

Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet

Järjestämisjaosto 6.9.2023
Asiakkuusjohtaja Pasi Oksanen



Lähtökohdat periaatteiden muodostamiseen

Turvaamme, parannamme,
pelastamme - hyvinvointia
yhdessä, joka päivä.

Vi tryggar, vi botar, vi räddar -
vårdförskåning tillsammans, varje dag.



#Hyvintekijät
#ViGörEttGottJobb

Ystävällisin
Vänligaste

Vaikuttavin
Effektivaste

Ammattilaisten arvostama
Uppskattat av de professionella

Yliopistollinen
Akademiskt

Kaksikielinen
Tvåspråkigt

Vastuullisen vaikuttavasti
Ansvarsfullt och effektivt

Ystävällisesti ammattitaidolla
Vänligt med yrkeskunnighet

Arvostavan yhdenvertaisesti
Uppskattande och jämlikt

Tunnistetut ja ennakoitavat asiakastarpeet

- Huomioiden myös mahdollisuudet vaikuttaa palvelukysyntään

Palveluvalikoima, jolla hyvinvointialueen asukkaiden, asiakkaiden ja potilaiden tarpeisiin vastataan

- Varhan oma, palvelustrategian mukainen palveluvalikoima
- Varhan yhteistyökumppanien palveluvalikoima
- Valikoimassa olevien palveluiden on oltava vaikuttavia ja kustannusvaikuttavia

Asiakas- ja palveluohjaus

- Asiakas oikea-aikaisesti tarpeen mukaisen palvelun piiriin ja tarpeen päätyttyä pois palvelusta
- Häiriökysynnän tunnistaminen ja välttäminen

Käsitteistä (THL:n määrittely)

- **Asiakasohjaus:** asiakkaalle annettava yleinen neuvonta ja ohjaus tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävä palveluohjaus.
 - **Palveluohjaus:** asiantuntijan tai ammattihenkilön antama ohjaus, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa palvelutarvettaan vastaavat palvelu.
 - Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa palvelutarpeen arviointi toteutuu yleensä **hoidon tarpeen arviointina**.
- **Palvelutarpeen arviointitoiminta**, toiminta jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan
- **Palvelutarve:** asiakkaan todettu tarve saada sellaisia palveluja, jotka asiantuntijan tai ammattihenkilön arvion mukaan tukevat asiakasta.

Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet

Asiakas- ja palveluohjauksen visio ja palvelulupaus

Visio

Hyvinvointialueen asukkaat saavat sujuvasti yhteyden hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjaukseen.

Jo ensikontaktissa tunnistetaan tuen tarve mahdollisimman tarkasti ja henkilö ohjataan nopeasti oikeaan hoitoon tai palveluun.

Asiakas- ja palveluohjauksesta kerätään aktiivisesti asiakaspalautetta. Palautetta käytetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Asiakkaat ja potilaat kohdataan ystävällisesti ja yhdenvertaisesti – suomeksi ja ruotsiksi.

Palvelulupaus

Saat nopeasti ja sujuvasti yhteyden Varhan asiakas- ja palveluohjaukseen, jonka kautta saat tarvitsemasi tuen, hoidon tai palvelut.

Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet

1. Tunnistamme asiakas- ja palveluohjauksessa tuen tarpeen jo ensikontaktissa mahdollisimman tarkasti, jotta ohjaus oikeaan hoitoon tai palveluun tapahtuu tarkoituksenmukaisesti

- Vastaamme yhteyttä ottaneen henkilön tuen tarpeeseen mahdollisimman pitkälle siellä, missä asia ensisijaisesti tulee ammattilaistemme tietoon.
- Tunnistamme yhteyttä ottaneen henkilön tarpeet mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, juurisyöt huomioiden.
- Annamme tarpeenmukaisen ohjauksen oikeaan hoitoon tai palveluun (huomioiden myös Varhan yhteistyökumppanien, esim. kunnat ja järjestöt, palvelut).
- Huolehdimme siitä, että asiakkaalla / potilaalla on selkeä kuva siitä, missä ja miten hänen asiansa etenee.

2. Vastaamme asiakkaan / potilaan hoidon ja palvelun tarpeeseen kokonaisvaltaisesti, jatkuvuus huomioiden

- Määritämme asiakkuudelle omistajatahon, joka vastaa palvelukokonaisuuden tarkoituksenmukaisuudesta ja palvelujen yhteensovittamisesta. Tarvittaessa määrittelemme omistajan erikseen sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluille. Omistajuus määrittyy ensisijaisen palvelutarpeen mukaisesti.
- Turvaamme asiakkuuden omistajalle mahdollisuuden varata asiakkaan / potilaan puolesta tarvittavia tutkimus- ja hoitoaikoja, jotta hoito ja palvelut voidaan toteuttaa mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja sujuvasti.

Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet

3. Kohtaamme asiakkaat ja potilaat ystävällisesti ja yhdenvertaisesti

- Tarjoamme asiakas- ja palveluohjausta sekä suomeksi että ruotsiksi.
- Pyrimme saamaan asiakkaan ja potilaan kanssa yhteisen näkemyksen tai pääsemään yhteisymmärrykseen hoidon tai palvelun tarpeesta sekä niihin vaikuttavista juurisyistä.
 - Hoidon ja palvelujen vaikuttavuuden kannalta on olennaista, että asiakas / potilas sitoutuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

4. Keräämme aktiivisesti asiakaspalautetta asiakas- ja palveluohjauksen sekä hoidon ja palvelujen toimivuudesta

- Saamamme asiakaspalautte toimii yhtenä syötteenä toiminnan kehittämiseksi.
- Saamaamme asiakaspalautteeseen annetaan aina vastaus, jos asiakas sitä pyytää.

Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet

5. Suunnitellessamme hoitoa tai palvelua, arvioimme henkilön omia voimavaroja sekä toimintakykyä ja niiden vaikutusta hoidon tai palvelun toteuttamiseen

- Onko asiakas / potilas esim.

- Täysin itsenäisesti toimeen tuleva / yleisen ohjauksen ja neuvonnan turvin pärjäävä
- Tietyn yksittäisen tai lyhytaikaisen palvelun avulla pärjäävä
- Säännöllistä tai jatkuvaa hoitoa tai palvelua tarvitseva henkilö
- Paljon eri palveluja tarvitseva henkilö
- Henkilö, joka ei hakeudu palveluihin, hakeutuu usein epätarkoituksenmukaiseen palveluun tai välttelee palvelua ja saattaa jatkossa tarvita raskaampia palveluja.

6. Tarjoamme selkeät ja helppokäyttöiset, monikanavaiset asiointimahdollisuudet

- Tarjoamme hyvinvointialueen asukkaille monikanavaiset asiointimahdollisuudet, joiden kautta he pääsevät tarvitsemaansa hoitoon ja palveluihin määritettyjen hoito- ja palvelutakuaikojen mukaisesti.

- o Tarjoamme omahoitoon ja oireiden itsearviointiin ympärivuorokautisesti saavutettavissa olevat asiointikanavat.

- Asiointikanavissa huomioimme erikseen

- o Asukkaiden, asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotot
 - o Erottelemme tarvittaessa asiakkuudessa jo olevien asiointikanavat uusien yhteydenottojen kanavista.
- o Varhan ammattilaisten sisäisen yhteydenpidon tarpeet
- o Varhan ja sen yhteistyökumppanien välisen yhteydenpidon ja asiakasohjauksen tarpeet

Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet

1. Tunnistamme asiakas- ja palveluohjauksessa tuen tarpeen jo ensikontaktissa mahdollisimman tarkasti, jotta ohjaus oikeaan hoitoon tai palveluun tapahtuu tarkoituksenmukaisesti
2. Vastaamme asiakkaan/ potilaan hoidon ja palvelun tarpeeseen kokonaisvaltaisesti, jatkuvuus huomioiden
3. Kohtaamme asiakkaat ja potilaat ystävällisesti ja yhdenvertaisesti
4. Keräämme aktiivisesti asiakaspalautetta asiakas- ja palveluohjauksen sekä hoidon ja palvelujen toimivuudesta
5. Suunnitellessamme hoitoa tai palvelua, arvioimme henkilön omia voimavaroja sekä toimintakykyä ja niiden vaikutusta hoidon tai palvelun toteuttamiseen
6. Tarjoamme selkeät ja helppokäyttöiset, monikanavaiset asiointimahdollisuudet



Kiitos!