

Nuorten aikuisten toimintamalli

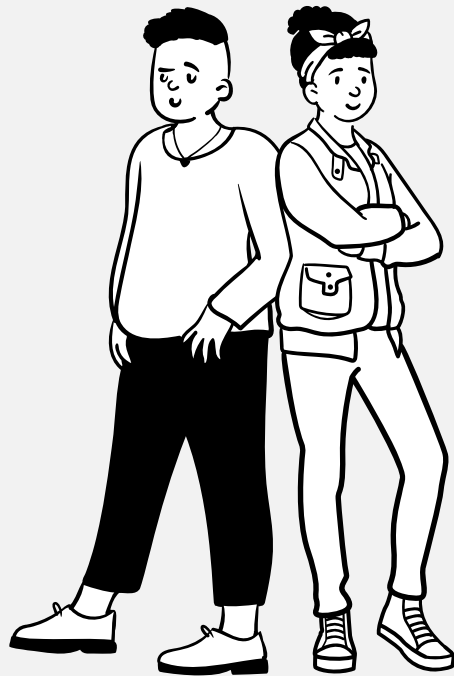
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystyökeskus -hanke

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Projektisuunnittelija Laura Liukkonen 8/2023

NUORTEN AIKUISTEN (18-24v) SUJUVAT PALVELUPOLUT

Toimintamalli palveluiden toteuttamisen tueksi



Helposti lähestyttävät palvelut

Matala kynnys ja
monikanavaiset asiointi



Aikuistumisen tuki

Nuorten erilaiset lähtökohdat
aikuistumiseen ja tuen tarpeet
itsenäistymiseen



Omatyöntekijä

Nuorella on hänen palvelu-
ja/tai hoidontarpeen
mukainen omatyöntekijä, joka
tuntee hänen
kokonaistilanteensa



Yhteensovitetut palvelut

Aikuistuville nuorille, jotka
tarvitsevat eniten
ammattilaisten tukea ja
palveluita

Helposti lähestyttävät palvelut

Palveluihin hakeutuessa

Toimivat nettisivut, tietoa palveluista ja niissä asioimisesta – mistä saan apua?

Monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet; puhelin, chat, sähköinen asiointi ja fyysiset asiointipisteet

Tärkeä kehittämiskohta ajanvarauksettomat walk-in palvelut, jotka tavoittavat muuten palveluiden ulkopuolelle jääviä nuoria aikuisia

Asiakkuuden aikana

Omatyöntekijän yhteystiedot ja tavoittaminen; soittamalla, viestillä ja sähköpostilla

Sähköinen asiointi ja ajanvaraukset

Ammattilaisen jalkautuminen ulos toimistosta, tarvittaessa kotikäynnille, palveluverkostoihin tai nuoren toimintaympäristöön

Hyvä kohtaaminen, jossa ammattilainen...

Kuuntelee ja ottaa todesta nuoren kertomat asiat

On kiinnostunut siitä, mikä juuri tämän nuoren arkea auttaa

Tekee yhteistyötä nuoren kanssa, nuoren osallisuutta vahvistaen



Helppo
yhteydenotto ja
hyvä
kohtaaminen

Ovatko palvelut helposti
lähestyttäviä ja aidosti
saavutettavia kaikille asiakkaille?

Yhteydenottotavat
Tapaamispaikat
Aukioloajat
Ajanvaraukseton palvelu



Aikuistumisen tuki osana palveluita

Aikuistuminen elämänvaiheena

Uusien asioiden opettelu ja vastuiden kantaminen;
Itsenäinen asuminen, asioiden hoitaminen, asiointi, taloudenhallinta
Opinnot, työelämään siirtyminen
Ihmissuhteet, vanhemmaksi tuleminen

Erilaiset aikuistumisen lähtökohdat

Lapsuuden ja nuoruuden kokemukset ja tukiverkostot vaikuttavat siihen, minkälaista tukea itsenäistyvä nuori ammattilaisilta tarvitsee. Heikommilla lähtökohdilla aikuistuvat nuoret ja heidän tuen tarpeensa on huomioitava palveluiden järjestämisessä.

Joustavuus ja rinnalla kulkeminen

Ammattilaisten näkökulmasta aikuistuvien nuorten kanssa tarvitaan aikuisia enemmän perään kyselyä, joustavuutta, aikaa tutustumiselle ja luottamuksen rakentamiselle.

Nuoret kokevat tärkeänä kuulluksi tulemisen, hyvän kohtaamisen ja tutun työntekijän kanssa asioimisen. Jos nuorella on paljon tuen tarpeita, korostuu rinnalla kulkevan ja tiiviin tuen merkitys ja omatyöntekijän rooli palveluiden koordinoinnissa.



Itsenäisyyttä
opettelemassa
ja aikuiseksi
kasvamassa

Minkälaiset itsenäiset elämän
tiedot ja taidot nuorella on?

Onko nuorella elämässään
aikuista, joka tukee ja ohjaa
tarvittaessa?



