

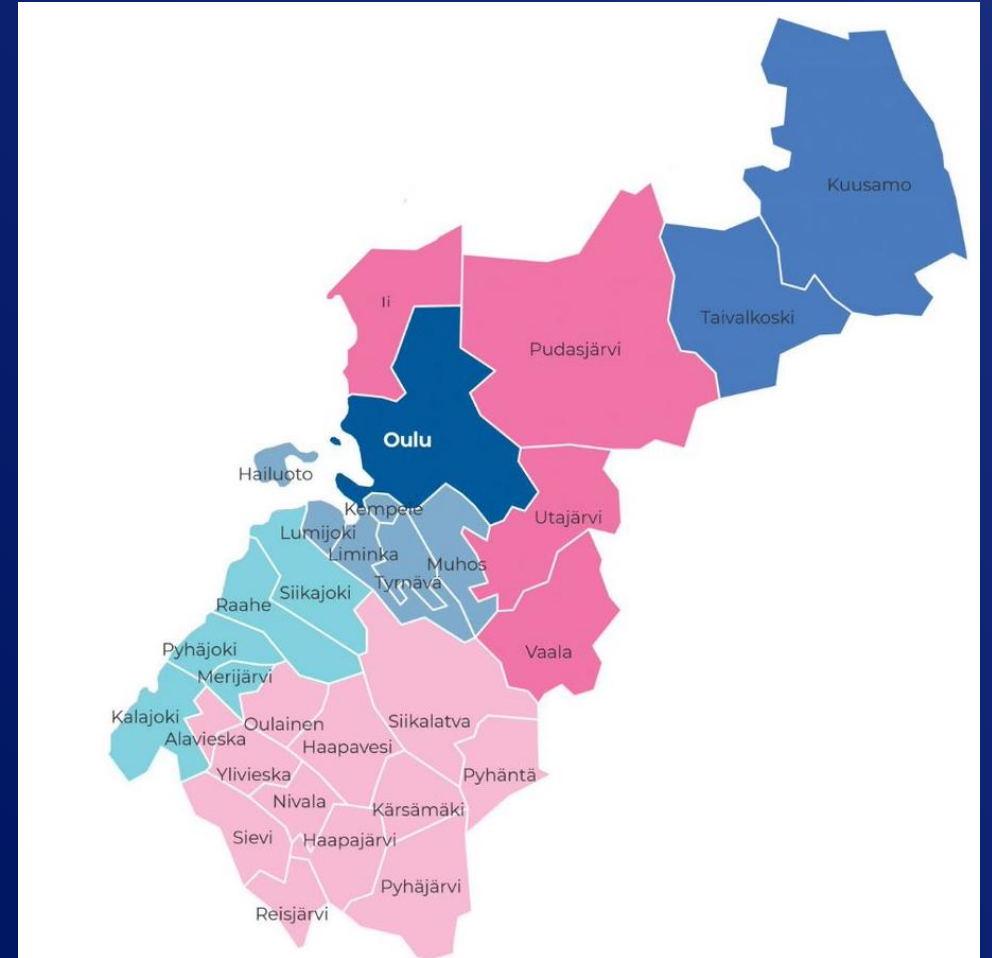


Pohde

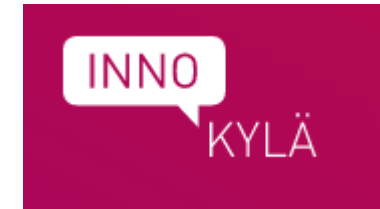
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Vammaispalvelut – kehittämishohjelma: Ensiarvotiimi Pilotti ja jatkokehittäminen

projektikoordinaattori Kaisa Kuusikko (50%), suunnittelijat Lotta Limingoja (30%) ja Tuija Holm (20%)

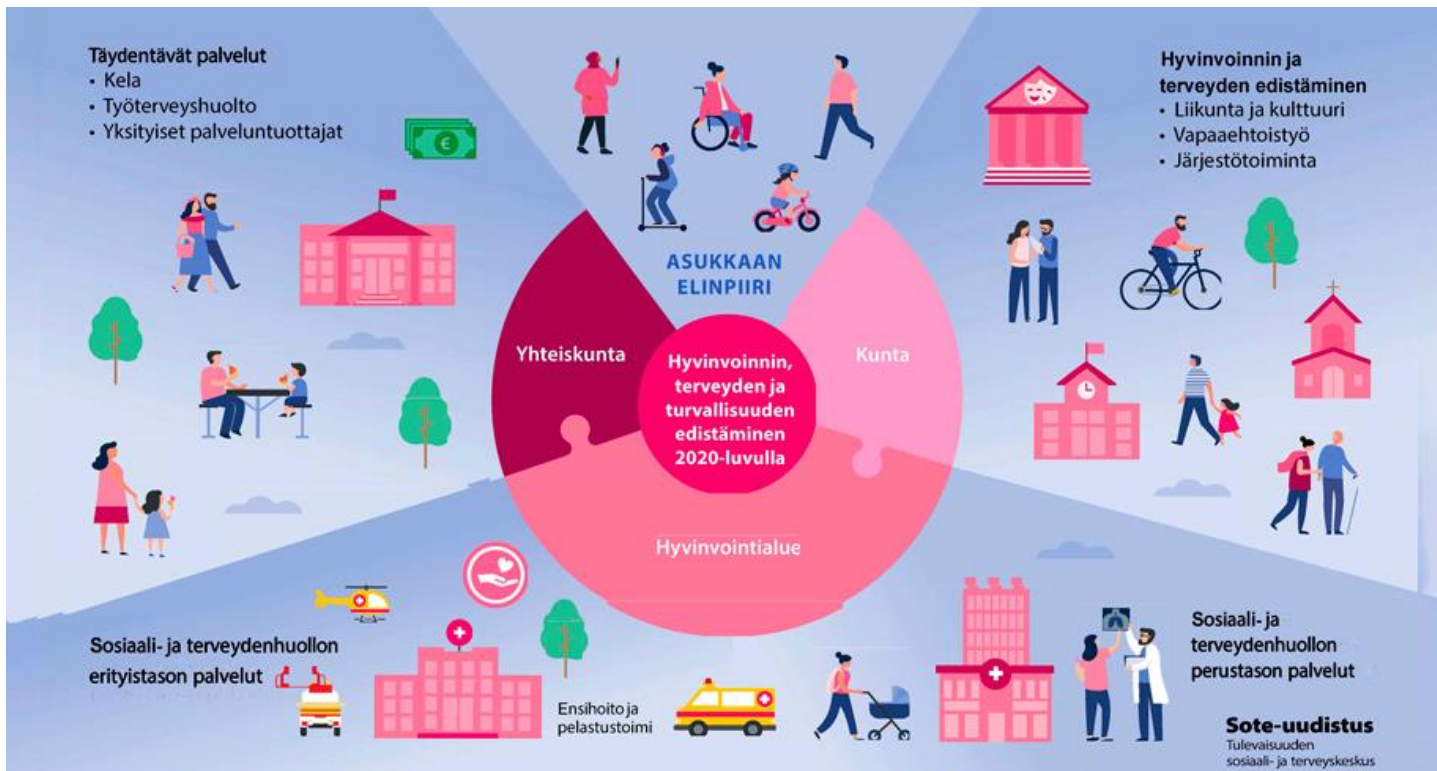


Kansallinen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus ohjelma



POPsoite – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen Pohjois-Pohjanmaalla

POPsoite – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen Pohjois-Pohjanmaalla



Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteet

Tavoitteena on parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta, siirtää toiminnan painotusta ehkäisevään ja ennakoivaan työhön, varmistaa palveluiden laatu ja vaikuttavuus sekä vahvistaa palveluiden monialaisuutta ja yhteentoimivuutta.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman kesto on neljä vuotta (1.1.2020 – 31.12.2023).

1. Yhdenmukaistetaan palveluprosesseja ja vahvistetaan monialaisen yhteistyön käytänteitä erityisesti paljon palveluita tarvitsevien (PPT) asiakkaiden osalta

2. Kiinnitetään huomiota varhaiseen tunnistamiseen ja palveluiden oikea-aikaisuuteen mm. osaamista vahvistamalla ja palveluprosesseja avaamalla ja kehittämällä

3. Tuetaan perus- sekä sivistyspalveluita vammais- ja terveyspalvelujen konsultatiivisten mallien käyttöönotolla ja varmistetaan vammais- ja terveyspalvelujen saumaton yhteys sote- ja perhekeskusten peruspalveluissa

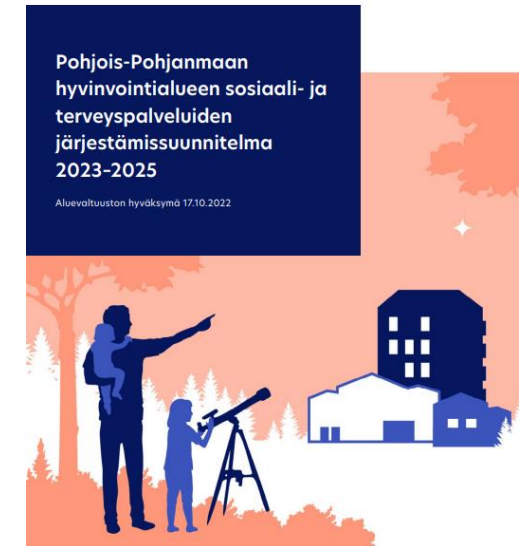
PROSESSITAVOITTEET:

4. Vahvistetaan osaamista ja yhdenmukaisia työkäytänteitä mm. selkeyttämällä työnjakoa ja kirkastamalla vastuuyöntekijän roolia

5. Varmistetaan vammais- ja terveyspalvelujen yhdenmukainen saatavuus hyvinvointialueella työprosesseja kehittämällä ja osaamista vahvistamalla sekä perus- että erityistason palveluissa

Yhteistyötä ja toimintaa ohjaavat lait ja asiakirjat

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(29.6.2021\)](#)
- Pohde [Strategia \(2.5.2022\)](#)
- Pohde [Järjestämissuunnitelma \(17.10.2022\)](#)
- Peruspalvelut ([sosiaalihuoltolaki SHL](#)) ja
- Erityispalvelut ([vammaispalvelulaki VP](#) ja [kehitysvammalaki KV](#))



Hyvinvointialueen velvollisuus on palvelujen yhteensovittaminen (HE 241/2020; "Sote-järjestämislaki" 10§)



Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia

PALVELULUPAUS

Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus – yhdessä tehden

ARVOT – HYVINVOINTIALUEEN TÄHDET
 Pidämme ihmisen
 kohtaan ammattitaidolla
 Eelettävänä vaikuttavuudessa



PAINOPISTEET JA STRATEGISET PERIAATTEET

Ihmistä varten



1. Osallisuus, varhainen tuki sekä omaehtoinen terveyden ja hyvinvoinnin parantaminen painottuvat.
2. Palvelut ovat tarpeenmukaiset ja lähellä monin eri tavoin.
3. Palvelujärjestelmä on yhteen sovitettu.

Vaikuttavasti yhdessä



4. Ennaltaehkäisevät ja perustason palvelut vahvistuvat.
5. Palvelujen verkostoa uudistetaan yhteistyössä kuntien, yritysten ja järjestöjen kanssa.
6. Kustannuskehitys vastaa rahoitusta.

Parhaat osaajat



7. Henkilöstö osallistuu ja kehittää vaikuttavaa toimintaa.
8. Hyvinvointialue on arvostettu työnantaja ja kouluttaja.
9. Johtaminen tukee henkilöstön työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä.

Rohkeasti uutta



10. Johtamis- ja toimintamallit uudistuvat.
11. Tieto, tutkimus ja käytännön kokeilut ohjaavat kohti vaikuttavia toimintamalleja.
12. Uudistaminen kuuluu kaikille.

