



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Malli nuorten aikuisten asiakasohjauksen järjestämisestä

Järjestäjän konsepti

Päivitetty 28.08.2024



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

KEUSOTE.FI

Sisällysluettelo

1. Nuorten aikuisten asiakasohjauksen rooli osana kokonaisuutta
2. Kohderyhmä
3. Sidosryhmät
4. Nuorten aikuisten asiakasohjauksen tavoitteet
5. Asiakkaaksi tulon vaiheet nuorten aikuisten asiakasohjauksessa ja asiakasohjauksen ydintehtävät
6. Nuorten aikuisten asiakasohjauksen arvolupaus

1. Nuorten aikuisten asiakasohjauksen rooli osana kokonaisuutta

Keusote

Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet

Asiakkuudet

Nuorten aikuisten asiakasohjaus

Henkilöstö

Nuorten aikuisten asiakasohjaus toimii **moniammatillisesti sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyössä. Konsultaatioapuna ammattilaisilla on lääkäri.**

Yksikön sijoittuminen asiakkaan prosessissa

- Nuorten aikuisten asiakasohjaus vastaa asiakkaan **ensimmäisestä yhteydenotosta ja arviosta**
- Kevyimmässä ja varhaisella tuella autettavissa tapauksissa asiakkaiden tilanteet ratkeavat jo nuorten aikuisten asiakasohjauksessa, vaikeammassa tai **haastavammassa tilanteissa asiakas siirretään soveltuvien palveluiden pariin.**

Yksikön sijoittuminen organisaatiossa

- Nuorten aikuisten asiakas-ohjaus sijoittuu Keusotessa Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet – palvelualueen alle työikäisten asiakasohjauksen kokonaisuuteen
- Asiakasohjauksen päällikkönä toimii Leena Säkjäjärvi, esihenkilönä Merja Degerlund ja palvelualueetta johtaa Kristiina Kariniemi-Örmälä.

Kanavat

Nuorten aikuisten asiakasohjaus **palvelee asiakkaita puhelimitse, digitaalisen yhteydenotto-lomakkeen kautta sekä jalkautuen sinne missä nuoria aikuisiakin on:** oppilaitoksissa, Ohjaamoissa yms. sekä tarvittaessa myös esim. koteihin

- Nuorten aikuisten asiakasohjaus saa jatkossa myös **yhteyden sähköisten kanavien kautta**





2. Kohderyhmä

Nuoret aikuiset, joiden pieniin tai suuriin, erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmiin ammattilaiset pystyvät tarjoamaan apua ja siten estää ongelman paisumisen.

Kohderyhmän palvelutarpeet ja valmiudet omatoimiseen asiointiin voidaan segmentoida Pärjääjä-mallin mukaisesti. Jokainen nuori on silti yksilö omine erityispiirteineen, mikä huomioidaan palvelussa.

Nuorten aikuisten asiakasohjauksen ensisijaista kohderyhmää ovat opiskelu- tai työterveyshuollon ulkopuolella olevat nuoret aikuiset.

Muut palvelut

- Opiskeluterveydenhuolto ja opiskeluhoito hoitaa opiskelijoiden mielenterveyden hoidon tarpeen arvioinnin ja vastaavat pääosin hoidosta.
- Työssä käyvillä nuorilla aikuisilla, joita lakisääteistä laajemmat palvelut, ensisijainen miepä-kontakti on oma työterveyshuolto.
- Akuutissa kriisitilanteessa olevat nuoret aikuiset arvioidaan virka-aikana asiakasohjauksen sosiaalipäivystyksessä ja virka-ajan ulkopuolella SOKRI:ssa.

Kohderyhmän tarpeet ja tavoitteet

- Pärjääminen, itsenäiseen elämään kykeneminen, sosiaalinen hyväksyntä ja arvostuksen tunne, koulussa ja työssä menestyminen –kukin yksilö omalla tavallaan ja tasollaan. Näiden tapojen ja tasojen määrittelemiseksi ammattilaiset voivat hyödyntää asiakkuuksien segmenttejä omassa työssään (pärjääjä-malli).

Kohderyhmän haasteiden ja esteiden ilmenemismuotoja

- Nuori on ikänsä takia väliinputoaja palveluissa
- Avun tarve ei käy ajoissa ilmi ja ongelmat ehtivät paisua
- Nuori joutuu pyöröviiniin, hänen oletetaan osaavan toimia itse
- Jokaisella on omat kanavapreferenssinsä ja vuorokausirytmensä. Jos itselle oikeaa tapaa tai aikaa ei löydy, voi apu jäädä pyytämättä
- Apua tarvitsevat nuoret voivat kokea digikanavat vaikeana lähestymistapana
- Tavoittamisongelmat johtavat käyttämättä jääneisiin aikoihin

3. Kohderyhmä

Nuorten aikuisten asiakasohjaus on 18-29-vuotiaille. Ikäraja ei kuitenkaan ole ehdoton, jotta vältetään väliinputoamisilta palveluiden nivelkohdissa.

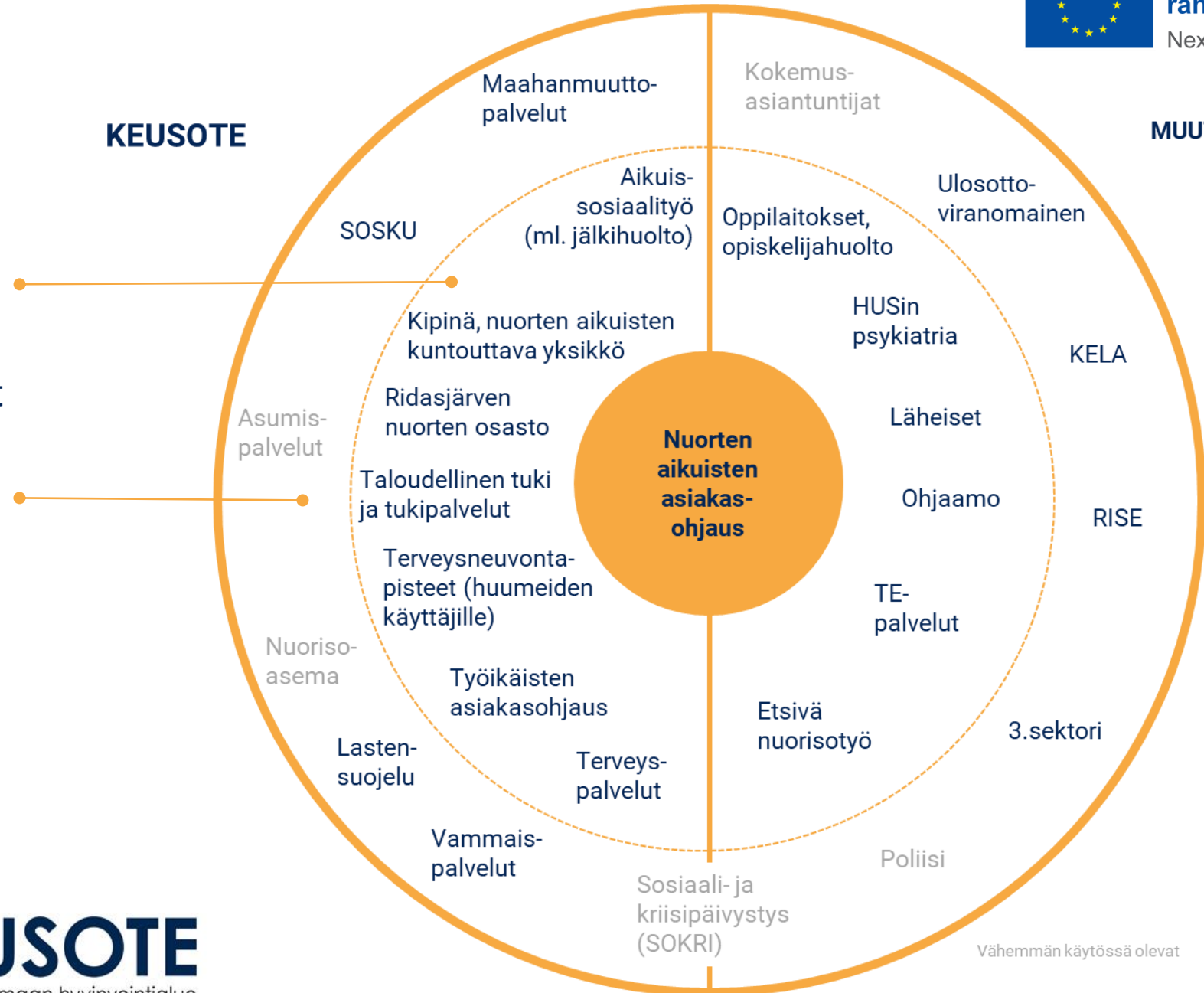
Asiakaskokemuksen kulmakivet

- Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen, nuoren aikuisen oman äänen kuuleminen ja vahvistaminen tärkeää
- Yksilöllinen, aktivoiva ote
- Palvelu on oikea-aikaista
- Vaihtoehtoiset yhteydenottokanavat
- Kasvokkain kohtaaminen, myös ilman ajanvarausta ja tarvittaessa kotikäyntinä, toimistotapaamisina (verkoston/läheisen kanssa tai kahdenvälisesti asiakasohjauksen työntekijän kanssa)
- Palvelun ikärajat joustavat, ketään ei käännytetä pois, rajoittavana tekijänä palveluiden normi-ikärajat
- Sujuva palvelupolku ja yhteistyössä toimivat ammattilaiset, jotka eivät jätä nuorta oman tulkintansa varaan, asiakkuussiirrot myös siirtopalavereissa, edellytys myös palvelualueiden mahdollisuudet
- Asiakkaaksi voi tulla ja jatkopalveluihin siirtyä saattaen kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista, ammattilaisen arvion ja asiakkaan tarpeen mukaan



