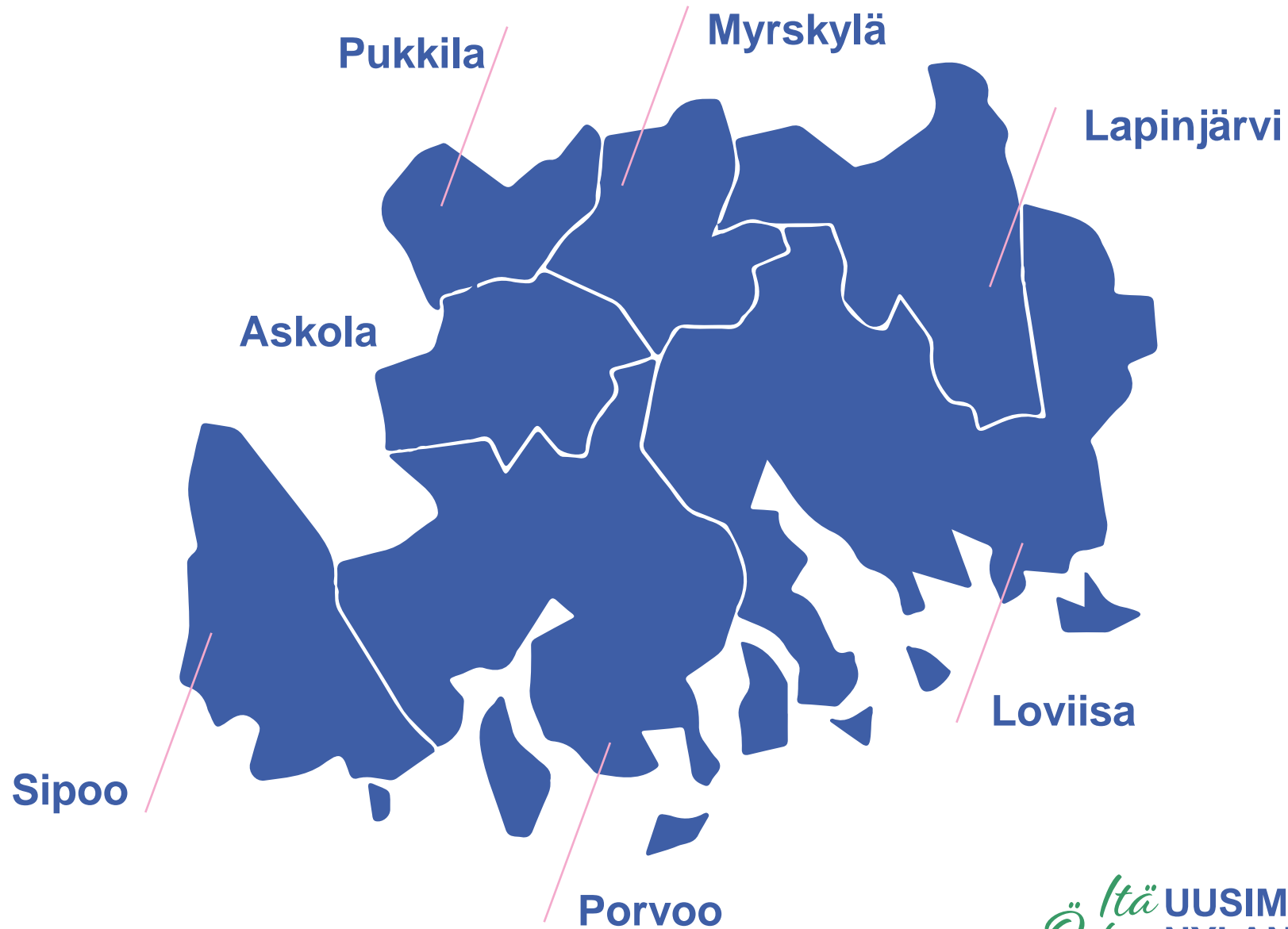


Itä-Uudenmaan asiakasohjauksen ja neuvonnan malli

Sanna Äyräväinen, projektikoordinaattori

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

7

- **Seitsemän erikokoista kuntaa, joissa on 2 000–50 000 asukasta**
- **29 % väestöstä puhuu ruotsia äidinkielenään**

Asiakasneuvonnan pilotti

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasneuvonnasta huolehtii Luona Oy (1.1.2023 alkaen).
- Pilotti kestää vuoden 2023 loppuun
- Asiakasneuvonta vastaa sosiaalihuollon mukaisten palveluiden ohjauksesta ja neuvonnasta. Ei korvaa virka-aikaista päivystystä eikä viranomaiselle kuuluvaa ammatillista arviointia, ohjausta ja neuvontaa

Yleinen asiakasneuvonta (Luona Oy)

Hyvinvointialueen yhteiset neuvontapalvelut
(chat, sähköinen palveluvalikko, verkkosivut, esitteet)

LaNuPe

LaNuPe asiakasohjaus

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen LaNuPe-neuvontapuhelin ja virka-aikainen päivystys

Palvelutarpeen arviointi

Itäinen alue

Keskinen alue

Läntinen alue

Suunnitelmallinen työ

Työikäiset

Työikäisten asiakasohjaus

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen työikäisten neuvontapuhelin ja virka-aikainen päivystys

Palvelutarpeen arviointi

Keskinen (Porvoo)

Läntinen (Sipoo, Askola,
Myrskylä, Pukkila)

Itäinen (Loviisa, Lapinjärvi)

Suunnitelmallinen työ

Ikääntyneet

Ikääntyneiden asiakasohjaus

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden neuvonta ja ohjaus

Palvelutarpeen arviointi

Keskinen (Porvoo)

Läntinen (Sipoo)

Itäinen (Loviisa, Askola,
Myrskylä, Pukkila, Lapinjärvi)

Omaishoidon tuki yli 65v.,
perhehoito sekä veteraanit
ja sotainvalidit

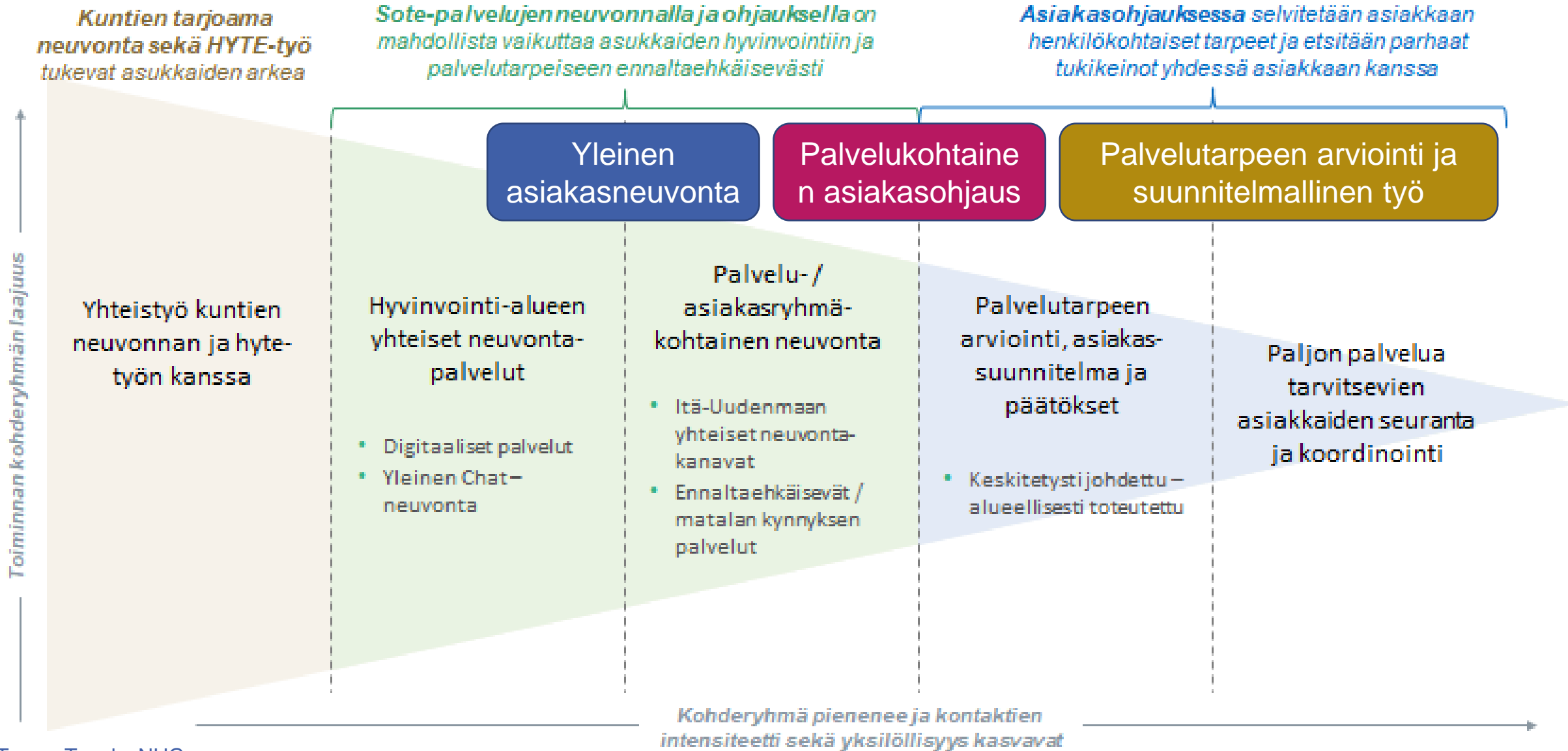
Suunnitelmallinen työ

Vammaispalvelut

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaat työnjaon mukaisesti

Palvelutarpeen arviointi
ja suunnitelmallinen työ

Neuvonta ja ohjaus jakautuu viiteen eri tasoon asiakastarpeiden mukaisesti - tavoitteena tukea asiakkaita ennaltaehkäisevästi ja omia voimavaroja hyödyntäen



