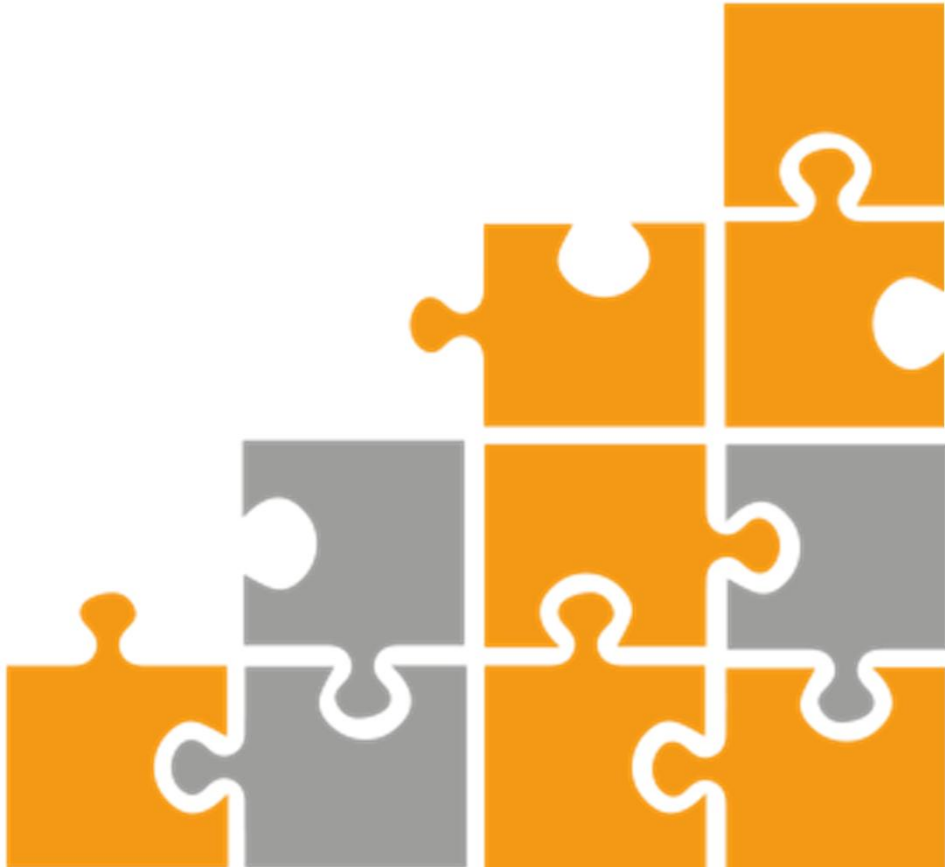
Uusimaa • Nyland 2019

SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan esiselvitys

15.6.2018



Sisällys

Johdon yhteenveto

Muuttuva toimintaympäristö

Kuvaus yhdyspinnan sidosryhmistä ja toimijoista sekä niihin liittyvät riskit ja haasteet

Kuvaus yhdyspinnan toiminnoista

Kuvaus yhdyspinnan asiakassegmenteistä

Ylätason kuvaus yhdyspinnan prosesseista ja vaiheisiin liittyvistä kriittisistä pisteistä

LUONNOS

SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan esiselvitys pähkinänkuoressa 1(2)

Toimijat

Yhdyspinnan toimijat ja niihin liittyvät havainnot
SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan osalta oleellisimmiksi toimijoiksi tunnistettiin niiden palveluiden järjestäjät (maakunta ja kuntayhtymä) sekä palveluiden tuottajat. Muusta sidosryhmäkentästä oleellisimmiksi koettiin kunnat, Kela, kolmas sektori, työttömyyskassat ja oppilaitokset.

Jatkokehityksessä huomiota tulee keskittää erityisesti muun muassa:
toimijoiden vastuisiin, ydintoimijoiden välisten tietojärjestelmien rajapintoihin ja asiakastietojen integrointiin sekä siihen, miten asiakasta ohjataan toimijoiden välillä. Riskinä on mm. kaksinkertainen palvelutarpeen arviointi, ellei yhteistyötä koordinoida sujuvasti. Lisäksi riskiksi tunnistettiin myös mahdollinen toimijoiden määrän kasvu, mikä voi asiakkaan näkökulmasta lisätä sekavuutta.



Toiminnot

Yhdyspinnan toiminnot ja niihin liittyvät havainnot
Toimintoja tunnistaessa pyrittiin kartoittamaan yleisimmät ja tärkeimmät yhdyspinnan palvelut erikseen sekä SOTE- että kasvupalveluiden näkökulmista. Lisäksi tunnistettiin oleellisia toimintoja, jotka ovat suoraan yhdyspinnan ”keskellä”, kuten työ- ja toimintakyvyn arvio, palvelutarpeen arvio ja suunnitelmat sekä kotoutumisen edistäminen.

Jatkokehityksessä huomiota tulee keskittää erityisesti muun muassa:
TYP-kokonaisuuden muodostumiseen jatkossa, palvelutarpeen monialaiseen toteuttamiseen, työttömien terveystarkastuksen käytäntöihin sekä eläkeselvitysten kokonaisuuteen. Lisäksi huomiota tulisi kiinnittää sellaisiin toimintoihin, joiden vastuut ja roolit ovat vielä epäselviä.



SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan esiselvitys pähkinänkuoressa 2(2)

Asiakassegmentit

Yhdyspinnan asiakassegmentit ja niihin liittyvät havainnot
Asiakassegmenttien suhteen tunnistettiin yleisimmät ryhmät ja tilanteet, joista asiakkaat päätyvät yhdyspinnan palveluiden pariin. Suurimpana syynä yhdyspinnan palveluiden pariin ajautumiseen nähtiin työttömäksi joutuminen ja sen vaikutus ihmiseen myös terveyden näkökulmasta. Lisäksi tunnistettiin esimerkiksi yllättävät muutokset ihmisten terveystilanteessa ja työllistymättömien nuorten sekä maahanmuuttajien tarpeet yhdyspinnan palveluihin.

Jatkokehityksessä huomiota tulee keskittää erityisesti muun muassa:
kuinka yhdyspinnan palveluiden pariin päätyviä asiakkaita voidaan tunnistaa ennakoivasti ja ohjata sellaisten palveluiden pariin, jotka ennaltaehkäisevät asiakkaiden päätymistä laajemman palvelutarpeen piiriin.

	Satunnaisesti SOTE-palveluita tarvitsevat *Varhaisen tuen tarpeen tunnistaminen*	Paljon SOTE-palveluita tarvitsevat
Satunnaisesti kasvupalveluita tarvitsevat *Varhaisen tuen tarpeen tunnistaminen*	1 • Ensikertaa työmarkkinoille tuleva nuori • Työelämän ulkopuolelta töihin tuleva (esim. kotiäidit) • Ilman koulutusta oleva keski-ikäinen • Osatyökykyinen (rajoite tiettyyn työhön) • Harkinnanvaraista toimeentulotukea tarvitseva	3 • Ylivelkaantunut työnhakija • Lyhytkestoinen mielenterveyskuntoutettava • Lyhytkestoinen fyysinen haitta • Työssäkäyvä elämänkriisin kokenut

Paljon kasvupalveluita tarvitsevat	2
	• Pitkäaikaistyötön, jolla ei vahvaa tarvetta SOTE-palveluihin
	• Alanvaihtaja / uutta koulutusta tarvitseva
	• Puutteellisen koulutustaustan omaava
	• Ikääntynyt työtön
		4
		• **Työelämään palaavat:** Eläkkeeltä ja kuntoutuksesta työelämään palaava
		• **Nuoret**: Syrjäytynyt tai syrjäytymisvaarassa oleva nuori (monialaisen palvelun tarve)
		• **Ulkomaalaistaustaiset:**
		  • Kotoutuja (esim. Koto-lain piirissä oleva kielitaidoton kotoutuja, jolla kuntouttavan työtoiminnan tarve)
		  • Maahanmuuttaja, jolla sosiaalisia ongelmia / terveydellisiä ongelmia / taloudellisia ongelmia tai ei koulutusta
		• **Päihdeongelmaiset:** Päihdeongelmiin taipuvainen asiakas
		• **Mielenterveysongelmaiset:** Pitkäaikainen mielenterveyskuntoutettava
		• **Pitkäaikaistyöttömät:** Pitkäaikaistyötön, jolla myös vahva SOTE-palveluiden tarve
		• **Vammaiset:** Vammainen (toimeentulo ja erityiset palvelut)
		• **Pitkäaikaissairaat:** Pitkäaikaissairas työnhakija
		• **Asunnottomat**: Asunnoton työtön työnhakija
		• **Moniongelmaiset:** Rikostaustainen ja / tai moniongelmainen henkilö

Prosessit

Yhdyspinnan prosessit ja niihin liittyvät havainnot
Yhdyspinnan prosesseja kartoitettaessa päähuomiot kiinnittyivät siihen, päätyykö asiakas yhdyspinnan palveluiden pariin SOTE- vai kasvupalveluiden parista. Sen jälkeen oleellisimmat huomiot kiinnittyivät asiakkaan ohjaukseen toimijoiden välillä sekä siihen, miten järjestelmät ja tiedon kulku ydintoimijoiden ja sidosryhmien välillä toimii käytännössä.

Jatkokehityksessä huomiota tulee keskittää erityisesti muun muassa:
kuka toimii prosessin ”omistajana” ja vastaa, että asiakasta palvellaan kokonaisvaltaisesti sekä osataan ohjata tilanteen ja tarpeen mukaan oikeiden palveluiden pariin. Lisäksi jatkossa selvitettäviä asioita ovat esimerkiksi lähetteisiin liittyvät käytännöt ydintoimijoiden ja sidosryhmien välillä ja kuinka varmistetaan, että asiakkaan etu toteutuu myös ulkoisten palveluntuottajien parissa.



