

Asiakasesimerkit:
Eero, Anni ja Mohammed

Kuntien ja maakuntien tehtävien yhdyspinnat- selvitys

9.4.2019

Asiakasesimerkkien avulla konkretisoitiin yhdyspintojen moninaisuutta asiakkaiden näkökulmasta

Asiakasesimerkit ovat tähän tarpeeseen luotuja tapauskuvauksia

- Esimerkkikuvauksista on valittu kolme yhdyspintakokonaisuutta, jotka on esitetty sanallisen kuvauksen lisäksi visuaalisena mallinnuksena asiakkaan näkökulmasta (pohjautuen asiantuntijatyöhön, ei todellisiin asiakasesimerkkeihin tai haastatteluihin).
- Mallinnukset on kuvattu asiakaspolkuina siten, kuin ne kaavaillun sote- ja maakuntauudistuksen mallissa oli suunniteltu toteutettavaksi.
- Kuvatut asiakaspolut eivät ole suoraan minkään olemassa olevan kunnan tai maakunnan todellisia esimerkkikuvauksia, vaan niissä on pyritty kuvaamaan mahdollista asiakaspolkua. Asiakaspolkujen vaiheet ja kuvatut yhdyspinnat kuvaavat ehdotetun sosiaali- ja maakuntauudistuksen mallin mukaista, mutta nykyaikaisiin käytäntöihin nojaavaa toteutustapaa. Ne eivät ole tavoiteasiakaspolkuja tai ideaalimalleja.
- Asiakaspoluissa on kuvattu sekä visuaalisesti että sanallisesti, mitä yhdyspintatehtäviä kuhunkin polun vaiheeseen liittyy esiselvityksessä käytetyn aineiston sekä muun asiantuntemuksen pohjalta. Visuaaliset mallinnukset on tehty seuraaviin esimerkkikuvauksiin:
 - Työllisyyden hoito - Eero, 45-vuotias pitkäaikaistyötön
 - Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen – Anni, 80-vuotias ikäihminen
 - Sivistys-, sosiaali- ja terveyspalvelut – Mohammed, 15-vuotias maahanmuuttajanuori
- Asiakaspolkujen esimerkkitapausten valintavaiheessa on tehty merkittäviä valintoja siitä, minkälaisesta asiakastapauksesta on kyse ja minkälaista polkua halutaan kuvata. Kullekin asiakasesimerkille on laadittu asiakkaan elämäntilanteen kuvaus. Tämä elämäntilanteen kuvaus toimii pohjana kuvatun asiakaspolun mallinnuksessa. Valitut asiakasesimerkit edustavat kolmen eri asiakaskohderyhmän esimerkkitapauksia.
- Esimerkit on kuvattu polkuina, mutta todellisuudessa usein palveluita ja toimia tapahtuu myös rinnakkain ja niistä syntyy uusia polkuja. Asiakasesimerkkikuvauksissa on pyritty kuvaamaan vain polun päävaiheet. Kaikkia mahdollisia polun poikkeamia tai polun eri vaiheissa tehtyjä päätöksiä tai elämäntilanteen muutoksia ei polkuun ole yksinkertaistamisen takia ryhdytty kuvaamaan.

Asiakascaset



Eero, 45-vuotias Pitkäaikaistyötön

Tausta

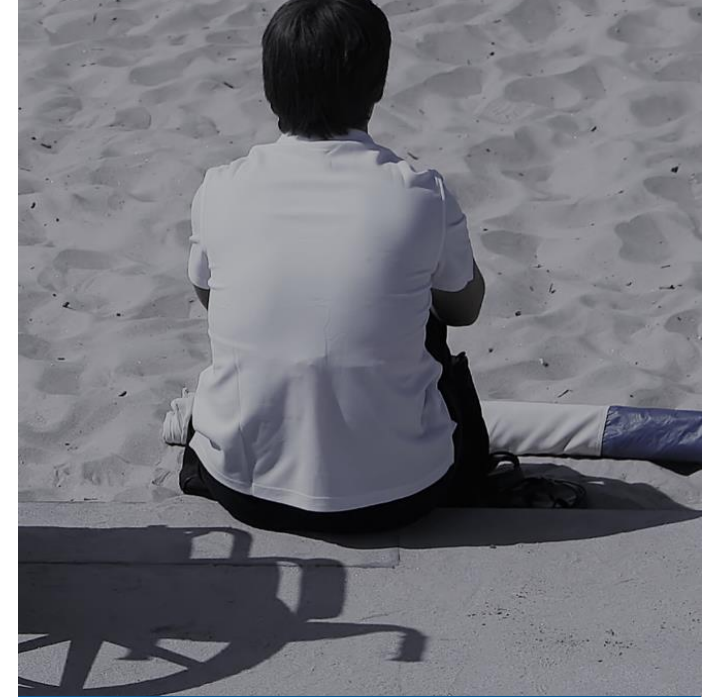
Eero on työskennellyt 17-vuotiaasta asti pienellä sahatehtaalla. Työllistyminen nuorena johti ammattikoulun keskeytymiseen, eikä Eero ole sen jälkeen kouluttautunut. Sahatehtaan toimintaa ollaan supistamassa, minkä seurauksena Eeron työsuhde tullaan irtisanomaan. Kuultuaan irtisanomisesta Eeron itsetunto ja minäkuva heikentyy eikä hänellä ole kiinnostusta etsiä uutta työtä. Lisäksi hän alkaa lohduttautua alkoholiin.



Anni, 80-vuotias Ikäihminen

Tausta

Anni asuu yksin omassa kodissa ilman ulkopuolisia palveluja. Anni jäi leskeksi vuosi sitten, jonka jälkeen hän on laihtunut 10 kg. Samaan aikaan sosiaaliset kontaktit ovat vähentyneet ja mieliala on heikentynyt. Liikkuminen on vähentynyt ja sitä kautta tasapaino on heikentynyt. Annin kaksi työssäkäyvää lasta asuvat toisessa kaupungissa. Lapset vierailevat Annin luona kerran kuukaudessa.



Mohammed, 15-vuotias Maahanmuuttajanuori

Tausta

Mohammed on muuttanut vanhempiansa kanssa Suomeen Iranista puoli vuotta sitten pakolaisena. Mohammed on aloittanut perusopetukseen valmistavassa opetuksessa kolme kuukautta sitten tavoitteena siirtyä maahanmuuttajien pienryhmäopetukseen peruskoulun viimeiseksi vuodeksi. Mohammedilla on ollut vaikeuksia koulun käynnin kanssa, oppimisvaikeuksien ja keskittymishäiriöiden takia, luvattomia poissaoloja kertyy.



