


# Perehdytys matalan kynnyksen pisteille


Monialaisen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli


# Sisältö


Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hanke

## Käsitteet

 HYTE tarkoittaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä. **HYTE-toiminnalla** viitataan kuntien, kolmannen sektorin, seurakuntien ja muiden yhteisöjen toimintaan, jotka tarjoavat mielekästä tekemistä, osallistumisen mahdollisuuksia ja sosiaalisia suhteita ihmisten arkeen.

 **Asiakas- ja palveluohjauksella** tarkoitetaan palvelua, jossa neuvonnan, ohjauksen ja (palvelu)tarpeen arvioinnin avulla varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemaansa palveluita oikeaan aikaan.

 **Monialaisuudella** viitataan siihen, että asiakas- ja palveluohjauksen prosessin aikana tunnistetaan tarve eri toimijoiden (mm. kunta, järjestöt ja hyvinvointialue) tarjoamille hyvinvointia ja terveyttä edistäville palveluille tai toiminnalle.



## Monialaisen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli



## Polut 1-3



## Mitä käytännössä?



## Käyttöönottoprosessi



## Mistä apua tarvittaessa?

<https://hyte.pshyvinvointialue.fi/ohjaaminen-hyte-toimintaan>  
[hyte@pshyvinvointialue.fi](mailto:hyte@pshyvinvointialue.fi)



# Käsitteet



HYTE tarkoittaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä. **HYTE-toiminnalla** viitataan kuntien, kolmannen sektorin, seurakuntien ja muiden yhteisöjen toimintaan, jotka tarjoavat mielekästä tekemistä, osallistumisen mahdollisuuksia ja sosiaalisia suhteita ihmisten arkeen.



**Asiakas- ja palveluohjauksella** tarkoitetaan palvelua, jossa neuvonnan, ohjauksen ja (palvelu)tarpeen arvioinnin avulla varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemiaan palveluita oikeaan aikaan.



**Monialaisuudella** viitataan siihen, että asiakas- ja palveluohjauksen prosessin aikana tunnistetaan tarve eri toimijoiden (mm. kunta, järjestöt ja hyvinvointialue) tarjoamille hyvinvointia ja terveyttä edistäville palveluille tai toiminnalle.

# Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on yhteistyötä

Hyvinvointialueen, kuntien, kolmannen sektorin, seurakuntien ja muiden yhteisöjen **yhteistyöllä** voidaan lisätä asukkaiden **elämänlaatua ja hyvinvointia** ennaltaehkäisevästi ennen sote-palveluiden tarvetta, samanaikaisesti sote-palveluiden kanssa tai niiden jälkeen.

Jokaisella toimijalla on oma lakiin tai esimerkiksi yhdistyksen sääntöihin perustuva tehtävänsä asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä, eikä toinen toimija voi korvata toista.



# Helpommin hyvinvointia tukevaan toimintaan



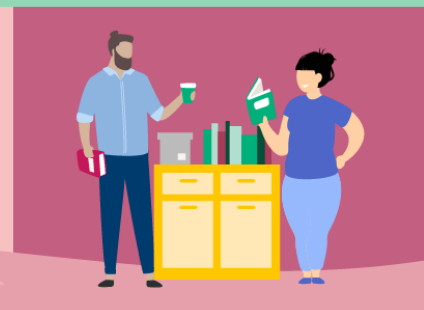
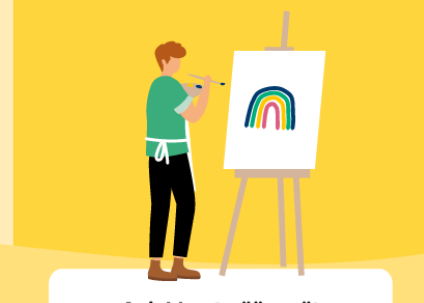
Monialaisella yhteistyöllä helpotetaan asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä edistävän (HYTE-) tiedon löytymistä ja HYTE-toimintaan ja -palveluihin ohjautumista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja eri toimijoiden välillä.



