

# 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 \(innokyla.fi\)](#)
- Seuraavilla dioilla *mallipohja sekä tyhjä pohja 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

## Asiakkuus

- Hyte-palvelutarpeen kartoittaminen osana prosessia, tarkenna

Palvelutarve (hyte)

Asiakas-segmentointi

Tarmoa-digitalarjotin

## Sopivien hyte-palveluiden kartoittaminen

- Tarvittavat tarkennukset Tarmoan käyttöön liittyen

Puheeksi ottaminen

## Hyte-palvelut tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta

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

## Suunnitelma

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

Kaikukortti

Erityisryhmien / senioreiden liikuntakortti

Muu tuki

## Asiakkaan ohjaaminen sovituksen käytännön mukaisesti

kunnan, järjestön tai seurakunnan toimintaan

- Tarvittavat tarkennukset, mm. seurannasta sopiminen

Tarvittavat yhteystiedot

Hyvinvointilähete tai -resepti (- mahdolliset pilotit)

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama - NextGenerationEU

# ASIAKKAIDEN OHJAUTUMINEN HYTE-PALVELUIHIN

## Asiakkuus

Palvelutarve  
(hyte)

Asiakas-  
segmentointi

Tarmo-  
digitarjotin

Sopivien **hyte-  
palveluiden**  
kartoittaminen



Asiakkaan **ohjaaminen**  
**sovitun käytännön**  
**mukaisesti**  
kunnan, järjestön tai  
seurakunnan toimintaan

Tarvittavat  
yhteystiedot  
asiakkaalle

## Suunnitelma

Puheeksi  
ottaminen

Hyte-palvelut tukemaan  
asiakkaan  
kokonaisvaltaista tilannetta



Kaikukortti  
Erityisryhmien /  
senioreiden  
liikuntakortti

Muu tuki



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

# ASIAKKAIDEN OHJAUTUMINEN FYSIOTERAPIASTA (kuntoutuspalveluista) HYTE-PALVELUIHIN

## Fysioterapian asiakkuus, kuntoutuspalvelut

Palvelutarve (hyte)

Asiakas-segmentointi

Tarvittavat yhteystiedot

Sopivien **hyte-palveluiden** kartoittaminen

Puheeksi ottaminen

## Fysioterapian asiakkuus päätymässä

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

## Suunnitelma

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

**Kaikukortti**

**Erityisryhmien / senioreiden liikuntakortti**

**Muu tuki**

Asiakkaan **ohjaaminen sovittuun käytännön mukaisesti** kunnan, järjestön tai seurakunnan toimintaan

*Tarvittaessa saattaen vaihto ja seurannasta sopiminen*

**Tarvittavat yhteystiedot**

Hyvinvointilähete tai -resepti (- mahdolliset pilotit)

Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke



Euroopan unionin rahoittama – NextGenerationEU