Eero, 45-vuotias Pitkäaikaistyötön



Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta



Irtisanominen/ työttömyys

Alkoholin käyttö ja alakuloisuus lisääntyy irtisanomisen myötä. Eerolla ei ole motivaatiota hakea uutta työtä.

-



Ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi maakunnan kasvupalveluihin

Eeron taloudellinen tilanne saa Eeron rekisteröitymään työttömäksi työnhakijaksi maakunnan kasvupalveluiden palvelussa, jotta hän on oikeutettu työttömyystukiin. Maakunnan kasvupalvelut rekisteröi asiakkaan työnhakijaksi.

-

M



Palvelutarpeen arviointi digitaalisesti maakunnan kasvupalveluissa

Eero kutsutaan maakunnan kasvupalveluihin palvelutarpeen arviointiin, koska hän ei ole itsenäisesti tehnyt digitaalista palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan työllistymiseen vaikuttavat seikat muun muassa ammattitaito, työkyky ja työnhakutaidot. Työ- ja elinkeinotoimisto toteuttaa lisäksi arvioinnissa pitkäaikaistyöttömyyden riskiä ennakoivaa profilointityökalua

Maakunnille jää suuri tarveharkintaan perustuva vapaus tuottaa palvelut. Mahdollinen tapa on hallituksen kaavailema kasvupalveluallianssi, joka yhdistäisi maakunnan tai maakunnan mahdollisesti kilpailuttamia kasvupalveluja, maakunnan sote-palveluja ja kunnan hyvinvointipalveluja. TE-toimistot toteuttavat pitkäaikaistyöttömyysuhan profilointia. Kuntien rooli kasvupalveluiden tuottajana on vielä epäselvä.

K

M



Työttömyystuen hakeminen Kelasta

Eero ei kuulu työttömyyskassaan, joten hän hakee tukea Kelasta.

-

KE



Työttömyysturva-oikeuden ja aktiivisuuden arviointi

Maakunnan kasvupalvelut seuraavat työnhaun aktiivisuutta.

-

M

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta

**Palvelutarpeen uudelleenarviointi maakunnan kasvupalveluissa**

Työttömyyden jatkuessa Eero kutsutaan uuteen palvelutarpeen arviointiin (työttömyyden jatkuessa palvelutarpeen arviointi tulisi tehdä vähintään kolmen kuukauden välein). Tunnistetaan tarve monialaiseen palvelutarpeen arviointiin.

K
M

**Terveydentilan tarkempi selvitys maakunnan sote-keskuksessa ja hoitosuunnitelman laatiminen kasvupalveluissa**

Tunnistetaan tarve päihde- ja terapiapalveluihin ja kouluttautumiseen. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä kasvu-, sosiaali- ja terveys- sekä Kelan kuntoutuspalvelujen kanssa. Eero ohjataan lääkärin tarkastukseen. Eerolta pyydetään suostumus tiedonvaihtoon.

Yhteistyö perustuu välittömään tiedon ja asiantuntemuksen vaihtoon, mutta eri toimijoiden rooleja ja toimijoiden välisiä yhdyspintoja ei ole vielä tarkasti kuvattu. TYP:n perusidean on tarkoitus säilyä jatkossakin, vaikka maakunta vastaakin kaikista pääpalveluista jatkossa. Yhteen sovitettujen palveluketjujen mahdollisiksi välineiksi on tunnistettu muun muassa yhteiset tieto- ja asiakasjärjestelmät, toimiva yhteistyö eri toimijoiden välillä, prosessien muotoilu laajassa yhteistyössä sekä selkeät palvelukuvaukset.

K
M
KE

**Monialainen palvelutarpeen arviointi (työ- ja toimintakyvyn tarkempi arvio)**

Terveystarkastuksen palaute lähetetään tiedoksi kasvupalveluihin. Eeron hoito- ja palvelutarve suunnitellaan monialaisena yhteistyönä maakunnan kasvupalveluissa.

Terveystarkastuksen voi toteuttaa maakunnan sote-toimija tai yksityisen sektorin sote-toimija. Tiedonvaihto tapahtuu sote-toimijan ja monialaiseen palvelutarpeen arviointiin osallistuneiden tahojen kesken. Terveydentila huomioidaan aktivointi- ja työllisyysuunnitelman laatimisessa. TYPPI-järjestelmä on esimerkki yhteisestä kirjaamisalustasta, johon kaikilla viranomaisilla on ollut pääsy. Epäselvää on, miten jatkossa tiedon yhteiskäyttö ja jakaminen tapahtuu TYPPI-järjestelmän lakatessa.

K
M

**Työelämään kuntoutumisen suunnittelu maakunnan kasvupalveluissa (aktivointi- ja työllistymissuunnitelma)**

Tunnistetaan ne kaikki toimijat ja palvelut, joista asiakas voi hyötyä. Yhdessä Eeron kanssa laaditaan tavoitteellinen suunnitelma, johon kaikki monialaiseen palvelutarpeen arviointiin osallistuneet sitoutuvat.

Asiakkaiden palvelutarpeiden kartoittaminen ja palveluihin ohjaaminen ovat keskeisiä tekijöitä palveluketjujen toimivuuden näkökulmasta. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa on tärkeää tulevassa mallissa. Tämä yhdyspinta on vielä toistaiseksi epäselvä. Miten nämä tahot kykenevät luomaan yhteisiä palveluprosesseja, on haaste. Tässä korostuu verkostojen johtamisen taito ja kyvykkyys tunnistaa kokonaisvaltainen palvelutarve.

K
M

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta



Elämänhallintaa tukevien palveluiden käynnistyminen

Eero saa tukea ja apua maakunnan päihde- ja terapiapalveluista, psykososiaalisista palveluista ja aikuissosiaalityöstä. Lisäksi Eero alkaa käymään viikoittain kunnan tarjoamissa liikuntapalveluissa.

Keskeinen yhdyspinta on asiakkaan aktivointi- ja työllistymissuunnitelmaan osallistuneiden tahojen ja palveluiden tuottajien välillä. Palveluntuottajina voi olla maakunnan tai yksityisen sektorin sote-toimijat, kunta hyvinvoinnin ja terveyden-edistämisen palveluineen sekä kolmas sektori. Yhdyspinta muodostuu myös organisaation sisällä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon välille.

