

# Tesoman hyvinvointipalvelukeskus

TUOTTAJIEN TYÖPAJA 17.11.

**TYÖSKENTELYN TULOKSET**

Pienryhmätyö 1

# TESOMAN TAVOITTEIDEN KÄSITTELY

# Tavoitteiden kommentointi - 1

## HIDASTAVAT TEKIJÄT

- Ennakkoluulot aihetta kohtaan
- Jos toimijoilla on 'ylhäältä alaspäin' asenne
- Onko tesomalaisilta kysytty mitä he haluavat?
  - Esim tavoitteet, nyt tavoitteet jo löyty lukkoon
- Eri toimijoiden erilaiset askeleet tästä mallista

## MUUT HUOMIOT

- Pitkäjänteisyys, sosiaaliset vaikutukset eivät hetkessä näy
- Laadullisia indikaattoreita vaikea asettaa, kaikkea ei voi mitata
- Tesomalla on hyväyhteishenki ja toimivia rakenteita, voitaisiin mitata myös positiivisia asioita

## EDELLYTYKSET

- Edellyttää elinkaariajattelua, monikulttuurisuus
- Viestintään panostettava, puhuttava positiivisessa valossa
  - Ääni tyytyväisille asiakkaille
  - Imagon rakentaminen
- Markkinoidaan osallistamista ja tuetaan sitä konkreettisesti
- Paikkoja tasavertaiselle vuorovaikutukselle on kaivattu, missä ne nyt suunnitelmissa ovat (ilmaiset tilat, puistot)
- Tesoman sosiaaliseen tilaan kiinnitettävä huomiota

# Tavoitteiden kommentointi - 2

## HIDASTAVAT TEKIJÄT

- Byrokraattisuus pois
- Asenteet kuntoon
- Miten asukkaiden asiantuntijuus säilyy mukana loppuun asti?
- Miten saadaan riittävän monipuolinen tarjonta?

## EDELLYTYKSET

- Asukkaat ja muut ryhmät mukaan kehitykseen
- Asukkaat mukaan pilotoimaan – palvelumuotoilu, nopeita kehityskierroksia

## MUUT HUOMIOT

- Riittävän selvät, konkreettiset ja vaikuttavat tavoitteet
- Yhteisöllisyys -> paikkaan on hyvä mennä
- Esteettömyys ja turvallisuus
- Asiakkaan valinnanvapauden tukeminen
- Kaikki ikäryhmät mukaan: lapset, aikuiset, ikäihmiset
- Virtuaalissti ja livenä, esim mummonkammari, kohtaamispaikkoja
- Edellyttää koordinoitua jotta osapuolet löytävät toisensa ja osaavat toimia
- Palvelunohjaus, koordinointi
  - Polku netissä madaltaa kynnystä löytää ja osallistua

# Tavoitteiden kommentointi - 3

## HIDASTAVAT TEKIJÄT

- Tiedonpuute, ennakkoluulot
- Raha

## EDELLYTYKSET

- Tietoa, yhteistyö, tahtoa saavuttaa yhteisiä asioita
- Tila -> kaikille avoin (esim. nuorten vapaa-aika)
- Koulutus, neuvonta, opastus

## MUUT HUOMIOT

- Turvapaikanhakijoiden /maahanmuuttajien huomiointi, erityisryhmät

# Tavoitteiden kommentointi - 4

## HIDASTAVAT TEKIJÄT

- Jos ihmisiä ei saada mukaan
  - Puuttuuko sosiaalisen ulottuvuuden tavoitteita
- Jalkautuvatko ylätason tavoitteet todella hankinnan kriteereiksi?
  - Tavoitteet, vaikuttavuusmittarit/tavoite -> hankintakriteerit
- Tekniikka ei saa olla itseisarvo
  - Ei uutta ict-järjestelmää

