

Asiakas- ja palveluohjaus

Arvot ja periaatteet

Mittarit

Vastuullisuus

Asiakaslähtöisyys

I
Yleinen
neuvonta

II
Yleinen sote-
palvelujen
neuvonta

Palvelukokonaisuuden
mukainen segmentointi

lääkäiden palvelut

Vammaispalvelut

Mielenterv. ja päihdepalvelut

Lasten, nuorten ja perh.palv.

Työikäisten palvelut

Terveyspalvelut

III
Kohden-
nettu
neuvonta

Kohdennettu neuvonta jatkuu
asiakkaan tarpeen mukaisesti
intensiivisenä ohjauksena
(tarvittaessa moniammatillisena)

Intensiivinen
ohjaus

Päivystysluonteiset palvelut

Luottamus

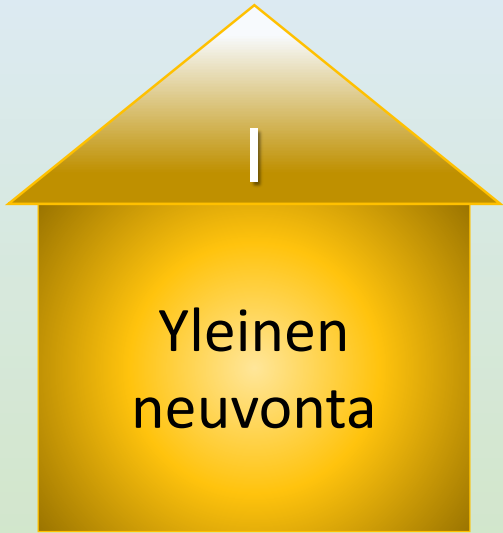
Oikeudenmukaisuus

Avoimuus

Kunnan toteuttama
hyvinvointi- ja ennalta ehkäisy

Soten tuottama palvelu

Soten tuottamaa palvelua



Palveluohjauksen "etulinja"

Arvot ja periaatteet

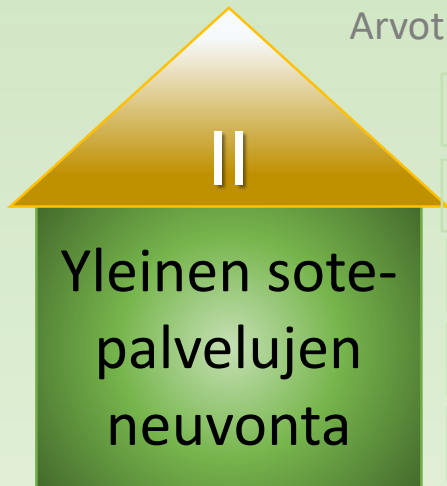
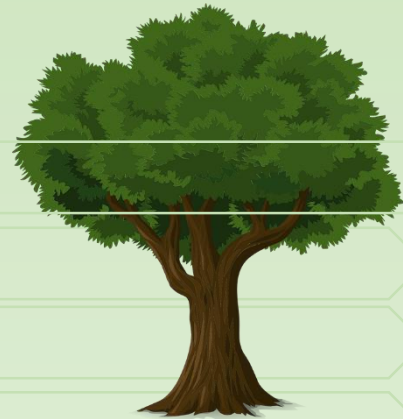
Vastuullisuus

Asiakaslähtöisyys

Luottamus

Oikeudenmukaisuus

Avoimuus



<p>V = vastuullisuus</p>	<p>Yksi kontakti käynnistää prosessin: asiakkaalta riittää yksi yhteydenotto välineestä ja yhteydenottotavasta riippumatta (huom. asiakasohjaus voi käynnistyä eri tavoin: asiakkaan yhteydenotto, läheisen/omaisen tai viranomaisen yhteydenotto/ilmoitus) ja tarvittaessa asiakkaan asiaa hoitaa vain yksi vastuuhenkilö. Minimoidaan työntekijöiden tekemä välillinen / turha työ, mikä liittyy asiakas- ja palveluohjaukseen. Asiakas- ja palveluohjauksen toimivuutta ja asiakaskokemusta seurataan säännöllisesti (tuliko autetuksi, NPS yms. mittarit).</p>
<p>A = asiakaslähtöisyys</p>	<p>Prosessi on asiakkaalle mahdollisimman sujuva ja asiointi on helppoa asiointitavasta riippumatta (internet, chat, puhelin ym.). Asiakkaalle muodostuu palvelusta miellyttävä kokemus.</p>
<p>L = luottamus</p>	<p>Asiakas- ja palveluohjaus on luotettavaa, yksilöllistä ja asiantuntevaa (kiireettömyys, ohjaustyötä tekevien osaamis- ja koulutusvaateet, tiedot/taidot, työvälineet).</p>
<p>O = oikeudenmukaisuus</p>	<p>Asiakas- ja palveluohjaus on palveluntuottajista riippumatonta. Vähennetään vaihtelua eri ohjausmuotojen välineissä ja yhdenmukaistetaan työskentelytapoja (vähimmäistieto verkkosivuilla / sähköisissä työkaluissa, yhdenmukaisuus, samat välineet, tavoittamisajat määritelty selkeästi)</p>
<p>A = avoimuus</p>	<p>Asiakas- ja palveluohjauksessa tehdään tarvittaessa moniammatillista yhteistyötä (verkostoyhteistyö). Mahdollistetaan ja maksimoidaan asiakkaan tekemä työ asiakas- ja palveluohjaustyöhön liittyen (itsearviointi, vertailu).</p>

