

Monialaisen asiakas- ja palveluohjauksen variointi

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -
hanke



Euroopan unionin rahoittama -
NextGenerationEU

- Alueen yleisestä, geneerisestä, malli tavoitteena sisällyttää osaksi olemassa olevia prosesseja
- Esimerkkinä toimintamallin variointi fysioterapian palveluihin
- Variointi vaatii ensin tutustumista yleiseen toimintamalliin
 - [Monialainen asiakas- ja palveluohjaus digitaalisuutta hyödyntäen, Etelä-Pohjanmaan HVA \(RRP, P4, I2\) | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)
- Seuraavalla dialla pohja mallin varioimisen tueksi
 - Hyödyttä punaisella kirjattuja tekstejä palvelualueen/asiakasryhmän tarpeet huomioiden, jotta prosessi on kokonaisuudessaan mahdollisimman sujuva
 - Harmaalla kuvattu prosessiin tuotavat uudet työkalut (digitaalinen palvelualueesta Tarmoa ja puheeksi ottamisen malli) sekä muut erityisesti huomioitavat asiat (mm. osallistumisen mahdollistamisen tuki)

ASIAKKAIDEN OHJAUTUMINEN xxx-palvelu-/toimialueelta HYTE-PALVELUIHIN

Tarmoa-digitalarjotin

Sopivien hyte-palveluiden kartoittaminen

- Tarvittavat tarkennukset Tarmoan käyttöön liittyen

Asiakkaan ohjaaminen sovituksen käytännön mukaisesti

kunnan, järjestön tai seurakunnan toimintaan

- Tarvittavat tarkennukset, mm. seurannasta sopiminen

Tarvittavat yhteystiedot

Hyvinvointilähete tai -resepti (- mahdolliset pilotit)

Luonnos

- Tarkenna osaksi oman palvelu-/toimialueesi prosessia punaisella olevia vihjetekstejä hyödyntäen

Suunnitelma

- Hyte-ohjaus osaksi asiakkaan mahdollista muuta suunnitelmaa (yksilöllinen tuen tarve, liikkumisen mahdollisuudet)
- Tarvittava kirjaus potilas-/asiakas-tietojärjestelmään

Kaikukortti

Erityisryhmien / senioreiden liikuntakortti

Muu tuki

Asiakkuus

- Hyte-palvelutarpeen kartoittaminen osana prosessia, tarkenna

Palvelutarve (hyte)

Asiakas-segmentointi

Puheeksi ottaminen

Hyte-palvelut tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta

- Hyte-palvelutarpeen tarkentaminen
- Huomioita ja tarkennuksia oman palvelu-/toimialueesi näkökulmasta

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama - NextGenerationEU

Esimerkki monialaisen asiakas- ja palveluohjauksen varioinnista

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama -
NextGenerationEU

- Fysioterapian palveluista kehittämistyön, verkostopalaverien ja keskusteluiden myötä syntynyt täsmennetty kuvaus hyte-ohjauksesta osana ns. fysioterapian perusprosessia
- Fysioterapian palveluissa ohjaus hyte-palveluihin tapahtuu useimmiten omien ryhmien kautta
 - Kunnan ja hyvinvoinnin ylläpito
 - Mahdollinen saattaen vaihto esimerkiksi liikuntapalveluiden ryhmään

Fysioterapia, luonnos

ASIAKKAIDEN OHJAUTUMINEN FYSIOTERAPIASTA (kuntoutuspalveluista) HYTE-PALVELUIHIN

Tarmo-
digitarjotin

Sopivien **hyte-
palveluiden**
kartoittaminen

Asiakkaan
**ohjaaminen sovittun
käytännön
mukaisesti**

kunnan, järjestön tai
seurakunnan
toimintaan

*Tarvittaessa saattaen
vaihto ja seurannasta
sopiminen*

**Tarvittavat
yhteystiedot**

Hyvinvointilähete
tai -resepti
(- mahdolliset
pilotit)

Suunnitelma

- Realistinen suunnitelma (yksilöllinen tuen tarve, liikkumisen mahdollisuudet)
- Tarvittava kirjaus potilas-/asiakas-tietojärjestelmään

Kaikukortti

**Erityisryhmien /
senioreiden
liikuntakortti**

Muu tuki

Puheeksi
ottaminen

Fysioterapian asiakkuus päättymässä

- *Kuntoutus edennyt* (esim. oma ryhmätoiminta päättymässä),
- Kunnan ja hyvinvoinnin ylläpito, ennaltaehkäisy, oman toiminnan ohjaus

Fysioterapian asiakkuus, kuntoutuspalvelut

Palvelutarve
(hyte)

Asiakas-
segmentointi

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -
hanke



Euroopan unionin rahoittama -
NextGenerationEU