

Neuvonnan ja asiakasohjauksen kärki

Moniammatilliset työprosessit ja asiakas- ja palveluohjaus -
missä mennään kehittämisesä nyt?"

1.4.2022

Vantaa-Kerava-sote: Asukkaan asialla -hanke

Projektipäällikkö Raisa Saraniemi



Hyvinvointialueen asiakkaaksi tulon prosessi

Löydän tiedon ja yhteydenotto-kanavan helposti

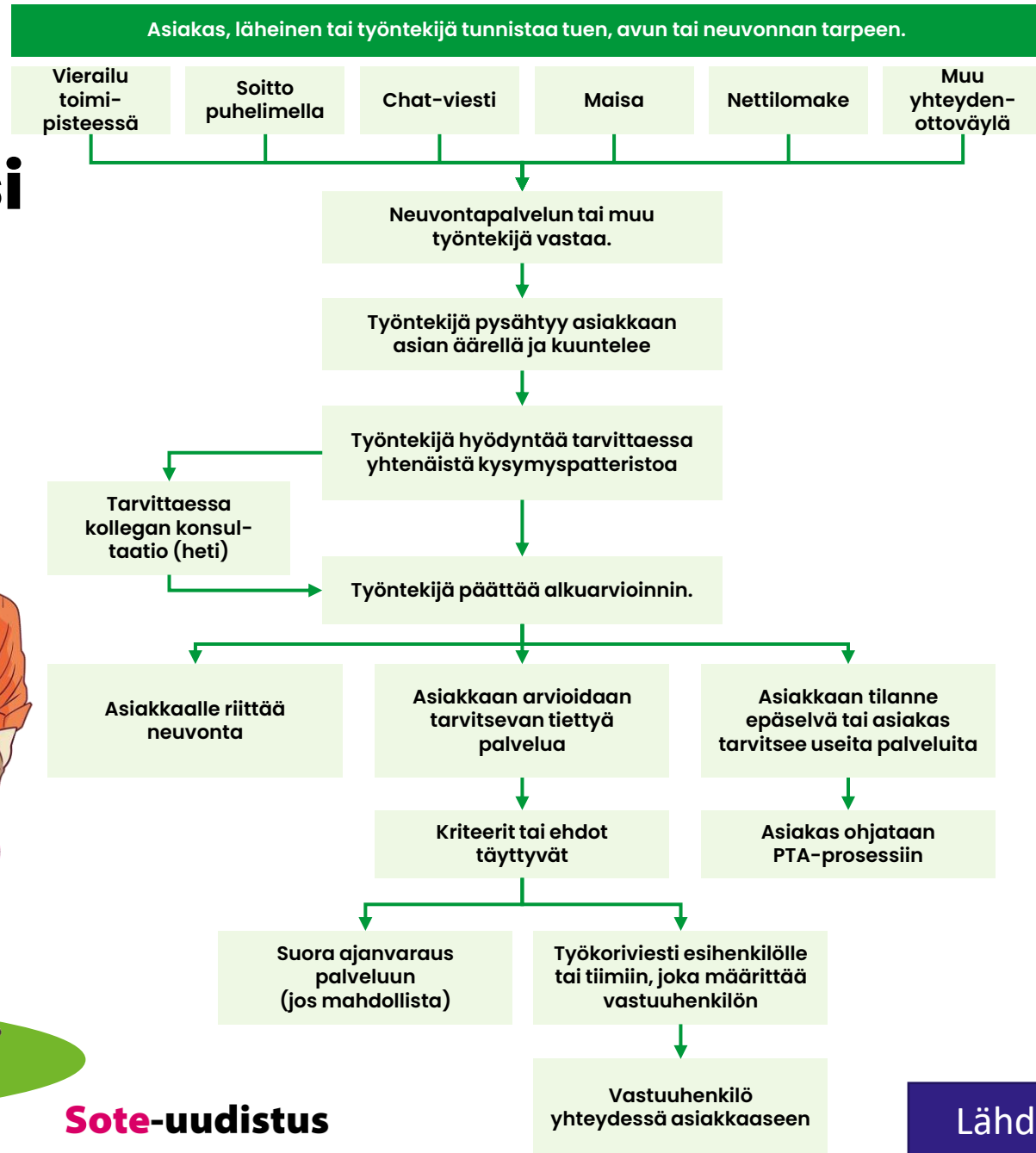
Minun ei tarvitse tietää, mihin palveluun minun tulisi ottaa yhteyttä

Yhteydenotto on sujuvaa ajasta ja paikasta riippumatta

Tiedän, miten asiani etenee

Luotan, että minuun ollaan yhteydessä ja tiedän, kenen kanssa jatkossa asioin, jos asiani ei heti ratkennut

Minulle on kerrottu mahdollisista vaihtoehdoista



Neuvonnan ja asiakasohjauksen kehittäminen



2022: valmistelu
2023: toteuttaminen

Osakokonaisuus 1: Neuvonta

- Yhteydenottokanavien nykytila ja yhtenäistäminen
- Chat-kokeilut
- Moniammatillinen konsultaatio neuvonnan tukena
- Kuntalaisten sekä ammattilaisten digitaalisen asioinnin tukeminen
- Yhteinen alkuarviointilomake neuvonnan ja asiakasohjauksen tukena
- **Verkostotyön kehittäminen: Kela, järjestöt, kunnat, avoimet kohtaamispaikat**

KRIITTINEN

Osakokonaisuus 2: Asiakasohjaus

- **Palvelukuvauksien nykytila ja yhdenmukaistaminen**
- **Palveluiden myöntämisen perusteiden sekä hoidon kriteereiden yhdenmukaistaminen**
- Asiakkaiden tarpeisiin vastaavat palvelu- ja hoidon tarpeen arvioinnit
- Paljon palveluita tarvitsevan asiakkaan palveluprosessien kehittäminen



Lapsiperheiden neuvonta ja ohjaus

Vantaan ja Keravan toimijoiden yhteinen palvelupaketti

Perhekeskustoiminta-
mallin kehittämien

Neuvonta

Avointen
kohtaamispaikkojen
koordinaatio

Järjestö-
tiedotuksen
lisääminen

Palvelutarpeen
arvioinnin
yhtenäistäminen

Kela-yhteistyön kehittäminen

MONIKU-työn
kehittäminen

Asiakas-
ohjaus

Asiakkaaksi tulon
prosessin
kehittämispilotti
(Kerava)

Neuvonta ja
asiaksohjaus

Yhteystiedot:

Projektipäällikkö Raisa Saraniemi

Kärjen konseptityö

raisa.saraniemi@vantaa.fi

Puh. 040 556 0365

Erityisasiantuntija Outi Räikkönen

Yhteydenottokanavat, konsultaatio

outi.raikkonen@vantaa.fi

Puh. 040 5497281

Erityisasiantuntija Emma Klemola

Front desk –kehittäminen

emma.klemola@kerava.fi

Puh. 040 318 2464

Projektikonsultti Niina Hyske

Monitoimijatyöskentely

niina.hyske@vantaa.fi

Puh. 040 540 53 57

Erityisasiantuntija Henna Reponen

Kärkien digikehittämisen koordinointi

henna.t.reponen@vantaa.fi

Puh. 040 184 6477

Erityisasiantuntija Jenni Kaijala

Palvelukuvaukset ja -kriteerit, pta-työ

jenni.kaijala@vantaa.fi

Puh. 040 728 8680

