

Palvelustrategian osallisuus

Delaktigheten i arbetet med servicestrategin

Raportti tuloksista

Rapport om resultaten

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

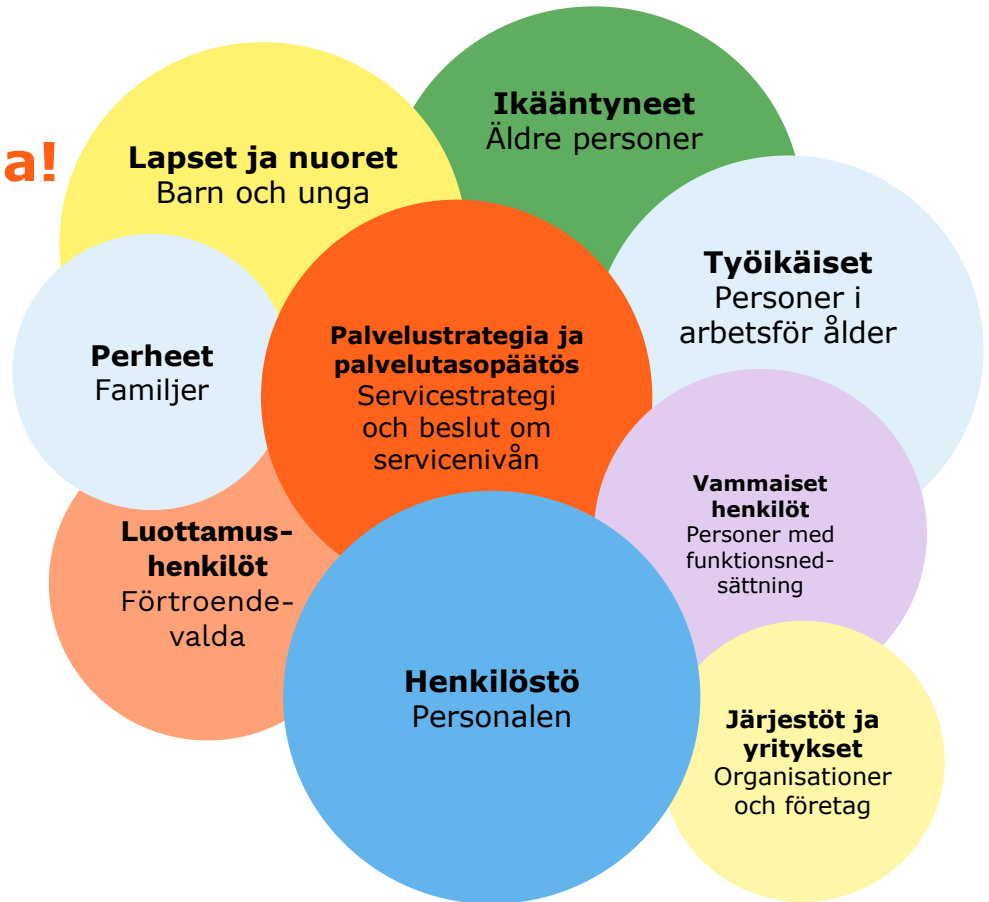


Tule sinäkin suunnittelemaan tulevaisuuden palveluja!

Kom med och planera
framtidens tjänster!

Kutsuimme hyvinvointialueen
asukkaat, henkilöstön,
luottamushenkilöt ja keskeisimmät
kumppanit suunnittelemaan
kanssamme tulevaisuuden
hyvinvointialueen palveluja.

Vi bjöd in invånarna i Västra Nylands
välfärdsområde, hela vår personal,
förtroendevalda och våra viktigaste
samarbetspartner att planera
framtidens tjänster i
välfärdsområdet med oss.



Palvelustrategian osallisuuden aikataulu

Schema för delaktigheten i arbetet med servicestrategin

Olemme tässä
Vi är nu här

kk/mån	Maaliskuu Mars				Huhtikuu April					Toukokuu Maj			
Viikko vecka	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

1. Hyvinvointialuepelellä Valfärdsområdesspelet

3.4. Peli avataan Spelet öppnas

4.5. Peli sulkeutuu Spelet stängs

2. Kirjoitushaaste Skrivutmaningen

Lapset, nuoret ja perheet Barn, ungdomar och familjer

Ikääntyneet Äldre personer

Vammaiset henkilöt Personer med funktionsnedsättning

Yhteiset sosiaali- ja terveystyöpalvelut Gemensamma social- och hälsovårdstjänster

4. Henkilöstön Palju-työpajat Baljan-verkstäder för personalen

9 Teams-työpajaa 9 Teams-verkstäder

5. Henkilöstön raati Personalrådet

Kesäkuu Juni

6. Asukkaiden raati Invånarrådet

Kesäkuu Juni

7. Järjestöjen ja yritysten työpajat Verkstäder för organisationer och företag

Kesäkuu Juni

Miltä näyttää tulevaisuuden hyvinvointialue?

Hur ser framtidens välfärdsområde ut?

Tulevaisuuden hyvinvointialueen palvelujen suunnitteluun osallistui asukkaita ja henkilöstöä kaikista alueen kunnista. Haastatteluissa kuultiin erityisesti niitä asukkaita, joilla palvelujen tarve oli suuri.

Invånare och personal från alla kommuner i området deltog i planeringen av det framtida välfärdsområdets tjänster. I intervjuerna hördes särskilt invånare med stort behov av service.

1500+

vastausta
**Hyvinvointialue-
pelissä**
svar i
Välfärdsområdesspelet

40+

**kirjoituskilpailussa
esitettyä ideaa**
idéer som
presenterades i
skrivutmaningen

250+

**ilmoittautunutta
henkilöstön
työpajoissa**
anmälda i
personalens
verkstäder

100+

**palveluja
käyttäviä asukkaita
ryhmähaastatteluissa**
invånare som använder
tjänster deltog i
gruppintervjuer

Tiivistelmä keskeisistä löydöksistä

Sammanfattning av de viktigaste fynden

- **Palvelujen saatavuutta** tulisi asukkaiden ja henkilöstön mielestä parantaa. Tämä voisi tarkoittaa lyhyempiä odotusaikoja ja laajempia aukioloaikoja.
 - **Mahdollisuus asioida tutun ammattilaisen kanssa** koettiin tärkeäksi osaksi palveluja.
 - Enemmistö vastaajista toivoisi **lisää sähköisiä yhteydenottokeinoja** ja olisi valmis käyttämään niitä.
 - Hyvinvointialueen ja kunnan palvelut muodostavat asukkaille **yhtenäisen kokonaisuuden**, joka edistää hyvää elämää.
- Enligt invånarna och personalen bör tillgången på tjänster förbättras. Detta kunde innebära kortare väntetider och längre öppettider.
 - Möjligheten att sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildade person upplevdes som en viktig del av tjänsterna.
 - Majoriteten av de som svarade vill ha fler elektroniska kontaktkanaler och är redo att använda dem.
 - För invånarna bildar välfärdsområdets och kommunens tjänster en enhetlig helhet som främjar ett gott liv.

Hyvinvointialuepeleli Välfärdsområdesspelet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Mikä Hyvinvointialuepeli? Vad är Välfärdsområdesspelet?

Kuvaus

- Webropol-pohjainen pelillistetty kysely, jossa pelaaja vastaa eri ilmiöitä koskeviin kysymyksiin
- Pelin 17 kysymykseen vastattiin kuin vaalikoneessa.
- Peli ilmoittaa lopuksi käyttäjän suunnitteleman hyvinvointialueen "pistemäärät" seuraavissa kategorioissa 1) Resurssien kulutus 2) Uudistaminen 3) Teknologian käyttö
- Peli oli avoinna 31.3. – 4.5.2023

Beskrivning

- En Webropol-baserad enkät i spelformat, där spelaren svarar på frågor som gäller olika fenomen.
- Spelets 17 frågor besvarades som i en valkompass.
- Till sist ser användaren hur välfärdsområdet som planerades enligt hans svar skulle fungera i praktiken. Poäng ges i följande kategorier: 1) Resursförbrukning 2) Förnyelse 3) Användning av teknologi
- Spelet var öppet 31.3 – 4.5.2023



Ilmiöt Fenomen

Ilmiö 1: Väestön ikääntyminen

Fenomen 1: Den åldrande befolkningen

Ilmiö 2: Lasten ja nuorten hyvinvointi

Fenomen 2: Barns och ungas välbefinnande

Ilmiö 3: Väestön monimuotoisuus

Fenomen 3: Befolkningens mångfald

Ilmiö 4: Digitaalinen hyvinvointi

Fenomen 4: Digitalt välbefinnande

Ilmiö 5: Vammaisten henkilöiden palvelut yksilöllistyvät

Fenomen 5: Tjänsterna för personer med funktionsnedsättning individualiseras

Ilmiö 6: Turvallisuuden tunne

Fenomen 6: Känsla av trygghet

Hyvinvointialuepelin tulokset 1/2

Resultaten av Välfärdsområdesspelet

Yhteensä **1478** osallistujaa, joista

Totalt deltagare, varav

66,3 % hyvinvointialueen asukkaita

invånare inom Västra Nylands välfärdsområde

30,2 % hyvinvointialueen työntekijöitä

anställda vid Västra Nylands välfärdsområde

2,7 % edusti hyvinvointialueella toimivaa järjestöä,
yritystä tai muuta organisaatiota

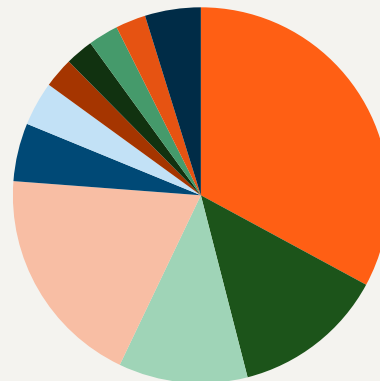
representanter för föreningar, företag eller andra
organisationer som är verksamma i välfärdsområdet

0,8 % hyvinvointialueen luottamushenkilöitä

förtroendevalda vid Västra Nylands välfärdsområde

Suurin osa vastaajista asui kaupunkialueilla

De flesta som besvarade enkäten bodde i
stadsområden



■ Espoo, Esbo

■ Lohja, Lojo

■ Vihti, Vichtis

■ Raasepori, Raseborg

■ Kirkkonummi, Kyrkslätt

■ Hanko, Hangö

■ Inkoo, Ingå

■ Karkkila, Högfors

■ Kauniainen, Grankulla

■ Siuntio, Sjundeå

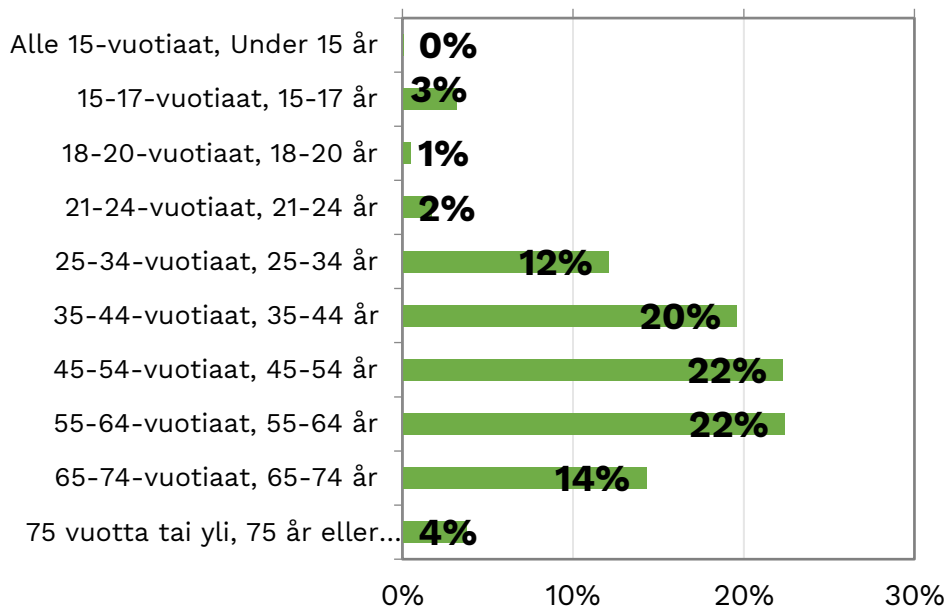
■ Muut, Annan

Hyvinvointialuepelin tulokset 2/2

Resultaten av Välfärdsområdesspelet

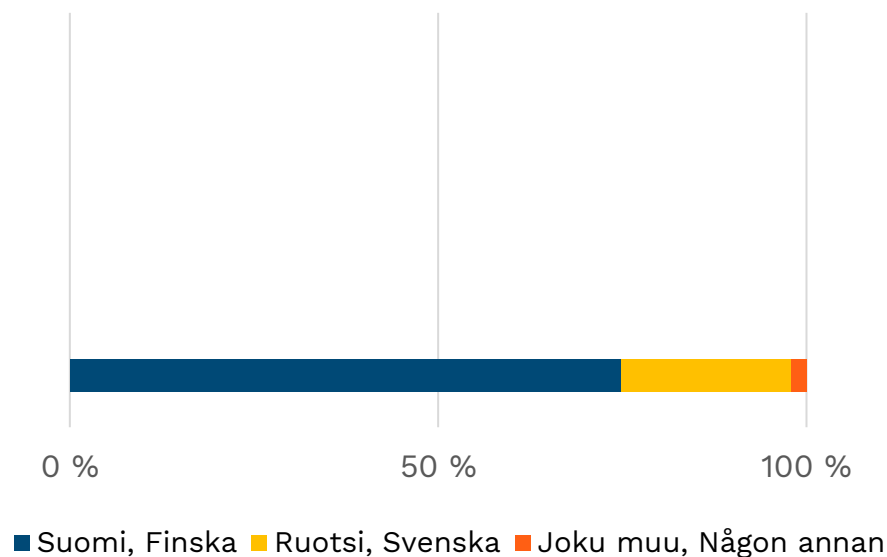
Suurin osa vastaajista oli 45-64-vuotiaita

Största åldersgrupperna bland deltagarna var 45-64 år



Suurin osa vastaajista puhui äidinkielenään suomea

Majoriteten av deltagarna hade finska som modersmål



Hyvinvointialuepelin tulokset: ilmiöt

Resultaten av välfärdsområdesspelet: fenomen



Ilmiö 1: Väestön ikääntyminen – 94,2 % pelaajista vastasivat tämän ilmiön kysymyksiin

Fenomen 1: Den åldrande befolkningen – 94,2 % av spelarna svarade på frågorna om detta fenomen

Ilmiö 2: Lasten ja nuorten hyvinvointi – 91,4 % pelaajista vastasivat tämän ilmiön kysymyksiin

Fenomen 2: Barns och ungas välbefinnande – 91,4 % av spelarna svarade på frågorna om detta fenomen

Ilmiö 3: Väestön monimuotoisuus – 85,1 % pelaajista vastasivat tämän ilmiön kysymyksiin

Fenomen 3: Befolkningens mångfald – 85,1 % av spelarna svarade på frågorna om detta fenomen

Ilmiö 4: Digitaalinen hyvinvointi – 88,2 % pelaajista vastasivat tämän ilmiön kysymyksiin

Fenomen 4: Digitalt välbefinnande – 88,2 % av spelarna svarade på frågorna om detta fenomen

Ilmiö 5: Vammaisten henkilöiden palvelut yksilöllistyvät – 83,9 % pelaajista vastasivat tämän ilmiön kysymyksiin

Fenomen 5: Tjänsterna för personer med funktionsnedsättning individualiseras – 83,9 % av spelarna svarade på frågorna om detta fenomen

Ilmiö 6: Turvallisuuden tunne – 94,5 % pelaajista vastasivat tämän ilmiön kysymyksiin

Fenomen 6: Känsla av trygghet – 94,5 % av spelarna svarade på frågorna om detta fenomen

Hyvinvointialuepelin tulokset: tiivistelmä

Resultaten av välfärdsområdesspelet: sammanfattning

70 %

on sitä mieltä, että hyvinvointialueen palvelujen aukioloaikojen tulisi jossakin määrin laajentua iltoihin ja viikonloppuihin

anser att öppettiderna för välfärdsområdets tjänster måste utvidgas så att man kan sköta ärenden även under kvällar eller veckoslut

70 %

on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että palveluissa tulisi voida pääsääntöisesti asioida tutun työntekijän kanssa

anser att man i huvudsak ska kunna sköta ärenden i tjänsterna med samma bekanta yrkesutbildade person.

70 %

kannattaa palvelusetelin käytön laajentamista osana hyvinvointialueen palveluja

anser att möjligheten att använda servicesedel bör utökas som en del av välfärdsområdets tjänster.

50 %

on sitä mieltä, että sähköisiä yhteydenottokanavia tulisi lisätä merkittävästi

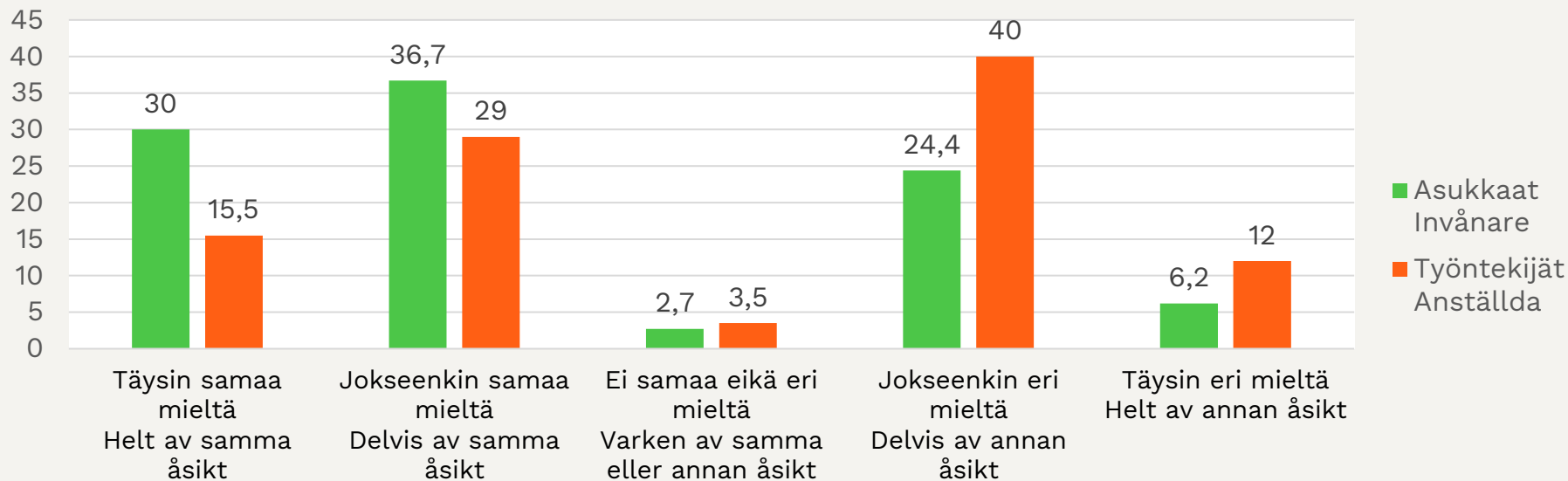
anser att användningen av elektroniska kontaktkanaler bör ökas kraftigt i tjänsterna.

Tulisiko palveluihin päästä ilman jonottamista?

Borde det vara möjligt att få tillgång till tjänsterna utan att köa?

Tulisiko hyvinvointialueen palveluihin päästä saman tien, riippumatta siitä, onko palveluntarve äkillinen vai "kiireetön"?

I välfärdsområdet bör man genast få tillgång till tjänsterna, oberoende av om servicebehovet är plötsligt eller "icke-brådskande"?

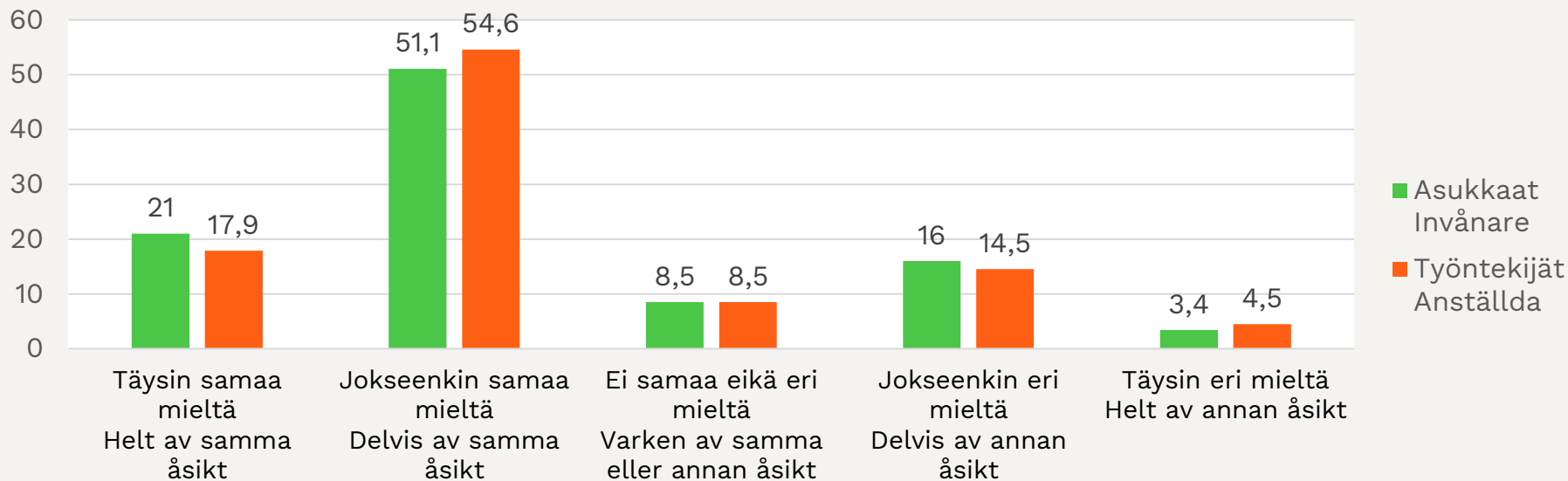


Hoidon jatkuvuus: asukkaat ja työntekijät

Kontinuitet i vården: invånare och anställda

Palveluissa tulisi voida asioida pääasiallisesti saman tutun ammattilaisen kanssa, vaikka se toisinaan tarkoittaisi, että palveluun pääsisi hieman hitaammin.

