistuen voimaa
Asiakkaana eri palveluissa Esim. työllisyyspalvelut, kuntoutus, koulutus, sosiaali- ja terveystyöpalvelut	Hyte-palveluohjaus Palveluohjaus hyte-palveluihin osana muita palveluja. Hyte-ohjaus voidaan yhteensovittaa palveluiden kokonaisuuteen esim. sotepe-palveluissa.			Ammattilaisen ohjauksella tarjottavat kohdennetut ja räätälöidyt palvelut Soten ammattilainen ohjaa tarvittaessa	Ammattilaisen kanssa tehty seuranta Ammattilainen seuraa ja etsii lisää tukea tarvittaessa

Miten hyte-palvelukonsepti voisi toimia asiakkaan kannalta?

1 Tietoisuuden lisääminen

Digitaaliset hyvinvointi-tarkastukset

Monikanavainen viestintä

Esim. kaupunkitasoinen viestintä, infonäytöt, printtimateriaali, some

Kaupunkitasoiset ohjaus- ja neuvontapalvelut

Esim. Seniori-info ja Ohjaamo

Asiakkaana eri palvelussa

Esim. työllisyyspalvelut, kuntoutus, koulutus, sote-palvelut

2 Tutustuminen tai puheeksi otto

Itsenäinen ohjautuminen

Digitaalinen alusta tukee itsenäistä ohjautumista

Yhteinen hyte-ohjaus

Kaupunkitasoiset ohjaus- ja neuvontapalvelut sekä järjestöt voivat tehdä hyte-ohjausta

Hyte-palveluohjaus

Palveluohjaus hyte-palveluihin osana muita palveluja. Hyte-ohjaus voidaan yhteensovittaa palveluiden kokonaisuuteen esim. sotepe-palveluissa.

3 Tarpeiden ja voimavarojen arviointi

4 Ehdotusten saaminen ja valinta

5 Palvelun käyttö

Kaikille avoin toiminta

Monipuolisia palveluita ja toimintaa yksilöille ja ryhmille

Kohdennetusti tarjottavat palvelut ja toiminta

Tietyin kriteerein tarjottavat palvelut esim. työttömät tai eläkeläiset

Ammattilaisen ohjauksella tarjottavat kohdennetut ja räätälöidyt palvelut

Soten ammattilainen ohjaa tarvittaessa

6 Seuranta ja tuki

Itsenäinen seuranta
Digitaalinen alusta tukee itsenäistä tavoitteeseen pääsemistä

