

Hyte-palvelukonsepti Pohjois-Savossa



Sisällysluettelo



1. Johdanto
2. Keskeiset toimintamallien kuvauksissa esiintyvät käsitteet ja niiden määritelmät
3. Projektin tausta, tarkoitus ja tavoitteet
4. Hyte-palvelukonseptin kehittäminen
5. Hyte-konsepti: kokonaiskuva
6. Toimintamallien esittely
 - a) Polku 1. Asiakas ohjautuu digitaaliselle alustalle ja sen kautta omatoimisesti hyte-toimintaan/omatoimisesti hyte-toimintaan
 - b) Polku 2. Asiakas ohjataan matalan kynnyksen pisteelle
 - c) Polku 3. Asiakkaalle tehdään hyvinvointilähete
 - d) Puheeksioton ja ohjauksen työkalut: Hyvinvointilähete, Mitä sinulle kuuluu? -kortti- ja huoneentaulu ja Tarmoa
7. Toimintamallien käyttöön liittyvät rakenteet ja organisoituminen
 - a) Toimintamallit: organisoituminen ja roolit
 - b) Toimintamalleihin liittyvät tehtävät, roolit ja resurssit (taulukko)
 - c) Sopimusperusteinen hyte-toiminta: sote-hyte
 - d) Sopimusperusteinen hyte-toiminta: sisäinen prosessi
8. Asiakasprofiilit ja asiakaspersonat
9. Sote-ammattilaiset ja alueet
10. Hyödyt ja mittarit
11. Toimintamallien käyttöönottosuunnitelma

LIITTEET



1. Johdanto



RRP2 Arjen ilo ja tuki: projektin kuvaus ja tavoitteet

Arjen ilo ja tuki (RRP) -projektissa tuotetaan pohjoissavolainen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (hyte) -palvelukonsepti, joka tarjoaa hyvinvointialueen, kuntien ja järjestöjen käyttöön valmiita toimintamalleja ja työkaluja

- hyte-toiminnan ja -palveluiden näkyväksi tekemiseen,
- asukkaiden ohjaamiseksi hyte-toimintaan tai -palveluihin sekä
- yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa.

Arjen ilo ja tuki -projektissa edistetään Tarmoan käyttöönottoa osana toimintamalleja.

Tarmoa on päätetty ottaa hva:lla käyttöön.

Hva:n strategia:

- Kannustamme ja tuemme asukkaitamme osallisuuteen ja omatoimisuuteen
- Vahvistamme ennaltaehkäiseviä ja perustason palveluita
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ovat toimintamme perusta
- Työskentelemme tiiviissä yhteistyössä kuntien ja muiden toimijoiden kanssa

2. Keskeiset toimintamallien kuvauksissa esiintyvät käsitteet ja niiden määritelmät



2. Keskeiset toimintamallien kuvauksissa esiintyvät käsitteet ja niiden määritelmät



HYTE: Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, josta päävastuu on hyvinvointialueella ja alueen kunnilla ja jota tehdään tiiviissä yhteistyössä alueen järjestöjen, 3. sektorin toimijoiden ja muiden toimijoiden kanssa. Hyte-työllä halutaan ennaltaehkäistä sairauksia, kaventaa terveyseroja ja parantaa elinolosuhteita.



Hyvinvointilähete: asiakkaan suostumuksella tehty ja lähetettävä lähete, joka toimitetaan hyvinvointialueen ja vastaanottavan tahon yhteiseen sopimukseen pohjautuen vastaanottajalle. Hyvinvointiläheteen perusteella vastaanottaja on yhteydessä asiakkaaseen ja kartoittaa hyte-toiminnan tarvetta, neuvoo ja ohjaa hyte-toimintaan. Tämä määritelmä koskee hyvinvointilähetettä Pohjois-Savon alueella, muilla alueilla hyvinvointiläheteen määritelmä voi olla toisenlainen.



Mitä sinulle kuuluu? -kortti: Projektin aikana kehitetty hyten puheeksiotossa ja asiakkaan ohjauksessa käytettävä väline, joita voi tilata sote-vastaanoitoille.



Matalan kynnyksen piste: Hyte-toimijan organisoima fyysinen/liikkuva piste, jonne asiakas voi hakeutua saamaan ohjausta ja neuvontaa hyte-toiminnan osalta ilman ajanvarausta ja anonyymisti. Matalan kynnyksen pisteelle voi myös soittaa. Matalan kynnyksen toiminta edellyttää sovittuihin kriteereihin sitoutumista ja sopimusta hyvinvointialueen ja pisteen välille.

Tarmoa

Tarmoa: Hyvinvointialueella käyttöönotettava digitaalinen palvelutarjotin, joka kokoaa yhteen hyvinvointialueiden, kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistävät toiminnot ja palvelut.

3. Projektin perusidea, kohderyhmät ja hyödyt

Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hanke

Perusidea

Ohjataan kuntien, järjestöjen ja seurakuntien hyte-toimintaan henkilöitä, jotka tarvitsevat

- mielekästä tekemistä ja/tai
- sosiaalisia suhteita arkeensa.

Taustalla on usein eri syistä johtuvaa yksinäisyyttä. Ohjaaminen hyte-toimintaan ei voi korvata sote-palveluita tai estää niiden saamista. Niihin voidaan ohjata

- ennaltaehkäisevästi, eli ennen sote-palveluiden tarvetta
- sote-palveluiden aikana tai
- sote-palveluiden jälkeen

Projektin kohderyhmänä ovat kaikki Pohjois-Savon alueen asukkaat, mutta erityishuomio kohdistuu haavoittuvassa asemassa oleviin asukkaisiin, joista on tunnistettu edelleen seuraavat ryhmät: nuoret aikuiset, työikäiset ja kotona asuvat ikääntyvät.

Projektissa on ollut näkökulmana sote-vastaanotolla tapahtuva hyten puheeksiotto ja vastaanotolta tehtävä ohjaus kuntien, kolmannen sektorin ja seurakuntien järjestämään hyte-toimintaan. Toimintamallit on muotoiltu sote-vastaanotolta käsin.



Kenelle kehitetty?

- Hyte-konsepti ja toimintamallit on kehitetty *pohjoissavolaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi*. Toimintamallit *perustuvat tiiviiseen yhteistyöhön* hyvinvointialueen, kolmannen sektorin, seurakuntien ja kuntien välillä.
- Hyte-toimintamalleissa korostuu erityisesti hyte-asioiden puheeksiotto ja asiakkaan ohjaus sote-vastaanotolta hyte-toimintaan. Toimintamalleissa on huomioitu asiakkaat, jotka a) tarvitsevat vain kevyen tuen ja ohjauksen, b) asukkaat, jotka tarvitsevat kevyttä tukea enemmän tukea, ja ohjausta oikeaan hyte-toimintaan ohjautumiseen ja c) asukkaat, jotka tarvitsevat vahvaa tukea.
- Hyte-toimintamallit on kehitetty
 - Pohjois-Savon alueen asukkaille
 - Sote-ammattilaisille
 - Kunnille
 - Kolmannen sektorin toimijoille ja seurakunnille
 - Hyvinvointialueelle
- Toimintamallien kehittämisessä on hyödynnetty mahdollisimman paljon nykyrakenteita, haluttu vahvistaa jo olemassa olevien verkostojen välistä yhteistyötä ja huomioitu eri osapuolten näkemykset kehittämisessä ja toimintamalleihin sitoutumisessa.

Hyte-toimintamallit ratkaisevat seuraavia ongelmia:

- Tuo selkeät, käytäntöön sopivat, konkreettiset toimintatavat ja työkalut sote-ammattilaisten käyttöön hyte-asioiden puheeksi ottamiseen ja asukkaan ohjaamiseen hyte-toimintaan.
- Asukkaat ohjautuvat ”oikeaan hyte-palveluun oikeaan aikaan” -> edistetään asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä ja ennaltaehkäistään ongelmien kärjistymistä.
- Selkeyttää hyvinvointialueen-kuntien-kolmannen sektorin-seurakuntien työnjakoa, ja on omalta osaltaan edistämässä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä yhteistyössä koko Pohjois-Savon alueella.
- Tuo yhtenäiset toimintatavat ja kriteerit matalan kynnyksen pisteille ja hyvinvointilähetteen käyttöön, joiden avulla enemmän tukea tarvitsevat asukkaat saavan oikeanlaisen avun. Yhtenäisillä toimintatavoilla varmistetaan palvelun jatkuvuus ja laatu sopimuksen määrittelemien ehtojen mukaan.

Tavoitteena on vaikuttaa myös sote-kustannusten kasvun hillitsemiseen hyte-toimintaan ohjautumisen myötä.

Hyödyt toimijoittain



Sote-ammattilaisille

Selkeät, helposti käyttöönotettavat ja arjessa käytettävät toimintamallit ja työkalut käytettäväksi. Hyte osaksi hoitopolkuja ja perehdytystä.



Alueen asukkaille

Laadukasta ja yhtenäistä hyte-toiminnan puheeksiottoa, ohjausta ja hyte-toimintaa. Lisää konkreettisia, paikallisia vaihtoehtoja oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen arjessa.



Kunnille

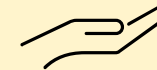
Yhdessä kehitettyjen toimintamallien käyttöönoton myötä hyte-yhteistyön vahvistuminen hyvinvointialueen ja järjestöjen kanssa.



Pohjois-Savon
hyvinvointialue

Hyvinvointialueelle

Yhtenäiset toimintamallit ja työkalut hyte-työhön sotessa. Yhdessä kehitettyjen toimintamallien käyttöönoton myötä hyte-yhteistyön vahvistuminen *kolmannen sektorin ja kuntien kanssa.



Kolmannen sektorin toimijoille*

Toiminnalle näkyvyyttä ja osallistujia toimintaan. Toimijoiden roolin näkyväksi tekeminen osana alueellista hyte-toimintaa. Selkeät, yhteiset toimintamallit ja yhteistyön rakenteet käyttöön ohjautumisessa.

* Sisältää myös seurakunnat

4. Hyte-palvelukonseptin kehittäminen

Yhteiskehittämistä ja osallistamista 2024

Asiakasymmärryksen hankkiminen ja syventäminen.

Ongelman määrittely.

Työpajat: 4 kpl, live x 2, Teams x 2

Osallistujat: Sote-työntekijät, kolmannen sektorin ja seurakuntien edustajat, kuntien edustajat ja kokemusasiantuntijat.

Q1

Q2

Toimintamallien testaaminen ja viimeistely

Pilotit: 4 (hyte-ohjaus, matalan kynnyksen paikat, hyvinvointi-lähetete). Työpajat: 1kpl. Toimintamallien kommentointi ja arviointi myös Howspace-alustalla. Osallistujat: sote-ammattilaiset, 3.sektorin, seurakuntien ja kuntien edustajat. Kokemusasiantuntijat.

Q3

Q4

Ongelman määrittely ja ratkaisujen kehittäminen yhdessä

1.pilotti ja testaaminen

Työpajat: 2 live ja 1 Teams

Osallistujat: Sote-työntekijät, 3. sektorin, seurakuntien ja kuntien edustajat ja kokemusasiantuntijat.

Toimintamallien käyttöönoton suunnittelu ja toimintamallien hyväksyntä

Käyttöönottosuunnitelman työstäminen.

Perehdytyspilotin valmistelut.

Hyte-konsepti ja toimintamallit valmiina hyväksymisprosessiin.

Ratkaise oikea ongelma

Ratkaise ongelma oikein.

Iteratiivinen kehittäminen

5. Hyte-palvelukonsepti



Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hanke

Hyte-palvelukonsepti ja toimintamallit

Toimintamallit:

- Hyten puheeksiotto ja omatoimisen asiakkaan ohjaus (Polku 1)
 - Hyten puheeksiotto ja asiakkaan ohjaus Matalan kynnyksen pisteelle (Polku 2)
 - Hyten puheeksiotto ja ohjaus hyteen hyvinvointilähetteellä (Polku 3)
- Toimintamallit sisältävät puheeksi oton ja ohjauksen työkaluja.

Puheeksi oton ja ohjauksen työkalut:

- Mitä sinulle kuuluu-kortti ja huoneentaulu
- Hyvinvointilähete
- Tarmoa



Tarmoa

Polku 1.

Asiakas ohjataan suoraan hyte-toimintaan/*Tarmoaan ja sen kautta hyte-toimintaan

Polku 2.

Asiakas ohjataan matalan kynnyksen pisteelle

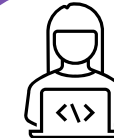
Polku 3.

Asiakkaalle tehdään hyvinvointilähete

Sote-ammattilainen ottaa hyten puheeksi



Asiakas sote-vastaanotolle ongelman tai haasteen vuoksi



Hyte-toiminta

Hyte-palvelukonsepti sisältää:

Organisoituminen, tehtävät ja roolit

Asiakasprofiilit- ja persoonat

Sote-ammattilaiset ja alueet

Mittarit ja arviointi

Käyttöönotto-suunnitelma

6. Toimintamallien esittelyt

Polut 1-3

Puheeksi oton ja ohjauksen työkalut



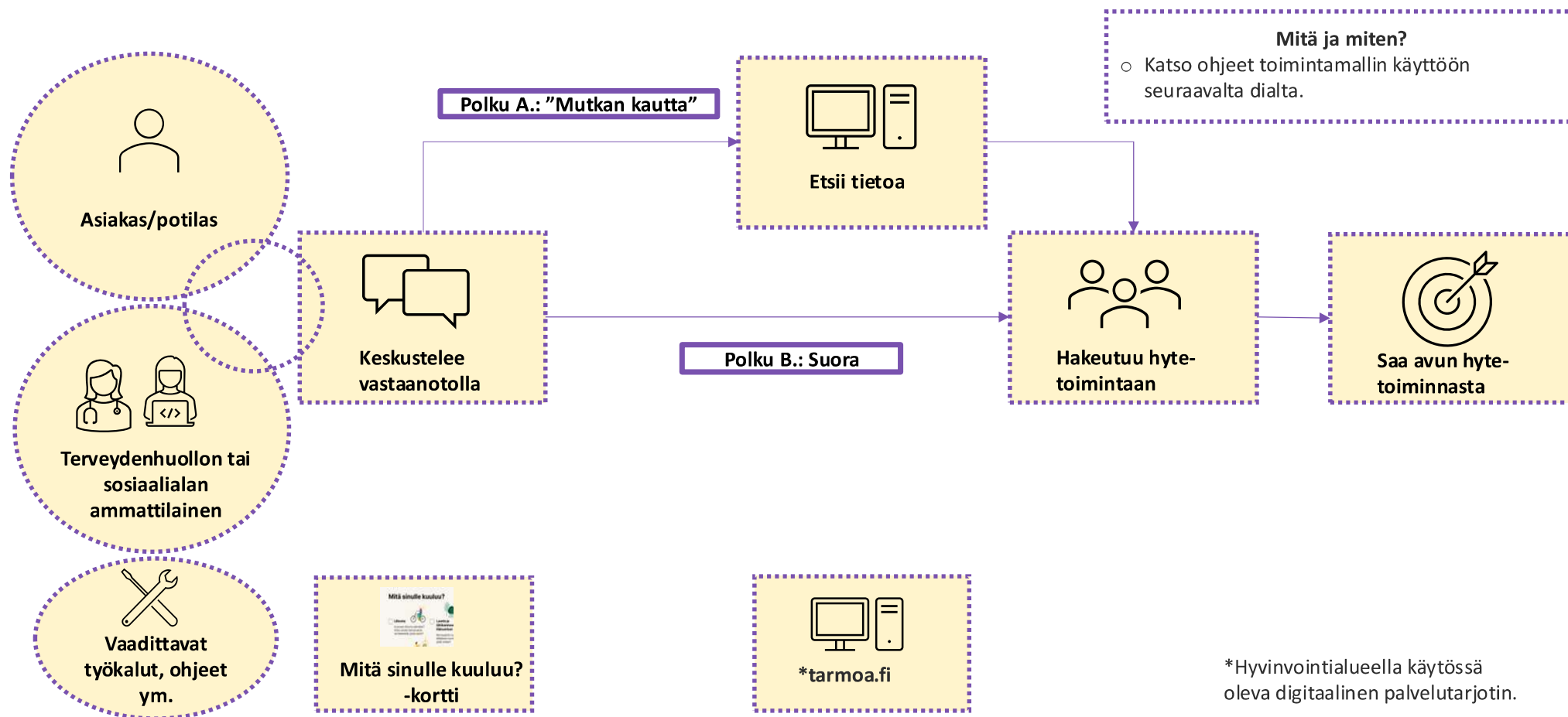
Polku 1

Polun kuvaus

Toimintamallin vaatimukset sote-vastaanotolle



Polku 1: Asiakas ohjataan *Tarmoaan ja sen kautta hyte-toimintaan/suoraan hyte-toimintaan



*Hyvinvointialueella käytössä oleva digitaalinen palvelutarjotin.

Mitä Polku 1-toimintamalli vaatii sotevastaanotolta?

Mitä ja miten?

- Nopea perehdytys/perehdytysvideo malliin: 5-15 min
- Mitä sinulle kuuluu? -kortteja ammattilaisen työpöydällä
- Vie aikaa vastaanotolla ”vain 3 sekuntia”
- Voit antaa kortin asiakkaalle, joka voisi hyötyä hyte-toiminnoista (ammattilaisen oma arvio)

Asiakaspersoonien hyödyntäminen

- Voit hyödyntää asiakasprofiileja- ja asiakaspersoonia erilaisten asiakkaiden tunnistamisessa ja oikean toimintatavan käytössä puheeksi oton ja ohjauksen osalta.
- Asiakaspersoonien yksityiskohtaiset polut on kuvattu osiossa ”Asiakasprofiilit ja asiakaspersoonat
- Mitä sinulle kuuluu? -kortti on kuvattu osiossa ”Puheeksioton ja ohjauksen työkalut.”



Palautteen kerääminen:

- Suunnittelun/kehittämisen alla
- Tavoitteena kerätä prosessin alussa ja lopussa koko prosessista.
- Piloteissa palautteen keräämisessä sovitut tavat.

Polku 2

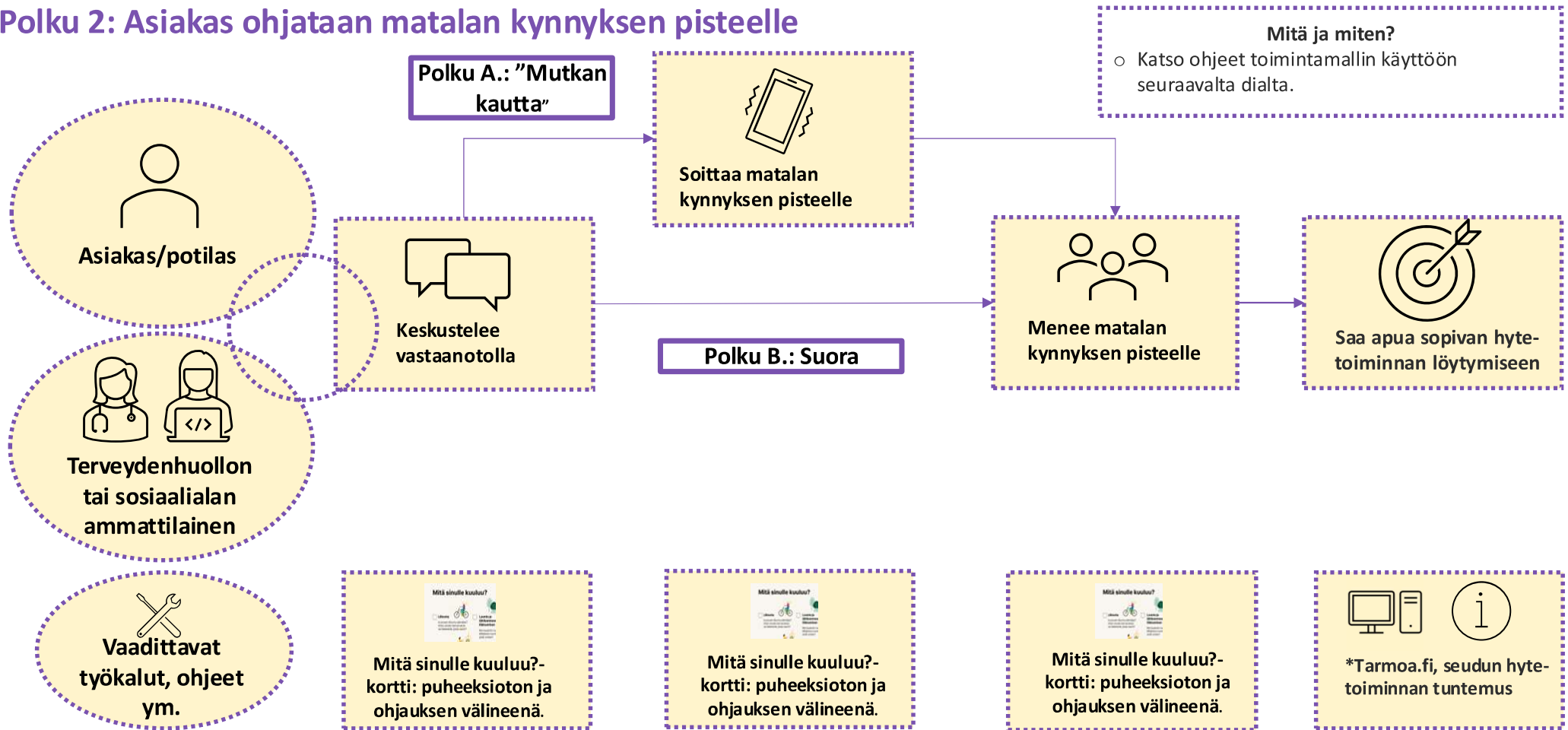
Polun kuvaus

Toimintamallin vaatimukset sote-vastaanotolle

Matalan kynnyksen käyttöönotto: kriteerit, vaatimukset päätösten osalta ja prosessikuvaus



Polku 2: Asiakas ohjataan matalan kynnyksen pisteelle



Toimintamallin vaatimukset sotevastaanotolle

Mitä ja miten?

- Nopea perehdytys/perehdytysvideo malliin: 5-15 min
- Mitä sinulle kuuluu-kortteja ammattilaisen työpöydällä
- Vie aikaa vastaanotolla ”vain 3 sekuntia”
- Voit antaa kortin asiakkaalle, joka voisi hyötyä hyte-toiminnoista (ammattilaisen oma arvio)

Asiakaspersoonien hyödyntäminen

- Voit hyödyntää asiakasprofiileja ja asiakaspersoonia erilaisten asiakkaiden tunnistamisessa ja oikean toimintatavan käytössä puheeksi oton ja ohjauksen osalta.
- Asiakaspersoonien yksityiskohtaiset polut on kuvattu osiossa ”Asiakasprofiilit ja asiakaspersoonat
- Mitä sinulle kuuluu? -kortti on kuvattu osiossa ”Puheeksioton ja ohjauksen työkalut.”



Palautteen kerääminen:

- Suunnittelun/kehittämisen alla
- Tavoitteena kerätä prosessin alussa ja lopussa koko prosessista.
- Piloteissa palautteen keräämiseen sovitut tavat.

Matalan kynnyksen pisteet: kriteerit

Tunnistetut kriteerit hyvälle matalan kynnyksen pisteelle:

- Ei vahvasti profiloitunut yksittäisen kohderyhmän pisteeksi.
- Innostus asiakkaiden vastaanottamiseen ja ohjaamiseen laaja-alaisesti eri toimintojen osalta esim. liikunta, kulttuuri, vertaistuki, ja perehtyneisyys oman alueen palvelutarjontaan. Riittävän laaja-alainen tuntemus hyte-toiminnasta ja lisäksi toimintaympäristön ymmärrys/tuntemus.
- Selkeä organisointivastuu jollakin taholla, jotta toiminta on jatkuvaa, esimerkkinä kunta, kaupunki, järjestö. Organisointivastuu voi olla myös jaettava tai vuoroteltua.
- Matalan kynnyksen piste voi olla fyysinen piste ja/tai liikkuva fyysinen piste ja/tai sinne on hyvä saada yhteys myös puhelimitse.
- Sitoutuminen vähintään sovituksi määrääjäksi toimintaan.
- Selkeät yhteystiedot ja aukioloajat.

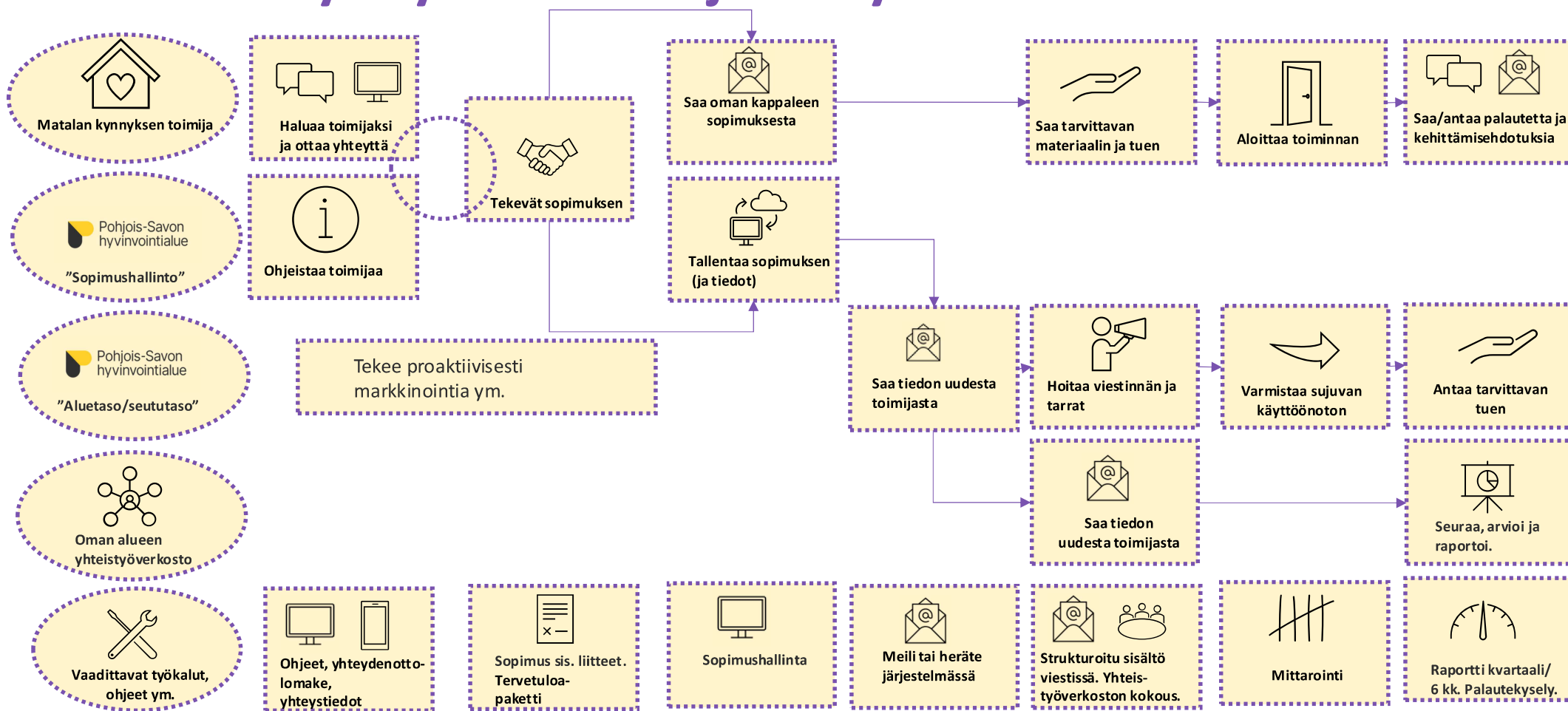


Jos matalan kynnyksen pisteenä toimisi ns. yleisneuvontapiste kuten asiointipisteet eri kunnissa, voi haasteeksi muodostua liian geneerinen neuvonta, josta asiakas ei hyödy ja jonka johdosta asiakas ei saa palvelua ja hän hakeutuu uudelleen sote-palveluiden äärelle. Lähettävän tahon rooli motivoivana tahona korostuu.

Matalan kynnyksen pisteet: vaatimukset ohjeiden ja päätösten osalta

- **Ohjeistus** matalan kynnyksen pisteenä toimimiseen: Hyvinvointialueen nettisivuilla ja/tai ohje xxx. Jos ohjeistus on hyvinvointialueen nettisivuilla, olisi ohje hyvä linkittää myös kuntien sivuille.
- **Sopimus ja liitteet:** sisältö ja päätös kuka voi allekirjoittaa hyvinvointialueen osalta. Sisällöllinen keskustelu ja (kriteerien tarkistus) tulee käydä ennen sopimuksen allekirjoittamista -> sopimuksen allekirjoitus alue-esihenkilölle -> järjestöyhdyshenkilölle. Sopimuksen liitteeksi matalan kynnyksen pisteen tiedot mm. yhteystiedot ja aukioloajat. Sopimuksen yhteydessä matalan kynnyksen toimijalle ”Tervetuloa-paketti”, joka sisältää tiedon, mistä saa apua ongelmatilanteissa.
- **Sopimuksenhallinta:** sovitaan minne sopimukset tallennetaan.
- **Sisäinen viestintä** hyvinvointialueen sisällä uudesta matalan kynnyksen pisteestä: sovitaan miten tieto kulkee eri toimijoiden välillä.
- **Mittarointi:** sovitaan mitä mitataan, miten, milloin, miksi ja kuka mittaa (lähettävä taho ja/tai matalan kynnyksen piste). Katso kohta ”Mittarit ja arviointi”. Laadullinen seuranta/raportointi ja kehittäminen yhteistyöverkostossa.
- **Raportointi ja viestintä:** raportointi alueellisissa yhteistyöverkostoissa. Mittareiden tulosten raportointi sovitusti.
- **Oman alueen yhteistyöverkoston määrittely:** esimerkkinä Eteläinen alue.
- **Alueelliseen yhteistyöverkostoon liittyminen:** jos matalan kynnyksen toimija ei ole jo aiemmin osana verkostoa.

*Matalan kynnyksen toimijat: käyttöönotto



Polku 3

Polun kuvaus

Toimintamallin vaatimukset sote-vastaanotolle

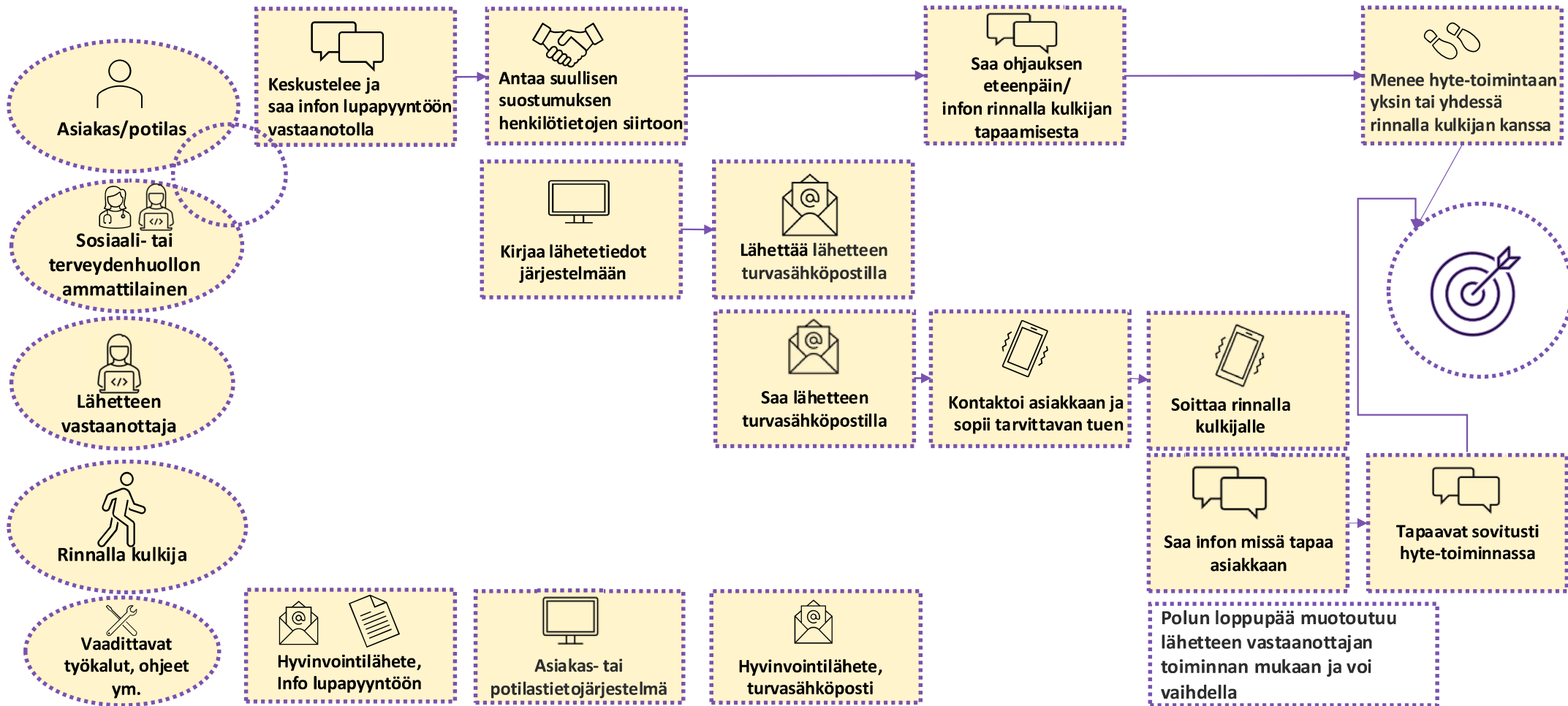
Hyvinvointilähete: ohjeet sote-vastaanotolle.

Hyvinvointilähetteen käyttöönotto.



Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hanke

Polku 3. Asiakkaalle tehdään hyvinvointilähete terveydenhoidon tai sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan vastaanotolla



Mitä Polku 3-toimintamalli vaatii sotevastaanotolta?

Mitä ja miten?

- Nopea perehdytys/perehdytysvideo malliin: 5-15 min.
- Työväline vastaanotolla. Ohje Hyvinvointilähetteen tekemiseen ja sen lähettämiseen sekä asiakkaan informointiin.
- Info- ja ohjausväline, johon pyydetään asiakkaan suostumus ja joka välitetään sähköisesti koordinoivalle henkilölle turvasähköpostilla.