I tjänsterna ska man i huvudsak kunna sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildad person, även om det ibland skulle innebära att man skulle få tillgång till tjänsten lite långsammare.

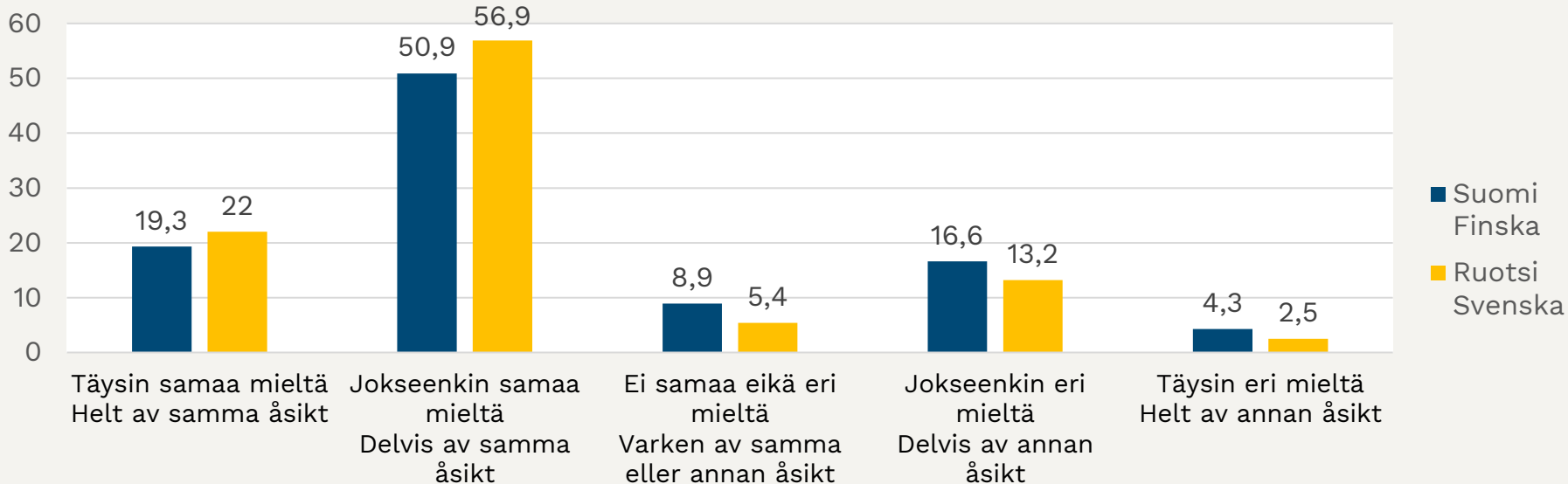


Hoidon jatkuvuus: ruotsin- ja suomenkieliset vastaajat

Kontinuitet i vården: deltagare som har svenska eller finska som modersmål

Palveluissa tulisi voida asioida pääasiallisesti saman tutun ammattilaisen kanssa, vaikka se toisinaan tarkoittaisi, että palveluun pääsisi hieman hitaammin.

I tjänsterna ska man i huvudsak kunna sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildad person, även om det ibland skulle innebära att man skulle få tillgång till tjänsten lite långsammare.

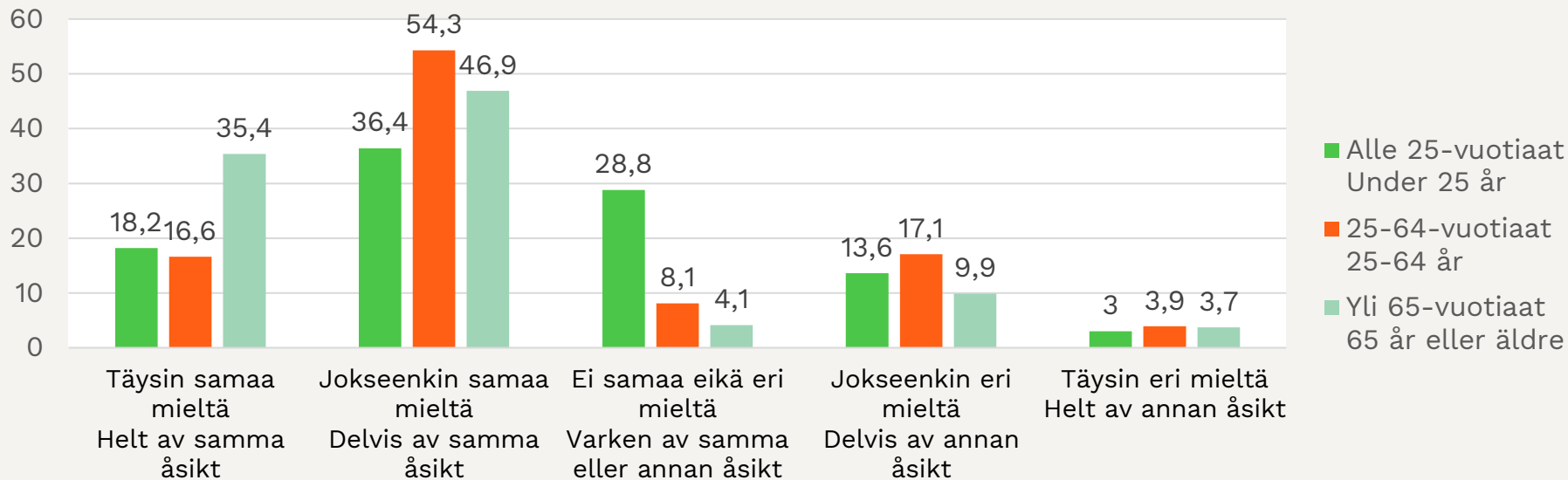


Hoidon jatkuvuus: ikäryhmät

Kontinuitet i vården: åldersgrupper

Palveluissa tulisi voida asioida pääasiallisesti saman tutun ammattilaisen kanssa, vaikka se toisinaan tarkoittaisi, että palveluun pääsisi hieman hitaammin.

I tjänsterna ska man i huvudsak kunna sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildad person, även om det ibland skulle innebära att man skulle få tillgång till tjänsten lite långsammare.

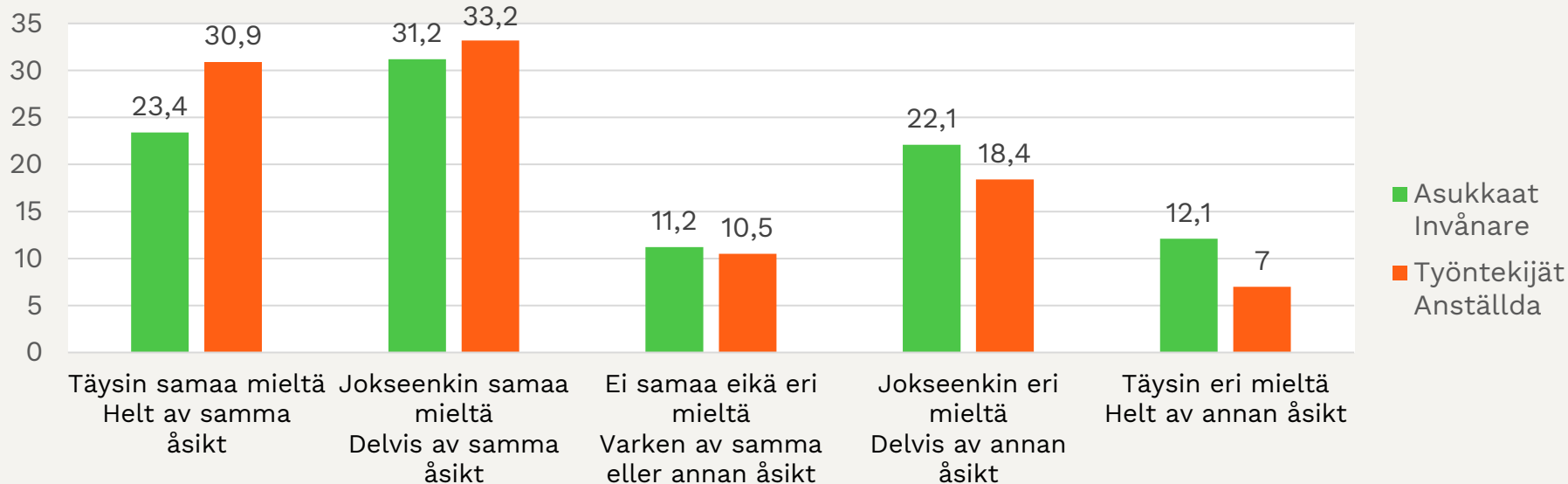


Sähköiset yhteydenottokanavat: asukkaat ja työntekijät

Elektroniska kontaktkanaler: invånare och anställda

Hyvinvointialueen palveluissa sähköisten yhteydenottokanavien, kuten chat-viestien tai älypuhelinsovellusten, käyttöä tulisi voimakkaasti lisätä.

I välfärdsområdets tjänster bör användningen av elektroniska kontaktkanaler, såsom chattmeddelanden eller smarttelefonapplikationer, ökas kraftigt.

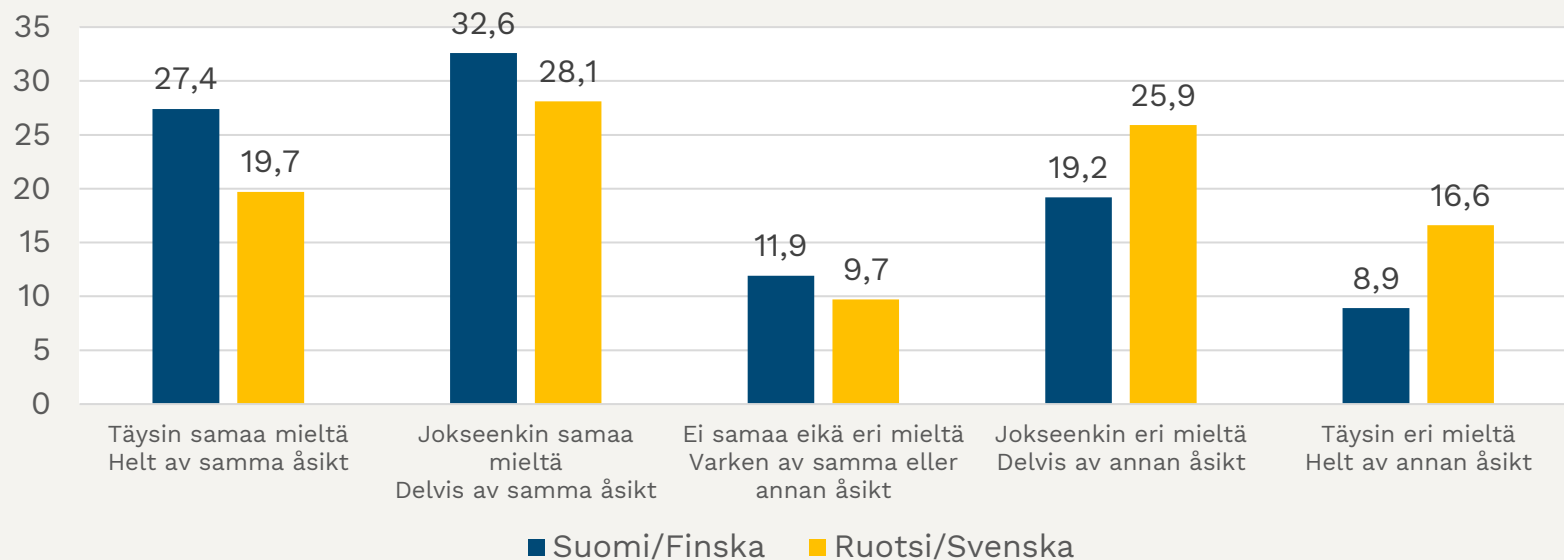


Sähköiset yhteydenottokanavat: ruotsin- ja suomenkieliset vastaajat

Elektroniska kontaktkanaler: deltagare som har svenska eller finska som modersmål

Hyvinvointialueen palveluissa sähköisten yhteydenottokanavien, kuten chat-viestien tai älypuhelinsovellusten, käyttöä tulisi voimakkaasti lisätä.

I välfärdsområdets tjänster bör användningen av elektroniska kontaktkanaler, såsom chattmeddelanden eller smarttelefonapplikationer, ökas kraftigt.

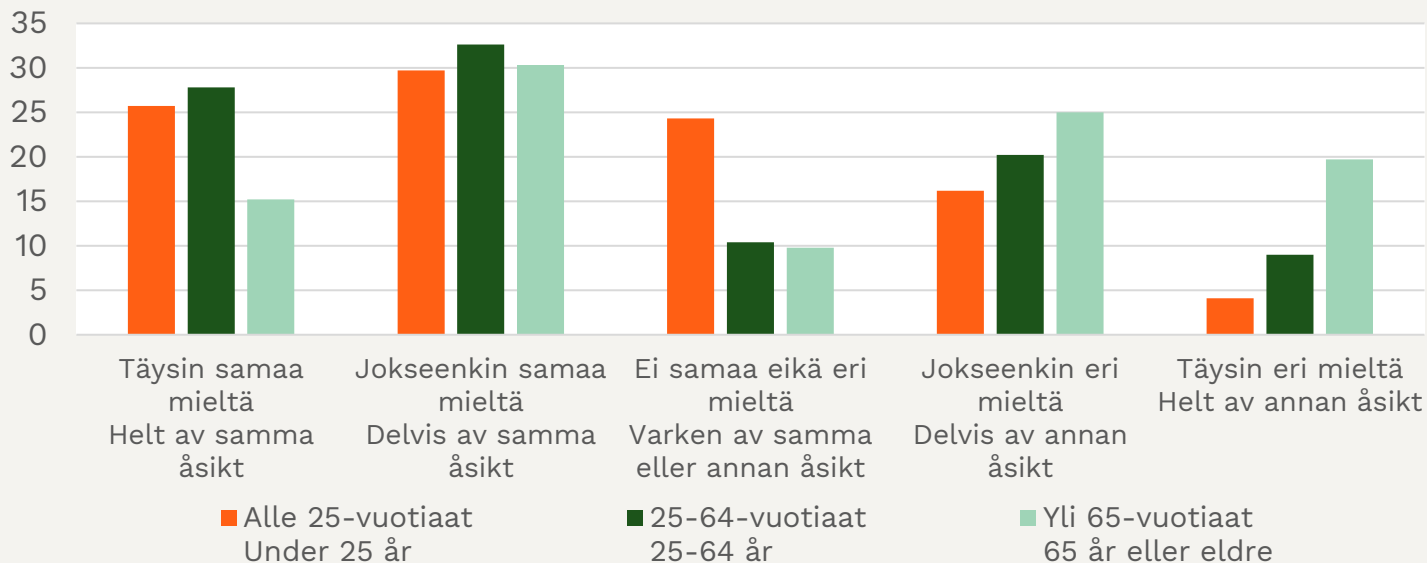


Sähköiset yhteydenottokanavat: ikäryhmät

Elektroniska kontaktkanaler: åldersgrupper

Hyvinvointialueen palveluissa sähköisten yhteydenottokanavien, kuten chat-viestien tai älypuhelinsovellusten, käyttöä tulisi voimakkaasti lisätä.

I välfärdsområdets tjänster bör användningen av elektroniska kontaktkanaler, såsom chattmeddelanden eller smarttelefonapplikationer, ökas kraftigt.

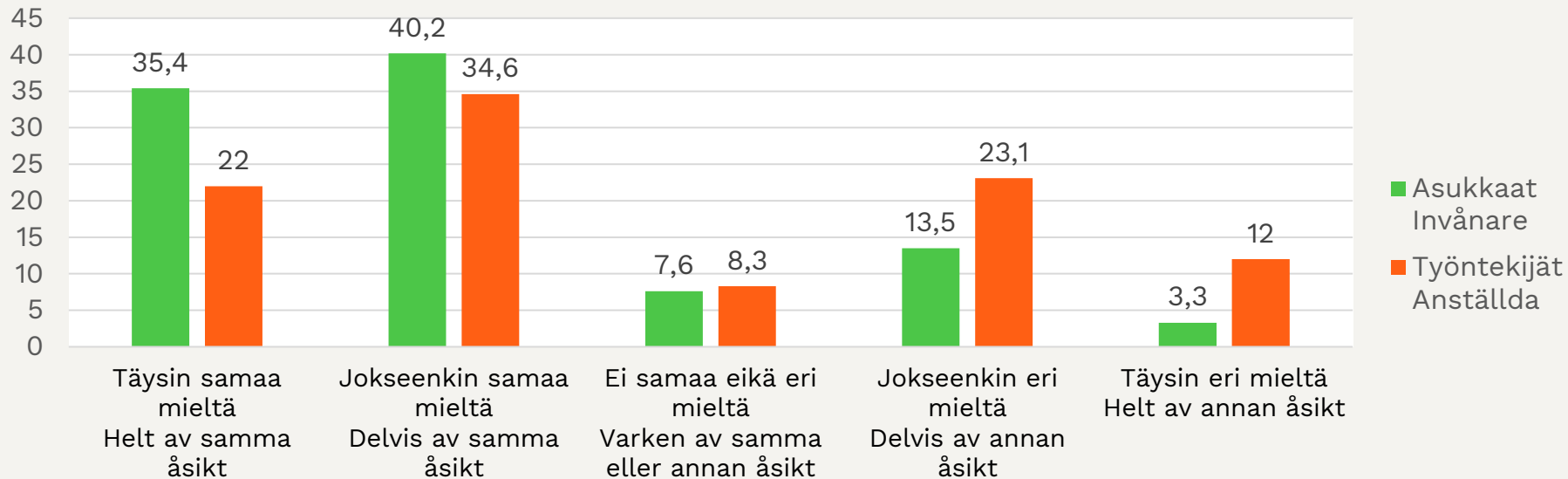


Aukioloajat

Öppetider

Hyvinvointialueen palvelujen aukioloaikojen on laajennuttava, jotta palveluissa voi asioida myös iltaisin tai viikonloppuisin.

Öppettiderna för välfärdsområdets tjänster måste utvidgas så att man kan sköta ärenden i tjänsterna även under kvällar eller veckoslut.

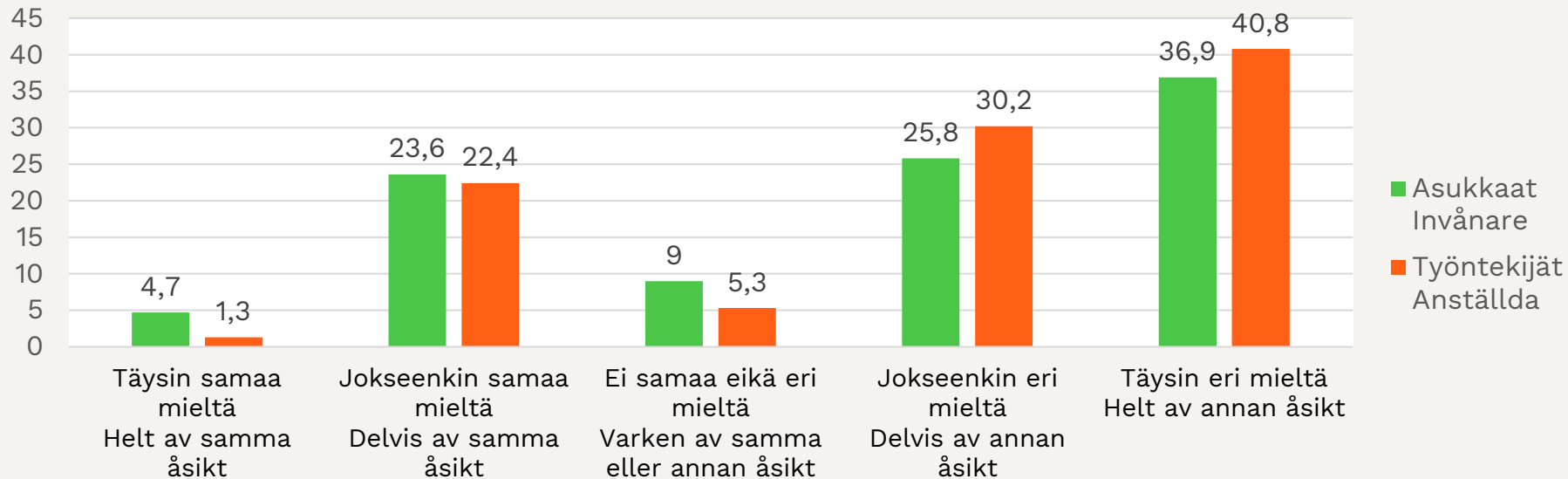


Toimipisteen sijainti

Verksamhetställets läge

Olen valmis matkaamaan hieman kauempana olevaan toimipisteeseen, jotta saan varmasti ruotsinkielistä palvelua. (Huom. Tämä kysymys esitetty vain heille, jotka valitsivat äidinkielenkseen ruotsin)

Jag är beredd att åka till ett verksamhetsställe lite längre bort för att säkert få service på svenska. (OBS. Denna fråga ställdes endast till de som valde svenska som modersmål)

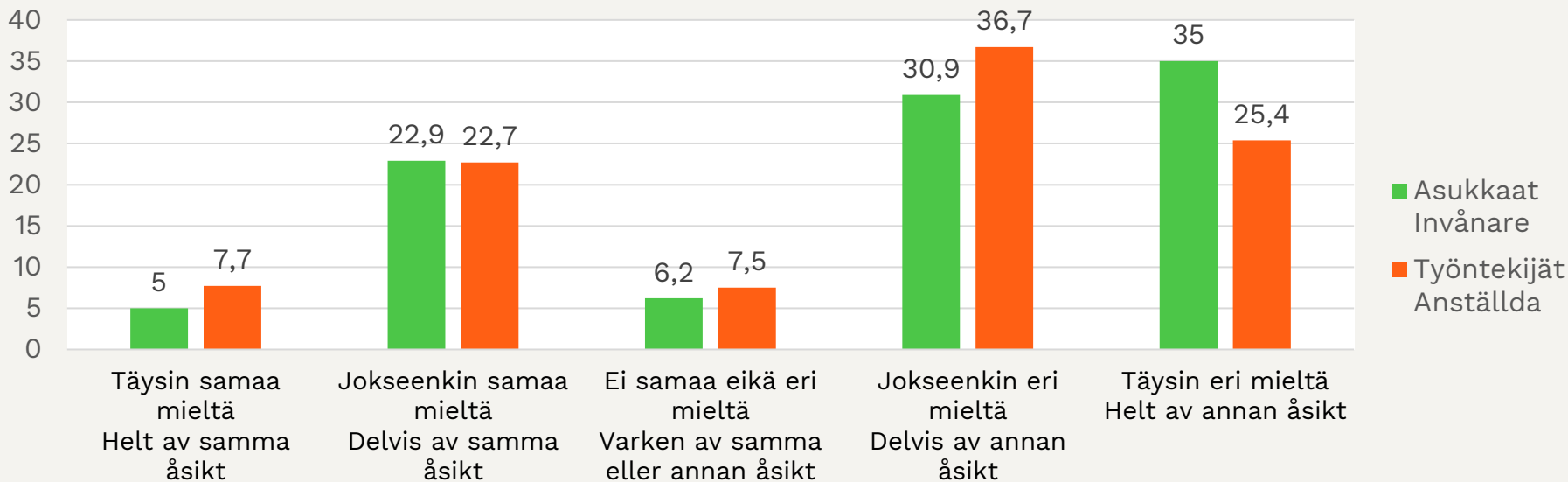


Palveluiden keskittäminen

Koncentrera tjänsterna

Palveluja on hyvä keskittää suurempiin toimipisteisiin, vaikka tämä tarkoittaisi, että osalla asukkaista matka palveluihin pitenisi.