	Asiakas päätyy SOTE- tai kasvupalveluiden pariin joko itsenäisesti tai ohjattuna jonkin sidosryhmän kautta	Asiakkaan tilanteesta käy ilmi, että asiakas tarvitsee SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan palveluita	Asiakkaan tilanteesta tehdään laajempi palvelutarpeen arvio ja ohjataan vaadittavien palveluiden piiriin	Eri toimijat toteuttavat asiakkaan tarpeen mukaisia palveluita	Asiakkuus päättyy, tai asiakas ohjataan tarvittaessa muiden toimijoiden palveluiden piiriin
Havainnollistava esimerkki	**SOTE-palvelut** *”Asiakas päätyy lääkäriin loukattuaan jalkansa, eikä todennäköisesti pysty enää suorittamaan aiempaa työtehtäväänsä kirvesmiehenä.”*	**SOTE-palvelut** *”Asiakkaan tilanteesta todetaan, että asiakkaan fyysinen terveys on muuttunut pysyvästi siten, että sillä voi olla vaikutuksia henkilön työllistymiseen.”*	**SOTE-palvelut** *”Asiakkaan palvelutarvearviossa tunnistetaan ne kaikki toimijat, joiden palveluista asiakas eniten voisi hyötyä ja asiakas ohjataan näiden toimijoiden palveluiden piiriin, esim. uudelleen kouluttautuminen kasvupalveluiden puolella.”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakas uudelleen kouluttautuu kasvupalveluiden puolella vähemmän fyysiseen työhön.”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakas työllistyy uuteen työhön.”*
Havainnollistava esimerkki	**Kasvupalvelut** *”Asiakas on jäänyt jo jonkin aikaa sitten työttömäksi ja on alkanut kärsimään masennuksen ensioireista.”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakkaan tilanteesta huomataan, että työttömyysjakson aikana henkilö on alkanut lohduttautumaan myös alkoholilla.”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakkaan palvelutarvearviossa tunnistetaan ne kaikki toimijat, joiden palveluista asiakas eniten voisi hyötyä ja asiakas ohjataan näiden toimijoiden palveluiden piiriin, esim. päihde- ja terapiapalvelut.”*	**SOTE-palvelut** *”Asiakas tapaa SOTE-toimijan päihdeterapeutin ja pääsee hoitamaan ongelmiaan säännöllisissä tapaamisissa.”*	**SOTE-palvelut** *”Asiakkaan mielenterveysongelmat on saatu hoidettua ja asiakas ohjataan eteenpäin kasvupalveluiden puolelle työnhakuun liittyvien palveluiden pariin.”*

Johdon yhteenveto

Tausta ja tavoitteet

Uudenmaan SOTE- ja maakuntauudistus tulee vaikuttamaan usean palvelun ja organisaatioiden välisten toimintatapojen uudelleenorganisointiin. Yhtenä oleellisena elementtinä hankkeessa on tunnistettu muutosten vaikutus SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspintaan. Käsitys siinä tapahtuvista muutoksista on toistaiseksi kuitenkin ollut puutteellista.

Tämän esiselvityksen tavoitteena oli tunnistaa toimintaympäristön muutokset ja pääpiirteissään kuvata tulevan maakunnan SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinta henkilöasiakkaiden osalta, sen toimijat, toiminnot, yleisimmät prosessit sekä asiakassegmentit ylätasolla. Selvityksessä kartoitettiin myös toimijoiden rahoitusta ja järjestelmätarpeita ylätasolla. Tavoitteena oli lisäksi tunnistaa ja kirjata ylös asiat, jotka tulevat edellyttämään selvitystä tai ratkaisuja työn seuraavissa vaiheissa.

Esiselvitysvaiheen tuloksena muodostettiin kevyt kirjallinen raportti sekä tiivistetty PowerPoint-esitys, joka soveltuu tulosten hyödyntämiseen yhdyspinnan jatkokehityksen seuraavissa vaiheissa.

Mitä esiselvityksessä tehtiin?

Työskentely toteutettiin ensisijaisesti kahdessa työpajassa toukokuun 2018 aikana ja tietoa täydennettiin työpöytätyöskentelyllä saatavilla olevia julkisia lakiehdotuksia ja muuta valmistelumateriaalia hyödyntäen.

Ensimmäisessä työpajassa keskityttiin tunnistamaan ja kuvaamaan pääpiirteissään ne toimijat ja toiminnot, jotka ovat Uudellamaalla mukana järjestämässä ja tuottamassa yhdyspintaan liittyviä prosesseja uudessa rakenteessa vuonna 2020.

Toisessa työpajassa keskityttiin tunnistamaan ja kuvaamaan yhdyspinnan tyypillisimmät asiakasryhmät sekä tyypillisimmät asiakasprosessit SOTE- ja kasvupalveluiden välillä.

Sekä työpajoissa, että työpöytätyöskentelyssä pyrittiin yleiskuvan muodostamisen lisäksi tunnistamaan erityisesti mahdollisia riskejä ja kriittisiä vaiheita ratkaistavaksi työn seuraavissa vaiheissa.

Mitä tuloksia saatiin?

Esiselvityksessä tunnistettiin tavoitteiden mukaisesti yhdyspinnassa toimivat tahot sekä oleellisimmat sidosryhmät sekä sisäisestä että ulkoisesta näkökulmasta. Toiminnoista tunnistettiin sekä SOTE- että kasvupalveluiden puolelta yleisimmät palvelut, jotka ovat suoraan osana yhdyspintaa.

Prosesseista tunnistettiin yleiskuva prosessin päävaiheistuksista sekä siihen liittyvistä kriittisistä vaiheista sekä asiakaskokemuksen että sujuvan taustatoiminnan suhteen.

Asiakassegmenteistä tunnistettiin muun muassa paljon ja usein palveluita tarvitsevia sekä satunnaisesti palveluita tarvitsevia asiakasryhmiä sekä SOTE- että kasvupalveluiden näkökulmista. Yleisen segmentoinnin lisäksi tunnistettiin myös muutamia yleisiä elämäntilanteita, joiden myötä asiakkaat helposti päätyvät yhdyspinnan palveluiden pariin.

