



LikiDigi

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



European unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

Diak ODL 

[Tiedoston otsikko] | Anttila Johanna

## LIKIDIGI –

### JALKAUTUVAN PALVELUNEUVONNAN MALLI

#### YHTEYDENOTTO

Yhteydenottaja:

- asiakas itse
- aiemmasta palvelusta sovitusti yhdessä tai työntekijä
- asiakkaan läheis- tai ammattilaisverkoston henkilö

Sovitaan tarpeenmukainen (tunnin) ensimmäinen tapaaminen, tavoiteaika 1 vk:n sisällä.

Tapaamiselle voidaan kutsua mukaan palveluntarjoajan edustaja, jos ensimmäisessä yhteydenotossa on jo selkeytynyt mahdollinen, asiakkaalle sopiva palvelu.

#### ENSIMMÄINEN TAPAAMINEN

Tapaaminen toteutetaan asiakkaan toimintakyvyn, voimavarojen ja kokonaistilanteeseen sopivalla tavalla joko etä- tai lähitapaamisena, kotikäyntinä tai verkostotapaamisena esim. hyvinvointikeskuksessa tai työvoimapalveluissa.

Kartoitetaan asiakkaan tilannekuva:

- Tuen ja palvelutarpeet
- Kyvyt
- Olosuhteet (mm. asuminen, liikkumisen mahdollistuminen, palvelujen sijainti ja käytettävyys)
- Olemassa oleva verkosto: roolit ja vastuut

Sovitaan seuraavien tapaamisten aikataulut ja suunnitelman suunta.

#### TOINEN (JA KOLMAS) TAPAAMINEN

Konkreettinen apu, esimerkiksi:

- Lomakkeiden/hakemusten täyttäminen yhdessä (esim. erilaisten tukien tai palvelujen hakemukset (Kela, työvoimatoimisto, opintoihin tai asunnon hakeminen, jne.)
- Viranomaisyhteydenotot
- Muut yhteydenotot
- Palvelu- ja palveluverkostotulkkaus

Poluttaminen:

- Asiakkaalle etsitään sopivia palveluja ODL säätiön palveluvalikoimasta (yksilöohjaukset, ryhmätoiminta, vapaaehtoistoiminta) sekä muilta alueen palveluntuottajilta.
- Arvioidaan toimintojen sopivuus, selvitetään paikkatilanne, järjestetään tutustuminen ja saatellaan palveluun tarpeenmukaisesti

LikiDigin tuettu vapaaehtoistoiminta ja digiapu:

- Osa asiakkaalle tarjottavasta palvelusta voidaan toteuttaa tuetulla vapaaehtoistoiminnalla
- tai asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallisuuden vahvistumiseen tarjoamalla tuettua vapaaehtoistoimintaa, jossa hän voi tuetusti ja turvallisesti hyödyntää omia vahvuuksiaan.

#### SUUNNITELMA JA SEURANTA

Asiakkaan kanssa kootaan hänelle selkeä suunnitelma ja sovitaan tarpeenmukaisesta seurannasta: Kuka tekee, missä, milloin, vastuut ja muistuttaminen, asiakkaan osallistaminen.



