



# Lähineuvontapiste- kokeilu

## 12.10.—31.12.2022

JUST sosiaali- ja terveysasema

Keusote

[keusote.fi](https://keusote.fi)

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

# Lähineuvontapilotti

- ✓ Lähineuvontakokeilussa pilotoitiin sosiaali- ja terveystalveluiden yhteistä lähineuvontapistettä
- ✓ Pilottiaika 12.10.-31.12.2022
- ✓ Oli osa tulevaisuuden sote-keskus –hanketta, ja se toteutettiin yhteistyössä sosiaalipalveluiden asiakasohjauksen sekä terveystalveluiden kanssa



Keusote/kuvaaja Inka Pulkkinen

# Pilotoinnin taustaa

Keusoten palvelupistekohtaista neuvontatoimintaa halutaan selkeyttää

- ✓ Kasvokkain tapahtuva sosiaalipalveluiden neuvonta on toteutunut hajanaisesti eri Keusoten toimijoiden kesken ilman yhtenäistä toimintamallia
- ✓ Terveyspalveluiden antama ajanvaraukseton, paikan päällä toteutuva neuvonta on toteutunut osana kiirevastaanottoa
- ✓ Asukkailta saatu selkeää viestiä, että palvelupisteitä tarvitaan
- ✓ Neuvontapalvelusta halutaan keskitetty, koordinoitu ja asukkaille selkeä palvelu

Neuvontapisteellä tavoitellaan

- ✓ sosiaali- ja terveyspalveluiden välisen yhteistyön lisääntymistä ja ”yhden luukun” asiointimahdollisuutta
- ✓ Keusoten ja järjestöjen välisen yhteistyön lisääntymistä
- ✓ Mahdollisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon yhteydenottoon ilman puhelinta tai sähköistä asiointia
  - ✓ Mielenterveys- ja päihdepalveluiden matala vastaanotto päättyi 30.10. Lähineuvontapisteeltä voidaan tehdä yhteydenottopyyntö mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaukseen, sekä tukea terapianavigaattorin täytössä ja kertoa 3. sektorin tuesta
- ✓ Mahdollisuutta asiakkaiden tilanteiden selvittämiseen sote-yhteistyönä heti ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien

# Lähineuvontapiste tarjoaa

Helposti saavutettavaa, ajanvarauksetonta sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteisneuvontaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen

Vaihtoehto sähköisille tai puhelimitse tapahtuvalle yhteydenotolle

Tukea sähköisten asiointikanavien käyttämiseen. Käytössä on asiakastietokone

Lähineuvontapisteeltä löytyy eri palveluiden lomakkeita sekä infoa palveluista ja järjestöjen toiminnasta

Palvelu on ajanvarauksetonta helposti saavutettavaa palvelua.

Palvelu on tarkoitettu kaikille Keusoten alueen asukkaille.

Keusote tarjoaa neuvontaa ja ohjausta myös puhelimitse ja sähköisesti.



Keusote/kuvaaja Iiro Rautiainen

# Lähineuvonnan tavoite

**Lähineuvonnan päätavoite:** Lähineuvontapiste tarjoaa helposti saavutettavaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisneuvontaa alueen asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

**Tarkoitus:** Lähineuvonnasta saa välitöntä neuvontaa ja ohjausta, ja on vaihtoehto sähköisille tai puhelimitse tapahtuvalle yhteydenotolle. Lähineuvontapiste opastaa löytämään myös kunnan, kolmannen sektorin sekä omaraahoitteiset palvelutarjoajat. Pilotin avulla selvitetään mahdollista lähineuvonnan jatkamista ja laajentamista huomioiden vaikuttavuus ja tuottavuus.

**Keinot:** Pisteellä asiointi tapahtuu ilman ajanvarausta, tarvittaessa myös ilman tunnistautumista. Asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiaa ryhdytään selvittämään heti.

Pisteellä asiakkaita palvelevat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, jotka voivat tarpeen vaatiessa sote- yhteistyönä selvittää asiakkaan tilannetta. Lähineuvonnasta voidaan siirtää asiakkaan asia jatkokäsittelyyn sosiaali- tai terveydenhuollon alueelle. Lähineuvonnan tukena on kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon muut yksiköt. Lähineuvontapisteellä on myös tietoa ja toimintaa 3. sektorin toimijoilta.

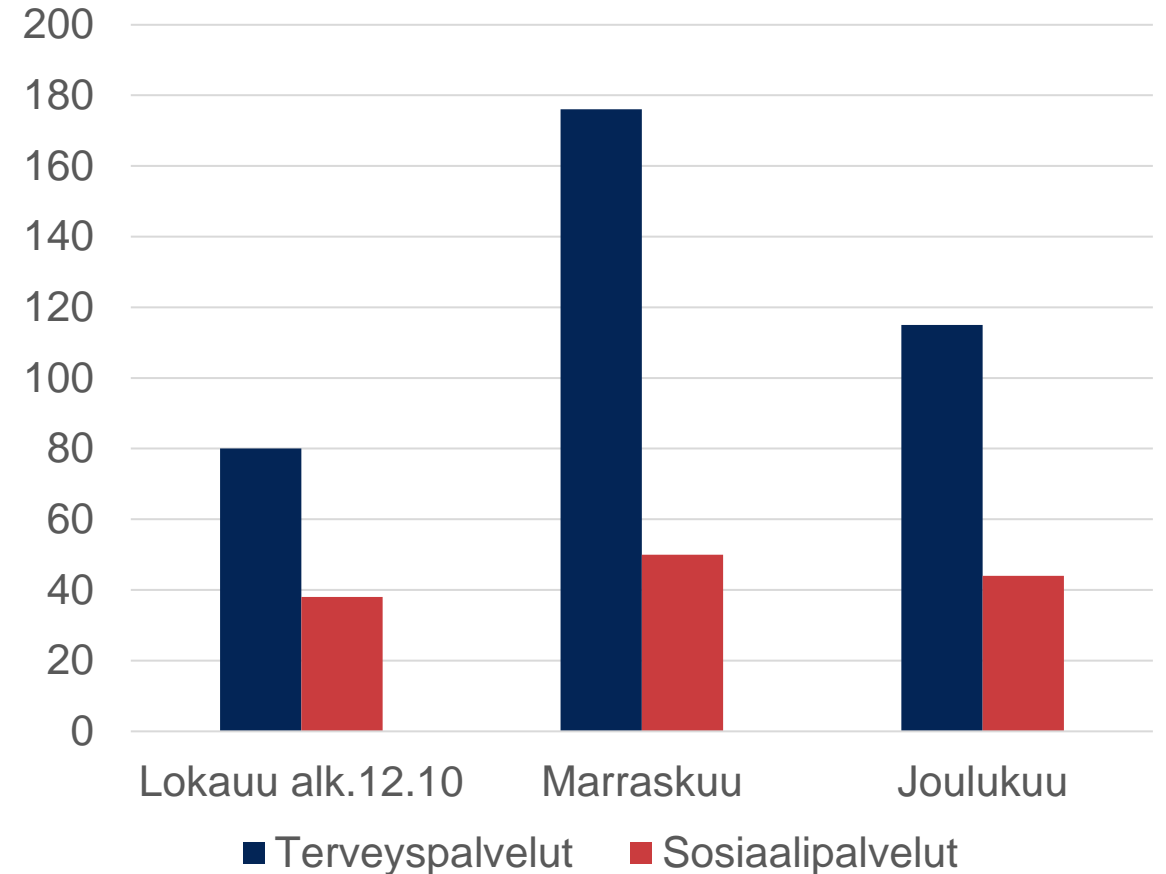
# Asiakasmäärät 12.10.-30.12.2023

Yhteensä 503 asiakasta

- ✓ Terveyspalvelut 371 asiakasta
- ✓ Sosiaalipalvelut 132 asiakasta
- ✓ Joista 50 asiakkaan asia edellytti sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteisselvittelyä

Jatko-ohjaukset

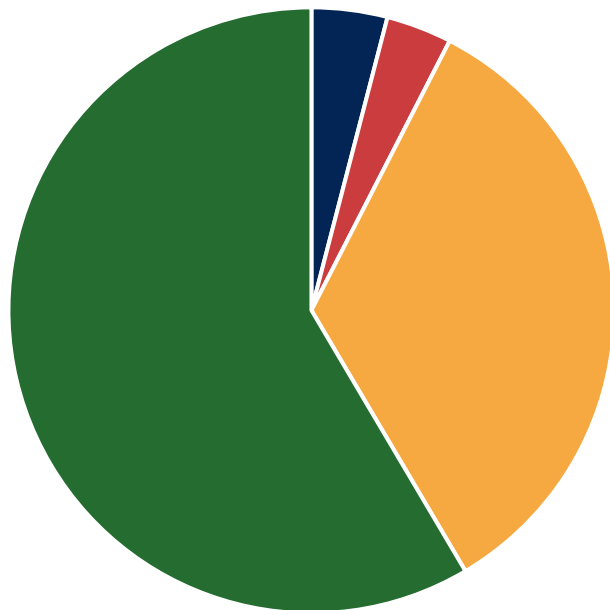
- ✓ 25% terveyspalveluiden asioista ja 11% sosiaalipalveluiden asiakasohjauksen asioista saatiin ratkaistua paikan päällä
- ✓ 21% siirtyi hoitovastaan jatkoselvittelyyn ja 23% siirtyi työikäisten sosiaalipalveluiden asiakasohjauksen jatkoselvittelyyn
- ✓ 5% asiakkaista ohjautui Keusoten ulkopuolisiin palveluihin



# Asiakkaiden ikäryhmät

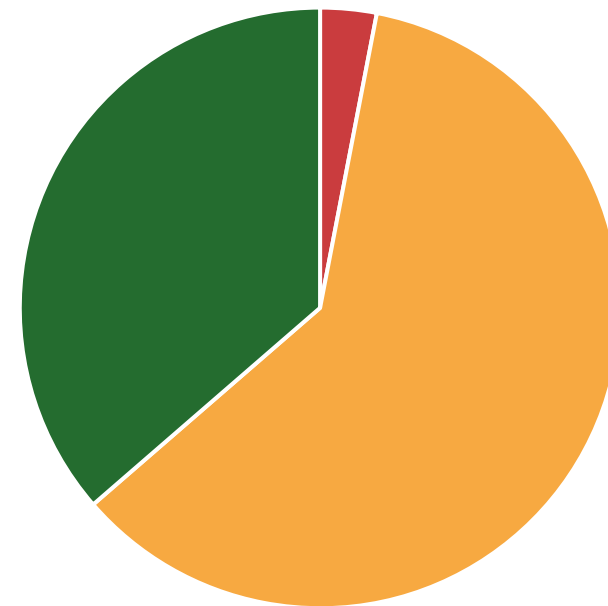
## Terveyspalvelut

- Lapsiperheet (lapset 0-17 v.) 15
- Nuoret aikuiset järvenpääläiset (18-25 v.) 13
- Työikäiset (18-64 v.) 126
- Ikäihmiset (65 v. +) 217



## Sosiaalipalvelut

- Lapsiperheet (lapset 0-17 v.) 0
- Nuoret aikuiset järvenpääläiset (18-25 v.) 4
- Työikäiset (18-64 v.) 80
- Ikäihmiset (65 v. +) 48







# Asiakkaan näkökulma

- ✓ Asiakkaat toivovat toiminnan jalkautumista ja saman tyyliä pisteitä myös muihin Keusoten kuntiin
- ✓ Asiakkaat kokivat usein saaneensa pisteeltä riittävän tiedon tai palvelun, ja positiivisena koettiin se, että pisteelle oli yhdistetty niin sosiaali- kuin terveystalvelun asiointi
- ✓ Syitä miksi asiakas valitsi asiointitavaksi lähineuvontapisteeseen
  - ✓ Ylivoimaisesti yleisin syy oli halu asioida työntekijän kanssa kasvokkain
    - ✓ Syynä tähän oli mm. kuulemisen haasteet, kielimuuri tai se että asian selvittäminen puhelimitse koettiin vaikeaksi, tai ei haluttu odotella takaisinsoittoja jotka saattoivat tulla asiakkaan näkökulmasta huonoon aikaan
  - ✓ Yleistä oli myös, että asiakas ei tiennyt mistä muualta asiaa olisi voinut lähteä selvittämään
  - ✓ Asiakkaat saattoivat asioida samalla JUST:ssa myös muissa asioissa esim. laboratorioissa

Hyvä että on mistä kysyä kun ei tiedä!

Minua kuultiin asiassani oikeasti TOIVOTTAVASTI TÄMÄ PALVELU JATKUU

**Paljon kaivattu- toivottavasti pysyy saatavilla**

**Haluan että tämä jatkuu, kiitos!** Hieno, että ko. lähineuvontapiste on saatu- sitä on tarvittu! Kiitos.

**Erittäin ystävällinen ja auttava palvelu**

Toivottavasti palvelu jatkuu kokeilujaksonkin jälkeen *Hyvää, juuri tällaista Tarvii*

OLEN SANATON! SAIN ASIAN HOIDETTUA AJASSA HETI!

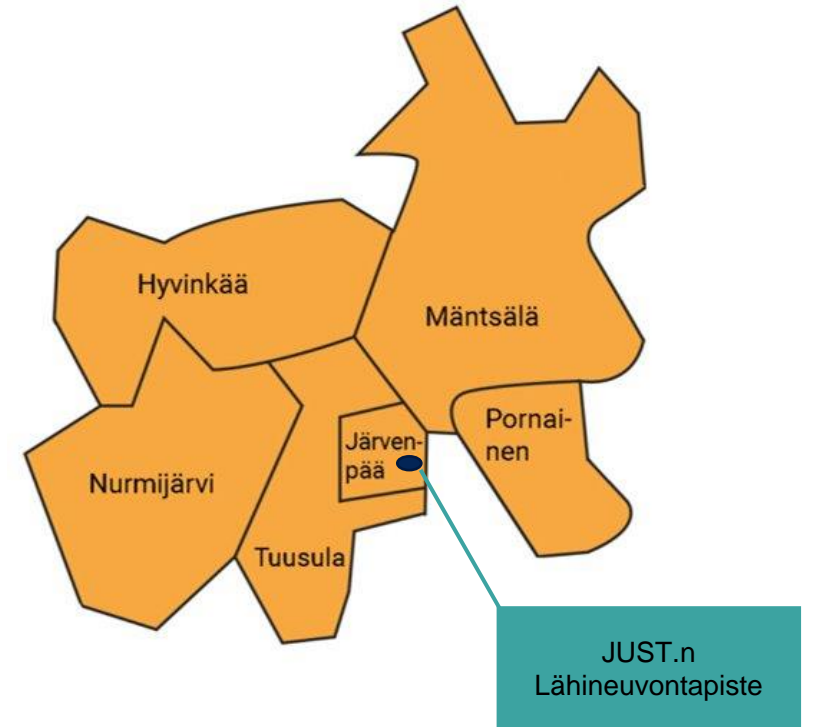
Tämä palvelu on roimasti tarpeeseen *Todella tarpeellinen*

**Tätä tarvitaan** **Helppous arkeen**

Oli helppo tulla paikan päälle vaikkakin muuta luulin

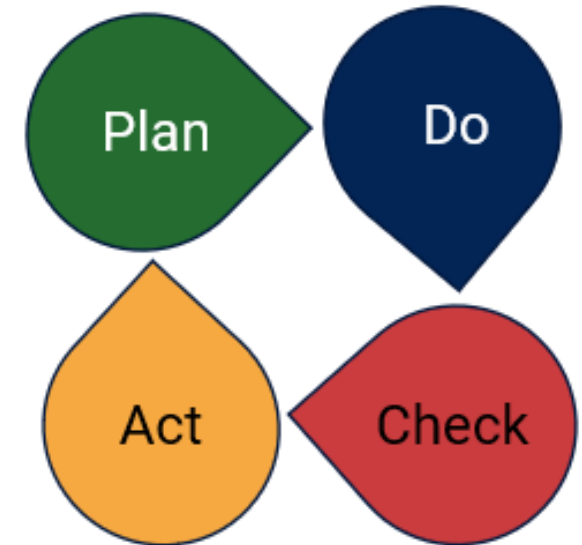
# Huomioita pilotista

- ✓ Pilottiaika oli lyhyt, 2,5kk
- ✓ Pilotin aikana Sosiaali- ja terveystieteiden yhteinen lähineuvontapiste oli toiminnassa vain yhdessä kunnassa
- ✓ Tuottavuusarvon näkyväksi saaminen suhteessa tarvittavaan resurssiin on haaste
  - ✓ Vaikea mittaamalla näyttää toiminnan suoraa tuottavuushyötyä
  - ✓ Todellista vaikutusta asiakkaan tilanteeseen on vaikea mitata
  - ✓ Asiakkaiden ja työntekijöiden palaute parhaat mittarit
- ✓ Asiakkaiden asiat ovat toisinaan hyvin monisyisiä, jonka vuoksi neuvontatoiminta edellyttää erittäin vahvaa ammatillista osaamista ja laaja-alaista tietoa koko hyvinvointialueen prosesseista
- ✓ Kaikkia ikäryhmiä palveleva yhteinen lähineuvonta, jota tuotetaan ja toteutetaan eri organisaatioiden tiiviinä yhteistyönä, vaatii selkeää yhteisjohtajuutta ja vastuualueiden jakoa



# Jatkosuunnitelma

- ✓ Lähineuvontapisteiden toimintaa jatketaan tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen tukemana 30.4.2023 asti
  - ✓ Rakennetaan sosiaalihuollon asiakasohjauksen sekä perusterveydenhuollon avopalveluiden yhteinen neuvontapistekonsepti
  - ✓ Avataan 1—2 palvelupistettä myös muualle Keusoten alueelle
- ✓ Palvelupisteiden lisäämisen ohella tulee palvelun sisältöä kehittää monialaisemmaksi
  - ✓ Edellyttää verkostoyhteistyön tiiviimpää kehittämistä muiden toimijoiden kanssa (järjestötoimijat, Kela, kunta, maahanmuuttajapalvelut, kokemusasiantuntijat...)
  - ✓ Vaatii innovatiivisia tilaratkaisuja, sekä avointa yhteistyötahtoa ja etäyhteyksien hyödyntämistä
  - ✓ Lähineuvontapisteellä halutaan tavoittaa paremmin asukkaat, joille voidaan tarjota tietoa ennaltaehkäisevästi ja varhaisessa vaiheessa
- ✓ Lähineuvontapiste haluaa jatkossa tavoittaa paremmin myös asukkaita, joille voidaan tarjota etukäteen tietoa eri mahdollisuuksista



# Kiitos

Lisätietoa :

Hankepäällikkö Laura Tiilikainen ja Mari Kauhaniemi

Hankekoordinaattori Inka Pulkkinen

Tulevaisuuden sote-keskus –hanke, integroitu sote-asiakasohjaus ja monialaisen sote-tiimimalli

etunimi.sukunimi@keusote.fi



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue