

Asiakkaan tuen malli

Asiakasmäärä vähenee – asiakasohjauksen intensiteetti kasvaa

Informaatio,
Itsearviointi ja
oma apu

Neuvonta
(Virtu.fi -
palveluportaali)

Asiakasohjaus

Palveluiden
toteuttaminen



Informaatio, itsearviointi ja oma apu

Useita palvelun tuottajia

Sähköiset palvelut:
Kanta(omatietovaranto), Virtu.fi,
[ODA](#), Virtuaalisairaala,
Etävertaistukiryhmät.. *

Hyvinvointi- ja terveyssyynt
*)[Seniorisyyni](#)

Kunnan HYTE-toiminta *

Teemalliset tapahtumat...

Verkostomaiset lähipalvelupisteet,
liikkuvat lähipalvelut *

* Kehittäjäasiakkaat mukana

Neuvonta (Virtu.fi palveluportaali)

Palveluneuvontayksikkö
(Maakunnan palvelut)

Neuvonta *
[Virtu.fi ammattilaiset palveluportaali](#)

Sosiaalipäivystys

Asiakasohjaus

[Asiakasohjausyksiköt](#)
(Maakunnan alueelliset/seutukunnalliset palvelut)

Palvelutarpeen arviointi

Asiakassuunnitelmat ja päätökset:
kotihoito, omaishoito ja asumispalvelut (ml. MATTI)

Arvioi asiakkaan oleellisesti muuttuneen palvelutarpeen, ohjaa eri palveluiden vaihtoehdoissa

Verkostomaisten lähipalvelupisteiden koordinointi ml. kirjasto ja liikkuvat lähipalvelut, [teknologia-avusteiset tukipalvelut](#) *

SHL:n mukaiset ostopalvelut ja valvonta

Asiakasetelirekisteri

Kotihoidon myöntämisen kriteerit
Asiakasmaksut *
Yhtenäiset lomakkeet *

Palveluiden toteuttaminen

Lähipalvelut, joista yhdyspinta palveluneuvontaa ja asiakasohjaukseen (sote-keskusalueella, useita palvelun tuottajia)

Kotihoito

Toteuttaa asiakassuunnitelmaa (hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaa)

Tekee laajemman toimintakyvyn arvioinnin 1kk:n kuluessa (kuntouttava arviointijakso)

Arvioi asiakkaan tilannetta ja päivittää asiakassuunnitelmaa

Ohjaa eri palveluiden vaihtoehdoissa *

[Järjestöjenseurakuntien: Asiointi-, saattaja- ja ulkoiluapupalvelu](#) *

Etäpalvelut *