



# LNP Asiakas- ja palveluohjaus kehittäminen

## Matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa

- Mahdollistetaan spontaani, ilman ajanvarausta tapahtuva ohjaus ja tarvittaessa yhteys ammattilaiseen
- Monikanavaisesti, myös anonyyminä
- Huomio ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukeen ja verkostoihin (sote-palveluita edeltävästi)
- Asiakas jatkaa itsenäisesti, mutta tarvittaessa siirtyy sujuvasti yhden yhteydenoton periaatteella tarkoituksenmukaisen ammattilaisen luo

## Asiakasohjaus-kokonaisuus on

- Asiakslähtöinen; konkretisoituu vastaamalla tarpeisiin oikea-aikaisesti ja tarjoamalla asiakkaalle tapoja ja välineitä toimia itselleen mieluisalla tavalla, omaan arkeen sopien
- Selkeä, yhteinen, yhtenäinen mutta silti asiakasryhmien erityispiirteet huomioiva
- Avoin, alati kehittyvä, ajassa mukana oleva, monikanavainen
- Ennaltaehkäisyä ja varhaista tukea eri tilanteissa korostava
- Kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävä kokonaisuus!



## Luotettavia tietosisältöjä

- Tarjotaan tutkimukseen tai näyttöön perustuvaa tietoa vaivattomasti, myös ilman ammattilaiskontaktia (mm. hyvinvointi- ja terveysinformaatio)
- Tuodaan helposti saataville asiakkaiden arkea ja toimintakykyä tukevat ajantasaiset tietosisällöt (mm. apuvälineet, tuet ja etuudet)

## Verkosto tukee asiakasta

- Ymmärretään, että asiakkaiden hyvinvointi on moniulotteinen kokonaisuus ja tuen tarve moninainen
- Tuodaan asiakkaan saataville 3 sektorin, yksityisen sekä julkisen tarjoama monialainen tuki

## Monipuolisia itsehoidon ja omahoidon välineitä

- Tarjotaan keinoja, joilla asiakas voi itse arvioida, edistää ja ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä
- Välineet (mm. hyvinvointitarkastukset) ovat kohdennetusti ja oikea-aikaisesti saatavilla
- Vahvistetaan samalla asiakkaiden osallisuutta ja toimijuutta

**Kevään 2022 työskentely  
kaikkien kehittämishojelmien  
yhteisenä työnä**

# Perhekeskusten neuvonnan, ohjauksen ja palveluihin ohjautumisen kokonaisuuden toimintaperiaatteet

(Visuaalinen kuvaus työskentelyn alla)

- Toiminnan tasalaatuisuus
- Monikanavaiset yhteydenottotavat
- Yhden yhteydenoton periaate
- Osallisuus =vaikuttamista, toimimista ja kohdatuksi tulemistä.
- Osaavat ammattilaiset vaativassa työssä
- Monialainen yhteistyö
- Palveluiden yhteensovittaminen
- Perheiden ja verkostojen huomiointi
- Nopea, oikea-aikainen toiminta
- Ohjauksen ja neuvonnan vahva rooli, varhainen tuki
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
- Systeminen työote, yhteisövaikuttavuus

## Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia

PALVELULUPAUS

Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus  
– yhdessä tehden

ARVOT – HYVINVOINTIALUEEN TÄHDET  
Näemme **ihmisen**  
Kohtaamme **ammattitaidolla**  
Edelläkävijänä **vaikuttavuudessa**



PAINOPISTEET JA STRATEGISET PERIAATTEET



1. Osallisuus, varhainen tuki sekä omaehtoinen terveyden ja hyvinvoinnin parantaminen painottuvat.
2. Palvelut ovat tarpeenmukaiset ja lähellä monin eri tavoin.
3. Palvelujärjestelmä on yhteen sovitettu.



7. Henkilöstö osallistuu ja kehittää vaikuttavaa toimintaa.
8. Hyvinvointialue on arvostettu työnantaja ja kouluttaja.
9. Johtaminen tukee henkilöstön työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä.



4. Ennaltaehkäisevät ja perustason palvelut vahvistuvat.
5. Palvelujen verkostoa uudistetaan yhteistyössä kuntien, yritysten ja järjestöjen kanssa.
6. Kustannuskehitys vastaa rahoitusta.



10. Johtamis- ja toimintamallit uudistuvat.
11. Tieto, tutkimus ja käytännön kokeilut ohjaavat kohti vaikuttavia toimintamalleja.
12. Uudistaminen kuuluu kaikille.



# HYVINVOINTIALUE

## PERHEKESKUKSEN PALVELUVERKOSTO

Kuntien ja kaupunkien toiminnot ja palvelut  
Järjestöt ja seurakunnat

## SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUS



PERHEKESKUS

Perhekeskusten  
monialaiset tiimit  
Kuntien ja kaupunkien  
hyvinvoinnin ja terveyden  
edistämistyö

Omaperhe.fi  
Virtuaalinen sotekeskus  
Paikalliset sähköiset  
perhekeskukset



Perhekeskusten  
ohjaus ja  
neuvonta,  
palveluihin  
ohjautuminen



Yhteistyö aikuisten  
palveluiden kanssa