# Monialaisen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli

## Monialainen asiakas- ja palveluohjaus

### Toimintamalli



# Kenelle toimintamalli on tarkoitettu?

- Materiaalien avulla voi ohjata kaiken ikäisiä asiakkaita. Materiaalit on kehitetty erityisesti ajatellen
  - **Nuoria aikuisia (18-vuotiaista ylöspäin)**
  - **Työikäisiä**
  - **Kotona asuvia ikääntyviä**
- Ihmisiä, joilla yksinäisyyttä tai mielekkään, hyvinvointia tukevan tekemisen puutetta vapaa-ajalla





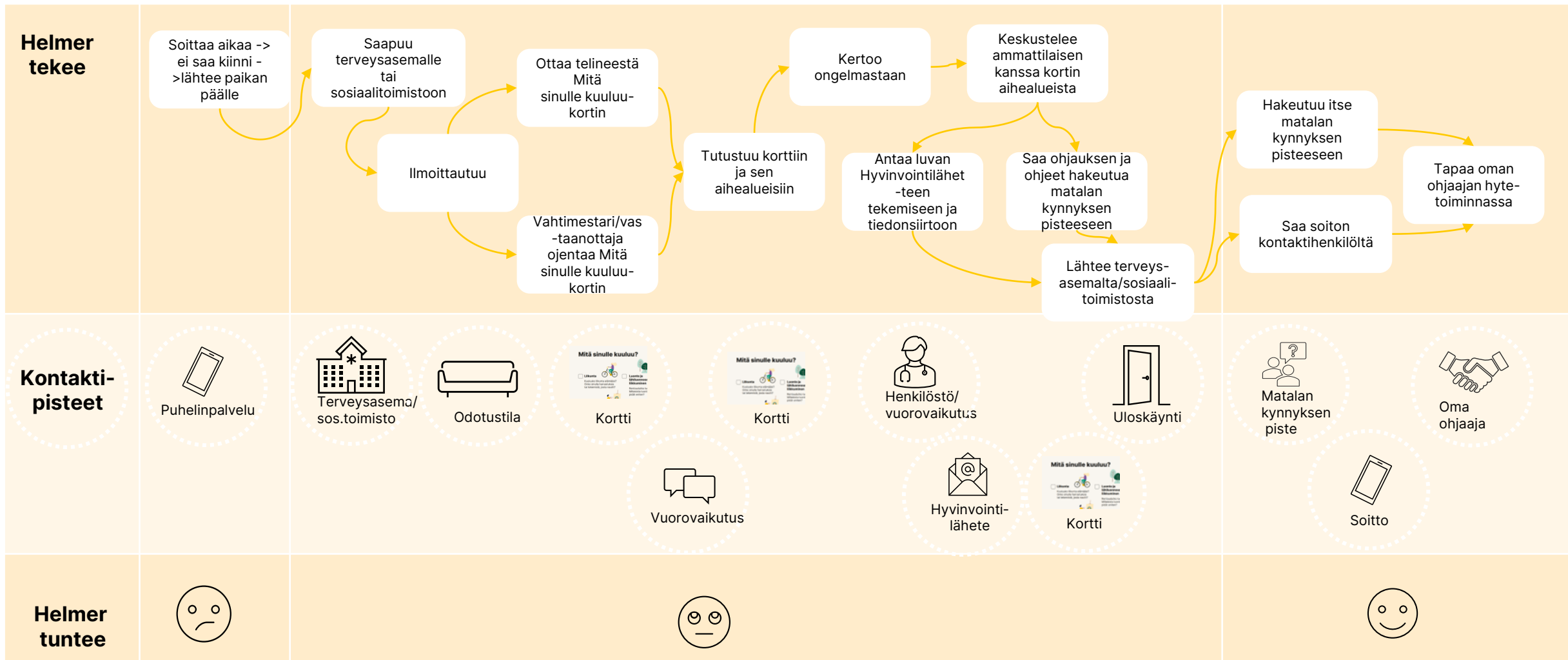
## HELMERIN PALVELUPOLKU:

### Hyvinvoinnin puheeksiotto ja ohjaus sote-vastaanotolla sekä vastaanotto hyte-toiminnassa

ENNEN

SOTE-VASTAANOTOLLA

JÄLKEEN/HYTE



# Polut 1-3

# Kaikki alkaa hyvinvoinnin puheeksiotosta

Mitä sinulle kuuluu? -materiaalit

# Tunnista asiakkaan tarve HYTE-toiminnalle

- Puheeksiotto on keskustelualoite, joka voi perustua heränneeseen huoleen tai olla osa yleistä hyvinvoinnin ja terveyden kartoitusta.
- Puheeksiotto tehdään toimintamallissa lähtökohtaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelussa, mutta myös kuka tahansa voi ottaa asiakkaansa tai lähimmäisensä hyvinvoinnin puheeksi.
  - **Ammattilainen voi tehdä puheeksioton Mitä sinulle kuuluu? –materiaalien tai muun puheeksi oton mallin avulla.**
  - **Kortissa on apukysymyksiä, joita voi käyttää tarvittaessa.**
  - **Korttia käytetään anonyymisti: sen mukana ei siirry henkilötietoja.**
- Ammattilainen muodostaa keskustelun perusteella käsityksen asiakkaan hyvinvoinnin vahvistamisen tarpeista ja ohjaa hänet sopivaan palveluun tai toimintaan.

# Mitä sinulle kuuluu? -kortti

## Mitä sinulle kuuluu?

### Liikkuminen



Kuuluuko liikunta elämääsi? Mitä ajatuksia liikunta sinussa herättää? Oletko pohtinut jonkin lajin kokeilemistä?

### Luonto ja lähiluonnossa liikkuminen



Rentoudutko luonnossa? Millaisista luontokohteista pidät eniten?

### Luovuus, taide- ja kulttuuriharrastaminen



Kiinnostaako sinua musiikki, kirjat, elokuvat, pelit, teatteri, museot, kädentaidot? Harrastatko jotakin luovaa?

### Mielen hyvinvointi ja päihteettömyys



Onko sinulla harrastuksia tai tekemistä, josta nautit? Onko elämässäsi tapahtunut suuria muutoksia viime aikoina?

### Ravitseminen ja uni



Nukutko riittävästi? Syötkö monipuolisesti?

### Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus, neuvonta ja tukipalvelut



Tarvitsetko tukea tai apua arkeesi? Oletko kokeillut digitaalisia itsehoitomateriaaleja?

### Toimeentulo, työ, oppiminen ja asuminen



Mietitkö toimeentuloa tai työllistymistä? Kaipaatko tukea asumisen haasteisiin?

### Yhteisöllisyys, vaikuttaminen ja sosiaaliset suhteet



Haluaisitko kuulua yhteisöön tai ryhmään? Onko sinulla ihmisiä, joiden kanssa voit jutella? Oletko parisuhteessa?

Tutustu teemoihin myös osoitteessa [www.tarmoa.fi](http://www.tarmoa.fi)

## Tämä kortti auttaa sinua pohtimaan, mitä hyvinvointiisi kuuluu.

Kortti on jaettu hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttaviin teemoihin. Niiden alle on lisätty kysymyksiä, jotka helpottavat kokonaisvaltaisen hyvinvointiasi arvioimista.

Kortti toimii myös puheeksioton ja ohjaamisen välineenä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille hyvinvointiin ja terveyden edistämiseen (HYTE) liittyvissä asioissa.

Ammattilainen voi keskustelunne perusteella rastiittaa kortista teeman, joka ohjaa sinut tilanteeseesi sopivaan hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan.

## Löydä hyvinvointiisi tukea

[www.tarmoa.fi](http://www.tarmoa.fi)



Tietokone tai mobiililaitte käytettävissä kirjastoissa ja omahoitopisteissä.

Kohta, johon voi liimata tai kirjoittaa matalan kynnyksen paikan yhteystiedot ja aukioloajat

Kortti on tuotettu Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon -hankkeessa osana hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) palvelukonseptia. Se sopii kaikkien HYTE-toimijoiden käyttöön.

Lisätietoja internetissä: [hyte.pshyvinvointialue.fi](http://hyte.pshyvinvointialue.fi)

## Mitä sinulle kuuluu?

### Liikkuminen

Kuuluuko liikunta elämääsi?  
Mitä ajatuksia liikunta sinussa  
herättää? Oletko pohtinut  
jonkin lajin kokeilemista?



### Luonto ja lähiluonnossa liikkuminen

Rentoudutko luonnossa?  
Millaisista luontokohteista  
pidät eniten?



### Luovuus, taide- ja kulttuuriharrastaminen

Kiinnostaako sinua musiikki,  
kirjat, elokuvat, pelit, teatteri,  
museot, kädentaidot?  
Harrastatko jotakin luovaa?