Asiakaspersoonien hyödyntäminen

- Voit hyödyntää asiakasprofiileja- ja asiakaspersoonia erilaisten asiakkaiden tunnistamisessa ja oikean toimintatavan käytössä puheeksi oton ja ohjauksen osalta.
- Asiakaspersoonien yksityiskohtaiset polut on kuvattu osiossa "Asiakasprofiilit- ja persoonat."
- Mitä sinulle kuuluu? -kortti ja Hyvinvointilähete on kuvattu osiossa "Puheeksioton ja ohjauksen työkalut."



Palautteen kerääminen:

- Suunnittelun/kehittämisen alla.
- Tavoitteena kerätä prosessin alussa ja lopussa koko prosessista.
- Piloteissa palautteen keräämiseen sovitut tavat.

Hyvinvointilähete: ohjeet sote-vastaanotoille (1)

- Hyvinvointilähetettä voidaan hyödyntää Polku 3-kuvauksen mukaisesti ja ohjeiden mukaan.
- Alla esimerkkinä hyvinvointilähetteen käyttö. Hyvinvointilähetettä on pilotoitu projektin aikana.
 - Lähete tehdään **asiakkaan suostumuksella** asiakkaalle, joka voisi hyötyä hyte-toiminnasta. Lähete menee lähetteen vastaanottajalle, joka kontaktoi asiakkaan. Katso tarkempi ohjeistus dialta 27.
 - Asiakkaan informointi vaatii xx- lomakkeen.
 - Hyvinvointilähete vaatii **sopimuksen hyvinvointialueen ja vastaanottavan/koordinoivan toimipisteen välillä**, sillä prosessissa siirtyy asiakkaan henkilötietoja vastaanottajalle. Hyvinvointilähetteen vastaanottaja voi olla tämän perusteella sellainen vastaanottaja, joka täyttää edellä mainitut kriteerit. Sopimuksessa edellytetään lähetteen vastaanottajalta riittävää tietosuojaa ja muita velvoitteita, jotka on määritelty sopimuksessa.
 - Asiakkaan ohjautumisessa hyte-toimintaan voidaan käyttää apuna **rinnalla kulkijoita**, jotka ovat kolmannen sektorin koordinoimia vapaaehtoisia.

Pyydä erilliset dokumentit:

- Asiakkaan informointi xx-lomakkeella
- Tietojen luovuttamista koskeva sopimus, Hyvinvointilähetekäytäntö
- Tietosuojaseloste Hyvinvointilähete



Asiakkaan antama suostumus tulee kirjata asiakas- tai potilastietojärjestelmään, joten hyvinvointilähete voidaan tehdä **ainoastaan** tilanteissa, joissa asiakas- ja/tai potilastietoihin menemiselle on lain mukainen peruste.

Hyvinvointilähete: ohjeet sote-vastaanotoille (2)

- Sote-ammattilainen hyödyntää Mitä sinulle kuuluu? -korttia puheeksioton välineenä
- Mikäli asiakas tuo ilmi, että olisi kiinnostunut hyte-toiminnasta, ja itse yhteyden ottamiseen on kynnystä, voidaan hänelle tehdä **hyvinvointilähete**

Näin teet hyvinvointilähetteen

- Pyydä lupa asiakkaan yhteystietojen siirtämiseen hyvinvointilähetteen vastaanottajalle, ja anna hänelle samalla tarvittava info*. Jos asiakas tavataan fyysisesti, hänelle annetaan info lupapyyntöön kirjallisesti ja hän saa sen mukaansa. Jos asiakas kontaktoidaan puhelimitse, hän saa infon suullisesti.
- Tallenna lupa asiakas- ja/tai potilastietoihin kirjaamisen ohjeen mukaisesti. Tee Hyvinvointilähete ja lähetä se salattuna sähköpostina, määrittely: salassa pidettävä rajaamaton, hyvinvointilähetteen vastaanottajalle. Noudata hyvinvointialueen salatun sähköpostin lähettämisen ohjetta, joka löytyy linkin takaa [Työn tukena - Asiakirjan luottamuksellisuuden luokittelun rautalankamalli.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#). Salatun sähköpostin otsikkona: Hyvinvointilähete. Sisältönä ainoastaan asiakkaan nimi ja puhelinnumero -> Lähetä.

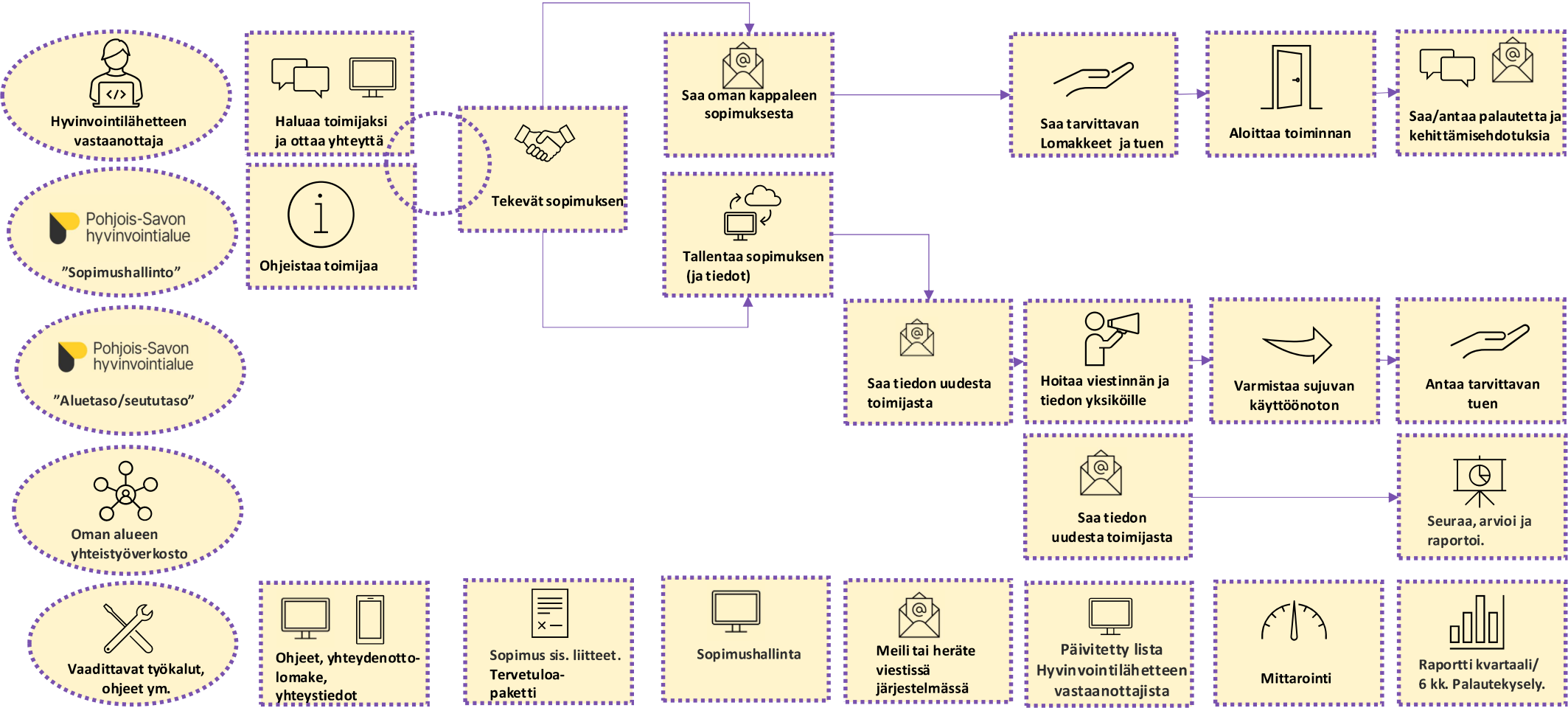
Muuta infoa: Jos hyvinvointilähetteen lisäksi hyvinvointilähetteen vastaanottajalla on käytössä rinnalla kulkijat (katso kuva Polku 3).

- Hyvinvointilähetteen vastaanottajan tiedot tulee antaa kaikille asiakkaille tiedoksi, mikäli asiakas haluaisi peruuttaa tietojensa luovuttamisen ja käsittelemisen. Tämä tulee sisällyttää infoon, joka asiakkaalle annetaan puhelimesta tai livenä (katso lista tarvittavista dokumenteista ohessa).

Tarvittavat dokumentit ja ohjeet IMS:ssa*

- Asiakkaan informointi xx-lomakkeella
- Tietojen luovuttamista koskeva sopimus, Hyvinvointiläheteikäytäntö
- Tietosuojaseloste Hyvinvointilähete
- Muu mahdollinen ohjeistus
- Hyvinvointilähetteen käyttöönotto-prosessi

Hyvinvointilähete: käyttöönotto



Puheeksioton ja ohjauksen työkalut



Puheeksioton ja ohjauksen työkalut

Projektissa on kehitetty ja/tai pilotoitu puheeksioton ja ohjauksen työkalut erityisesti sote-vastaanotoilla käytettäväksi:

- 1) **Mitä sinulle kuuluu? -kortti ja Mitä sinulle kuuluu? -huoneentaulu**
- 2) **Hyvinvointilähete**
- 3) **Tarmoa**

Tämän lisäksi vastaanotoilla voidaan hyödyntää muita hyviksi koettuja käytänteitä ja työkaluja.



Mitä sinulle kuuluu-kortti puheeksioton ja ohjauksen työkaluna

Asiakas voi jo tutustua korttiin ennalta ja rastittaa siitä aiheita, joista haluaa puhua ja/tai ammattilainen voi käyttää korttia puheeksioton ja/tai ohjauksen välineenä poluissa 1-3. Asiakas saa kortin mukaan!

Mitä sinulle kuuluu?

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Liikunta
Kuuluuko liikunta elämäsi? Onko sinulla harrastuksia tai tekemistä, josta nautit?

Luonto ja lähiluonnossa liikkuminen
Rentoudutko luonnossa? Millaisista luontokohteista pidät eniten?

Elintavat, mielen hyvinvointi ja ravitsemus
Saatko nukkuttua tarpeeksi? Syötkö hyvin? Onko elämässäsi tapahtunut suuria muutoksia viime aikoina?

Luovuus, taide ja kulttuuriharrastaminen
Käytätkö kulttuuripalveluja? Onko sinulla harrastuksia kulttuurin parissa?

Osallisuus, vaikuttaminen, sosiaaliset suhteet
Onko sinulla lähelläsi ihmisiä, joiden kanssa voit jutella?

Toimeentulo, asuminen
Jaksatko pitää huolta itsestäsi ja kodistasi? Miten kodin ulkopuolinen asioiden hoitaminen sujuu?

Euroopan unionin rahoittama NextGenerationEU Suomen kestävän kasvun ohjelma

! Korttiin voidaan lisätä paikkakunnittain/alueittain matalan kynnyksen pisteet ja niiden yhteystiedot

Tämä kortti auttaa sinua pohtimaan, mitä hyvinvointiisi kuuluu.

Kortti on jaettu hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttaviin teemoihin ja niiden alle on lisätty kysymyksiä, jotka helpottavat hyvinvoinnin kokonaisvaltaista tunnistamista ja puheeksiottoa.

Kortti toimii myös sote-ammattilaisille välineenä hyte-toiminnan puheeksiotossa ja ohjaamisessa. Ammattilainen voi merkitä rastilla keskustelun pohjalta kortista teeman, johon liittyyvään toimintaan suosittelee asiakkaan ohjautuvan.

Tämä kortti on osa Arjen ilo ja tuki -projektin hyte-palvelukonseptin kehitystyötä ja pilotointia tehdään vuoden 2024 aikana.

Lisää tietoa projektista: hyte.pshyvinvointialue.fi



Tulevaisuudessa Mitä sinulle kuuluu-kortti mobiilissa?

Löydä hyvinvointiisi tukea netistä:

www.hyvinvointitarjotin.fi

www.tarjoomo.fi

www.tarmoa.fi

(Tarmoa-alustaa pilotoidaan 24.5.2024 saakka, tätä alustaa voi testata käytettävyyden osalta)

Tietokone ja mobiililaitte käytettävissä:

Kirjastot ja Omahoitopisteet



Mitä sinulle kuuluu? -huoneentaulu

! Huoneentaulut ovat ajatuksia ja keskustelua herättämässä ja muistuttamassa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä eri yksiköiden seinillä. Hyvänä sijoituspaikkana esimerkiksi odotustilat, joissa alueen asukkaat odottavat vuoroaan vastaanotolle.



Hyvinvointilähete hyteen ohjauksen työkaluna

Hyvinvointilähete:

Asiakkaan **suostumuksella** tehty lähete, joka toimitetaan hyvinvointialueen ja vastaanottavan tahon **yhteiseen sopimukseen pohjautuen vastaanottajalle**.



Hyvinvointilähetettä voidaan hyödyntää sote-vastaanotolta hyteen ohjattaessa silloin kun tarvitaan vahvempaa tukea hyte-toimintaan lähtemiseen.

Hyvinvointilähetteen perusteella vastaanottaja on yhteydessä asiakkaaseen ja kartoittaa hyte-toiminnan tarvetta, neuvoo ja ohjaa hyte-toimintaan ja tarvittaessa järjestää asiakkaalle rinnalla kulkijan hyte-toimintaan.

Tarmoa: digitaalinen palvelutarjotin

- Tarmoa kokoaa yhteen hyvinvointialueiden, kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistävät toiminnot ja palvelut.
- Tarmoa on tarkoitettu sekä asukkaiden että sote-ammattilaisten hyödynnettäväksi:
 - Asukas voi itsenäisesti etsiä Tarmoasta oman alueensa hyte –toimintoja ja –palveluita ja hakeutua niihin itsenäisesti.
 - Sote -ammattilainen voi ohjata asiakkaan Tarmoasta löytyviin alueellisiin hyte-toimintoihin ja palveluihin asiakkaan tarpeen mukaisesti edellä esiteltyjen puheeksi oton ja ohjauksen työkalujen avulla

Puheeksioton välineet ja hyvinvoinnin arviointi

Projektin aikana pidetyissä työpajoissa on nostettu esille myös muita hyvinvointialueella jo käytössä olevia puheeksi oton välineitä, joita suositellaan hyödynnettävän tarvittaessa sote-vastaanotoilla:

- Motivoiva haastattelu tai joku muu kysely, joka mahdollistaa asiakkaan motivoinnin.
- Liitteenä työpajoista poimittuja aihealueita, kysymyksiä ja kriteerejä mahdollisen hyvinvointialueen oman hyvinvointikyselyn kehittämiseen, jos se koetaan tarpeelliseksi.
- Tarmontunnistin: osana Tarmoaa

Lisäksi hyteen ohjausta suunniteltaessa voidaan hyödyntää seuraavia hyvinvointialueella olevia työkaluja:

- Kaiku-kortti: taloudellinen apu hyte-toimintaan

Hyteen ohjautumisessa voi olla asiakkaan tukena rinnalla kulkija, josta löydät lisätietoja kohdasta ”Hyvinvointilähete.”

