

Sosiaaliohjaus terveysasemilla

Ammattilaisen palvelupolku



Asiakkaaksi tulo

- Lääkäri tai hoitaja **tunnistaa potilaan sosiaaliohjauksen tarpeen** terveysaseman yhteydenoton aikana.
- Asiakas voi käyttää myös sosiaaliohjaajan **walk-in-palvelua Lohjalla.**



- Lääkäri/hoitaja **varaa ajan sosiaaliohjaajan tapaamiselle TAI**
- Lääkäri/hoitaja **konsultoi sosiaaliohjaajaa** teamsilla/sähköpostilla, asia ratkeaa tai varataan aika.
 - Tarkistetaan asiakkaan tiedot. Jos asiakkaalla on sosiaalihuollon SHL-asiakkuus, ohjataan omalle työntekijälle joko ennen tapaamista tai tapaamisen aikana.
 - Kirjataan konsultointi tehtyyn asiakastyöhön asiakastietojärjestelmään, tarvittaessa uusi SHL.

Jos ei tarvetta sosiaaliohjaukselle, ajan voi varata myös **kokemusasiantuntijalle.**

Asiakas tietää, mitä tekee tai tapahtuu seuraavaksi.

Asiakkaan tilanteen kartoitus tapaamisella (varattu aika tai walk-in).

1. **Ohjaus ja neuvonta**, asia ratkeaa.
2. **Ohjaus eteenpäin** (sosiaalipalveluihin SHL, muut kaupungin palvelut, Kela, kolmas sektori, kokemusasiantuntija).
3. **Konsultointi** lääkäri/hoitaja, **ajan varaaminen** yhteisvastaanotolle tai verkostolle (terveydenhuolto, työllisyys jne.).
4. **Palautteen pyytäminen** asiakkaalta.
5. → **Jos asiakkuus**, käynnin ja tehdyn asiakastyön kirjaus sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.
→ **Jos ei asiakkuutta**, tilastoidaan tehty työntekijätyö asiakastietojärjestelmään, mahdollisesti ohjaus- ja neuvonta -vireillepano, ei johda selvitykseen.
6. **Tilastoidaan käynti** omaan palvelun exceliin.
7. **Palautteen antaminen** tapaamisesta lähettäneelle lääkärille/hoitajalle sähköpostilla.

Muut tehtävät palvelussa:


1. Lääkärin ja hoitajien konsultointi yleisesti.
2. Lääkärin ja hoitajien koulutus terveysasemilla sosiaalihuollosta ja palvelusta (5-10 kertaa vuodessa) + muut mahdolliset koulutukset ja infot.
3. Palautekyselyn teko kerran vuodessa terveydenhuoltoon.



Asia ratkennut vastaanotolla ohjauksella ja neuvonnalla.

Ohjattu eteenpäin,
mahdollisesti saattaen (aika varattu tms.).

Palvelun jälkeen

 Takaisin alkuun



Asiakas on yhteydessä omatyöntekijään tai toisin päin (SHL).



Asiakkaan tilanne ei ole ratkennut tai tilanne on muuttunut ja lääkäri/hoitaja varaa uuden ajan tai konsultoi sosiaaliohjaajaa. Mahdollisesti ohjaus omatyöntekijälle.



Asiakas voi halutessaan olla yhteydessä kokemusasiantuntijaan.



Asiakas jättää palautetta palvelusta verkkosivuillamme.

Edellinen

Seuraava