Muuttuva toimintaympäristö – Kasvupalveluiden lait ja rahoitus muuttuvat

NYT

Seuraavat lait kumotaan:

- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta
- Laki alueiden kehittämisen ja rakennerahastohankkeiden rahoittamisesta
- Laki valtionavustuksesta yritystoiminnan kehittämiseksi
- Laki sosiaalisista yrityksistä

Rahoitus:

- Valtio myöntää työllisyys- ja yrityspalveluihin rahoituksen
- Kunnat vastaavat osittain työmarkkinatuen rahoittamisesta
- Kunnat voivat käyttää vapaasti varoja työllisyyttä edistäviin palveluihin

UUDISTUKSEN JÄLKEEN

Uudet lakiehdotukset:

- **Laki alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista**
  Laki kasvupalveluiden järjestämisestä Uudellamaalla — HE 4/2018
- Laki julkisista rekrytointi- ja osaamisen kehittämis-palveluista
- Laki alueiden kehittämisen ja kasvupalvelujen rahoittamisesta
- Laki kotoutumisen edistämisestä
  — HE 5/2018
- Laki kasvupalveluiden tiedonhallinnasta — HE syksy 18
- Työttömyysturvatehtävien siirto maksajille
- Työmarkkinatuen rahoitusvastuut (STM)
  — HE syksy 18

Muuttuva rahoitus:

- Maakunnille siirtyy 700 – 800 MEUR osaksi **yleiskatteellista valtionosuutta**
  - Kasvupalvelurahoituksen osuuden kohdentuminen maakunnan päätettävissä
  - Uudellamaalla kuntayhtymälle myönnettävä rahoitus, kuntayhtymä ei laskuta kuntia tehtävien hoitamisesta
  - Kuntayhtymä osallistuu Uudenmaan kasvupalveluja koskeviin valtion ja maakunnan neuvotteluihin – JTS ja ALKE-keskustelut
  - Uudenmaan maakunnalta vähennetään vastaava osuus rahoituksesta
- Maakuntajaon kriteerit ja painoarvot:
  - 60 % Työttömät työnhakijat
  - 15 % Työttömyysaste
  - 25 % Yritysten toimipaikat
- Pääkaupunkiseudun kasvupalveluryhmän raportissa esitetyn pääkaupunkiseudun mallin lähtökohta olisi, että työmarkkinatuen kuntaosuus poistuisi kaikilta kunnilta

Uusimaa • Nyland 2019

Lähteet:

- *Uudenmaan kasvupalvelujen kuntakierros (jaettu materiaali)*
- *Kasvupalvelulait työllisyyden edistämisessä (jaettu materiaali)*
- *Maakuntien viitearkkitehtuuri (kumoutuvat lait)*

Muuttuva toimintaympäristö – SOTE-palveluiden lait ja rahoitus muuttuvat

NYT

Mm. seuraavat lait kumotaan:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta
- Erikoissairaanhoitolaki
- Kansanterveyslaki
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta
- Palvelusetelilaki

Rahoitus:

- Monikanavarahoitus
- Tärkeimpiä rahoittajia kunnat, valtio, Kela, työnantajat, vakuutusyhtiöt
- Rahoituslähteinä mm. verot, pakolliset ja vapaaehtoiset vakuutusmaksut, työnantajamaksut, asiakasmaksut

UUDISTUKSEN JÄLKEEN

Uudet olennaisimmat lakiehdotukset:

- Maakuntalaki — HE 15/17
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä — HE 15/17
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamisesta — HE 52/17
- Laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollosta — HE 16/18, 8.3.2018

SOTE-uudistuksen jälkeen SOTE-palveluista olisi säädetty seuraavissa päälaeissa:

- Rakenteet: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä
- Tuottajat: Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta
- Palvelujen sisältö: Terveydenhuoltolaki, Sosiaalihuoltolaki, muu SOTE-lainsäädäntö
- Asiakkaan valinnanvapaus: Laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet: potilaslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki, itsemääräämisoikeuslaki, asiakasmaksulaki
- Henkilöstö: Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä

Muuttuva rahoitus:

- Uudistuksella pyritään siirtymään kohti yksikanavaista rahoitusta
- Vastuu rahoituksesta siirtyy kunnilta maakunnille
- Maakunnat rahoittavat SOTE-palvelut valtiolta saadulla rahoituksella ja asiakasmaksuilla

Uusimaa • Nyland 2019

Lähteet:

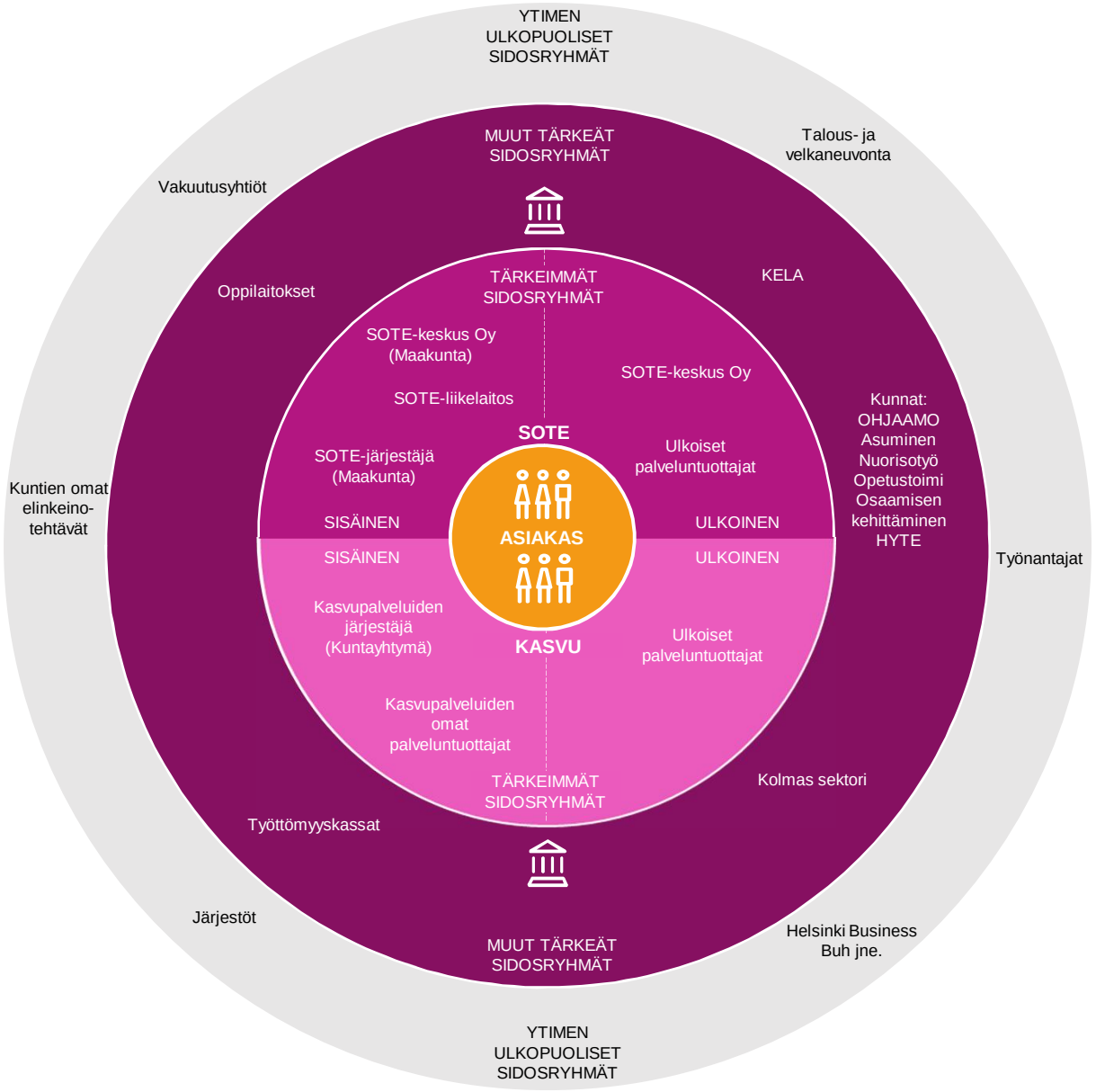
- *Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (kumoutuvat lait)*
- *Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta (kumoutuvat lait)*
- *Palveluntuottajan vaatimukset sote-lainsäädännössä (päälait)*
- *THL - Rahoitusuudistus*

Kuvaus yhdyspinnan sidosryhmistä ja toimijoista

Työpajoissa tunnistettiin tulevan yhdyspinnan sidosryhmät ja toimijat, jotka jaoteltiin asiakkaan näkökulmasta kolmeen eri osaan riippuen siitä, miten läheisiä tai kaukaisia sidosryhmät ovat asiakkaan näkökulmasta.

Tärkeimmiksi sidosryhmiksi nähtiin SOTE- ja kasvupalveluiden järjestäjät ja tuottajat. Tärkeimmät sidosryhmät on lisäksi jaoteltu **sisäisiin** (maakunnan tai kuntayhtymän sisäiset) sekä **ulkoisiin** toimijoihin.

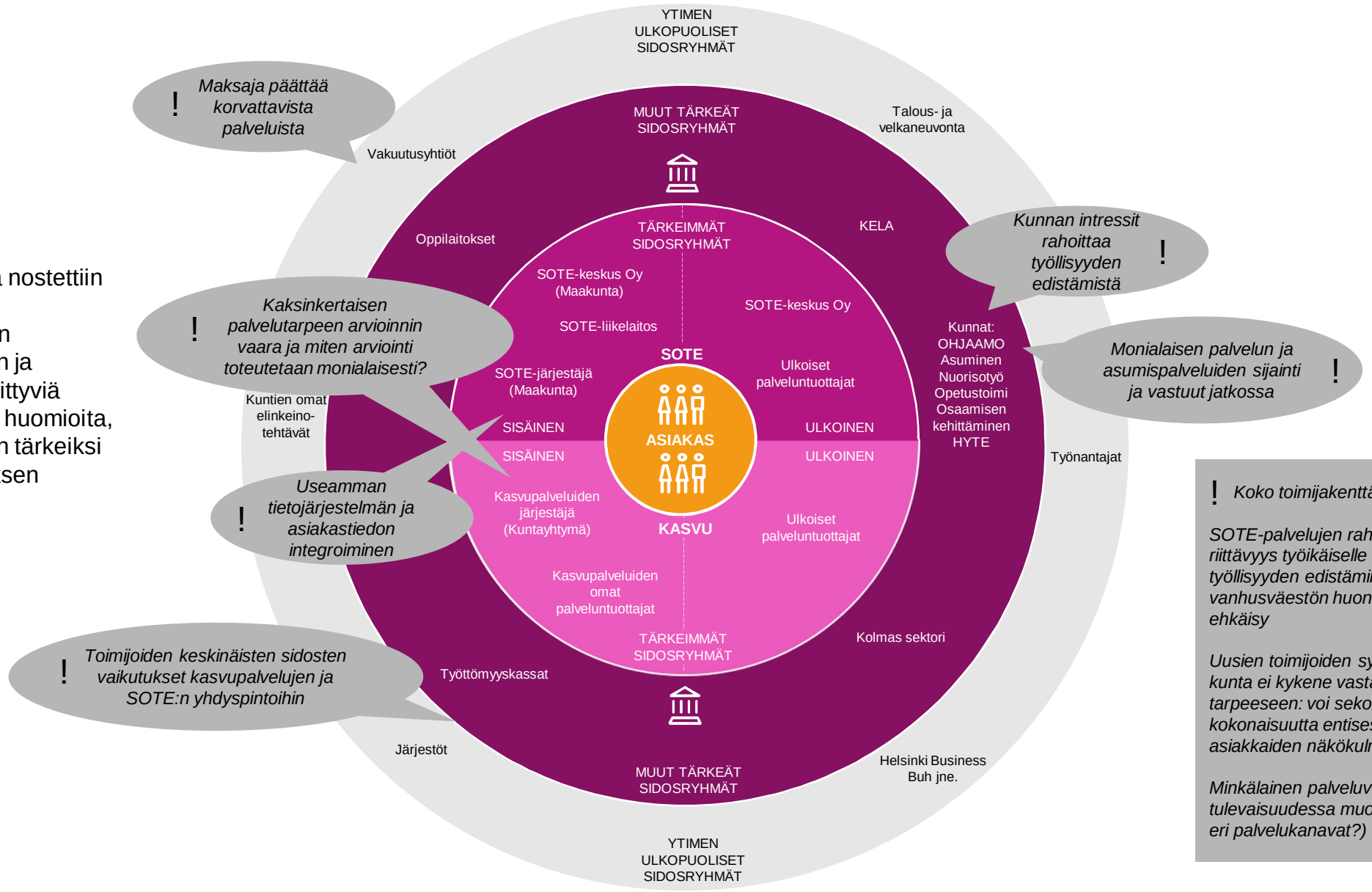
Muina tärkeinä sidosryhminä nostettiin esiin mm. kunnat ja niiden yhdyspinnan toimijat, KELA, kolmas sektori, työttömyyskassat ja oppilaitokset.



Varsinaisen **ytimen ulkopuolisiksi** muiksi toimijoiksi tunnistettiin mm. työnantajat, Helsinki Business Hub ja sitä vastaavat toimijat, kuntien elinkeinotehtävät, vakuutusyhtiöt, talous- ja velkaneuvonta sekä järjestöt.

Sidosryhmiin ja toimijoihin liittyvät haasteet

Työpajoissa nostettiin esiin myös yhdyspinnan sidosryhmiin ja toimijoihin liittyviä haasteita ja huomioita, jotka koettiin tärkeiksi jatkokehityksen kannalta.



! *Koko toimijakenttään liittyen:*

SOTE-palvelujen rahoituksen riittävyys työikäiselle väestölle: työllisyyden edistäminen ja tulevan vanhusväestön huono-osaisuuden ehkäisy

Uusien toimijoiden syntyminen, jos kunta ei kykene vastaamaan tarpeeseen: voi sekoittaa kokonaisuutta entisestään ainakin asiakkaiden näkökulmasta

Minkälainen palveluverkko tulevaisuudessa muodostuu (ml. eri palvelukanavat?)

Kuvaus yhdyspinnan toiminnoista

Työpajoissa listattiin yhdyspinnan palvelut jaotellen ne asiakkaan näkökulmasta tärkeimpiin ja keskeisimpiin palveluihin, sidosryhmien välisiin tai epäsuorasti asiakkaisiin liittyviin palveluihin sekä muihin yhdyspinnan osalta kaukaisempiin palveluihin.



Tärkeimmät ja keskeisimmät palvelut on jaoteltu edelleen SOTE- ja kasvupalveluihin sekä muihin palveluihin, joita ei voida yksiselitteisesti jaotella vain jompaankumpaan. **Muut palvelut** sisältävät erityisesti sellaisia toimintoja, joihin liittyvät vastuut ja roolit ovat uudistuksessa paikoin vielä epäselviä ja niihin tulisikin kiinnittää jatkotyössä huomiota.