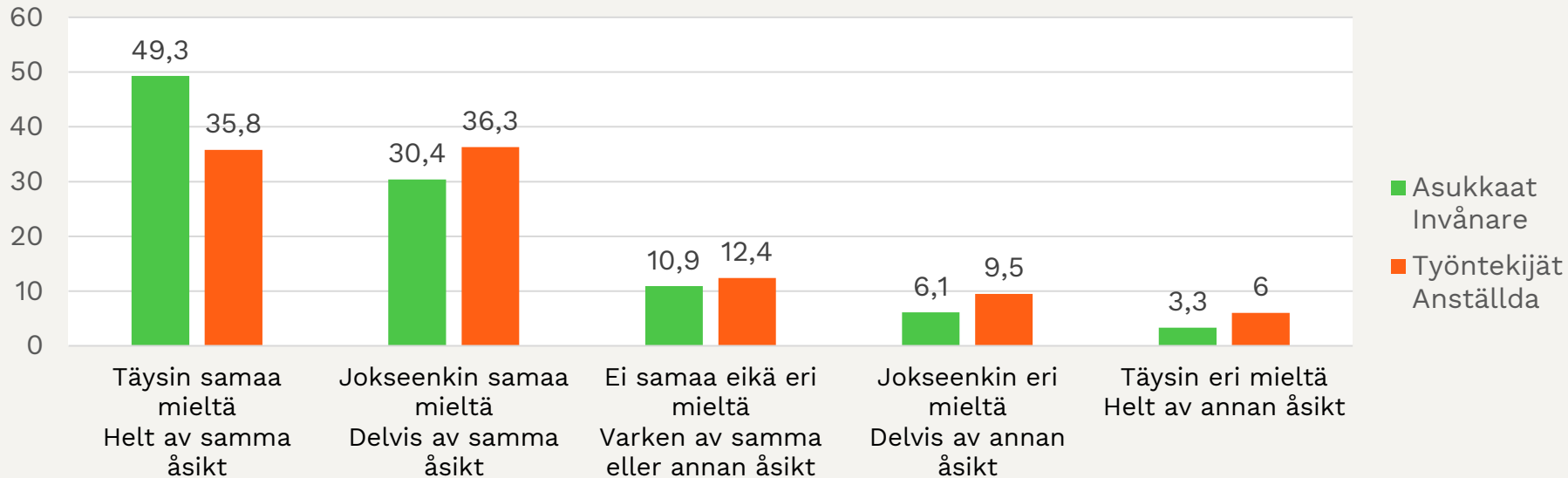
Det är bra att koncentrera tjänsterna till större verksamhetsställen, även om detta skulle innebära att en del av invånarna skulle resa längre till tjänsterna.



Palveluseteli Servicesedel

Palvelusetelin käytön mahdollisuutta tulisi lisätä useimmissa palveluissa.

Möjligheten att använda servicesedel bör utökas i de flesta tjänster.

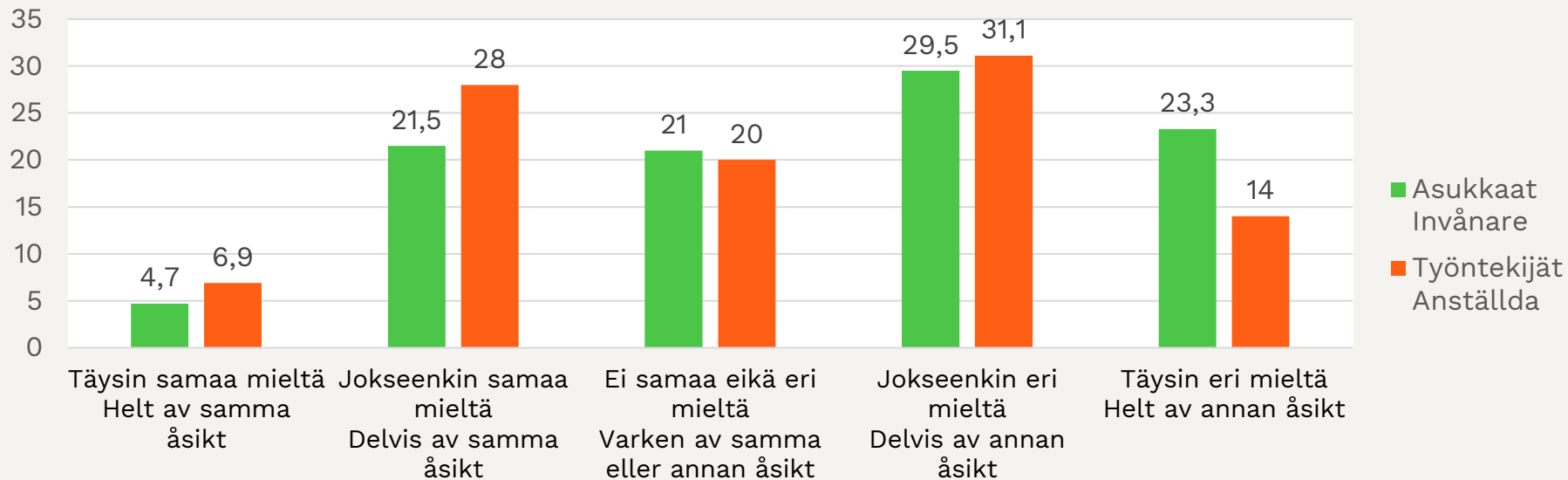


Omat ikääntyvät läheiset

Mina egna äldre närstående

Voin itse ajatella ottavani tulevaisuudessa enemmän vastuuta omien ikääntyneiden läheisteni hoivasta.

Jag kan själv tänka mig att i framtiden ta ett större ansvar för vården av mina egna äldre närstående.

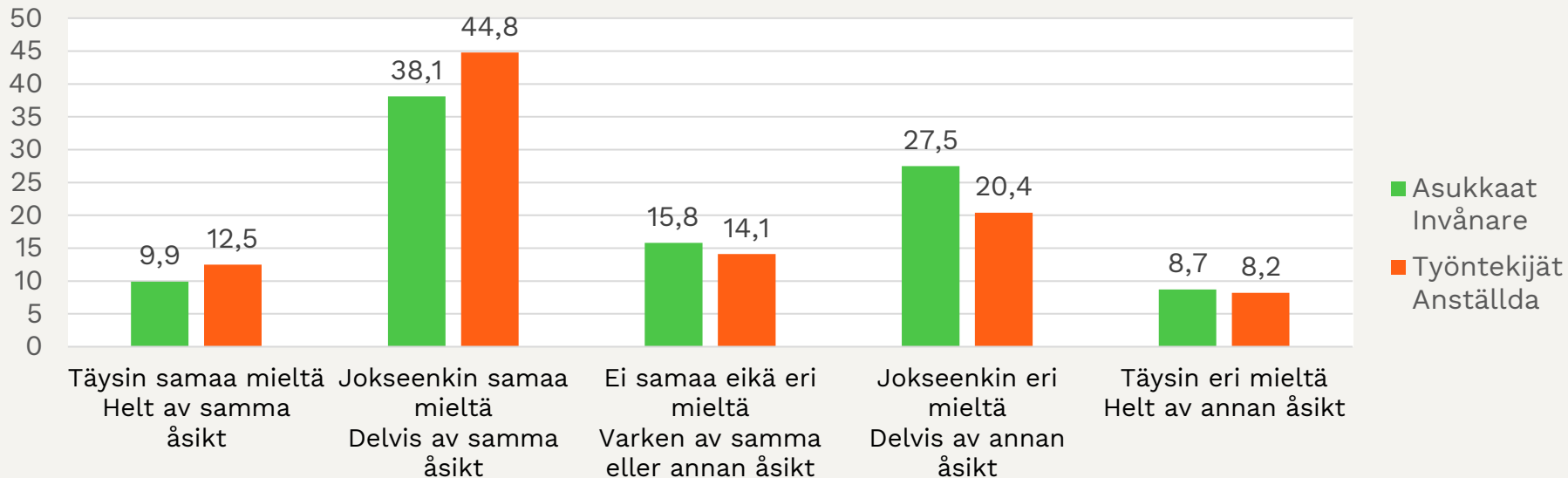


Kotiin vietävät palvelut

Tjänster som tillhandahålls i hemmet

Sairaalassa annettavaa hoitoa on tärkeää kehittää entistä enemmän kotiin vietäviksi palveluiksi.

Det är viktigt att vården som ges på sjukhus i allt högre grad utvecklas till tjänster som tillhandahålls i hemmet.

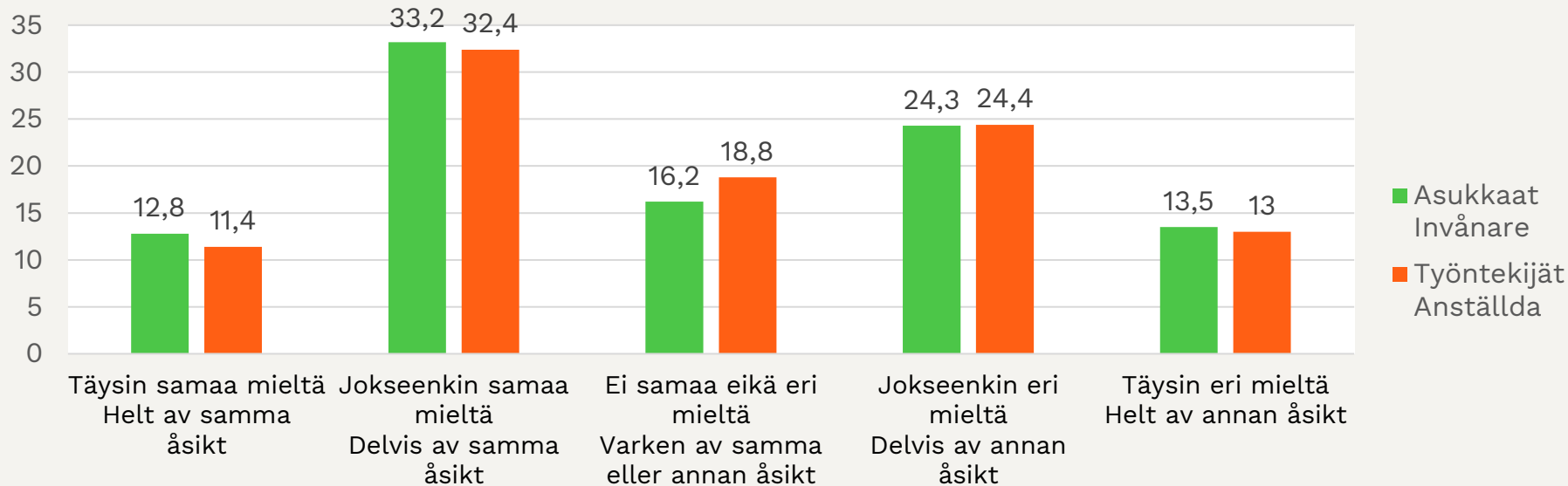


Asumispalvelut

Boendeservicen

Ikääntyneiden asumispalveluja tulee keskittää kasvukeskuksiin.

Boendeservicen för äldre bör koncentreras till tillväxtcentrum.



Miten hyvinvointialueesi voisi paremmin tukea lasten ja nuorten hyvinvointia?

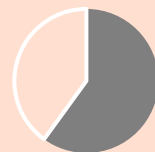
Hur kan ditt välfärdsområde bättre stödja barns och ungas välbefinnande?



+40 %

on täysin samaa mieltä siitä, että vanhempien tulisi ottaa jatkossa enemmän vastuuta omien lastensa hyvinvoinnista.

är helt av samma åsikt om att föräldrarna i fortsättningen borde ta större ansvar för sina egna barns välbefinnande.



+60 %

on täysin samaa mieltä siitä, että matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen lisääminen olisi hyvä keino ratkaista lasten ja nuorten ongelmia.

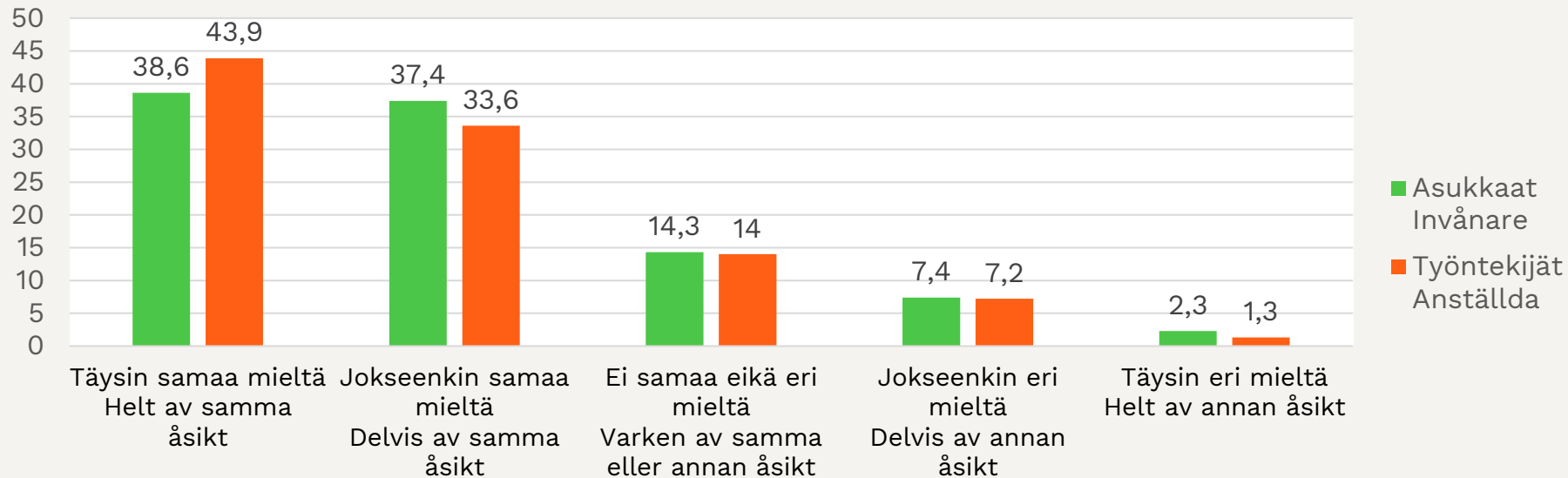
är helt av samma åsikt om att ökandet av mentalvårdstjänster med låg tröskel är ett bra sätt att lösa barns och ungas problem.

Vastuu lasten hyvinvoinnista

Ansvar för barns välbefinnande

Vanhempien tulisi ottaa jatkossa enemmän vastuuta omien lastensa hyvinvoinnista.

Föräldrarna borde i fortsättningen ta större ansvar för sina egna barns välbefinnande.

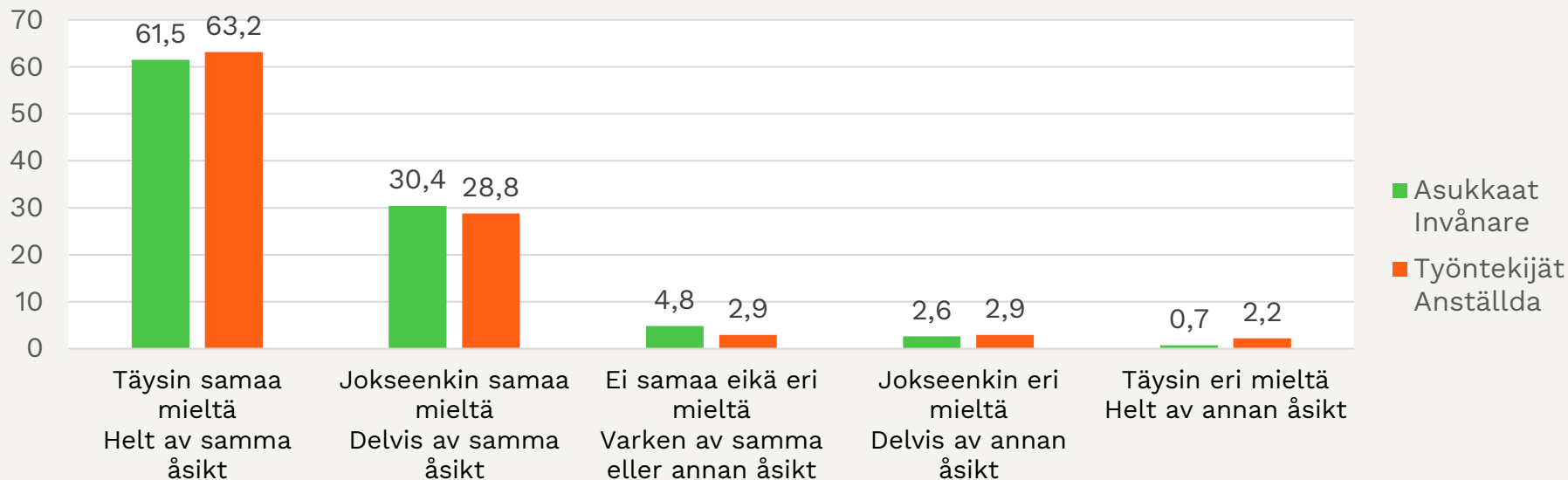


Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelut

Mentalvårdstjänsterna med låg tröskel

Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen lisääminen olisi hyvä keino ratkaista lasten ja nuorten ongelmia.

Att öka mentalvårdstjänsterna med låg tröskel skulle vara ett bra sätt att lösa barns och ungas problem.

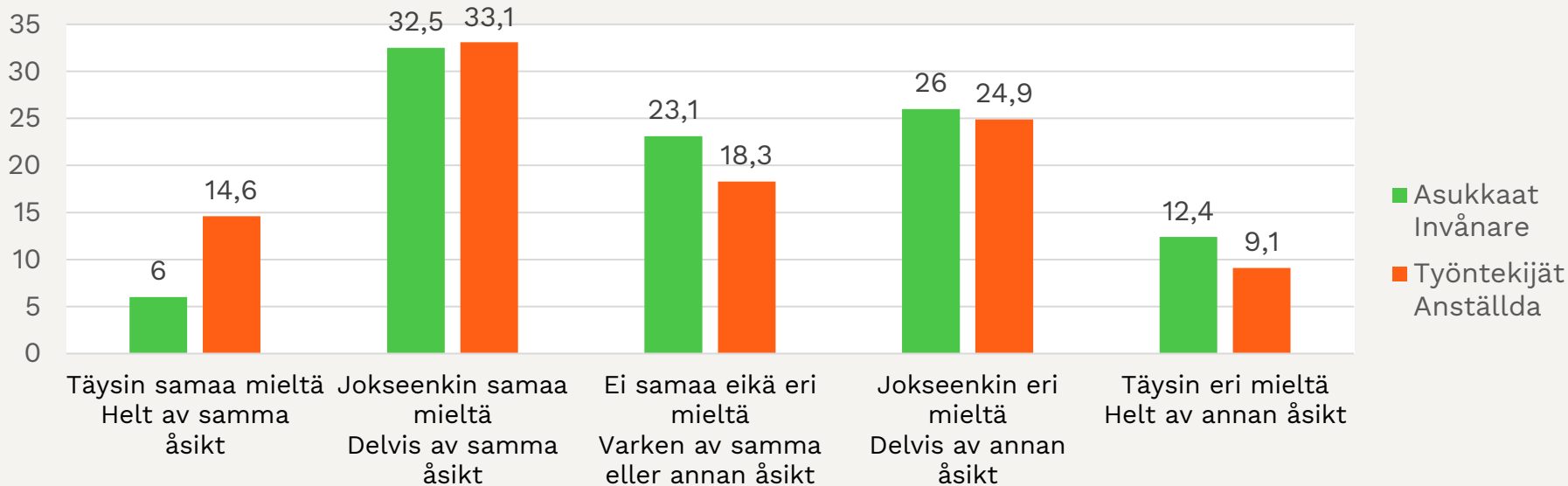


Monikielinen väestö

Den flerspråkiga befolkningen

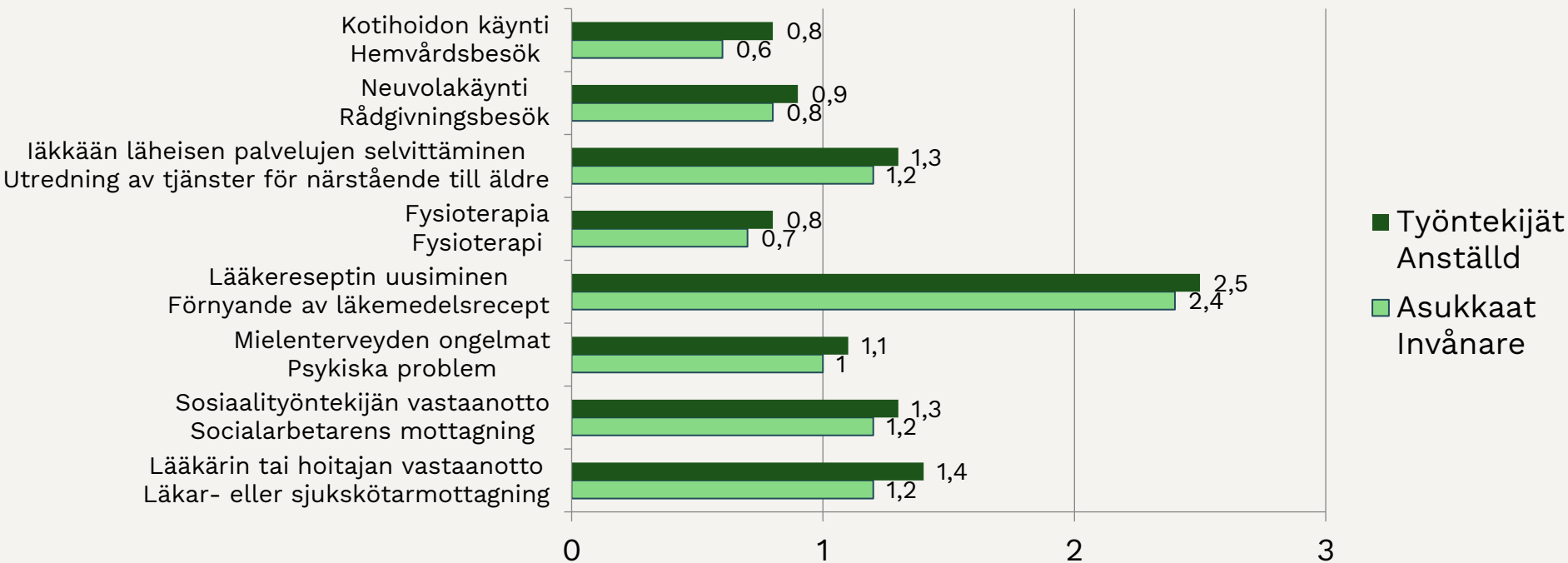
Hyvinvointialueen tulisi huomioida monikielinen väestö tarjoamalla entistä enemmän palveluja asiakkaan omalla kielellä, vaikka se olisi muu kuin suomi tai ruotsi.

