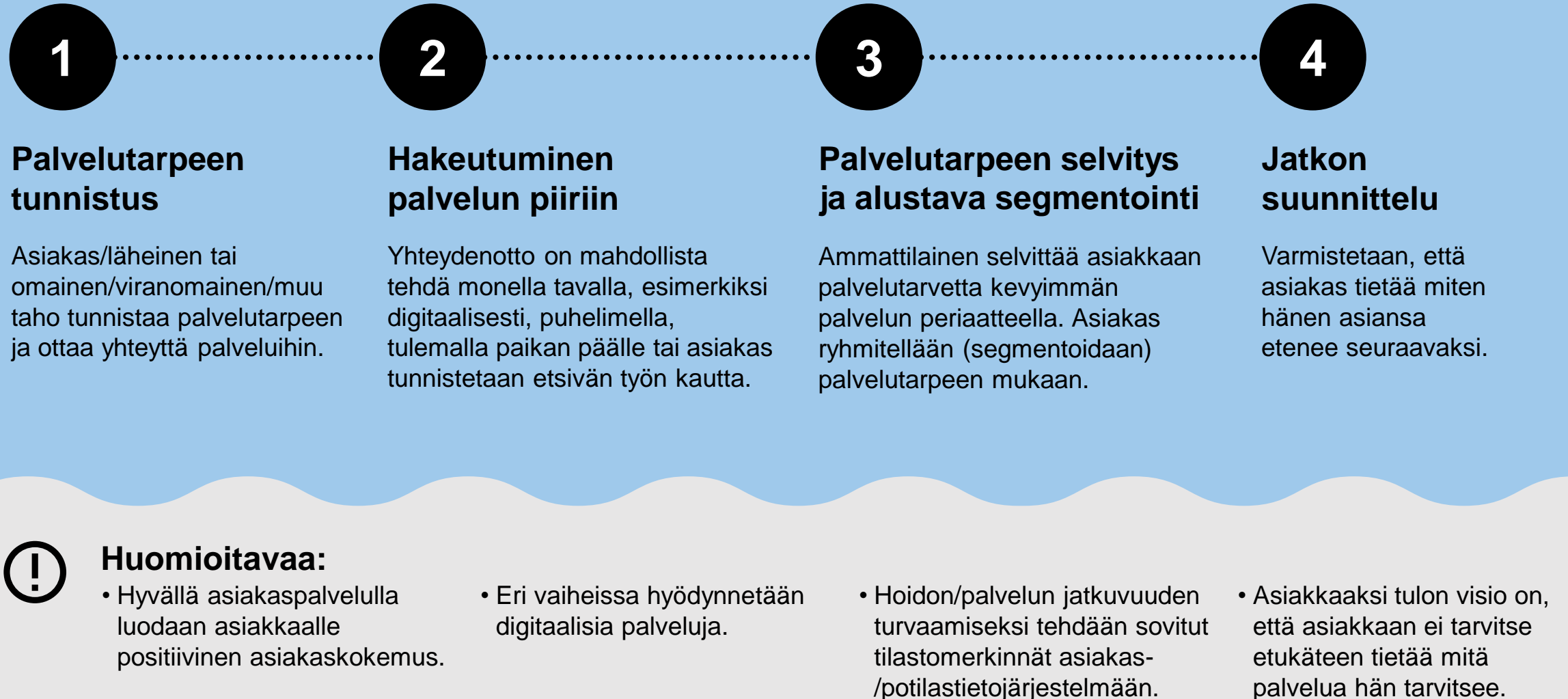


Asiakkaaksi tulon vaiheet



Paljon palvelua tarvitsevien tuen vaiheet

Helsinki

1

Palveluun ohjautuminen

Asiakkaat tulevat palveluun joko valmiiksi niiden piiristä tai uusina asiakkaina. Ammatilainen tunnistaa palvelutarpeen ja määrittelee palveluiden keston ja määrän yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnittelussa huomioidaan palvelutarpeen laatu, kustannukset ja asiakkaan oikeudet.

2

Palvelutarpeen arviointi ja suunnittelu

Asiakkaalla on tarve tulla kuulluksi, määritellä tarpeensa ja osallistua palveluiden suunnitteluun. Ammatilainen arvioi monialaisen palvelutarpeen ja laatii asiakassuunnitelman sekä hoito- ja palvelusuunnitelman. Asiakkaalle nimetään hoitovastaava ja/tai omatyöntekijä.

3

Palvelun tuottaminen

Asiakkaalla on oma hoitovastaava ja/tai omatyöntekijä, joka tuntee tämän tarpeet ja on tavoitettavissa. Omatiimi hoitaa, tukee ja kuntouttaa asiakasta tämän eri tarpeissa. Suunnitelmaa arvioidaan ja muutetaan yhdessä asiakkaan kanssa tarpeen mukaan.

4

Jatkon suunnittelu

Kun PPT-palvelutarve lakkaa, asiakkaalla on tietoa siitä mitä seuraavaksi tapahtuu, miten asioita voi itse edistää ja mistä hän saa tukea.