LikiDigi

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

Diak ODL 

[Tiedoston otsikko] | Anttila Johanna

## JALKAUTUVA PALVELUNEUVONTA

- Jalkautuva palveluneuvonta tarjoaa dialogista, asiakaslähtöistä, ratkaisukeskeistä, joustavaa ja nopeasti järjestettävää, useamman tapaamisen palveluneuvontaa sekä sosiaalista vahvistamista; asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa tukevaa ohjausta ja toimenpiteitä asiakkaan. Se tarjoaa intensiivisen asiakaspalvelu- ja yhteistyökokemuksen asiakkaalle sekä asiakkaan verkostolle.
- Yhteydenotto voi tapahtua asiakkaan oman yhteydenoton tai yhteydenottopyynnön kautta tai yhdessä jonkun ammattilaisen, toisen palvelun tai läheisen toimesta.
- Jalkautuvan palveluneuvonnan tavoitteena on saavuttaa kaikenikäiset aikuiset asiakkaat, jotka kokevat kaipaavansa apua ja ohjausta, mutta joilla ei ole selkeää käsitystä tarpeestaan. Lisäksi heidän voi olla mahdotonta itse hakeutua palveluihin tai lähteä kotoa liikkeelle. Muutaman kerran tapaamisten tavoitteena on tutustua asiakkaaseen ja hänen kokonaistilanteeseensa, kuulla asiakkaan näkökulmasta hänen tämänhetkisiä tarpeitaan sekä kykyjään ja voimavarojaan, kartoittaa olemassa olevia palveluita, auttaa hakeutumaan tarpeellisten julkisten palveluiden piiriin, tarjota ODL Säätiön palveluvalikoimasta sekä muilta alueen toimijoilta sopivaa tukea ja toimintoja asiakkaan vahvistumiseksi sekä mielekkään arjen rakentamiseksi tai ylläpitämiseksi yhdessä hänen kanssaan.
- Jalkautuvan palveluneuvonnan malli voi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden osallisuuden kokemuksen vahvistumiseen tuetun vapaaehtoistoiminnan kautta, jolloin asiakas voi jonkin tarpeensa puolesta olla vapaaehtoistoiminnan kohteena, mutta toisaalta hän voi ammattilaisen tuella jakaa omaan osaamistaan tuetusti toisille avun tarpeessa olevalle (tuettu vapaaehtoistoiminta).
- Jalkautuva palveluneuvonta alkaa yhteydenotolla, jossa sovitaan ensimmäinen tapaaminen asiakkaalle sopivassa muodossa (etä-, läsnä- tai kotitapaaminen). Ensimmäisen tapaamisen aikana kartoitetaan kokonaistilannetta ja sovitaan toiminnan suunnasta. Palveluneuvontakäyntien aikana tunnistetaan asiakkaan palvelutarvetta sekä kykyjä ja voimavaroja.
- Käynneillä ollaan asiakkaan kanssa yhteydessä tarvittaviin tahoihin, järjestetään tarpeenmukaisesti yhteistapaamisia, poluttamista ja saattelua. Lisäksi varmistetaan, että asiakas pääsee tosiasiallisesti poluttamaan valittuun palveluun ja tulee siellä kuulluksi. Asiakkaan kanssa sovitaan mahdollisen seurannan toteutumisesta, esim. yhteydenotto- tai tapaamisaika kuukauden päähän.
- Käynneillä toimitaan palvelu- ja palveluverkostotulkkajana: palveluneuvoja avaa asiakkaalle arkikielisesti hänelle kuuluvien etuuksien ja oikeuksien, palvelujärjestelmän toimintatavan sekä keskustelujen, päätösten sisältöjä ja niiden käytännön merkityksiä sekä auttaa asiakasta hänen tilanteensa ja viranomaispäätöksiin vaikuttavien seikkojen sanoittamisessa ammattilaisille.
- Jalkautuva palveluneuvonta voi tarjota myös osallistumisen asiakkaan verkostopalaveriiniin asiakkaan tukihenkilön ominaisuudessa. Tällöin palveluneuvojan tehtävänä on ennen verkostoa tutustua asiakkaan tilanteeseen hänen näkökulmastaan, tukea ja auttaa valmistautumaan verkostoon osallistumiseen. Verkostopalaverissa palveluneuvoja auttaa asiakasta sanoittamaan tarpeitaan sekä voi tarjota koko verkostolle pohdittavaksi muita kuin virallisen palvelujärjestelmän tarjoamia, asiakkaan tavanomaisuutta ja toimintakykyä vahvistavia palveluvaihtoehtoja, kuten kolmannen sektorin palveluja tai harrasteryhmiä.