	Tärkeimmät ja keskeisimmät asiakkaille suuntautuvat palvelut	Sidosryhmien väliset tai epäsuorasti asiakkaisiin liittyvät palvelut	Muut yhdyspinnan osalta kaukaisemmat palvelut
SOTE	• Sosiaalityö, neuvonta- ja ohjauspalvelut • Päihde- ja mielenterveyspalvelut • Asumispalvelut (tuettu asuminen, tilapäisasuminen) • Vammaispalvelut • Terveydenhoito, Terveystarkastukset • Lääkäripalvelut, erikoislääkäripalvelut • Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki (KELA) • Eläkeselvitys monialaisena yhteistyönä • Kuntouttava työtoiminta	Sosiaalinen kuntoutus Etsivä nuorisotyö Oppilaitosten tarjoamat palvelut • (Stadin) Osaamiskeskus • Ammatinvalinnan ohjaus • Koulutuspalvelut • Perustoimeentulotuki • Kelan kuntoutuspalvelut • Vakuutusyhtiöiden kuntoutuspalvelut • Työvoima- ja kotoutumiskoulutukset • Luki-koulutukset • Lääkinnällinen kuntoutus • Yritysten muutosturvatilanteet	• Aloittavan yrittäjän palvelut
MUUT *	• Työ- ja toimintakyvyn arvio • Palvelutarpeen arvio • Suunnitelmat • Kotoutumisen edistäminen		
KASVU	• Neuvonta- ja ohjauspalvelut • Työkokeilu / palkkatuki / yms. • Ammatinvalinta- ja uraohjaus, psykologipalvelut		

* Muut palvelut ovat palveluita, joita ei voida jaotella vain SOTE- tai kasvupalveluksi vaan palvelu liittyy molempiin kokonaisuuksiin

Kuvaus yhdyspinnan asiakassegmenteistä

Työpajoissa tunnistettiin yhdyspinnan keskeisimpiä asiakassegmenttejä.
Segmentit on jaoteltu edelleen neljään eri kategoriaan palvelutarpeiden pohjalta:

1. Satunnaisesti sekä kasvu- että SOTE-palveluita tarvitsevat
2. Paljon kasvupalveluita ja satunnaisesti SOTE-palveluita tarvitsevat
3. Paljon SOTE-palveluita ja satunnaisesti kasvupalveluita tarvitsevat
4. Paljon sekä SOTE- että kasvupalveluita tarvitseva

Työpajoissa nostettiin esiin myös tarve huomioida erityisesti **varhaisesta tuesta** hyötyvät asiakkaat ja asiakassegmentit, joihin panostamalla jo asiakkuuden alkuvaiheessa säästyttäisiin ongelmien ja asiakkuuden syvenemiseltä.

Huom. jaottelu on esiselvitykseen osallistuneiden karkean tason näkemys. Käytännössä palvelutarpeeseen vaikuttaa merkittävästi esimerkiksi asiakkaan motivaatio.

	Satunnaisesti SOTE-palveluita tarvitsevat *Varhaisen tuen tarpeen tunnistaminen*	Paljon SOTE-palveluita tarvitsevat
Satunnaisesti kasvupalveluita tarvitsevat *Varhaisen tuen tarpeen tunnistaminen*	1 • Ensikertaa työmarkkinoille tuleva nuori • Työelämän ulkopuolelta töihin tuleva (esim. kotiäidit) • Ilman koulutusta oleva keski-ikäinen • Osatyökykyinen (rajoite tiettyyn työhön) • Harkinnanvaraista toimeentulotukea tarvitseva	3 • Ylivelkaantunut työnhakija • Lyhytkestoinen mielenterveyskuntoutettava • Lyhytkestoinen fyysinen haitta • Työssäkäyvä elämänkriisin kokenut

Paljon kasvupalveluita tarvitsevat	2
	• Pitkäaikaistyötön, jolla ei vahvaa tarvetta SOTE-palveluihin
	• Alanvaihtaja / uutta koulutusta tarvitseva
	• Puutteellisen koulutustaustan omaava
	• Ikääntynyt työtön
		4
		• **Työelämään palaavat:** Eläkkeeltä ja kuntoutuksesta työelämään palaava
		• **Nuoret**: Syrjäytynyt tai syrjäytymisvaarassa oleva nuori (monialaisen palvelun tarve)
		• **Ulkomaalaistaustaiset:**
		  • Kotoutuja (esim. Koto-lain piirissä oleva kielitaidoton kotoutuja, jolla kuntouttavan työtoiminnan tarve)
		  • Maahanmuuttaja, jolla sosiaalisia ongelmia / terveydellisiä ongelmia / taloudellisia ongelmia tai ei koulutusta
		• **Päihdeongelmaiset:** Päihdeongelmiin taipuvainen asiakas
		• **Mielenterveysongelmaiset:** Pitkäaikainen mielenterveyskuntoutettava
		• **Pitkäaikaistyöttömät:** Pitkäaikaistyötön, jolla myös vahva SOTE-palveluiden tarve
		• **Vammaiset:** Vammainen (toimeentulo ja erityiset palvelut)
		• **Pitkäaikaissairaat:** Pitkäaikaissairas työnhakija
		• **Asunnottomat**: Asunnoton työtön työnhakija
		• **Moniongelmaiset:** Rikostaustainen ja / tai moniongelmainen henkilö

Yhdyspinnan asiakkaat voidaan käytännössä jaotella myös seuraaviin ylätason kokonaisuuksiin palvelutarpeiden pohjalta:

- fyysiset ongelmat, kuten pitkäaikaissairaat
- mielenterveys-ongelmat
- päihdeongelmat
- velkaongelmat
- sosiaalisen toimintakyvyn rajoitteet
- kasautuneet ongelmat (moniongelmaiset)

Ylätason kuvaus yhdyspinnan prosesseista ja vaiheisiin liittyvistä kriittisistä pisteistä 1(2)



Asiakas ohjautuu / hakeutuu SOTE- tai kasvupalvelun pariin



! Havainto yhdyspinnan palvelutarpeesta



Monialainen palvelutarpeen arviointi



Palvelun toteuttaminen



Jatko

Asiakas päätyy SOTE- tai kasvupalveluiden pariin joko itsenäisesti tai ohjattuna jonkin sidosryhmän kautta	Asiakkaan tilanteesta käy ilmi, että asiakas tarvitsee SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan palveluita	Asiakkaan tilanteesta tehdään laajempi palvelutarpeen arvio ja ohjataan vaadittavien palveluiden piiriin	Eri toimijat toteuttavat asiakkaan tarpeen mukaisia palveluita	Asiakkuus päättyy, tai asiakas ohjataan tarvittaessa muiden toimijoiden palveluiden piiriin
Havainnollistava esimerkki **SOTE-palvelut** *”Asiakas päätyy lääkäriin loukattuaan jalkansa, eikä todennäköisesti pysty enää suorittamaan aiempaa työtehtäväänsä kirvesmiehenä.”*	**SOTE-palvelut** *”Asiakkaan tilanteesta todetaan, että asiakkaan fyysinen terveys on muuttunut pysyvästi siten, että sillä voi olla vaikutuksia henkilön työllistymiseen.”*	**SOTE-palvelut** *”Asiakkaan palvelutarvearviossa tunnistetaan ne kaikki toimijat, joiden palveluista asiakas eniten voisi hyötyä ja asiakas ohjataan näiden toimijoiden palveluiden piiriin, esim. uudelleen kouluttautuminen kasvupalveluiden puolella.”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakas uudelleen kouluttautuu kasvupalveluiden puolella vähemmän fyysiseen työhön. ”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakas työllistyy uuteen työhön.”*
Havainnollistava esimerkki **Kasvupalvelut** *”Asiakas on jäänyt jo jonkin aikaa sitten työttömäksi ja on alkanut kärsimään masennuksen ensioireista.”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakkaan tilanteesta huomataan, että työttömyysjakson aikana henkilö on alkanut lohduttautumaan myös alkoholilla.”*	**Kasvupalvelut** *”Asiakkaan palvelutarvearviossa tunnistetaan ne kaikki toimijat, joiden palveluista asiakas eniten voisi hyötyä ja asiakas ohjataan näiden toimijoiden palveluiden piiriin, esim. päihde- ja terapiapalvelut.”*	**SOTE-palvelut** *” Asiakas tapaa SOTE-toimijan päihdeterapeutin ja pääsee hoitamaan ongelmiaan säännöllisissä tapaamisissa.”*	**SOTE-palvelut** *”Asiakkaan mielenterveysongelmat on saatu hoidettua ja asiakas ohjataan eteenpäin kasvupalveluiden puolelle työnhakuun liittyvien palveluiden pariin.”*

Ylätason kuvaus yhdyspinnan prosesseista ja vaiheisiin liittyvistä kriittisistä pisteistä 2(2)



Asiakas ohjautuu / hakeutuu SOTE- tai kasvupalvelun pariin

Asiakas päätyy SOTE- tai kasvupalveluiden pariin joko itsenäisesti tai ohjattuna jonkin sidosryhmän kautta



! Havainto yhdyspinnan palvelutarpeesta

Asiakkaan tilanteesta käy ilmi, että asiakas tarvitsee SOTE- ja kasvupalveluiden yhdyspinnan palveluita



Monialainen palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan tilanteesta tehdään laajempi palvelutarpeen arvio ja ohjataan vaadittavien palveluiden piiriin



Palvelun toteuttaminen

Eri toimijat toteuttavat asiakkaan tarpeen mukaisia palveluita



Jatko

Asiakkuus päättyy, tai asiakas ohjataan tarvittaessa muiden toimijoiden palveluiden piiriin

Havainnollistava esimerkki

- *Miten tuen tarpeen alkuvaiheessa varmistetaan, että asiakas tietää minkä toimijan puoleen jatkossa kääntyy?*
- *Miten alkuvaiheessa tunnistetaan varhaisen tuen tarpeessa olevat asiakassegmentit, jotka hyötyisivät nopeasta reagoinnista ja nopeista palveluista?*

- *Tiedot etuuksiin vaikuttavista asioista Kelaan ja muille sidosryhmille*
- *Kuinka asiakasta ohjataan eri sidosryhmien välillä?*
- *Kenellä on vastuu asiakkaasta?*
- *Miten asiakkaan etenemistä voidaan seurata?*
- *Miten voidaan välttää kaksinkertaisen palvelutarpeen arvioinnin vaara?*

- *Miten varmistetaan tiedon kulkeutuminen tarvittaville tuottajille palvelupolun loppuun asti?*

Havainnollistava esimerkki

- *Yhdyspinnan palvelutarpeen havaitseminen vaatii henkilöstön riittävää koulutusta ja selkeitä toimintatapoja*

- *Miten varmistetaan, että asiakkaan etu toteutuu, kun ulkoisten palveluntuottajien toimintaa ohjaa tulojen maksimointi?*
- *Miten saadaan ajantasaista tietoa asiakkaalle annetuista palveluista?*