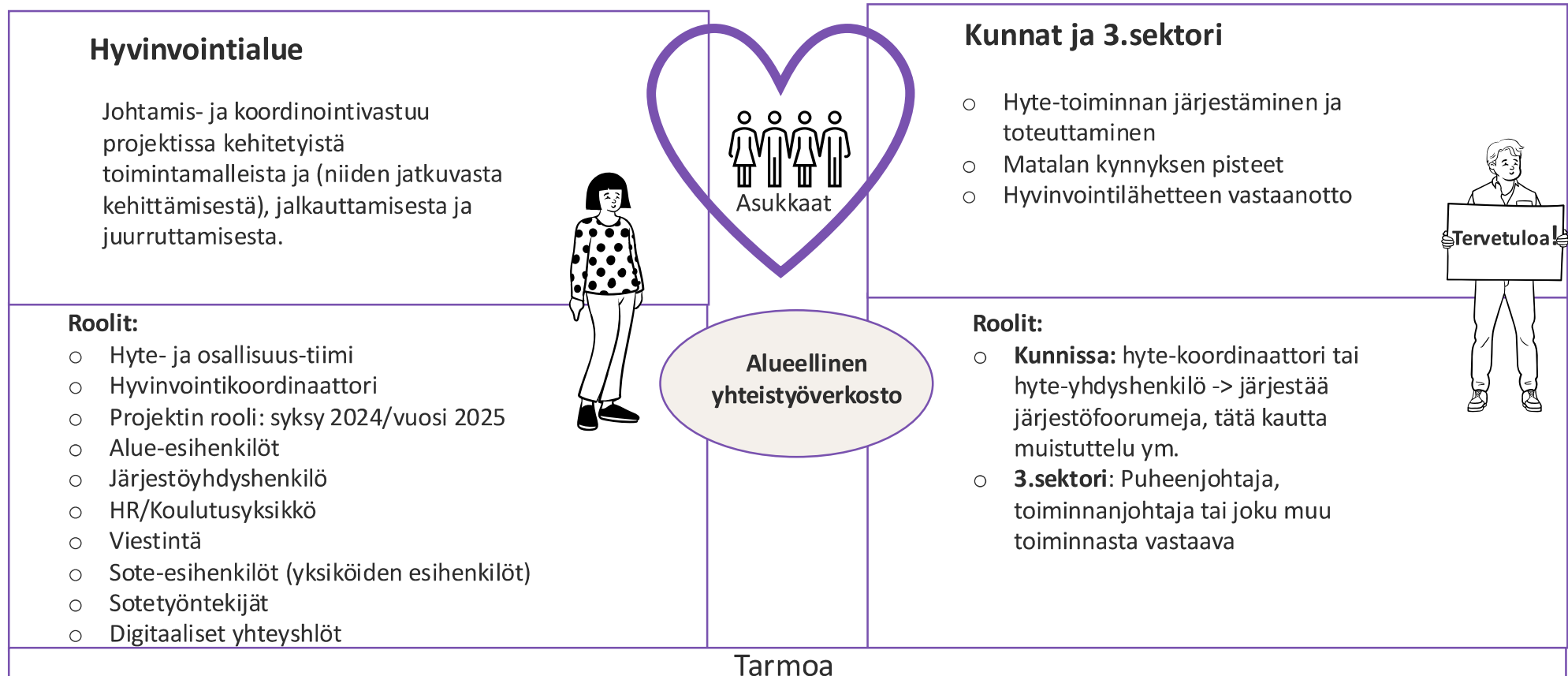
7. Toimintamallien käyttöön liittyvät rakenteet ja organisoituminen

Organisoituminen, tehtävät ja roolit

Sopimusperusteisen toiminnan prosessit



Toimintamallit: organisoituminen ja roolit

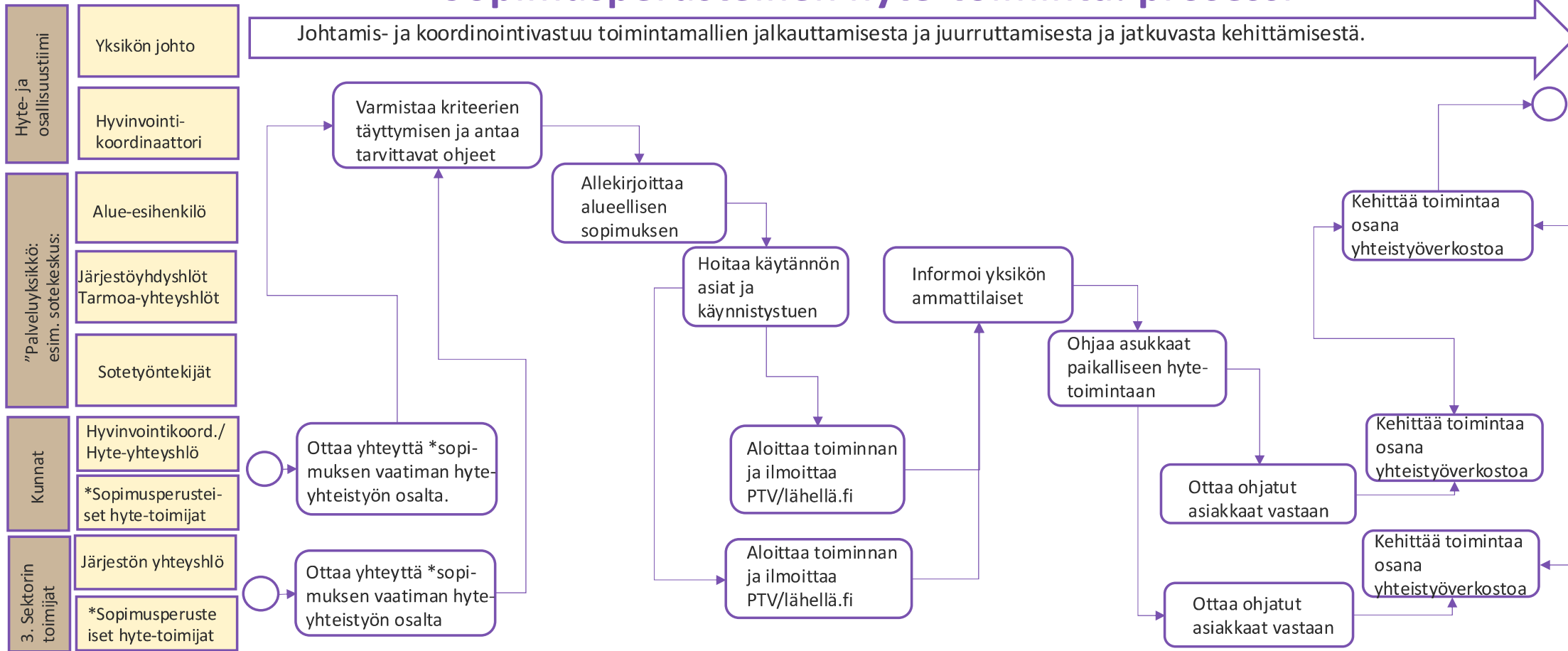


Toimintamalleihin liittyvät tehtävät, roolit ja resurssit

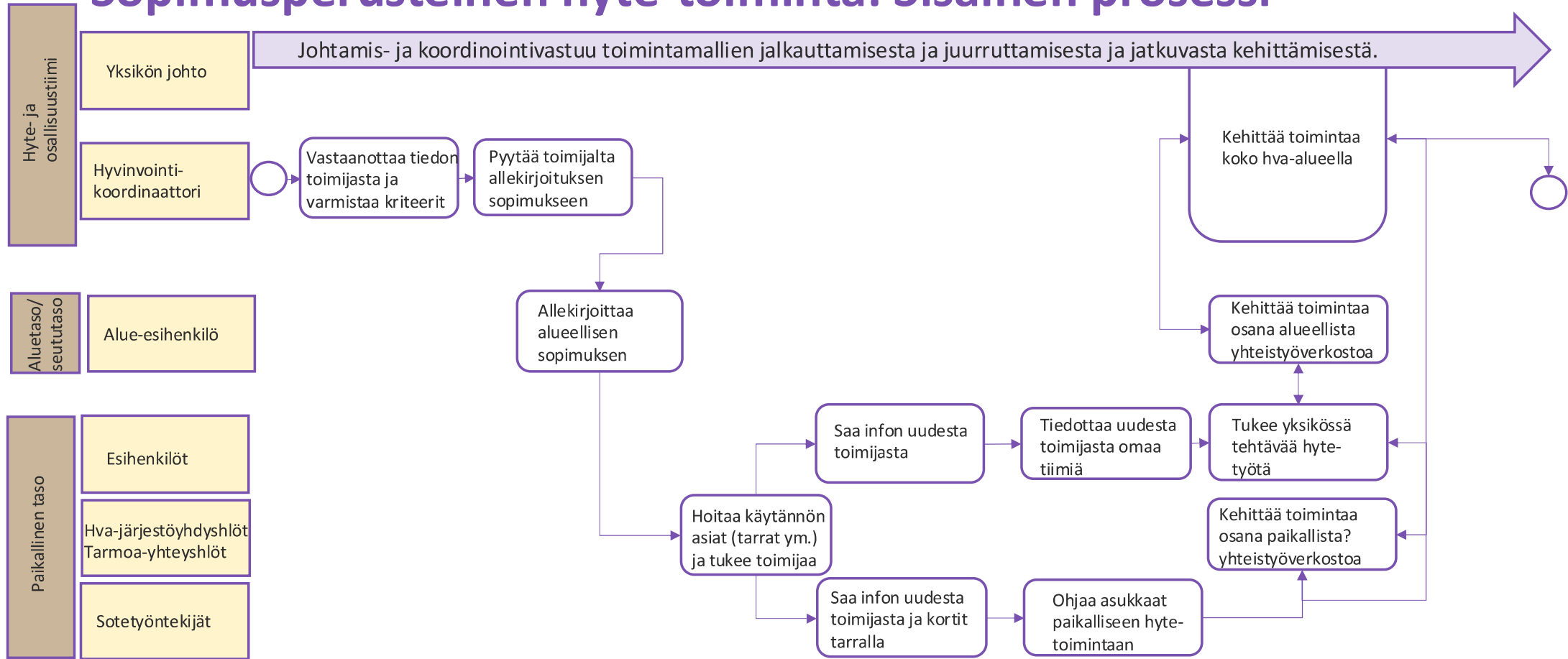
Tehtävät ja toimenpiteet	Rooli/vastuu	Resurssit ja työvälineet	Seuranta ja arviointi
Polkujen 1-3 toimintamallien käyttäminen työssä	Kaikki sote-työntekijät (ja heidän esihenkilöt)	Olemassa olevat sote-työntekijöiden resurssit. Mitä sinulle kuuluu? -kortteja ja huoneentauluja.	Sovittujen mittarien käyttäminen ja tulosten arviointi tiimeissä säännöllisesti. Palautteen antaminen toimintamallien toimivuudesta ja kehittämisehdotukset oman yksikön järjestöyhdyshenkilölle/esihenkilölle.
Hyte-asioiden ja hyte-mittareiden esillä pitäminen. Yksikön mahdolliselle hva-järjestöyhdyshenkilölle ajan antaminen työhönsä.	Sote-työntekijöiden esihenkilöt	Olemassa olevat esihenkilö-resurssit	
Hyte-toimintamallien edistäminen ja sitouttaminen nimetyissä sote-yksiköissä. Huolehtii mm. korttien ja huoneentaulujen jaosta paikallisesti. Matalan kynnyksen toimijoiden käytännön tuki?	Alue-esihenkilöt (sopimukset & alueellinen yhteistyöverkosto) ja järjestöyhdyshenkilö (käytännön asiat ja sopimuksen valmistelu)	Oman työn ohella käynnistämässä, sitouttamassa ja kehittämässä toimintaa.	Hyte-toiminnan edistymisen seuranta sovittujen tavoitteiden ja mittareiden mukaisesti alueellisissa yhteistyöverkostoissa. Yhteisissä aluksi kvartaaleittain, myöhemmin puolivuositain järjestettävissä webinaareissa.
Hyte-asiat osaksi perehdytysprosessia (videot ym.)	Koulutusyksikkö	Olemassa olevat resurssit. Videoiden teko projektissa.	Perehdytyksen suorittaneet/hlö, % sote-työntekijöistä. Perehdytysuunnitelmassa hyte-osio (videot tms.)
Hyte-asioiden viestintä. Toimintamallit, ohjeistukset ym. nettisivuille. Alueen asukkaiden informointi Tarmoan käyttöönoton osalta.	Hyvinvointialueen viestintä	Olemassa olevat resurssit	Mittarien ja tavoitteiden määrittely ja tulosten arviointi säännöllisesti
Puheeksioton ja ohjauksen työkalut: Kortti ja Hyvinvointilähete Vastaa kortin ja muiden työkalujen päivityksestä (huom. Vrt. Tarmoa ja mahd. järjestelmämuutokset)	Hyte ja osallisuus-palveluyksikkö yhteistyössä alueen yhteistyöverkoston kanssa	Olemassa olevat resurssit	Katso ”Mittarit ja arviointi”
Matalan kynnyksen pisteet: Toimivat sopimuksen mukaisesti matalan kynnyksen pisteinä	Sovitusti järjestöt ja/tai kunnat	Olemassa olevien resurssien hyödyntäminen. Hankkeista resurssija?	Mittarien ja tavoitteiden määrittely ja tulosten arviointi säännöllisesti
Yhteistyön johtaminen, koordinointi ja viestintä. Sopimushallinto.	HYTE- ja osallisuuspalveluyksikkö. (Sirpa Kononen: koordinointi ja viestintä)	Hyte- ja osallisuuspalveluyksikön resurssit ja tiivis yhteistyö alueellisen yhteistyöverkoston kanssa	Omat mittarit Hyvinvointikertomukset
Alueellisen hyte-yhteistyön edistäminen ja koordinointi	Alueellinen yhteistyöverkosto Kokoonkutsujat	Olemassa oleva verkosto	Hyvinvointikertomus. Katso myös ”Mittarit ja arviointi”
Tarmoa. Lähellä.fi. Tarmoan pääkäyttäjäys (koulutukset, oman alueen opastus). Muiden ylläpitäjien käytettävissä.	Tarmoa-projektin työntekijöillä käyttöönotto. Hyte- ja osallisuuspalveluyksikkö (Säde Rytönen/Sirpa Kononen). Ikäkeskus ja Sote-keskus palvelu-yksiköt (osao mistajuus) PTV-pääkäyttäjät.	Kts. Roolit ja vastuut. Projektin aikana vastuu siirtyy projektityöntekijöiltä.	Määritellään omat mittarit

Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hanke

Sopimusperusteinen hyte-toiminta: prosessi



Sopimusperusteinen hyte-toiminta: Sisäinen prosessi



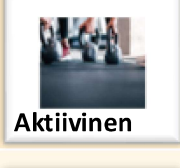

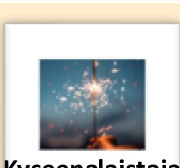


Riskienhallinta ja tehtyjä toimenpiteitä

- Toimintamallien kehittämiseen on osallistunut laaja joukko kuntien, hyvinvointialueen ja kolmannen sektorin ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita
- Toimintamalleja on testattu ja pilotoitu projektin aikana ja iteratiivisesti kehitetty palautteen perusteella, jotta toimintamalleista tulisi toimivia ja käytäntöön sopivia.
- Toimintamallit kuvataan IMS-järjestelmään, toimintamallit tulevat myöhemmin osaksi hoitopolkua ja hyte-asiat osaksi mukaan perehdytysuunnitelmaa.
- Järjestöyhdyshenkilöitä tulee olemaan hyvinvointialueella useita, jolloin käytännön työn koordinointi ja toteuttaminen alueellisesti ei jää yhden ihmisen varaan.
- Hyte-videot ja muu perehdytysmateriaali valmistetaan projektin aikana -> valmis materiaali käytössä sen jälkeen.
- Laadun varmistaminen ja toimintaympäristön tuntemuksen ja osaamisen varmistaminen matalan kynnyksen toimijoilta sopimuksen tekohetkellä ja jatkuva vuoropuhelu alueellisessa yhteistyöverkostossa.
- Käynnistämissuunnitelma on tehty toimintamallien sujuvan käyttöönoton varmistamiseksi.
- Toimintamalleihin liittyvät tehtävät, roolit ja resurssit on tunnistettu ja jaettu, jotta toimintamallien käytön jatkuvuus turvataan myös projektin jälkeen.
- Tarmoan käyttöönotto tammikuussa 2025 on perusta toimintamallien toimivuudelle.
- Kuvaukset, palvelupolut ja koko aineisto on tehty sen hetkisen tiedon perusteella ja on huomioitava, että mahdollisten lainsäädännön, toimintaympäristön ja/tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmien vaatimusten tms. mukaisesti voi toimintamalleja joutua muokkaamaan.

8. Asiakkaat ja asiakasprofiilit

”Todellisuus moninaistunut, mutta palvelut rakennettu keskivertokansalaisten mukaan”