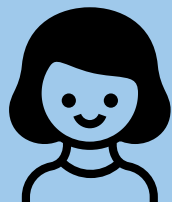


Huomioitavaa:

Paljon palvelua tarvitsevien tuen (PPT) tavoitteena on tukea ja ylläpitää arjessa pärjäämistä, hoitaa terveyttä ja hyvinvointia ja vähentää riskejä sekä turvata palveluiden jatkuvuus.

Paljon palvelua tarvitsevien tuen (PPT) prosessi

Helsinki



Asiakas

Edellytykseni palveluille sekä tarpeeni niiden kestosta ja määrästä selvitetään.

- Palvelutarpeen laatu.
- Kustannukset.
- Lainsäädännölliset oikeudet.

- Tulen kuulluksi kerralla ilman tarvetta toistaa tarinaa eri ammattilaisille.
- Saan määritellä tarpeeni ja suunnitella omat palveluni ammattilaisen kanssa.

- Minulla on oma hoitovastaava ja/tai omatyöntekijä, joka tuntee tilanteeni ja on helposti tavoitettavissa.
- Saan asiantuntevaa apua omatiimin kautta eri tarpeisiin ja niin kauan kuin tarvitsen.
- Saan kannustusta ja tukea tavoitteiden saavuttamiseen.

Saan tietoa siitä, mistä saan tukea, mitä seuraavaksi tapahtuu ja miten voin itse edistää asioita.



1

Palveluun ohjautuminen

2

Palvelutarpeen arviointi ja suunnittelu

3

Palvelun tuottaminen

4

Jatkon suunnittelu



Ammattilainen

Palvelutarpeen tunnistaminen ja sisääntulokanavat

- a) Palveluiden piirissä valmiiksi olevat (tunnistettu SPT-prosessissa).
- b) Uudet asiakkaat

Palveluiden suunnittelu asiakkaan kanssa

- Monialainen palvelutarpeen arviointi.
- Asiakassuunnitelman sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen.
- Hoitovastaavan ja/tai omatyöntekijän nimeäminen.

Suunnitelman mukaisten palveluiden tuottaminen

- Omatiimi hoitaa, tukee, palvelee, kuntouttaa.
- Suunnitelman ja tavoitteiden arviointi ja tarvittaessa muuttaminen.
- Asiakas osallistuu suunnitteluun.

Palvelutarve PPT-prosessissa päättyy ja jatkuu mahdollisesti muualla.

Ammattilaiset etsivät ja tunnistavat riskiryhmiä ja tarjoavat palveluneuvontaa ja -ohjausta prosessin kaikissa vaiheissa.

Asiakkaan omatiimi

Asiakkaan omatiimi koostu sosiaali- ja terveystoimialan ammattilaisista, jotka toteuttavat asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.

Asiakkaan omatiimin nimeäminen:

- Selkeyttää *asiakkaalle* keihin hän voi palvelutarpeistaan olla yhteydessä
 - Selkeyttää *ammattilaisille* asiakkaan palvelukokonaisuuden hoitamista ja konsultointia
- Asiakkaan palvelutarpeet saadaan hoidettua sujuvasti yhteistyössä

Esimerkki asiakkaan omatiimistä



Sosiaalihuollon omatyöntekijä ja terveydenhuollon hoitovastaava

Sosiaalihuollon omatyöntekijän ja terveydenhuollon hoitovastaavan nimeäminen asiakkaalle on Helsingin kaupungin tapa toimia silloin, kun asiakkaalla on sote-palvelujensa koordinoinnin tarvetta.

Asiakkaan palvelukokonaisuutta koordinoivat tarpeenmukaisesti yhteistyössä sosiaalihuollon omatyöntekijä ja terveydenhuollon hoitovastaava. He toimivat osana asiakkaan omatiimiä, joka koostuu asiakkaan kanssa työskentelevistä eri ammattilaisista.

Aito sote-integraatio vahvistuu.

Helsinki

Päällekkäisen työn vähentämiseksi.

Asiakas on palvelujen keskiössä!

Asiakas saa tarvitsemiensa palvelujen kokonaisuuden ilman pompottelua.

Opimme toisiltamme!

Palvelujen koordinointi ja yhteensovittaminen

Palveluja yhteensovittamalla ja koordinoimalla ehkäisemme ja vähennämme päällekkäistä työtä. Asiakkaan ei tarvitse tietää, mitä palvelua hän tarvitsee – ammattilaisten tehtävä on auttaa hänet tarpeen mukaiseen palveluun

Palvelujen koordinointi ja yhteensovittaminen on tärkeää erityisesti paljon palvelua tarvitsevien asiakkuuksien osalta. Joskus se voi olla tarpeen myös tukiasiakkuuksien osalta.

Otan heti kopin!

Nimeän itseni omatyöntekijäksi tai hoitovastaavaksi.

Varmistan asiakkaalle hänen tarvitsemansa Palvelut.

Omatyöntekijä tai hoitovastaava

Asiakas

Tiedän kehen olen yhteydessä.

Saan palvelutarpeitani vastaavia palveluja.

Tiedän mitä itse teen ja mitä seuraavaksi tapahtuu.

Asiakkaan tarve ja tilanne määrittelee palvelukokonaisuuden