

SAAMELAINEN PALVELUOHJAUSPOLKU

Paljon tukea tarvitsevat- Paljon palveluita käyttävät- kehittämishanke

Kristiina Magga 11.10.2017

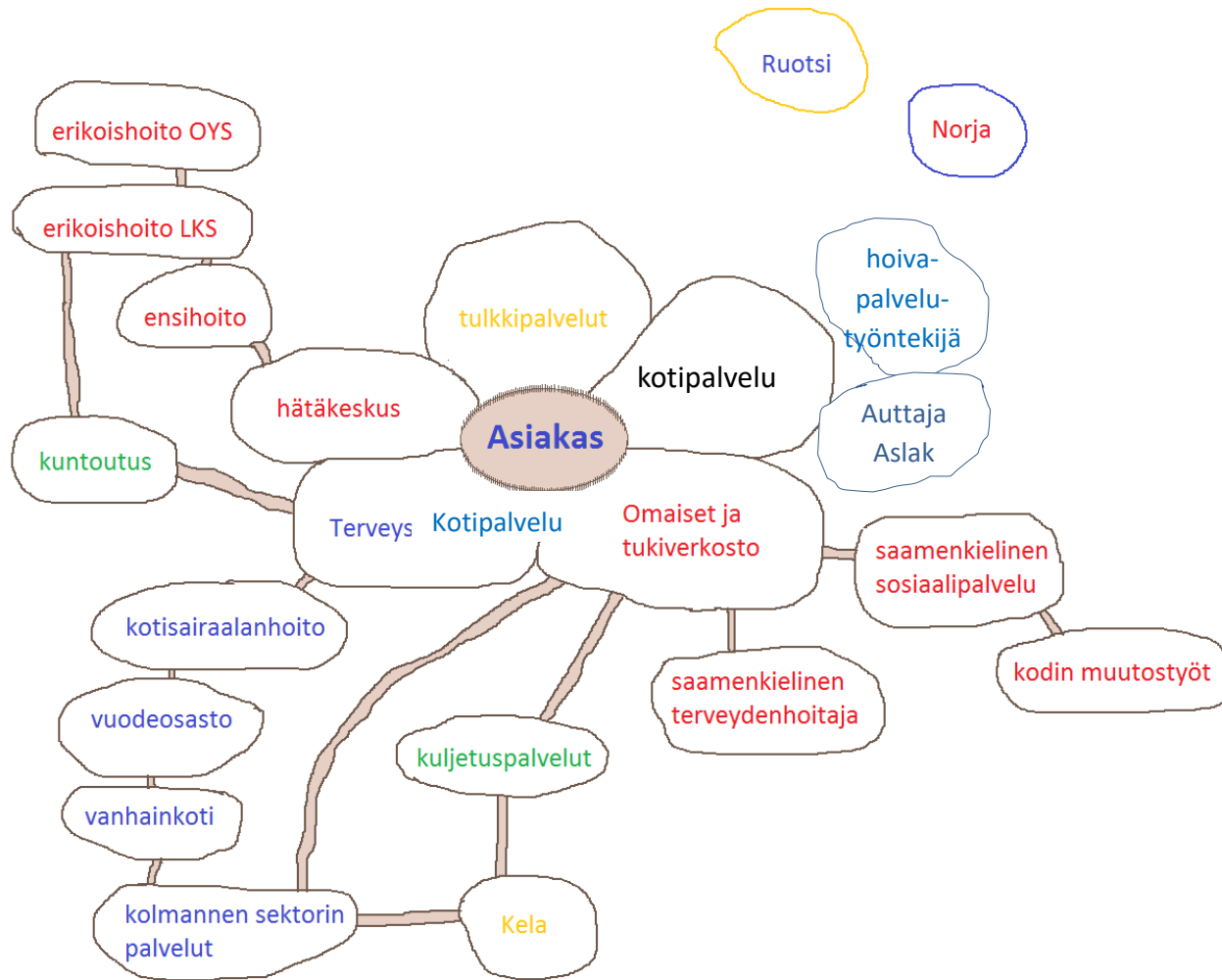
Kristiina Magga, Pauliina Näkkäläjärvi, Anne-Maria Näkkäläjärvi
6.4.2017 Inari, työpaja, Sajos



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Tästä kaikki alkoi....



SAAMELAINEN PALVELUOHJAUSPOLKU



Omaiset ja tukiverkosto

Sote-traineri



Palvelujen tarpeiden tunnistaminen

Palvelujen kehittäminen

Seuranta ja arviointi

Palvelujen toteuttamisen koordinointi

Palvelutarpeiden arviointi

Palvelujen suunnittelu

Kokonaistilanne

Ketä mukana?

Kielelliset ja kulttuuriset erityispiirteet

Tulkkaus ja etätulkkaus

Sujuva hoito- ja palveluketju

Kolmannen Sektorin palvelut ja muut toimijat

Kehittäjä-asiakkaat

Saamelaisten palveluiden tarve

Kuka ottaa yhteyttä?

Missä vaiheessa?