Profiili	Tarpeet	Arvot ja asenteet	Tavoitteet	Käyttäytyminen/elämäntapa	Haasteet
 Epävarma	Ystävät: Kokee yksinäisyyttä ja ulkopuolisuutta. Ei aitoja ystäväyssuhteita, vain sometuttuja. Talous: Varallisuus/raha-asiat haastavat Harrastukset ja mahdollisuus harrastaa: talouden ja oman jaksamisen näkökulmista Motivaatio: Alisuoriutuja. Kykyä olisi, ei motivaatiota Vastuun ottaminen ja sitoutuminen Paineensietokyky: Työelämän paineet uuvuttavat Toivoo tulevaisuutta tai pyydetyksi johonkin	Epävarma, miettii, pohtii ja ei uskalla. Kokee rajoitteita, ja että ei kykene. Kokenut negatiivisia kokemuksia, jotka muokanneet suhtautumista ympäristöön. Kaverit, perhe, somevaikuttajat ja lähiympäristö muokkaavat arvoja ja asenteita. Ei selkeitä haaveita, unelmia tai päämääriä.	Turvallisuus Tukiverkko Työssä jaksaminen tai työllistyminen Ystävien saaminen Yhteydenpito omaisiin.	Kokee yksinäisyyttä Ympäristössä muutoksia esim. muuton takia Ajattelee, että täytyy pärjätä yksin mahdollisimman pitkään Some aiheuttaa paineita Mikäli työelämässä, niin työyhteisöllä vaikutusta Sosiaalisten tilanteiden pelkoa, ahdistuneisuutta Lapsuuden perheessä kasautuneita ongelmia. Kiusaamiskokemuksia/ollut itse kiusaajana	Muuttuva ympäristö Keinottomuus Ahdistus maailmantilasta (sote, ilmastonmuutos) ja omasta toimeentulosta Terveyden, etenkin psyykkisen terveyden heikkeneminen Ei tarmoa päivän askareisiin Aiemmat kiusaamiskokemukset
 Haaveilija	Tasapaino työelämään: pätkätöiden, määräaikaisten tai osa-aikaisia työsuhteita tilalle pysyvyttä Osallisuuden ja yhteisöllisyyden tarve Rahan tarve: raha menee perusasioihin, ei mahdollista hyvinvointia Ystävät: Kokee yksinäisyyttä ja haaveilee ystävistä Tarve harrastuksille Terveydentilan kohentuminen: terveydentila huono	Kokemusmaailman sanoittamisen haasteet Avoimuus maailmalle Mielipiteisiin vaikuttaa: somevaikuttajat (IG, Facebook, X, digijulkaisu), joita seuraa ja/tai läheiset ihmiset sekä mediat radio ja TV-sarjat	Terveys Ihmissuhteet, ystävät ja romanttiset suhteet Elämäntapamuutos haaveena/toiveena	Kuplautuminen: näkee sitä, minkä valitsee nähtäväksi Vertailee itseään muihin (terveisiin) ja näkee muiden ihmisten aktiivisuuden (harrastaminen, työssäkäynti jne. Välittelee vastuuta ja sitoutumista	Mielenterveyden haasteet ja päihitteet Oma jaksaminen
 Aktiivinen	Harrastukset Vanhusparkki, jossa voi treenata (jos ikäihminen) Kuntosali, uimahalli, hiihtolatu Kirjasto	Oman näköinen elämä: itsensä toteuttaminen, työn ja omien arvojen kohtaaminen Jos opiskelija, niin viihtyy koulussa ja tuntee voivansa vaikuttaa Radio, tv, osittain sanomalehdet	Itsenäisyys, toista riippumattomuus Oma hyvinvointi ja terveys Haluaa uuttia kulttuurista	Avoin mieli, tekemässä uusia asioita Hyvät perhesuhteet	Haluaa tehdä niitä asioita, mistä tykkää, ja joita on tehnyt ennenkin
 Huolestuja	Huoltoasemat esim. ABC – kahvilla käyminen Peruspalvelut: Kauppa, apteekki, posti, pankki Mukaan eri ikäryhmille suunnatuissa hankkeissa (esim. digihanke -> tarvitsee ohjausta ja opastusta Lehdet, erityisesti paikallislehdet Yhteisöön kuulumisen tärkeää ja osallisuuden kokeminen	Kun ei näe ihmisiä ympärillään, niin yksinäisyys korostuu, ja aiheuttaa masennusta. Yksittäisiä sosiaalisia suhteita kuten naapuri tai kahviporukka ”Uskonpuute” tulevaan -> pessimistinen asenne oman hyvinvoinnin ja hoidon suhteen Turvattomuus Omaiset/läheiset vaikuttavat mielipiteisiin	Pärjäisi omatoimisesti mahdollisimman paljon/ pitkään Oma jaksaminen Haluaa onnistua ja oppia uutta Haluaa saavuttaa mielenrauhan jo eletyn elämän suhteen Turvallinen elämä ja/tai vanhuus	Toimintaympäristö voi näyttäytyä negatiivisesti, uhkaavana, pelottavana, vaativana Käyttää puhelinta, ja jos ei saa kiinni, menee paikan päälle Asuu yksin: lapset/läheiset muulla tai leski Ennen huolehtinut itsestä ja muista, ollut aktiivinen.	Elämän rajallisuuden toteaminen (sairaudet ja/tai kehon rapistuminen) Onko sinut itsensä, eletyn elämän ja läheisten kanssa Kodin sijainti haastaa liikkumisen palveluihin
 Kyseenalai	Peruspalveluiden saavutettavuus: julkinen liikenne, bussi tms. Lehdet, erityisesti paikallislehdet Lisää energiaa ja tarmoa päivän askareisiin Raha: Taloudellinen tilanne heikko	Voi käyttäytyä välinpitämättömästi oman terveyden/hyvinvoinnin suhteen Asenne: oma mielipide on ainoa oikea. Vastarinta kaikkea uutta kohtaan Tietokonetta käyttää vasta kun pakko. Avun vastaanottaminen kynnyskysymys Ei usko palveluista saatavaan apuun asenteen ja aiempien kokemusten vuoksi	Terve elämä/vanhentuminen Haluaa asua maaseudulla Toivoo, että voi asua kotona mahdollisimman kauan (ikäihminen)	Ympäristö on autoitettava maaseutu. Ei naapureita lähellä. Omat ikätoverit edesmenneitä tai lähteneet pois paikkakunnalta. Vahvasti kiinnittynyt omiin mielipiteisiinsä Luonto lähellä. Vuodenaikojen, luonnon ja eläinten seuraaminen. Tiettyt omat tottumukset, joista vaikea luopua.	Heikentynyt toimintakyky, omatoimisuuden väheneminen: tarvitsee muiden apua. Näkee oman itsemääräämisoikeuden horjuvan. Vahvasti kiinnittynyt omiin mielipiteisiin Liikkuminen heikentynyt

Epävarma



Epävarmat kokevat yksinäisyyttä ja ulkopuolisuutta muuttuvassa ympäristössä, eikä heillä ole aitoja ystävyysuhteita, vain tuttavuuksia somessa. Koska he kokevat suurta epävarmuutta lähes kaikesta, he ottavat herkästi vaikutteita muista ihmisistä, ja katsovat mitä muut tekevät. Epävarmojen elämä on haasteellista monelta osin, sekä taloudellisten haasteiden, oman pystyvyyden että terveyden osalta. Epävarmuus itsestä ja omista kyvyistä, johtaa epävarmojen alisuoriutumiseen ja rajoittaa elämää.

Epävarmoilla on vaikeuksia tehdä päätöksiä, motivaatiokin on vähän hakusessa. Päätöksenteon vaikeudet haastavat vastuunoton omasta elämästä ja epävarmojen on vaikea sitoutua mihinkään. Toisaalta yksinäisyyden kokemuksessaan he kuitenkin toivovat tulevansa kutsutuksi mukaan johonkin.

Epävarmat kokevat, että yksin tulisi pärjätä. Kaiken epävarmuuden keskellä epävarmat kuitenkin haaveilevat ystävistä ja elämän tukiverkosta, jotka toisivat elämään heidän kaipaamaansa turvallisuuden tunnetta.

Haaveilija



Haaveilijat kaipaavat tasapainoa elämään ja työelämään. He tuntevat vahvaa tarvetta osallisuudelle ja yhteisöllisyydelle. Haaveilijan elämä kuuluu kuitenkin somevaikuttajia ja mediassa olevia henkilöitä seuratessa ja TV-sarjojen parissa. Haaveilijat elävät haaveissa, ja omassa kuplassa, ja oman elämän sanoittaminen on haastavaa. He vertailevat itseään muihin, erityisesti terveisiin ja aktiivisiin ihmisiin, mutta samalla välttelevät vastuuta ja sitoutumista.

Haaveilijan elämässä on taloudellisia haasteita, ja se haastaa hyvinvoinnin edistämisen ja elämä kuuluu enemmän kotioloissa. Harrastukset ja ystävät jäävät näin vähälle. Haaveilijat haaveilevat terveydestä, ihmissuhteista ja elämäntapamuutoksesta, mutta kaikki jää helposti haaveilun asteelle. Toisaalta haaveilijat kuitenkin ovat avoimia maailmalle ja jonkinlaisen sysäyksen saadessaan voisivat saada asioita myös aikaiseksi.

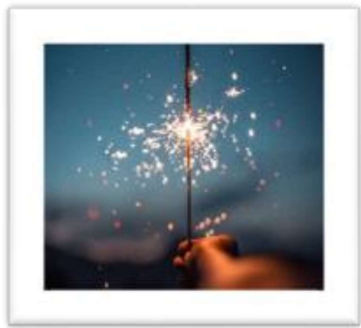
Huolestuja



Huolestujien elämän täyttää huolet ja pelot. Huolestujat ovat olleet aiemmin aktiivisia ja toimeliaita, mutta elämäntilanteen, sairauden tai iän myötä kokevat kasvavaa huolta omasta pärjäämisestä tulevaisuudessa ja samalla huolta, että tarvitsevat muilta apua. Huolestujat kuitenkin yrittävät pitää itsensä ajan tasalla asioista, aktiivisena ja haluavat onnistua. Huolestujilla on jonkin verran sosiaalisia suhteita, he haluavat kuulua joukkoon, ja johonkin yhteisöön ja ovat valmiita näkemään tämän eteen vaivaa.

Vaikka välillä pessimistisyys valtaa huolestujien mielen ja yksinäisyys vaivaa, he nauttivat hyvistä palveluista ja lähtevät mukaan toimintaan, sillä näin he voivat kokea itsensä osallisiksi. Aktiivisuus vähentää heidän kokemaa turvattomuuden ja yksinäisyyden tunnetta. Huolestujan aktiivisuutta voi kuitenkin vähentää hänen asuinpaikkansa sijainti, ja pitkät välimatkat palveluihin ja aktiviteetteihin.

Kyseenalaistaja



Kyseenalaistajat suhtautuvat välinpitämättömästi omaan terveyteensä ja hyvinvointiinsa, ja vastustavat uusia asioita, pitäen omaa mielipidettään ainoana oikeana. Avun vastaanottaminen koetaan vaikeaksi aiempien kokemusten ja asenteiden vuoksi.

Kyseenalaistajat asuvat usein autioituvalla maaseudulla ilman lähellä olevia naapureita tai ikätovereita. He ovat vahvasti kiinnittynyt omiin mielipiteisiinsä ja tottumuksiinsa.

Luonto sekä sen seuraaminen ovat tärkeä osa elämää. Toimintakyky on heikentynyt ja liikkuminen vaikeutunut, omatoimisuuden väheneminen aiheuttaa huolta itsemääräämisoikeuden menettämisestä. Kyseenalaistajalla on kuitenkin tavoitteena saada lisää energiaa ja tarmoa päivään, jotta oma itsenäisyys säilyisi. Kyseenalaistajaa kiinnostaa erityisesti paikalliset asiat, ja peruspalveluiden saavutettavuus ja maaseudun asukkaiden tulevaisuus.

Asiakaspersoonat ja heidän palvelupolkunsa





Nimi: Ebba Epävarma

Ikä: 26 v Asuinpaikka: Varkaus

Merkonomi. Tekee keikkatyötä satunnaisesti kaupassa. Ei parisuhteessa.

Käyttäytyminen ja elämäntapa

Ebban elämää leimaa yksinäisyys, sillä hän on juuri muuttanut Varkauteen ja asuu yksin. Hän kokee avun vastaanottamisen vaikeana, yksin pitäisi pärjätä. Some aiheuttaa paineita ja hän kärsii sosiaalisten tilanteiden pelosta ja ahdistuneisuudesta. Hän haluaisi kuitenkin kuulua johonkin ja toivoo, että hänet kutsuttaisiin tai pyydetäisiin mukaan. Epävarmana ihmisenä Ebba välttelee vastuuta ja sitoutumista.

Arvot ja asenteet

Ebba kokee suurta epävarmuutta ja kykenemättömyyttä, ja hän ei uskalla tehdä päätöksiä, Lapsuuden kokemukset omasta ongelmallisesta perheestä ja sen lisäksi kiusatuksi tuleminen, ovat muokanneet suhtautumista ympäristöön. Ebba on ympäristön ja someympäristön viettäjä, ja somevaikuttajilla on suuri merkitys hänen asenteisiinsa. Aitojen ystävyysuhteiden puute vielä korostaa tätä. Hän ei haaveile tai unelmoi oikeastaan mistään.

Haasteet ja tarpeet

Ebba kokee keinottomuutta muuttuvan ympäristön, yksinäisyyden ja psyykkisen terveyden heikkenemisen edessä. Häntä ahdistaa isot asiat kuten maailmantilanne ja ilmastonmuutos, mutta samalla käytännön asiat kuten taloudellinen pärjääminen keikkatyön ansioilla ja avun saaminen sosiaali- ja terveystalouksista. Oikeastaan hän ei edes usko palveluista saatavaan apuun. Ebba kokee olevansa alisuoriutuja, jolla olisi kykyä, mutta ei motivaatiota. Harrastukset auttaisivat häntä, mutta huono taloustilanne ei mahdollista harrastamista. Lisäksi Ebba uuvuttaa keikkatyön tekeminen, osittain siksi, että hän ei ole oikein tottunut vielä työelämään.

Tavoitteet

Ebballa ei ole selkeitä tavoitteita tai unelmia. Ystäviä olisi mukava silti saada, ja tähän häntä tulee rohkaista sosiaaliseen elämään ja tilanteisiin.

Miten voisimme auttaa Ebba sote-vastaanotolla? Miten Eban tarpeet tulisi huomioida hyte-toiminnassa?

- Annetaan hänelle käteen Mitä sinulle kuuluu-kortti, kun hän saapuu vastaanotolle. Hän ei ota itse korttia telineestä tai pöydältä.
- Ebba on jännittäjätyyppi, joka tarvitsee jotain hypisteltävää, minne jännitystä purkaa. Odottaessa hän voi rastittaa kortista asioita, joita haluaa käydä läpi. Hän voisi myös hyötyä Mitä sinulle kuuluu? -kortin digiversiosta, jonka voisi täyttää odotustilassa kännykällä.
- Ebba tulee lähestyä rohkaisulla ja pyrkimyksellä luoda luottamuksellinen suhde, näin saadaan hänen ahdistusta ja stressiä lievennettyä.
- Hyte-toiminnassa Ebba olisi hyvä ottaa vastaan henkilökohtaisesti ja tutustuttaa toimintaan. Ebba voisi innostua ryhmätoiminnasta, johon hän voisi osallistua oman jaksamisensa ehdoilla.

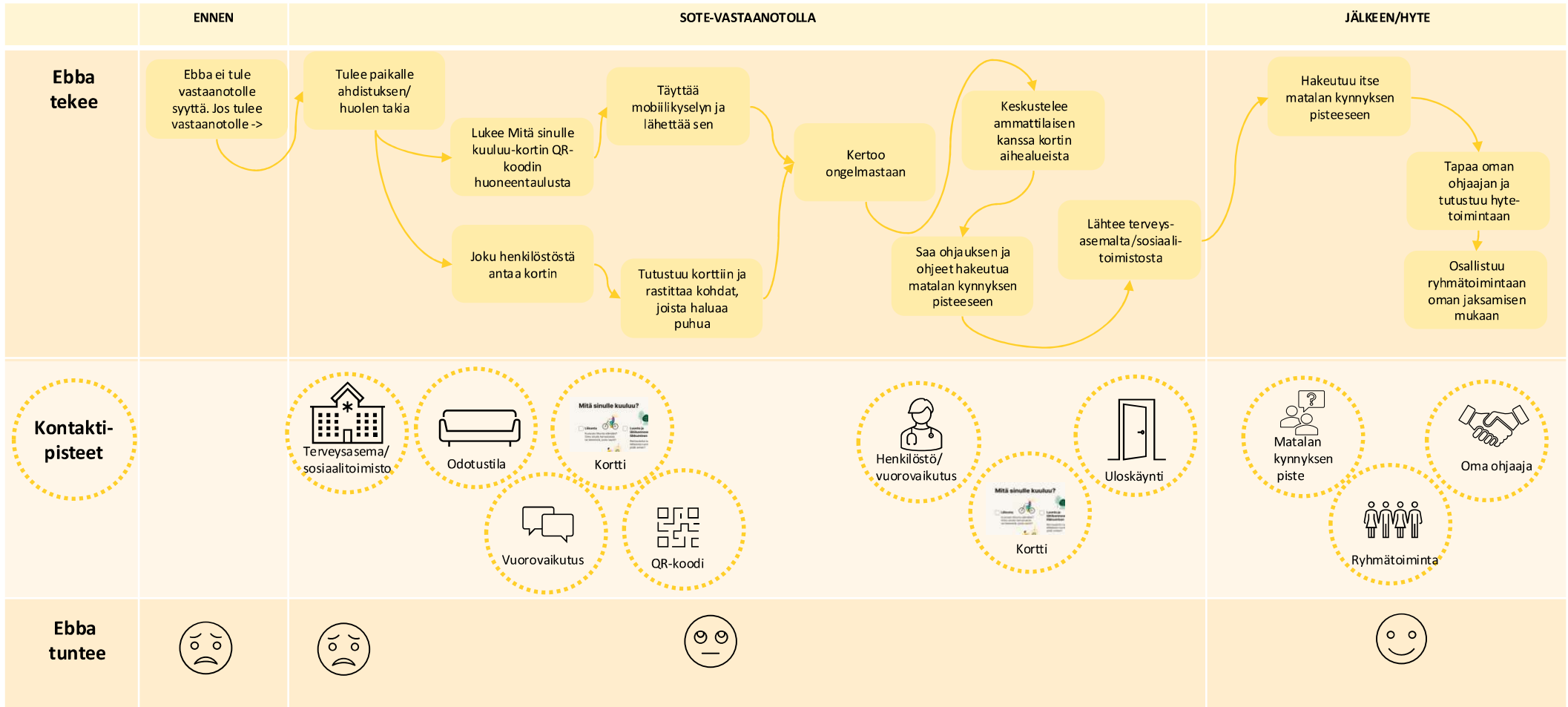




Ebba sote-vastaanotolla: Hyten puheeksiotto, ohjaus ja vastaanotto hyte-toiminnassa



RRP
Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hanke





Persoonan nimi: Harry Haaveilija **Ikä:** 20 v **Asuinpaikka:** Suonenjoki
Työtön, haaveilee opiskelusta. Tekee satunnaisesti keikkatöitä.
Asuu yksin vuokra-asunnossa, perhe asuu Kuopiossa. Etäsuhteessa.

Käyttäytyminen ja elämäntapa

Harry elä kuplassa ja näkee sitä, minkä haluaa ja valitsee nähdä. Hän vertailee herkästi itseään muihin ja näkee muiden ihmisten aktiivisuuden, heidän työssäkäynnin, opiskelun ja harrastamisen. Armeijan jälkeen hän on tehnyt pätkätöitä, eikä ole oikein päässyt kiinni työ- tai opiskeluelämään. Harry ei saa itsestään irti hakea opiskeluihin tai kokopäivätyötä, vaikka haaveileekin insinöörin opinnoista. Harryn rahat menevät perusasioihin, ja taloudellinen tilanne ei mahdollista hyvinvointia.

Arvot ja asenteet

Harryn on haastava sanoittaa omia kokemuksiaan. Hän kokee kuitenkin olevansa avoin asioille, ja hakee vaikutteita erityisesti somemaailman vaikuttajista kuten Tiktokista ja IG:sta. Läheiset ihmiset vaikuttavat myös Harryn ajatusmaailmaan ja näkemyksiin.

Haasteet ja tarpeet

Harrylla on ainainen rahapula, ja haasteita sekä mielenterveyden että päihteiden kanssa. Hän kokee terveydentilansa huonoksi. Harry kyllä haluaisi olla osana jotain, ja kaipaa itselleen yhteisöä. Harry tarvitsisi myös ystäviä ja harrastuksia, sillä ei oikeastaan harrasta mitään.

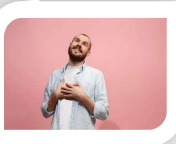
Tavoitteet

Harryn tavoitteena, tai haaveena, on insinöörin opinnot. Hänen aiempi koulumenestys siihen riittäisi, jos hän vain saisi aikaiseksi hakea opiskelemaan. Elämäntapamuutoksesta hän myös haaveilee, ja ymmärtää, että päihteidenkäyttöä tulisi selkeästi vähentää, tai lopettaa kokonaan. Tämä on tällä hetkellä haaveiden tiellä. Samalla terveys kohentuisi ja hänellä olisi aikaa ja voimia ihmisuhteille ja uusille ystäville.

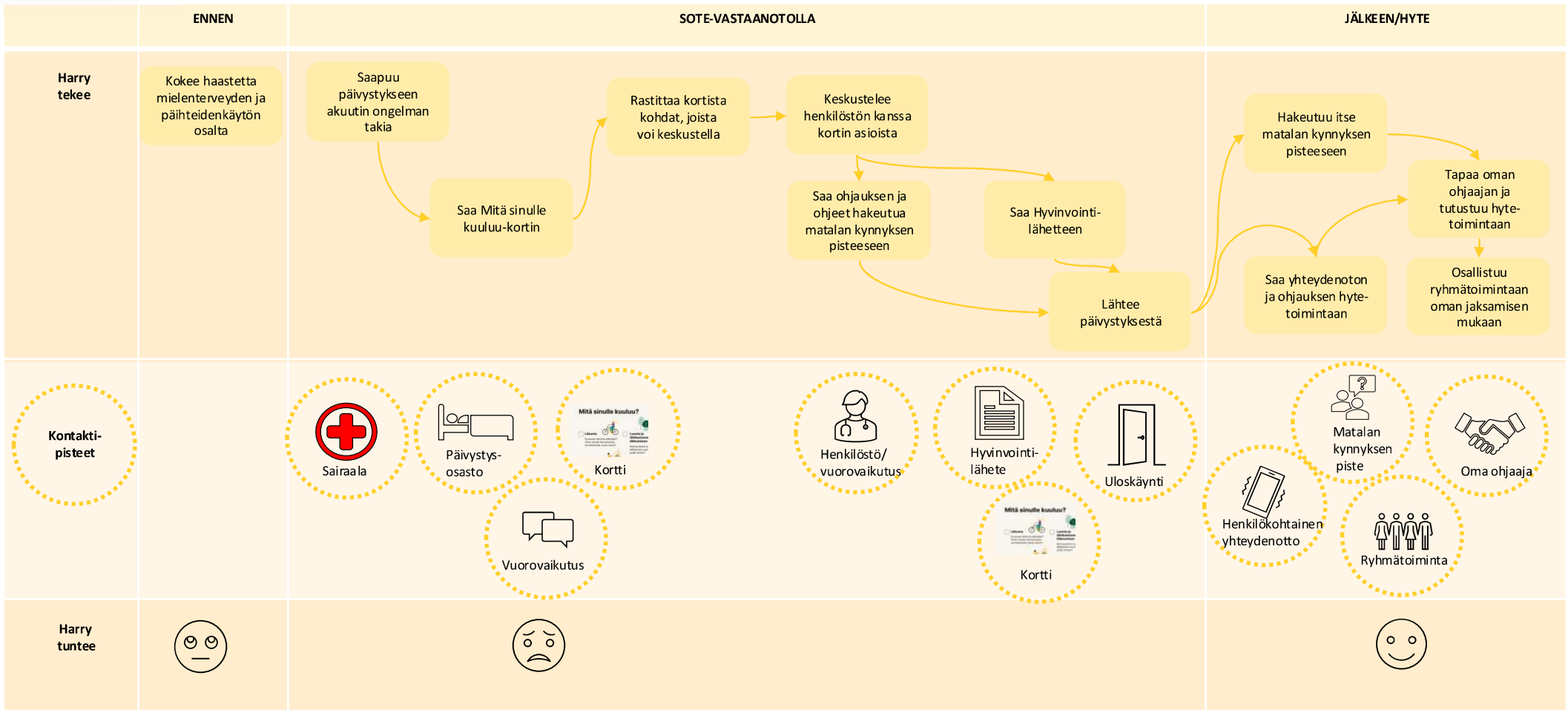
Miten voisimme auttaa Harrya sote-vastaanotolla? Miten Harryn tarpeet tulisi huomioida hyte-toiminnassa?

- o Koska Harry tulee päivystykseen päihteiden tai jonkun muun akuutin vaivan takia, (muutoin hän ei käytä palveluja), Mitä sinulle kuuluu-korttia voisi käyttää puheeksi otossa, ja voisi ruksittaa mitä on käyty läpi.
- o Harry tarvitsee tukea, innostamista ja varmistamista, että hän menee hyte-toimintaan ja kontakti syntyy.
- o Hyvinvointilähete toimisi Harrylle paremmin ohjauksen välineenä kuin Mitä sinulle kuuluu? -kortti -> lähete on lähete
- o Harry hyötyy hyte-toiminnassa koulutetusta tukihenkilöstä ja vertaistuesta. Hän haluaa olla mukana toiminnassa muiden ihmisten parissa.





Harry sote-vastaanotolla: Hyten puheeksiotto, ohjaus ja vastaanotto hyte-toiminnassa





Persoonan nimi: Helmer Huolestuja **Ikä:** 76 v **Asuinpaikka:** Siilinjärvi
Eläkeläinen ja leski. 2 aikuista lasta lapsineen asuvat toisella paikkakunnalla.

Käyttäytyminen ja elämäntapa

Helmer on aina huolissaan, ja ympäristö näyttäytyy hänelle negatiivisesti, pelottavana ja vaativana. Lapset asuvat toisella paikkakunnalla, ja Helmer on jäänyt vuosia sitten leskeksi. Aiemmin hän on huolehtinut itsestään ja muista. Aktiivisuus on kuitenkin vähentynyt sairauksien ja ikääntymisen myötä, ja hän ymmärtää elämän rajallisuuden. Nämä muutokset aiheuttavat hänelle turvattomuutta. Palvelun käyttäjänä hän on tottunut käyttämään puhelinta, ja jos ei saa kiinni, hän menee paikan päälle.

Arvot ja asenteet

Helmer kokee itsensä yksinäiseksi, ja häntä masentaa, kun ei näe ihmisiä ympärillään. Yksittäisiä sosiaalisia suhteita hänellä on, kuten naapuri ja ABC:llä kokoontuva kahviporukka. Häneltä on mennyt usko tulevaan ja kokee itsensä hyvin pessimistiseksi oman hyvinvoinnin ja terveyden osalta. Omaiset vaikuttavat Helmerin mielipiteisiin, samoin paikallislehdet, joita hän lukee paljon.

Haasteet ja tarpeet

Helmer pohtii paljon elettyä elämää, ja ei ole ihan sujut menneisyyden kanssa. Hän asuu muutaman kilometrin päässä keskustasta kerrostalossa, ja kodin sijainti ja peruspalveluiden puute lähistöllä haastavat hänen elämää. ABC:llekin, joka on Helmerille tärkeä sosiaalisen elämän kiintopiste kahviporukoineen, on matkaa. Helmerille on tärkeää kokea kuuluvansa yhteisöön ja itsensä osalliseksi. Hän on onkin osallistunut eri ikäryhmille suunnattuihin hankkeisiin, ja ottanut myös digipalveluita haltuun. Tähän häntä rohkaisi tieto, että siinä saa ohjausta ja opastusta. Ajan tasalla Helmer pitää itsensä lukemalla paikallisia ja muita lehtiä.

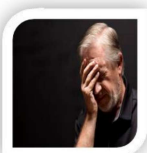
Tavoitteet

Helmer haluaisi pärjätä omatoimisesti mahdollisimman pitkään, jotta hänellä olisi hyvä vanhuus. Hän on huolestuneisuudesta huolimatta innostunut oppimaan uutta ja onnistumaan. Hänellä on tavoitteena ylläpitää sosiaalisia verkostoja, perhesuhteita ja uusien taitojen oppimista. Nämä vähentävät hänen yksinäisyyden tunnetta ja menneestä murehtimista.

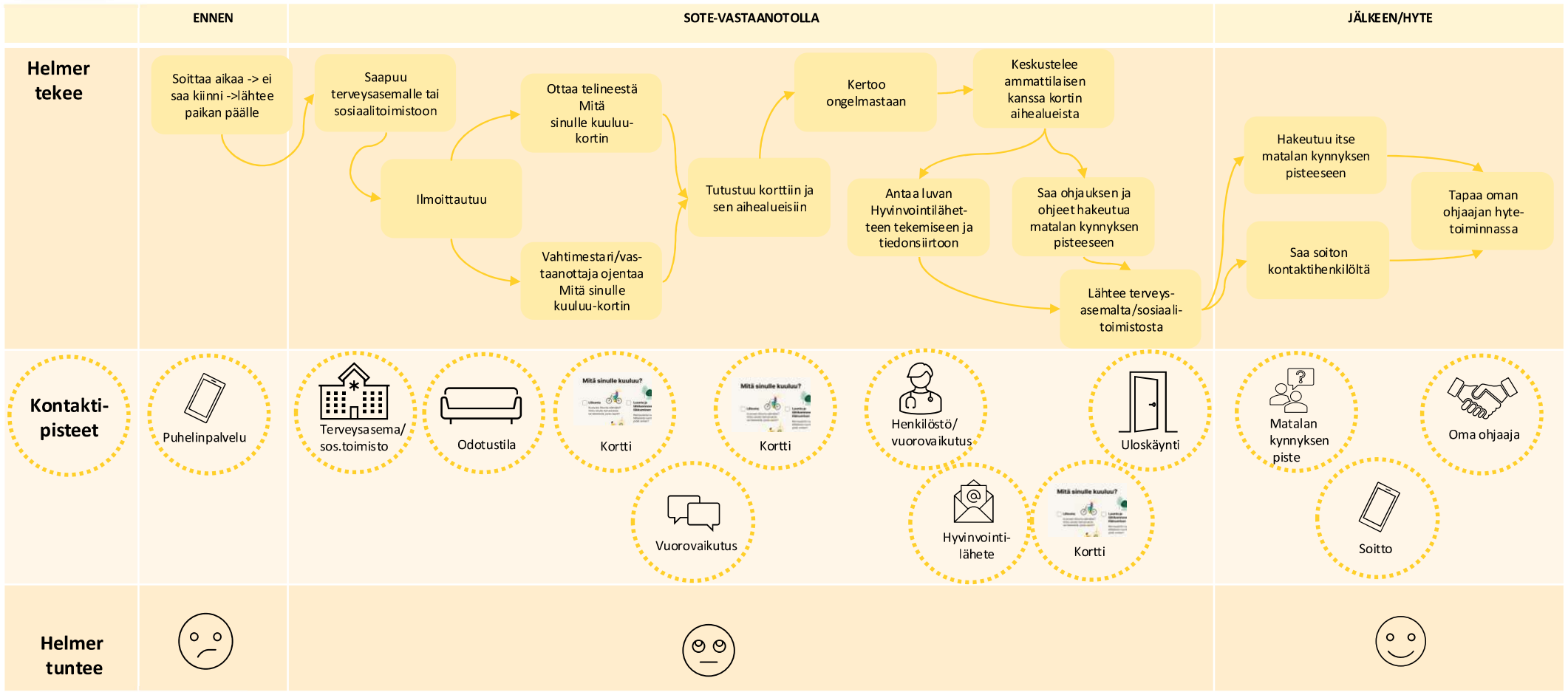
Miten voisimme auttaa Helmeriä sote-vastaanotolla? Miten Helmerin tarpeet tulee ottaa huomioon hyte-toiminnassa?

- Motivoidaan Helmeriä eri tilanteissa hyten osalta: Mitä sinulle kuuluu-kortteja- ja huoneentauluja odotustilassa ja muissa tiloissa, ja henkilöstön kohtaamisissa hyte esillä. Sosiaalipalveluissa: vartija tai vahtimestari voisi antaa Helmerille vastaanotolle tullessa kortin, johon Helmer voi tutustua vastaanottoa odotellessa.
- Tunnistetaan avun tarve. Helmer ohjautuu vastaanotolle jonkun muun asian vuoksi kuin sen, mikä on todellinen ongelma taustalla. Hyödynnetään Mitä sinulle kuuluu-korttia puheeksi otossa ja ohjauksessa.
- Varmistetaan, että Helmer saa apua ja tukea todelliseen ongelmaan, ja että vastuu ei jää pelkästään hänelle. Tämä tehdään laittamalla Mitä sinulle kuuluu? -korttiin tarkat yhteystiedot matalan kynnyksen hyte-palvelusta tai tarvittaessa Helmerille tehdään hyvinvointilähete.
- Kimppakyyditys auttaa lähtemisessä ja tarvittaessa Helmeriä autetaan ulkovaatteiden pukemisessa, tai muissa pientä apua vaativissa asioissa lähdön onnistumiseksi.
- Hyte-toiminnassa on oma ohjaaja käytettävissä ja Helmer ohjataan siellä ryhmätoimintaan.





Helmer sote-vastaanotolla: Hyten puheeksiotto, ohjaus ja vastaanotto hyte-toiminnassa





Persoonan nimi: Kaj Kyseenalaistaja **Ikä:** 56 v **Asuinpaikka:** Kiuruvesi
Sinkku, maanviljelijä, ei lapsia. Asuu perityllä maatilalla.

Käyttäytyminen ja elämäntapa

Kaj asuu autioituvalla maaseudulla, jossa ei ole naapureita lähellä. Omat ikätoverit ovat lähteneet pois paikkakunnalta. Luonto on lähellä, ja hän tykkääkin vuodenaikojen, luonnon ja eläinten seuraamisesta.

Arvot ja asenteet

Kaj käyttäytyy välinpitämättömästi oman terveyden/hyvinvoinnin suhteen, ja on vahvasti kiinnittynyt omiin mielipiteisiinsä. Hänen mielipide on ainoa oikea, ja hän on vastahankainen kaikkea uutta kohtaan. Tietokonetta hän käyttää vasta kun pakko, ja apua ei ota mielellään vastaan. Asenteisiin vaikuttaa aiemmat omat kokemukset. Hänellä on tietyt omat tottumukset, joista on vaikea luopua.

Haasteet ja tarpeet

Kaj:lla on haasteena heikentyvä toimintakyky ja omatoimisuus, joihin on vaikuttanut 2.tyypin diabetekseen sairastuminen. Sairaus ei ole hoitotasapainossa ja aiheuttaa oireita. Hän tiedostaa tarvitsevansa sairauden vuoksi apua, mutta samalla kokee itsemääräämisoikeutensa horjuvan. Liikkuminen on hänelle haastavampaa kuin aiemmin, ja fyysinen työ rasittaa. Työpäivän jälkeen ei riitä tarmoa päivän muihin askareisiin. Peruspalvelut ovat saavutettavissa maaseudulta vain omalla autolla, mutta matka keskustaan on pitkä ja bensa on kallista. Taloudellinen tilanne on heikko, sillä maanviljely ei kannata.

Tavoitteet

Kaj tavoittelee tervettä elämää ja vanhentumista. Hän haluaa asua maaseudulla ja omalla maatilalla mahdollisimman kauan.

