



Hankeradio
Sosiaalihuollon yhteinen asiakasohjaus

Sosiaalihuollon kehittäminen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hankkeessa

**SOSIAALIHUOLLON
YHTEINEN
ASIAKASOHJAUS**
(Mari Kinnunen, Marjo Hyry)

SOSIAALIHUOLTO

**SOSIAALIHUOLTO SOTE-
KESKUKSISSA,
MATALANKYNNYKSEN
NEUVONTA (Ratamo) &
KONSULTAATIOMALLIT**
(Jenni Pyötsiä)

MONIALAINEN YHTEISTYÖ
(Lilli Mäki, Niina Heiskanen, Mirva
Inginmaa, Milena Vanhala)

Sosiaalihuollon yhteisen asiakasohjauksen ja kehittämisen taustaa

SOTE-UUDISTUS

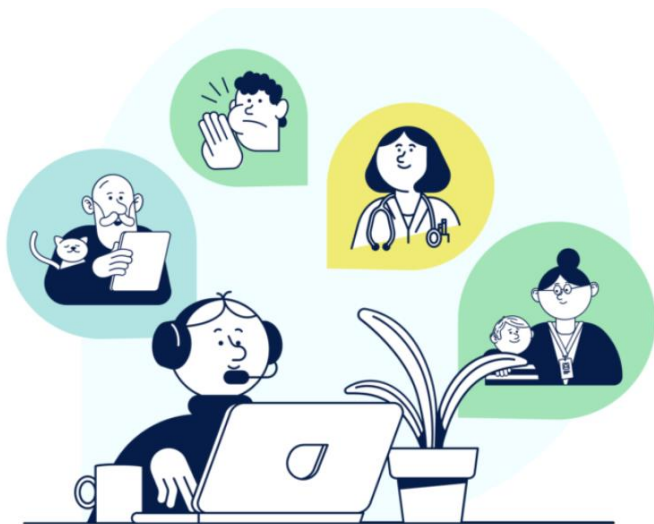
- Helpotetaan asiakkaan yhteydenottoa ja palvelujen saatavuutta
- Vahvistetaan neuvontaa ja ohjausta ja lisätään digi- sekä etäpalveluja
- Vahvistetaan peruspalveluja
- Lisätään monialaisuutta: Asiakasta hoidetaan koko sosiaalihuollon ja palveluverkon yhteistyönä

ASIAKASOHJAUS

- **Yksi yhteydenotto riittää** käynnistämään **sosiaalihuoltoon** liittyvän palvelun
- Suunnittelu ja kehittämistyö aloitettu 2019 → liittyy aiempiin hankkeisiin jolloin sosiaalihuollon palveluihin kehitetty asiakasohjaukset
- Kymsoten johdon tasolla päätetty sosiaalihuollon yhteisen asiakasohjauksen kehittämisestä. Tulee olemaan osa hyvinvointialuetta.

Toiminta muutoksessa

kaiku²⁴



Yhteinen
asiakasohjaus
sosiaalihuoltoon

Yhteydenotot Kymsoten asiakasohjauksiin vuonna 2021

Palvelutehtävä	Yhteydenotot vuonna 2021
Vammaispalvelut	5164
<u>IkäOpastin</u>	8269
Aikuissosiaalityö	6385
Lapsiperheiden palvelut	5178
- Lastensuojelu ilmoitukset	4547
- Muut yhteydenotot	436
- Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta	195

Miksi sosiaalihuollon yhteinen asiakasohjaus ja neuvonta?

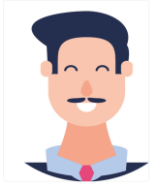
- ✓ Kymsotessa tällä hetkellä useita erilaisia sosiaalihuollon asiakasohjauksia
 - Asiakkaat eivät aina tiedä mihin olla yhteydessä
 - Sosiaalipalveluista ei löydy keskitetysti tietoa asiakkaille ja työntekijöille
 - Asiakasta ja asioita pallotellaan
 - Yhdenmukaiset käytänteet puuttuvat
- ✓ Asiakkaat eivät ole tasavertaisessa asemassa ohjauksen ja neuvonnan saavutettavuudessa - maakunnanlaajuinen yhdenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- ✓ Asiakkaan on tunnistettava oma palveluntarve ja osattava soittaa oikeaan numeroon
- ✓ Sähköisten palveluiden osuus vähäinen

TAVOITTEET



ASIAKKAAT

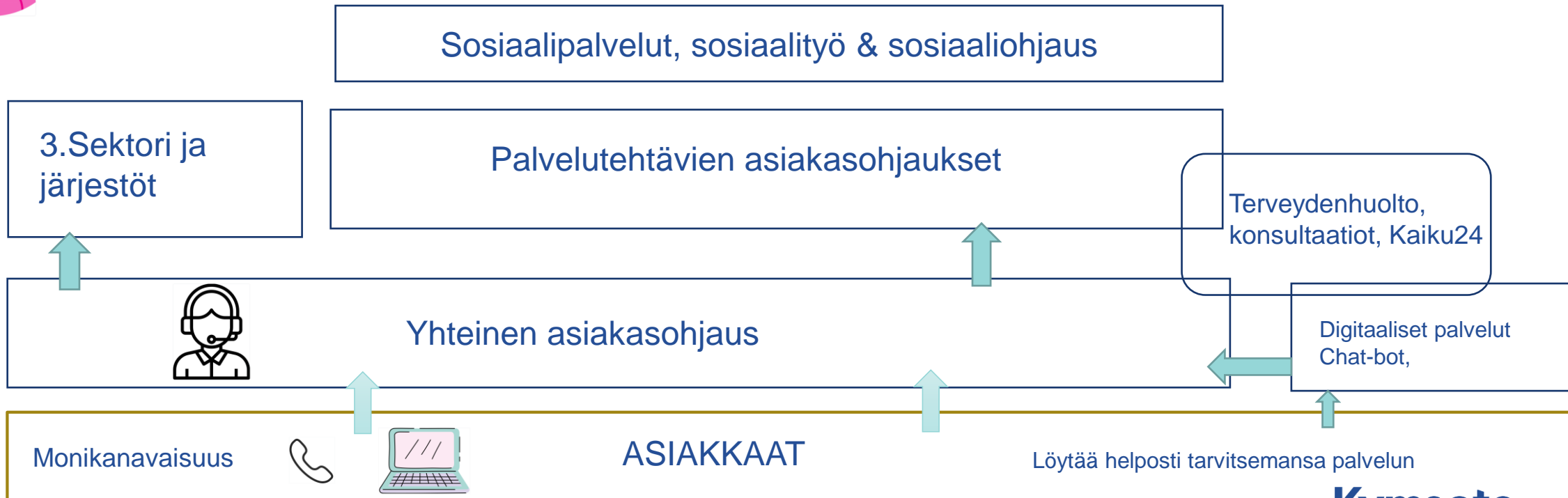
- Yhdellä yhteydenotolla sosiaalipalvelua
- Helposti ja nopeasti palvelun saanut asiakas
- Asiakasohjaus on tarvelähtöistä
- Oikea-aikainen ja saavutettava
- Palvelupolku selkiytyy



TYÖNTEKIJÄT, ORGANISAATIO

- Yhteydenottojen keskittäminen
- Päälekkäisen työn väheneminen
- Oikea-aikaisuus
- Sujuvuus
- Monialaisuus
- Kustannusten lasku

Kymsote



Kymsote

Hyödyt asiakkaalle

- Yhdellä yhteydenotolla palveluihin → Asiakkaan pompottelu vähenee
- Helppo tavoittaa ja löytää
- Asiakkaan ei tarvitse itse tunnistaa palveluntarvettaan ja koordinoida asiakkuutta
- Monipuoliset yhteydenottoväylät
- Matala kynnys ottaa yhteyttä --> palveluntarve ei kerkeä kasvaa
- Selkeät palvelupolut – asiakkaan asian eteneminen palveluissa selkiytyy
- Monialainen yhteistyö: useamman palvelutehtävän tarve tunnistetaan heti asiakkaan palvelupolun alussa



Tavoitteet ja hyödyt työntekijöille



Suodatus

- Yleinen neuvonta tapahtuu ensilinjassa

Konsultaatioväylät

- Työntekijät saavat keskitetysti tietoa muista sosiaalipalveluista
- Selkeät yhteydenottoväylät ja konsultointi helpottuu

Monialaisuus

- Työtä tehdään yhdessä: Osaaminen ja yhteistyö vahvistuu
- Pääallekkäinen työ vähenee

Digiratkaisut

Selkeät mallit asiakasohjaukseen ja palvelupolkuihin

- Asiakasprosessi/polku selkiytyy – miten siirrytään neuvonnasta ja ohjauksesta palvelutarpeenarvointiin
- Kirjaaminen/ asian eteneminen Kantarakenteen mukaisesti
- Työnkuva ja vastuut selkenevät



Kehittämisen eteneminen