K

M



Kuntouttavan työtoiminnan käynnistyminen

Eero aloittaa työpajatoiminnan elämänhallinnan jämäköittämiseksi ja totuttautumiseksi takaisin työelämään.

Kunta voi edelleen tarjota työllisyyspalveluja mm. työpajatoimintaa, mutta työpajoilla tapahtuva kuntouttava työtoiminta siirtynee maakunnan vastuulle. Miten työnjako toteutetaan, on vielä epäselvää.

K

M



Työkokeilun käynnistyminen

Eero aloittaa kuuden kuukauden mittaisen työkokeilun. Työkokeilun järjestäjä vastaa työkokeilun ohjauksesta ja valvonnasta. Ennen työkokeilua maakunnan kasvupalvelutaho tekee sopimuksen asiakkaan ja työkokeilun järjestäjän kanssa.

Työkokeilun järjestäjä voi olla esim. yksityinen yritys, järjestö tai kunnan työpaja. Kolmannella sektorilla on tärkeä rooli ja osaamista mm. matalan kynnyksen työtilaisuuksien tarjoajina, mikä on kuntien tiedossa hyvin vahvasti ja tunnistettu tärkeäksi yhdyspintakysymykseksi.

K

M

KS

YS

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta



Uravalmennuksen käynnistyminen

Uravalmennuksessa selkiytetään Eeron uravaihtoehtoja ja ammatinvalinnan kysymyksiä. Lisäksi tehdään soveltuvuuden arviointi. Eeron kanssa yhdessä etsitään soveltuva ja realistinen ammattiala sekä sopiva tapa opiskella ammatti.

Toiminta tapahtuu maakunnassa

M



Osallistuminen työllistymis- ja aktivointisuunnitelman tarkistamiseen

Kasvupalveluiden tarjoamat koulutustarjoukset velvoittavat, että Eero hakee työvoimakoulutukseen ja ilmoittaa kasvupalveluille määrääjassa hakemisesta.

Tutkintoon johtavaa työvoimakoulutusta järjestävät kunnan järjestämisvastuulla olevat oppilaitokset, jotka ovat saaneet opetus- ja kulttuuriministeriöltä työvoimakoulutuksen järjestämisluvan. Opiskelijavalinta koulutukseen perustuu työvoimapoliittiseen harkintaan, jolloin se kuuluu maakunnan tehtäviin.

Työllisyyttä voidaan edistää oikein kohdennetulla koulutuksella. Tutkintotavoitteiden siirtyminen OKM:öön on nähty heikentävän kohdentamisen mahdollisuuksia alueilla.

K

M



Ammatillisen tutkintotavoitteisen työvoimakoulutuksen käynnistyminen

Ammatillisella työvoimakoulutuksella lisätään Eeron ammattitaitoa ja mahdollisuuksia saada työtä. Opiskelu tapahtuu kunnan järjestämisvastuulla olevassa ammattikoulussa.

Opiskelu tapahtuu kunnan järjestämisvastuulla olevassa ammattikoulussa.

K

M



Koulutuspalveluihin hakeminen

Eero ja kasvupalveluiden yhteyshenkilö arvioivat yhdessä työllistymis- ja aktivointisuunnitelman toteumista ja päivittävät sitä tarpeen mukaan.

Maakunnan kasvupalvelut vastaa työnhakijan prosessin seurannasta. Tätä ei ole tarkemmin kuvattu, miten seuranta käytännössä toteutetaan. Kenellä on vastuu asiakkaasta? Miten palauteinformaatio välittyy seurannasta vastuulliselle?

M

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta

**Työnhakuvalmennukseen osallistuminen**

Eero osallistuu maakunnan kasvupalvelujen järjestämään työnhakuvalmennukseen.

Maakunnan toimintaa

M

**Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemista edistävien palvelujen jatkuminen**

Eero jatkaa mielenterveyden- ja päihdepalveluiden parissa kuntoutustavoitteiden ylläpitämiseksi säännöllisillä tapaamisilla. Kaikki työllistymisprosessiin osallistuvat tahot ohjaavat Eeroa aktiivisesti hyvinvointia ja terveyttä edistäviin palveluihin.

Kunnan hyvinvointia ja terveyttä edistävillä palveluilla, erityisesti liikuntapalveluilla, tuetaan maakunnan järjestämää mielenterveys- ja päihdetyötä. Terveiden ja hyvinvoinnin edistäminen onkin yksi keskeisimmistä maakunnan ja kunnan yhteisistä tehtävistä. Tämän vuoksi maakunnan ja kunnan välisten yhteistyörakenteiden luominen hyte-tehtävissä on erittäin tärkeää.

K

M

**Työllistyminen koulutusta vastaavaan työhön**

Eero löytää koulutustaan vastaavan työpaikan

Kunnat vastaavat paikallisesta elinkeinopolitiikasta mm. edistään työllisyyttä. Työllisyydellä on vaikutus asukkaiden hyvinvointiin ja terveyteen ja sitä kautta sote-palveluiden käyttöön. Yhteisten tavoitteiden ja intressien tulisi ohjata sekä kunnan että maakunnan toimintaa.