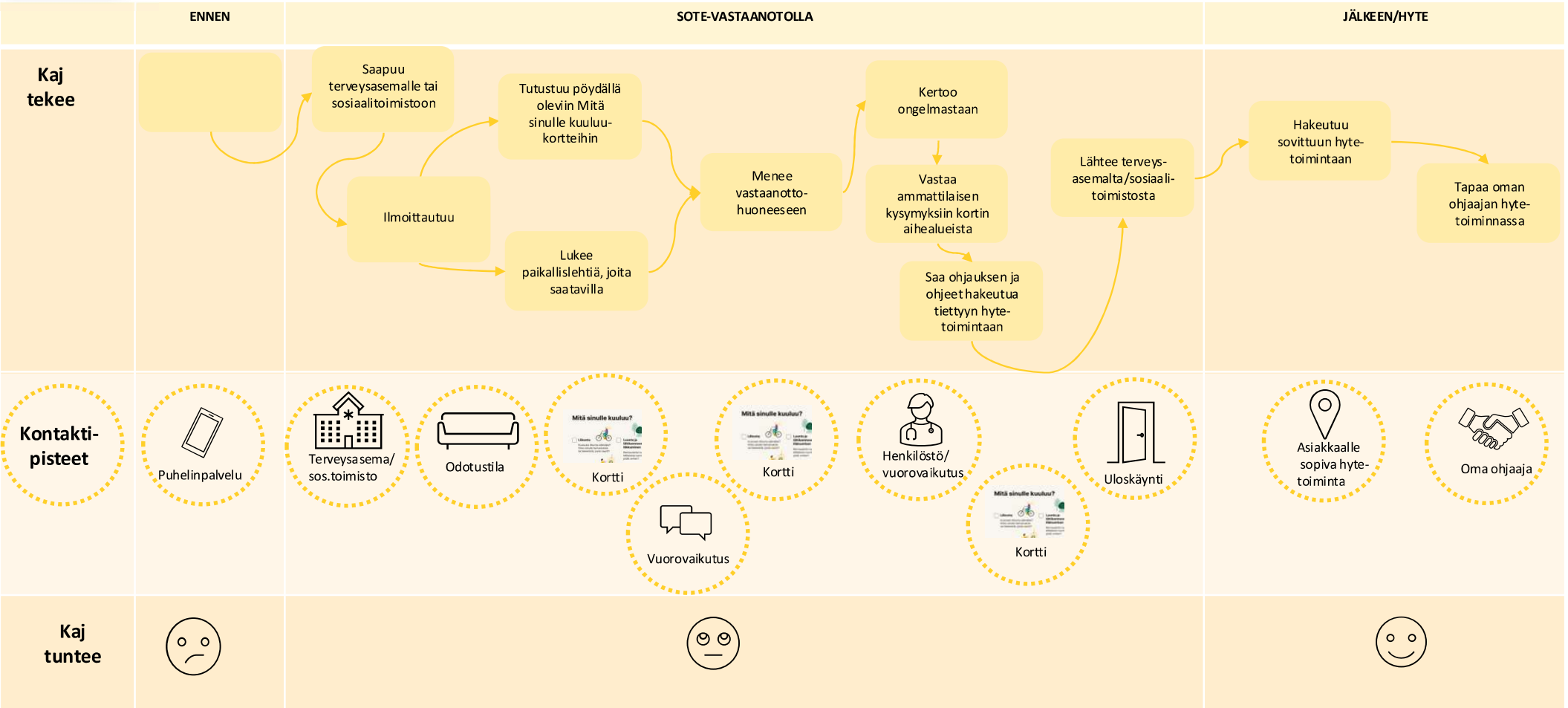
Miten voisimme auttaa Kaj Kyseenalaistajaa sote-vastaanotolla hyten puhekesiössä ja ohjautumisessa hyteen?

- Lähestyminen ei saa olla saarnaavaa, lähestytään Kaj:ta motivoinnin kautta. Kohtaaminen on tärkeää.
- Henkilöstön rooli korostuu. Kaj:n auttaminen vaatii luottamuksen syntymistä ja useita käyntejä.
- Mitä sinulle kuuluu-kortti voi toimia haastattelupohjana. Pääasia, että Kaj kokee tulevaisuutensa kuulluksi, siitä hänelle syntyy välittämisen tunne.
- Odotustila toimii pikkupaikkakunnalla kohtaamispaikkana ja ihmiset tuntevat toisensa. Odotustilassa voisi olla jotain kortteja, joista saa juttua kaverin kanssa. Paikallislehdet pöydällä, näissä voisi olla jotain hyte-toiminnasta.
- Kaj otetaan parhaiten huomioon hyte-toiminnassa henkilökohtaisen ohjauksen kautta ja hän hyötyy erityisesti vertaistuesta. Hän voisi haluta olla mukana toiminnassa muiden ihmisten parissa. Jos sopivaa toimintaa ei löydy heti, Kaj olisi hyvä ohjata toiselle hyte-toimijalle.



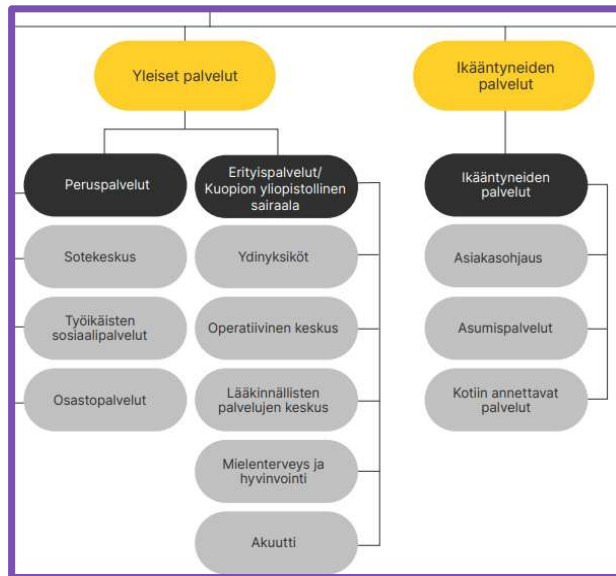


Kaj sote-vastaanotolla: Hyten puheeksiotto, ohjaus ja vastaanotto hyte-toiminnassa

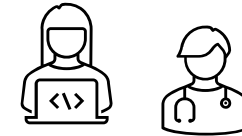


9. Sote-ammattilaiset ja alueet

Sote-ammattilaiset ja alueet



- Maantieteellisesti vaiheittain koko Pohjois-Savon alue
- Palvelualueittain: Keskitytään erityisesti hyvinvointialueen yleisten palveluiden ja ikääntyneiden palveluiden palvelutoimialoihin. Erikoissairaanhoidosta erityisesti päivystys.
- Yleisistä palveluista: Sotokeskus, Työkäisten sosiaalipalvelut, Mielenterveys ja hyvinvointi
- Ikääntyneiden palveluista: Asiakasohjaus. Myöhemmin mahdollisesti Kotiin annettavat palvelut.
- Tarkempi suunnitelma aikatauluineen on kuvattuna käyttöönottosuunnitelmassa diassa 70.



- Koskee kaikkia sote-ammattilaisia ohessa mainittujen palvelualueiden osalta.

10. Mittarit ja arviointi

Projektin aikana käytetyt mittarit ja arviointi

- Projektin aikana on kerätty aktiivisesti palautetta seuraavasti:
 - Ammattilaiskysely: toteutettu 2023
 - Palautetta kerätty ja kyselyjä osallistujille tehty työpajoista mm. yhteistyön lisääntymisestä, materiaaleista ja toimintamallien käytettävyydestä. Näitä tuloksia on hyödynnetty jatkokehittämisessä.
- Pilotteihin kehitettiin lomakkeet muun muassa tiedon keräämiseen a) ohjatuista asukkaista ja b) mihin toimintaan asukkaat on ohjattu. Seurantalomake oli ns. tukkimiehen kirjanpidolla toimiva.
- Pilottien jälkeen toteutettiin palautekyselyt pilotteihin osallistuneille
- Projektityöryhmän jäsenet kutsuttiin arvioimaan ja antamaan palautetta muun muassa eri toimintamallien käytettävyydestä 5.9.2024 yhteiseen Teams-työpajaan ja toimintamallien ja konseptiin liittyvää materiaalia on ollut saman ryhmän jäsenten tutustuttavana ja kommentoitavana Howspace-alustalla 10/2025.

Hyte-tavoitteet ja mittarit Pohjois-Savossa

- Tavoitteiden määrittely ja lähtötason mittaaminen tavoitteiden mukaan
- Tavoitetason määrittely yhdessä hyte-verkostossa ja tavoitteiden jatkuva seuraaminen kvartaali-, puolivuosi- ja vuositasolla

Tavoitteiden ja tavoitetason määrittelyssä huomioidaan

- Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategia ja alueen kuntien strategiat
- Pohjois-Savon hyvinvointisuunnitelma- ja hyvinvointitavoitteet 2021-2025
- Pohjois-Savon alueen kuntien hyvinvointisuunnitelmat
- Hyte-kerroin kannustimena

Mittarit ja seuranta: ehdotus

- Kaikkia projektin aikana käytettyjä ja testattuja mittareita ei sellaisenaan ole järkevää hyödyntää jatkossa esimerkiksi hyte-toimintaan ohjautumisen mittareina, sillä ne vaativat manuaalista työtä.

Ehdotus: Edetään mittareiden ja arvioinnin osalta seuraavien vaiheiden kautta:

Vaihe 1: *Toimintamallien käytettävyyys:* Tästä kerätty palautetta jo projektin aikana, ja palautetta on hyödynnetty suoraan toimintamallien edelleen kehittämisessä projektin aikana.

Vaihe 2: *Toimintamallien käyttöönoton onnistuminen:* Mitataan yleisellä tasolla ja palautteiden perusteella alueen asukkaiden ohjautumista hyte-toimintaan.

Vaihe 3: *Asukkaan ohjautuminen hyte-toimintaan:* asiakaspalautekysely mobiilisti vastaanoton jälkeen. *Vaikuttavuus*-mittarien kehittäminen ja/tai olemassa olevien hyödyntäminen.

Seuranta: osana hyvinvoinnin vuosiraporttia.

Muita huomioita:

- Työtyytyväisyyden lisääntyminen selkeiden toimintamallien ja digitaalisen Tarmoa-alustan käyttöönoton myötä: onko mahdollista kysyä osana henkilöstökyselyä?



Eteneminen vaiheittain: ehdotus

2-12/2024 – 3-6/2025

1-12/2025

8/2025-2026

Vaihe 1: Toimintamallien käytettävyys

- Palautetta kerätty aktiivisesti jo projektin aikana.
- Jatketaan toimintamallien käyttöönoton jälkeen palautteen keräämistä erityisesti osioista, joita ei testattu jo vuoden 2024 aikana. Näistä esimerkkinä perehdytysmateriaalin käytettävyyden arviointi: palaute sote-työntekijöiltä.

Vaihe 2: Toimintamallien käyttöönoton onnistuminen

Mahdollisia mittareita:

- Perehdytyksen suorittaneet sote-ammattilaiset/hlöt tai % sote-työntekijöistä. Seuranta kk-tasolla, myöhemmin kvartaalitasolla. Tavoitetaso: määritellään erikseen.
- Mitä sinulle kuuluu? -korttien menekki/kpl
- Matalan kynnyksen pisteet/sopimukset: Otettu käyttöön xx pistettä/alue. Seuranta: kvartaali tai 6 kk. Tavoitetaso: joka kunnassa vähintään 1.
 - Hyvinvointilähetteen vastaanottaja/sopimukset: Sopimuksia xx kpl/alue. Seuranta: kvartaali tai 6 kk. Tavoitetaso: määritellään erikseen.
 - Kysely sote-ammattilaisille: Q 4/2024/ seurantamittaus 8-12 kk
 - Asiakaspalaute: Erillinen dia
 - Kunnat & kolmas sektori: Yhteistyön selkiytyminen. Alkutilanne ja 6-12 kk.

Vaihe 3: Aukkaan ohjautuminen hyte-toimintaan. Vaikuttavuus-mittarit.

- Asiakaspalautekysely mobiilisti/tekstiviestillä (terveydenhoidon) vastaanoton jälkeen asiakkaalle.
- Vaikuttavuus-mittarien kehittäminen ja/tai olemassa olevien mittareiden hyödyntäminen. Esimerkiksi Hyvinvointisuunnitelman mittarit, THL:n mittarit, yksinäisyyden kokeminen alueella – tapahtuneen muutoksen mittaaminen.
- Voidaan hyödyntää osittain/soveltuvasti myös vaiheen 2 mittareita

Asiakaspalautteen kerääminen: alustava

- Asiakaspalautteen keräämistä pilotoidaan vuoden 2025 alussa (arvio)
- Asiakaspalautteen keräämisessä hyödynnetään potilastietojärjestelmän koodeja, joista saadaan tieto onko asiakas ohjattu hyte-palveluun
- Hyte-palveluun ohjatulle asiakkaalle lähetetään tekstiviestillä linkki kyselyyn esim.1h/1 vrk kuluttua: Toteutuuko hyte-palveluun ohjaaminen? Kyllä/ei. Jos vastaa kyllä,1 viikon kuluttua vastaanottokäynnistä kysytään onko hän ohjautunut vastaanoton jälkeen hyte-toimintaan.
- Mahdollisesti kyselyllä voisi myös selvittää asiakkaan kokemusta riittävän avun saamisesta (THL:n asiakaspalautemittari) tai asiakkaan saamaa hyötyä.

11. Toimintamallien käyttöönottosuunnitelma

Toimintamallien käynnistämissuunnitelma

- Toimintamallien alustava käyttöönottosuunnitelma on kuvattu kokonaisuudessaan dialla 70
- Käyttöönottosuunnitelmaan listatuille tehtäville on lisäksi luotu tehty oma tehtäväkortti/tehtäväkortti-pohja, joka on numeroitu tehtävän mukaan. Tehtäväkortissa on tarkemmin määritelty tehtävän vaatimat osatehtävät, aikataulu ja vastuut. Näitä tehtäväkortteja voi hyödyntää jatkosuunnittelussa, ne ovat muokattavissa ja niihin voi lisätä tehtäviä. Tehtäväkortit löytyvät liitteenä, esimerkkinä varsinaisessa materiaalissa ”tehtäväkortti 2”.

Alustava käyttöönottosuunnitelma

TEHTÄVÄ	VASTUUROOLI	10-12/2024	Tammikuu 2025	Helmikuu-maaliskuu 2025	Huhtikuu-joulukuu 2025
1. Päätös toimintamallien käyttöönotosta: integraatiojory	Projektipäällikkö ja projektikoordinaattori	11/2024			
2. Toimintamallien käyttöönotto: Sotokeskus ja Ikäkeskus	Projektitiimi, 4/25 -> Hyte- ja osallisuus-tiimi	11-12/2024, vaiheittainen suunnitelma	Käyttöönotto: Alue 1	Käyttöönotto: Alue 2	Käyttöönotto: Alueet 3- xx
3. Toimintamallin käyttöönotto: Polut 1 ja 2, päivystys KYS.	Projektitiimi, 4/25 -> Hyte- ja osallisuus-tiimi		Suunnitelma	Käyttöönotto: suunnitelman mukaan.	
4. Tarmoan käyttöönotto hyvinvointialueella	Digikehittäjät (projekti)	Erillisen suunnitelman mukaan rinnakkain toimintamallien käyttöönoton kanssa 11/2025 asti			
5. Prosessien, toimintamallien ja ohjeiden kuvaus IMS:iin	Projektitiimi	10-12/2024			
6. Perehdytys soteammattilaiset/hvatyöntekijät	Projektitiimi. 4/25-> osana hva-perehdytystä	10-12/2024: Suunnittelu	1-3/2025: Perehdytysten toteutus		
7. Järjestöyhdyshenkilöiden perehdytys	Projektitiimi/Hyte- ja osallisuus-tiimi	Toimintamallien perehdytys/matalan kynnyksen pisteet ja hyvinvointilähete			
8. Vastuun siirtyminen Hyte ja osallisuus-tiimille	Projektitiimi/Hyte- ja osallisuus-tiimi	Perehdytys toimintamalleihin (tarvetta?) Työnjaosta sopiminen ja vastuun siirtyminen xx/2025			
9. Kunta- ja järjestökentän perehdytys	Määritellään erikseen	Kunta- ja järjestökentän perehdytyksestä (Tarmoa, ptv ym.?) sovittu työnjako alueellisessa yhteistyöverkostossa xx/2025 mennessä			
10. Hyte osana sote-ammattilaisen perehdytysprosessia	Projektitiimi/Hyte- ja osallisuus-tiimi	Hyte-info (videot ym.) ja toimintamallit osana hva:n perehdytystä			
11. Viestintä	Projektitiimit	Osana Tarmoa-viestintää alueen asukkaille. Osana muita tehtäviä hva:n sisällä.			

Tehtäväkortti 2: Toimintamallien käyttöönotto sote-keskus ja Ikäkeskus (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Alustavat keskustelut palvelualuejohtajien/toimialajohtajien kanssa	Projektikoordinaattori (muut?)	31.10.2024 mennessä	Materiaali ym. jo valmiina. Päätösasemassa olevien johtajien tunnistaminen ja tavoittaminen	
Vaiheittainen suunnitelma toimintamallien käyttöönotosta sote-keskuksen kanssa	Projektitiimi?	13.12.2024 mennessä	Myönteinen päätös integraatiojorystä. Suunnitelman laadinta yhdessä avainhenkilöiden kanssa.	Toimii samalla myös viestintänä vastuuhenkilöiden suuntaan. Vastuuhenkilöt voivat viestiä toimintamalleista jo tiimeilleen.
Käyttöönotto Polut 1-2, alustava suunnitelma			Valmiit materiaalit ja palvelupolku-/prosessikuvaukset sote-henkilöstölle. Sovitaan käyttöönotto pvm (2.1 tai 15.1?). Matalan kynnyksen paikkojen varmistaminen esim. 1-2/alue	Tarmoan käytettävyyden varmistaminen. Matalan kynnyksen pisteiden varmistaminen kys. alueilla
Käyttöönotto Polku 3 (alueilla, joissa Hyvinvointilähetteen vastaanottajia)		Aloitus 31.3.2025 mennessä	Pilottisopimuksen päivittäminen ja vastuuroolit. Vähintään 1 sopimus tehty määräaikaan mennessä.	

Minkä asian ratkaisee?

Sujuvan, aikataulutetun ja yksiköiden arkeen sopivan käyttöönoton kyseisillä palvelualueilla. Mahdollistaa myös samalla viestinnän.

