



Sosiaalihuollon geneerinen asiakasohjaus
Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen
kuntayhtymässä (Kymsote)

Yhdellä yhteydenotolla sosiaalipalveluihin
”Soitit juuri oikeaan paikkaan”



Kehittämistyön taustaa

- Kymenlaakso - Kotka, Kouvola, Hamina, Virojoki, Pyhtää ja Miehikkälä, asukkaita noin 163 000
- Kymenlaakso yksi ikääntyvimmistä maakunnista
- Yhteydenotot suuntautuneet moneen eri paikkaan ja niihin on vastattu eri maakunnissa eri tavoin → jokaisella palvelutehtävällä oma asiakasohjaus
- Asiakkaan palvelupolussa korostuu palvelulähtöisyys

Kehittämisen tavoitteet:

- Painopiste etulinjaan - yhdellä yhteydenotolla palveluihin
- Monialaisuus osaksi asiakasohjausta
- Sähköiset palvelut, monikanavaisuus: Asiakas löytää tarvitsemansa avun/tiedon nettisivuilta, chat-palvelusta, puhelimitse, videoneuvottelulla tai henkilökohtaisella ajanvarauksella.
- Palveluprosessi on joustava ja palvelut vastaavat asiakkaan tarpeisiin

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden ohjelman tavoitteet Kymsoten geneerinen asiakasohjaus

- **EHKÄISEVÄ JA ENNAKOIVA** : Painopiste etulinjaan – Monialaisuus – Asiakkaan pompottelu vähenee
- **JATKUVUUS** : Selkeät toimintamallit ja rakenteet - ei tilannesidonnaista tai sattumanvaraista
- **VAIKUTTAVUUS JA LAATU** : Kantarakenteen mukaiset palvelutehtävät - Sujuvoittaa toimintaprosesseja, palvelut ovat tasalaatuisia
- **YHTEENTOIMIVUUS** : Asiakasta hoidetaan koko sosiaalihuollon ja palveluverkon yhteistyönä
- **SAATAVUUS** : Palvelua yhdellä yhteydenotolla
- **OIKEA-AIKAISUUS** : Palveluntarve ei ehdi kasvaa – pystytään hoitamaan kevyemmällä palveluilla
- **KUSTANNUSTEN NOUSUN HILLITSEMINE** : Kustannuksia syntyy, kun asiakas ei saa palveluja ajoissa tai on väärässä palvelussa

Hankkeen eteneminen

Aikataulus ja eteneminen