Palvelulupaus

Palvelulupaus: Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asukas saa palvelua yhdellä yhteydenotolla sosiaalipalveluissa

- Asiakasneuvonta
 - Palvelulupaus: Hoitaa kaikki yhteydenotot saman päivän aikana
- Asiakasohjaus
 - Palvelulupaus: Alkuarviointi toteutetaan 7 arkipäivän aikana siitä, kun asia on tullut tietoon

Asiakasneuvonnan prosessi

Jos asiakkaalla useiden palveluiden tarvetta tai monimutkainen tilanne. Työntekijät päättävät kuka on asiakkaaseen yhteydessä



Asiakas



Asiakas soittaa asiakasneuvontaan

Asiakas ottaa yhteyttä chatin kautta asiakasneuvontaan

Asiakas kertoo asiakasneuvontaan asiansa

Asiakas saa ohjaus ja neuvontaa ja hänen asiansa saadaan hoidettua

TAI

Asiakkaan asia vaatii sosiaalihuollon selvittelyä. Asiakas saa tiedon, miten hänen asiansa etenee

Asiakas saa yhteydenoton työntekijältä

Asiakasneuvoja



Asiakasneuvontaa vastaa asiakkaalle

Asiakasneuvoja kuuntelee asiakkaan asian ja ohjaa ja neuvoo asiakasta tarvittaessa

Asiakasneuvojalla herää huoli asiakkaan tilanteesta tai asiakas ilmaisee sosiaalihuollon tarvetta

SBM



Kirjaus SBM järjestelmään – Yhteydenotto sosiaalihuoltoon – valitaan palvelutehtävä, jolle asia kuuluu

Yhteydenotto siirtyy palvelutehtävän mukaiselle työlistalle

Asia siirretään käsittelyyn

Merkitään valmiiksi

Hyvinvointialueen työntekijä



Työntekijä tarkistaa, että palvelutehtävä on oikein

Työntekijä poimii asiakkaan asian työlistalta

Työntekijä on yhteydessä asiakkaaseen

Työntekijä arvioi asiakkaan tilanteen ja tekee tarvittavat toimenpiteen (ks. Alkuarviointimalli)

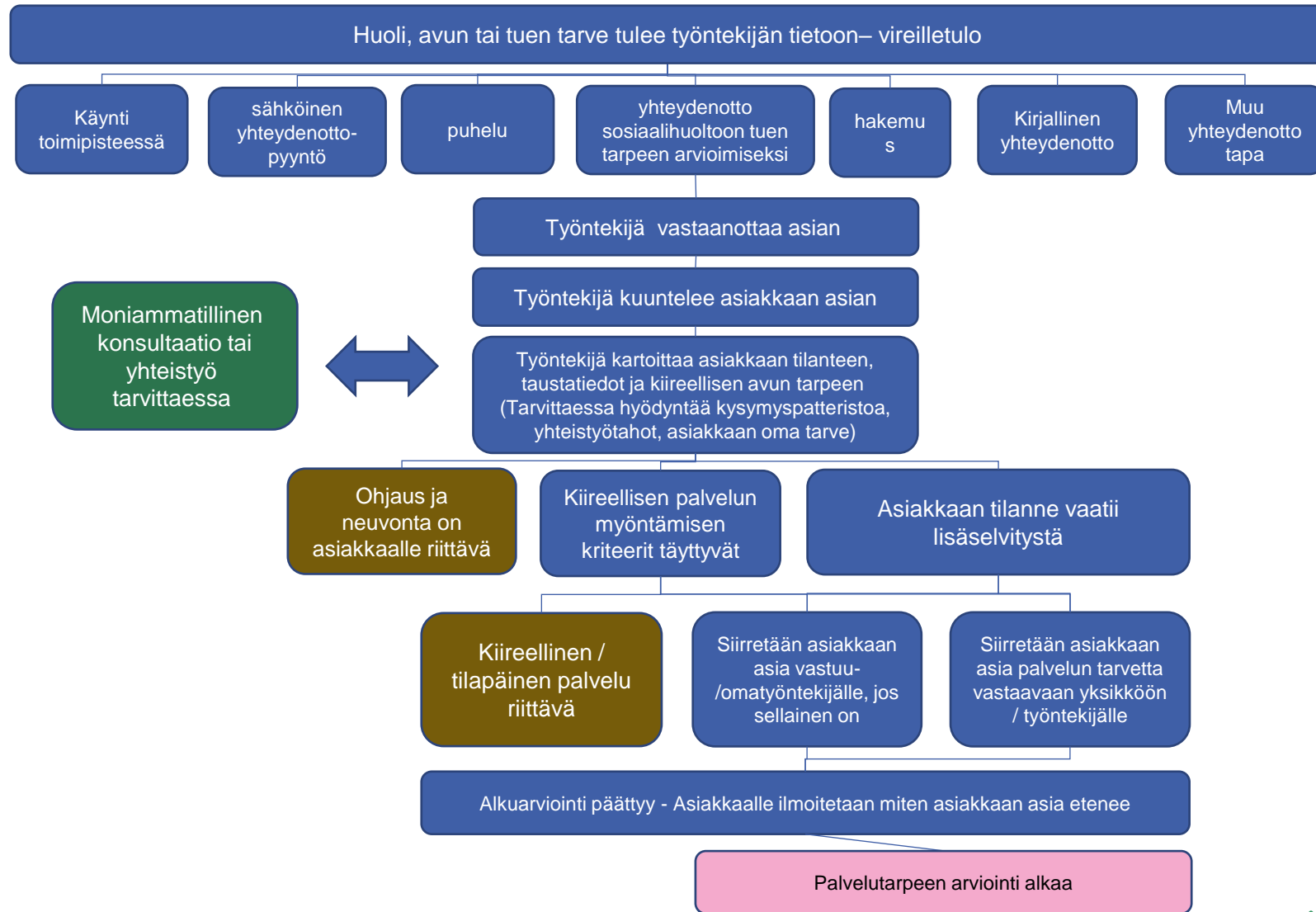
Asiakastietojärjestelmä



Kirjaus sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään

Kirjaus sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään

Geneerinen alkuarviointimalli Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella



Toiminnan peruseriaatteita

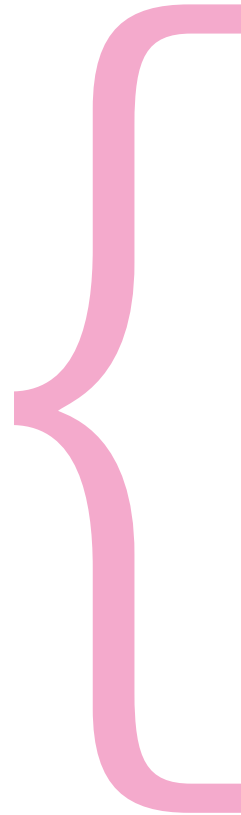
- Asiakkaan asia pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti ohjauksella ja neuvonnalla yleisessä asiakasneuvonnassa
- Jos yleisessä asiakasneuvonnassa herää huoli asiakkaan sosiaalihuollon tarpeesta asiakkaan asia kirjataan SBM järjestelmään
- Jos asiakkaalla useiden palveluiden tarvetta tai monimutkainen tilanne. Työntekijät päättävät kuka on asiakkaaseen yhteydessä.
- Sähköinen SBM järjestelmä on tietoturvallinen ja mahdollistaa sujuvan ja nopean sähköisen tiedon vaihdon asiakasneuvonnan ja asiakasohjauksen välillä.

Kehitettävää ja tunnistettuja haasteita

- Asiakasneuvonta ohjaa asiakkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelta saadun tiedon perusteella. Tämän tiedon tuottaminen asiakasneuvontaan
 - Yhteinen teams. Voidaan auttaa asiakasneuvontaa reaaliajassa. Päivitetään sinne hyvinvointialueen yhteystietoja
- Hyvinvointialueen työntekijöille uuden toimintamallin jalkauttaminen
 - Infotilaisuus, koulutus, palvelutehtäväkohtainen asiakasohjauksen kehittäminen



**Seuraa
meitä**



WWW: itauusimaa.fi
ostranyland.fi

Facebook: [@itauusimaa](https://www.facebook.com/itauusimaa)
LinkedIn: [linkedin.com/company/itauusimaa](https://www.linkedin.com/company/itauusimaa)
Twitter: [@ita_uusimaa](https://twitter.com/ita_uusimaa)

WWW: pelastustoimi.fi/ita-uusimaa

Facebook: [@itauudenmaanpelastuslaitos](https://www.facebook.com/itauudenmaanpelastuslaitos)
Instagram: [@iupelastuslaitos](https://www.instagram.com/iupelastuslaitos)
Twitter: [@IUPELA](https://twitter.com/IUPELA)



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välärdsområde