

Sotokeskuksessa tapahtuva palveluiden tarjoaminen

Ennen yhteydenottoa



Yhteydenoton käsittely



Palvelutarpeen arviointi

Palvelukokonaisuuden suunnittelu

Palveluiden organisointi

Palveluiden toteutus



Palvelutarpeen seuranta ja arviointi



Asiakkaan palvelupolun vaiheet

Tarvitsen tietoa tai apua.

Minun on helppo ottaa yhteyttä ja hakeutua palveluihin.

Minut ohjataan tilanteeseeni sopivan ratkaisun pariin. Tiedän miten minun tulee toimia.

Saan tarvitsemani hoidon, avun tai tuen.

Hyvinvointini varmistetaan loppuun saakka.



Minun on helppo ottaa yhteyttä.

Palvelut on selkeästi kuvattu asiakkaan näkökulmasta. Yhteystiedot ja palvelukanavat ovat helposti löydettävissä. Asiakkaalle tulee tunne, että saa olla yhteydessä.

Tarjolla on materiaaleja, jotka kannustavat yhteydenottoon tai auttavat asiakasta reflektoimaan omaa tilannettaan.



Minua halutaan auttaa ennen kuin tilanne pahenee.

Asiakas kokee ammattilaisten ymmärtävän hyvin, että oikeaan hoitoon pääsyyn pitkäaikainen saattaa vaikeuttaa tilannetta ja monimutkaistaa hoitoa.

Asiakkaalle on tärkeää, että häntä kuullaan, hänen tilanteensa ymmärretään ja hänen huoleensa suhtaudutaan vakavasti.



Tiedän saavani apua, vaikken ole hyvä ilmaisemaan itseäni.

Asiakkaalle voi olla vaikeaa löytää sanoja ilmaista omaa tilannettaan, joten erilaisten ilmaisutapojen tarjoaminen voi olla avainasemassa oikean avuntarpeen ja tilanteen tunnistamisessa.

Asiakas kokee, että ammattilainen auttaa häntä ilmaisemaan vaikeankin asian ja ohjaa sopivan avun piiriin.



Voin luottaa tiedon siirtyvän ammattilaisten välillä.

Asiakas kokee, ettei hänen tarvitse kertoa tilannettaan moneen kertaan tai murehtia siitä, onko tieto siirtynyt oikein ammattilaiselta toiselle. Asiakkaalla on turvallinen olo ja hänet pidetään ajan tasalla hoidon eri vaiheista ja ammattilaisten tekemistä kirjauksista.

Monimutkaisemmissa tilanteissa turvallisuudentunnetta lisää yksi koordinoiva yhteyshenkilö, joka vastaa asiakkaan asioiden sujuvasta etenemisestä. Asiakkaalle on tärkeää voida luottaa asiantuntijoihin, eikä häntä kannata huolestuttaa ammattilaisten välisillä erimielisyyksillä.



Minulle jaetaan aktiivisesti selkokielistä ja ymmärrettävää tietoa.

Asiakas kokee, että hänet pidetään ajan tasalla ja hän saa selkeitä ja ymmärrettäviä toimintaohjeita hoidon eri vaiheissa. Hän ei koe olevansa itsehoitossakaan yksin, ja hän tietää miten toimia eri tilanteissa. Asiakkaan kanssa ollaan aktiivisesti vuorovaikutuksessa hoidon onnistumisen varmistamiseksi. Asiakkaan ei tarvitse itse muistaa kysyä tai varmistaa asioita, vaan ammattilaiset tekevät sen hänen puolestaan.

Asiakas ymmärtää, mitä tietoja hänestä kirjataan eri järjestelmiin ja hänelle kerrotaan, miten niitä voi tarkistaa. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja hänelle kuuluvista tuista ja palveluista. Asiakas voi antaa palautetta.



Minut kohdataan ihmisenä kokonaistilanteeni huomioiden.

Asiakas kokee, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa on tärkeä. Hän tuntee olonsa turvallisiksi, eikä hänen tarvitse kokea tilanteestaan häpeää tai syyllisyyttä. Hänet huomioidaan kokonaisena ihmisenä (fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena olentona) ja hän saa ymmärrystä esimerkiksi eri vaihtojen mahdollisesta yhteydestä toisiinsa. Asiakkaan tilanteesta riippuen voi myös olla tärkeää huomioida asiakkaan läheisten rooli hoidon onnistumisessa sekä mahdolliset sivuvaikutukset tai ongelmien juurisyys suhteessa perheenjäsenten jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Toiminta: Mitä asiakas tekee ja kokee eri vaiheissa