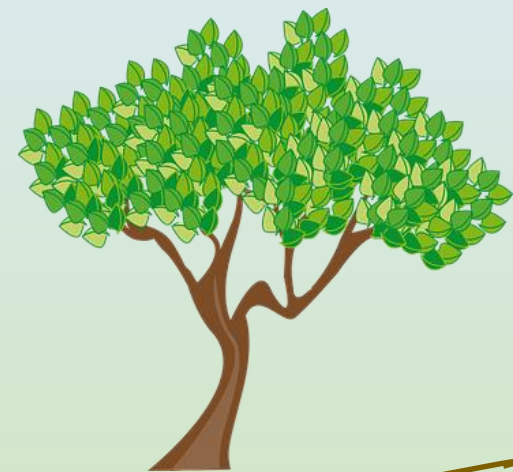


Palvelukokonaisuuden mukainen segmentointi

Mitä asioita sisältää?

Asiakassegmentointi palvelukokonaisuuden sisällä

Takaisin etusivulle



lääkäiden palvelut
Vammaispalvelut
Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Lasten, nuorten ja perh.palvelut
Työkäisten palvelut
Terveyspalvelut
Päivystysluonteiset palvelut

III
Kohden-
nettu
neuvonta

IV
Inten-
siivinen
ohjaus

Mitä asioita sisältää?



Yleinen neuvonta on pääasiassa kuntien järjestämää ja koskee laajasti erilaisia kaikille kansalaisille tarjottavia palveluja.

Sosiaali- ja terveystieteiden tuottaja tekee yhteistyötä ja tukee yleisen neuvonnan järjestämistä kunnissa.

Yleinen neuvonta (alla olevista asioista)	Mitä asioita yleinen neuvonta pitää sisällään?	Millä muodoilla sitä toteutetaan? Voidaan käyttää eri muotoja eri tilanteissa
Kunnat, palvelut (sisältää myös sote-palvelut yleisellä tasolla), HYTE	Ohjataan hakemaan tietoa	nettisivut/palvelut, chat, puhelinneuvonta/-palvelu
Järjestöt, 3-sektori	Yleistä arkielämää ja hyvinvointia tukevaa neuvontaa ja ohjausta, tietoa palveluista ja palveluihin hakeutumisesta.	Esitteet, ohjeet (esim. videona)
Tukipalvelut esim. siivous ja ateriapalvelut	Palvelutarpeen arvointi/Asiakassuunnitelma, yleistä tietoa	Hyvinvoinnin palvelutarjotin
Talouden hoitaminen esim. Kela-tuet, verotus	Itsepalveluna tehtävän tiedon hankinnan laaja-alainen organisoiminen	Tuettu oma-apu
Asuminen ja rakentaminen		Fyysiset pisteet esim. kunta, järjestöt
Liikenne ja matkustaminen		Millä kielillä palveluja saatavilla?
Maahan ja maastamuutto		Tilastointi- ja kirjauskäytännöt sovittava
Ympäristö		
Palvelutarpeen arvointi/Asiakassuunnitelma, yleistä tietoa		

II VAIHE: Yleinen sote-palvelujen neuvonta

Takaisin sivulle 2

Palvelut vastaavat koko väestön terveyttä ja hyvinvointia sekä sote-palveluja koskeviin tietotarpeisiin.

Yleisen sote-palvelujen neuvonnassa palvelu on nimetöntä, neuvonnassa ei käytetä potilas- tai asiakastietojärjestelmiä.