Tiedottaminen

Osaamisen vahvistaminen

Raja-yhteistyö

Oikeat palvelut oikeaan aikaan

Asiakaspalaute

Saamenkieliset sähköiset palvelut

Norja

Ruotsi

Etä-palvelut

Palvelujen tarpeiden tunnistaminen

- **tunnistetaan että henkilö tarvitsee saamenkielistä, saamelaiskulttuurilähtöistä palvelua**
- saamen kieleen ja kulttuuriin liittyvien erityistarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen osana palvelurakennetta (sairauksista ei ole tapana puhua oman yhteisön ulkopuolella, suku on tärkeä tukiverkko, aikakäsitys perustuu vuotuisen työnkiertoon, luottamuksen rakentaminen viranomaisiin vaatii aikaa ja useampia tapaamisia, saamelaisilla oma parantajaverkosto, yhteinen kulttuuritaju ja ymmärrys tärkeää palvelujen tarpeen tunnistamisvaiheessa)
- **missä vaiheessa mahdollinen palveluiden tarve tunnistetaan:**
- ammattilaisilla herää huoli siitä, onko saamenkielinen palveluiden käyttäjä ymmärtänyt / tullut ymmärretyksi , onko yhteistä kieltä
- kun kohtaamistilanteessa herää huoli ihmisen hyvinvoinnista
- asiakkaalla on paljon yhteydenottoja
- käyttämättömiä ajanvarauksia,
- haasteita arjessa pärjäämisessä
- olemassa oleva palvelutarjonta ei vastaa asiakkaan tarpeisiin
- asiakas ei koe tulevansa autetuksi
- **yhteydenottaja voi olla** palveluiden käyttäjä (auttaminen omien tarpeiden tunnistamiseen), omaiset, läheiset, muu tukiverkosto, sote-ammattihenkilöt

Palvelutarpeiden arviointi

- saame sote-trainerit tukevat ja varmistavat saamelaisten asiakkaiden palveluidenkäyttäjien voimavarat, tarpeet ja palvelutarpeista huolehtiminen kohtaavat (työntekijällä ja asiakkaalla yhteinen kieli ja yhteinen ymmärrys kulttuurista, työntekijällä täytyy olla saamelaisen yhteisöjärjestelmän tuntemusta, tietoa yhteisörakenteen muuttumisesta , rajayhteistyön tuntemusta)
- kokonaistilanteen arviointi
 - **sosiaaliset tekijät** (osallistumismahdollisuudet saamelaisyhteisön toimintaan, lähiverkosto ; omaiset, suku, väertisuhteet, kyky kommunikoida omalla kielellä,
 - **Kulttuurisuuden huomioiminen** (paikallisuus, historialliset kehityspiirteet, perinteiset elinkeinot ja muut kulttuuriset ammatit, kulttuuri- ja itsehallintolaki
 - **elinympäristö** (luonto ja vuotuinen luonnonkierto, asuminen,
 - **fyysinen toimintakyky** (sairaudet ja niiden hoito, liikuntakyky, kyky selviytyä arjesta: saamelainen ruokakulttuuri, vaatehuolto, käsityöt, puhtaus ja siihen liittyvä saamelainen käsitys, käsitys terveellisestä ravitsemuksesta, apuvälineet
- saamelaisen kulttuuri- ja kielitaustan huomioiminen toimintakyvyn mittaristoa laadittaessa (omaan kulttuuriin liittyvän mittariston kehittäminen

Palvelujen suunnittelu

- palvelut tarjotaan yhtenäisenä kokonaisuutena asiakkaan kielelliset ja kulttuuriset erityispiirteet huomioiden kaikissa palveluissa
- saamenkieliset ja/tai saamenkielelle tulkatut palvelut saatavilla, etäpalvelujen käyttö
- suunnitelman laatiminen yhteistyössä asiakkaan kanssa
 - huolehditaan että asiakas ymmärtää palvelujen sisällön ja tavoitteet
- omaisten ja lähitukiverkoston huomioiminen osana palveluja
 - saamelaisessa yhteisössä omaisten rooli sairauksien hoidossa ja toimintakyvyn ylläpitäjänä merkittävä

Palvelujen toteuttamisen koordinointi

- saamenkielinen asiakas saa oikea-aikaiset palvelut omalla äidinkielellään sujuvana hoito- ja palveluketjuna (asiakkaan ei tarvitse itse vaatia saamelaisia palveluja)
- yhteistyössä saamelaistyöntekijöiden verkoston toimijoiden kanssa
- palvelujen saaminen on joustavaa ja tiedonkulku toimii eri toimijoiden kesken
- tarkoituksenmukainen palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa
- yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus

Palvelujen seuranta ja arviointi

- tarkistellaan asiakkaan sen hetkistä kokonaistilannetta
- onko oikeiden palvelujen tarjontaa saatavilla ja onko palvelu saavuttanut asiakkaan

Palvelujen kehittäminen

- saamenkielisten palvelujen tiedottamisen tehostaminen
- rajayhteistyön sisällyttäminen saamelaiseen palveluohjaukseen
- saamenkielisen henkilöstön osaamisen vahvistaminen (koulutukset, sanastot)
- saamenkielisten asiakkaiden potilasturvallisuuden parantaminen
- saamenkielisten sähköisten palvelujen kehittäminen
- saamenkielisten testien ja arviointimenetelmien kehittäminen



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Lapin toimintayksikkö