Vammaispalveluiden järjestämisestä Pohteella 1.1.2023-

- **Perustamme vammaispalveluihin ensiarviotiimin**, jotta asiakas saa nopeasti yhteyden, tarvittavan neuvonnan, palveluohjauksen, tarpeen mukaisen ensiarvion ja avun kiireellisissä tilanteissa

6.1 Perustason vahvistaminen 2/2



ASIAKASRYHMÄT	TOIMENPITEET	2023-2025
Vammaiset	<ul style="list-style-type: none"> • Ensiarviotiimin perustaminen • Perhehoidon lisääminen • Työ- ja päivätoiminnan tilojen uudistaminen • Henkilökohtaisen avun järjestäminen • Kuljetuspalveluiden yhdenmukaistaminen • Matkapalvelukeskuksen perustaminen (vuosina 2023-2024 edellyttää kehittämispanosta, jonka jälkeen kustannusvaikutus neutraali) 	Kustannusneutraali

Ensiarviotiimi

Vammaispalveluissa toimiva tiimi neuvontaa, palveluohjausta ja asiakkaan tilanteen ensiarviota varten.

Vammaispalveluiden Ensiarviotiimi – Pilotin tausta ja toteutus v. 2022

- **Valmistelun pohjalta** VP-kehittämisohjelmalle annettiin **VP-Ensiarviotiimin toimintamalli kehitettäväksi / pilotoitavaksi**
- **Pilotin suunnittelu:** Kevät/Kesä/Syksy 2022
- **Pilottityöryhmän aktiivinen toiminta:** 9-12/2022 (Kaisa Kuusikko, Marja Salo, Pia Kortessalo ja Lotta Limingoja)
- **Pilotin toteutus:** Oulun Erityisryhmien palveluohjaus (Lotta Limingoja sekä yksikön työntekijät)
- **Pilotoitavat asiasiat:** Vammaispalvelulain ja Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaiset uudet hakemukset sekä yhteydenotot palvelupuhelimeen, omaishoidontuki alle 65 vuotiaat ja SHL liikkumista tukevat palvelut
- Pilotin **1. vaihe 22.9.-12.10.2022** → väliyhteenvedo ja –arviointi → pilotoinnissa havaitut muutostarpeet sekä sen pohjalta →
- Pilotin **2. vaihe 17.-30.11.2022** (+Kempele yksikön työntekijät) → **Pilotin yhteenvedo 12.12.**
- 1. vaiheen jälkeen Maakunnallisen **VP-järjestöverkoston kommentit 22.11.** → **Sparraustyöryhmän kommentit 14.12.**

VP-Ensiarviotiimi – Tavoiteltavat Hyödyt: (valmistelu/ suunnittelu)

Asiakkaalle laadukasta palvelua
ja
Ammattilaiselle selkeämpi
työn rakenne

Asiakkaalle	Organisaatiolle/Työntekijälle
Asiaani reagoidaan nopeasti (yhteydenotto, hakemus, kiireellinen kotikäynti/palaveri)	Tiivis, asiantunteva tiimi ja työn strukturoitu rakenne mahdollistavat palvelutakuuseen vastaamisen (7vrk/3kk)
Saan laadukasta, asiantuntevaa palvelua	Ohjaus-, neuvonta- ja arviointiosaaminen syventyy
Reitti ja työntekijät tulevat tutuksi; ”Kaikki kanavat vievät ensiarviointitiimiin”	Palveluprosessi ja yhteistyösuhteet myös ulkoisten sidosryhmien kanssa selkiytyvät
Saan suunnitelmallista sosiaalityötä	Suunnitelmallinen sosiaalityön toteutuu
Oman työntekijän poissaolo ei vaaranna saamaani palvelua	Laajemmat työalueet → toimintavarmuus kasvaa ja työn hallittavuus paranee
Olen yhdenvertaisessa asemassa muiden kuntalaisten kanssa	Ensiarviotiimi vastaa asiakkaan palvelun ensiarvion tarpeeseen

