



Lähtöpalvelun palvelukuvaus

Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

1.7.2026

Versio 1.2.

Sisällysluettelo

1	Dokumentin tarkoitus	2
2	Palvelun yleiskuvaus	5
3	Asiakkaat ja asiakastarpeet	7
4	Palvelun keskeiset tavoitteet	9
5	Palvelun sisältö	9
5.1	Yleinen neuvonta	11
5.2	Palveluohjaus	12
5.2.1	Palveluohjaajien verkosto	13
5.2.2	Avuksi arkeesi toimintamalli	13
5.2.3	Minun tiimini –toimintamalli	14
5.3	Digitaaliset asiointimahdollisuudet	15
5.3.1	Digilähitori	17
5.4	Osallisuutta tukeva toiminta	17
5.4.1	Yhteistyökumppanit	18
5.4.2	Vapaaehtoistoiminnan tukeminen	19
6	Palveluprosessin kuvaus	19
6.1	Neuvonnan ja ohjauksen kirjaaminen	20
6.2	Toiminnan raportointi	21
7	Henkilöstöä koskevat vaatimukset	21
7.1	Lähitorin vastuuhenkilöä koskevat vaatimukset	22
7.2	Lähitorin palveluohjaajan kelpoisuus ja työn edellyttämät vaatimukset	22
7.3	Perehdytys, koulutus ja kehittäminen	23
8	Muut palvelua koskevat vaatimukset	24
8.1	Asiakaspalaute toimintamalli	24
8.2	Viestintä	24
8.3	Toimitiloja koskevat vaatimukset	25
8.3.1	Lähitorin asiakastilat	25
8.3.2	Liikkuva Lähitori	26

1 Dokumentin tarkoitus

Pirkanmaan hyvinvointialue tuottaa itse tai hankkii lähitoripalvelua alueensa asiakkaille ostopalveluna. Tässä palvelukuvauksessa Pirkanmaan hyvinvointialue määrittelee lähitoripalvelun tavoitteet, sisällön, toimintatavat sekä pääosan vähimmäisvaatimuksista, jotka palvelua tuottaessa tulee täyttää.

Palvelukuvauksen mukaisessa toiminnassa tulee aina noudattaa voimassa olevia lakeja, asetuksia, viranomais määräyksiä sekä -ohjeita. Lähitoripalvelun keskeiset termit on määritelty taulukossa 1.

Taulukko 1. Keskeiset termit

Termi	Määritelmä
Alkuarviointi	Termillä tarkoitetaan asiakkaan tilanteen kartoittamista yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteenveto tilanteesta kirjataan asiakkaan luvalla asiakastietojärjestelmään, kirjausta voidaan tarvittaessa hyödyntää jatkotyöskentelyssä palvelutarpeen arviointia laadittaessa. Palvelutarpeen arvioinnin tulee aina tapahtua viranomaisen toimesta, eikä sitä järjestämislain mukaan voi hankkia ostopalveluna. Lähitorin työntekijän tekemä asiakkaan tilanteen alkuarviointi on avaus palvelutarpeen arvioinnin käynnistämiseksi ja varsinaisen palvelutarpeen arvioinnin tekee hyvinvointialueen viranomainen. Prosessikuvauksessa on käytetty sanaa alkukartoitus synonyymina sanalle alkuarviointi.
Asiakas	Termillä asiakas tarkoitetaan palvelun käyttäjää. Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, jotka hyödyntävät tai käyttävät palvelukuvauksessa kuvattuja palveluita.
Digilähitori	Pirkanmaan hyvinvointialue ylläpitää Digilähitoria. Termillä tarkoitetaan hyvinvointialueen tietosivustoa, josta löytyy tietoa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä, apua arjen pulmatilanteisiin sekä tietoa arkea helpottavien palvelujen ja tukitoimien valintaan. Digilähitorilta löytyy tietoa esimerkiksi digiasioinnista ja teknisistä apuvälineistä. Palvelutuottajahaku on tietosivusto yksityisten palveluiden tuottajien tarjoamista palveluista kotona asumisen, hyvinvoinnin ja arjen tueksi.
Digipalvelupiste	Termillä tarkoitetaan Lähitorilla paikkaa, jossa on välineet digitaaliseen asiointiin. Lähitorilla annetaan neuvontaa ja tukea digiasiointiin.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	Termillä tarkoitetaan Lähitorilla annettavaa asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia tukevaa neuvontaa ja ohjausta, jolla tuetaan ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja sekä ennaltaehkäistään sairauksia.
Liikkuva lähitori	Termillä tarkoitetaan säännöllisesti lähelle alueen asukkaita jalkautuvaa neuvontaa ja ohjausta.
Lähitori	Termillä tarkoitetaan fyysistä toimipistettä, josta saa kasvokkaista neuvontaa ja ohjausta arjen tueksi.
Lähitorin kohtaamispaikka	Termillä tarkoitetaan tilaa erilaisille kohtaamisille, kokoontumisille ja palveluille. Lähitorin kohtaamispaikan tilat ovat varattavissa lähitoritoiminnan tavoitteiden mukaiseen toimintaan.
Lähitorikäsikirja	Termillä tarkoitetaan palveluohjaajien neuvonnan ja ohjauksen tueksi laadittua käsikirjaa. Lähitorikäsikirja on muodoltaan Teams -kansio, jota rakennetaan yhdessä lähitoriverkoston kanssa. Käsikirja sisältää keskeiset käytännön ohjeet, käsitteet ja tiedot palveluohjaajan ohjausosaamisen tueksi. Käsikirja kuvaa kattavasti Lähitorin toimintaa, ohjausta sekä kehittämistä.
Lähitoripalvelu	Termillä tarkoitetaan tämän palvelukuvauksen mukaista palvelukokonaisuutta, jota tuotetaan Lähitorilla, liikkuvalla Lähitorilla tai Lähitoripuhelimessa. Palvelukokonaisuuteen kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen antama ohjaus ja neuvonta asiakkaan kotona pärjäämisen ja arjen tueksi. Lähitorilla saa apua digiasiointiin ja lisäksi mahdollisuuksien mukaan Lähitorilla on yhteistyökumppanien kanssa tuotettuna osallistava toimintaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.
Matalan kynnyksen toimintamalli	Termillä tarkoitetaan esimerkiksi varhaisen tuen palvelujen antamista, perustason sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä omaehtoiisiin palveluihin ohjaamista tai erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien tavoittamista jalkautumalla alueiden tarpeen mukaan. Palveluja voi saada ilman ajanvarausta ja lähetettä anonymisti. Matalan kynnyksen toimintamallia toteutetaan yhdessä kuntien, muun julkisen sektorin ja kolmannen sektorin kanssa.
Minun tiimini	Termillä tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaslähtöistä monialaisen yhteistyön toimintamallia, joka on tarkoitettu erityisesti asiakkaille, jotka käyttävät paljon palveluja ja hyötyvät niiden yhteensovittamisesta.
Osallisuus	Termillä tarkoitetaan yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunnetta sekä mahdollisuutta vaikuttaa omassa asiassaan, yhteisössä ja yhteiskunnassa.
Lähitoripuhelin	Termillä tarkoitetaan puhelin – ja chatpalvelua, josta saa palveluohjausta ja yleistä neuvontaa.

