Pitkään työttömänä olleen palveluprosessi

ALOITUSVAIHE

Asiakas saapuu
KELA Y100 -lomake tiedon vaihtoon verkoston kanssa

01

Alkukartoitus
Asiakkaan tilanteen kartoittaminen, verkoston kokoaminen → hyödynnetään palvelutarpeiden tunnistamisessa segmentointia ja KAIKU-kuntoutushakua (kuntoutushaku.fi)

02

Terveydentilan selvittely
- Saate tai lähete, mihin terveydenhuollon toivotaan ottavan kantaa
- Ohjaus/konsultointi MIERI-palveluihin

03

Ohjaus TYM:n

Työkyvyn tuen tiimi

Muun verkoston kokoaminen
- Asiakkaan palvelutarpeen mukaisen verkoston hyödyntäminen palvelutarpeiden selvittämiseksi
- Järjestöjen hyödyntäminen mielekkään toiminnan löytämiseen. Jos järjestö ei ole tiedossa, voi tehdä lähetteen Järjestöpiste JOIKUUN → ohjaus oikean järjestön toimintaan

04

Yhteinen suunnitelma
Tavoitteena on yksi realistinen pitkän tähtäimen suunnitelma, johon kaikki asiakkaan verkostossa olevat tahot ovat sitoutuneet.

05

Oikea-aikaiset palvelut
Palveluntuottajat osallistuvat yhteisen suunnitelman toteuttamiseen.

06

Aloitusvaiheessa keskeistä
- Luottamuksellisen asiakassuhteen muodostaminen
- Asiakkaan motiivitekijöiden tunnistaminen

EDURO VIE ETEENPÄIN
ROVANIEMI
Euroopan unionin osarahoittama
Elinvoimakeskus

Pitkään työttömänä olleen palveluprosessi

TOTEUTUSVAIHE

Tavoitteiden toteutumisen jatkuva seuranta ja arviointi

Arvioidaan sitä, onko asiakkaan tilanne edennyt suunnitellusti tai onko pitkän tähtäimen suunnitelmaa tarve päivittää.

07

Tiedonkulku

Asiakkaan polun etenemisen myötä verkostoon voi tulla uusia toimijoita tai palveluita. Varmistetaan tiedonkulku, jotta pitkän tähtäimen suunnitelma ohjaa koko verkoston toimintaa.

08

Verkoston tuki

Palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja mahdollistetaan riittävä tuki myös asiakkaan tilanteen muuttuessa.

09

Yhteistyön koordinointi

Kuka huolehtii tiedon vaihtamisesta tai verkoston kokoontumisista?

10

Toteutusvaiheessa keskeistä

- Luottamus verkoston toimijoiden työhön
- Toimijoiden roolien tunnistaminen - resurssiviisaus
- Tiedonsiirtokäytännöt
- Palveluiden oikea-aikainen järjestys

EDURO VIE ETEENPÄIN
ROVANIEMI
Euroopan unionin osarahoittama
Elinvoimakeskus

Pitkään työttömänä olleen palveluprosessi

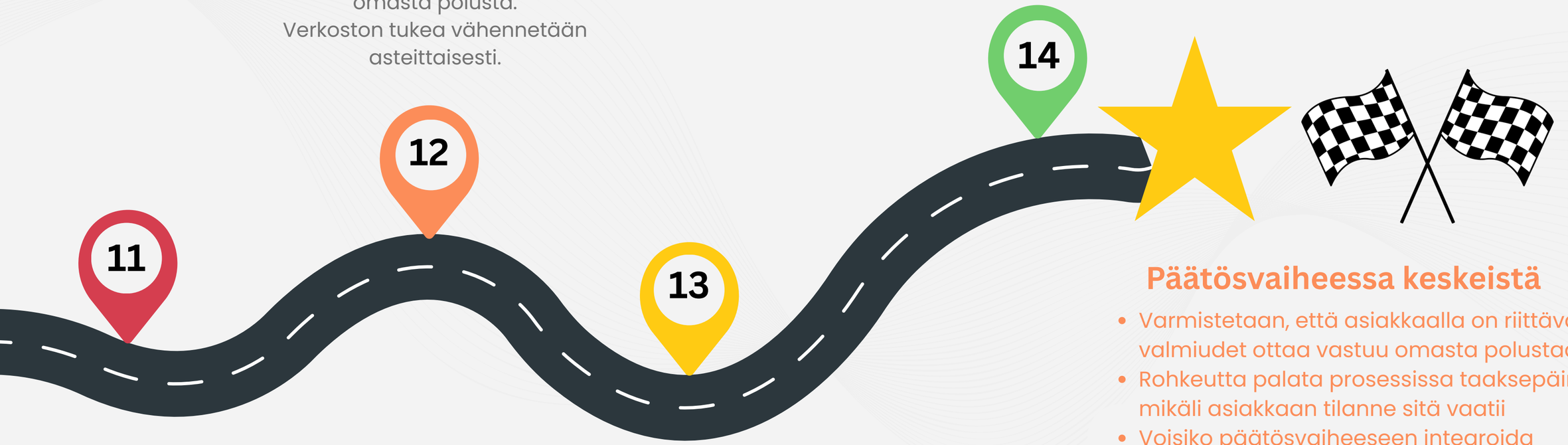
PÄÄTÖSVAIHE

Motivointi

Tuetaan asiakkaan vastuunottoa omasta polusta.
Verkoston tukea vähennetään asteittaisesti.

Jatkosuunnitelma

Pitkäaikainen ratkaisu; asiakas työllistyy, etenee opintoihin, saa riittävät palvelut yhdestä paikasta tai siirtyy eläkkeelle. Asiakas on myös siirtynyt tilanteeseensa nähden oikealle etuudelle tai ei tarvitse etuuksia.



Yhteistyön tarpeen arviointi

Asiakkaan tilanteen edetessä, verkoston tuen tarve vähenee
Miten sovitaan siitä, ketkä voivat jäädä verkostosta pois?

Asiakkaan monialaisen tuen tarve päättyy

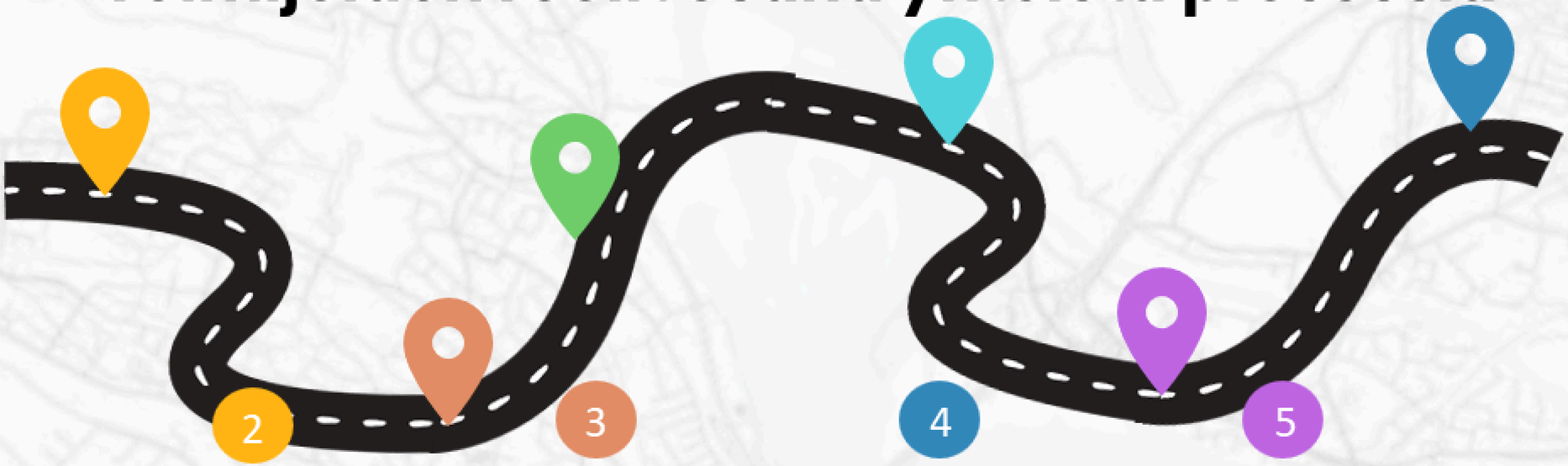
Asiakas saavuttaa sellaisen ratkaisun, että monialaista verkostoyhteistyötä ei enää tarvita.

Päätösvaiheessa keskeistä

- Varmistetaan, että asiakkaalla on riittävät valmiudet ottaa vastuu omasta polustaan
- Rohkeutta palata prosessissa taaksepäin, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii
- Voisiko päätösvaiheeseen integroida seurannan?

EDURO VIE ETEENPÄIN
ROVANIEMI
Euroopan unionin osarahoittama
Elinvoimakeskus

Toimijoiden roolit osana yhteistä prosessia



1

TYÖLLISYYSPALVELUT

Työllisyyspalvelujen tehtävänä pitkään työttömänä olleiden palveluissa on toimia koordinoivana ja ohjaavana tahona, joka yhteensovittaa julkiset työllisyyspalvelut, hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelut sekä Kelan palvelut.

Tavoitteena on asiakkaan ja verkoston kanssa varmistaa, että asiakas saa palvelutarpeeseensa oikea-aikaiset ja tarkoituksenmukaiset palvelut, jotka tukevat etenemistä kohti työllistymistä tai koulutusta.

2

KELA

Kela arvioi asiakkaan kuntoutusprosessia silloin, kun terveydentilassa on haasteita.

Kela arvioi terveydenhuollon selvityksen perusteella kuntoutuksen oikea-aikaisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Kuntoutuksen tarve voi tulla asiakkaalle missä vaiheessa prosessia tahansa.

Kela seuraa kuntoutuksen edistymisen ja jatkoarvion kuntoutuspalautteen perusteella.

3

LAPIN HYVINVOINTIALUE/ SOSIAALIPALVELUT

Toteutamme sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, kuten sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, kuntouttavaa työtoimintaa sekä yksilö- ja ryhmämuotoista sosiaalista kuntoutusta. Pitkään työttömänä olleiden kanssa työskentelyssä korostuvat toimintakyvyn, osallisuuden, elämänhallinnan ja arjessa selviytymisen tukeminen.

Käsittelemme työ- ja toimintakykyyn sekä talouteen ja velkaantumiseen liittyviä asioita ja ohjaamme asiakkaita oikea-aikaisiin palveluihin. Tavoitteena on rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeisiinsa vastaava palvelukokonaisuus.

4

LAPIN HYVINVOINTIALUE/ TERVEYS- JA MIERI-PALVELUT

Roolimme on tunnistaa, arvioida ja hoitaa asiakkaan terveydellisiä tarpeita sekä tukea palveluprosessia asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaisesti. Tarvittaessa tehdään hoidon tarpeen arvio, käynnistetään tarvittava hoito tai kuntoutus sekä ohjataan jatkotutkimuksiin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut vastaavat erityisesti mielenterveyteen ja riippuvuuksiin liittyvien tarpeiden arvioinnista ja hoidosta. Työskentely toteutuu yhteistyössä verkoston kanssa asiakkaan suostumuksen ja tilanteen mukaisesti. Lisäksi terveydenhuollossa arvioidaan työ- ja toimintakykyyn liittyviä kysymyksiä osana asiakkaan kokonaispalvelua

5

JÄRJESTÖT

MIELI Rovaniemen seudun mielenterveys ry:n Rovaniemen Neuvokkaan toiminnalla vahvistetaan rovaniemeläisten sosiaalista ja mielen hyvinvointia, osallisuutta ja arjessa selviytymistä ammatillisesti ohjatun vapaaehtoistoiminnan, kohtaamispaikka- ja ryhmätoiminnan, ruoka-avun sekä järjestölähtöisen monitoimijaisen yhteistyön keinoin.

Neuvokkaasta saa tietoa ja ammatillista ohjausta erilaisten järjestöjen toimintaan ja mielekkääseen tekemiseen, sekä neuvontaa erilaisiin elämäntilanteisiin.

6

EDURO-SÄÄTIÖ

Eduro toimii palveluntuottajana osana monialaista yhteistyötä. Tuemme asiakkaiden hyvinvointia ja vahvistamme työelämävalmiuksia, jotta polku kuntoutumisesta kohti työllistymistä tai opintoja etenee.

Tuotamme viranomaisille heidän tehtäväänsä tukevia, asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluja. Tarjoamme työelämäkuntoutusta ja vahvistamme osallisuutta jokaisen yksilöllisten voimavarojen mukaan.

EDURO VIE ETEENPÄIN
ROVANIEMI
Euroopan unionin osarahoittama

Arvolupaukset

Työllisyyspalvelut

Lupaus asiakkaalle

Lupaamme tarjota työnhakijan palvelutarpeen pohjalta hänen tarvitsemiaan palveluita ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa työllistymisen edistämiseksi. Lupauksen toteutuminen edellyttää työnhakijan motivaatiota ja sitoutumista.

01

Lupaus verkostolle

Lupaamme edistää laajapohjaista verkostoyhteistyötä työllisyyden edistämiseksi ja toimia koordinoivana ja ohjaavana tahona työnhakijan työllistymiseen liittyvien palveluiden yhteensovittamiseksi. Lupaamme, että osaamisemme ja tietotaitomme on verkoston hyödynnettävissä työnhakijan palvelupolulla.

Kela

Lupaus asiakkaalle

Olemme sekä asiakkaan että verkoston tukena elämän muutoksissa ja nivelvaiheissa eri palvelukanavissa.

02

Lupaus verkostolle

Olemme sekä asiakkaan että verkoston tukena elämän muutoksissa ja nivelvaiheissa eri palvelukanavissa.

Lapin hyvinvointialue

Sosiaalipalvelut
Lupaus asiakkaalle

Tarjoamme yksilöllisten tavoitteidesi mukaisesti suunnitellun palvelupolun, jossa etenevät tuki, ohjaus ja tarvittavat palvelut oikeaan aikaan. Sinulle nimetään omatyöntekijä, joka kulkee rinnallasi, koordinoi kokonaisuutta ja huolehtii siitä, että toiveesi ja tarpeesi huomioidaan. Olemme kannustava ja luotettava tuki erilaisissa elämäntilanteissa.

03

Lupaus verkostolle

Tarjoamme koordinoitua ja tavoitteellista työskentelyä, jossa asiakkaan palvelukokonaisuus etenee suunnitelmallisesti ja yhteistyössä sovitulla tavalla.

Terveys- ja Mieri-palvelut
Lupaus asiakkaalle

Tarjoamme asiakkaalle terveydenhuollon ja mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden ammatillista tukea hyvinvoinnin, terveyden sekä työ- ja toimintakyvyn haasteisiin. Tuemme asiakkaan etenemistä hänen omista tarpeistaan ja tavoitteistaan käsin, yksilöllistä tilannetta kunnioittaen, oikea-aikaisesti ja asiakkaan hyvinvointia vahvistaen.

04

Lupaus verkostolle

Tuomme verkostoon terveydenhuollon sekä mielenterveys- ja riippuvuustyön asiantuntijuutta asiakkaan tilanteen, terveydellisten tarpeiden, työ- ja toimintakyvyn sekä hoidon oikea-aikaisuuden arviointiin. Tuemme yhteisen tilannekuvan muodostumista ja sujuvaa palveluyhteistyötä, jotta asiakkaan palveluprosessi etenee tarkoituksenmukaisesti ja asiakkaan tarpeita vastaavasti.

Järjestöt

Lupaus asiakkaalle

Kohtamme eri elämäntilanteissa tarjoten järjestölähtöistä ammatillista ja vapaaehtoista apua, tukea ja toimintaa. Tarjoamme osallisuutta, toimijuutta ja yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa. Ohjaamme elämäntilanteen ja tarpeiden mukaiseen järjestötoimintaan. Tarvittaessa tuemme julkisten palveluiden piiriin. Teemme kohtaavaa työtä etsivällä, löytävällä ja rinnalla kulkevalla työotteella.

05

Lupaus verkostolle

Olemme kumppani eri vaiheissa palveluprosessia.

Eduro-säätiö

Lupaus asiakkaalle

Rakennamme kanssasi polun, joka oikeasti vie eteenpäin – vahvistamme työ- ja toimintakykyäsi, osallisuuttasi ja arjen toimivuutta niin, että eteneminen on mahdollista

06

Lupaus verkostolle

Tuotamme vaikuttavaa ja asiakaslähtöistä palvelua osana yhteistä kokonaisuutta – toteutamme sovitut palvelut laadukkaasti, vahvistamme asiakkaan etenemistä ja varmistamme, että työ kytkeytyy sujuvasti muihin toimijoihin.

EDURO VIE ETEENPÄIN
ROVANIEMI
Euroopan unionin osarahoittama