Yleinen sote-palvelujen neuvonta (alla olevista asioista)	Mitä asioita yleinen sote-palv. neuvonta pitää sisällään?	Millä muodoin sitä toteutetaan? Voidaan käyttää eri muotoja eri tilanteissa
Parisuhde ja perhe (avioero, lastensuojelu jne.)	Yleistä neuvontaa, tietoa palveluista. Tietoa palveluun pääsyn kriteereistä ja palveluun hakeutumisesta.	nettisivut esim. kuvaus palvelukokonaisuuksista matalan kynnyksen info/neuvontapisteet (joka päivä auki neuvontapiste, jossa palvelua myös ilman ajanvarausta, fyysinen sijainti mietittävä tarkkaan)
Sosiaalinen turva, talous Terveys ja sairaanhoito (terveyden ylläpitäminen, sairastaminen, ravitsemus ja elintarvikkeet, kuntoutus, päihteet ja mielenterveys jne.)	Palvelutarpeen arviointi/Asiakassuunnitelma, yleistä tietoa	sähköinen palvelun- ja hoidontarpeen oma arviointi
Kotona asumista tukevat palvelut	Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi puhelimessa	puhelinneuvonta ja- ohjaus
Asumispalvelut		
Vammaispalvelut	Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen	Jalkautuminen esim. järjestöjen tilaisuuksiin
Omaishoito	Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen tuntemus	
Hammashuolto	Asikassegmenteille luodut palvelukokonaisuudet	Chat
	Asikaskokemuksen huomiointi ja mittaaminen ->	Omasote
	"tuliko autetuksi?" toiminnan näkyväksi tekeminen	
Palvelutarpeen arviointi/Asiakassuunnitelma, yleistä tietoa		
Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen		

Asiakkuussegmentit /palvelukokonaisuudet, joihin yleinen sote-palvelujen neuvonta ohjaa asiakkaan

Takaisin sivulle 4

Ikääntyneiden palvelut			
Vammaispalvelut			
Mielenterveys- ja päihdepalvelut			
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut			
Työikäisten palvelut			
Terveyspalvelut			
Päivystysluonteiset palvelut			

III VAIHE: Kohdennettu ohjaus

Asiakasryhmän tai -tarpeen mukaan kohdennettuja erilaisia ohjaus- ja neuvontapalveluja / palvelumuotoja. Edellyttää vahvaa osaamista ja perehtyneisyyttä asiaan (asiakas- / tarve- / riskiryhmä).

Tietoja kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään

Kohdennettu ohjaus on asiakkaan oman hoidon tukemista mahdollisuuksien mukaan, mutta myös hänen auttamistaan niissä asioissa missä hän tarvitsee apua.

Kohdennettu ohjaus (ennen tätä on tehty palvelukokonaisuussegmentointi tehty)

Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi puhelimessa (palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tehdään asiakkuuteen liittyvä segmentointi)

Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi kotikäynnillä (kotikäynti voi olla jo moniammatillinen)

Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi käynnillä (moniammatillisuus)

Asiakassuunnitelman laadinta ja palvelujen koordinointi (vastuuhenkilön sopiminen)

Palvelupäätösten teko

Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen

IV VAIHE: Intensiivinen palveluohjaus

Takaisin sivulle 4

Asiakkaan tilanteen ja yksilöllisten tarpeiden selvittäminen perusteellisesti ja laaja-alaisesti, asiakkaan koko palvelukokonaisuuden suunnittelu ja seuranta.							
Intensiivisen palveluohjauksen suhde sosiaaliohjaukseen, hoito-ohjaukseen?							
Intensiivinen palveluohjaus							
Asiakkaan palvelujen seuranta							
Asiakkaan vierellä kulkeminen (esim. jatkuvat kotikäynnit, asumisen ohjaus, työllisyyden polun ohjaus)?							
Asiakassuunnitelman päivitys							
Asumisen tukeminen							
Asiakassuunnitelma monituottajamallissa (mm. valvonta)							
Palvelukokonaisuuden ja -ketjun hallinta, toimivuus, tuloksellisuus							

Asiakas- ja palveluohjauksen eri käyttömuotojen käyttömäärät esim. digitaalisten palvelumuodot		
Asiakaspalaute (muodot, keräämistavat?)		
Asiakaskokemuksen mittaaminen mobiilisti välittömästi palvelun jälkeen		
Asiakassuunnitelman laatiminen, asiakassuunnitelman toteutuminen		
Palvelukokonaisuuden hinta/hyöty (vaikutus/vaikuttavuus)		
Tavoitteiden toteutuminen, ohjaako omahoitoon tms. vai palvelujen piiriin		
Paljonko asiakkaista tuli autetuksi eri asiakas- ja palveluohjauksen vaiheessa?		
Henkilöstön osaamisen kehittäminen (esim. lisäkoulutustarve)		
Benchmarking		