Tuettu seuranta esim. ryhmissä

Hyödynnetään vertaistuen voimaa

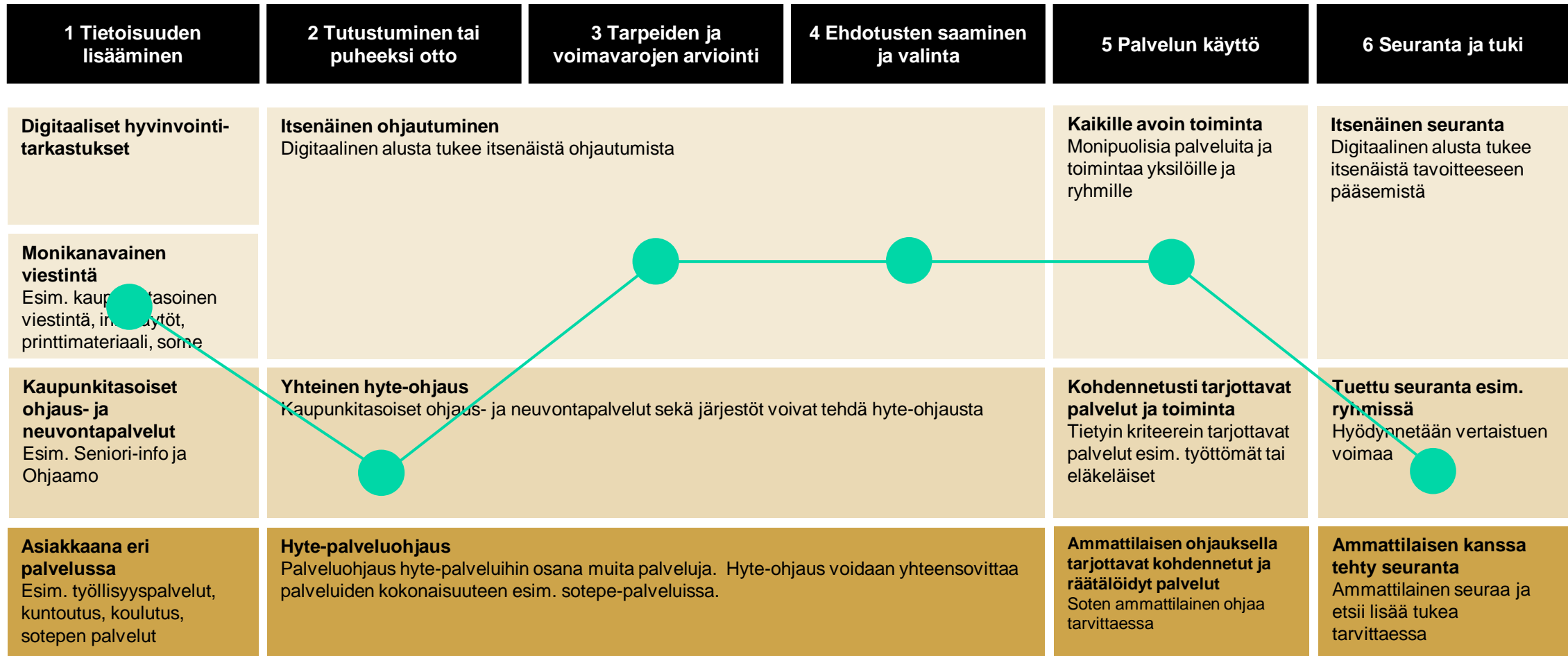
Ammattilaisen kanssa tehty seuranta

Ammattilainen seuraa ja etsii lisää tukea tarvittaessa

Yksin kotiin jäänyt ikääntynyt



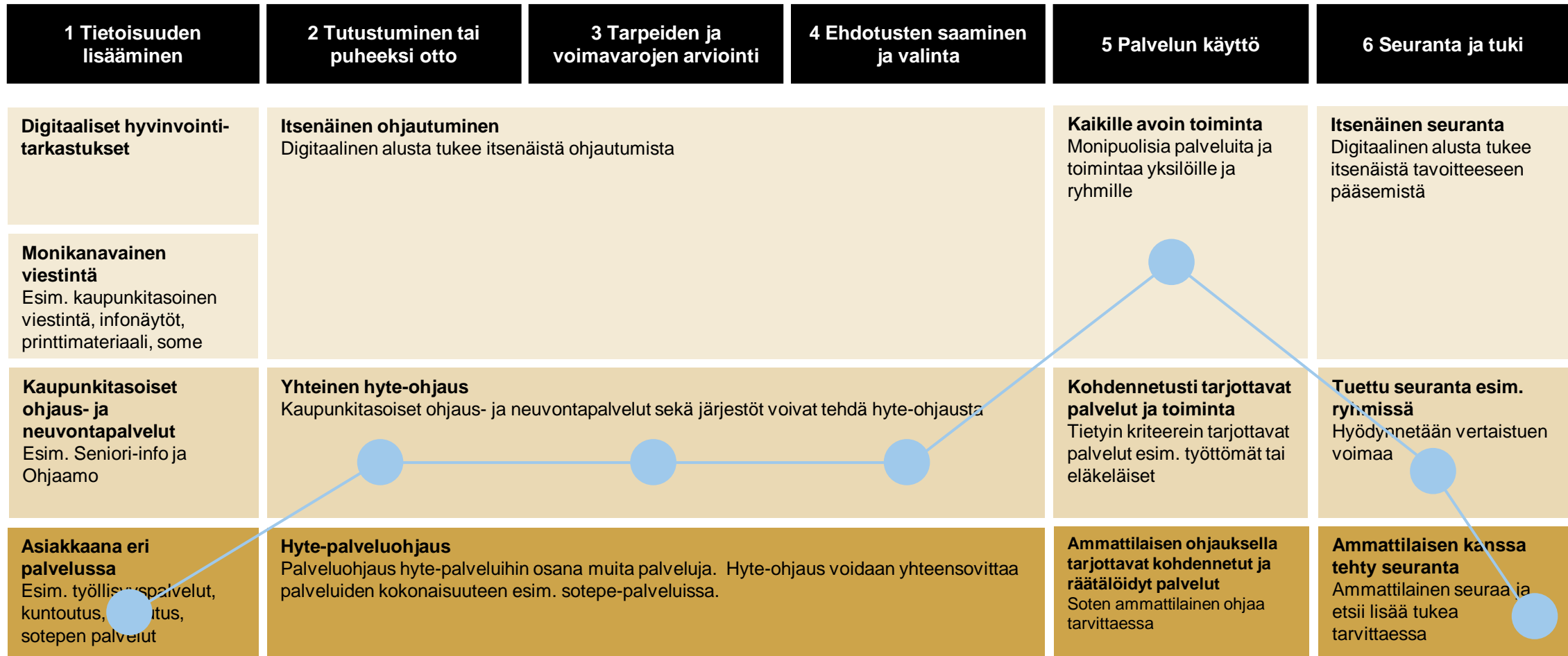
Miten hyte-palvelukonsepti voisi toimia asiakkaan kannalta?