Omatyöntekijä

Omatyöntekijä nimetään palvelusta, jota asiakas ensisijaisesti tarvitsee

Omatyöntekijä tuntee asiakkaan kokonaistilanteen ja asiakas voi olla suoraan yhteydessä häneen

Omatyöntekijä vastaa oman palvelun lisäksi asiakkaan palveluohjauksesta ja tarvittaessa myös monialaisen työn koordinoinnista (palveluohjauksellinen työote)

Jos asiakkaalla on useita asiakkuuksia, sovitaan tarvittavasta yhteistyöstä ja esimerkiksi yhteisen asiakassuunnitelman teosta

Asiakkaan omatyöntekijänä voi toimia myös työpari, jos se on perusteltua asiakkaan monialaisen tuen tai yhteensovitettujen palveluiden tarpeen näkökulmasta



Tuttu työntekijä
ja hyvä
asiakassuhde

Nuorelle aikuiselle on nimetty omatyöntekijä, joka tuntee nuoren kokonaistilanteen ja huolehtii tarvittavien palveluiden järjestymisestä ja johon nuori voi olla yhteydessä



Yhteensovitetut palvelut

Tunnistetaan ja huomioidaan palveluiden suunnittelussa ne nuoret aikuiset, jotka tarvitsevat monialaisia ja yhteensovitetuja palveluita

Tehdään palvelu- ja hoidontarpeen arvio, asiakassuunnitelma, palveluiden toteuttaminen, seuranta ja arviointi yhteistyössä asiakkaan ja tarvittavien toimijoiden kanssa

Huolehditaan riittävästä tuesta, mutta vältetään päällekkäistä työtä ja liikoja päällekkäisiä palveluita – asia kerrallaan

Asiakkaan tunteva omatyöntekijä on tärkeässä roolissa yhteydenpidossa asiakkaaseen ja yhteistyön koordinoinnissa

Jos arjen voimavarat ovat vähissä ja tuen tarpeita on paljon, voi asiakas tarvita rinnalla kulkevaa tukea ja intensiivistä palveluohjausta (esim. tukihenkilö, sosiaaliohjaaja)

Yhteistyökäytänteistä on sovittu ja palveluita toteutetaan yhteistyössä palvelurajat ylittäen



Kun arjen voimavarat ovat vähissä ja tulevaisuuden näkymät hukassa

Asiakkaalle riittävä tuki palveluissa ja asioimiseen ja arkeen

Ammattilaisen työn tueksi sovitut yhteistyökäytänteet palveluiden toteuttamiseen sujuvassa yhteistyössä

Otamme nuoren asian hoitaaksemme ja etsimme tarvittavat yhteistyökumppanit



Mikä edistää yhteistyötä?

- Yhteinen tavoitetila – minkälaiseen yhteistyöhön sitoudumme
- Organisaatio ja johto tukevat tulosalueajat ylittävää yhteistyötä
- Palveluverkoston toimijat tuntevat toisensa ja palveluiden sisällöt
- Yhteistyökäytänteistä on sovittu ja prosessit ovat selkeitä
- Sovittujen raamien sisällä on mahdollisuus tehdä asiakaslähtöistä ja joustavaa yhteistyötä
- Mahdollisuus kysyä neuvoa matalalla kynnyksellä, valmius jakaa omaa osaamista ja etsiä joustavia ratkaisuja, saa soittaa vähän epävarmallakin asialla
- Yhteistyökumppaneiden yhteystiedot ovat saatavilla
- Herätteet yhteistyön tueksi; tunnistamme asiakkaat, jotka tarvitsevat monialaista yhteistyötä ja tukea palveluissa asioimiseen
- Asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä, joka huolehtii yhteistyön koordinoinnista ja ottaa vastuun kokonaistilanteesta
- Järjestelmät tukevat tiedonvaihtoa ja saan tarvitsemani asiakasta koskevat tiedot (huomioiden asiakkaan suostumuksen ja lainsäädännön)
- Asiakassuhteen luomiseen on riittävästi aikaa ja asiakkaalle voidaan tarjota tarvittaessa rinnalla kulkevaa tukea palveluissa asioimiseen

Mitä osaamista tarvitaan?

Palveluohjauksellinen työote
Monialainen yhteistyö
Verkostotyö ja
verkostojohtaminen

Systemisen työote aikuisten
palveluihin?



Sovittavat yhteistyökäytänteet

KONSULTAATIO

- Mahdollisuus konsultoida muiden palveluiden ammattilaisia ja asiantuntijoita, yhteystiedot saatavilla
- Tarvittaessa anonyymisti jo silloin kun nuori ei vielä ole valmis hakemaan palveluita
- Jaetaan osaamista ja mietitään yhdessä ratkaisuja – saa kysyä vähän epävarmallakin asialla neuvoa toiselta ammattilaiselta

TIEDON JAKAMINEN

- Kun asiakkuus on useammassa palvelussa
- Asiakkaan suostumuksella, lainsäädäntö huomioiden

TYÖPARI

- Silloin kun oma osaaminen ei riitä nuoren palvelutarpeeseen vastaamiseen tai nuoren tilanne on erityisen vaikea/työskentely kuormittavaa ammattilaiselle
- Työparit, jotka täydentävät toisiaan osaamisellaan
- Yhteistyö ja yhteinen suunnitelma, jos nuori tarvitsee usean ammattilaisten tukea tilanteessaan

VERKOSTOTYÖ

- Yhteistyötapaamiset kahden tai useamman toimijan välillä
- Asiakkaan omatyöntekijä, lähityöntekijä, tukihenkilö tms. mukana työskentelyssä
- Muiden läheis- ja ammattilaisverkostojen kartoittaminen työskentelyn alussa, kutsuminen yhteistyöhön tarpeen ja asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti
- Yhteiset asiakassuunnitelma-, seuranta- tai arviointipalaverit
- Systemisen työ aikuisten palveluihin?
- Keusoten monialaisen sote-tiimin tuki

Tukena selkeät palvelukuvaukset, prosessit ja raamit, mutta tuki joustavalle ja asiakaslähtöiselle työskentelylle niiden sisällä