### Mielen hyvinvointi ja päihteettömyys

Onko sinulla harrastuksia tai  
tekemistä, josta nautit? Onko  
elämässäsi tapahtunut suuria  
muutoksia viime aikoina?



### Ravitsemus ja uni

Nukutko riittävästi?  
Syötkö monipuolisesti?



### Sosiaali- ja terveyden- huollon ohjaus, neuvonta ja tukipalvelut

Tarvitsetko tukea tai  
apua arkeesi? Oletko  
kokeillut digitaalisia  
itsehoitomateriaaleja?



### Toimeentulo, työ, oppiminen ja asuminen

Mietitkö toimeentuloa tai  
työllistymistä? Kaipaatko  
tukea asumisen haasteisiin?



### Yhteisöllisyys, vaikuttaminen ja sosiaaliset suhteet

Haluaisitko kuulua yhteisöön  
tai ryhmään? Onko sinulla  
ihmisiä, joiden kanssa voit  
jutella? Oletko parisuhteessa?



### Tämä huoneentaulu auttaa sinua pohtimaan, mitä hyvinvointiasi kuuluu.

Huoneentaulu on jaettu hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttaviin teemoihin.  
Niiden alle on lisätty kysymyksiä, jotka helpottavat kokonaisvaltaisen  
hyvinvointiasi arvioimista.

Huoneentaulu toimii myös puheeksioton ja ohjaamisen välineenä sosiaali-  
ja terveydenhuollon ammattilaisille hyvinvointiin ja terveyden edistämiseen  
(HYTE) liittyvissä asioissa.

### Löydä hyvinvointiasi tukea

[www.tarmoa.fi](http://www.tarmoa.fi)

Tietokone tai mobiililaitte  
käytettävissä kirjastoissa ja  
omahoitopisteissä.



# Mitä sinulle kuuluu? - huoneentaulu

- Huoneentaulu mukailee Tarmoa -palvelun ja Mitä sinulle kuuluu? -kortin teemoja.
- Huoneentaulun voi kiinnittää asiakastilan seinälle muistuttamaan niin henkilöstöä kuin asiakkaita kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja sen puheeksiottamisesta.

# Polku 1: Suoraan HYTE-toimintaan tai Tarmoa-palveluun etsimään tietoa mahdollisuuksista

- Asiakas voidaan ohjata suoraan ammattilaisen tuntemaan HYTE-toimintaan tai etsimään tietoa Tarmoa-palvelusta (digipalveluita käyttävät, omatoimiset asiakkaat).
- [Tarmoa - hyvinvointia arkeen](#) on Pohjois-Savon hyvinvointialueella käytössä oleva hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelutarjotin.
  - **Tarmoa on kaikkien alueen asukkaiden ja ammattilaisten vapaassa käytössä oleva verkkosivu.**
- Ammattilaiset pääsevät kirjautumaan Tarmoa-palvelun ammattilaisnäkyseen keväen 2025 aikana.
  - **Mahdollista myös kuntien, seurakuntien ja kolmannen sektorin henkilöstölle.**

## Polku 2: Matalan kynnyksen pisteet

Matalan kynnyksen pisteet ovat

- kolmannen sektorin,
- kuntien,
- seurakuntien tai
- muiden yhteisöjen

fyysisiä tai digitaalisia toimipaikkoja, joista asukas **saa apua tiedon löytämiseen ja ohjausta alueen hyvinvointia ja terveyttä edistävään (HYTE-) toimintaan tai -palveluun.**



# Hyvä matalan kynnyksen piste

Monialainen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli on kehitetty yhteistyössä kuntien, kolmannen sektorin, seurakuntien ja hyvinvointialueen henkilöstön kanssa. Työpajoissa matalan kynnyksen pisteille tunnistettiin piirteitä, jotka tekevät toiminnasta asukkaille saavutettavaa ja sujuvoittavat yhteistyötä:

