

Toimintasuunnitelma: Walk-in-terapiapalvelu

Organisaatio: Coreote oy, Ote-klinikka

Kuvaus: Tämä toimintasuunnitelma on laadittu vastauksena Turun kaupungin Konsernihallinnon, terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen yksikön pyytämään tarjouspyyntöön walk-in-terapiapalvelusta, jota tarjotaan kaikille yli 17-vuotiaille turkulaisille maksuttomana mielen hyvinvointia vahvistavana palveluna.

1. Palvelun laajuus ja toteutus

- **Tuntimäärä:** Walk-in-terapiaa voidaan tarjota yhteensä 900-1100 tuntia vuoden 2025 aikana.
- **Työntekijäresurssit:** Organisaatiossamme on viisi (5) lyhytterapiakoulutuksen käynnyttä sosiaali- ja terveysalan ammattilaista. Heidän koulutustaustansa ovat ratkaisukeskeinen tai kognitiivinen lyhytterapia sekä usealla on suoritettuna psykoterapeuttikoulutukseen valmistelevat psykoterapeuttiset valmiudet.
- **Aikataulu:** Walk-in-terapiaa tarjotaan koko vuoden ajan, myös kesällä. Palvelua on tarjolla arkipäivisin maanantaista perjantaihin ja pääsääntöisesti klo 9:00-18:00 välillä asiakkaan toiveet huomioiden.
- **Käynnistysaika:** Palvelu voidaan käynnistää 7.1.2025
- **Palvelun tarjonta:** Terapiaa tarjotaan pääsääntöisesti lähipalveluna mutta asiakkaiden tarpeen mukaan myös etäterapia on mahdollinen. Etäterapiaa tarjotaan, mikäli asiakkaalla on esteitä saapua paikan päälle tai hän toivoo etäyhteyksiä. Etäpalvelun toteutuksessa hyödynnetään turvallisia ja käyttäjäystävällisiä videoyhteyseratkaisuja. Käytössämme on olemassa olevat toimitilat, jotka sijaitsevat keskeisellä paikalla Turun keskustassa ja ovat esteettömiä.

2. Markkinointi ja viestintä

- **Markkinointistrategia:** Palvelua markkinoidaan monikanavaisesti, mukaan lukien sosiaalinen media (Ote-klinikan sekä Ote-säätiön kanavat), verkostot, kaupungin verkkosivut ja terveydenhuollon toimipisteet. Erityistä huomiota kiinnitetään kohderyhmän tavoittamiseen ja palvelun tunnettuuden lisäämiseen. Ote-klinikka on vakiintunut toimija Turussa mielenterveys- ja riippuvuusavohoidon toteuttajana ja markkinointi tavoittaa tämän yhteistyön kautta muodostuneet kumppanit terveyden- sekä sosiaalihuollon, kolmannen sektorin, opiskelijaterveydenhuollossa sekä oppilaitoksissa.

- **Viestintä:** Palvelusta viestiminen tapahtuu markkinointistrategian mukaisesti monikanavaisesti sekä yhdistetään muiden palveluiden yhteyteen esim. asumisneuvonta. Erityistä huomiota kiinnitetään palvelun saavutettavuuteen ja matalaan kynnykseen, jotta mahdollisimman moni turkulainen tietää palvelusta. Viestinnässä mainitaan, että rahoitus tulee asukasbudjetista. Viestinnässä korostetaan selkeyttä ja esteettömyyttä, jotta markkinointi on ymmärrettävää kaikille asiakasryhmille. Viestinnässä mainitaan myös asiakkaan oikeus anonyymiteettiin ja matalan kynnyksen, lähetteetön tapaamismahdollisuus.

3. Laadunvarmistus

- **Asiakaspalaute:** Keräämme asiakaspalautetta sähköisessä muodossa jokaisen terapiakäynnin jälkeen ja käytämme sitä palvelun jatkuvaan kehittämiseen. Raportoimme asiakaspalautteen tulokset tilaajalle palvelun ehtojen mukaisen raportoinnin yhteydessä.
- **Raportointi:** Sitoudumme raportoimaan toiminnasta tilaajan toiveiden ja palvelun ehtojen mukaisesti.
- **SHQS sertifiointi:** Organisaation palveluille on myönnetty SHQS laaduntunnustus vaikuttavista ja laadukkaista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista.

4. Kielitaito

- **Palvelukielet:** Palvelua tarjotaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

5. Työkokemus

- **Työkokemus:** Organisaatiollamme on yhteensä yli 10 vuoden kokemus lyhytterapiapalveluiden tuottamisesta. Työntekijämme ovat myös kokeneita työskentelemään matalan kynnyksen mielenterveys- ja riippuvuusavohoidon palveluissa sekä tuntevat Turun alueen erityistarpeet.