4. Sidosryhmät

- Sisäkehällä on kuvattu nuorten aikuisten asiakasohjauksen tiimin kanssa läheisessä yhteistyössä olevat tahot
- Ulkokehällä on tahoja, joiden kanssa yhteydenpito on tärkeää, mutta ei jokapäiväistä





5. Nuorten aikuisten asiakasohjauksen tavoitteet



Päätavoite on monialaista yhteistyötä hyödyntäen arvioida ja ohjata nuoret aikuiset (18-29-vuotiaat) oikea-aikaisesti matalalla kynnyksellä sopivien palvelujen pariin ja antaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaille psykososiaalista ensivaiheen apua ja tukea erilaisia työkaluja hyödyntäen (kuten terapianavigaattori). Näin vaikutamme pitkällä aikavälillä nuorten eri palvelupolkujen kulkuun, mielenterveys-, päihde-, ja sosiaalipalvelujen tarpeeseen, ylisukupolvisuuteen sekä nuorten itsenäistymiseen, opiskeluun ja työllistymiseen.

Asiakasohjauksen tavoitteita



- Helposti löydettävä, nopea apu nuorille aikuisille sekä muille ammattilaisille, jotta he osaavat ohjata nuoret asiakasohjauksen piiriin
- Nopea reagointi akuutteihin tarpeisiin
- Yksilön tarpeiden priorisointi, vastuutahon määrittäminen
- Kohderyhmän erityistarpeiden tunnistaminen
- Interventioiden käynnistäminen mahdollisuuksien mukaan ja kevyempien palvelutarpeiden arvioiminen jo asiakasohjauksessa

Asiakaspolun seuraavien vaiheiden tavoitteita



- Siirtovaiheen turvaaminen
- Kiireellisyuden ja yksilöllisen tarpeen mukaan ohjaus
- Asiakkaiden tavoitettavuushaasteen, motivaation ratkaiseminen (SHL)