## MUUT HUOMIOT

- Vahva toimialamurros, think 'out of the box'
- Kannattaa miettiä mitkä ja olemassaolevat asiat tukevat ja voivat edistää tavoitteiden saavuttamista, esim. rajapinta TTH palveluihin
- Vahva kokeilu/iterointi -kulttuuri
- Yksinäisyyden estäminen mukaan

## EDELLYTYKSET

- Perinteisten rakenteiden rikkomista
- Ammattikuntien rajojen rikkomista
- Segmentointia, tesomalainen on todella monenkirjava sisällöltään
- Asiakas- ja asukaslähtöisyyttä, elinkaariajattelu
- Tavoiteasetantaa oikein: hyvinvointi ja vaikuttavuus
  - Mittarit
  - Seuranta
  - Palkitsemismallit
- Verkoston toimivuutta ei vain palveluiden tuottajan välillä vaan myös esim. kouluihin ja päiväkoteihin, yritysten toimintaan
  - Aktiivisia markkinoita
  - Rajapintojen toimivuutta

# Tavoitteiden kommentointi - 5

## HIDASTAVAT TEKIJÄT

- Monikanavaiset palvelut taattava, asiakasohjaus
- Mittarit oltava selkeästi määritetty
  - Toiminnan volyyymi
  - Käyttökerrat
  - Terveyskyselyt
- Ennaltaehkäisyn mittaamisen haaste

## EDELLYTYKSET

- Hoitopolkuja pystyttävä määrittämään moniammatillisia tiimejä muodostaen
- Terveystietolomakkeet (=tiedonkeruu) edellytyksenä palvelujen suunnittelulla
- Miten asukkaat saadaan osallistettua niin että heistä saadaan tarpeeksi tietoa hoidon&palvelujen suunnitteluun

## MUUT HUOMIOT

- Miten vähäosaisten digipalvelujen käyttö mahdollistetaan -> ikäihmiset, nuoret, lapset, monikulttuurisuus
  - Digipalvelut ja kurssit kirjaston palvelutarjoajntaa
- Laaja kirja ihmisiä ja palveluja: digratkaisut hoitaa jonkin siivun, mutta osaavaa henkilökuntaa tarvitaan ohjaamaan ja tekemään arvioita
- Hyvän, hyödyn ja houkuttelevuuden kautta uudenlainen hyvinvointikeskus

Pienryhmätyö 2  
**ESIMERKKIASIAKKAUDET**



# Käsiteltyt esimerkit

ESIMERKKI 1 – Syrjäytymisvaarassa oleva, todennäköisesti lähitulevaisuudessa paljon palveluita tarvitseva asiakasperhe

KUVAUS: Kaksi aikuista, joista toinen opiskelee ja toinen on työtön. 1 ja 5 vuotiaat lapset. Eivät käytä vielä kovin paljon palveluita, mutta riski tähän kasvaa koko ajan. Neuvolassa on jo huolestuttu perheen tilanteesta koska lasten oireilu päiväkodissa ja neuvolassa on tunnistettu. Taustalla rahahuolia ja vanhempien uupumusta.

ESIMERKKI 2 – Pitkäaikaissairas, paljon palveluita tarvitseva asiakas

KUVAUS: Iäkäs pitkäaikaissairas. Tarvitsee paljon palveluita. Asiakkaalla diagnosoitu diabetes, masennus ja alkoholiongelma.

ESIMERKKI 3 – Työssäkäyvä vähän palveluita tarvitseva yksin eläjä, alueen elinvoiman ja kehittymisen kannalta merkityksellinen asiakas

KUVAUS: Hyvinvoiva nuori mies, ei juurikaan käytä julkisia palveluita. Muuttanut äskettäin Tesomalle. Liikkuu mielellään ja käyttää kirjaston palveluja runsaasti. Asuu yksin ja haluaisi tutustua sosiaalisena ihmisenä alueen muihin asukkaisiin ja osallistua aktiivisesti alueen kehittämiseen. Riskinä yksinäisyys ja irrallisuus yhteisöstä.