K

M

**Työhaun päättymisen rekisteröinti – seuranta päättyy**

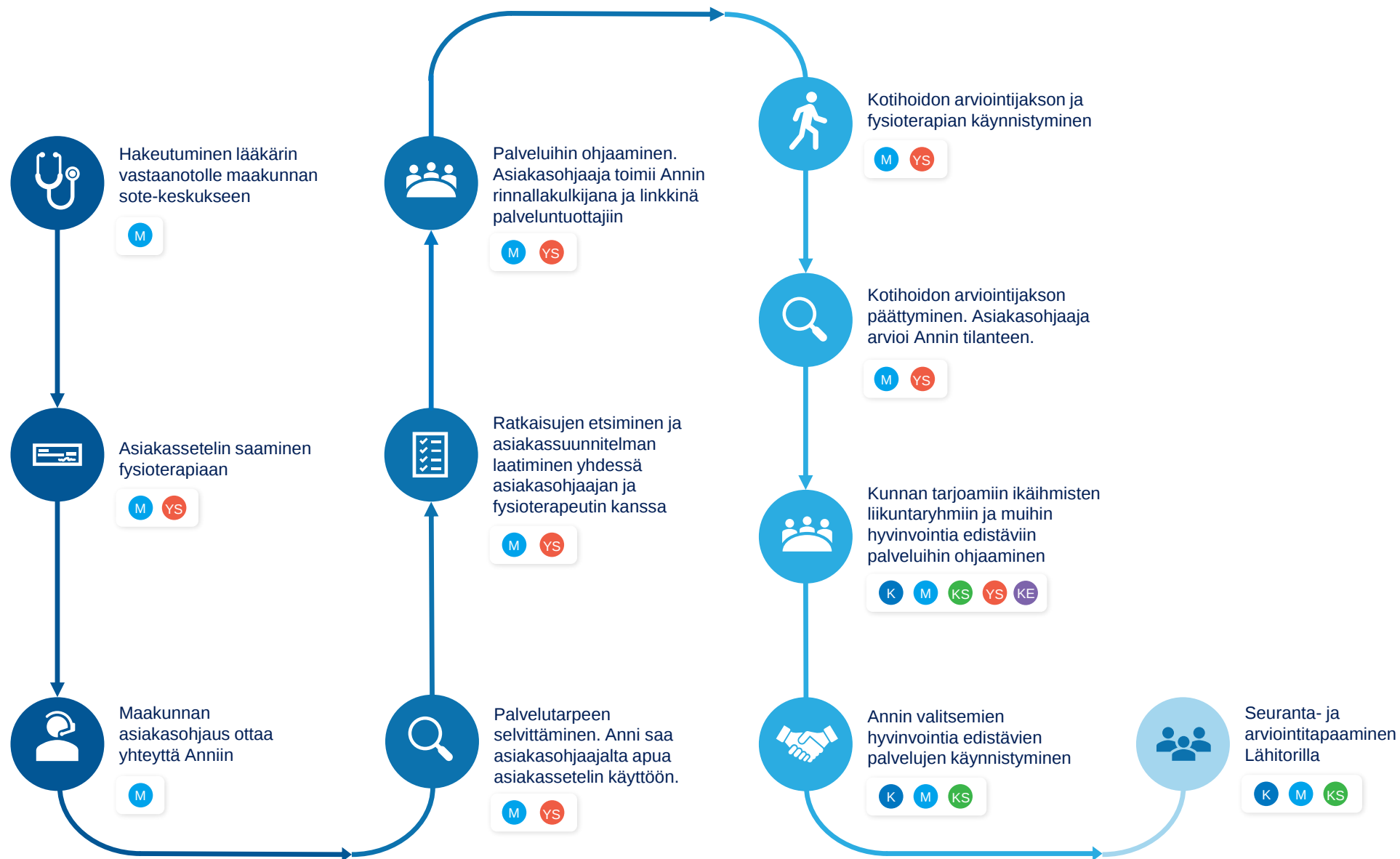
Maakunnan kasvupalvelut rekisteröi työhaun päättyneeksi

Maakunnan toimintaa

M



Anni, 80-vuotias Ikäihminen



Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta

**Hakeutuminen lääkärin vastaanotolle maakunnan sote-keskukseen**

Anni on loukannut kätensä kaatuessaan kotona ja hakeutuu lääkärin vastaanotolle. Käden todetaan paranevan levolla, mutta lääkäri tunnistaa asiakkaalla varhaisen sosiaalisen ja terveydellisen tuen tarpeen ja ohjaa asiakkaan maakunnan asiakasohjaukseen.

Huolen välittäminen oikealle taholle edellyttää sovittuja yhteistyökäytäntöjä tahojen välillä ja toisen työn tuntemista.

M

**Asiakassetelin saaminen fysioterapiaan**

Lääkäri tekee lähetteen fysioterapiaan. Anni saa listan rekisteröityneistä palveluntuottajista.

Tuottajien tulee rekisteröityä maakunnan ylläpitämään rekisteriin

M

YS

**Maakunnan asiakasohjaus ottaa yhteyttä Anniin**

Lääkäri välittää Annin luvalla yhteydenottopyynnön ja esitiedot asiakasohjaukseen, ja esittää suositukset. Maakunnan asiakasohjaaja ottaa yhteyttä Anniin sopiaukseen palvelutarpeen arvioinnin ajankohdasta.

Tahojen välillä tulee olla sovitut käytännöt yhteydenottotavasta. Samaan organisaatioon kuuluessaan asiakastietojen välittäminen voi tapahtua yhteisen asiakastietojärjestelmän kautta.

M

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta



Palvelutarpeen selvittäminen.
Anni saa asiakasohjaajalta apua asiakassetelin käyttöön.

Maakunnan asiakasohjaaja selvittää Annin kokonaistilanteen kotikäynnillä. Asiakasohjaaja näkee asiakastietojärjestelmästä fysioterapialähetteen, ja auttaa Annia palveluntuottajan valinnassa.

Asiakasohjauksessa on oltava käytössä kattava tietopohja palveluverkosta, joka kattaa kaikkien tahojen palvelut. Myös asiakkailta on käytössään digitaalinen hyvinvointipalvelutarjotin, jossa alueellinen ja alueellinen palvelutarjonta on helposti löydettävissä. Tuottajaverkoston ylläpitämisen järjestämisvastuu on ollut kunnalla.

M

YS



Palveluihin ohjaaminen. Asiakasohjaaja toimii Annin rinnallakulkijana ja linkkinä palveluntuottajiin.

Asiakasohjaaja antaa ohjausta eri vaihtoehtoista. Anni kanssa sovitaan alkavaksi kuntouttava arviointijakso. Anni valitsee tuottajaksi maakunnan kotihoidon. Annin luvalla suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakasohjaajan lisäksi Annin valitsema yksityinen fysioterapeutti.

Tavoitteena on yksi yhteinen asiakassuunnitelma, joka kokoaa asiakkaan tarpeita vastaavat palvelut kokonaisuudeksi ja tarvittavat toimijat tiiviiksi verkostoksi. Asiakassuunnitelmassa määriteltäisiin toimijat, joiden on perusteltua osallistua asiakkaan kokonaisvaltaiseen, kuntouttavaan tukemiseen sekä kirjattaisiin työskentelyä ohjaavat jaetut tavoitteet. ICT-rajapinnat vaativat vielä päätöksiä.

M

YS



Ratkaisujen etsiminen ja asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä asiakasohjaajan ja fysioterapeutin kanssa

Asiakasohjaaja järjestää tarvittavat kontaktit palveluntuottajiin ja tekee tarvittavat päätökset palveluista. Roolit ja vastualueet on sovittu kirjallisesti. Neuvonta ja ohjaus kuuluu kaikille. Asiakasohjaaja jää vastuulliseksi yhteyshenkilöksi ja Annin rinnallakulkijaksi.

Maakunnan asiakasohjaaja toimii linkkinä asiakkaan tarvitsemiin palveluntuottajiin. Vastuiden jakaminen eri tahojen kesken edellyttää yhdessä sovittuja toimintamalleja sekä jatkuvaa vuoropuhelua.

M

YS

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta



Kotihoidon arviointijakson ja fysioterapian käynnistyminen

Kotihoito ja fysioterapeutti arvioivat asiakkaan tilannetta jatkuvasti tavoitteisiin ja suunnitelmaan nähden. Asiakasohjaaja on selvillä asiakkaan tilanteesta ja pitää yhteyttä asiakkaaseen sovitusti.

Maakunnan asiakasohjaaja koordinoi asiakkaan tarpeita palvelevan moniammatillisen tiimin yhteistyötä. Asiakasohjaajan koordinaattorooliin edellytyksenä on palveluntuottajien ja asiakasohjaajan välinen jatkuva vuoropuhelu. Yhteinen asiakassuunnitelma olisi väline yhteistyökäytäntöjen sopimiseen.

M

YS



Annin valitsemien hyvinvointia edistävien palvelujen käynnistyminen

Arviointijakson päätyttyä Annin tilanne arvioidaan uudestaan yhdessä Annin, asiakasohjaajan ja palveluntuottajien kanssa. Annin toimintakyky on parantunut sekä mieliala ja sitä kautta ruokahalu ovat parantuneet kuntoutuksen ja lisääntyneiden ihmiskontaktien myötä. Fysioterapeutti suosittelee Annille tasapainoryhmää.

Asiakkaan arjessa mukana olevilla kotihoidolla ja fysioterapeutilla on paras ammattilaisen näkemys asiakkaan tarpeista, ja asiakasohjaajalla on paras tietämys vaihtoehtoisista ratkaisuista asiakkaan tarpeisiin. Saumaton tiedonkulku on edellytys asiakkaan tarpeita parhaiten täyttävien ratkaisujen löytymiselle.

M

YS



Kunnan tarjoamiin ikäihmisten liikuntaryhmiin ja muihin hyvinvointia edistäviin palveluihin ohjaaminen

Asiakasohjaaja on yhteydessä kunnan liikuntaneuvojaan, joka ohjaa Annia liikuntoimen palveluihin. Asiakasohjaaja ohjaa Annin matalankynnyksen palveluja tarjoavalle, järjestön ylläpitämälle Lähitorille, jossa Anni voi kohdata ikätovereita ja osallistua monipuoliseen toimintaan.

Lähitorin toiminnasta voi vastata yhdistys, yksityinen yritys tai kunta itse kunnan rahoituksen turvin. Lähitorin palvelut kattavat sekä kunnan/maakunnan järjestämät että yksityisten yritysten, Kelan, järjestöjen ja vapaaehtoisten tarjoamat mahdollisuudet. Lähitoritoiminnan lähtökohtana on ennaltaehkäisevä hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Lisäksi sillä on vaikutus alueen elinvoimaisuuteen tukien yrittäjyyttä. Erilaisia malleja, jotka perustuvat esim. sopimusohjaukseen (esim. Pirkanmaa) tai verkosto-ohjaukseen (esim. Omatori). Kumppanuus läsnä.

K

M

KS

YS

KE



Kotihoidon arviointijakson päätyminen. Asiakasohjaaja arvioi Annin tilanteen.

Anni aloittaa viikoittaisen tasapainojumpan. Lisäksi hän alkaa käydä päivittäin syömässä läheisellä Lähitorilla, samalla tavaten ikätovereita. Lähitorilta hän tutustuu myös kulttuuriluotsitoimintaan, jossa vapaaehtoinen kulttuuritarjontaan perehtynyt vertaisohjaaja tarjoaa seuraa kulttuuripalveluihin.

Kunta ja Lähitori voivat sopia kunnan liikuntatoimen järjestämän tasapainojumpan pitämisestä Lähitorin tiloissa, jolloin se on helposti saavutettavissa. Kunnan kulttuuritoimi ja Lähitori voivat tehdä yhteistyötä sopien esim. kulttuuriluotsien kouluttamisesta kulttuuritoimen toimesta. Kulttuuriluotsitoiminta edistää kuntalaisten osallisuutta (vapaaehtoistyö) ja sitä kautta hyvinvointia ja terveyttä, joten se tukee sekä kunnan että maakunnan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteita.

K

M

KS

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta

**Seuranta- ja arviointitapaaminen Lähitorilla**

Asiakasohjaaja sopii arviointitapaamisen Lähitorille Annin kanssa. Asiakasohjaaja ohjaa jatkossa kysymään tarvittaessa lisätietoa eri palveluvaihtoehdoista Lähitorin palveluneuvojalta.

Lähitorilla toimiva palveluneuvoja voi olla yhdistyksen, yksityisen yrityksen tai kunnan työntekijä. Asiakasohjaus ja Lähitori tekevät tiivistä yhteistyötä. Lähitori neuvoo ja ohjaa asiakkaita sekä tekee löytävää työtä ohjaten asiakkaita tarvittaessa palvelutarpeen arvioon asiakasohjaukseen. Neuvonnassa on asiakasohjauksen tapaan käytössään maakunnan ylläpitämä palvelutarjotin. Lähitorin toimintaa ohjaa kunnan ja Lähitorin välinen sopimus.

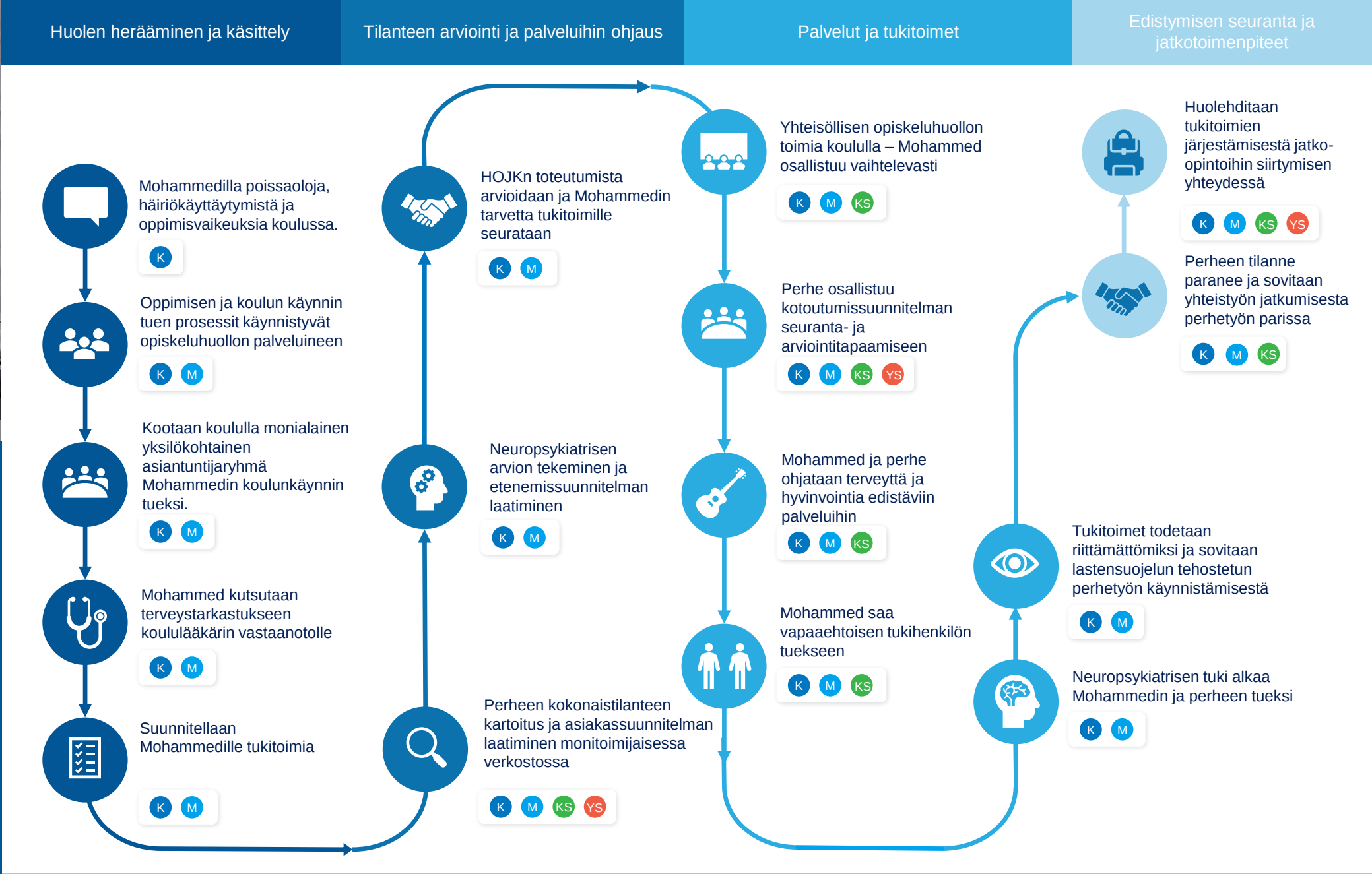
K

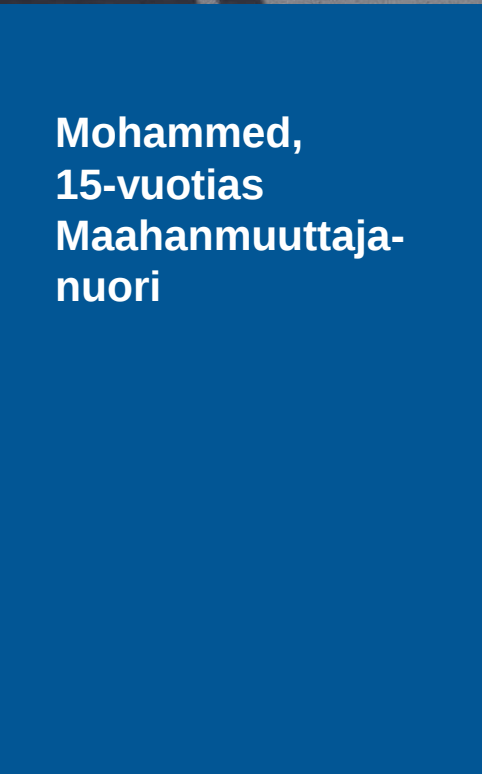
M

KS



Mohammed, 15-vuotias Maahanmuuttaja- nuori





Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta

**Huolen herääminen ja puheeksi ottaminen**

Mohammedin poissaolojen, häiriökäyttäytymisen ja oppimisvaikeuksien herättämä huoli koulussa otetaan puheeksi Mohamedin sekä Mohammedin vanhempien kanssa. Opettaja kutsuu vanhemmat koululle keskustelemaan Mohammedin koulunkäynnin haasteista ja perhe lupautuu tukemaan Mohammedin koulunkäyntiä.

Huolen herääminen ja puheeksiottaminen voi tapahtua perheen toimesta, koulussa tai muiden palveluiden piirissä.

K

**Oppimisen ja koulun käynnin tuen prosessit käynnistyvät opiskeluhuollon palveluineen**

Vanhempien ponnettomuus Mohammedin tilanteeseen reagoimisessa (toistuvat Wilma-viestit huolesta) ovat herättäneet kasvavan huolen koulussa. Opettaja ottaa huolen puheeksi oppilashuollon henkilöstön kanssa. Asiaa lähdetään edistämään sovittujen toimijoiden kanssa. Asiasta keskustellaan etukäteen perheen kanssa.

Oppilashuoltoryhmään voivat kuulua esimerkiksi rehtori, erityisopettaja, kouluterveydenhoitaja ja koulupsykologi ja/ tai kuraattori. Opetustoimi ja opiskeluhuollon kuraattori ja psykologipalvelut jäävät kunnalle ja kouluterveydenhuolto siirtyy maakunnalle. Uudessa tilanteessa yhteistyöstä on sovittava erikseen kullakin alueella ja jokaisessa koulussa ja oppilaitoksessa. Tiivis yhteistyö tahojen välillä on välttämätöntä.

K

M

**Kootaan koululla monialainen yksilökohtainen asiantuntijaryhmä Mohammedin koulunkäynnin tueksi.**

Opettaja kutsuu Mohammedin ja hänen vanhempansa kouluun monialainen yksilökohtainen asiantuntijaryhmän tapaamiseen lisääntyneen huolen käsittelyyn. Käsittelytapaamiseen osallistuu Mohammed ja hänen vanhempiansa lisäksi, opettaja/ rehtori, kuraattori / psykologi ja mahdollisesti kouluterveydenhoitaja, perheelle nimetty sosiaalityöntekijä maahanmuuttopalveluista sekä tulkki. Sovitaan seuraavat askeleet tilanteen selvittämiseksi..

Monialainen yksilökohtainen asiantuntijaryhmä tekee tarvittaessa yhteistyötä oppilaitosten ulkopuolisten tahojen kanssa, kuten maahanmuuttopalveluiden, nuorisotoimen, perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, mielenterveyspalvelujen, sosiaalityön ja lastensuojelun kanssa. Kotoutumisen edistäminen tulee ottaa kotoutumislain mukaan huomioon viranomaisten palveluiden suunnittelussa, järjestämisessä ja tuottamisessa sekä seurannassa. Kotoutumispalveluiden ja sivistystoimen yhdyspintatyötä ei ole kuvattu.

K

M

**Mohammed kutsutaan terveystarkastukseen koululääkärin vastaanotolle**

Koululääkäri arvioi, onko häiriökäyttäytymisen ja muiden ongelmien taustalla terveydellisiä syitä. Lääkäri arvioi tarpeen neuropsykiatrisen tilanteen tarkemmaksi arvioimiseksi.

Oppilashuollossa kouluterveydenhoitaja toimii linkkinä koululääkəriin ja konsultoi häntä tarpeen mukaisesti. Kouluterveydenhoitaja tukee, ohjaa ja konsultoi opiskeluhoitoryhmän toimijoita sekä opettajia terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä. Koululääkäri tekee yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa.

K

M

**Suunnitellaan Mohammedille tukitoimia**

Suunnitelma yksilökohtaisen opiskeluhuollon tukitoimista laaditaan yhteistyössä opiskelijan ja huoltajan kanssa monialaisessa yhteistyössä asiantuntijaryhmän toimesta. Opettaja kirjaa tehostetun pedagogisen tuen tarpeet HOJKSiin (erityisen tuen hallintopäätös). Suunnitelman pohjana on yhteinen keskustelu ja suunnitelma annetaan myös Mohammedille ja hänen perheelleen.

Pedagogisen selvityksen pohjalta laaditaan yhteistyössä oppilaan ja huoltajien kanssa henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS). Suunnitelman laatimisessa hyödynnetään kaikkien Mohammedin tilanteen arviointiin osallistuneiden näkemyksiä.

K

M

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta

**Perheen kokonaistilanteen kartoitus ja asiakassuunnitelman laatiminen monitoimijaisessa verkostossa**

Perheen tueksi osoitetaan perhekeskuksen sosiaaliohjaajan/työntekijä, joka kartoittaa perheen tilanteen ja tekee yhdessä perheen kanssa asiakassuunnitelman arjen tueksi. Arvioinnissa huomioidaan koko perheen tarpeet ja tehdään yksi suunnitelma koko perheelle.

Monitoimijainen verkosto voi olla esimerkiksi perhekeskus. Perhekeskustoimintamallilla tarkoitetaan verkostomaisesti rakennettua yhteensovittettua lähipalveluiden kokonaisuutta. Perhekeskuksesta voidaan tarjota mm. terveyden ja hyvinvoinnin palveluita, psykososiaalisen tuen ja kuntoutuksen palveluita sekä toteuttaa erityistason konsultatiivisia palveluita. Perhekeskus yhdistää maakunnan ja kunnan sekä yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut.

K

M

KS

YS

**Neuropsykiatrisen arvion tekeminen ja etenemissuunnitelman laatiminen**

Mohammedille tehdään neuropsykiatrisen arviointi yliopistollisen sairaalan poliklinikalla. Mohammedilla todetaan keskivaikea oppimishäiriö. Käynneistä tehdään yhteenveto, joka on nähtävillä Omakannassa.

Erikoissairaanhoito tekee yhteistyötä koululääkärin kanssa. Yleensä työskentely aloitetaan arviointijaksolla. Tutkimukset toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Tarvittaessa järjestetään erikoissairaanhoidossa moniammatillinen tapaaminen, mihin kutsutaan tilanteen vaatimat asiantuntijat. Tapaamisessa nuori on päähuomion kohteena, vanhemmille annetaan tietoa / keinoja ympäristön muokkaamiseen ja myös perhetilanne huomioidaan osittain.

K

M

**HOJKn toteutumista arvioidaan ja Mohammedin tarvetta tukitoimille seurataan**

HOJK suunnitelmaan on kirjattu tavoitteita ja niiden seurantamalli, mutta Mohammed ei ole sitoutunut tavoitteiden toteuttamiseen ja häiriökäyttäytyminen jatkuu edelleen. Mohammed on jäänyt merkittävästi jälkeen peruskoulun oppimistavoitteista. Oppimis- ja kehittymistavoitteita jäsennetään paremmin hallittaviksi kokonaisuuksiksi.

Koulun opettajat arvioivat hyvinvointiin, kasvuun ja oppimisen liittyvien tavoitteiden toteutumista. Kunnan palveluksessa toimiva psykologi tukee oppimis-, tarkkaavaisuus- ja tunne-elämän vaikeuksissa. Kuraattori autaa kaverisuhteiden ylläpidossa ja koulunkäynnin tuessa perhettä.

K

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta



Yhteisöllisen opiskeluhoollon toimia koululla – Mohammed osallistuu vaihtelevasti

Mohammed osallistuu vaihtelevasti koulussa järjestettyihin koulun viihtyvyyttä, luokan ilmapiiriä ja yhteistä toimintaa tukeviin tilanteisiin.

Koulun yhteisöllinen opiskeluhoolto ja sitä mahdollisesti tukemaan perustettu ryhmä huolehtii kouluympäristön viihtyvyydestä, terveellisyydestä ja turvallisuudesta. Erilaisin aktiviteetein kannustetaan ja tuetaan eri oppilasryhmien sekä oppilaiden, huoltajien ja koulun henkilökunnan keskinäistä vuorovaikutusta. Yhteisöllinen oppilashuoltoryhmä tekee tarvittaessa yhteistyötä fyysisen ympäristön kehitysnäkökulmissa maakunnan kanssa sekä kunnan hyvinvointipalveluiden kanssa. Myös 3-sektori voi osallistua toimintaan.

K
M
KS



Kotoutumissuunnitelman seuranta- ja arviointitapaaminen

Perheelle laaditun kotoutumissuunnitelman toteutumista arvioidaan. Lisäksi he saavat opastusta ja neuvontaa mm. tukien hakemiseksi ja kotoutumista tukevista palveluista.

Kotoutumispalveluista vastaa kunta. Maahanmuuttajille suunnatut palvelut pyritään integroimaan osaksi tavallisia peruspalveluja.

Kotoutumista edistävien palvelujen asiakaslähtöinen tuottaminen edellyttää monialaista yhteistyötä maakunnan, kunnan, Kelan ja muiden viranomaisten ja toimijoiden kesken. Kotoutumisen tukemiseksi ammattilaisilla tulee olla valmiudet monikulttuuriseen työskentelyyn ja toimiva konsultointi- ja tukiverkosto.

K
M
KS
KE



Mohammed ja perhe ohjataan terveyttä ja hyvinvointia edistäviin palveluihin

Perhe ohjataan varhaisen tuen palveluihin mm. perhekeskuksen kohtaamispaikoille maahanmuuttajille kohdennettuihin palveluihin, kunnan nuorisotoimeen ja harrastetoimintaan sekä vapaaehtoistoimintaan.

Terveyden ja hyvinvoinnin tehtävät ovat kunnan vastuulla. Osa palveluista konkretisoituu perhekeskuksissa tuotettuina palveluina; osa tarjotaan kunnan muuna palveluna. Kunta voi mahdollistaa esimerkiksi lähipalveluna tuotettavat matalan kynnyksen harrastusmahdollisuudet vuokra- ja kiinteistöjärjestelyin. Maakunta voi laatia hyvinvointistrategian keskeisine painopistealueineen ja perustaa poikkihallinnollisen terveyden ja hyvinvoinnin ryhmän joka tukee, ohjaa ja seuraa alueen toimintaa.

K
M
KS

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta



Mohammed saa vapaaehtoisen tukihenkilön tuekseen

Perhekeskuksen kautta Mohammed saa vapaaehtoisen tukihenkilön järjestöstä.

Perhekeskus panostaa vapaaehtois- ja vertaistoimintaan ja tekee yhteistyötä järjestöjen kanssa. Kunta tai maakunta voi ottaa vastuulleen vapaaehtoistyön koordinoinnin ja/tai tarjota tilojaan toiminnalle.

K
M
KS



Neuropsykiatrisen tuki alkaa Mohammedin ja perheen tueksi

Mohammed ja perhe saa sosiaalityöntekijän ohjaamana arkeen ja opiskeluun neuvoja ja tukea Nepsy-valmentajalta. Nepsy valmentaja tukee tarvittaessa myös koulua. Mohammed käy lisäksi erikoissairaanhoidon konsultoinnissa tarkempien tutkimusten ja tukitoimien osalta.

Neuropsykiatriset ohjeet, tuki ja seurantamuodot on sovittu erikoissairaanhoidon parissa. Lisäksi perhekeskuksen kautta voi olla saatavilla moniammatillista tukea ns. Nepsy tiimin tukemana. Myös varhaiskasvatuksessa, esiopetuksessa sekä kouluilla toimii paikoitellen Nepsy-valmentajia.

Nepsy-valmennus on haluttaessa saatavilla myös yksityisiltä toimijoilta.

K
M



Tukitoimet todetaan riittämättömiksi ja sovitaan lastensuojelun tehostetun perhetyön käynnistämisestä

Kun Mohammedin tilanne ei parane vaan pikemminkin pahenee (pelaamista myös koulupäivän aikana, jatkuvia poissaoloja), koulu tekee lastensuojeluilmoituksen tai ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen. Mohammedin tilanne arvioidaan ja hänelle laaditaan tarkennettu asiakassuunnitelma. Perhe saa tukea arjen hallintaan ja vanhemmuuteen omalta lastensuojelun sosiaalityöntekijältä sekä kotiin annettavista palveluista.

Koulussa on olemassa ohjeet, milloin lastensuojeluilmoitus tulee tehdä. Yhteistyökäytännöt lastensuojelun, sosiaalityön, sosiaali- ja terveystieteiden välillä edellyttävät neuvotteluja ja säännöllistä yhteydenpitoa (tietosuojakäytänteet huomioiden).

Tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Tehostettu perhetyö on aina yksilöllistä, suunnitelmallista ja määräaikaista. Perhetyö tekee yhteistyötä esimerkiksi koulujen, perheneuvolan sekä erikoissairaanhoidon kanssa. Asiakkaalta pyydetään lupa tarvittavien tietojen jakamiseksi eri toimijoiden kesken. Toiminta vaatii laaja-alaista yhdyspintatyötä.

K
M
KS
YS

Asiakkaan polun vaihe

Kuvaus yhdyspinnasta

**Perheen tilanne paranee ja sovitaan yhteistyön jatkumisesta perhetyön parissa**

Yhteistyötä lastensuojelun tehostetun perhetyön kanssa jatketaan, kunnes Mohammedin koulunkäynti säännöllistyy sekä huoli nuoren kasvusta ja kehityksestä vähenee. Tämän jälkeen perhe saa tukea perhepalveluista. Mohammed ja perhe oppivat Nepsy-valmentajan turvin elämään neuropsykiatristen piirteiden kanssa.

Perhetyötä voidaan jatkaa sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna kun tarvetta tehostettuun perhetyöhön ei enää ilmene. Tarkoituksena on jatkaa perheen voimavarojen vahvistamista. Tähän työhön voi nivoutua laaja-alaisesti myös kolmannen sektorin palvelut. Tukea neuropsykiatriin haasteisiin voi saada edelleen Nepsy-timiltä ja/tai erikoissairaanhoidon parista.

K
M
KS**Huolehditaan tukitoimien järjestämisestä jatko-opintoihin siirtymisen yhteydessä**

Koulu tarjoaa tehostettua tukea jatko-opintojen valintaan Mohammedille (opinto-ohjaaja). Koulussa on aktiivinen ote nivelvaiheessa, Mohammedin perheen suostumuksella, monialaisen oppilashuollon tukitoimista kerrotaan jatko-opintopaikkaan. Mohammedille tarjotaan toimintamallia, minkä piirissä hän saa yksilö- ja ryhmävalmennusta elämänhallinnan ja opintojensa tueksi.

Peruskoulusta ammatilliseen koulutukseen tai lukiokoulutukseen siirtyminen on yksi nivelvaihe ja yhdyspinta, joka edellyttää ohjausta ja tukea sekä yhteistyötä huoltajien ja eri ammattilaisten välillä. Asiakkaalta pyydetään lupa tarvittavien tietojen jakamiseksi eri toimijoiden kesken. Mohammed voi saada tukea esim. Ohjaamo-palvelujen kautta.

K
M
YS