Erityistä tukea tarvitseva maahanmuuttaja



Miten hyte-palvelukonsepti voisi toimia asiakkaan kannalta?



Työ- ja toimintakyvyn tukea tarvitseva työtön



Miten hyte-palvelukonsepti voisi toimia asiakkaan kannalta?

1 Tietoisuuden lisääminen

Digitaaliset hyvinvointi-tarkastukset

Monikanavainen viestintä

Esim. kaupunkitasoinen viestintä, infonäytöt, printtimateriaali, some

Kaupunkitasoiset ohjaus- ja neuvontapalvelut

Esim. Seniori-info ja Ohjaamo

Asiakkaana eri palvelussa

Esim. työllisyyspalvelut, kuntoutus, hoidus, sotejen palvelut

2 Tutustuminen tai puheeksi otto

Itsenäinen ohjautuminen

Digitaalinen alusta tukee itsenäistä ohjautumista

Yhteinen hyte-ohjaus

Kaupunkitasoiset ohjaus- ja neuvontapalvelut sekä järjestöt voivat tehdä hyte-ohjausta

Hyte-palveluohjaus

Palveluohjaus hyte-palveluihin osana muita palveluja. Hyte-ohjaus voidaan yhteensovittaa palveluiden kokonaisuuteen esim. sotepe-palveluissa.

3 Tarpeiden ja voimavarojen arviointi

4 Ehdotusten saaminen ja valinta

5 Palvelun käyttö

Kaikille avoin toiminta

Monipuolisia palveluita ja toimintaa yksilöille ja ryhmille

Kohdennetusti tarjottavat palvelut ja toiminta

Tietyin kriteerein tarjottavat palvelut esim. työttömät tai eläkeläiset

Ammattilaisen ohjauksella tarjottavat kohdennetut ja räätälöidyt palvelut

Soten ammattilainen ohjaa tarvittaessa

6 Seuranta ja tuki

Itsenäinen seuranta

Digitaalinen alusta tukee itsenäistä tavoitteeseen pääsemistä

Tuettu seuranta esim. ryhmissä

Hyödynnetään vertaistuen voimaa

Ammattilaisen kanssa tehty seuranta

Ammattilainen seuraa ja etsii lisää tukea tarvittaessa

Sotepen palveluissa asiakkaana olevan polku voisi mennä esimerkiksi näin

Mitä tapahtuu seuraavaksi?

Hyte-palvelukonseptin kehittämistä jatketaan hyödyntäen asiakasymmärrystä

- Ammattilaisten rooli keskeinen, siksi tarvitaan yhteisiä, monialaisia toimintamalleja ja työkaluja, jotka helpottavat erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden pääsyä hyte-palveluihin. Toimintamallien kehittämiseen osallistettava ammattilaisia kaikilta toimialoilta ja järjestöistä.
- Määritellään Sotepen palvelukokonaisuuksista ne palvelut, joissa käyttöönotto aloitetaan ja hyte-palvelut ja palveluohjauksen toimintamallit kytketään osaksi Sotepen yhteisiä ydinprosesseja ja sähköisiä palveluja
- Tärkeää muistaa oikeiden käyttäjien – myös haavoittuvassa asemassa olevat kohderyhmät – osallistaminen suunnittelun edetessä



Mitä mieltä sinä olet?

Kerro mielipiteesi palvelumuotoilun tuloksista sekä toiveesi jatkokehittämiselle [täällä](#) vuoden 2023 loppuun mennessä.

Kiitos!

Saara Anundi ja Niina Mäki
Futurice

Lisätietoja antaa
projektipäällikkö
Eero Kenttä
eero.kentta@hel.fi