- Matalan kynnyksen pisteellä asiointi on helppoa, jos se ei ole profiloitunut vahvasti yksittäisen kohderyhmän pisteeksi.
- Matalan kynnyksen piste voi olla fyysinen piste ja/tai liikkuva fyysinen piste, johon on hyvä saada yhteys myös puhelimitse.
- Selkeät yhteystiedot ja aukioloajat, jotka löytyvät Tarmoa-palvelusta.
- Matalan kynnyksen pisteellä on hyvä olla valmius ja halu asiakkaiden vastaanottamiseen ja ohjaamiseen laaja-alaisesti eri toimintojen osalta (esim. liikunta, kulttuuri, vertaistuki) ja perehtyneisyys sopimuksessa määritellyn maantieteellisen alueen palvelutarjontaan. Riittävän laaja-alainen tuntemus HYTE-toiminnasta.
- Selkeä organisointivastuu jollakin taholla (esim. kunta, järjestö), jotta toiminta on jatkuvaa. Organisointivastuu voi olla myös jaettua tai vuoroteltua.

# Sopimuksellista yhteistyötä

Matalan kynnyksen pisteet ja Pohjois-Savon hyvinvointialue tekevät yhteistyösopimuksen HYTE-toimintaan ohjaamisesta.

- "Tämän sopimuksen kohteena on yhteistyö asiakkaiden ohjaamisesta Pohjois-Savon hyvinvointialueelta *[yhteistyökumppanin nimi]* matalan kynnyksen pisteelle ja matalan kynnyksen pisteeltä edelleen hyvinvointia ja terveyttä edistävään HYTE-toimintaan. Yhteistyön tavoitteena on tarjota henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa asiakkaille, jotka tarvitsevat apua tiedon löytämiseen itselle soveltuvasta HYTE-toiminnasta tai -palvelusta. HYTE-toiminnalla ja -palveluilla tarkoitetaan esim. kuntien tai järjestöjen järjestämiä harrastus- ja vertaisryhmiä."

Sopimus voidaan tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräaikaiseksi.

Kumpikin osapuoli vastaa omista kustannuksistaan.

Sopimus tehdään sähköisesti.

# Polku 3: Hyvinvointilähete

Hyvinvointilähete on tarkoitettu Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakkaille, jotka hyötyvät hyvinvointia ja terveyttä edistävästä (HYTE-) toiminnasta, mutta tarvitsevat henkilökohtaista tukea toimintaan osallistumiseen.

- Hyvinvointilähete tehdään asiakkaan suostumuksella salatulla sähköpostilla toimijalle, joka on tehnyt ns. hyvinvointilähetesopimuksen lähetteen tekevän hyvinvointialueen yksikön kanssa.
- Hyvinvointilähetteen vastaanottaja on yhteydessä asiakkaaseen ja tukee häntä HYTE-toimintaan osallistumisessa.

# Hyvinvointilähete ja matalan kynnyksen pisteet

Matalan kynnyksen piste voi halutessaan ottaa vastaan hyvinvointilähetteitä, mutta matalan kynnyksen pisteenä toimiminen ei edellytä mahdollisuutta ottaa vastaan niitä.

Hyvinvointilähete sopii yhteistyön tavaksi, jos matalan kynnyksen pisteellä on

- Mahdollisuus olla yhteydessä asiakkaaseen ja tukea häntä HYTE-toimintaan osallistumisessa,
- Jo olemassa olevaa yhteistyötä jonkin hyvinvointialueen yksikön kanssa,
- Ajantasainen tietosuojaseloste.

Hyvinvointilähetesopimus ei ole sopimus palveluntuottamisesta, eikä siltä osin vaikuta mm. STEA:n rahoitukseen kielteisesti.

# Mitä käytännössä?

# Mitä tämä tarkoittaa meille?



- Tehdään yhteistyöstä sopimus, minkä jälkeen yhteystietonne lisätään HYTE- ja osallisuuspalveluyksikön kotisivuille [Ohjaaminen HYTE-toimintaan - HYTE - Pohjois-Savo](#) → Matalan kynnyksen pisteet. Asiakas- ja palveluohjausta tekevät henkilöt löytävät tietonne sieltä.
  - Ilmoita toiminnastanne myös Lähellä.fi-palveluun, josta tiedot siirtyvät Tarmoa -palveluun.
- Jatkaa asiakas- ja palveluohjausta normaaliin tapaan kysymällä esim. ”Hei, kuinka voin auttaa?”
- Jos tulija näyttää Mitä sinulle kuuluu? -korttia tai kertoo, että hänet on ohjattu tulemaan terveydenhuollosta, voit kysyä, millaista tekemistä tai sisältöä hän kaipaisi arkeensa.
  - Anna henkilön itsensä ottaa mahdollinen ohjaus puheeksi – kortista ei tarvitse kysyä erikseen.
  - Kortti jää asiakkaalle
- Kerro asiakkaalle, millaista toimintaa alueella on ja miten hän pääsee siihen mukaan (mitä, milloin, missä, pitääkö ilmoittautua ja miten jne.)
  - Apuna voi käyttää Tarmoa-palvelua.

