

Servicestrategin för Egentliga Finlands vårdförskapsområde

VÅLDFÖRSKAPSOMRÅDESBESTYRELSEN 7.11.2023 § 364



Vi servicestrategin granskar vi särskilt fem servicehelheter

1. Social- och häsocentraltjänster
2. Tjänster för barn, unga och familjer
3. Tjänster inom mentalvård och missbrukarvård på basnivå
4. Tjänster som ges hem till de äldre, serviceboende med heldygnsomsorg och gemenskapsboende
5. Sjukhustjänster på basnivå

Till objekt för särskild granskning har det valts tjänster, där det finns ett stort antal kunder eller stora kostnader och betydande utvecklingsbehov.



Allmänt servicelöfte och principer gäller även alla våra andra tjänster, dvs.

- Specialiserad sjukvård
- Jour och akutvård
- Tjänster för personer med funktionsnedsättning
- Socialservice för personer i arbetsför ålder
- Annan socialservice

** Räddningsväsendet har ett eget beslut om servicenivå.*

Turvaamme, parannamme,
pelastamme – hyvinvointia
yhdessä, joka päivä.

Vi tryggar, vi botar, vi räddar –
vårld tillsammans, varje dag.



Ystävällisin
Vänligaste

Vaikuttavin
Effektivaste

Ammattilaisten arvostama
Uppskattat av de professionella

Yliopistollinen
Akademiskt

Kaksikielinen
Tvåspråkigt

Vastuullisen vaikuttavasti
Ansvarsfullt och effektivt

Ystävällisesti ammattitaidolla
Vänligt med yrkeskunnighet

Arvostavan yhdenvertaisesti
Uppskattande och jämlikt

Syfte med servicestrategin



SERVICESTRATEGIN

- Servicestrategin är en del av strategin för Egentliga Finlands välfärdsområde
- I servicestrategin beslutar välfärdsområdet om målsättningar på lång sikt för social- och hälsovården som tillhör dess organiseringsansvar
- Det uppgörs ett eget beslut om räddningsväsendets servicenivå
- I servicestrategin beaktas kundernas behov, lokala förhållanden, tillgång och tillgänglighet till tjänster samt kostnadsnyttoeffektivitet

I servicestrategin ställs målsättningar för servicehelheter:

- som främjar att de riksomfattande målsättningarna för social- och hälsovården uppnås
- som har betydande kostnader och/eller som är tjänster som erbjuds ett stort antal kunder
- där det har ansetts att det finns behov att förbättra funktionalitet

Din välfärd är viktigt för oss.

Vi stöder dig när du hand om din egen välfärd och hälsa.

Vi erbjuder högklassig vård, service och trygghet i vardagen.

Våra kunniga professionella säkerställer god service. Det akademiska och utnyttjandet av forskningsbaserad information samt kundorientering utgör grunden för effektiviteten i vår verksamhet.

Vi bemöter dig vänligt och uppriktigt.

Vi erbjuder service på finska och svenska.

Du får kontakt med oss smidigt, vid behov dygnet runt.

Vi erbjuder tjänster på olika sätt – även som digitala och mobila.

Vi säkerställer att man får tjänster och vård i rätt tid samt att det finns kontinuitet i dem.

Du kan påverka den kontinuerliga utvecklingen av våra tjänster.

Vi bedömer regelbundet, hur våra servicelöften förverkligas.



Våra allmänna servicelöften till våra kunder





Allmänna principer för servicestrategin

Servicestruktur och samordning av service

- Våra tjänster är kundorienterade, jämlika, tvåspråkiga, effektiva och kostnadseffektiva.
- Vi förstärker förebyggande åtgärder för att trygga hälsa och välfärd hos befolkningen.
- Vi säkerställer att man får tjänster i rätt tid, de är trygga och behövliga samt att de samordnas genom kundhandledning.
- Vi lättar på servicestrukturen och vi gör vård- och servicekedjorna smidigare.
- Vi syftar till minskning av ojämlikhet i samarbete med våra partner.
- Samordning av tjänster förstärks i stor omfattning inom social- och hälso-tjänster. Tjänster på specialnivå och på den specialiserade nivån flyttas närmare tjänster på basnivå och kunderna.

Allmänna principer för servicestrategin



Servicenät

- Servicenätet är tillgängligt och består av fasta serviceställen samt av mångsidiga digitala och mobila tjänster.
- När servicenätet utvecklas tas behov hos befolkningen och olika kundgrupper, befolkningsutveckling och befolkningskoncentrationer samt befolkningens naturliga rutter vid uträttandet av ärenden och regionala särdrag och hur kollektivtrafiken fungerar i beaktande.
- Planeringen av servicenätet syftar till effektiv användning av lokaler och tar ekonomiska ramar, fastigheternas skick, tillgång till personal samt annan kapacitet som står till förfogande i beaktande.
- När det gäller ändringar i servicenätet tar man hand om kontinuiteten i kundens service och om tillgodoseendet av språkliga rättigheter så att en ny fungerande tjänst är i användning innan ändringen träder i kraft.
- Välfärdsområdet främjar för sin del livskraft i Egentliga Finland och dess olika områden i samarbete med kommunerna.



Allmänna principer för servicestrategin

Val av serviceproducent

- Vårdförvaldningens egen serviceproduktion som är tillräcklig är en utgångspunkt i enlighet med ordnandelagen. Varha ser till i alla omständigheter att det fullgör sitt organiseringsansvar.
- Tjänster kan anskaffas av en privat serviceproducent när det behövs för att sköta uppgifterna ändamålsenligt. Målsättningarna i servicestrategin förverkligas enhetligt i den egen och den anskaffade serviceproduktionen
- Vid val av serviceproducent tar vi hand om Varhas helhetsintresse med beaktande av effekterna på ekonomin och personalen, tryggheten av kvaliteten och kontinuiteten, möjligheterna till innovationer och försörjningsberedskapen
- Varhas intresse i konkurrensutsättningar är en fungerande marknad, vilken möjliggör sund konkurrens. Genom konkurrensutsättningarna kan man stöda områdets livskraft genom att beakta verksamhetsförutsättningar även för små och medelstora företag



1. Social- och hälsocentraltjänster 1/3

Vår målsättning:

- Vi förstärker hälsa och välfärd hos invånarna genom att erbjuda tjänster vid social- och hälsocentraler i enlighet med befolkningens servicebehov och livsskeden.
- Branschövergripande tjänster vid social- och hälsocentraler svarar snabbt och högklassigt på befolkningens servicebehov och tryggar kontinuiteten i kundens service.
- Social- och hälsocentraler har en stark ställning inom servicesystemet.



Vårt servicelöfte:

Du får tjänster av social- och hälsocentraler på det sätt som motsvarar dina behov.



1. Social- och hälsocentraltjänster 2/3

Servicestruktur, serviceutbud och samordning av service

- Fyrstegs servicestruktur:
 1. Serviceställen inom social- och hälsovården
 2. Social- och hälsostationer
 3. Social- och hälsocentraler med omfattande service
 4. Universitetsocial- och hälsocentraler och dess centraliserade specialtjänster
- Vi samordnar kundens social- och hälso-tjänster enligt hens behov. Vi förstärker kontinuiteten i vården med modellen eget team.
- Social- och hälsocentraltjänster är aktiva i förebyggandet av sjukdomar och de styr kunderna till att främja sin välfärd och hälsa.
- **Serviceställe inom social- och hälsovården** är ett fysiskt serviceställe. Det erbjuder några social- och hälso-tjänster. Ett serviceställe inom social- och hälsovården är öppet 1-5 vardagar i veckan.
- Serviceutbudet vid **social- och hälsocentraler** och på **social- och hälsostationer** motsvarar befolkningens servicebehov så att det erbjuds vanliga tjänster för alla åldersgrupper vid dem.
 - På vissa verksamhetsställen finns det dessutom kompetens och tjänster som är specialiserade på en viss kundgrupp (till exempel tjänster för barn, unga och familjer, tjänster för äldre, tjänster inom mentalvård och missbrukarvård, annan socialservice för personer i arbetsför ålder).
 - Vid social- och hälsocentraler integreras avsikligt specialtjänster och tjänster inom den specialiserade sjukvården.
- De största enheterna vid **social- och hälsocentraler** koordinerar social- och hälsocentraltjänster. De erbjuder mottagningar även på kvällarna och under veckosluten.
- Konsultationer av den specialiserade sjukvården står till de professionellas förfogande i stor omfattning.
- **Universitetsocial- och hälsocentralen** svarar för undervisnings- och utvecklingsverksamhet i social- och hälsocentraltjänster och den erbjuder andra enheter i Varha vissa specialtjänster

1. Social- och hälsocentraltjänster 3/3

Principer för val av serviceproducent

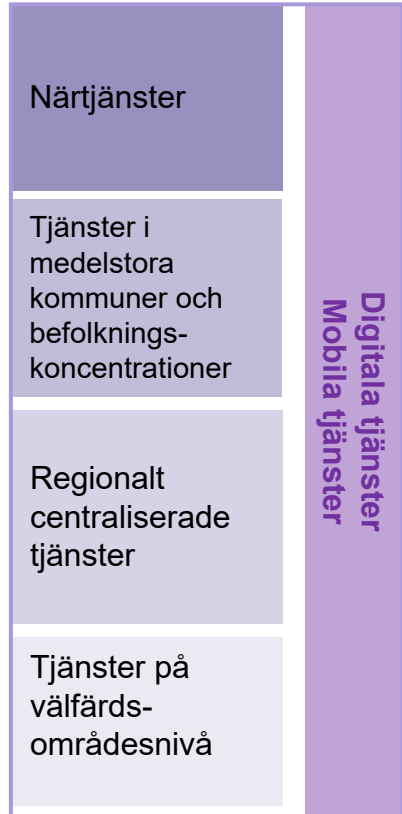
- Vi ordnar social- och hälsocentraltjänster som egen verksamhet eller genom privat serviceproduktion så att den säkerställer tillgång till service eller den kompletterar egna tjänster.
- Vid social- och hälsocentraler är det möjligt att erbjuda tjänster inom främjande av välfärd och hälsa, vilka t.ex. organisationer och andra aktörer kan producera.
- Välfärdsområdet främjar för sin del livskraft i Egentliga Finland och dess olika områden i samarbete med kommunerna.

Principer för bildning av servicenät

- Digitala tjänster står till förfogande som närtjänster i stor omfattning.
- Serviceställen inom social- och hälsovården och mobila tjänster är närtjänster och de placeras i regel i små kommuner och som kompletterande tjänster även i andra befolkningskoncentrationer.
- Social- och hälsostationer placeras i medelstora kommuner och befolkningskoncentrationer.
- Social- och hälsocentraler placeras i regel i centrum för ekonomiska regioner som regionalt centraliserade tjänster.
- Familjecenter är en del av verksamhet vid social- och hälsocentraler.
- Universitetsocial- och hälsocentralen erbjuder centraliserade distansmottagningstjänster inom hälsovården.

1. Social- och hälsocentraltjänster

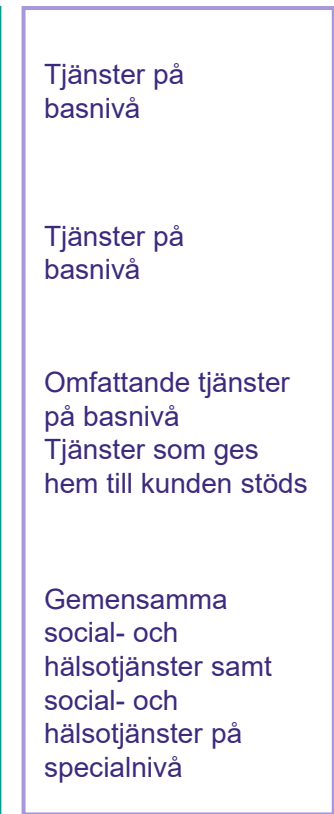
Servicenät



Serviceutbud och samordning av service



Servicestruktur



2. Tjänster för barn, unga och familjer 1/3

Vår målsättning:

- Barn och unga mår bra och de får stöd för ett gott och tryggt liv.
- Förebyggande tjänster och tjänster i tidigt stöd främjar delaktighet i samhället och minskar servicebehov hos barn, unga och barnfamiljer.
- Vi ordnar tjänster för barnfamiljer i rätt tid och jämlikt i barnets egen livsmiljö.
- Tjänsterna är högklassiga, effektiva och de produceras enhetligt i hela området för Egentliga Finland. Behov av tjänster på den specialiserade nivån minskar.
- Vi minskar ojämlikhet bland barn och unga.



Vårt servicelöfte:

Du får det stöd och den hjälp som du behöver snabbt, nära dig och på det sätt som du behöver.

Om ditt behov av socialservice fortsätter längre, vi nämner en egen arbetstagare för dig.



2. Service för barn, unga och familjer 2/3

Servicestruktur, serviceutbud och samordning av service

- Tjänster vid familjecenter är förebyggande tjänster inom social- och hälsovården såsom rådgivningstjänster, tjänster inom skol- och studerandehälsovård, kurator- och psykologtjänster inom elev- och studerandevård, tjänster för barnfamiljer i enlighet med socialvårdslagen samt tjänster inom uppfostrings- och familjerådgivning.
- Social- och hälsocentraler och den specialiserade sjukvården erbjuder familjecentertjänster tjänster inom öppenvård och konsultationer, inklusive tjänster inom öppenpediatrik.
- Tjänster inom missbrukarvård och mentalvård, socialt arbete med barnfamiljer samt socialservice på den specialnivån, såsom barnskydd och funktionshinderservice, implementeras vid familjecentren.
- Vid familjecenter samordnar vi tjänster för barn, unga och familjer på ett kundorienterat sätt med kommunerna och tredje sektorn. Vi beaktar familjernas kulturella utgångspunkter.
- I socialt arbete med barnfamiljer och tjänster på specialnivån, såsom inom barnskyddet, betonar vi förebyggande tjänster, tjänster inom öppenvård och tjänster som ges hem till kunden och tjänster i tidigt stöd samt branschövergripande samarbete.
- Genom att betona tjänster i tidigt skede för barnfamiljer minskar vi behov av vård utom hemmet inom barnskyddet och andra tjänster på specialnivån.

2. Tjänster för barn, unga och familjer 3/3

Principer för val av serviceproducent

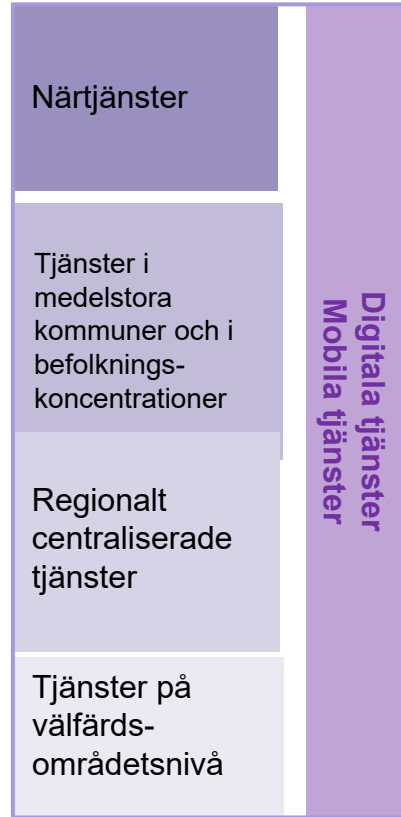
- Vi ökar hemservice för barnfamiljer som vår egen serviceproduktion.
- Vi förstärker tredje sektorns roll i tjänster för barnfamiljer.
- Vi förstärker egen produktion av vård utom hemmet inom barnskyddet så att vi har tillräckligt med egna tjänster dygnet runt inom vård utom hemmet.
- Vi ökar andelen familjevård inom barnskyddet och förstärker verksamhetsförutsättningar för familjevård.

Principer för bildning av servicenät

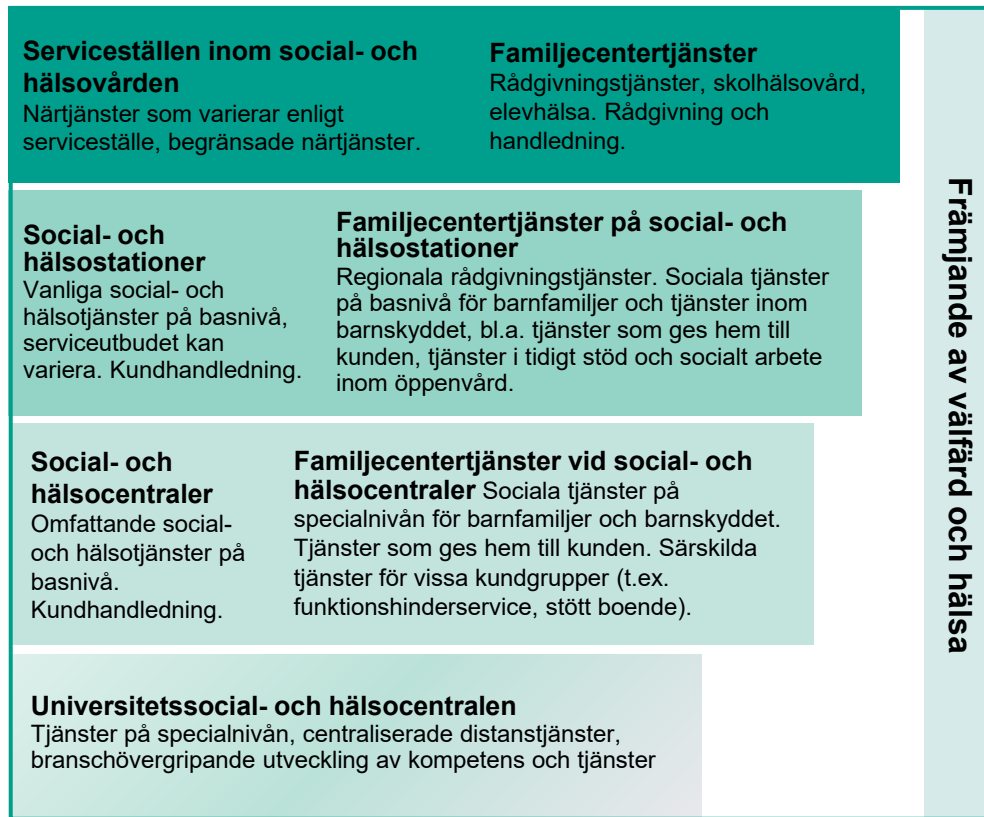
- Digitala tjänster, mobila tjänster och tjänster som ges hem till kunden betjänar familjer på hela vårt område.
- Familjecentren har egna serviceställen utöver social- och hälsocentralerna och serviceställena för social- och hälsojourer. Det har verksamhetsställen även i anslutning till enheter för småbarnspedagogik, skolor och läroanstalter.
- Vi erbjuder tjänster inom socialt arbete med barnfamiljer och barnskyddet som regionala och regionalt centraliserade tjänster vid familjecentren.
- Familjecentret breder ut sig i form av nätverk nära till kunder i samarbete med kommunerna och våra andra samarbetspartner.

2. Tjänster för barn, unga och familjer

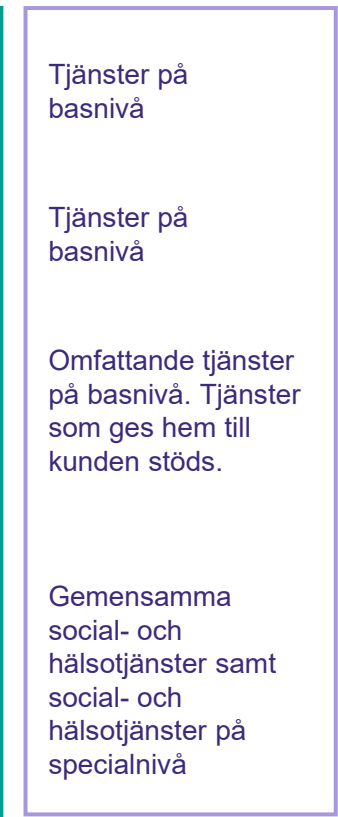
Servicenät



Serviceutbud och samordning av service



Servicestruktur



3. Tjänster inom mentalvård och missbrukarvård på basnivå 1/3

Vår målsättning:

- Lågtröskeltjänster och andra tjänster i det första skedet inom mentalvård och missbrukarvård som erbjuds personer i arbetsför ålder och de äldre är lätt tillgängliga. De förverkligas i rätt tid och högklassigt på hela området för Varha.
- Vi minskar behov av användning av den specialiserade sjukvården, vård på en institution och boendeservice med effektiva och tillgängliga bastjänster som fås på enhetliga grunder.



Vårt servicelöfte:

Du får vid behov snabbt kontakt via den servicekanal som du har valt. Du får mentalvård och missbrukarvård enligt dina behov, och om du behöver, samordnar vi dem.

Om ditt servicebehov fortsätter längre, nämns det en egen arbetstagare för dig.



3. Tjänster inom mentalvård och missbrukarvård på basnivå 2/3

Servicestruktur, serviceutbud och samordning av service

- Vi utvidgar digitala tjänster och det finns stöd att tillgå dygnet runt.
 - Vi betonar lågröskeltjänster, digitala tjänster, tjänster som ges hem till kunden samt rörliga uppsökande öppenvårdstjänster. Vår målsättning är att minska behov av boendeservice och rehabilitering på en institution.
 - Branschövergripande kunnande i mentalvård och missbrukarvård finns vid social- och hälsocentraler.
- Konsultationer av den specialiserade sjukvården står till de professionellas förfogande i stor omfattning.
 - Utbildade erfarenhetsexperter och tredje sektorns tjänster stöder rehabilitering.
 - Vi beaktar familjens helhetssituation och andra tjänster som behövs.

3. Tjänster inom mentalvård och missbrukarvård på basnivå 3/3

Principer för val av serviceproducent

- Vi ordnar multiprofessionella tjänster inom mentalvård och missbrukarvård som egen verksamhet. Med privat serviceproduktion kompletterar vi våra tjänster.
- Vi förstärker egen serviceproduktion i synnerhet i boendeservice, socialt arbete för gemenskaper och i uppsökande arbete samt i öppenvårdstjänster, tjänster i substitutionsbehandling på en institution och i tillnyktringsstationstjänster inom missbrukar- och beroendetjänsterna.
- Vi övergår till multiprofessionell bedömning i bedömningar av boendeservice och rehabilitering på en institution för personer som genomgår rehabilitering inom mentalvård eller missbrukarvård. Vi utnyttjar vid behov våra egna boendeserviceenheter.

Principer för bildning av servicenät

- Vi erbjuder multiprofessionella tjänster inom mentalvård och missbrukarvård digitalt, på serviceställen inom social- och hälsovården, på social- och hälsostationer och vid social- och hälsocentraler. De stöds med gemensamma tjänster inom mentalvård och missbrukarvård på välfärdsområdesnivå samt med mobila tjänster.
- Mobila tjänster och tjänster som ges hem till kunden är en del av öppenvårdstjänster. De möjliggör jämlik tillgång till tjänster på hela vårt område.

3. Tjänster inom mentalvård och missbrukarvård (basnivå)

Servicenät

Närtjänster	Digitala tjänster Mobila tjänster
Tjänster i medelstora kommuner och i befolkningskoncentrationer	
Regionalt centraliserade tjänster	
Tjänster på välfärdsområdesnivå	

Serviceutbud och samordning av service

Serviceställen inom social- och hälsovården Närtjänster som varierar enligt serviceställe, begränsade närtjänster.	Serviceställe inom mentalvården och missbrukarvården Begränsade närtjänster som varierar enligt serviceställe. Till exempel vårdarmottagning eller rådgivning och handledning inom socialvården.	Främjande av välfärd och hälsa
Social- och hälsostationer Vanliga social- och hälsojourer på basnivå, serviceutbudet kan variera. Kundhandledning.	Tjänster inom mentalvård och missbrukarvård på social- och hälsostationer Mentalvård och missbruksrehabilitering vid behov som uppsökande öppenvårdstjänster. Rådgivning och handledning inom socialvården samt individarbete och uppsökande tjänster.	
Social- och hälsocentraler Omfattande social- och hälsocentraler på basnivå. Kundhandledning.	Tjänster inom mentalvård och missbrukarvård på social- och hälsostationer Mentalvård och missbrukarvård och missbruksrehabilitering vid behov som uppsökande öppenvårdstjänster. Rådgivning och handledning inom socialvården samt individarbete och arbete i grupper samt uppsökande tjänster inkl. dagverksamhet.	
Universitetssocial- och hälsocentralen Branschövergripande utveckling av kompetens och tjänster	Gemensamma tjänster Vård på tillnyktringsstation och substitutionsbehandling på en institution, bedömningsenheter inom boendeservice, digital mentalvårdsklinik, dagcenterverksamhet	

Servicestruktur

Begränsade tjänster på basnivå
Tjänster på basnivå
Omfattande tjänster på basnivå
Gemensamma social- och hälsojourer och social- och hälsojourer på basnivå

4. Tjänster för äldre 1/3

Vår målsättning:

- Våra tjänster som främjar välfärd och hälsa förstärker delaktighet och funktionsförmåga hos de äldre.
- Vi erbjuder tjänster i rätt tid och mångsidigt hem till dig eller till en hemlik omgivning.
- Förebyggande tjänster inom tjänster för äldre samlas ihop på äldrecentrum, där fungerar även äldrerådgivning.



Vårt servicelöfte:

Vi stöder dig och din funktionsförmåga.

Vi säkerställer tillräckliga tjänster tillsammans med dig.



4. Tjänster för äldre 2/3

Servicestruktur, serviceutbud och samordning av service

- Bedömning av vårdbehov och service-/vårdplan säkerställer samordning och effektivitet av tjänsterna. Våra rehabiliterande bedömningsenheter stöder bedömning av servicebehov hos de äldre.
 - Vi stöder boende hemma genom att stöda närståendevården samt genom att erbjuda stöd för funktionsförmåga, rehabiliteringstjänster, dagverksamhet i rehabiliteringssyfte, tillfällig vård och teknologiska lösningar.
 - Vi svarar på akuta servicebehov genom samarbete mellan sociala tjänster och den prehospitla akutsjukvården.
- Vi förstärker andelen gemenskapsboende, familjevård och tjänster som stöder boende hemma. Vi avstår från långvarig service på en institution och vi anpassar andelen serviceboende med heldygnsomsorg så att kundernas behov beaktas.
 - Vid social- och hälsocentraler får man specialkunnande i rehabilitering och konsultationsstöd samt läkartjänster som de äldre behöver.
 - Vi förebygger ensamhet och vi förstärker delaktighet och funktionsförmåga tillsammans med våra samarbetspartner.

4. Tjänster för äldre 3/3

Principer för val av serviceproducent

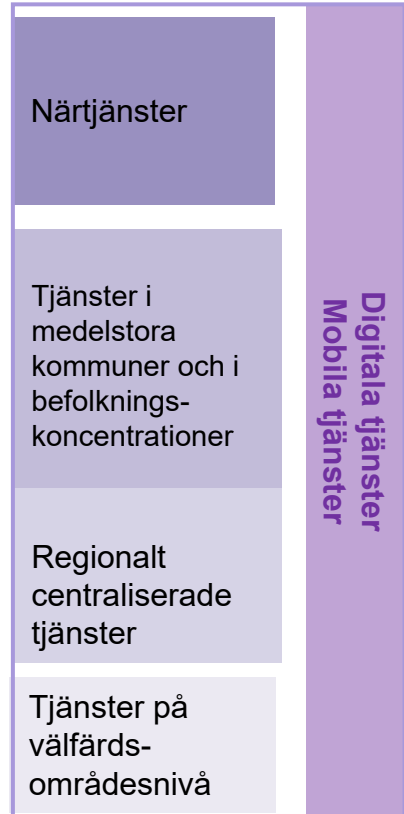
- Vi producerar tjänster som ges hem till kunden samt serviceboende med heldygnsomsorg genom en modell med många producenter. Vi har företag och organisationer som partner.
- Vi söker partner att investera i enheter för gemenskapsboende. Vi svarar för val av boende och definierar servicebehovet. Vi producerar tjänsterna genom en modell med många producenter.
- Vi genomför familjevård för äldre i uppdragsförhållande.

Principer för bildning av servicenät

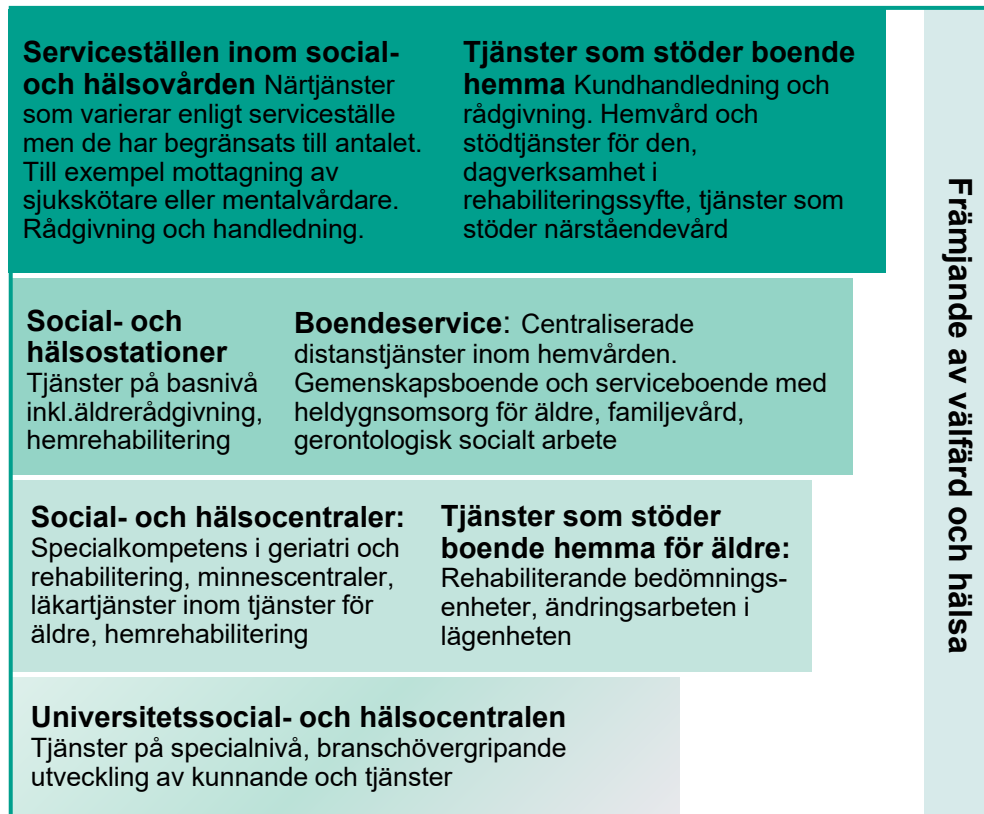
- Digitala kundtjänster och de professionellas konsultationstjänster kan användas i hela Egentliga Finland.
- Vi inrättar tjänster som stöder boende hemma vid social- och hälsocentraler.
- Vi placerar rehabiliterande bedömningsenheter regionalt, om det är möjligt placeras dem i direkt anslutning till social- och hälsocentralerna på områdena.
- Vi försöker ordna serviceboende med heldygnsomsorg nära den boendemiljö som kunden önskar.
- Vi utvidgar servicenätet för gemenskapsboende och familjevård till hela Varha. Vår målsättning är att erbjuda tjänster så nära den boendemiljö som kunden önskar.
- Social- och hälsocentraler fungerar som stöd- och kompetensenheter för geriatri och rehabiliteringstjänster för äldre.

4. Tjänster för äldre

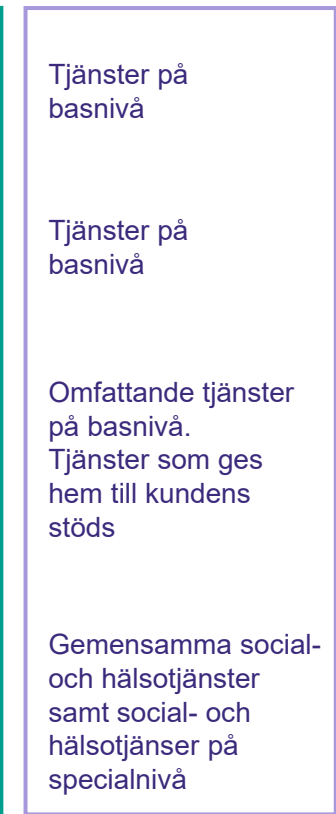
Servicenät



Servicebud och samordning av service



Servicestruktur



5. Sjukhustjänster på basnivå 1/2

Vår målsättning:

- Hemsjukhusvård är primärt, när man behöver vård eller rehabilitering.
- Våra avdelningar erbjuder effektiv vård, rehabilitering, uppföljning och undersökningar – vår målsättning är alltid att funktionsförmågan hos patienten förbättras.
- Efter att vårdperioden har avslutats, hänvisar vi patienterna till de tjänster som behövs.
- Våra avdelningar fungerar som stödavdelningar för hemsjukvården så att vid behov erbjuder de vård på avdelningen.



Vårt servicelöfte:

**Vår vård beaktar dina behov
mångsidigt.**

**Vi stöder din snabba rehabilitering
och hur du klarar dig hemma.**



var
ha

5. Sjukhus tjänster på basnivå 2/2

Servicestruktur, serviceutbud och samordning av service

- Vi förenhetligar verksamhetssätt inom sjukhusvård på basnivå ända från intagningen så att de blir rehabiliterande och att de fungerar enligt bästa praxis.
- På vissa vårdavdelningar finns det centraliserad specialkompetens för särskilda behov hos vissa kundgrupper.
- Vårdavdelningar på basnivå, hemsjukhus och vård i livets slutskede hemma fungerar som en del av helheten för sjukhusvård.
- Vi samordnar tjänster inom sjukhusvård med boendeservice och hemvård till en fungerande servicekedja. På det här sättet möjliggör vi en smidig patientutskrivning.
- Vi beaktar delaktighet av de anhöriga och närstående under hela vårdperioden.

Principer för val av serviceproducent

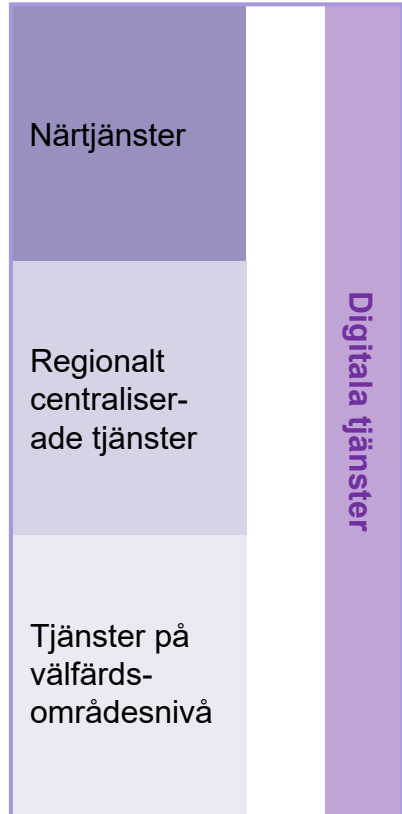
- Vi producerar i första hand själv vårdavdelnings- och hemsjukhus tjänster samt tjänster inom vård i livets slutskede hemma.

Principer för bildning av servicenät

- Vi utvidgar tjänsterna inom hemsjukhus och vård i livets slutskede hemma så att de täcker enhetliga hela vårt område.
- Vi definierar kapaciteten på vårdavdelningarna och servicenätet så att de motsvarar befolkningens servicebehov.
- Verksamhet som är ekonomiskt och operativt förnuftig kräver tillräckliga personalresurser och diagnostiska stödtjänster dygnet runt. Att trygga dessa förutsätter att centralisering av verksamhet till enheter med flera vårdavdelningar.

5. Sjukhustjänster på basnivå

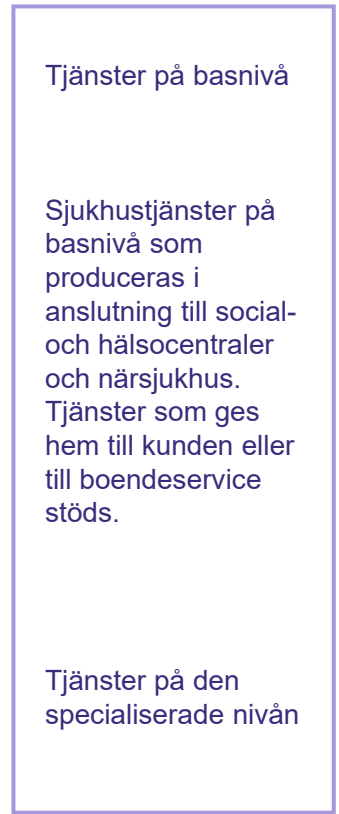
Servicenät



Serviceutbud och samordning av service



Servicestruktur



Centrala målsättningar för övriga tjänster

Andra centrala målsättningar

Specialiserad sjukvård, jour och prehospital akutsjukvård

Funktionshindersservice, socialservice för personer i arbetsför ålder och annan socialservice

Vi utvecklar vård- och servicekedjor mellan social- och hälsovården samt mellan basnivån och specialnivån så att de blir effektivare och jämlikare än förr

Vi erbjuder mångsidigare sätt för ärendehantering än förr – även digitalt

Vårt universitetssjukhus är en högklassig producent och utvecklare av den specialiserade sjukvården samt en ryktbar forsknings- och utbildningsenhet.

Vi tryggar tillgång till vård som motsvarar behov och som sker i rätt tid.

Vi förstärker kunskaper på den specialiserade nivån även vid social- och hälsocentraler.

Vi förstärker förebyggande verksamhet, öppenvårdstjänster som stöder funktionsförmåga och tjänster som ges hem till kunden.

Vi förstärker kompetens hos multiprofessionella team samt kontinuitet i och kvalitet på tjänsterna.

Vi stöder människornas livshantering och välbefinnande. På det här sättet minskar vi att sociala problem tillspetsas och vi främjar bevarande och förstärkning av arbets- och funktionsförmåga.

Ordförråd

Kundhandledning	Allmän rådgivning och handledning till en kund eller sådan servicehandledning utifrån en bedömning av servicebehovet som ges en kund (THL)
Digital tjänst	En webbplats eller en mobilapplikation samt funktioner i anslutning till dem (Lag om tillhandahållande av digitala tjänster 306/2019)
Social- och hälso-tjänster på specialnivå	Tjänster som är mera krävande än på service på basnivå och som kräver specialkompetens, till exempel barnskydd och den specialiserade sjukvården.
Distanstjänst	Service som ges hem till kunden eller i en annan miljö, och som genomförs med digitala hjälpmedel: t.ex. distansmottagning, distansrehabilitering, distansuppföljning, automatisk dosdispensering av läkemedel.
Centraliserad service	Service som erbjuds från ställen utanför kundens dagliga livsmiljö centraliserad regionalt/riksomfattande.
Tjänster som ges hem till kunden	En fysisk eller en digital tjänst av engångs natur eller som regelbundet ges hem till kunden/kundens boningsort, t.ex. hemvård, hemtjänst, hembesök, hemsjukvård, hemrehabilitering, vård i livets slutskede hemma
Rehabiliterande bedömningsenhet	Service som utreder, hurdan hjälp en äldre kund behöver till stöd för att bo hemma och som samtidigt stöder kundens funktionsförmåga med terapi-tjänster o.d. som är skräddarsydda för hen.
När-tjänst	Service som tillhandahålls i kundens dagliga livsmiljö eller som erbjuds kunden i form av en lättillgänglig elektronisk tjänst.
Lågtröskeltjänster	Tjänst, där man avsiktligt har sänkt de förutsättningar som krävs av kunden när hen söker sig till tjänsten. Till exempel tjänsten är avgiftsfri, anonym eller stöd eller förnödenheter som tjänster erbjuder
Modell med många producenter	Sätt att ordna tjänster så att flera olika aktörer producerar tjänster, välfärdsområdet självt, företag och/eller tredje sektorn.
Tillgång till service	Situation där det erbjuds tillräckligt med socialservice och hälso- och sjukvårdstjänster som svarar mot kundens behov och där kunden kan få dem i rätt tid (THL)
Tillgänglighet till service	Situation där det är säkerställt att kunden får socialservice och hälso- sjukvårdstjänster och där kunden kan använda tjänsterna (THL)
Samordning av service (integration)	Verksamhet där den som ordnar social- och hälso-tjänster eller producenten av social- och hälso-tjänster ser till att den servicehelhet som kunden behöver skapas
Servicekedja / Vårdkedja	En servicehelhet som bildas av tjänster som genomförs efter varandra eller dels samtidigt för en viss kundgrupp för ett visst behov. I tjänster inom hälsovården används benämningen vårdkedja.
Servicehelhet	Helhet som består av flera tjänster, som baserar sig på servicebehov hos kunden eller behov hos kundgruppen och som en eller flera aktörer kan vara med om att ordna, producera eller genomföra (THL).

Externalisering av service	En del av organisation eller serviceverksamhet överförs delvis att köpas av ett externt företag.
Servicestig	En servicehelhet som är planmässig, som förverkligas individuellt och som framskrider i etapper. Helheten består av flera olika tjänster eller serviceprocesser. (THL)
Servicestruktur	Tjänsterna klassificeras "från lätta till tunga" i enlighet med hur resursintensiv servicen är: allmänt främjande av välfärd och hälsa – förebyggande av sjukdomar – öppenvårdstjänster på basnivå och tjänster som ges hem till kunden – öppenvårdstjänster på specialiserad nivå – vård- och omsorgstjänster med heldygnsomsorg
Servicebehov	Konstaterade behov av sådana tjänster hos kunden, vilka enligt en bedömning av en sakkunnig eller en yrkesutbildad person stöder kunden (THL)
Serviceutbud	Förteckning över tjänster som ges inom en servicehelhet.
Servicenät	Helhet för fysiska verksamhetsställen och digitala tjänster som omfattas av samma serviceverksamhet (MAL 2016)
Familjevård	socialservice där en familjevårdare tillhandahåller en klient inom socialvården vård eller omsorg antingen i sitt eget hem eller i klientens hem (TEPA)
Familjecenter	Ett servicenätverk som erbjuder tidigt stöd och tillgodoser barnens, ungas och familjernas välfärd och hjälpbehov. Familjecentret kan verka som ett nätverk, i ett fysiskt verksamhetsställe eller som ett elektroniskt familjecenter (THL).
Regional tjänst	Tjänster erbjuds även i mindre befolkningskoncentrationer än i regionala centrum, då en betydande del av kunderna på regionen får service i ett verksamhetsställe som belägen i deras näromgivning.
Regionalt centraliserad tjänst	Service erbjuds regionalt centraliserat så att bara en del av kunderna får servicen i sin näromgivning. Till exempel tjänster som har centraliserats till Åbo och regionala centrum.
Social- och hälso-central	Verksamhetsenhet inom social- och hälsovården som på bred basis erbjuder offentligt finansierad basservice inom socialvården och offentligt finansierade primärvårdstjänster samt eventuellt vissa tjänster som kompletterar dessa (THL)
Service-ställe för social- och hälso-tjänster	Varhas fysiska service-ställe som erbjuder några social- och hälso-tjänster som närtjänst och är öppet 1-5 vardagar i veckan.
Gemenskapsboende	Socialservice, i vilken tjänstetillhandahållaren ordnar klienten inom socialvården en bostad i en tillgänglig och trygg boendeenhet som motsvarar hans behov samt en möjlighet att delta i verksamhet som främjar socialt umgänge, vilken de boende erbjuds.
Serviceboende med heldygnsomsorg	Socialservice, i vilken tjänstetillhandahållaren ordnar klienten inom socialvården en bostad i en tillgänglig och trygg boendeenhet som tillhandahåller social verksamhet och motsvarar hans behov samt där hen utan dröjsmål och oberoende av tid på dygnet får den vård och omsorg som hen behöver.

Tack!

Mer information: [varha.fi](https://www.varha.fi) / [strategi](#)