# Tehtävät esimerkkien käsittelyyn

Tulosperusteinen hankinta - tilaaja hankkii tuloksia, ei suoritteita

- Minkälaisia tavoitetuloksia asettaisitte tälle esimerkkitapaukselle?
- Mitä toimenpiteitä/keinoja tulosten saavuttaminen edellyttää?
- Mitä palveluntuottajia tarvitaan tuottamaan palveluja, jotta haluttu tulos saavutetaan?

Mittaaminen ja kannustaminen

- Minkälaisia mittareita vaikuttavuuden arviointi edellyttää?
- Mitkä kannustimet tuottajille vahvistaisivat tuloksia?

# CASE 1 – Lapsiperhe

## TAVOITTEET, TOIMENPITEET

- Perhetyö
  - Ensiapu ja havainnointi
  - Yritykset mukaan XXXX
- Matala kynnyks hakea apua
  - Vertistukea&ryhmä arkeen
  - Ei tuoteta ennalta räätälöityjä tuotteita
- Nimetty perheneuvoja
- Apu pitää saada kotiin
- Avun pitää olla saatavilla heti, ei viidenviikon päästä
- Moniammatillinen asiakaskohtaaminen
- Neuvolassa asiaan puuttuminen, ohjaus -> antaa perheen itse määritellä millaista tukea tarvitsee
- Havainnointi: eri asia kuin palvelun tuottaminen
  - Luottamussuhteen syntyminen vie aikaa
- Pakottaa poistumaan kotoa
- Aika allokonti
  - Opiskelu
  - Työnhaku -> Ohjaus, työkokeilu
- Tukihenkilö, päivähoito, sosiaalityöntekijä
- Lapset, mitä oireilua? Esim. yökastelu, käytöshäiriöt?
- Rahahuolet -> avustukset, lahjoitukset, vertaistuki

## MITTARIT JA KANNUSTEET

- Ennaltaehkäisevän palvelun tarjoajien määrän lisääminen ja uusien tahojen mukaanotto (seurakunnat, kaupungit, kaupungin tapahtumat, 3. sektori) ja maahanmuuttajien & asukkaiden yhteiset ryhmät ja tapahtumat)
- Ennaltaehkäisevien palveluiden käytön määrän kasvaminen ja vastaavasti sote palveluiden käytön määrän väheneminen
- Työllistyminen
- Miten mitata perheen tarvetta? Tarpeen tunnistaminen
- Neuvolan 'päiväkirja'
- Säännölliset tarkastusvälit
- Miten nopeasti pääsee hoitoon
- Asiakkaan määrä yhdellä henkilöllä ei saa olla liian suuri
- Opiskelun eteneminen, valmistuminen
- Työkokeilu
- Tavoitepolun rakentuminen -> kuka auttaa, koordinoi
- Neuvontaa taloudenhallintaan -> ammatillisen kanssa
- Virikkeitä päivän sisältöön, kolmas sektori
- Tukiverkoston rakentaminen
- Lapsiparkki kauppakeskukseen, lapsiperheiden huomioiminen kaupoissa, esim. tarjotaan banaaneja lapsiperheille
- Erilaisten palveluntarjoajien määrä ja niiden käyttö
- Eri mittarit/kannusteeksi havainnointi ja tuottaminen

# CASE 2 – Paljon palveluita käyttävä ikääntynyt

## TAVOITTEET, TOIMENPITEET

- Saada asiakas elämään omassa kodissa inhimillistä elämää
- Alkuarviointi
- Lääkehoidon arviointi
- Elämä, sisältö, virkistystä
- Kuntouttava päivätoiminta
- Kuntouttava hoivakotijakso
- Palveluverkosto ja ohjaus
- Yhden luukun palvelutarjonta
- Yhteisöllisyys
  - Kirjaston korostaminen
  - Paikallisen kyläyhteisön tuki
- Diabeteshoitaja voisi toimia kokonaisvaltaisena hyvinvointikeskuksen yhteyshenkilönä ja tarpeiden havainnoijana
  - havainnointiprosessin koulutus
  - Poikien kerho/"man-lab"