LikiDigi

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

Diak ODL 

[Tiedoston otsikko] | Anttila Johanna

## TUETTU VAPAAEHTOISTOIMINTA

- Palveluvalikoiman mukaan osa asiakkaalle tarjottavasta palvelusta voidaan toteuttaa tuetulla vapaaehtoistoinnalla ja/tai asiakkaalle voidaan tarjota hänen tarvitsemiensa palvelujen lisäksi mahdollisuutta tuettuun vapaaehtoistoihimintaan osallistumalla.
- Tuettuun vapaaehtoistoihimintaan osallistumisella voidaan vahvistaa asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden kokemusta hyödyntämällä hänen osaamistaan ja vahvuuksiaan.
- Palveluneuvoja, asiakas ja vapaaehtoistyön työntekijä tunnistavat yhteisellä tapaamisella asiakkaan osaamista, vahvuuksia ja toimintakykyä. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta taitojen käyttämiseen tuetussa vapaaehtoistoihiminnassa, hänelle sopivassa tehtävässä. Toiminnassa työntekijä on vapaaehtoisena tukena vapaaehtoistapaamisissa. Näin vapaaehtoistoihiminnasta kiinnostunut asiakas voi tuetusti kokeilla vapaaehtoistoihiminnan soveltuvuutta omaan elämäntilanteeseensa.
- Erityisesti digitaidot ovat näyttäneet osaamiseksi, joita vapaaehtoiset voivat ammattilaisten tuella hyödyntää vapaaehtoistoihiminnassa yksilötapaamisia tai -kotikäyntejä, tai vapaaehtoisten ohjaamia digiryhmiä järjestäen.
- Tuettua vapaaehtoistoihimintaa aloitettaessa tulee määrittää tuetun vapaaehtoistyön sisältö ja raamit, joilla tätä vaihtoehtoa voidaan myös muille asiakkaille tarjota palveluna. Toiminnan toteuttamiseksi on hyvä määritellä mm. tuetun vapaaehtoistyön eri tehtäviin riittävä toimintakyky sekä vapaaehtoiselle tarjottavan ohjauksen/tuen määrä, toiminnan toteuttamisen sisällöt ja paikat, sekä tuetussa vapaaehtoistyössä tuotettavan jalkautuvan tuen määrä. Toteutettavasta toiminnasta on hyvä tehdä seuranta, tilastointia ja asiakastytytyväysmittauksia.

## LIKIDIGI – JALKAUTUVA PALVELUNEUVONTA case-esimerkki

<p><b>YHTEYDENOTTO:</b></p> <p>Ajanvaraus puhelimitse.</p>	<p><b>ENSIMMÄINEN TAPAAMINEN:</b></p> <p>Kartoitettiin tuen tarvetta, varattiin aika käytännön asioiden selvittämiseksi. Sovittiin seuraavalle kerralle tarpeellisten asiakirjojen mukaan ottamisesta ja tapaamisesta muistuttamisesta. Tunnistettiin tarve digituella opiskeluvaihtoehtojen vahvistamiseksi, sovittiin tuetun vapaaehtoistoihiminnan työntekijätapaamisen järjestämisestä.</p>	<p><b>TOINEN TAPAAMINEN:</b></p> <p>Käytännön asioiden hoitamista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opiskelupaikan vastaanotto</li> <li>- tukien päättäminen ja hakeminen</li> <li>- Kela-yhteydenotto</li> </ul> <p>Tavattiin digituen saamiseksi tuetun vapaaehtoistoihiminnan työntekijä, sovittiin toiminnan käynnistymisestä -&gt; ohjautuminen DigiMatch-ryhmään (vapaaehtoisten tarjoama digiohjaus)</p>	<p><b>SEURANTA:</b></p> <p>Tuettuun vapaaehtoistoihimintaan osallistuminen DigiMatch-ryhmässä.</p> <p>Seurantakeskustelu asiakkaan kanssa: palvelu oli vastannut tarpeeseen, käytännön asiat olivat järjestyneet. Digitaidot olivat vahvistuneet DigiMatch-ryhmässä niin, että opintojen aloittaminen helpottui. Ohjattu jatkossa tarpeen mukaan ottamaan yhteyttä ODL-palveluneuvontaan.</p>
--	---	---	---