Palveluohjaus	Termillä tarkoitetaan sosiaali- ja tai terveysalan ammattilaisen antamaa ohjausta. Palveluohjauksen tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa tiedon, niistä palveluista ja tukitoimista, joita hän tarvitsee kotona asumisen, oman hyvinvointinsa ja arkensa tueksi. Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilannetta ja tehdään tarvittaessa moniammatillista yhteistyötä. Palveluohjaus tulee erottaa viranomaistyönä annettavasta ohjauksesta ja palvelutarpeen arvioinnista. Palveluohjauksesta kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan luvalla, mutta siitä ei tehdä päätöstä.
Palveluntuottaja	Termillä Palveluntuottaja tarkoitetaan yritystä tai muuta toimijaa, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua Pirkanmaan hyvinvointialueelle.
Vapaaehtoinen	Termillä tarkoitetaan asukasta, joka osallistuu lähitoritoiminnan tuottamiseen palveluohjaajan antaman tuen ja ohjeistuksen mukaan.
Yhteistyökumppani	Termillä tarkoitetaan muita hyvinvointialueen toimijoita, kuntia, 3.sektorin toimijoita sekä yrityksiä.
Yleinen neuvonta	Termillä tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa yleistä neuvontaa. Se on yleisluontoista, ja sitä voidaan tehdä kysymättä asiakkaalta henkilötietoja.

2 Palvelun yleiskuvaus

Lähitoripalvelulla tarkoitetaan matalan kynnyksen toimintamallilla järjestettävää palvelukokonaisuutta, joka sisältää seuraavat palvelun osat:

- Yleinen neuvonta
- Palveluohjaus
- Digitaalisten palvelujen käytön tuki
- Osallisuutta tukeva toiminta



Kuva 1. Lähtori - arjen tukea ja kohtaamisia

Lähtorilla ja liikkuvalla Lähtorilla asiakkaat saavat sosiaali- ja terveystalveluja koskevaa neuvontaa ja ohjausta kasvokkaisessa tapaamisessa palveluohjaajan kanssa. Lähtoripalvelun pääpaino on lakisääteisissä asiakkaiden neuvonta- ja ohjauspalveluissa. Lähtoripalvelun tuottamisessa tulee aina noudattaa kaikkia palvelua koskevia voimassa olevia lakeja, asetuksia, viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita. Toimintaa ohjaavia lakeja ovat muun muassa;

- Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Vammaispalvelulaki (675/2023)

Lähtöripalvelun ensisijaisena kohderyhmänä ovat ikääntyneet ja vammaiset henkilöt, joiden toimintakyky on heikentynyt, mutta jotka eivät vielä ole Pirkanmaan hyvinvointialueen säännöllisten sosiaalipalvelujen asiakkaana. Lähtörin yleinen neuvonta ja palveluohjaus ovat asiakkaille maksuttomia palveluja.

Lähtöripalvelun toiminnan tavoitteena on edistää itsenäistä ja mielekästä elämää sekä tukea kotona asumista niin, että raskaampien palvelujen tarve siirtyy myöhemmäksi ja asiakas osaa hyödyntää alueen eri toimijoiden palveluja seuraavien toimintaa ohjaavien asiakirjojen mukaisesti; [IKI2035- ohjelman toimeenpanosuunnitelmat](#) | [Pirkanmaan hyvinvointialue \(cloudnc.fi\)](#) ja Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (julkaisu 2024:4).

Hyvinvointialueella on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy hyvinvointialueen muihin lakisääteisiin tehtäviin. Hyvinvointialueelle määrättyjä lakisääteisiä hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen tehtäviä ovat ensisijaisesti neuvonta ja ohjaus. Lähtörillä näiden lisäksi hyvinvointia ja terveyttä edistetään osallisuutta tukevalla toiminnalla, jota toteutetaan yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen eri toimijoiden, Pirkanmaan kuntien sekä kolmannen sektorin, kuten seurakuntien, vapaaehtoisjärjestöjen ja yritysten sekä asukkaiden itsensä kanssa.

Lähtörillä toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen lakisääteistä hyvinvointisuunnitelmaa. Pirkanmaan hyvinvointialueen Ikäihmisten hyvinvointisuunnitelma 2023–2026 avaa tarkemmin perusteluja ja taustoja niille toimenpiteille, joita Lähtörin toteuttavat neuvonnan ja ohjauksen työssä yhdessä

yhteistyökumppanien kanssa. Työskentelyn tavoitteena on edistää alueen ikääntyneen ja vammaisen väestön hyvinvointia.

Hyvinvointisuunnitelman painopisteet voivat vaihdella valtuustokausittain. Vuonna 2025 Hyvinvointisuunnitelman toteuttamista ohjaavat viisi painopistettä, joita ovat:

- yksilöllisten hyvinvointia edistävien valintojen mahdollistaminen,
- liikkumisen ja aktiivisuuden edistäminen,
- mielen hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen,
- osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen ja
- arjen turvallisuuden lisääminen ja hyvinvointia edistävä elinympäristö

3 Asiakkaat ja asiakastarpeet

Lähitoripalvelun asiakkaita ovat henkilöt, jotka tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta kotona pärjäämisen tueksi Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluista sekä alueella toimivien järjestöjen, yritysten ja kuntien tarjoamista hyvinvointia- ja terveyttä edistävästä palveluista.

Lähitoripalvelujen käyttäjien toimintakyky ja palveluntarve vaihtelevat. Palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia toimintakyvyn tai liikkumiseen liittyviä rajoitteita, apuvälineitä, sosiaalisissa tilanteissa käytettäviä kommunikaatiomenetelmiä, toimintakykyyn vaikuttavia pitkäaikaissairauksia tai pysyvä vamma, jotka tulee huomioida kanssakäymisessä. Lähitoripalvelun käyttäjiä kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä palveluntarpeesta riippumatta.

Lähitorityössä käytetään asiakkaan tarpeen mukaan hyvinvointialueella käytössä olevaa tulkkauspalvelua, jonka kustannuksista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue.

Lähitoripalvelun käyttäjää tuetaan tarvittaessa tiedon saannin sekä omien toiveiden ja mielipiteiden ilmaisussa. Lähitoripalvelussa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan hänen tarvitsema tieto selkeästi ja ymmärrettävästi. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä omaa arkeaan koskevat valinnat.

3.1 Yleisen neuvonnan asiakkaat

Lähitorin ja liikkuvan Lähitorin neuvonnan asiakkaita ovat henkilöt, jotka tarvitsevat kasvokkain annettavaa neuvontaa arjessa selviämiseen. Lähitorit ovat erityisesti niitä henkilöitä varten, jotka eivät itse kykene löytämään tietoa internetsivuilta tai chat-palvelusta, tai joilla ei ole digitaitoja tai välineitä digitaalisten palvelujen käyttöön. Tällaisia asiakkaita voi olla ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden lisäksi myös esimerkiksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä maahanmuuttajien joukossa. Yleisen neuvonnan asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista neuvontaa Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluista ja niissä asioimisesta. Lähitoripalvelun yleinen neuvonta on tarkoitettu ensisijaisesti henkilöille, joilla ei ole asiakkuutta hyvinvointialueen sosiaalipalveluissa.

3.2 Palveluohjauksen asiakkaat

Lähitoripalvelun palveluohjauksen asiakkaita ovat ikääntyneet ja vammaiset henkilöt, jotka eivät vielä saa Pirkanmaan hyvinvointialueen säännöllisiä sosiaalipalveluita. Palveluohjauksella autetaan erityisesti asiakkaita, joiden toimintakyky on heikentynyt tai elämäntilanne muuttunut niin, että heillä on riski joutua raskaampien palvelujen piiriin. Palveluohjaus tukee asiakkaita arjessa sekä asumaan mahdollisimman pitkään omassa kodissaan ennaltaehkäisevien omaehtoisten ja omarahoitteisten tukitoimien avulla.

Lähitoripalvelun asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista palveluohjausta Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluiden myöntämisen perusteista sekä palveluiden hakemisesta omaan tai läheisen elämäntilanteeseen liittyen. Lähitorin palveluohjaaja ohjaa asiakkaan tarvittaessa sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arvioon ikäihmisten asiakasohjaukseen tai vammaissosiaalityöhön.

3.3 Osallisuutta tukevan toiminnan asiakkaat

Lähitorin osallisuutta tukevan toiminnan asiakkaita ovat ensisijaisesti kaikki ikääntyneet ja vammaiset henkilöt, jotka tarvitsevat arkeensa kohtaamisia muun muassa yksinäisyyden vähentämiseksi sekä omasta toimintakyvystään,

hyvinvoinnistaan ja terveydestään huolehtimiseksi. Lähitorin osallisuutta tukevan toiminnan asiakkaita voivat olla myös henkilöt, jotka kaipaavat arkeensa tekemistä ja kokevat, että voisivat vielä jollain tavalla auttaa muita. Lähitori tarjoaa mahdollisuuden vapaaehtoistyöhön ja tietoa erilaisista järjestöjen ja muiden toimijoiden vapaaehtoistyömahdollisuuksista.

4 Palvelun keskeiset tavoitteet

Lähitoripalvelulle määritellyt keskeiset tavoitteet on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2. Lähitoripalvelun tavoitteet

Tavoite 1	Lähitoripalvelu on alueella hyvin tunnettu ja tavoittaa laajasti kohderyhmää monipuolisen viestinnän ja vahvojen yhteistyöverkostojen kautta.
Tavoite 2	Lakisääteisen neuvonnan ja ohjauksen toteuttaminen lähellä asiakasta ja lähitoripalvelun kehittäminen asiakaskokemuksen perusteella koko Pirkanmaan hyvinvointialueella.
Tavoite 3	Asiakkaiden ohjaaminen vahvasti ja varhain ennaltaehkäiseviin omaehtoiisiin palveluihin asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.
Tavoite 4	Digitaalisen asioinnin mahdollistaminen asiakkaan edun mukaisesti.
Tavoite 5	Ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden osallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa.

5 Palvelun sisältö

Lähitoripalveluun sisältyy yleinen neuvonta, palveluohjaus, digitaalisten palvelujen käytön tuki ja asiointimahdollisuudet sekä hyvinvointia ja terveyttä edistävä osallistava kohtaamispaikkatoiminta. Asiakasta kannustetaan omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen ja neuvotaan hyvinvointia elämän tavoilla ja digilähitorin -sivustolle sekä omaehtoiisiin ja kolmannen sektorin palveluihin.

Lähitoripalvelu on matalan kynnyksen toimintaa, jossa painottuvat alueiden asukkaiden tarpeet. Toiminta on luonteeltaan ennakoivaa, sitä tuotetaan moniammatillisesti ja -toimijaisesti. Yhteistyö ja yhdessä kehittäminen muiden

toimijoiden kanssa on keskeinen osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuutta lähitoreilla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen Lähitorien palveluverkko on suunniteltu siten, että lähitoripalvelua on tarjolla tasaisesti koko Pirkanmaan alueella. Palveluverkon suunnittelussa on käytetty laskennallisesti lukua 1 lähitoripäivä viikossa / 1000 yli 65-vuotta täyttänyttä. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus saada yleistä neuvontaa ja palveluohjausta myös ajanvarauksella.

Liikkuva Lähitori vahvistaa lähitoripalvelun saatavuutta. Liikkuva Lähitori on säännöllisesti ja erikseen sovittavalla tavalla lähelle alueen asukkaita jalkautuvaa yleistä neuvontaa sekä palveluohjausta. Toimintaa järjestetään yhdessä alueen verkostojen ja yhteistyökumppanien kanssa. Liikkuvan Lähitorin toimipaikat voivat olla esimerkiksi kunnan, yhdistysten tai muiden yhteistyötahojen tiloissa, jossa Lähitorien kohderyhmä jo luontaisesti liikkuu.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on keskeinen osa Lähitorien toimintaa. Sitä voidaan toteuttaa Lähitorilla tarjoamalla asukkaille esimerkiksi avoimia luentoja ja tietoisuuksia. Ehkäisevä työ pitää sisällään hyvinvointiriskien tunnistamisen, puheeksi ottamisen sekä asiakaskohtaisen neuvonnan ja ohjauksen. Työskentelyssä tulee hyödyntää soveltuvin osin FINGER-toimintamallia ikääntyvien muisti- ja ajattelutoimintojen tukemiseksi, Pirkanmaan hyvinvointialueen digilähitorin materiaaleja, hyvinvointia elintavoilla- sivustoa ja ravitsemuskäsikirjaa sekä muita yhteisesti sovittuja materiaaleja ja tietöalustoja.

Lähitorikohtaiset yhteystiedot ja kuukausiohjelma löytyvät internetsivuilta, josta asiakas voi itse, ammattilaisen tai läheisen kanssa löytää tiedon Lähitorin toiminnasta ja muun muassa avoimista neuvonta- ja ohjausajoista, joita ei tarvitse varata etukäteen. Mikäli asiakas haluaa asioida puhelimitse tai chat-palvelussa, hänen tulee olla yhteydessä Lähitoripuhelimeen, joka tarjoaa yleistä neuvontaa ja palveluohjausta näiden kanavien kautta.

5.1 Yleinen neuvonta

Lähitorin yleinen neuvonta on varhaisen vaiheen tukea, jossa annetaan tietoa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluista, että hyvinvointia ja terveyttä edistävästä muista palveluista sekä tukea digiasiointiin. Neuvonnan tavoitteena on, että asiakas saa kohdennettua ja täsmällistä tietoa arkensa tueksi. Tieto löytyy pääsääntöisesti internetsivuilta, joilta sitä yhdessä etsitään asiakkaan kanssa. Yleinen neuvonta on tarkoitettu kaikille, jotka tarvitsevat kasvokkaista neuvontaa, eivätkä löydä itse tietoa esimerkiksi internetistä tai chat-palvelun kautta. Asiointi tapahtuu anonymisti tai tunnistetusti ilman lähetettä tai ajanvarausta. Pääsääntöisesti yleistä neuvontaa ei kirjata, mutta jos se on asiakkaan edunmukaista ja asiakkaalta on lupa kirjaamiseen, tehdään kirjaus Pirkanmaan hyvinvointialueen antaman ohjeistuksen mukaisesti käytössä olevaan kantayhteensopivaan järjestelmään.

Asiakasta tuetaan antamalla luotettavaa ja riittävän laaja-alaista tietoa, jonka pohjalta hän pystyy itsenäisesti tekemään omaa arkea tukevia ja helpottavia valintoja.

Asiakasta kuunnellaan ja häntä tuetaan hänen elämäntilanteessaan. Kuuntelemisen ja tuen tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaan esille nostamat asiat käsitellään huolellisesti ja asiakas saa tiedon, miten hänen tulee asiansa kanssa edetä. Yleinen neuvonta ehkäisee tilanteiden monimutkaistumista ja mahdollistaa nopean puuttumisen sekä oikean asiakaspolun löytymisen.

Asiakkaan asia selviää pääsääntöisesti yhdellä tapaamisella. Mikäli neuvonnan asiakkaana on ikäihminen tai vammainen henkilö ja asiakkaan tilanne vaatii laajempaa kokonaistilanteen selvittelyä, palvelu jatkuu Lähtörin palveluohjauksena. Mikäli asiakkaan asia koskee Kelan etuuksia, kunnan palveluja kuten asumiseen liittyviä asioita, maahanmuuttoon liittyviä hakemuksia tai työikäisten sosiaalipalveluja, autetaan asiakasta saamaan yhteys asiasta vastaavaan viranomaiseen esimerkiksi digipalvelupisteen videoneuvottelun avulla. Mahdollisuuksien mukaan Lähtörin työntekijä varmistaa, että asiakas saa asiansa hoidettua toisen viranomaisen kanssa. Tarvittaessa asiakkaan asian selvittämiseksi ollaan yhteydessä toiseen viranomaiseen asiakkaan luvalla.

5.2 Palveluohjaus

Lähtökorin palveluohjaus on tarkoitettu ikääntyneille ja vammaisille henkilöille kotona asumisen ja arjen tueksi. Ikääntyneiden ja vammaisten palveluihin hakeudutaan Lähtökorin palveluohjauksen kautta. Lähtökorin palveluohjaus on yleistä neuvontaa syvällisempää ja laajempaa. Palveluohjauksessa tehdään alkuarviointi ja selvitetään asiakkaan tilannetta, tarpeita ja voimavaroja kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on asiakkaan kanssa yhdessä etsiä sopivia ratkaisuja arjen tueksi sekä kannustaa asiakasta tarvittaessa omaehtoisten palveluiden piiriin.

Palveluohjausta järjestetään tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä. Asiakas voidaan ohjata ilman lähetettä Lähtökorin palveluohjaukseen toisesta palvelusta, esimerkiksi perusterveydenhuollosta tai gerontologisesta sosiaalityöstä. Lähtökorin palveluohjauksessa asiakas ohjataan tarvittaessa terveyspalveluihin yhdessä sovitun ja lähtökorikäsi kirjassa kuvatun prosessin mukaisesti. Tiivistä yhteistyötä tehdään sosiaali- ja terveysasemien kanssa.

Palveluohjaaja laatii asiakkaan tilanteesta alkuarvioinnin, joka kirjataan asiakkaan luvalla Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti käytössä oleviin kantayhteensopiviin järjestelmiin/tietojärjestelmiin ja jota voidaan tarvittaessa hyödyntää jatkotyöskentelyssä palvelutarpeen arviointia laadittaessa. Palveluohjaaja voi tarvittaessa ohjata asiakkaan lakisääteiseen palvelutarpeen arviointiin, mikäli asiakkaan tilanne edellyttää jatkoselvittelyä. Lakisääteisen palvelutarpeen arvioinnin tekevät Pirkanmaan hyvinvointialueen viranhaltijat, esimerkiksi ikäihmisten asiakasohjauksessa ja vammaissosiaalityössä. Lähtökorin palveluohjauksen alkuarviointi ei korvaa asiakkaan lakisääteistä oikeutta palvelutarpeen arviointiin.

Lähtökorin palveluohjaus tässä palvelukuvauksessa tarkoittaa nimenomaan kasvokkaista ohjausta. Asiakkaan asia voi ratketa palveluohjauksessa yhdellä kertaa tai palvelua voidaan antaa asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi 2–5 kertaa. Palveluohjaus voi olla myös asiakkaan arkea kannattelevaa ja osallisuutta tukevaa pidempiaikaista rinnalla kulkemista.

Lähtökorin palveluohjausta voidaan toteuttaa erityisellä harkinnalla kotikäynnillä. Kotikäynnille tulee lähteä asiakkaan tilanteen niin välttämättä vaatiessa. Tällainen

tilanne voi olla esimerkiksi, jos asiakas asuu huonojen kulkuyhteyksien päässä, eikä hänen voimavaransa ja osaamisensa riitä ensimmäiseen asiointikertaan Lähitorilla tai asiointiin etäyhteydellä.

5.2.1 Palveluohjaajien verkosto

Palveluohjaajien verkoston avulla vahvistetaan yhdenmukaista ja laadukasta palveluohjausosaamista. Palveluohjaajien verkosto koostuu sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen, että ostopalvelun Lähitorien palveluohjaajista. Palveluohjaajat ovat velvollisia osallistumaan verkoston tapaamisiin, kehittämiseen, sekä sisällön tuottamiseen. Palveluohjaajien verkosto kokoontuu tarpeen mukaan, esimerkiksi kaksi kertaa kuukaudessa noin 2 tuntia kerrallaan. Palveluohjaajien verkoston yhteisenä vastuuna on tiedon tuottaminen lähitorikäsikirjaan.

5.2.2 Avuksi arkeesi toimintamalli

Avuksi arkeesi toimintamalli sisältää kokonaisuudet:

- Avuksi arkeesi – pienapuvälineet
- Avuksi arkeesi – hyvinvointiteknologia tutuksi
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen teemoihin liittyvät webinaarit

Avuksi arkeesi – pienapuvälineitä ovat esimerkiksi avaimen apuvännin ja led suurennuslasi. Pienapuvälineet on koottu vetokärryyn Lähitorien käyttöön. Avuksi arkeesi – hyvinvointiteknologia tutuksi kokonaisuus sisältää erilaisia hyvinvointiteknologiaan liittyviä laitteita, kuten älylusikka sekä tabletti, jossa on hyvinvointiin ja terveyden edistämiseen liittyviä sovelluksia. Nämä hyvinvointiteknologiaan liittyvät laitteet ovat koottu laukkuun Lähitorien käyttöä varten. Molempia kokonaisuuksia on yhteensä kolme kappaletta ja ne kiertävät erillisen suunnitelman mukaisesti lähitoreilla. Molemmat kokonaisuudet toimivat palveluohjaajan työvälineenä asiakkaan tarvetta vastaavasti. Avuksi arkeesi kokonaisuuteen kuuluu hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvät webinaarit.

Avuksi arkeesi - apuvälinekokonaisuudet ovat kiertäviä ja Lähitorien palveluohjaajat vastaavat siitä, että ne ovat aktiivisessa käytössä ja esillä Lähitorien tapahtumissa.

Avuksi arkeesi toimintamallin sisällöt ovat kehittyviä ja päivittyviä saatujen palautteiden perusteella.

5.2.3 Minun tiimini –toimintamalli

Minun tiimini -toimintamalli on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista työtä asiakaslähtöisesti. Toiminta voi olla ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini -toimintamalli soveltuu myös asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Lähitorin palveluohjaajien tulee osallistua moniammatilliseen yhteistyötapaamiseen, mikäli toinen ammattilainen kutsuu hänet siihen.

Lähitorien palveluohjaajat ovat avainroolissa rakentamassa Minun tiimini kokoonpanoa ikääntyneille ja vammaisille henkilöille, jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä. Lähitorin palveluohjaajia veloitetaan Minun tiimini -koulutuksen suorittamiseen tai ostopalvelulähitorien osalta perehtymään toimintamalliin Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivuilta ja muusta Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittelemästä materiaalista.

Kuva 3. Minun tiimini -toimintamalli



ASIAKKAAN TUNNISTANUT AMMATTILAINEN

- Järjestää tapaamisen eli kutsuu asiakkaan ja muut osallistujat tapaamiselle.
- Hyödyntää Minun tiimini –Teamsin varauskirjaa tiimin kokoamisessa.
- Osallistuu itse aina tiimitapaamiseen.
- Pyytää palautetta asiakkaalta ja tilastoi tapaamisen.
- Kulkee asiakkaan rinnalla ja varmistaa palvelujen jatkuvuuden.
- Työskentelyssä huomioidaan läheiset.



TIIMITYÖSKENTELY

Minun tiimini kootaan aina tilanteen mukaan ja yhdessä asiakkaan tai asiakasperheen kanssa sopien.

Alueella on yhteisesti sovitut tiimityötä mahdollistavat rakenteet, kuten esim. aikataulut ja kootut yhteystiedot.



ASIAKASKOKEMUS

Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhdessä kanssani.

Tiedän, miten palveluni jatkuu.

TYÖNTEKIJÄKOKEMUS

Pirkanmaalla on sitouduttu Minun tiimiini ja yhdessä olemme enemmän.

Pirkanmaan
hyvinvointialue

5.3 Digitaaliset asiointimahdollisuudet

Lähitorilla asiakasta tuetaan ensisijaisesti itsenäiseen digiasointiin. Lähitorilla on digipalvelupiste, jossa on Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietokone.

Asiakaskastietokoneella voi asioida esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialueen digipalveluissa; kuten OmaPirha, digiklinikka ja digilähitori. Digipalvelupisteeltä saa myös etäyhteyden esimerkiksi Kelaan. Lähitorilta asiakas saa tarvittaessa lähitukea digiasointiin esimerkiksi Lähitorin työntekijöiltä, vapaaehtoisilta tai 3. sektorin toimijoilta.

Digituentarpeen muutosta kuvataan digituen portaina kuvassa 5.

Kuva 5. Digituen portaavat

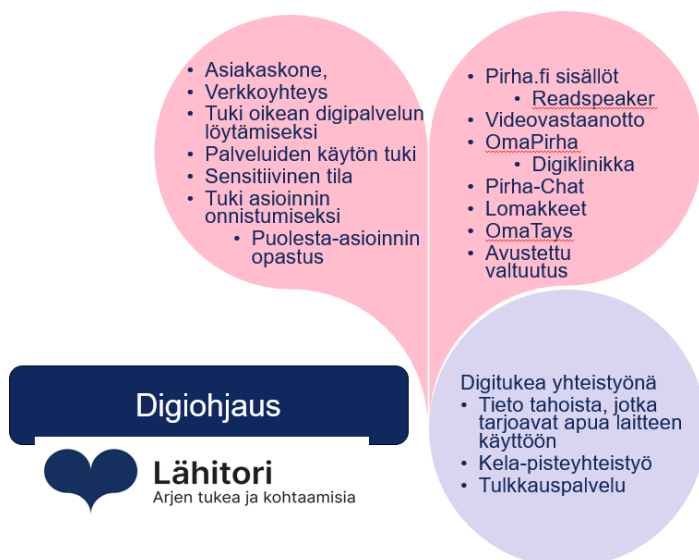
Digituen tasot asukaslähtöisesti



Lähtölinan digituen tarjoamia palveluita kuvataan kuvassa 6. Avustettu valtuutus- rekisteröintikoulutus järjestetään osalle Pirkanmaan hyvinvointialueen oman tuotannon Lähtölinan palveluohjaajia. Avustetun valtuutuksen- rekisteröintitapahtumia tulee toteuttaa paikallisen tarpeen mukaan lähitöillä.

Kuva 6. Digituki Lähtölinalla

Digituki Lähtölinalla



5.3.1 Digilähitori

Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa digilähitorin ylläpitämisestä. Digilähitorilta saa neuvoa ja ohjeita hyvinvoinnin ja terveyden ylläpidon tueksi, arjen pulmatilanteisiin sekä apua arkea helpottavien palvelujen ja palvelun tuottajien valintaan digitaalisesti 24/7. Digilähitori tuo Lähitoritoiminnan kaikkien saataville riippumatta vuorokauden ajasta ja käyttäjän omasta sijainnista. Digilähitorin sisältö keskittyy pääasiallisesti ikääntyneiden, ikääntyneiden vammaisten henkilöiden ja heidän läheistensä tarpeisiin. Digilähitorilta ohjaututaan myös Pirkanmaan hyvinvointialueen Asioi digitaalisesti -osioon, johon on koottu tietoa digitaalisesta asioimisesta ja tietoa toimipisteistä Pirkanmaalla, joista voi saada tukea digitaalisten laitteiden käytössä. Digilähitori löytyy linkistä: [Digilähitori - pirha.fi](https://digilahitori-pirha.fi).

Lähitoripalvelua tuottaessa tulee hyödyntää digilähitorin sisältöjä asiakkaiden arjen tueksi. Digilähitorin avulla jaetaan ajankohtaista tietoa Lähitorien asiakkaille esimerkiksi videoiden ja striimattujen lähetysten avulla. Kaikkien Lähitorien tulee osallistua digilähitorin sisältöjen kehittämiseen, esimerkiksi osana palveluohjaajien verkostoa.

5.4 Osallisuutta tukeva toiminta

Lähitorien osallisuutta tukevan toiminnan tarkoitus on ehkäistä yksinäisyyttä sekä tukea terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä monin eri tavoin. Kaikki lähitoreilla toteutettu osallistava toiminta tulee perustua kulloinkin Pirkanmaan hyvinvointialueella voimassa oleviin hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen suunnitelman mukaisiin tavoitteisiin, mutta toteutusmuodot ovat vapaasti Lähitorin valittavissa.

Jokainen Lähitori on alueensa näköinen ja verkostoituu itse alueen muiden toimijoiden kanssa. Lähitorit toimivat alueen kohtaamispaikkoina, joissa järjestetään alueen tarpeiden mukaista lähitoritoimintaa, tai lähitoritoimintaa tuodaan alueen muiden toimijoiden koordinoimiin matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin. Alueen Lähitorin toiminta löytyy kuukausiohjelmasta. Lähitorilta jalkaudutaan myös erilaisiin alueen hyvinvointia ja terveyttä edistäviin tapahtumiin ja tilaisuuksiin.

Lähtörien hyvinvointia ja terveyttä edistävä osallistava ryhmätoiminta on pääasiassa maksutonta. Lähtörien yhteistyökumppani voi periä tarvittaessa kohtuullista omakustannehintaa omista ryhmistä ja tapahtumista, esimerkiksi materiaalikustannukset. Tämä tulee ilmoittaa selkeästi Lähtörien viikko-ohjelmassa. Osallisuutta tukevaan toimintaan kohdennettu palveluohjaajan työpanos tulee olla toiminnan ja kuukausiohjelman koordinoinnissa, Lähtörien vapaaehtoisten perehdyttämisessä ja tukemisessa sekä yhteistyösuhteiden rakentamisessa, eikä niinkään itse toiminnan tuottamisessa.

5.4.1 Yhteistyökumppanit

Lähtörien kohtaamispaikoissa osallisuutta tukeva toiminta toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueen muiden toimijoiden, kuntien, kolmannen sektorin, alueen yritysten ja vapaaehtoisten kanssa. Jokaisen lähtöriyöntekijän tehtävänä on etsiä aktiivisesti yhteistyökumppaneita ja kehittää toimintaa alueen erityistarpeet huomioiden.

Lähtöreillä tulee tehdä yhteistyötä erityisesti järjestötoimijoiden kanssa, jotka ovat saaneet avustusta Pirkanmaan hyvinvointialueelta. Hyvinvointialueen järjestörahoitus kohdentuu ikäihmisten ja vammaisten osalta järjestöille, jotka ehkäisevät yksinäisyyttä ja tukevat asukkaiden toimintakykyä ja jotka tekevät tiivistä yhteistyötä Lähtörien kanssa. Lähtörien tehtävänä on kehittää Lähtörien osallistavaa toimintaa vastaamaan alueen asukkaiden tarpeita yhteistyössä järjestöjen kanssa.

Järjestämislain mukaan kuntien tehtävänä on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen siltä osin kuin se kytkeytyy kunnan muihin tehtäviin. Tällaisia tehtäviä ovat muun muassa erityisryhmien liikunta ja kulttuurihyvinvoinnin palvelut. Lähtörien tulee mahdollistaa kunnan Lähtörien kohderyhmälle tarjoamien palvelujen tuominen Lähtörielle. Lähtöriyöntekijöiden tulee luoda toimivat suhteet ja mallit kuntien kanssa asiakkaiden ohjaamiseksi kunnan palvelujen piiriin.

Alueen palvelu- ja asiointiliikenne on keskeisessä roolissa, kun asukkaat tulevat Lähtörien osallistavaan toimintaan. Lähtöriyöntekijöiden tulee välittää tietoa kunnalle kuntalaisten tarpeista asiointi- ja palveluliikenteeseen liittyen.

5.4.2 Vapaaehtoistoiminnan tukeminen

Lähtöripalveluun kuuluu vapaaehtoistoiminnan tukeminen. Lähtöripalvelussa vapaaehtoistoiminnan koordinoinnilla tarkoitetaan vapaaehtoisten ottamista mukaan Lähtörin ohjelman tuottamiseen, heidän perehdytystään ja tukemistaan. Lähtörillä vapaaehtoiset voivat toimia esimerkiksi vertaisohjaajina, aulaisäntinä- ja emäntinä, keskustelupiirien vetäjinä ja rohkaisijana uusille asiakkaille.

Kaikkien Lähtörillä työskentelevien tehtävä on tukea, opastaa, ohjata ja auttaa asiakkaita lisäämään mielekästä toimintaa arkeensa. Tämä voi toteutua esimerkiksi käyttämällä omia vahvuuksia ja taitoja vapaaehtoistyöntekijänä. Lähtöriltä voi löytyä uusia vapaaehtoisia tai asiakkaita myös alueella toimivien yhteisöjen ja yhdistysten vapaaehtoistoimintaan esim. ystävä- tai saattajapalveluun.

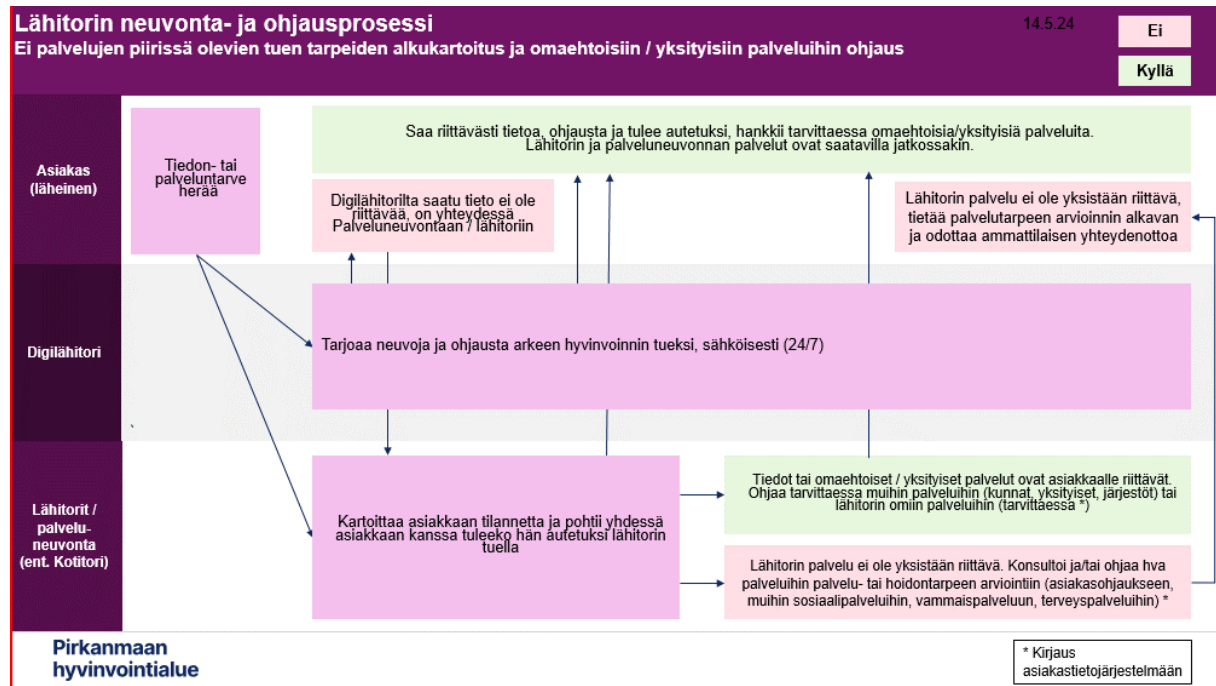
6 Palveluprosessin kuvaus

Lähtöripalveluun tullaan useimmiten, kun asiakkaalla tai omaisella herää huoli kotona pärjäämisestä. Toimintakyky on alentunut, elämäntilanne on muuttunut, on yksinäisyyttä tai tarvetta tietää itselle sopivista palveluista. Asiakas voidaan ohjata Lähtörille esimerkiksi sairaalajakson jälkeen, kun kotihoidon palvelut eivät vielä ole ajankohtaisia. Lähtörille ohjataan geriatrian poliklinikalta muistitutkimusten jälkeen tai terveysasemilta, kun asiakkaalla on muutakin kuin terveydenhuollon tuen tarvetta. Asiakas ohjataan Lähtörille, jos hän on hakeutunut suoraan esimerkiksi vammaispalveluihin, mutta palvelun myöntämisen kriteerit eivät täyty. Lähtörillä etsitään yhdessä muita vaihtoehtoja arjen tueksi.

Hyvinvointialueen ikäihmisten ja vammaisten palveluihin ohjautuminen tapahtuu Lähtörin palveluohjauksen kautta. Lähtörillä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tilanteen alkuarviointi ja ohjataan asiakas omaehtoiseihin palveluihin. Mikäli omaehtoiset palvelut eivät riitä ja asiakas tarvitsee sosiaalihuoltolain mukaisen laajan palvelutarpeen arvioinnin, ohjataan asiakas Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen asiakasohjaukseen tai vammaissosiaalityöhön palvelutarpeen arvioon. Kuvassa 7 kuvataan Lähtörin

ikääntyneiden ja vammaisten neuvonta- ja ohjausprosessi asiakkaille, jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä.

Kuva 7. Lähitorin neuvonta- ja ohjausprosessi



Lähitorin neuvonnan – ja ohjauksen asiakkuus Lähitorilla päättyy yleensä silloin, kun asiakas siirtyy säännöllisten sosiaalipalvelujen, kuten kotihoidon tai asumispalvelujen piiriin.

6.1 Neuvonnan ja ohjauksen kirjaaminen

Asiakkaan yksilölliset kirjaukset tehdään voimassa olevien lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen ja viranomaisohjeiden mukaisesti. Neuvontaa ja ohjausta voi saada Lähitorilla lain mukaan myös anonyymisti asioiden eikä palvelua kirjata. Mikäli on asiakkaan edun mukaista, työntekijä voi pyytää luvan asiakkaan käynnin ja alkuarvioinnin kirjaamiseen. Kirjaaminen tehdään käytössä olevaan tietojärjestelmään hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Kirjaamisen tavoite on tuoda Lähitorilla tehty työ muiden toimijoiden tietoon asiakkaan sujuvan palvelupolun varmistamiseksi. Lähitoreilla kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa potilastietojärjestelmään.

Mikäli asiakastietojärjestelmä ei ole käytettävissä jonkun yhteistyötahon kanssa tai hyvinvointialue ei näe tarvittavia tietoja, asiakkaan suostumukseen perustuvat yksilöidyt tiedot toimitetaan turvasähköpostilla jatko-ohjattavalle taholle, esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten- ja vammaisten palvelulinjan asiakasohjaukseen. Ensisijaisesti käytetään yhteissähköposteja.

6.2 Toiminnan raportointi

Lähtöripalvelun tavoitteiden edistämistä päivittäistyössä seurataan ja arvioidaan toiminnan raportoinnin kautta. Jokaisesta asiakkaasta tulee raportoida raportointilomakkeella.

Pirkanmaan hyvinvointialue kehittää aktiivisesti Lähtörin raportoinnin sisältöä osana palveluiden vaikuttavuuden arviointia ja mittareita. Palvelukuvauksen liitteessä 4.1 on kuvattu raportointilomakkeen 2025 sisältö.

7 Henkilöstöä koskevat vaatimukset

Yleistä neuvontaa ja palveluohjausta antavalla henkilöstöllä tulee olla riittävä koulutus ja kokemus palvelun toteuttamiseksi kohdan 7.1 ja 7.2 mukaisesti.

Henkilöstön suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito on oltava riittävä henkilön tehtävään nähden. Riittäväksi tasoksi katsotaan se, että henkilöstö ymmärtää suomea ja pystyy antamaan ohjausta ja neuvontaa suomen kielellä asiakkaille sekä koordinoimaan yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Lisäksi työntekijän tulee pystyä tekemään suomen kielellä dokumentaatiot mahdollisimman virheettömästi ja ymmärrettävästi. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa osaamis-, pätevyys ja kielivaatimus tilaajalle todistuksin.

7.1 Lähitorin vastuuhenkilöä koskevat vaatimukset

Lähitorin vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan ammattikorkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen (vähintään 25 opintopisteen laajuiset korkeakoulutason/opistotason johtamisopinnot) tai työkokemuksen (2 vuotta) kautta hankittua toimintayksikön johtamiskokemusta.

Lähitorin vastuuhenkilö voi työskennellä yksikössä täysipäiväisesti tai osa-aikaisesti vastaten myös toisesta yksiköstä. Lähitorin vastuuhenkilö on vastuussa työn organisoinnista ja siitä, että palvelut vastaavat sopimusta ja asiakkaiden yksilöllistä palvelujen tarvetta ja että palvelua tuotetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten ajankohtaisia ohjeita noudatetaan. Toimintayksikön vastuuhenkilön on tunnettava lähitoripalvelua koskeva lainsäädäntö. Hänen on ymmärrettävä lain asettamat velvoitteet asiakkaiden palvelujen laatua ja henkilöstön koulutusta koskien ja huolehdittava siitä, että henkilökunta noudattaa toiminnassaan lähitoripalvelua ohjaavia lakeja ja toimintaohjeita kaikilta osin.

7.2 Lähitorin palveluohjaajan kelpoisuus ja työn edellyttämät vaatimukset

Lähitorin palveluohjaajalla tulee olla sosiaali- tai terveydenhuoltoalan AMK- tai yliopistotutkinto tai vastaava sosiaali- ja terveystieteiden opistoasteinen tutkinto. Rekrytoinnista vastaava vastuuhenkilö tarkistaa palkkaamansa terveyden- tai sosiaalihuollon työntekijän tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki rekisteristä. Sijaiset täyttävät samat osaamisvaatimukset kuin vakituinenkin henkilöstö, pois lukien äkilliset sijaisuudet (alle 3 vrk), joissa voi toimia myös esim. alan opiskelija vastuuhenkilön tuella.

Palveluohjaajan työtehtävä sisältää Lähitorin kaikkien asiakasryhmien yleisen neuvonnan sekä asiakkaan palveluohjauksen; valmiutta kohdata asiakas yksilönä, kuulla ja nähdä asiakkaan kokonaistilanne ja yhdessä asiakkaan kanssa etsiä ratkaisuja asiakkaan arjen tueksi ja kotona asumisen mahdollistamiseksi. Tehtävä sisältää hyvinvoinnin – ja terveyden edistämisen asiakasrajapinnassa yksilötyönä sekä ryhmämuotoisesti eri toimijoiden kanssa.

Lisäksi tehtävä sisältää asiakkaan digiohjausta ja yhdyspintatyöskentelyä järjestöjen, kuntien ja seurakuntien kanssa sekä lähitoritoiminnan kehittämistä yhdessä verkostojen ja oman tiimin kanssa. Tehtävä edellyttää palveluohjaajan liikkumista alueella asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Lähitorin palveluohjaajan työ edellyttää hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, valmiutta tiimi- ja verkostotyöhön sekä palvelu- ja etuusjärjestelmien hyvää tuntemusta. Tehtävä edellyttää sosiaalihuoltolain mukaista ohjausosaamista, laaja-alaista osaamista ikäihmisten ja vammaisten palveluista ja hyvinvoinnin – ja terveyden edistämisestä. Lisäksi tehtävä edellyttää osaamista digitaalisten välineiden käytöstä asiakastyössä, kehittämismyönteisyyttä sekä itsenäistä työtettä.

7.3 Perehdytys, koulutus ja kehittäminen

Lähitorin vastuhenkilö vastaa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, ammattitaidon säilyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta mahdollistaen osallistumisen säännöllisiin ammatillisiin koulutuksiin ja lainmukaisiin täydennyskoulutuksiin. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen palveluohjaajan tehtävään tulee hyödyntää muun muassa lähitorikäsikirjaa.

Lähitorien henkilöstö veloitetaan osallistumaan Pirkanmaan hyvinvointialueen lähitoriverkoston yhteisiin koulutuksiin, kehittämiseen ja verkoston tapaamisiin yhdenvertaisen palveluohjauksen saatavuuden turvaamiseksi koko Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lähitoriverkosto, johon kuuluvat sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen, että ostopalvelujen Lähitorien työntekijät sitoutuvat toimimaan yhdessä kehitettyjen ja kehittyvien mallien mukaisesti. Lähitoriverkosto kokoontuu tarpeen mukaan, esimerkiksi kerran kuukaudessa noin 1,5–2,5 tuntia kerrallaan. Koulutukseen, kehittämiseen ja lähitoriverkostotyöhön tulee varata Lähitorin työntekijöiden työaika, eikä niihin osallistumisesta makseta erillistä korvausta, vaan ne sisältyvät lähitoripalvelun tuottamisen kokonaisuuteen.

8 Muut palvelua koskevat vaatimukset

8.1 Asiakaspalaute toimintamalli

Lähtöripalveluiden tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Lähtöreilla asiakaskokemusta kerätään NPS-kyselyn, kohdennettujen asiakaskokemuskyselyjen, suoran palautteen sekä toriraadin avulla. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan lähtöripalvelun vastuuhenkilölle tai palveluohjaajalle. Asiakkaita tulee informoida ja tarvittaessa avustaa palautteen antamisessa. Asiakaspalaute tulee ohjata antamaan ensisijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköiseen järjestelmään. Mikäli asiakas antaa palautteen suoraan työntekijälle, kirjaa työntekijä palautteen edellä mainittuun sähköiseen palautejärjestelmään. Kaikki asiakaspalaute tulee huomioida toiminnan kehittämisessä.

8.2 Viestintä

Lähtöripalvelun saatavuuden vahvistamista ja tunnettavuuden lisäämistä edistetään viestinnän keinoin Lähtörien viestintäsuunnitelman mukaisesti.

Viestintäsuunnitelmaa päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden ja tarpeen mukaisesti. Suunnitelma on osa lähtörikäsi kirjaa. Pirkanmaan hyvinvointialueen Lähtörit ja palveluntuottajat vastaavat Lähtörien viestinnästä ja tunnettavuuden lisäämisestä omalla alueellaan.

Lähtörit vastaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti lähtörinpalvelun ajantasaisesta viestinnästä muun muassa kuukausiohjelmien muodossa. Jokainen Lähtöri vastaa itse tarvittavan viestintämateriaalin tulostamisesta ja jakelusta Pirkanmaan hyvinvointialueen viestinnän ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti.

Lähtörien somekanavien viestinnässä käytetään tarkkaa some-etikettiä. Lähtörit ovat yleisiä tiloja, joissa kuvatessa asiakkaita tulee tiedottaa ja pyytää suullinen lupa. Hyvä käytäntö on suosia kuvia, joista asiakkaita ei tunnista.

8.3 Toimitiloja koskevat vaatimukset

Lähtörin toimitilojen tulee olla hyväkuntoisia ja lähtöripalveluun soveltuvia. Palveluntuottaja vastaa kaikilta osin tilojen toimivuudesta ja kunnosta sekä soveltuvuudesta lähtöripalveluun.

Tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (mm. rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuushenkilö, terveystarkastaja). Tilojen on jatkuvasti täytettävä palo- ja turvallisuusmääräykset ja yksikössä on huolehdittava asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimintayksikössä on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä ajantasainen pelastussuunnitelma, sekä poistumis- ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty em. suunnitelmiin. Henkilökunnan palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Lähtörikohtaisesta varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmasta tulee ilmetä, miten varmistetaan palvelun jatkuvuus mm. sähkökatkosten ja muiden ennalta arvaamattomien tilanteiden varalta.

Lähtörin tilojen tulee olla saavutettavat ja niiden tulee sijaita paikassa, jossa asiakkaat luontaisesti liikkuvat ja joihin alueella mahdollisesti kulkeva palvelu- tai joukkoliikenne kulkee.

8.3.1 Lähtörin asiakastilat

Asiakas- ja asiakas WC - tilojen on oltava esteettömät ja niissä pitää pystyä liikkumaan apuvälineiden kanssa. Jos toimintayksikön tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi, mihin on mahdollista liikkumaan apuvälineiden kanssa. Lähtörin asiakastilojen tulee olla asiakkaiden tarpeita vastaavat, turvalliset, hygieeniset ja sisältävät asianmukaisesti toimivat kalusteet, laitteet ja tarvikkeet.

Asiakastiloissa tulee olla mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun ja salassa pidettävien asioiden käsittelyyn työntekijän kanssa ja digipalvelupisteellä.

Lähtöripalvelun mahdollistamiseksi Lähtörillä tulee olla:

- Tila henkilökohtaiseen asiointiin palveluohjaajan kanssa.

- Tila henkilökohtaiseen asiointiin asiakastietokoneella digipalvelupisteessä.
- Ryhmätoimintatila kohtaamisille, kokoontumisille ja palveluille, joita yhteistyökumppaneiden tulee pystyä varaamaan lähitoritoimintaan. Ryhmätoimintatilan tulee mahdollistaa toiminta noin 10–20 henkilölle.
- Avoin oleskelutila asiakkaiden omaehtoiseen kanssakäymiseen.
- Mahdollisuus käyttää isompaa tilaa (noin 50 henkilölle) tarpeen mukaan tilaisuuksien järjestämiseen joitain kertoja vuodessa

Lähitoreilla voi viettää aikaa, tavata muita, osallistua ryhmätoimintaan ja tapahtumiin. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus vapaaseen oleskeluun ja sosiaaliseen yhdessäoloon. Lähitorien on tarjottava tiloja erilaisille kohtaamisille, kokoontumisille ja palveluille. Lähitorityöntekijä vastaa Lähitorin käytössä olevien omien tilojen varauksista kaikille avoimeen toimintaan, joka tukee Lähitorin tehtävää ja josta ilmoitetaan viikko-ohjelmassa. Lähitoritilasta ei peritä maksua yhteistyökumppaneilta lähitoripäivinä.

8.3.2 Liikkuva Lähitori

Liikkuvaa lähitoripalvelua tuotetaan lähtökohtaisesti yhteistyökumppaneiden maksuttomissa yhteiskäyttötiloissa. Liikkuvaa Lähitoria tuotetaan sellaisissa sijainneissa, että Lähitori tavoittaa mahdollisimman paljon asiakkaita. Liikkuvaa Lähitoria voidaan tuottaa mm. kirjastojen tiloissa, kauppakeskusten auloissa ja muissa julkisissa paikoissa.

Mikäli asiakas tarvitsee henkilökohtaista tai luottamuksellista asiointia palveluohjaajan kanssa tai digipalvelupisteen palveluja, eikä se ole mahdollista liikkuvalla Lähitorilla, jatketaan asiointia Lähitorilla.