## MITTARIT JA KANNUSTEET

- Tasapaino, alkoholin käytön väheneminen, masennusoireiden väheneminen
- Aktiivisuuden ja sosiaalisuuden nousu
- [www.mielenterveystalo.fi](http://www.mielenterveystalo.fi) (HUS): mittaristo, ohjaus, nettiterapia, omahoito ja vaikuttavuuden seuranta
- LDL-kolesteroli – kontrollit 3-6 kk välein, yhteydenotto asiakkaaseen
- Koettuyksinäisyys – haastattelut/kysely
- Sosiaalisten kontaktien määrä / aikayksikkö
- Omaisten kokemus
- PTJ-hoidon mittarit
  - Onko kontrollimitaukset tehty
  - Onko LDL-kolesteroli tasapainossa
  - Onko sokeritaso tasapainossa
- Osallistumis% vertaisryhmiin
- Yhden luukun käyttöaste -> hyötynä hoitamattomat kontaktit vähenee varhaisemmin -> ennakoivuus
- Esim terveystioski voi huolehtia laiteiden huollosta ja asiakkaan ohjauksesta
- Hoitojen vähentäminen
- Hoitotasapaino
- Erikoissairaanhoidon palvelujen käytön väheneminen/asiakas

# CASE 3 – Työssäkäyvä nuori mies

## TAVOITTEET, TOIMENPITEET

- Yhteisöllisyys
- Kirjaston käyttö ja palvelujen tarjoaman oltava rikkaampi
  - Nettipäätteet
  - Informaatiolukutaidon opetus
  - Pelipaikka
  - Kurssien pitopaikka
  - Tapahtumien koordinaatiopaikka
  - Satunnaisten kohtaamisten paikka
  - Sähköisten palveluiden käytön opetus
- Tärkeää tapahtumien ja kirjaston palvelujen markkinointi
  - Esim. kirjastossa ja hyvinvointikeskuksessa voisi olla digitaalinen tapahtumataulu
  - Tesomalaiset löytäisivät uutta toimintaa -> Toimitaan kuitenkin myös fyysisissä kohtaamisen tiloissa niin sisällä kuin ulkotiloissa
  - Auttaa myös paikallisen yhteisön järjestäytymistä -> Alueen sidosryhmätyöskentely -> Tilaaja voisi antaa alueen yrityksille sim. Lyhyen koulutusession
- Pubit mukaan, siellä on väestöä joka voi olla syrjäytymisen rajalla -> mennään publiin ja otetaan ihmiset mukaan
- Miten otettu tervetulleeksi Tesomaan -> Mitkä ova kosketuspisteet havainnoida tarpeita. Tätä voi toteuttaa esim 3. sektorin toimijoiden kanssa (Miten haluat osallistua Tesoman kehittämiseen?)
  - Tätä voi toteuttaa vaikka 3. sektori
  - Myös muita tartuntaoisteita, markkinointi...

## MITTARIT JA KANNUSTEET

- Osanottajien määrä erilaisissa osallistuutta lisäävissä ryhmissä (+ ryhmien määrä)
- Ei julkisia palveluja käyttävien määrä
- Kirjaston käyttöasteen ja kirjaston sisältöpalvelujen määrä ja niiden käyttö (osallistujien määrä) ja sisältö, esim kirjastokirpparit paikallisille

### **"Miten haluat osallistua Tesoman toiminnan kehittämiseen"**

#### Tehtävät:

- Tervetuloa –paketti kotiin -> kerrotaan alueen toiminnoista
- Hyvinvointikeskuksessa mahdollisuus osallistua ja infoa
- Hyödyksi olemisen kokemus -> Yhdessä voimaa -> Onko muita nuoria miehiä? Jos niin porukalla puuhastelua
- Vapaaehtoiskaappari -> Nerissä tai kirjastossa Tesomalaisten nettisivu

#### Kannustin:

Ilmainen konserttilippu kun viest 'eri ikäisen' kulttuurin pariin