Sidosryhmä-yhteistyön tavoitteita



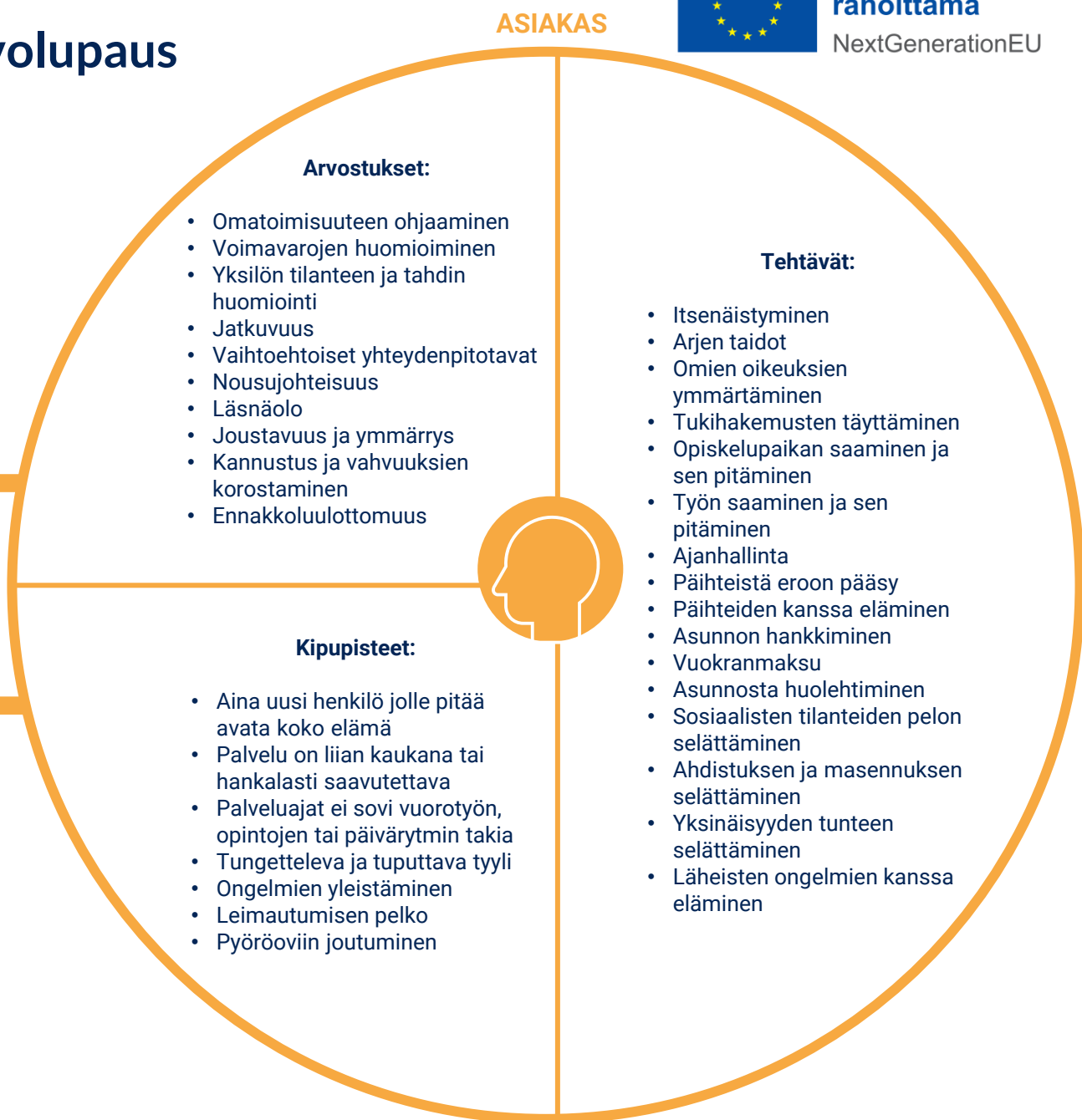
- Jatketaan pilottivaiheessa merkittäväksi todettua, vahvaa yhteistyötä kaikkien alueen Ohjaamoiden kanssa.
- Hyödynnetään jo olemassa olevaa erityisosaamista
- Sote -yhteistyö alusta lähtien (lääkärin viikoittainen konsultaatioapua sekä sos. työntekijä sekä psyk. sh. työparityöskentely)
- Viranomaisyhteistyö
- Sidosryhmät tietoisiksi palvelusta ja yhteistyön käytänteiden luominen





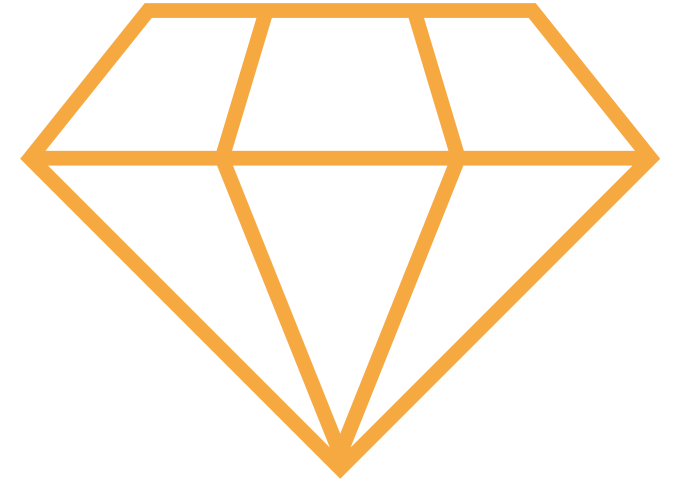
6. Nuorten aikuisten asiakasohjauksen arvolupaus

| | |
|---|---|
| <p>PALVELU</p> <p>Palvelun sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Läsnaolo ja kuuntelu • Omista etuuksista ja oikeuksista kertominen • Palvelun - ja hoidontarpeen arviointi • Ohjaus: <ul style="list-style-type: none"> • Mipä • PTH • ESH • Terapia • 3. sektori • Vertaistuki • Kela • TE-palvelut • Soshuolto • Asumispalvelut | <p>Asiakasarvoa lisäävät palvelun ominaisuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laajat aukioloajat palvelupisteille ilman ajanvarausta, walk-in • Liikkuva palvelu • Tutun ohjaajan tavoitettavuus |
| | <p>Palvelun minimi "hygieniataso"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aukioloajoissa vaihtoehtoja • Säännöllinen walk-in mahdollisuus olemassa (tärkeä mipä-asiakkaille) • Digitaalinen yhteydenottolomake • Tietoa ja aukioloajat helposti löydettävissä netissä ja somessa (huomioiden nuorten käyttämät somealustat) • Ammattitaitoinen ja tarpeeksi kokenut henkilöstö, joka tuntee palveluverkoston |



Nuorten aikuisten asiakasohjauksen arvolupaus: kiteytys

- Tarjoamme helposti saavutettavaa matalan kynnyksen asiakasohjausta nuorille aikuisille.
- Arvioimme nuoren tilanteen nopeasti mutta yksilöllisesti, jotta hänen akuutit tarpeet saadaan nopeasti ratkaistua.
- Kohdennamme palvelut tehokkaasti tunnistamalla nuoren kyvyt ja preferenssit asioida kanssamme.
- Teemme tiivistä yhteistyötä sidosryhmien kanssa, jotta nuoren ei tarvitse seikkailla palveluverkostossa – meillä on samat tavoitteet, joita toteutamme nuoren tarpeen ympärillä.
- Turvaamme siirtovaiheen niin, ettei nuori jää oman onnensa nojaan.



Hyvinvointia yhdessä



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

KEUSOTE.FI