

# Neuvonnan ja asiakasohjauksen kehitystyö Itä-Uudellamaalla

Teemu Tupala / NHG

Etelä-Suomen yhteistyöalueen verkostopäivä 1.4.2022

*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

# Itä-Uudellamaalla neuvonnan ja asiakasohjauksen kehitystyö käynnistettiin yhteisistä periaatteista

## Kehitystyön fokus

---

- Lähtötilanteen kartoitus (koko sote)
- Sote-palvelujen yhteiset periaatteet neuvonnan ja asiakasohjauksen toteutukseen
- Teemakohtainen kehitystyö / konkreettiset pilotit
- **Seuraavaksi:** Asiakasryhmäkohtaisten toimintamallien kehittäminen yhteisten periaatteiden pohjalta » Ikääntyneet, LaNuPe, työikäisten palvelut

## Toteutustapa

---

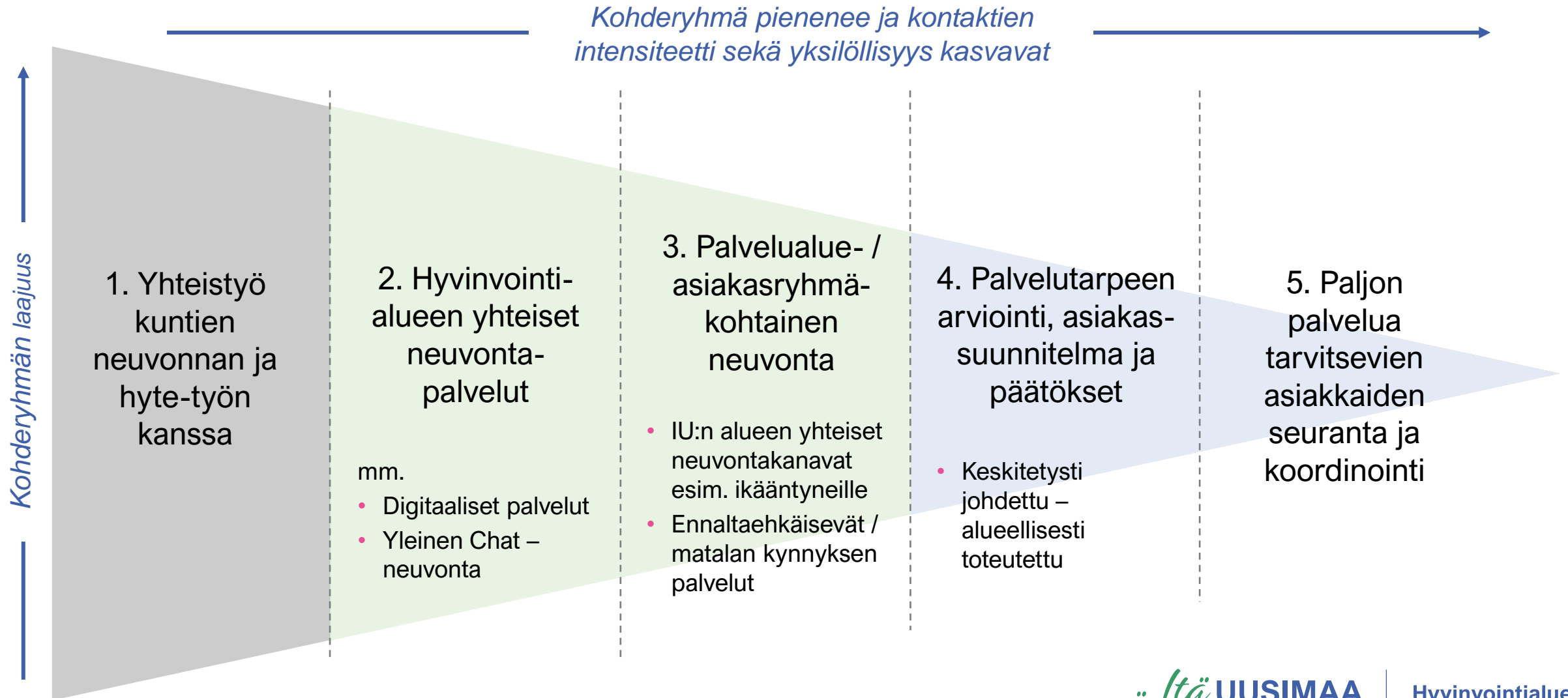
- Työtä tehty osana rakenneuudistus (2020-2021) ja tulevaisuuden sote-keskus hankkeita
- Nimetty työryhmä (n.15 hlö), jossa eri palvelujen edustajia
- Teemakohtaiset alatyöryhmät
- Yhteistyö eri työryhmien ja valmisteluryhmien kesken
- Asiakkaiden ja verkostojen osallistaminen valituissa kohdissa

# Hankkeessa luotiin sote-palvelujen yhteiset ja yleiset periaatteet neuvonnan ja asiakasohjauksen toteutukseen

## Yhteisiin periaatteisiin sisältyi mm. seuraavia elementtejä:

- Neuvonnan ja ohjaus tasot / porrasteisuus (5 tasoa)
- Neuvonnan ja asiakasohjauksen geneerinen asiakasprosessi
- Kuvaus yleisistä osaamisvaatimuksista neuvonta ja asiakasohjaustyössä
- Alustavat ajatukset / ehdotukset toiminnan organisoinnista (ikäkaarimalli, keskitetyt vs. alueittain toteutettavat toiminnot)
- Neuvonta- ja asiakasohjaustoiminnan seurantatietojen keskeinen sisältö sekä toimintaa liittyvät työkalutarpeet

# Neuvonnan ja ohjauksen 5 tasoa



# Yleisten periaatteiden lisäksi on tehty konkreettista kehitystyötä / pilotteja valittujen teemojen osalta

1. Sosiaalipalvelujen yhteinen chat-neuvonta –pilotti käynnistymässä pääsiäisen jälkeen (Chatbot + palveluneuvoja)

2. Luotiin ammattilaisten käyttöön soveltuva Palveluvalikko –työkalu, jossa koottuna tiedot kunnittain

Kunta	Palvelun nimi	Palvelukategoria	Asiakasryhmät	Palveluntuottaja

Powered by VideoVisit

3. Tutkittiin ja koottiin haja-asutusalueen neuvonnan hyviä käytäntöjä