Välfrädsområdet bör beakta den flerspråkiga befolkningen genom att erbjuda fler tjänster på klientens eget språk, även om det är något annat än finska eller svenska.



Etäpalvelujen käyttö: asukkaat ja työntekijät

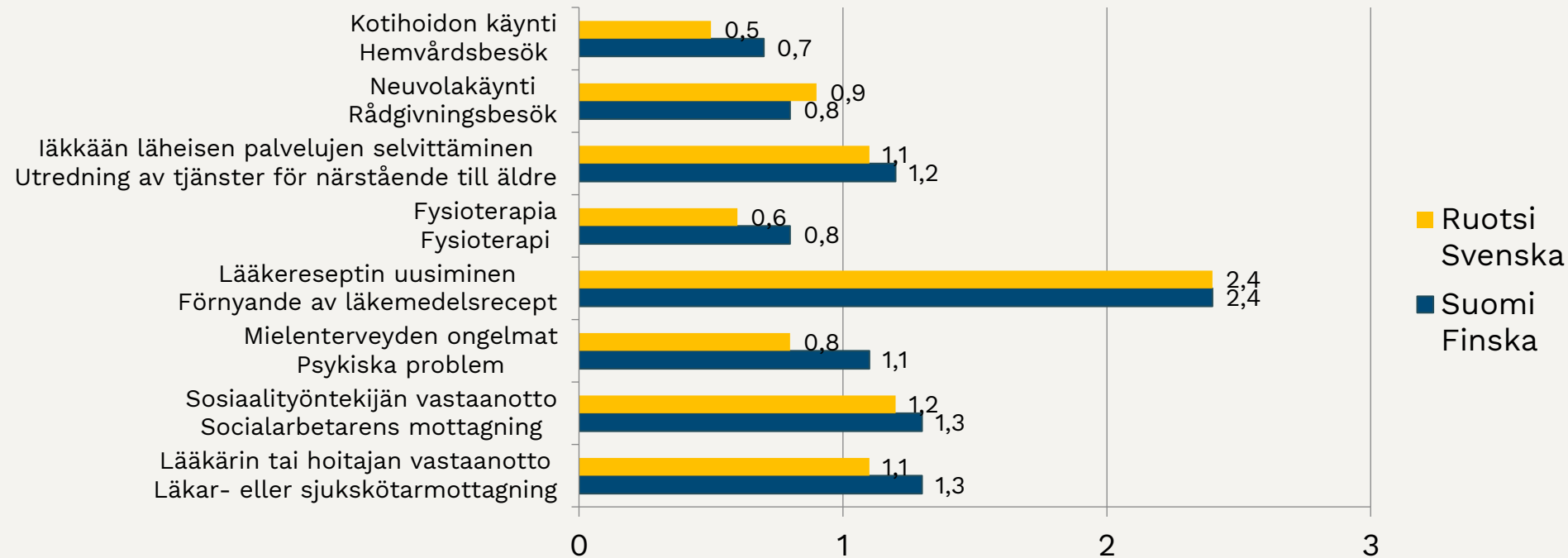
Användning av distanstjänster: invånare och anställda



0=Ei lainkaan/Inte alls, 1=Tarvittaessa/Om det behövs, 2=Usein/Ofta, 3=Erittäin usein tai aina/Mycket ofta eller alltid

Etäpalvelujen käyttö: ruotsin- ja suomenkieliset vastaajat

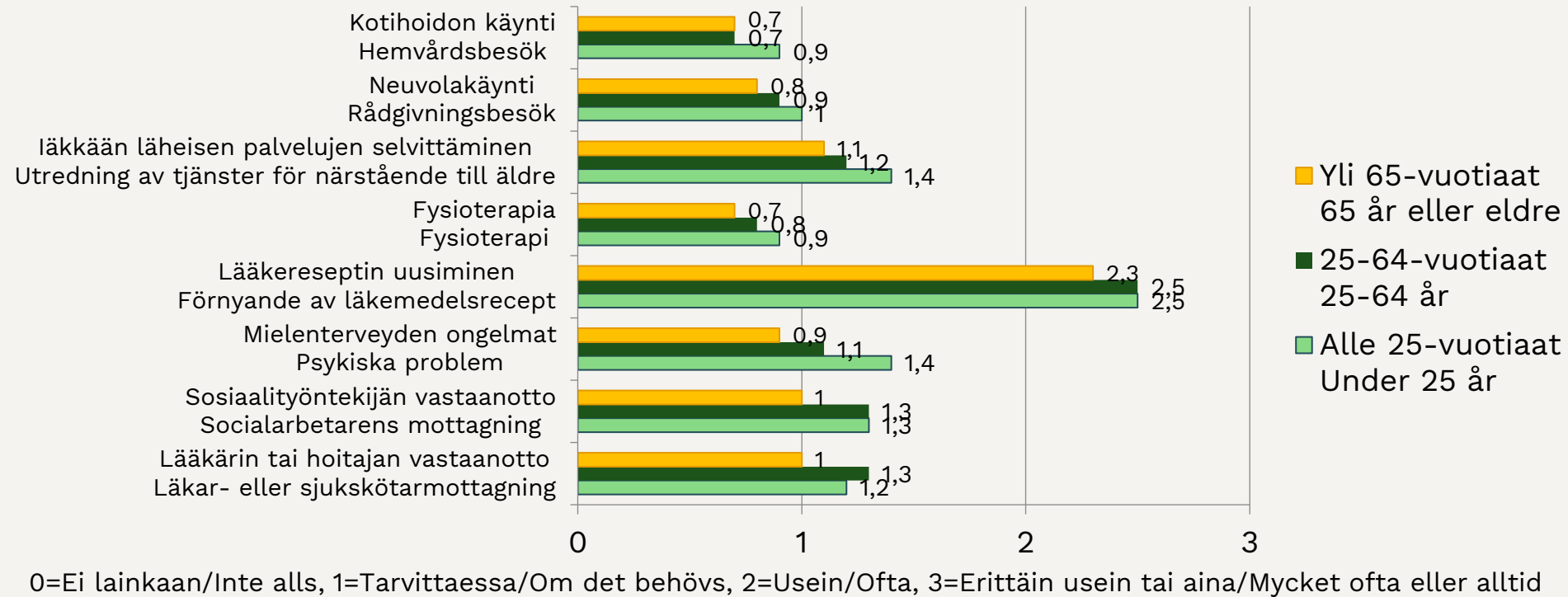
Användning av distanstjänster: deltagare som har svenska eller finska som modersmål



0=Ei lainkaan/Inte alls, 1=Tarvittaessa/Om det behövs, 2=Usein/Ofta, 3=Erittäin usein tai aina/Mycket ofta eller alltid

Etäpalvelujen käyttö: ikäryhmät

Användning av distansjänster: åldersgrupper

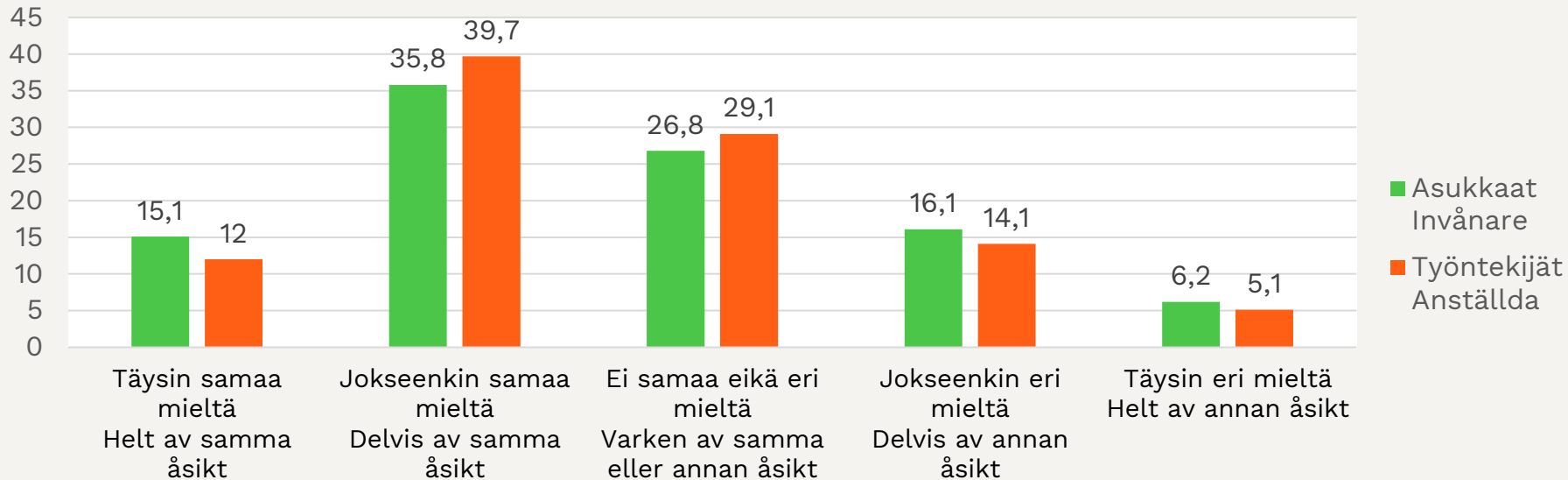


Vammaispalvelut

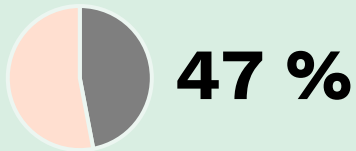
Funktionshinderservice

Vammaispalveluissa tulisi ottaa käyttöön henkilökohtainen budjetti, jonka palvelun käyttäjä voi hyödyntää haluamallaan tavalla hyvinvoinnin edistämiseksi.

Inom tjänsterna för personer med funktionsnedsättning bör man ta i bruk en personlig budget som användaren kan använda på önskat sätt för att främja sitt välbefinnande.

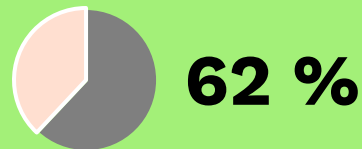


Miten hyvinvointialueesi vahvistaa tunnetta turvallisuudesta? Hur stärker ditt välfärdsområde känslan av trygghet?



Pelaajista on täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa: ”Minusta tuntuu siltä, että voin luottaa julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon.”

Av spelarna är helt av annan åsikt eller delvis av annan åsikt om påståendet: Jag har en känsla av att jag kan lita på den offentliga social- och hälsovården och räddningsväsendet.



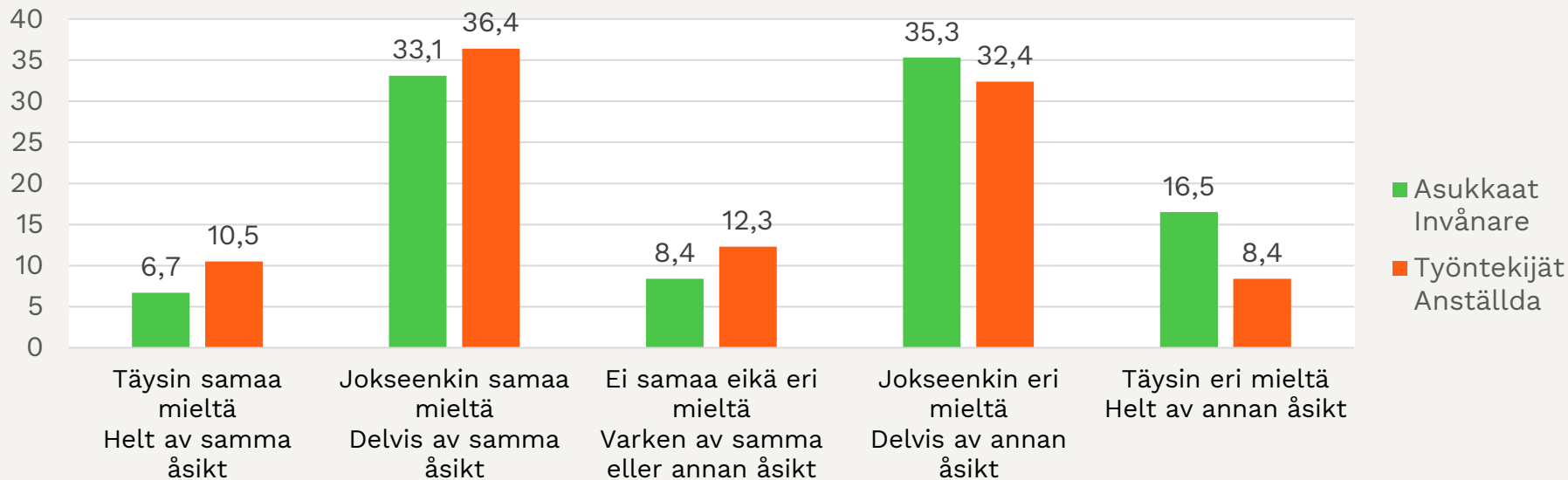
Pelaajista on täysin samaa mieltä tai jokseenkin mieltä väitteen kanssa: ”Tiedän, mistä saan apua, jos minun tai läheiseni terveys, hyvinvointi tai turvallisuus on uhattuna.”

Av spelarna är helt av samma åsikt eller delvis av samma åsikt om påståendet: Jag vet var jag får hjälp om min eller min närståendes hälsa, välfärd eller trygghet är hotad.

Turvallisuus Trygghet

Minusta tuntuu siltä, että voin luottaa julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

Jag har en känsla av att jag kan lita på den offentliga social- och hälsovården och räddningsväsendet.

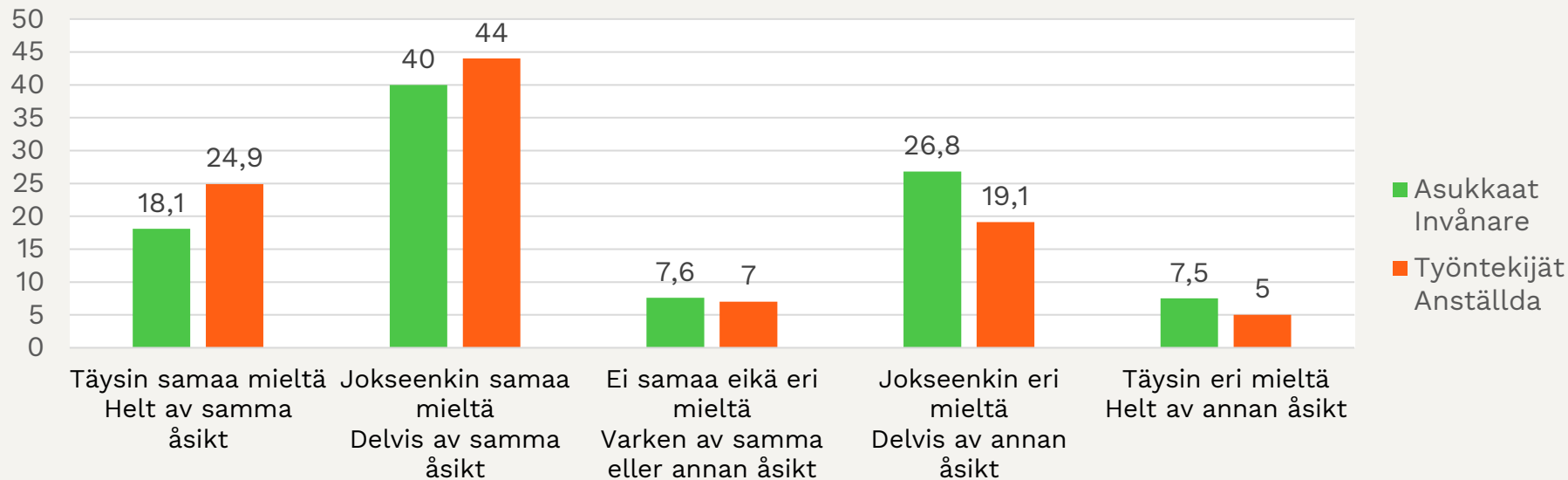


Tiedän, mistä saan apua

Jag vet var jag får hjälp

Tiedän, mistä saan apua, jos minun tai läheiseni terveys, hyvinvointi tai turvallisuus on uhattuna.

Jag vet var jag får hjälp om min eller min närståendes hälsa, välfärd eller trygghet är hotad.



Kirjoitushaaste Skrivutmaningen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Asukkaiden tärkeimpinä pitämät teemat

Teman som invånarna anser vara viktigast

Yli **40** osallistujaa Deltagare

”Kirjoita meille lyhyt, **vapaamuotoinen teksti** siitä, mitä hyvinvointialueen palveluissa pitäisi sinun mielestäsi jatkossa painottaa.

Tekstisi voi olla idea, mielipidekirjoitus, runo tai vaikka räppi!”

”Skriv till oss en kort **friformstext** om vad du tycker bör lyftas fram i välfärdsområdets tjänster i framtiden.

Din text kan vara en idé, en insändare, en dikt eller en raptext – du får välja fritt!”

1. Palvelujen saatavuus

Tillgång till tjänster

2. Palvelujen uudistaminen ja kehittäminen

Förnyande och utveckling av tjänsterna

3. Palvelujen yhdenvertaisuus

Likvärdiga tjänster

4. Digitalisaation hyödyntäminen

Utnyttjande av digitalisering

Otteita kirjoitushaasteen ideoista

Utdrag från idéer i skrivutmaningen

”Etäpalveluiden kehittäminen on yksi ratkaisu, mutta liikkuvan palvelun järjestäminen mahdollistaisi kasvotusten kohtaamisen, joka on lasten ja nuorten kanssa toivottavampaa.”

”PV”

Helt finsk- eller helt svenskspråkiga läkare kan också anställas, man kan styra klienterna enligt språkönskan, man behöver alltså inte alltid kunna båda språken.

”H.N.”

Sähköisiä palveluja voisi lisätä huomattavasti. Monesti riittäisi videopuhelu, ja ennakkotiedot voisi pyytää etukäteen sähköisesti.

”Kukka”

”Myös nuorempien yksinasuvien palveluita voisi kehittää. Jos sairastun vakavasti tai joudun leikkaukseen, miten pärjään niissä tilanteissa?”

”Minä vain”

”Även äldre funderar på sin hälsa, kost, sömn och andra hälsorelaterade frågor. Detta är hälsovårdare utbildade till för!”

”Tina”

”Tavoitettavuudessa on tärkeää, että joku vastaa. Vastaaja voi olla asiakaspalvelija, kunhan hänellä on mahdollisuus konsultoida tarvittavaa ammattilaista.”

”Lisa”

Hyvinvointialueen palveluja käyttävien asukkaiden haastattelut

Intervjuer med invånare som använder
vår välfärdsområdets tjänster

Hyvinvointialueen palveluja käyttävien asukkaiden haastattelut

Intervjuer med invånare som använder välfärdsområdets tjänster

Yli/över **100**

palveluja käyttävää
asukasta mukana
ryhmähaastatteluissa

invånare som använder
tjänster deltog i
gruppintervjuer

Haastatteluja tehtiin
Intervjuer gjordes i

9 kpl/st

**ikäntyneiden
palveluissa**
i tjänster för äldre

8 kpl/st

vammaispalveluissa
i funktionshindersservicen

11 kpl/st

**lasten, nuorten ja
perheiden palveluissa**
i tjänster för barn, unga
och familjer

3 kpl/st

**Yhteisten sote-
palvelujen
palvelualueelta**
i serviceområdet för
gemensamma social- och
hälsovårdstjänster

**”Ikäihmisten kohtaamispaikat
pitäisi säilyttää.”**

*Ryhmäkeskustelu palvelukeskuksessa
Gruppdiskussion på en servicecentral*

**”Voisipa tekstiviestillä varata
lääkäriaajan tai olla chat-palvelulla
yhteydessä.”**

*Ryhmäkeskustelu vammaispalveluiden tuetun asumisen toiminnassa
Gruppdiskussion på stödboende för personer med funktionsnedsättning*

**”Det är viktigt att det känns tryggt och
bekant när man går till läkare.”**

*Ryhmäkeskustelu vammaispalveluiden tuetun asumisen toiminnassa
Gruppdiskussion på stödboende för personer med funktionsnedsättning*

Mikä on palvelujemme käyttäjien mielestä tärkeää?

Vad är viktigt enligt de invånare som använder våra tjänster?

HYVINVOINTIALUEEN VASTUULLA OLEVAT ASIAT, JOTKA OVAT ASUKKAILLEMME TÄRKEITÄ

Kuljetus-
palvelut

Kohtaamis-
paikat

Päivä-
toiminta

Mielen-
terveys-
palvelut

Lasten-
suojelu

Esteettömät
tilat

Kotihoito

Apuvälineet

HYVINVOINTIALUEEN KUMPPANEIDEN VASTUULLA OLEVAT ASIAT, JOTKA OVAT ASUKKAILLEMME TÄRKEITÄ

Päiväkodit ja
koulut

Uimahallit

Järjestöjen
toiminta

Seura-
kunnan
toiminta

Kirjastot

Esteettömät
tilat

Liikunta-
palvelut

Pyörätiet ja
julkinen
liikenne

Haastattelujen kooste: ikääntyneet henkilöt

Hyvinvoinnille tärkeät asiat arjessa

- Läheiset, rakkaat, perhe
- Fyysinen toimintakyky, oma toimijuus, terveys
- Toimiva arki
- Raha
- Palveluihin pääsy
- Riittävä uni, monipuoliset ateriat

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Yksinäisyys
- Hintojen ja asiakasmaksujen nousu
- Digimaailma, ihminen ei selviä etähoidolla
- Hoitopaikkatilanne ja jonot
- Hoitajien aika vastata asukkaiden tarpeisiin, saako varmasti hoitoa, jos tarvitsee
- Ettei saisi asua omassa kodissa
- Ikä- ja vammaisyrjintä
- Itsemääräämisoikeuden menetys
- Palveluita saa liian myöhään, kriteerit liian tiukat

Hyvinvoinnille erityisen tärkeät palvelut

- Ikäihmisten kohtaamispaikat, vanhusten ryhmät
- Päivätoiminta
- Apuvälinelainaamo
- Lääkärin ja hammaslääkärin tapaaminen säännöllisesti ja tarvittaessa
- Toimintaterapeutin käynnit
- Asumispalvelu
- Kotihoito

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Palveluihin liian pitkät jonot
- Psykkisen tuen saaminen vaikeaa
- Arjen pienissä asioissa tarvitsisi enemmän apua, esim. kauppa- ja ulkoiluapu, IT-tuki
- Omaishoitajan työnohjaus
- Enemmän järjestettyä toimintaa ja ohjelmaa
- Yksinäisyyteen tulisi puuttua
- Tietoa asukkaille enemmän selkokielellä suomeksi ja ruotsiksi

Haastattelujen kooste: vammaiset henkilöt

Hyvinvoinnille tärkeät asiat arjessa

- Perhe, ystävät, tukihenkilöt
- Kotilomat, oma koti
- Harrastukset, käsityöt, luova toiminta
- Opiskelumahdollisuudet
- Työkokeilut
- Riittävä uni, liikunta
- Taksin sujuva toiminta
- Toimintakyky, fyysinen ja henkinen

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Ettei saisi apua, kun tarvitsisi
- Kova melu häiritsee
- Palveluiden saanti vaikeutuu, ei pääse harrastuksiin tai ei saa itse päättää, mitä tekee asuntolassa
- Hintojen/vuokran nousu, eläkkeen pieneneminen

Hyvinvoinnille erityisen tärkeät palvelut

- Avustajapalvelu, henkilökohtainen apu
- Esteettömyys erityisen tärkeää
- Kulkukeskuksen ja kuljetuspalvelujen toiminta
- Kotiin tuotavat palvelut
- Psykologin palvelut
- Edunvalvonta
- Apuvälineet, kotiin tehtävät muutokset
- Oma asunto
- Sosiaalityöntekijän palvelut
- Ruokalistan päättäminen ja ruuan valmistaminen ohjaajan kanssa

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Tarvitsisi enemmän henkilökohtaisen avustajan tunteja
- Aina tuttu taksinkuljettaja
- Kuljetuspalvelujen matkamäärät vähäiset, monista asioista joutuu luopumaan
- Kuljetuspalvelu ei toimi kunnolla, harrastuksia jää väliin
- Omaishoitoa ei tueta riittävästi
- Fysioterapia
- Vaikea saada lääkäriaikoja
- Kehitysvamma-alan asiantuntijat (esim. seksuaalineuvoja, AAC-ohjaaja)

Haastattelujen kooste: lapset, nuoret ja perheet

Hyvinvoinnille tärkeät asiat arjessa

- Liikunta, harrastaminen, ruokarytmi, uni
- Raha, koulutus, työpaikka, palvelut lähellä
- Ihmissuhteet, tukiverkko
- Oma aika
- Matalan kynnyksen kohtaamispaikat ovat tärkeitä

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Päiväkoti- ja kouluasiat jännittää
- Mielenterveyspalveluiden tilanne on tosi huolestuttava
- Univaikeudet
- Maailman tilanne
- Ruuan hinta

Hyvinvoinnille erityisen tärkeät palvelut

- Neuvola
- Kotipalvelu
- Kohtaamiskahvilat ja –paikat (mummon ja vaarin tupa)
- Synnytysvalmennus
- Lastensuojelu
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Matalan kynnyksen palvelut, esim. perhekerhot
- Vauvaperheille suunnattu toiminta
- Asukaspuistot, liikuntapalvelut

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Terapia
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Koulukiusaamiseen apua
- Jonot palveluihin liian pitkät
- Pieniin arjen asioihin tukipalvelua
- Tarvitsisi apua uniongelmiin
- Hammaslääkäri
- Tukiperhe
- Perhepäivähoito
- Päiväkotipaikka
- Aktiivisempi oppilashuolto
- Henkilökohtaisempaa palvelua

Haastattelujen kooste: yhteiset sosiaali- ja terveystalvet

Hyvinvoinnille tärkeät asiat arjessa

- Pysyvyys
- Sujuva arki
- Tieto siitä, että saa apua, kun sitä tarvitsee
- Kunnioittava kohtaaminen, ettei olisi heittopussina
- Yleinen ympäristön siisteys ja turvallisuus
- Yhdenvertaiset talvet

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Jatkuva muutos ja epätietoisuus
- Henkilökunta vaihtuu ja aikoja perutaan tai siirretään kauas, ihmisiä jätetään tyhjän päälle
- Kelan toiminta epäselvää, kukaan ei auta tulkitsemaan päätöksiä
- Talvetuissa epäilua kohtaamista, osalle huudetaan ja osalle ollaan lempeitä ja apu on konkreettista
- Työkyvyttömillä pelkona, ettei ketään kiinnosta enää heidän hyvinvointinsa

Hyvinvoinnille erityisen tärkeät talvet

- Kaikki matalan kynnyksen talvet, esim. talvetneuvola ja kokemusasiantuntijan vastaanotto
- Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, niitä ei saa siirtää Kelalle
- Vammaistalvet ja terapiat
- Manna-avun puotikortti ruoka-apua varten
- Nopea asuttamisen malli on tuonut nopeaa helpotusta
- Sosiaalisen kuntoutuksen matalan kynnyksen toiminta

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Peliriippuvuuteen ja addiktioihin ei saa apua, odotusajat liian pitkiä
- Apua hakemuksien täyttämiseen
- Enemmän vertaistukea ja tukihenkilöitä
- Soittolupauksista tulisi pitää kiinni
- Yhteistyö lastensuojelun ja koulun kanssa ei toimi
- Perhekuntoutusta ja työhön kuntoutusta tarvittaisiin enemmän
- Espoon katkaisuhuitoasemalla liian vähän asiakaspaikkoja
- Ajokortin uusimista varten ei saa varattua lääkärintarkastusta

Haastattelujen kooste: yhteydenottokanavat

Millä tavalla toivoisit saavasi yhteyttä ammattilaiseen, silloin kun tarvitset apua tai tukea?

Ikääntyneet

- Soittamalla
- Nopeasti, henkilökohtaisesti
- Suoralla numerolla
- Tarvittaisiin joka kotiin tiedotelehtinen, missä kaikki tarvittavat yhteystiedot
- Ruotsiksi
- Yksi numero, josta saa kaiken avun
- Kiertävät terveystiedot
- Sähköpostilla kiireetöntä neuvontaa
- Maksuttomat numerot

”Myös säännölliset soitot ammattilaisilta olisi loistava asia, ei aina oma yhteydenotto.”

Lapset, nuoret, perheet

- Paniikinappula
- WhatsApp, TikTok
- Puhelu-/viestipalvelupäivystys (esim. botti tai chat LUVN-sivuilla)
- Helppo saatavuus
- Ilman jonoja
- Eri mahdollisuudet (digi vs. perinteiset)
- Tieto palveluista pitäisi saada helpommin, tarvitaan sivu, missä kaikki mahdollinen apu/tuki
- Takaisinsoitto ei ole aina hyvä

”Neuvolan neuvontanumero on ollut paras, saa nopeasti yhteyden.”

Vammaiset henkilöt

- Soittamalla tai paikan päällä
- Matalalla kynnyksellä, saman päivän aikana
- Ei sähköpostilla
- Palveluita on paljon, ja ne menee päällekkäin ja sekaisin, pitäisi olla selkeämpää
- Teams on parempi kuin puhelu, kun saa kasvot

Yhteisten sote-palvelujen asiakkaat

- Maksuttomat numerot/WhatsApp, prepaid-liittymistä ei saa yhteyttä 029-numeroihin!

”Pitäisi olla tietoa palveluista ja puhelinnumerot, että kerrotaan, mitä kaikkea apua on saatavissa.”

Haastattelujen kooste: Muita ideoita tai terveisiä sote-palvelujen kehittämiseen!

Ikääntyneet

- Yksinäisyyden ongelmaan tulee puuttua
- Taiteeseen liittyviä palveluita pitäisi kehittää
- Vähemmän sijaisia, työntekijöiden vaihtuvuus pysäytettävä
- Tarvitaan joku, jolla kokonaiskuva ja vastuu hoidosta
- Kuljetuspalveluiden ja päivystyspalveluiden parantaminen
- Lisää ryhmätoimintaa
- Kotisairaala 24/7

”Palvelut tulee saada läheltä hyvinvointialueiden rajoista riippumatta”

Lapset, nuoret, perheet

- Sosiaalihuollon ja koulujen yhteistyön kehittäminen
- Läpileikkaava kommunikointi ruohonjuuritasolta ylös päättäjille
- Alaikäisten päihdepalvelut
- Oma työntekijä, henkilökohtaisempi palvelu
- Avoimuus ja hyvä kohtaaminen tärkeää
- Työntekijöiden pitää tietää isoista lakimuutoksista
- Huomio varhaisiin tukitoimiin, esim. tunteet, käytös, oppiminen

”On tärkeää, että palvelut ovat helposti lähestyttäviä: lapsen oma työntekijä tuntee meidät perheenä.”

Vammaiset henkilöt

- Kehitysvamma-alan osaamista terveystalveihin
- Enemmän harrastustoimintaa
- Vakitaksioikeus
- Tukihenkilötoimintaa helpommin
- Esteettömyys ei toteudu
- Palvelustrategian tulee vaikuttaa käytäntöön
- Vammaisten henkilöiden työllistymistä pitäisi tukea
- Tiimilääkärimallia voisi laajentaa

Yhteisten sote-palvelujen asiakkaat:

- Perhekeskuksen ja aikuissosiaalityön yhteistyö: peke olisi hyvä paikka tiedottaa aikuissosiaalityön palveluista
- Miepä-palveluissa stigman vähentäminen ja juurisyiden selvittäminen!

”On panostettava mielenterveyspalveluihin ja hoitoon pääsyyn.”

Vad är viktigt enligt de invånare som använder våra tjänster?

SAKER SOM VÄLFÄRDSOMRÅDET ANSVARAR FÖR SOM ÄR VIKTIGA ENLIGT VÅRA INVÅNARE

Färdtjänster

Mötesplatser

Dag-
verksamhet

Mentalvårds-
tjänster

Barnskyddet

Tillgängliga
lokaler

Hemvård

Hjälpmedel

SAKER SOM VÄLFÄRDSOMRÅDETS PARTNER ANSVARAR FÖR SOM ÄR VIKTIGA ENLIGT VÅRA INVÅNARE

Daghem och
skolor

Simhallar

Organisation-
ers
verksamhet

För-
samlingens
verksamhet

Bibliotek

Tillgängliga
lokaler

Idrotts-
tjänster

Cykelvägar
och
kollektiv-
trafik

Sammanfattning av intervjuerna: äldre personer

Saker i vardagen som är viktigt för välbefinnandet

- Nära, kära, familj
- Fysisk funktionsförmåga, egen aktivitet, hälsa
- En fungerande vardag
- Pengar
- Tillgång till tjänster
- Tillräcklig sömn, mångsidiga måltider

Bekymmer och rädslor i anslutning till välbefinnandet och hälsan

- Ensamhet
- Uppgången i priser och klientavgifter
- Den digitala världen, en människa klarar sig inte med distansvård
- Situationen med vårdplatser och köer
- Hur mycket tid skötarna har att svara på invånarnas behov, huruvida man med säkerhet får vård när man behöver
- Att man inte skulle få bo hemma
- Åldersdiskriminering och diskriminering av personer med funktionsnedsättning
- Att man förlorar sin självbestämmanderätt
- Att man får tillgång till tjänsterna för sent, alltför snäva kriterier

Tjänster som är särskilt viktiga för välbefinnandet

- Mötesplatser för äldre personer, grupper för äldre
- Dagverksamhet
- Hjälpmedelsutlåning
- Regelbundna besök hos läkare och tandläkare och då när det behövs
- Ergoterapeutens besök
- Boendeservice
- Hemvård

Stöd som det behövs mer av

- Alltför långa köer till tjänsterna
- Svårt att få psykiskt stöd
- Det skulle finnas behov av att få mer hjälp i små vardagliga sysslor såsom hjälp att handla och vara ute och röra på sig, IT-stöd
- Handledning för närståendevårdare
- Mer organiserad verksamhet och program
- Ensamhet borde ingripas i
- Mer information till invånarna på klarspråk på finska och svenska

Sammanfattning av intervjuer: personer med funktionsnedsättning

Saker i vardagen som är viktigt för välbefinnandet

- Familj, vänner, stödpersoner
- Permissioner, eget hem
- Hobbyer, handarbeten, kreativ verksamhet
- Studiemöjligheter
- Arbetsprövningar
- Tillräcklig sömn, motion
- Fungerande taxiverksamhet
- Funktionsförmåga, fysisk och psykisk

Bekymmer och rädslor i anslutning till välbefinnandet och hälsan

- Att man inte får hjälp när man behöver det
- Högt buller som stör
- Svårare att få tillgång till tjänster, ta sig till hobbyer eller att man inte själv får bestämma vad man gör i boendet
- Höjningar i priser/hyran, att pensionen minskar

Tjänster som är särskilt viktiga för välbefinnandet

- Assistenttjänst, personlig assistans
- Tillgänglighet särskilt viktigt
- Färdcentralens och färdtjänstens verksamhet
- Tjänster som ges i hemmet
- Psykologtjänster
- Intressebevakning
- Hjälpmedel, ändringar i hemmet
- Egen lägenhet
- Socialarbetarens tjänster
- Att bestämma hur matlistan ser ut samt matlagning tillsammans med en instruktör

Stöd som det behövs mer av

- Man skulle behöva fler timmar för personlig assistans
- Alltid en bekant taxichaufför
- Antalet resor i färdtjänsten är för litet, man tvingas avstå från många saker
- Färdtjänsten fungerar inte ordentligt, hobbyer uteblir
- Närståendevård stöds inte tillräckligt
- Fysioterapi
- Svårt att få läkartider
- Experter inom funktionsnedsättningsområdet (t.ex. sexualrådgivare, ACC-instruktör)

Sammanfattning av intervjuer: barn, unga och familjer

Saker i vardagen som är viktigt för välbefinnandet

- Motion, hobbyer, måltidsrytm, sömn
- Pengar, utbildning, arbetsplats, tjänster i närheten
- Människorelationer, stödnätverk
- Egen tid
- Mötesplatser med låg tröskel är viktiga

Bekymmer och rädslor i anslutning till välbefinnandet och hälsan

- Frågor om daghem och skola ger upphov till nervositet
- Situationen med mentalvårdstjänsterna är väldigt oroande
- Sömnsvårigheter
- Världsläget
- Matpriser

Tjänster som är särskilt viktiga för välbefinnandet

- Mödra- och barnrådgivning
- Hemservice
- Mötescaféer och mötesplatser (mormors och morfars stuga)
- Förlossningsförberedelse
- Barnskydd
- Mentalvårds- och missbrukartjänster
- Tjänster med låg tröskel, t.ex. familjeklubbar
- Verksamhet för spädbarnsfamiljer
- Invånarparker, idrottstjänster

Stöd som det behövs mer av

- Terapi
- Mentalvårds- och missbrukartjänster
- Hjälp med skolmobbing
- Köerna till tjänsterna är för långa
- Stödtjänster för små vardagliga sysslor
- Hjälp med sömnsvårigheter
- Tandläkare
- Stödfamiljer
- Familjedagvård
- Daghemsplass
- Aktivare elevhälsa
- Personligare betjäning

Sammanställning av intervjuerna: gemensamma social- och hälsovårdstjänster

Saker i vardagen som är viktiga för välbefinnandet

- Stabilitet
- En smidig vardag
- Information om att man får hjälp när man behöver den
- Respekterande bemötande, att man inte är en slagpåse
- Allmän renhet och säkerhet i omgivningen
- Jämlika tjänster

Bekymmer och rädslor i anslutning till välbefinnandet och hälsan

- Ständig förändring och ovisshet
- Personalen byts och tider avbokas eller skjuts upp långt in i framtiden, människor lämnas vind för våg
- FPA:s verksamhet är otydlig, ingen hjälper med att tolka beslut
- Orättvist bemötande inom tjänsterna, man skriker åt vissa och är vänlig mot andra och hjälpen är konkret
- De som är arbetsoförmögna är rädda för att ingen längre är intresserad av deras välbefinnande

Tjänster som är särskilt viktiga för välbefinnandet

- Alla tjänster med låg tröskel, t.ex. ekonomirådgivning och erfarenhetsexperters mottagningar
- Kompletterande och förebyggande utkomststöd får inte överföras till FPA
- Funktionshinderservice och terapier
- Manna-apus puotikortti för mathjälp
- Modellen för snabb anskaffning av bostad har gett snabb lättnad
- Lågtröskelverksamhet inom social rehabilitering

Stöd som det behövs mer av

- Man får inte stöd för spelberoende och addiktioner, väntetiderna är för långa
- Hjälp med att fylla i ansökningar
- Mer kamratstöd och stödpersoner
- Om man lovat ringa bör man hålla sitt löfte
- Samarbetet med barnskyddet och skolan fungerar inte
- Det skulle behövas mer familjerehabilitering och rehabilitering för arbete
- Avvänningskliniken i Esbo har för få klientplatser
- Det går inte att boka en läkarundersökning för förnyande av körkortet

Sammanfattning av intervjuer: kontaktkanaler

På vilket sätt önskar du få kontakt med vårdpersonalen när du behöver hjälp eller stöd?

Äldre personer

- Genom att ringa
- Snabbt, personligt
- Genom att ringa ett direkt telefonnummer
- En informationsbroschyr med alla nödvändiga kontaktuppgifter borde skickas till varje hem
- På svenska
- Ett nummer för all slags hjälp
- Ambulerande hälsobussar
- Icke-brådskande rådgivning per e-post
- Avgiftsfria telefonnummer

”Att även vårdpersonalen ringer regelbundet skulle vara ypperligt, inte att man alltid själv tar kontakt.”

Barn, unga, familjer

- Panikknapp
- WhatsApp, TikTok
- Jourhavande samtals- /textmeddelandeservice (t.ex. bot eller chatt på Västra Nylands välfärdsområdes webbplats)
- Lätt tillgång
- Inga köer
- Olika möjligheter (digitala versus traditionella)
- Information om tjänster borde vara lättare att tillgå, det behövs en sida för alla möjliga typer av hjälp/stöd
- Återuppringning är inte alltid ett bra alternativ

”Rådgivningens rådgivningsnummer har varit något av det bästa, man får snabbt kontakt.”

Personer med funktionsnedsättning

- Genom att ringa eller på plats
- Med låg tröskel, under samma dag
- Inte per e-post
- Det finns många tjänster, de överlappar varandra och är förvirrande, det borde vara tydligare
- Teams är bättre än att ringa, eftersom man ser ansiktet

Gemensamma social- och hälsovårdstjänster

- Avgiftsfria telefonnummer/WhatsApp, man kan inte ringa 029-numren från prepaid-abonnemang

”Det borde finnas information om tjänster och telefonnummer, där det står all typ av hjälp som går att få.”

Sammanfattning: idéer och hälsningar

Andra hälsningar eller idéer som gäller utvecklandet av social- och hälsovårdstjänsterna!

Äldre personer

- Problemet med ensamhet ska åtgärdas
- Tjänster som rör konst borde utvecklas
- Färre vikarier, omsättningen bland arbetstagarna måste stoppas
- Det behövs någon som har en helhetsbild och ansvaret för ens vård
- Färdtjänsten och jourtjänsterna måste förbättras
- Mer gruppverksamhet
- Hemsjukhus 24/7

”Man ska få tillgång till tjänster i närheten, oberoende av var välfärdsområdets gränser går.”

”Man måste satsa på tillgången till mentalvårdstjänster och vård.”

Barn, unga, familjer

- Utvecklandet av samarbetet mellan socialvården och skolorna
- Genomgående kommunikation från gräsrotsnivån till beslutsfattarna
- Missbrukartjänster för minderåriga
- Egen kontaktperson, personligare betjäning
- Viktigt med öppenhet och gott bemötande
- Arbetstagarna ska känna till stora lagförändringar
- Mer uppmärksamhet mot tidiga stödtjänster, t.ex. känslor, beteende, lärande

”Det är viktigt att tjänsterna är lätta att närma sig: barnets egen kontaktperson känner oss som en familj.”

Personer med funktionsnedsättning

- Tillämpning av kompetens från funktionsnedsättningsområdet på hälsovårdstjänsterna
- Mer hobbyverksamhet
- Rätt att anlita bekant taxi
- Lättare tillgång till stödpersonverksamhet
- Tillgängligheten genomförs inte
- Servicestrategin ska ha en inverkan på praxis
- Sysselsättningen av personer med funktionsnedsättning borde stödjas
- Teamläkarmodellen kunde utvidgas

Gemensamma social- och hälsovårdstjänster

- Samarbete mellan familjecentret och vuxensocialarbetet: familjecentret skulle vara en bra plats att informera om tjänsterna inom vuxensocialarbetet
- Minskande av stigmat och utredande av primärorsakerna inom mentalvårds- och missbrukartjänsterna

Henkilöstön Palju*-työpajat

Personalens Baljan-verkstäder

*) Palju = PALvelustrateginen Juttutuokio, en servicestrategisk pratstund

Henkilöstön Palju-työpajat: esittely

Personalens Baljan-verkstäder: översikt

Yli/över **250**

Työntekijää ilmoittautui työpajoihin

anställda anmälde sig del i verkstäderna

Kuvaus

- 9 Teams-työpajaa (30 min)
- Kaksi työpajoista ruotsiksi, muut suomeksi
- 6 eri asiakastarinaa, tehtävänä valita sopivimmat tavat uudistaa palveluja hahmojen näkökulmasta
- Paljut pidettiin huhti-toukokuussa. Niiden tulokset raportoidaan koko henkilöstölle kesäkuun alussa.

Beskrivning

- 9 verkstäder på Teams (30 min)
- Två av verkstäderna var på svenska, andra på finska
- 6 olika kundberättelser, uppgiften att välja de lämpligaste sätten att förnya tjänster ur karaktärernas perspektiv
- Verkstäderna hålls i april-maj. Deras resultat rapporteras till hela personalen i början av juni.

Henkilöstön Palju-työpajat: Henkilöstön mielestä hyödyllisimmät toimenpiteet

Personalens Baljan-verkstäder: De nyttigaste åtgärder enligt personalen

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua.

Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås.

II

Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö.

Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson.

I

Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo ensikontaktista.

Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten.

III

Palju-työpajoissa henkilöstö valitsi paljon palveluja tarvitseville henkilöille kolme mielestään hyödyllisintä toimenpidettä. Henkilöstön vastauksissa korostui erityisesti asiakaslähtöisyys.

I personalens Baljan-verkstäder valde deltagarna tre nyttigaste åtgärder för personer med ett stort behov av tjänster. Klientorientering betonades i deltagarnas svar.

Henkilöstön Palju-työpajat: tulokset

Personalens Baljan-verkstäder: resultat

Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö.

Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson.

Toimenpiteen vaikutukset asiakkaalle

Hur påverkar åtgärderna kunden

- Lisää palvelujen jatkuvuutta ja kokonaisvaltaisuutta
- Hankalia asioita on helpompi kertoa tutulle henkilölle
- Yksinkertainen yhteydenottokanava
- Asiakkaita ei pompotella eri paikkoihin ja numeroihin.
- Häiriökysyntä vähenee
- Asiakkaan oma vaiva vähenee

- Ökar kontinuiteten av service och övergripande vård
- Svåra saker är lättare att berätta för någon du känner
- En enkel kontaktkanal
- Kunder skickas inte till olika platser och nummer.
- Onödig efterfrågan minskar
- Kundens eget besvär minskar

Toimenpiteen vaikutukset työntekijälle

Hur påverkar åtgärderna personalen

- Voi olla henkilö tai tiimi, tärkeintä yksi numero
- Ennakoidaan asiakkaan tarpeita
- Voi aluksi olla työntekijälle kuormittavampaa, mutta pitkällä tähtäimellä kuorma vähenee
- Omalla työntekijällä on oltava hyvä tuki ja konsultaatiomahdollisuudet sekä laaja osaaminen ja tieto palvelutarjonnasta

- Det kan handla om en person eller ett team – det viktigaste är att det finns bara ett nummer
- Ett sätt att förutse kundens behov
- Det kan vara mer betungande för den anställda till en början, men på sikt kommer belastningen att minska
- En egen medarbetare ska ha goda stöd- och konsultationsmöjligheter samt stor kompetens och kunskap om välfärdsområdets service

Henkilöstön Palju-työpajat: tulokset

Personalens Baljan-verkstäder: resultat

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua.

Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås.

Toimenpiteen vaikutukset asiakkaalle

Hur påverkar åtgärderna kunden

- Asiakkaan ei tarvitse itse pohtia, mistä saa apua
- Puhelinjonot lyhenevät, kun asia hoituu yhdestä numerosta
- Vähentää asiakkaan tai potilaan stressiä ja helpottaa tiedonhakua hankalassa elämäntilanteessa.
- Tämä olisi ihanne. Oikea ihminen vastaamassa kysymyksiin ja hoitamassa monta asiaa yhdellä yhteydenotolla.
- Kunden behöver inte fundera över var man kan få hjälp
- Telefonköerna förkortas när man kan sköta ärenden genom ett nummer
- Minskar kundens eller patientens stress och underlättar sökandet efter information i en svår livssituation.
- Detta skulle vara idealiskt. Den rätta personen svarar på frågor och tar hand om många saker med en kontakt.

Toimenpiteen vaikutukset työntekijälle

Hur påverkar åtgärderna personalen

- Väärien puheluiden ja turhan kysynnän määrä pienenee
- Jos kaikilla työntekijöillä olisi pääsy samaan järjestelmään ja asiakkaan tietoihin, nopeutuisi avun antaminen huomattavasti
- Työntekijöillä on oltava hyvä tuki ja tiedonsaantimahdollisuus ja tuntea laajasti eri palvelut
- Riittävä henkilöstö, joka takaa sen ettei puheluihin jouduta jonottamaan.
- Antalet onödiga samtal och förfrågningar minskar
- Om alla anställda hade tillgång till samma system och kundens information skulle arbetet gå betydligt snabbare
- Personalen ska ha bra stöd och tillgång till information samt känna till de olika service
- Tillräckligt med personal, vilket garanterar att du inte behöver stå i kö för samtal.

Henkilöstön Palju-työpajat: tulokset

Personalens Baljan-verkstäder: resultat

Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo ensikontaktista.

Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten.

Toimenpiteen vaikutukset asiakkaalle

Hur påverkar åtgärderna kunden

- Nopea hoito asiakkaan palvelutarpeeseen ehkäisee ongelmien monimutkaistumista
- Asiakas tulisi kuulluksi ja saisi apua psyykkiseen tilanteeseen. Vertaistuki ja muut ammattilaiset asiakkaan tukena.
- Resurssien oikea kohdentuminen ja ennaltaehkäisy.
- Snabb behandling av kundens servicebehov förhindrar att problem blir mera komplicerade
- Kunden skulle höras och få hjälp med den psykiska situationen.
- Kamratstöd och andra proffs för att stödja kunden.
- Korrekt fördelning av resurser och förebyggande.

Toimenpiteen vaikutukset työntekijälle

Hur påverkar åtgärderna personalen

- Työntekijöiden arki helpottuisi, jos Terapiat etulinjaan-konsepti toimisi jo heti ensikontaktista
- Työntekijälle voi tuottaa kokemuksen merkityksellisestä työtä motivoivan asiakasryhmän kanssa.
- Personalens vardag skulle bli lättare om konseptet Första linjens terapier fungerade redan från första kontakten
- Medarbetaren kan uppleva arbetet med en motiverande kundgrupp som meningsfull.

Henkilöstön Palju-työpajat: tulokset

Personalens Baljan-verkstäder: resultat

Henkilöstö ehdotti lisäksi yhteensä **18** omaa toimenpidettä!

Personalen föreslog även totalt **18** egna åtgärder!

“

Arvioidaan perheen tilanne kokonaisuutena, ei pistemäistä yksittäistä "keinovalikoimaa"

“

Monialainen yhteistyö ja yhteistyö koulun kanssa

“

Bedömning av servicebehovet som görs i hemmet

“

Laaja moniammatillinen palvelutarpeen arviointi tehtävä alkuvaiheessa, jossa mukana kuntoutussuunnitelma

“

Esitteitä, Terveyskylä ja digitaalista sisältöä (nettisivut, some) eri kielillä

“

Jokaisella asiointilla käytetään tulkkia/tukihenkilöä. Pidemmät asiakasajat, jotta ehditään käydä asioita läpi rauhassa.

Henkilöstö esitti myös jatkoideoita "jälkilöylyissä"

Personalen skickade även idéer efter Baljan-verkstaden

Yli över
Fler än **60**

työntekijää esitti kommentteja tai kehitysideoita työpajojen jälkeen lähetetyssä kyselyssä

anställda gav kommentarer och utvecklingsidéer i enkäten som skickades efter Baljan-verkstaden.

Yleisimmät vastauksissa esiintyneet teemat

Temat som förekom oftast i svaren

1. Digitalisaation hyödyntäminen

Utnyttjande av digitaliseringen

3. palveluiden uudistaminen ja kehittäminen

Förnyande och utveckling av tjänsterna

2. Ennaltaehkäisyn painottaminen palveluissa

Betoning på förebyggande verksamhet inom tjänsterna

4. Palvelujen laatu ja toimivuus

Tjänsternas kvalitet och funktion

"Sairaustodistukse voisi lähettää sähköisesti oirekyselyn perusteella, säästyisi aikaa ja vaivaa."

"Sekreterare ska tillsättas. Läkare och skötare gör dagligen mycket sekreterare och städjobb."

"Voisiko ryhmämuotoista ohjausta/kuntoutusta kehittää alueellisesti ja hyödyntää digipalveluja puheterapiassakin?"

"Nepsy-asioita voisi keskittää niin, että tuki, ohjaus ja hoitopolku olisivat samassa osoitteessa useammalle kunnalle"

"Sosiaaliohjaajien ja toimistotyöntekijöiden määrän lisääminen ja sosiaalityöntekijöiden työn rajoittaminen ylempää koulutusta vaativiin tehtäviin."

"Monikielisten palveluiden saavutettavuutta voi lisätä digitaalisesti"

"Painopistettä ennaltaehkäisevään toimintakyvyn tukeen ts. osallisuuteen ja osallistumiseen."

Henkilöstön Palju-työpajat: tulokset

Personalens Baljan-verkstäder: resultaten

Toimenpide Åtgärd	Cristian (n=8)	Inkeri (n=6)	Markku (n=7)	Mianna (n=5)	Teemu (n=11)	Yasmin (n=4)	Yht. (n=41)
Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö. Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson.	4	6	4	5	9	3	31
Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua. Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås.	4	4	6	2	6	1	23
Ehdota omaa toimenpidettä! Föreslå en egen åtgärd!	3	3	1	3	4	4	18
Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo ensikontaktista. Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten.	4	0	6	1	5	0	16
Uudenlainainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.) Ett nytt slags samarbete med kommuner och organisationer (sysselsättningsåtgärder, idrottstjänster, ungdomslokaler etc.)	7	0	1	1	4	0	13
Lisätään palvelujen viemistä kotiin. Mer tjänster som produceras i hemmet.	0	5	0	4	3	0	12
Otetaan etävastaanotot laajasti käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa. Distansmottagningar erbjuds i stor utsträckning inom social- och hälsovården.	3	0	3	1	3	0	10
Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella. Ökad kompetens om kulturell mångfald i välfärdsområdet.	2	0	0	0	0	4	6
Otetaan käyttöön uusia digitaalisia omahoito-ohjelmia ja sähköisiä digihoitopolkuja Nya digitala egenvårdsprogram och vårdstigar.	2	0	0	0	2	0	4
Mahdollistetaan ympärivuorokautinen yhteydenotto hyvinvointialueen palveluihin chatin tai viestien välityksellä. Möjlighet att ta kontakt via en chatt eller meddelanden dygnet runt.	2	0	0	1	0	0	3

Huom. vastaajien lukumäärä vaihtelee eri asiakastarinoissa, ja vastaukset ovat sidottuja asiakastarinoihin.

Palju-työpajat: Nuoren ahdistus, paniikkioireet ja syrjäytymisen uhka

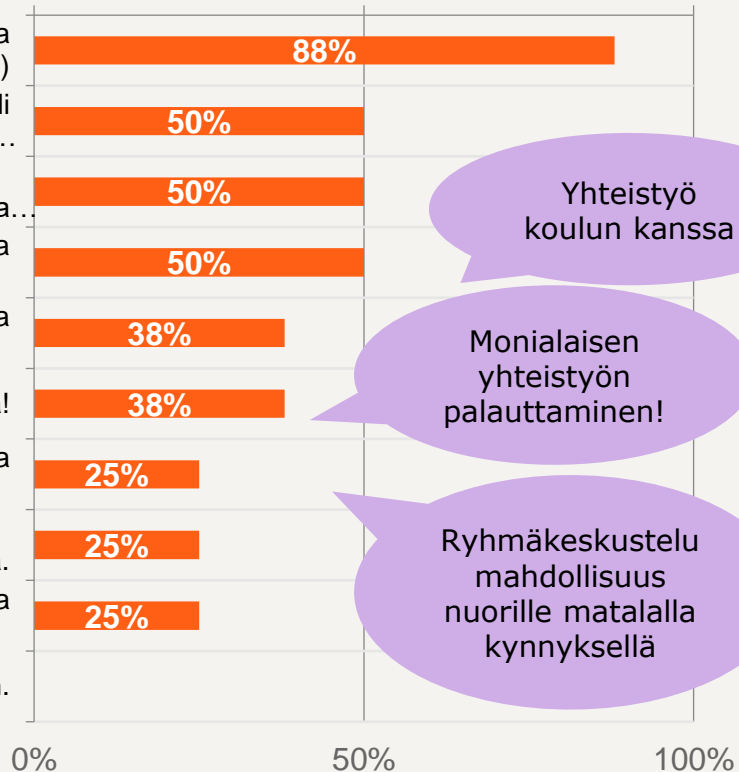


Hei! Olen **Cristian**.

Elämä on ketutusta. Porukat hiillostaa parempia arvosanoja ja some suoltaa kaikenlaista ahdistavaa juttua. Tuntuu, että maailma on täynnä katastrofeja. Välillä ahdistaa niin paljon, että on hankala hengittää ja sydän hakkaa. Kavereiden kanssa sprayataan bussipysäkkejä ja rikotaan ikkunoita, mutta ei olla jääty kiinni.

Valitut toimenpiteet

- Uudenlainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.)
- Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo...
- Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta...
- Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö.
- Otetaan etävastaanotot laajasti käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa.
- Ehdota omaa toimenpidettä!
- Otetaan käyttöön uusia digitaalisia omahoito-ohjelmia ja sähköisiä digihoitopolkuja.
- Mahdollistetaan ympärivuorokautinen yhteydenotto hyvinvointialueen palveluihin chatin tai viestien välityksellä.
- Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella.
- Lisätään palvelujen viemistä kotiin.



Baljan-verkstäder: En ung persons ångest, paniksymptom och hotet om utanförskap

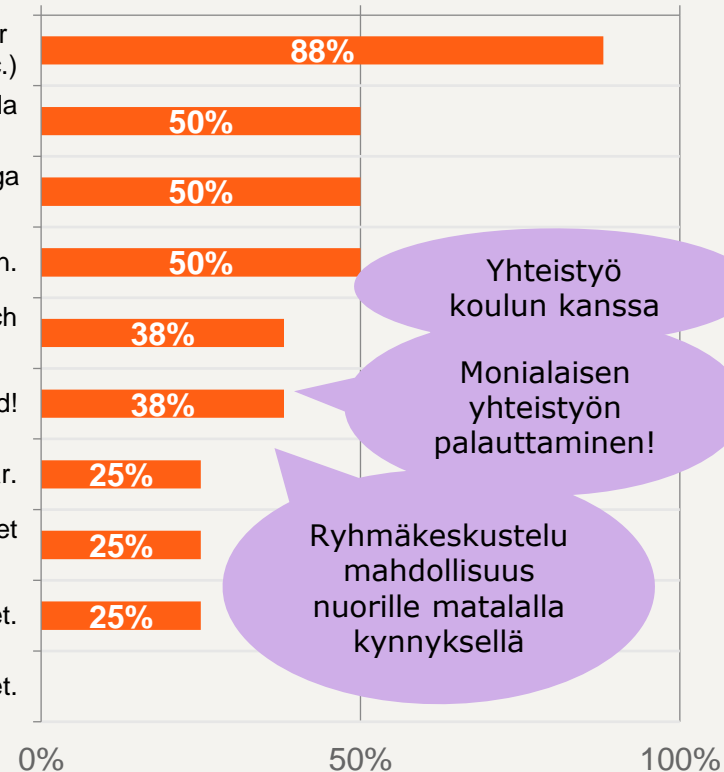


Hej! Jag är **Cristian**.

Livet är outhärdligt. Pärnen pressar på för bättre vitsord och de sociala medierna spottar ut allt möjligt ångestfullt. Det känns som att världen är full av katastrofer. Ibland är ångesten så stor att det är svårt att andas och hjärtat bultar. Tillsammans med kompisarna sprejar vi busshållplatser och slår sönder fönster, men vi har inte åkt fast.

Utvalda åtgärder

- Ett nytt slags samarbete med kommuner och organisationer (sysselsättningsåtgärder, idrottstjänster, ungdomslokaler etc.)
- Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten.
- Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås.
- Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson.
- Distansmottagningar erbjuds i stor utsträckning inom social- och hälsovården.
- Föreslå en egen åtgärd!
- Nya digitala egenvårdsprogram och vårdstigar.
- Möjlighet att ta kontakt via en chatt eller meddelanden dygnet runt.
- Ökad kompetens om kulturell mångfald i välfärdsområdet.
- Mer tjänster som produceras i hemmet.



Millaisia erilaisia vaikutuksia toimenpiteellä on asiakkaan palveluihin? Entä työntekijöiden arkeen?

Nuoren ahdistus, paniikkioireet ja syrjäytymisen uhka



Uudenlainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.)

- Ennaltaehkäisy on taloudellisesti korvaavia toimia tehokkaampaa
- Asiakkaan tarpeisiin vastaavaa laajempaa palvelutarjontaan, esim. yksinäisyyteen vaikuttaminen
- Yhteisöllisyyden ja kuuluvuuden tunteen lisääntyminen
- Turvallisia tiloja nuorille, joissa mahdollista saada apua turvalliselta aikuiselta ikään, kehitykseen ja maailmantilanteeseen liittyen
- Työntekijöille merkityksellisyyttä ja tavoitteellisuutta. Palvelut täytyy suunnitella sen mukaan, missä ja milloin nuoret ovat

Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti

- Matalan kynnyksen palvelu, mahdollistaa pääsyn palvelujen piiriin helposti. Työntekijällä mahdollisuus tarjota palvelu heti.
- Asiakas saa tukea nopeammin ja aikaa vievät lähetekäytännöt poistuu. Työntekijät saavat uusia työvälineitä, jotta varhainen puuttuminen voi toteutua.
- Etupainotteista, ennaltaehkäisevää (ei niinkään korjaavaa), ketterää ja joustavuutta yhteydenottojen mukaan ja ymmärrys mihin ohjata, jos ihminen tarvitsee enemmän tai muita palveluita tai seuraavaa askelta

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua

- Toivon mukaan asiakkaiden avun saaminen helpottuisi yhden luukun -periaatteella. Työntekijöitä tarvitaan, jotta on heitä jotka pystyvät arvioimaan ja ohjaamaan tarvittaessa eteenpäin. Yhteistyötä eri tahojen ja toimijoiden kanssa.
- Asiakkaan ei tarvitse tietää, mitä palvelua hän konkreettisesti hakee ja tarvitsee, eikä tarvitse käyttää voimavarojaan sitä selvittelläkseen.
- Vähentää työntekijöille ns. turhia yhteydenottoja ja asiakkaan pallottelua, mikä henkilöstöllekin turhauttavaa. Lisää palveluiden käytön tehostumista.
- Avun piiriin hakeutuminen helpottuu

Palju-työpajan tulokset

Ikääntynyt pariskunta, kotiin vietävien palveluiden tarve



Hei! Olen **Inkeri**.

Viime viikkoinen päivystysreissu oli Antille liikaa. Puolisoni vointi on heikentynyt niin, että hän ei pian enää pärjää itsenäisesti ja liikkuminenkin on käynyt hankalaksi. Jään kohta eläkkeelle ja pohdin: Hoitaisinko Anttia kotona nyt, kun siihen olisi mahdollisuus, vai mistä saisimme apua? Asumme mielellämme kotona niin kauan kuin se suinkin on mahdollista. Tavaraa taloon kertyy kyllä, täytyisi kai jotain laittaa poisikin: puhuvat, että palokuormaa täytyisi keventää, mitähän sekin sitten tarkoittaa.

Valitut toimenpiteet

- Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö. **100%**
- Lisätään palvelujen viemistä kotiin. **83%**
- Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri... **67%**
- Ehdota omaa toimenpidettä! **50%**
- Otetaan käyttöön uusia digitaalisia omahoito-ohjelmia ja sähköisiä digihoitopolkuja.
- Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo...
- Mahdollistetaan ympärivuorokautinen yhteydenotto hyvinvointialueen palveluihin chatin tai viestien välityksellä.
- Otetaan etävastaanotot laajasti käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa.
- Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella.
- Uudenlainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.)



Arviointikäynti kotona pärjäämiseen ja apua palokuormaan

Arvioidaan perheen tilanne kokonaisuutena, ei pistemäistä yksittäistä "keinovalikoimaa"

Inkerille mahdollisuus saada laajat valtuudet Antin asioiden hoitamiseksi: valtakirja. Ammatillisella paikalla, mistä hän heti näkee, Inkerillä on valtuudet edustaa Anttia palveluihin liittyen

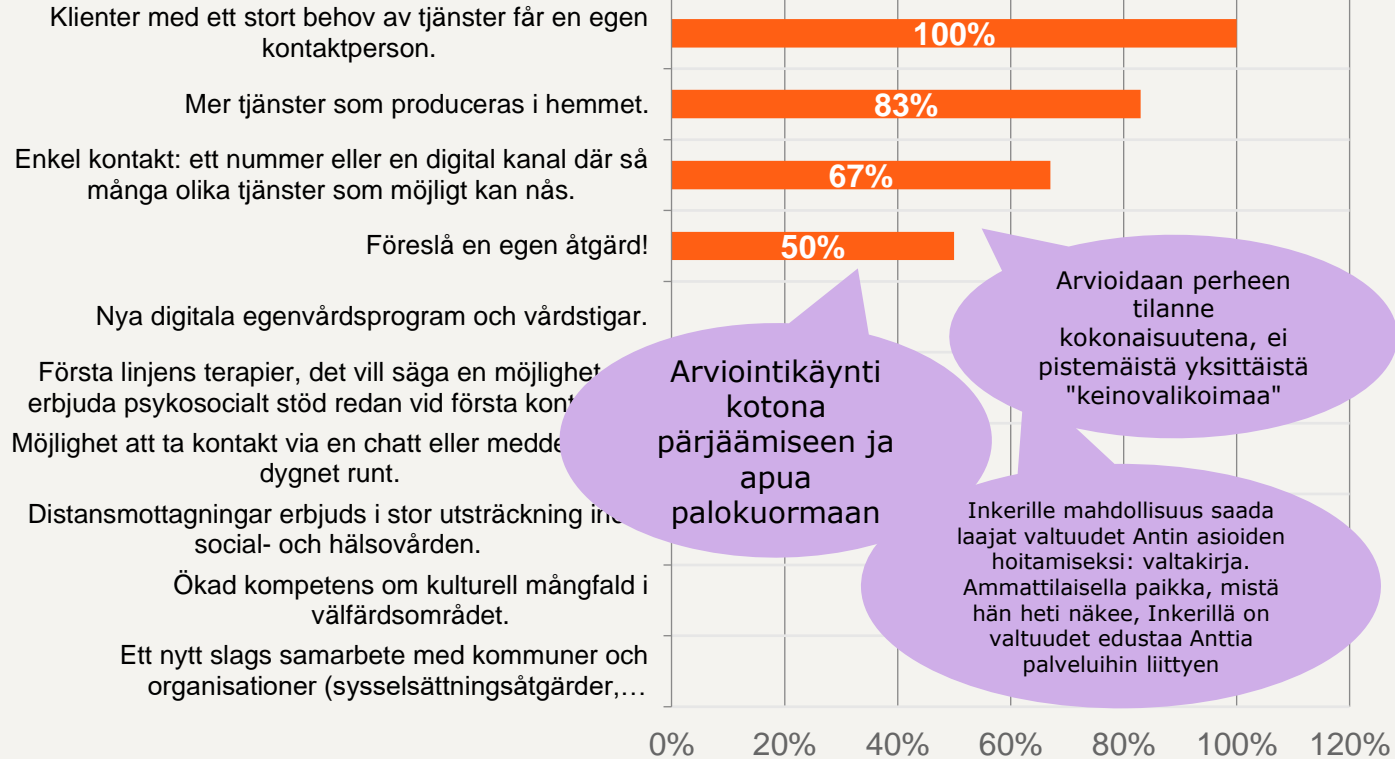
Resultaten av Baljan-verkstäder: Ett åldrande par, behov för tjänster som produceras i hemmet



Hej! Jag är **Inkeri**

Besöket på akuten förra veckan var för mycket för Antti. Min partners hälsa har blivit sämre, så till den grad att han inte längre klarar sig självständigt och det har också blivit svårt för honom att röra på sig. Jag går snart i pension och funderar: Borde jag vårda Antti hemma nu när det finns en möjlighet till det eller var kan vi få hjälp? Vi bor gärna hemma så länge som det bara är möjligt. Det har samlats en hel del bråte i huset, borde väl slänga en del: de säger att man borde minska på brandbelastningen, vad det nu sedan betyder.

Nyttigaste åtgärder



Millaisia erilaisia vaikutuksia toimenpiteellä on asiakkaan palveluihin? Entä työntekijöiden arkeen?

Ikääntynyt pariskunta, kotiin vietävien palveluiden tarve



Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö

- Asiakkaille turvallinen, lisää luottamusta, helpommin tavoitettava ja oikea-aikainen
- Yhteyshenkilö tuntee asiakkaan tilanteen. Ennakoidaan asiakkaan tarpeita. Henkilökunnalla epäsuoran työn määrä vähenee.
- Työntekijällä tiedossa paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat, jolloin voidaan tuottaa yhdenmukaiset ja tasapuoliset palvelut
- Työtekijälle kuormittavampaa, koska säännöllinen arviointi vie enemmän aikaa -> pitkällä aikavälillä kuorma voisi pienentyä
- Ehkä tiimi parempi, koska on lomina. Mutta kuitenkin yksi taho ja yksi puhelinnumero.

Lisätään palvelujen viemistä kotiin

- Asiakas pystyy asumaan kotonaan pidempään ja puolisolla paremmat mahdollisuudet jaksaa toimia omaishoitajana
- Asiakas voisi jatkaa kotona asumista (henkinen hyvinvointi, toimintakyvyn ylläpitäminen) - vähentää puolison kuormitusta (psyykinen, fyysinen) ja työntekijä näkisi kokonaiskuvan paremmin (*kotihoiton resurssien riittävyys?*)
- Analysoidaan Antin palvelutarve ja miten pystytään tukemaan Inkeriä.
- Työntekijän pitää arvioida säännöllisemmin palveluiden tarve ja oikea-aikaisuus

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua

- Asiakkaalle turvallinen, ja saa kerralla enemmän tietoa palveluista
- Helppo löytää ja muistaa
- Työntekijän on helpompi hahmottaa kokonaisuus ja kohdentaa oikeita palveluja, mutta tarvitsee enemmän tietoa eri palveluista
- Koko palveluvalikoima on helposti saatavilla. Keskitetty vähentää sähläystä hoitohenkilökunnalle.
- Saavutettavuuden parantaminen, eli sekä puhelin että sähköiset kanavat. Asiakkaille koko alueella yksi puhelinnumero. Työntekijöillä tarvitsee laaja-alaista osaamista.

Palju-työpajan tulokset

Keski-ikäinen uupunut mies, työkyvyttömyyden uhka

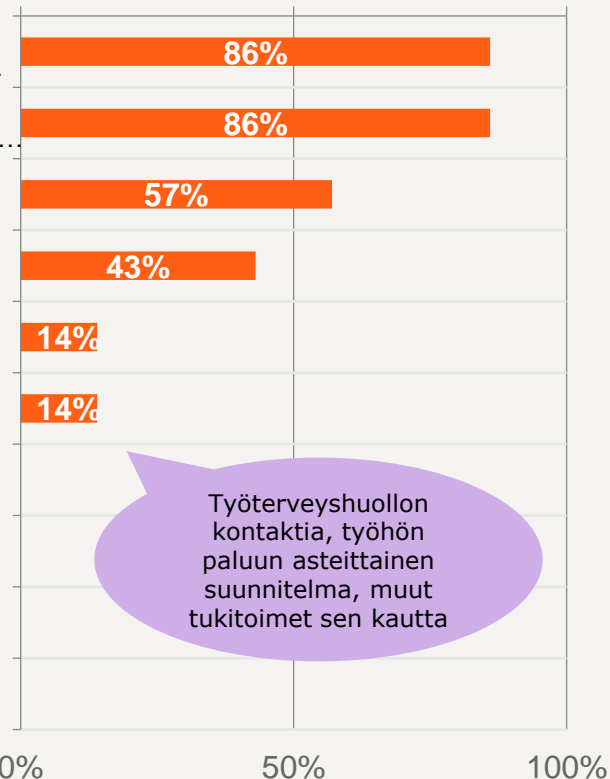


Hei! Olen **Markku**.

Tein pitkään ja ahkerasti töitä autokaupassa, kunnes työ uuvutti minut. Jäin pitkälle sairauslomalle. Tuli myös avioero. Elämä ei tunnu enää merkitykselliseltä. Polvenikin on reistaillut viime aikoina enkä oikein jaksa keskittyä alakouluikäisiin lapsiini niitä hetkiä, kun ovat luonani. Vanhemmilleni ei näistä voi puhua. - Molemmilla on alkavat muistioireet päällä, vaikka eivät sitä myönnä. Jotain apua täytyisi saada. Kaiken lisäksi täytyisi raivata tavaraa taloyhtiön remontin tieltä, en kyllä jaksa enkä suostu.

Valitut toimenpiteet

- Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo...
- Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta...
- Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö.
- Otetaan etävastaanotot laajasti käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa.
- Uudenlainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.)
- Ehdota omaa toimenpidettä!
- Lisätään palvelujen viemistä kotiin.
- Otetaan käyttöön uusia digitaalisia omahoito-ohjelmia ja sähköisiä digihoitopolkuja.
- Mahdollistetaan ympärivuorokautinen yhteydenotto hyvinvointialueen palveluihin chatin tai viestien...
- Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella.



Resultaten av Baljan-verkstäder: En medelålders, utmattad man med hotet om arbetsoförmåga



Hej! Jag är **Markku**.

Jag arbetade länge och flitigt i en bilaffär, tills arbetet sög musten ur mig. Jag hamnade på en lång sjukledighet. Det blev också skilsmässa. Livet känns inte längre meningsfullt. Mitt knä har börjat krångla, och jag orkar inte riktigt koncentrera mig de stunder som mina unga barn är hos mig. Jag kan inte prata med mina föräldrar om de här sakerna - båda har begynnande demenssymptom, även om de inte medger det. Jag behöver någon slags hjälp. Dessutom borde jag röja undan grejer för husbolagets reparationer, men jag orkar och vill inte.

Nyttigaste åtgärder

Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten.

Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås.

Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson.

Distansmottagningar erbjuds i stor utsträckning inom social- och hälsovården.

Ett nytt slags samarbete med kommuner och organisationer (sysselsättningsåtgärder, idrottstjänster,...

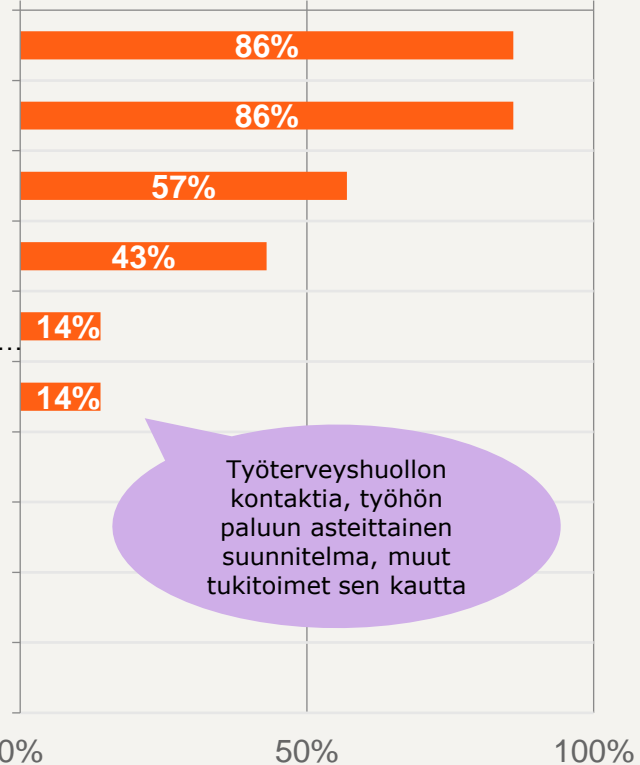
Föreslå en egen åtgärd!

Mer tjänster som produceras i hemmet.

Nya digitala egenvårdsprogram och vårdstigar.

Möjlighet att ta kontakt via en chatt eller meddelanden dygnet runt.

Ökad kompetens om kulturell mångfald i välfärdsområdet.



Millaisia erilaisia vaikutuksia toimenpiteellä on asiakkaan palveluihin? Entä työntekijöiden arkeen?

Keski-ikäinen uupunut mies, työkyvyttömyyden uhka

Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti

- Asiakkaalla mahdollista saada kokonaisvaltaista psykososiaalista tukea moninaisiin ongelmiinsa.
- Työntekijöiden arki helpottuisi, jos Terapiat etulinjaan-konseptin ideaalitilanne toimisi ja heti ensikontaktista oikea palvelu (esim. heikko tilanne nuorten perustason mielenterveyspalveluissa).
- Nopea hoito asiakkaan palvelutarpeeseen, estetään ongelmien monimutkaistuminen. Työntekijä kokee tekevänsä merkityksellistä työtä itseään motivoivan asiakasryhmän kanssa.
- Jos asiakas vaan jaksaa täyttää lomakkeet, ja toimia ohjeiden mukaan, hän voi jo saada vähän apua mielenterveystalon sivulta ja saada kontaktia mt-palveluihin. Asiakkaaksi voidaan päätyä tämän kautta, työntekijä saa esitiedot jo valmiiksi.

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua

- Mahdollistaa tarvittavien palveluiden saamisen.
- Helpottaa oikean numeron löytämistä.
- Voi saada apua ensimmäisellä soitolla, jos osaa kuvata omaa tilannetta riittävän hyvin.
- Puhelimessa vastaava työntekijä on haasteellisessa tilanteessa, koska hänen täytyy tietää palveluista paljon, laajasti
- Riittävä henkilöstö, joka takaa sen ettei puheluihin jouduta jonottamaan.

Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö

- Työntekijälle voi olla helpompaa kun kokonaisuus ehkä hallussa jos saa riittävät tiedot. Helpottaa työtä. Voi myös ahdistaa, jos on liikaa palveluja, vaikea hallita kokonaisuutta. Työntekijä tarvitsee tiimin ympärilleen.

Hur påverkar åtgärd personens situation? Och vilka konsekvenser har de här åtgärderna för de anställda vid välfärdsområdet? Hur skulle dessa åtgärder kunna stödja tvåspråkigheten?

En medelålders, utmattad man med hotet om arbetsförmåga

Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten

- Det är viktigt att Markku får en person som på träffar honom öga mot öga.
- Ingenting som man måste ansöka för eller vänta länge.
- Alla som svarar på telefonen kan inte kunna både finska och svenska. Man måste komma bort från det att vi måste kunna erbjuda ALLT på både svenska och finska.
- Förebyggande arbete har varit bättre på svenska (pres med funktionsnedsättning). Någon i norra delarna och någon i södra delarna som kan svenska. Man gör ingenting ensam.
- Med psykosociala tjänster är det viktigt med en team, den får man inte splittra. T.ex i Vasa: självklart att alla möten sköts på två språk, information på både språk. Markku måste kunna googla på luvn.fi på svenska.

Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson

- T.ex en familj kan ha en kontaktperson: man kan till exempel vara i kontakt med egen psykolog som sen "slussar vidare", ger telefonnummer etc. Den personen som faktiskt ger hjälp måste ha kunskapen. Man vinner tid med en egen kontaktperson. Om man är sjuk och i kris så kan det vara svårt med valbarheten etc. Viktigt också att man får återkomma.

Ett nytt slags samarbete med kommuner och organisationer (syssetsättningsåtgärder, idrottstjänster, ungdomslokaler etc.)

- Tidigare har kommunikationen mellan olika organisationer varit starkare. Tredje sektorn: också viktigt. Hålla nätverken öppna, också personliga. Om man söker sig själv på webbsida så finns det ingen kontaktinformation. Det här skulle hjälpa med att bygga egna nätverk. Vet hvc:n att jag finns? Inget farligt med tillgänglighet.

Palju-työpajan tulokset

Lapsi, jonka äidillä alkoholiongelma, sosiaalipalveluiden tarve



Hei! Olen **Mianna**.

Äiti aina sanoo, että minun pitäisi istua alas ja rauhoittua. Äitiä väsyttää usein ja kun se nukahtaa, kaadan pulloja tyhjäksi ja vien ne kaappiin ja kippan tuhkakupin roskikseen. Joskus ukki hakee minut uimahalliin ja sen jälkeen syödään herkuja. Kun ukki vie minut takaisin, äiti näyttää pirteämmältä kuin muulloin eikä pöydällä ole yhtään pulloa. Kyllä ukin pitäisi viedä minut joka päivä uimahalliin.

Valitut toimenpiteet

Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö.

Lisätään palvelujen viemistä kotiin.

Ehdota omaa toimenpidettä!

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri...

Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo...

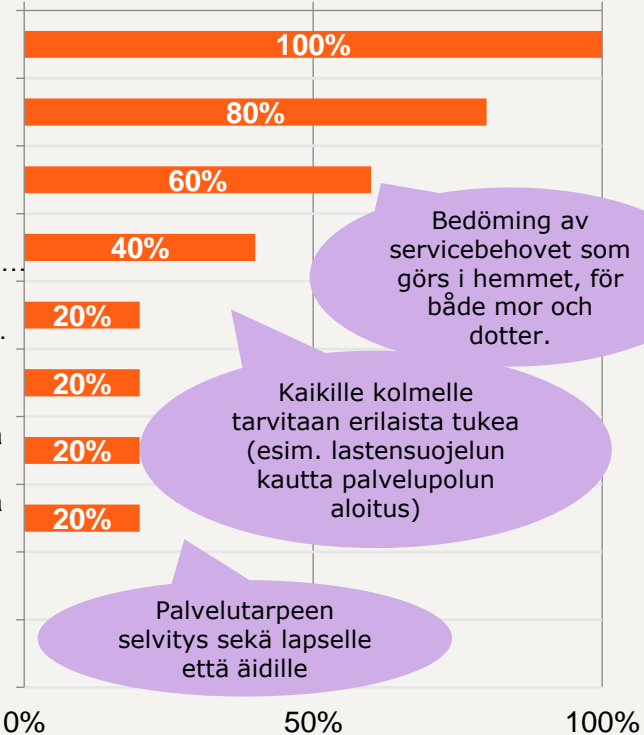
Mahdollistetaan ympärivuorokautinen yhteydenotto hyvinvointialueen palveluihin chatin tai viestien välityksellä.

Otetaan etävastaanotot laajasti käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Uudenlainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.)

Otetaan käyttöön uusia digitaalisia omahoito-ohjelmia ja sähköisiä digihoitopolkuja.

Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella.



Resultaten av Baljan-verkstäder:

Ett barn vems mamma har alkoholproblem, behov av socialtjänster

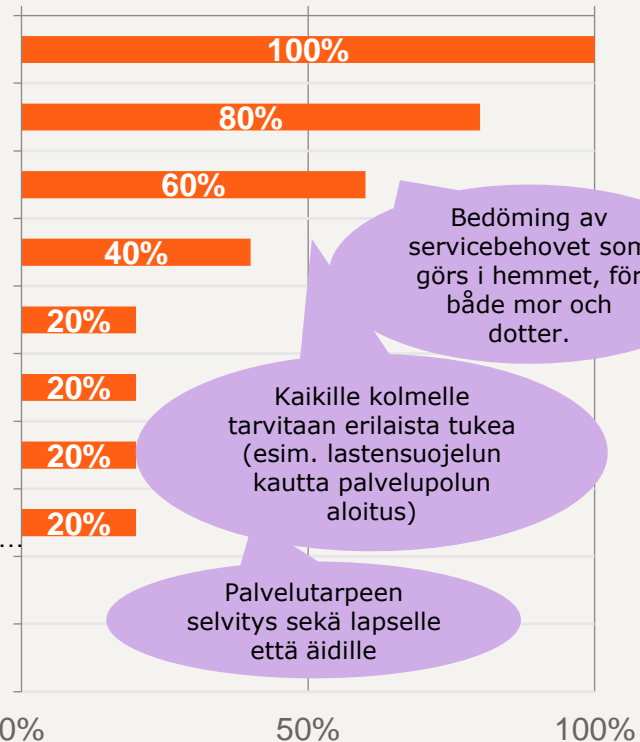


Hej! Jag är **Mianna**

Mamma säger alltid att jag borde sitta ned och lugna mig. Mamma är ofta trött och när hon somnar håller jag ut flaskor och lägger dem i skåpet och tömmer askkoppen i soporna. Ibland åker jag med moffa till simhallen och efter det äter vi godsaker. När moffa för mig tillbaka verkar mamma piggare än vanligt och det finns inga flaskor på bordet. Moffa borde ta mig till simhallen varje dag.

Nyttigaste åtgärder

- Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson. **100%**
- Mer tjänster som produceras i hemmet. **80%**
- Föreslå en egen åtgärd! **60%**
- Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås. **40%**
- Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten. **20%**
- Möjlighet att ta kontakt via en chatt eller meddelanden dygnet runt. **20%**
- Distansmottagningar erbjuds i stor utsträckning inom social- och hälsovården. **20%**
- Ett nytt slags samarbete med kommuner och organisationer (sysselsättningsåtgärder, idrottstjänster, ...). **20%**
- Nya digitala egenvårdsprogram och vårdstigar.
- Ökad kompetens om kulturell mångfald i välfärdsområdet.



Millaisia erilaisia vaikutuksia toimenpiteellä on asiakkaan palveluihin? Entä työntekijöiden arkeen?

Lapsi, jonka äidillä alkoholiongelma, sosiaalipalveluiden tarve



Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö

- Asiakkaalla ei koordinaatiovastuuta, vaan palveluorganisaatiolla, edellyttää työntekijöiltä moniammatillista työtötta, sovittava keskinäinen työnjako eri palvelualueiden välillä tai organisoiduttava monialaisiin tiimeihin
- Tärkeää on, että yhteyshenkilöllä ei ole liikaa asiakkaita (eikä liikaa vaativia tapauksia). Tasapaino siis pysyttävä työntekijällä, jotta laadukas työ mahdollistuu.
- Helpottaa yhteydenottoa kun tietää, mihin soittaa. Tuttuus molemmin puolin. Vähentää häiriökysyntää, kohdentuu nopeammin oikeisiin palveluihin. Verkostotyön osaamista työntekijöille. Lisää jatkuvan kouluttautumisen ja oppimisen tarvetta.

Lisätään palvelujen viemistä kotiin

- Jalkautumista asiakasperheen kotiin, Palvelutarpeenarviointia kotikäynnillä, aitoa vuorovaikutusta vs. etävastaanotto,
- Lisää jalkautuvaa työtä. Luo luottamusta työntekijöiden ja asiakkaiden välille. Tukee äidin jaksamista. Helpottaa kokonaistilanteen selvittämistä ja seurantaa. Lapsi saa kotikäyntien myötä arkeen struktuuria ja turvaa - kodin ulkopuoliselta sijoittamiselta välttyminen?
- Siivouspalvelu (lapsen ei tarvitse siivota)

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua

- Asiakkaalla pulma, ei tarvitse tietää, keneen ottaa yhteyttä, vastaanottaja organisoi jatkotoimenpiteitä, koordinaatiovastuu vastaanottajalla, sujuva yhteydenotto, monialainen työnteko edellyttää ymmärrystä palveluista laajasti, tieto palveluista oltava helposti työntekijöille saatavilla, esim. intrassa.

Hur påverkar åtgärd personens situation? Och vilka konsekvenser har de här åtgärderna för de anställda vid välfärdsområdet? Hur skulle dessa åtgärder kunna stödja tvåspråkigheten?

Ett barn vems mamma har alkoholproblem, behov av socialtjänster

Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson

- Lättare för en helhetsbedömning med en egen kontaktperson, trygghet med en egen kontaktperson.
- Familjen har rätt till att få service på sitt modersmål.

Mer tjänster som produceras i hemmet

- Stöder både mammans och dotterns vardag, och avbelastar övrigservice. Konsekvenser med detta behövs mera vårdare, men den förbyggande vården sparar i slutändan på resurser och pengar.

Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås

- Möjlighet till mångprofessionell bedömning

Föreslå en egen åtgärd!
Mångprofessionell bedömning

- Mångprofessionell bedömning redan i början säkrar att familjen får de tjänster och hjälp de behöver. Man ser situationen i den rätta miljön.
- Familjen har rätt till att få service på sitt modersmål.

Palju-työpajan tulokset

Aivovamma, hahmottamisvaikeudet, osatyökykyisyys



Hei! Olen **Teemu**.

Jouduin auto-onnettomuuteen pari vuotta sitten. Viimeinen muistikuvani ennen onnettomuutta on automatkalta kohti kotia: tie oli pelottavan liukas. Seuraava muistikuvani on sairaalasta. Myöhemmin kuulumme, että olimme ajautuneet ulos tieltä ja törmänneet puuhun. Ohikulkija oli hälyttänyt apua. Olin törmäyksessä saanut vakavan iskun päähäni. Nyt elän aivovammani kanssa ja tarvitsen myös liikkumiseen apuvälineitä. Väsymyksen ja asioiden hahmottamisvaikeuksien vuoksi pystyn työskentelemään vain vähän.

Valitut toimenpiteet

Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö.

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman...

Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo...

Uudenlainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.)

Ehdota omaa toimenpidettä!

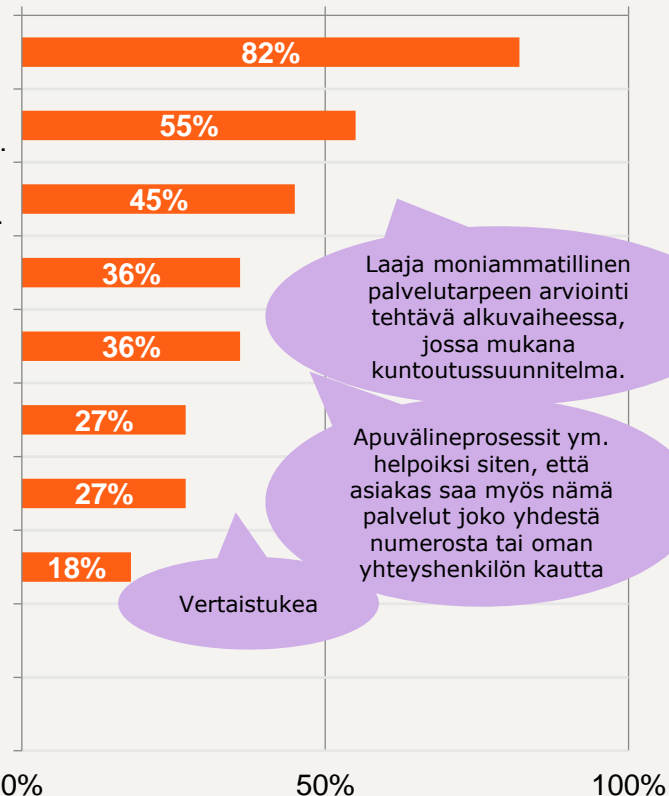
Lisätään palvelujen viemistä kotiin.

Otetaan etävastaanotot laajasti käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Otetaan käyttöön uusia digitaalisia omahoito-ohjelmia ja sähköisiä digihoitopolkuja.

Mahdollistetaan ympärivuorokautinen yhteydenotto hyvinvointialueen palveluihin chatin tai viestien...

Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella.



Resultaten av Baljan-verkstäder: Hjärnskada, problem med gestaltning, delvis nedsatt arbetsförmåga

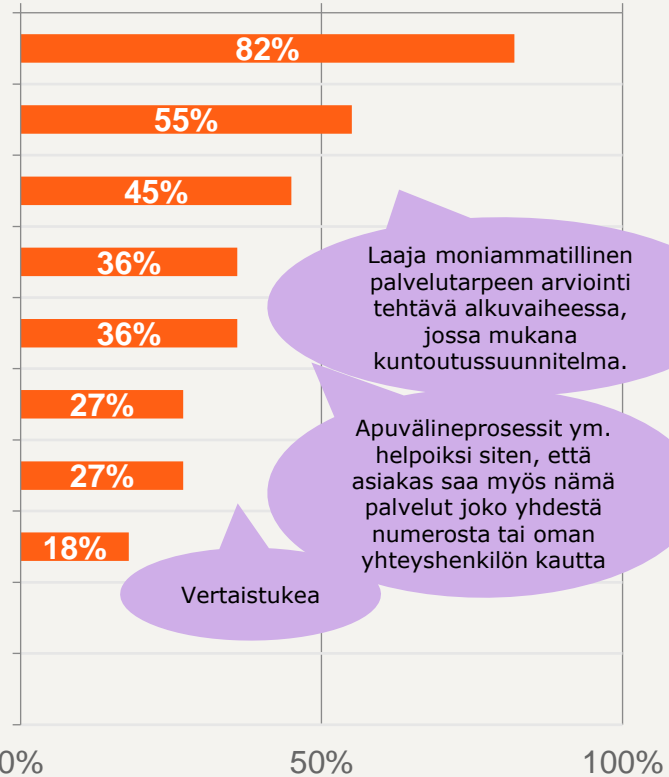


Hej! Jag är **Teemu**.

Jag hamnade i en bilolycka för ett par år sedan. Min sista minnesbild före olyckan är från bilfärden hemåt: vägen var skrämmande hal. Min följande minnesbild är från sjukhuset. Senare hörde vi att vi hade åkt av vägen och krockat med ett träd. En förbipasserande person tillkallade hjälp. I kraschen fick jag en allvarlig smäll i huvudet. Nu lever jag med min hjärnskada och behöver också hjälpmedel för rörlighet. På grund av trötthet och svårigheter att uppfatta saker kan jag inte arbeta mycket, vilket gör det svårare att klara uppehållet.

Utvalda åtgärder

- Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson. **82%**
- Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås. **55%**
- Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten. **45%**
- Ett nytt slags samarbete med kommuner och organisationer (sysselsättningsåtgärder,...) **36%**
- Föreslå en egen åtgärd! **36%**
- Mer tjänster som produceras i hemmet. **27%**
- Distansmottagningar erbjuds i stor utsträckning inom social- och hälsovården. **27%**
- Nya digitala egenvårdsprogram och vårdstigar. **18%**
- Möjlighet att ta kontakt via en chatt eller meddelanden dygnet runt.
- Ökad kompetens om kulturell mångfald i välfärdsområdet.



Millaisia erilaisia vaikutuksia toimenpiteellä on asiakkaan palveluihin? Entä työntekijöiden arkeen?

Aivovamma, hahmottamisvaikeudet, osatyökykyisyys

Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö

- Teemulla on useita eri tahoja, joiden kanssa pitää pystyä asioimaan ja lisäksi hän on väsynyt ja hänellä on hahmottamisvaikeutta. Yhteyshenkilö auttaa pitämään langat käsissä.
- Ei tehdä päällekkäistä työtä turhaan. Asiakkaan on helpompaa ja turvallisempaa ottaa yhteyttä tuttuun, samaan työntekijään, eikä tilanteet pääse kriisiytymään samalla lailla. Työntekijän tuntiessa asiakkaan tilanteen, työskentely sujuvoituu.
- Vähentää stressiä ja helpottaa tiedonhakua hankalassa elämäntilanteessa. Työntekijöillä tulee olla laaja osaaminen ja tieto palvelutarjonnasta, päätöksistä ja arvioinnista sekä seurannasta.
- Joku koordinoi asiakkaan prosessia. Työntekijä jakaa vastuuta asiakkaan asioissa ja kaikki on tietoisia asiakkaan prosessista. Jokaisella on oma rooli asiakkaan polulla. Systeminen työote.

Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta eri palvelua

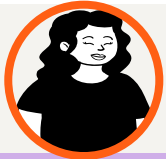
- Asiakkaalla hahmottamishäiriöitä (ja alussa ei voida tietää, mitä kaikkea aivovaurio on aiheuttanut) ja voisi saada mahdollisimman helpolla mahdollisimman monipuolista apua. Kun kaikilla työntekijöillä on pääsy samaan järjestelmään ja asiakkaan tietoihin, se nopeuttaa avun antamista ja sujuvoittaa omaa tekemistä
- Asiakkaalle helppo. Ei tarvitse itse pohtia mistä tahosta saa apua mihinkin asiaan, onko esim. SO-asia vai TE-asia, hoidetaan koko SOTE keskitetysti
- Työntekijänäkökulmasta väärin puheluiden ja turhan kysynnän määrä pienenee, kun heti ensikontaktissa ohjautuu oikein. Puhelinjonot pienenee, kun asia hoituu yhdestä numerosta eikä jätetä soittopyyntöjä moniin eri linjoihin/numeroihin
- Puheluun vastaavalta henkilöltä vaaditaan laaja perustietämys palveluista ja valmius ohjata asiaa eteenpäin.

Otetaan käyttöön Terapiat etulinjan -konsepti

- Asiakkaalle erittäin tärkeä saada psykososiaalista tukea heti kriisitilanteen jälkeen ensikontaktista lähtien.
- Työntekijät hyötyvät myös, jos on mahdollista nähdä, että asiakas on saanut tukea. Kun kuntoutumisen alkuun panostetaan, kuntoutumisen onnistumisen todennäköisyys on suurempi ja on myös taloudellista.
- Toimenpide tekee mahdolliseksi sen, että asiakas saa mielenterveyspalveluita oikeasta paikasta ja laadukkaasti.
- Alustava kartoitus, mitä asiakas luultavasti tulee tarvitsemaan, ja varmennetaan, että asiakas ymmärtää kaiken mahdollisen saatavilla olevan avun kuntoutumisen ja elämän hallinnan kehittyessä eri vaiheissaan.
- Työntekijöiden arki: moniammatillista yhteistyötä ja sitoutumista asiakkaaseen. Tietojen käsittely samoilla toimintatavoilla ja samassa järjestelmässä, että kaikki tietävät missä mennään.

Palju-työpajan tulokset

Maahanmuuttajan synnytyspelko, heikko suomen kielen taito

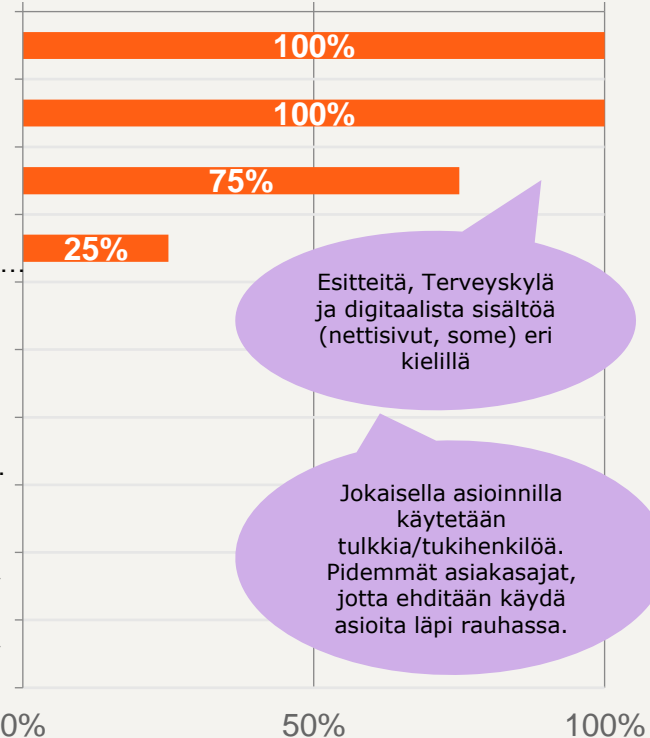


Hei! Olen **Yasmin**.

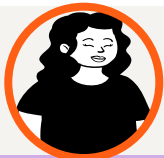
Muutin Suomeen kolme vuotta sitten kaukaa kotimaastani. Odotan ensimmäistä lastani. Neuvolassa minulle on annettu esitteitä, joissa kerrotaan hyvästä ravinnosta ja vauvan hoidosta. En ymmärrä läheskään kaikkea. Minua mitataan, katsotaan hemoglobiini ja saan kuulla vauvan sydänäänet! En kuitenkaan osaa kertoa suomeksi, mitä minulle kuuluu ja synnytyskin jännittää. Minulla olisi paljon kysymyksiä ja tuntuu, että olen yksin.

Valitut toimenpiteet

- Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella.
- Ehdota omaa toimenpidettä!
- Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö.
- Yksinkertainen yhteydenotto: yhdestä numerosta tai sähköisestä kanavasta tavoittaa mahdollisimman monta...
- Lisätään palvelujen viemistä kotiin.
- Otetaan käyttöön uusia digitaalisia omahoito-ohjelmia ja sähköisiä digihoitopolkuja.
- Otetaan käyttöön Terapiat etulinjaan -konsepti eli mahdollisuus tarjota psykososiaalista tukea jo...
- Mahdollistetaan ympärivuorokautinen yhteydenotto hyvinvointialueen palveluihin chatin tai viestien välityksellä.
- Otetaan etävastaanotot laajasti käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa.
- Uudenlainen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (työllistämistoimet, liikuntapalvelut, nuorisotilat jne.)



Resultaten av Baljan-verkstäder: Invandrare med förlossningsrädsla, svaga språkkunskaper

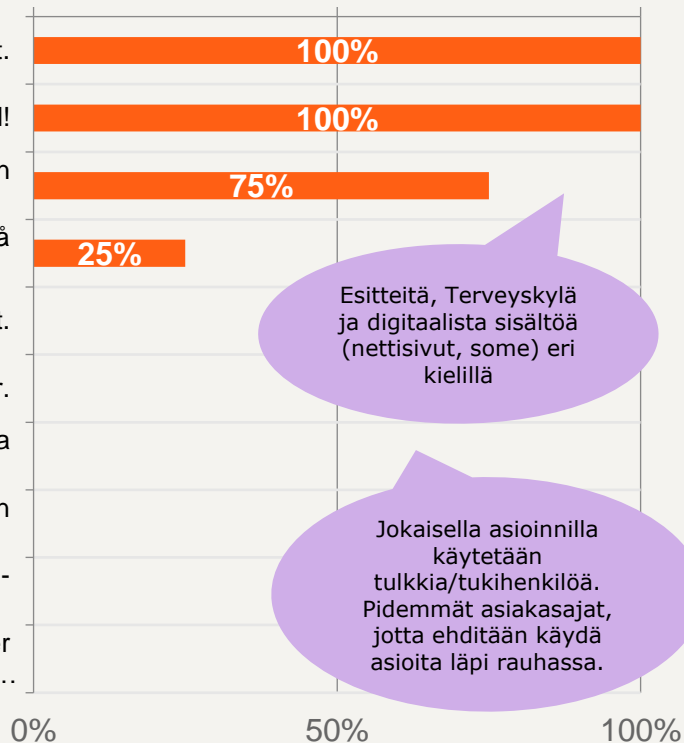


Hej! Jag är **Yasmin**.

Jag flyttade till Finland för tre år sedan, från mitt hemland långt borta. Jag väntar mitt första barn. På rådgivningen har jag fått broschyrer med information om god näring och hur man sköter en baby. Jag förstår bara en liten del. Jag mäts, mitt hemoglobin kollas och jag får höra babys hjärtljud! Jag kan dock inte berätta på finska hur jag mår och den kommande förlossningen känns spännande. Jag har många frågor och det känns att jag är ensam.

Utvalda åtgärder

- Ökad kompetens om kulturell mångfald i välfärdsområdet.
- Föreslå en egen åtgärd!
- Klienter med ett stort behov av tjänster får en egen kontaktperson.
- Enkel kontakt: ett nummer eller en digital kanal där så många olika tjänster som möjligt kan nås.
- Mer tjänster som produceras i hemmet.
- Nya digitala egenvårdsprogram och vårdstigar.
- Första linjens terapier, det vill säga en möjlighet att erbjuda psykosocialt stöd redan vid första kontakten.
- Möjlighet att ta kontakt via en chatt eller meddelanden dygnet runt.
- Distansmottagningar erbjuds i stor utsträckning inom social- och hälsovården.
- Ett nytt slags samarbete med kommuner och organisationer (sysselsättningsåtgärder, idrottstjänster, ungdomslokaler...)



Millaisia erilaisia vaikutuksia toimenpiteellä on asiakkaan palveluihin? Entä työntekijöiden arkeen?

Maahanmuuttajan synnytyospelko, heikko suomen kielen taito

Lisätään kulttuurien monimuotoisuuden osaamista hyvinvointialueella

- Lisää ymmärrystä asiakkaan tarpeista. Pystytään kohdentamaan palveluita oikein. Lisää työnhallintaa, työrauhaa ja yksilön työkykyä
- Kouluttamista eri kulttuureihin liittyen - osaamisen keskittäminen tietyille työntekijöille (esim. heille ketkä tuntee ko. kulttuuria paremmin)
- Työntekijöiden kulttuuri-/sukupuoli sensitiivisyyden vahvistuminen. Vuorovaikutuksen turvaaminen kulttuurit huomioiden, luottamuksen luominen. Osaamisen vahvistaminen työntekijöille. Kokemus lisää taitoa. Kohtaamisen ja ajankäytön hallinta karttuu kokemuksen myötä.
- Ymmärrät paremmin asiakkaan tilannetta, kun tiedät enemmän asiakkaan kulttuurista. Asiakas tietää miten täällä meillä Suomessa on tapana tehdä ja kuinka toimitaan.

Oma toimenpide: Jokaisella asiointilla käytetään tulkkia/tukihenkilöä.

- Pidemmät asiakasajat, jotta ehditään käydä asioita läpi rauhassa
- Asiakas pystyy tulemaan kuulluksi tulkin avulla ja saa oman viestinsä kuulluksi, tärkeää myös työntekijän oikeusturvan kannalta, että hän tulee ymmärretyksi ja kuulluksi, ja asiakas saa oikean viestin
- Vuorovaikutuksen turvaaminen ja kommunikaation turvaaminen: käynneiltä saa enemmän irti ja vähentää muiden palvelujen tarvetta
- Lisäksi aineistojen kääntäminen tulkkauspalveluita hyödyntäen - helpottaa työntekijän työtä, kun voi tarjota oikeankielisen esitteet asiakkaalle

Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille sovitaan oma yhteyshenkilö

- Turvallisuuden tunne, lisää luottamusta
- Oikea-aikainen palvelun saaminen
- Hyvä yhteistyö, vähentää pomputtelua
- Tulkkauspalveluita (henkilö tai automatisoitu palvelu) työntekijöiden tueksi - työntekijät ovat tiiviimmin yhteydessä esim. maahanmuuttovirastoon/asiakkaan yhteyshenkilöön
- Yksi kontaktipiste. Lisäksi turvallisuuden tunne asiakkaalle. Kun langat ovat yhdellä yhteyshenkilöllä käsissä, ei tule päällekkäisyyksiä. Kirjaamisen tärkeys. Tukihenkilö.

Muut tavat osallistua palvelustrategian suunnitteluun

Andra sätt att delta i planeringen av
servicestrategin

Miten työtä palvelustrategian parissa jatketaan?

Hur fortsätter arbetet kring servicestrategin?

Tulevia keinoja osallistua suunnitteluun

- **Henkilöstön raati** on kehittämisestä kiinnostuneille hyvinvointialueen työntekijöille tarkoitettu vapaaehtoinen, matalan kynnyksen kanava päästä antamaan oma näkemyksensä palvelustrategian kehittämiseen.
- **Asukkaiden raatiin** liittymällä pääsee kesän 2023 aikana kommentoimaan palvelustrategian sisältöjä.
- Länsi-Uudenmaan järjestöille ja yrityksille järjestetään oma **palvelustrategiatyöpaja** kesäkuussa.

Kommande sätt att delta i planeringen

- **Personalrådet** är en frivillig lågtröskelkanal avsedd för medarbetare inom välfärdsområdet som är intresserade av att ge sin egen syn på utvecklingen av servicestrategin.
- Genom att gå med i **invånarrådet** kan man under sommaren 2023 kommentera innehållet i servicestrategin.
- **En servicestrategiverkstad** för organisationer och företag kommer att ordnas för organisationer och företag i Västra Nyland i juni.

Kiitos, tack!

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