LIITTEET



Tehtäväkortti 3: Toimintamallin käyttöönotto

Polut 1 ja 2, päivystys KYS (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Alustavat keskustelut palvelualuejohtajien/toimialajohtajien kanssa			Materiaali ym. Jo valmiina. Päätösasemassa olevien johtajien tunnistaminen ja tavoittaminen	
Vaiheittainen suunnitelma toimintamallien käyttöönotosta sote-keskuksen kanssa			Myönteinen päätös integraatiojorystä. Suunnitelman laadinta yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa.	Toimii samalla myös viestintänä vastuuhenkilöiden suuntaan. Vastuuhenkilöt voivat viestiä toimintamalleista jo tiimeilleen.
Käyttöönotto Polut 1-2, alustava suunnitelma			Valmiit materiaalit ja palvelupolku-/prosessikuvaukset sote-henkilöstölle. Yksikön arkeen sopiva käyttöönoton aikataulu. Matalan kynnyksen paikkojen varmistaminen esim. 1-2/alue.	Tarmoan käytettävyyden varmistaminen. Matalan kynnyksen pisteiden varmistaminen kys. alueilla

Minkä asian ratkaisee?

Sujuvan, aikataulutetun ja yksiköiden arkeen sopivan käyttöönoton kyseisillä palvelualueilla. Mahdollistaa myös samalla systemaattisen viestinnän.

Tehtäväkortti 4: Tarmoan käyttöönotto hyvinvointialueella (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Yhteinen suunnittelu sote-keskuksen, Ikäkeskuksen ja päivystyksen osalta: kts. Tehtäväkortit 2 ja 3	Digikehittäjät-tiimi, projektitiimi (toimintamallit)	12/2024 Sotokeskuksen ja Ikäkeskuksen osalta 31.1-25 päivystyksen osalta.	Päätökset missä ja missä järjestyksessä käyttöönotoissa edetään. Mitä sinulle kuuluu? -kortin päivittäminen	Tarmoan osalta käyttöönottoprojekti käynnistyy 10/2024
PTV-työssä motivointi. (kolmas sektori, kunnat)	Digikehittäjät		Markkinointimateriaalit (joulukuussa 2024?)	11/2025 asti Tarmoa avautuu 1.1.2025 Tarmoasta materiaalit: kirjastot, järjestöt ym.

Minkä asian ratkaisee?

Hlöresurssien järkevä hyödyntäminen, ja päällekkäisen työn karsiminen projekteissa. Sote-ammattilaiset saavat perehdytyksen sekä toimintamalleihin että Tarmoan samalla kertaa.

Tehtäväkortti 5: Prosessien, toimintamallien ja ohjeiden kuvaus IMS:iin (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Polkujen 1-3 kuvaaminen.		12/2024	Tunnukset IMS-järjestelmään ja prosessin hyväksyntäprosessin tietämys (keitä pitää osallistaa ja kuka hyväksyy)	
Matalan kynnyksen toimijat: käyttöönotto -> Kuvataanko IMS-järjestelmään?		?	Tunnukset IMS-järjestelmään ja prosessin hyväksyntäprosessin tietämys (keitä pitää osallistaa ja kuka hyväksyy)	
Sopimusperusteinen hyte-toiminta-prosessi ja Sopimusperusteinen hyte-toiminta: sisäinen prosessi -> Kuvataanko molemmat tai vain sisäinen prosessi IMS-järjestelmään?		?	Tunnukset IMS-järjestelmään ja prosessin hyväksyntäprosessin tietämys (keitä pitää osallistaa ja kuka hyväksyy)	
Sopimusperusteinen hyte-toiminta: ohjeet ja lomakkeet (1)Asiakkaan informointi xx-lomakkeella, 2)Tietojen luovuttamista koskeva sopimus, Hyvinvointilähetekäytäntö. 3) Tietosuojaseloste Hyvinvointilähete				

Minkä asian ratkaisee?

Kaikilla hva:n ammattilaisilla on samat, hyväksytyt prosessit ja ohjeet käytössä. Ajan tasalla oleva prosessi ja prosessinomistajuus on löydettävissä helposti.

Tehtäväkortti 6: Perehdytys sote-ammattilaiset/ hva-työntekijät (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Perehdytysmateriaali ja perehdytysten suunnittelu	Projektityöntekijät	12/2024	THL-materiaalin. Videoiden ja materiaalin tekemisen ym.	Mitä materiaalia tulee THL:ta ja missä aikataulussa
Perehdytysten toteuttaminen: sote-työntekijät	Projektityöntekijät	1-3/2025?	Perehdytysmateriaalin, videot ym. Päätös tuleeko kaikki Moodleen ja missä muodossa (video, pdf tms.) Mahdollisuus ”tukiklinikoihin” Teamsissa perehdytyksen jälkeen?	Perehdytysten markkinointi linjassa toimintamallien käyttöönoton suunnitelman kanssa.
Perehdytysten toteuttaminen: hva:n muut työntekijät, esim. esihenkilöt? (tai osana sote-työntekijöiden perehdytystä?)				Esihenkilöiden perehdytyksen tarve? Ovat avainasemassa toimintamallien käyttöönotolle yksiköissä.

Minkä asian ratkaisee?

Sote-ammattilaiset ja heidän esihenkilönsä ovat tietoisia toimintamalleista ja Tarmoasta, ja käyttöönotto/käyttö onnistuu.

Tehtäväkortti 7: Järjestöyhdyshenkilöiden perehdytys (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Järjestöyhdyshenkilöiden valinta				Päätös montako järjestöyhdyshenkilöä tarvitaan/seutu/palveluyksikkö
Järjestöyhdyshenkilöiden perehdytys toimintamalleihin: kokonaisuus				
Järjestöyhdyshenkilöiden perehdytys: matalan kynnyksen pisteet				Päätös mitä tehtäviä järjestöyhdyshenkilölle kuuluu. Työnjako alue-esihenkilö/järjestöyhdyshlö
Järjestöyhdyshenkilöiden perehdytys: hyvinvointilähteet (jos infoaminen ym. Sovitaan heidän kautta meneväksi)				Päätös mitä tehtäviä järjestöyhdyshenkilölle kuuluu. Työnjako alue-esihenkilö/järjestöyhdyshlö

Minkä asian ratkaisee?

Sopimusperusteisen hyte-toiminnan ja muun hyte-toiminnan työnjaon hyvinvointialueen sisällä.

Tehtäväkortti 8: Vastuun siirtyminen hyte- ja osallisuus-palveluyksikölle (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Suunnitelma tehtävien siirtymisestä vaiheittain vuoden 2025 aikana.	Projektitiimit ja Hyte- ja osallisuus-palveluyksikkö			
xxxx				

Minkä asian ratkaisee?

Toimintamallien ja Tarmoan käyttöönotto ja käyttö onnistuu. Kokonaisvastuun siirtyminen, jotta hyte juurtuu osaksi soten arkea.

Tehtäväkortti 9: Kunta- ja järjestökentän perehdytys (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Perehdytys: kenen vastuu? Vastuiden jako.			Keskustelu kunta- ja järjestökentän kanssa ja päätöksen.	
xxxx				

Minkä asian ratkaisee?

Kunnat ja kolmas sektori (+seurakunnat) tietoisia toimintamalleista ja yhteistyö niiden osalta onnistuu.

Tehtäväkortti 10: Hyte osana sote-ammattilaisen perehdytysprosessia (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Hyte-info (videot ym.) ja toimintamallit osana hva:n perehdytystä	Projektitiimi, hyte- ja osallisuustiimi. Koulutusyksikkö.		Materiaalin valmistelut ja pilotointi. Osaksi perehdytysprosessi (IMS).	

Minkä asian ratkaisee?

Uudet hyvinvointialueen sote-ammattilaiset perehtyvät hyteen osana työhön perehtymistä.

Tehtäväkortti 11: Viestintä (muokattavissa)

Tehtävä	Vastuu	DL	Mitä vaatii? (päätökset, materiaalit ym.)	Muita huomioita
Asukasviestintä: osana Tarmoan käyttöönottoa	Digikehittäjät		Suunnitelma	
Viestintä hva:n sisällä: soteammattilaiset, esihenkilöt, johto jne: osana perehdytystä	Projektitiimi		Suunnitelma	
Viestintä kunnille, kolmannen sektorille ja seurakunnille	Digikehittäjät ja projektitiimi		Suunnitelma: onko osana Tarmoaviestintää tms.?	
Muu sidosryhmäviestintä: mahdollisten sidosryhmien tunnistaminen ja tavoittaminen			Sidosryhmien tunnistaminen ja suunnitelma viestinnästä (jos tarpeen)	

Minkä asian ratkaisee?

Suunniteltu ja johdonmukainen viestintä tavoittaa asianosaiset, jotta toimintamallit ja Tarmo saadaan juurrutettua alueelle.

Hyten puheeksiottoa ja ohjausta hyteen voisi edistää:

Vastaanotolla:

- Kun hyteen ohjaus olisi osana hoitopolkuja, prosesseja ja ohjeita
- Potilastietojärjestelmä: hälytys usein asioivista asiakkaista. Omniin suositus 3. sektorista -> ”Suosittele hyteä, käy 10:ttä kertaa.”
- Hyvinvointilähete: toiveena, että jäisi näkyviin sote-ammattilaiselle, ja olisi nähtävillä ajanvarauksen yhteydessä. Asian voisi ottaa puheeksi aikaa varatessa.
- Virkanumero: ammattilaiselle apua hyte-asioissa
- Terveyskeskuksen aulassa joku, joka voisi ohjata ikäihmistä tutustumaan verkkomateriaaliin
- QR-koodin hyödyntäminen ”Hyvinvointiresepti”
- THL-koodi (merkintä potilas-asiakirjaan). Hyte-toimijoilla oma kysely”mistä kuulit hyte-palvelusta”
- Hyte-infot aulassa, info-tv ja omahoitopisteiden hyödyntäminen hyte-infossa

- Palautekyselyn sijasta hyvinvointiin liittyviä suosituksia.
- Asiakkaan motivointi: motivaatio voi syntyä myös palvelun aikana. Tekoälyn hyödyntäminen hyvinvointilähetteessä.
- Sote-ammattilaisen "velvoite" käyttää hyvinvointilähetettä. Asiakas ei saa kuitenkaan jäädä ilman sote-palvelua.
- Hyten puheeksiotto ja hyteen ohjaus olisi osana työntekijöiden perehdytystä

Etävastaanotolla ja digitaalisissa palveluissa:

- Tarmoaan chattibotti, joka osaa vastausten perusteella suositella hyte-toimintoa. Lyhyt aikajänne prosessissa. Digi ja ei-digi.
- Videovastaanottoa odotellessa voisi vastata muutamiin hyte-kysymykseen tai täyttää digitaalisen ennakkokyselyn
- Hyvinvointialueen nettisivujen chatbot. Ohjaus esim. Terveyskylän sivustolle omahoito-ohjeiden saamiseksi.
- Digihoitopolkuihin kysymys hyvinvoinnista
- PSHVAN nettisivujen hyödyntäminen ohjauksessa
- Digitaalisissa palveluissa asiakkaan antamat vastaukset ohjaavat suoraan saatavilla olevaan palveluun/järjestöön

Asukkaan hyvinvoinnin arvioinnin välineet

Asukkaan näkökulma hyvinvoinnin arviointiin:

- 1) Helppous/vaivattomuus: Kyselyn täyttäminen jo ennalta digitaalisesti kotona. Kyselystä paperiversio vastaanotolla.
- 2) Säännöllisyys ja proaktiivisuus: tietyin välein toistuvalla kyselyllä voisi korostaa ennaltaehkäisyä
- 3) Eri elämäntilanteiden/siirtymävaiheiden huomioiminen: nuoret, vauvaperheet, työelämään siirtyminen ja työelämän alkuvaiheet. Eläköityminen, vakava sairastuminen.
- 4) Ei akuuteissa tilanteissa - > sopii pitkäkestoisiin asiakassuhteisiin. Luottamus (asiakas tulee vo:lle jonkun vaivan takia)
- 5) Kysely mahdollista tehdä useammalla eri tavalla ja eri tilanteessa, ei vain sotevastaanotolla. QR-koodilla kyselyyn. Koodit ja kyselyn markkinointi julkisissa tiloissa ja kysely aina saatavilla. Tabletti tai tietokone tarjolla julkisissa tiloissa joilla kyselyyn voi osallistua, ikäihmisille tässä apua.
- 6) Jatkokontakti kyselyn yhteyteen: minne olen yhteydessä?

Soteammattilaisen näkökulma hyvinvoinnin arviointiin:

- Benchmarking: työterveydessä käytettyjen hyvien kyselyjen hyödyntäminen
- Digitaalinen hyvinvointikysely, joka olisi OmaKannassa ja Omaolon hyödyntäminen.
- Paperisen kyselyn haasteet: minne työntekijä kirjaa, jääkö tulokset vain asiakkaalle. Seuranta?
- Sovitaan yhtenäiset hyvinvoinnin arvioinnin välineet/mittarit -> omaksuu ja helppo käyttää. Helpottaa seurantaa ammattilaisten välillä ja ei tarvitse aina perehtyä uuteen.
- Teemaviikkojen hyödyntäminen -> voisi tehostetusti toteuttaa kyselyjä

Mahdollisen hyvinvointialueen oman hyvinvointikyselyn kriteerit/ehdotuksia kysymyksistä

Kriteerejä:

- Huomioidaan, että ihminen on psyko-fyysis-sosiaalinen kokonaisuus.
- Kysymyksiä muun muassa ruuasta, liikkumisesta, nukkumisesta ja kulttuurista.
- Positiivinen, voimavaralähtöinen näkökulma. Yksinkertainen, selkeä, muutama kysymys
- Lyhyet ja täsmälliset kysymykset
- Yhdenmukaiset kyselyt/ Yksi alusta
- Hyödynnetään olemassaolevia kyselyjä.

Elämäntilanne ja tyytyväisyys elämään

- Millainen on tämän hetkinen tilanne?
- Millaisena näet tilanteen 5 vuoden kuluttua?
- Millaisia toiveita on?
- Miltä tulevaisuus näyttää?
- Oletko tyytyväinen elämään?

Jaksaminen ja stressi

- Onko kipuja?
- Miten menee koulussa? Miten jaksat töissä? Miten jaksat?
- Miten hallitsee sairaudet ja kokeeko hyvinvointia sairaudesta huolimatta?
- Stressin/kuormituksen määrä elämässä

Sosiaaliset suhteet

- Millaiset sosiaaliset suhteet?
- Haluatko tavata kavereita useimmiten?

Elämäntavat

- Miten nukut?
- Millainen ravitsemustila?
- Maistuuko ruoka? /Syötkö säännöllisesti?

Aktiivisuus ja vapaa-aika

- Onko omaehtoista aktiivisuutta työn ja kodin ulkopuolella?
- Minkä verran liikut?
- Miten vapaa-aika sujuu?

Yhteistyötä tukevat rakenteet ja käytänteet



RAKENTEET

- Säännöllinen yhteinen keskustelu eri organisaatioiden ja toimijoiden välillä yhteisen tavoitteen äärellä. Yhteinen keskustelu toimii myös tiedonantokanavana. Toivotaan hyten ja soten olevan keskustelussa "saman katon alla."
- Ennen sote-uudistusta toimineiden työryhmien (kuten lape ja lanupe) aloittaminen uudelleen
- Jo olemassa olevien tapahtumien ja yhteistyöfoorumien hyödyntäminen, joista esimerkkinä Ensietopäivät ja jatkopäivät.
- Järjestöyhteistyön & järjestötorien hyödyntäminen



KÄYTÄNTEET

- Henkilökohtainen vastinpari
- Konkreettista toimintaa
- Toiminta ei saisi olla yhden ihmisen varassa
- Byrokratian esteiden poistaminen: "kenen rahat", ei saa rasittaa kumpaakaan
- Hankkeiden vastuuttaminen toiminnan jatkuvuudesta
- Esihenkilöiden toimiminen tiedottajina
- Pehdyttäminen hyte-toimintaan

Rinnalla kulkijat

- Rinnalla kulkijoiden kartoittaminen alueellisesti tärkeää
- Tässä muutamia työpajoista poimittuja ehdotuksia rinnalla kulkijoista:
 - Kokemusasiantuntijat ja järjestöjen vapaaehtoiset Tukihenkilöt - järjestöt/vapaaehtoiset, Kulttuurilähetteet/luotseja, Aktiiviset eläkeläiset
 - OLKA

Asiakkaan sitouttaminen hyte-toimintaan: Tunnistetut tekijät

- Soitetaan asiakkaalle ja tuetaan ohjautumaan mukaan toimintaan -> sovitaan uudesta yhteydenotosta.
- Yhteydenoton jälkeen soitetaan ja tarjotaan palveluja. Sovitaan uudesta puhelinkontaktista ja laitetaan postia, sähköpostia tai tekstiviestiä tapahtumista
- Tutustumiskäynti, jolla jaetaan viikko-ohjelma ja kerrotaan toiminnasta
- Ammatilainen tai vapaaehtoinen ottaa uuden asiakkaan vastaan toimistolla tai ryhmissä
- Yhdistyskummi tai mukaan tukihenkilön kanssa
- Vertaistukiryhmät
- Nuoret mukaan toimintaan ryhmänä.

”Pitää olla tasapuolinen, oli asiakas tullut hyte-toimintaan miten vaan”.



 **Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**



**Pohjois-Savon
hyvinvointialue**



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU