

Kymenlaakson HVA:n sosiaalihuollon kehittämisen tilannekatsaus 8.2.2023

Sosiaalihuollon neuvonta ja ohjaus

- Matalan kynnyksen Walk-in piste, osa sosiaalihuollon asiakasneuvontaa
- Pilotti 7.9.2022-31.12.2023
- Kaikille Ratamokeskuksessa (laaja sote-keskus Kouvolassa) asioiville, joille ei ole muita sosiaalihuollon palveluja saatavilla (esim. terveystieteiden tutkimuskeskus)
- Avoinna Ma-to klo 8.30-11 ja 12-14 ja pe klo 8.30-11
- Toimipaikassa työskentelee yksi asiakasohjaaja (geronomi)
- Konsultaatioväylä Ratamo keskuksen terveydenhuollon ammattilaisille
- Mahdollisuus asioida anonyymisti, tarvittaessa tunnistetaan asiakas ja ohjataan palvelutarpeenarvointiin tai yhteydenotto palveluun

Kävijämäärät 2022

- 141 anonyymia asiointia
- 5 tunnistettua asiakasta

Monialaisen työn toimintamalli

- Monialaisen työn mallin tavoitteena on luoda ja ottaa käyttöön toimintatapa ja palvelumalli niiden asiakkaiden avuksi, joilla on vaativia monialaisia tuen tarpeita
- Asiakkaan tilannetta selvittää sosiaaliohjaaja - sairaanhoitaja työpari (Moty-koordinaattorit) yhdessä ammattilaisten kanssa
- Koordinaattorit vastaavat kokonaisuuden syntymisestä, tuovat tarvittavat tahot yhteen: suunnittelevat ja koordinoivat toimintaa
- Pilotointi aloitettu 3.10.2022

Socom sekä päivystyksen ja sosiaalityön yhteinen pilotti

- Socomin kanssa tehty yhteistyötä sosiaalityön osaamisen vahvistamisessa
- Ratamokeskuksessa alkaa maaliskuun 2023 alussa pilotti, jossa kehitetään toimintamallia päivystyksen ja kotiin vietävien sosiaalipalvelujen yhteistyöhön
- Kohderyhmänä kaikki ikäryhmät
- Toimintamallissa sosiaalihuollon ammattilainen toimii päivystyksessä terveydenhuollon ammattilaisen työparina
- Pilottia suunniteltu terveydenhuollon kanssa yhdessä
- Palvelujen koordinointia ja järjestämistä sekä tarvittaessa asiakkaiden koteihin jalkautumista

Sosiaalihuollon asiakasneuvonta

KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

- Vuonna 2022 aloittanut Kaiku24, terveydenhuollon asiakaspalvelukeskus
- Kymsotessa ollut neljä erillistä asiakasohjausta palvelutehtävittäin
- Kymsoten asiakasohjauksiin puheluita yli 20 000 (v. 2021)

TAVOITTEENA

→ Yhdellä yhteydenotolla palveluihin

→ Helpotetaan asiakkaan yhteydenottoa ja palvelujen saatavuutta. Tämä tehdään keskittämällä ja vahvistamalla neuvontaa ja ohjausta sekä lisäämällä digi- ja etäpalveluja.

→ **Yksi yhteydenotto riittää** käynnistämään **sosiaalihuoltoon** liittyvän palvelun.

KEHITTÄMISEN ETENEMINEN

- Kehittäminen aloitettu helmi- maaliskuussa 2022
- Kehittämistyön tukena sosiaalityön ammatillinen johto, johtavat sosiaalityöntekijät ja projektiryhmä
- Palvelutehtävien tiimien säännölliset tapaamiset
- Kirjaaminen Kanta-rakenteen mukaiseksi
- Kuntalaiskysely lokakuu 2022

Tuloksia:

Tärkeimpinä yhteydenottokanavina pidettiin puhelinta ja soittoajanvarausta

Yhteydenoton kynnystä voisi madaltaa asiointi anonyymisti ja mahdollisuus ajan varaamiseen neuvontaan

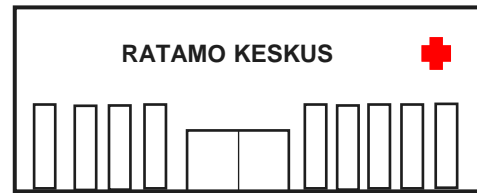
Ilta-asiointille ei koettu tarvetta

Neuvonnan aloittamisesta toivottiin todella laajaa tiedottamista, monissa tiedotusvälineissä

ASIAKASNEUVONNAN TOIMINTA

- Asiakasneuvonnassa yhdistyivät: Aikuissosiaalityön asiakasohjaus, ikäOpastin, vammaispalvelujen asiakasohjaus ja lasten sekä perheiden neuvonta
- Toiminta käynnistyi 1.2.2023
- Henkilöstöä 13 htv
- Aukioloaika ma-pe klo 9-14
- Uusi puhelinnumero, jossa valikko sekä viranomaislinja, johon oma puhelinnumero

SOSIAALIHUOLLON YHTEINEN ASIAKASNEUVONTA KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUEELLA



Tarve neuvonnalle

Voin olla yhteydessä sosiaalihuollon asiakasneuvontaan



Voin asioida kasvokkain terveydenhuollon käynnin yhteydessä

Ohjataan järjestöihin ja kolmannelle sektorille

Saan yksilöllistä neuvontaa

Kiireellinen apu järjestetään tarvittaessa heti

Minua ohjataan, tiedän miten toimia asiassani tai minulle varataan palvelutarpeenarvointiaika

Saan ohjausta ja neuvontaa

Palvelutarvettani arvioidaan

Minulle tiedotetaan Kymenlaakson sosiaalipalveluista

Varata soittoaajan

MIKÄ MUUTTUI

- Eri palvelutehtävien asiakasohjauksien puhelinnumerot ja aukioloajat yhdistyivät
- Konsultointi helpottuu eri palvelutehtävien välillä asiakasneuvonnan sisällä, työskennellään yhdessä
- Tietojärjestelmät yhtenäistyivät
- Järjestöyhteistyötä lisätään ja tiivistetään
- Asiakkailla mahdollisuus varata netissä soittoaika neuvontaan

JATKO KEHITTÄMINEN

- Livechat
- Puherobotti
- Videoneuvottelu mahdollisuus
- Asiakaspalautteen kerääminen