## Ei hätää, vaikka et voisi auttaa!

- Kyseessä on uusi käytäntö, jossa puolin ja toisin opetellaan uudenlaisia työtapoja: tavoitteena on yhdessä toimimalla lisätä hyvinvointia Pohjois-Savossa.
- Jos alueella ei ole henkilön toivomaa toimintaa tai palvelua, totea tilanne ystävällisesti.
- On hyvä muistaa, että osalle meistä vieraaseen paikkaan tuleminen voi olla hyvin jännittävää. Ystävällisyys kantaa pitkälle!



# Toiminnan seuranta ja arviointi

- **Matalan kynnyksen pisteet:** Tukkimiehen kirjanpito tai vastaava ohjatuista asiakkaista (lukumäärä/määrien muutokset)
- Vapaamuotoisesti kaikki muu palaute ylös
- Sopimuksessa määritellään yhteydenpito → käsitellään seurantatiedot ja kehittämistarpeet



# Tarmoa

Tarmoa-palvelua voidaan hyödyntää matalan kynnyksen pisteellä sopivan toiminnan löytämiseen asiakkaan omalta alueelta.

Kaikille avoin verkkosivu [www.tarmoa.fi](http://www.tarmoa.fi)

Voit etsiä hyvinvointia ja terveyttä edistäviä toimintoja, palveluita ja tapahtumia eri välilehdiltä:

- Voit hyödyntää haussa eri suodattimia (mm. maksullisuus, kohderyhmä)
- [Ohjaaminen HYTE-toimintaan - HYTE - Pohjois-Savo](#) – Tarmoa-palvelu – hyvinvointia arkeen – **Ohjeita sivuston käyttöön** (kolme lyhyttä videota)
- Annathan avointa palautetta verkkosivusta Tarmoa-palvelun kehittämiseksi



# Tiedoksi hyvinvointialueen eettinen ohjeistus

**Asiakkaan ohjaaminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluihin ja toimintaan tulee perustua eettisesti oikeaan toimintatapaan.**

Ohjaus ja HYTE-toimijan valinta tulee perustua asiakkaan tarpeeseen HYTE-palvelulle tai -toiminnalle. Sote-ammattilainen ei saa tavoitella ohjaamisen kautta itselleen tai läheiselleen henkilökohtaista etua.

Sote-ammattilaisen tulee kertoa asiakkaalle HYTE-palvelun tai toiminnan kustannuksista.

Asiakkaan eteneminen HYTE-toimintaan perustuu vapaaehtoisuuteen ja hän voi myös päättää olla osallistumatta toimintaan. Asiakkaalla on myös oikeus ilmaista oma tahtonsa hänelle suositellun HYTE-toimijan vaihtamisesta perustuen omaan etuun, johon voivat vaikuttaa esimerkiksi palvelun sijainti tai hinta.



# Käyttöönottoprosessi

# Käyttöönottoprosessi

- Sopimus hyvinvointialueen kanssa
  - Asiakkaiden ohjauksesta HYTE-toimintaan (**matalan kynnyksen pisteet**)
  - Tietojen luovuttamista koskeva sopimus lähettävän yksikön kanssa (**hyvinvointilähete**)
- Tietosuojaselosteen päivittäminen tarpeen mukaan (hyvinvointilähete)
- Löytyväthän matalan kynnyksen pisteen tiedot Tarmoa-palvelusta?
  - **Lähellä.fi (kolmas sektori, seurakunnat)**
  - **Palvelutietovaranto (kunnat, osa järjestöistä ja seurakunnista)**

# Mistä apua tarvittaessa?

<https://hyte.pshyvointialue.fi/ohjaaminen-hyte-toimintaan>

[hyte@pshyvointialue.fi](mailto:hyte@pshyvointialue.fi)

# Lähteet

THL koulutusmateriaalit