Asiakastyön prosessi

Asia tulee vireille, kun vireilletuloasiakirja saapuu sosiaaliin (hakemus, ilmoitus, yhteydenotto)



v. 2022 Pilotin yhteenvetoa

- Pilotissa uusia ensiarviointia vaativia **asioita oli keskimäärin 3,9 kpl/työpäivä**
- Aiemmin toteutetun seurannan mukaan **yhden hakemuksen käsittelemiseen** menee työaika keskimäärin **yhden (1) työpäivän verran** (mm. Hakemukseen tutustuminen, puhelimitse tapahtuneet yhteydenotot, kotikäynti, kirjaamiset)
- Myös viranomaiset itse ohjasivat palvelupuhelimessa tehdyn lyhyen arvion jälkeen jättämään hakemuksen – **laadukkaalla ensiarvioinnilla asiakas ohjautuu heti alusta alkaen palvelun tarvetta vastaaviin palveluihin**, myös työn tekeminen on tehokkaampaa
- **Huom!** Puhelimessa tehty **5 min. ohjaus jättämään hakemus** vrt. **laadukas ensiarviointi**, työaika käytetty ennen kotikäyntiä keskimäärin **70 min. / hakemus**
- **Tapausesimerkkejä** (Case) yhteistyön kehittämiseksi **perus-/erityispalvelut jatkokehittämiseen liittyen**
- **Ensiarvotiimin toimintamallin käyttöönotto Pohteella:** Vammaispalveluiden toimialue / Yhteiset palvelut / Asiakasohjauskeskus / **Ensiarvotiimi 1.1.2023-**
- Ensiarvotiimin **jatkokehittäminen toiminnan ohessa v. 2023** yhteistyössä kehittämisohjelman, Pohteen henkilöstön ja asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden, järjestöjen ym. toimijoiden kanssa

V. 2022 Pilotissa tehtyjä huomioita yhteistyöhön liittyen

- Erityisesti omaishoidon tukea hakevilla asiakkailla on usein jo asiakkuus peruspalveluissa, josta on myönnetty palveluja ja jossa tunnetaan asiakkaan/perheen tilanne: **yhteistyö/konsultointi**
- Suurimmalle osalle asiakkaista tulisi tehdä **ensin palvelutarpeen arviointi peruspalveluissa ja mikäli sosiaalihuoltolain mukaiset peruspalvelut eivät ole vammaiselle asiakkaalle sopivia tai riittäviä, niin palvelun tarvetta arvioidaan vammaispalveluissa**: Vastataanko peruspalveluilla myös vammaisen/kehitysvammaisen asiakkaan palvelutarpeeseen?
- Yhteistyö ei toteudu riittävällä tavalla, **kommunikointi perus- ja erityispalvelujen välillä** tapahtuu liian usein **hakemusten välityksellä ja tehdään toisista erillisiä arvioita** – toivotaan **yhteydenottoja ja konsultointia ennen hakemuksen jättämistä**: ohjaus ja neuvonta – konsultointi - yhteistyö
- **Huom! Ohjaus ja neuvonta kuuluvat kaikille** (Hallintolaki)
- Terveystuon puolella tehdään asiakkaan sosiaalisen tilanteen selvityksiä / palvelutarpeen **(ensi)arviointeja esim. PPSHP sairaalan sosiaalityössä: Terveyssozialityön hyödyntäminen ensiarviotiimin toiminnassa nykyistä laajemmin**

Pohteen VP-toimialueen organisaatio 1.1.2023-

TOIMIALUE

VAMMAISPALVELUT
Toimialuejohtaja Päivi Lauri

PALVELUALUE

ALUEELLISET PALVELUT

KOILLISMAA, OULUNKAARI, LAKEUS
Palvelualuejohtaja Merja Honkanen
OULU
Palvelualuejohtaja Tanja Koivisto
RANNIKKO, OULUN ETELÄINEN
Palvelualuejohtaja Päivi Uusimäki

YHTEISET PALVELUT

Palvelualuejohtaja
Marja Salo

OYS KONSTI

Palvelualuejohtaja
Anu Tuominen

VASTUUALUE

- Vammaisten ohjauspalvelut
- Asumisyksiköt
- Päivä- ja työtoimintayksiköt

- Vammaispalveluiden osaamiskeskus vastuualuepäällikkö **Pia Kortessalo**
- Asiakasohjauskeskus vastuualuepäällikkö **Minna Mikkola**
- Matkakeskus vastuualuepäällikkö **Minna Mikkola**

- Tutkimus ja arviointi palvelualuejohtaja **Anu Tuominen**
- Kuntoutus palvelupäällikkö **Pirjo Roinesalo**

Viranomaistyö:

Vammaispalveluissa olevat asiakkaat:

UUDET Ensiarvion kautta tulevat VP-asiakkaat:

Osaamiskeskus:
VAP Pia Kortessalo

Asiakasohjauskeskus:
VAP Minna Mikkola

VP-Pohjoinen:
VYP Juha Kähkönen

VP-Ensiarviotiimi:
VYP Lotta Limingoja

VP-Eteläinen:
VYP Miia Luokkanen

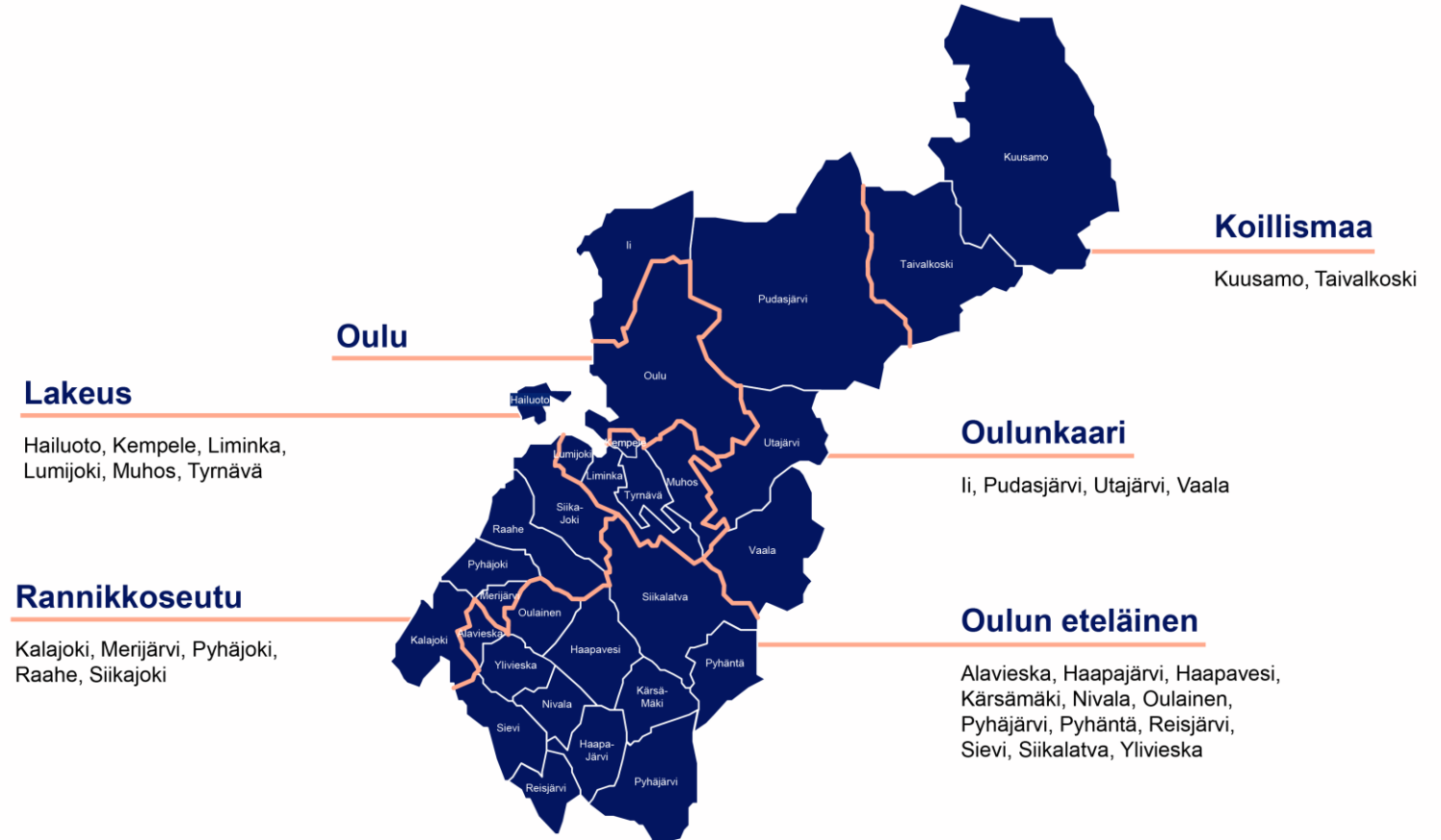
KV-Koko Pohde:
VYP Annina Paalanen

Pohteen VP-Ensiarviotiimi

Henkilöstöresurssi:

- Kaksi (2) sosiaalityöntekijää
- Kolme (3) palveluohjaajaa
- Kaksi (2) terveydenhuollon palveluohjaajaa
- Yksi (1) palvelusihteeri
- Vastuuyksikönpäällikkö (VYP)

Ensiarviotiimi toimii koko hyvinvointialueella



Pohteen sivuilla: [Vammaisten palveluohjaus](#)

Vammaispalveluiden Ensiarvotiimi	
Limingoja Lotta, vastuuyksikköpäällikkö	044 703 5608
Ensiarvotiimin puhelin ma-pe klo 8-16	044 703 5275
Sähköposti: <u>vammaispalvelut.ensiarvio@pohde.fi</u>	
Holm Tuija, sosiaalityöntekijä (Oulu)	040 154 5453
Kuusikko Kaisa, sosiaalityöntekijä 50 % (Kempele)	040 664 6928
avoin, sosiaalityöntekijä	
Kujala Raila, palveluohjaaja (Oulu)	040 521 2235
Äijälä Minna, palveluohjaaja (Tyrnävä)	040 152 3461
Kangas-Mustonen Piia, palveluohjaaja (Kempele)	044 497 2206
Savallampi Maarit, terveydenhuollon palveluohjaaja (Oulu)	050 598 2384
Tölli Samuli, terveydenhuollon palveluohjaaja (Oulu)	050 596 6698
Säilävaara Kaisa, palvelusihteri (Oulu) Monetra	044 703 6474

VP-Ensiarviotiimin toiminta ja jatkokehittäminen Pohteella → kehitetään

- Ensiarviotiimi **ohjaa ja neuvoo**: Ohjaus ja neuvontapalvelut **asiakkaille, palveluntuottajille ja yhteistyökumppaneille**:
 - **Palvelupuhelin** arkisin klo 8–16
 - **Sähköposti** arkisin klo 8-16
 - Hyvinvointialueen **digitaaliset palvelut**: [Digitaalinen sotekeskus](#)
 - Sähköinen asiointi verkkoneuvonnan kautta = Omahaito (Omaolo) → ei vielä koko alueella käytössä
 - Chat-palvelu (OuluBot) → ei vielä käytössä
- **Ensiarvion tekeminen**: asiakkaan tilanne, kiireellisyys, palvelutarpeen arvioinnin tarve, erityisen tuen tarve (sosiaalityöntekijä)
- **Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätöksen tekeminen** selkeissä vammaispalveluun liittyvissä tilanteissa (ns. kertaluontoinen), joissa ei pitkää arviointia vaativaa tilannetta tai suunnitelmallisen sosiaalityön tarvetta (esim. Asunnonmuutostyöt: vaikeasti näkövammaisten valaistusmuutostyöt tai kuulovammaisten hälytinlaitteet)
- Palvelutarpeen arviointi myös **kiireellisissä uusien vammaisasiakkaiden tilanteissa** (esim. ¹³kotiutumistilanne ja asunnon muutostyöt). (Huom! Ensiarviotiimi **ei ole päivystys –yksikkö**)

VP-Ensiarviotiimin toiminta ja jatkokehittäminen Pohteella → kehitetään

- Ensiarvion jälkeen **palvelutarpeen arvioinnit yhdessä peruspalveluiden kanssa tai ohjaus peruspalveluiden / vammaispalvelujen osaamiskeskuksen arvioitavaksi**
- Ensiarvio-tiimi selvittää, riittääkö asiakkaan asiassa **jatko-ohjaus** vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on **yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa**. Vastuu prosessin etenemisestä on työntekijällä
- Ensiarvioinnin jälkeen **asiakkuus ei jatku Ensiarviotiimissä**, vaan **varsinainen sosiaalihuollon asiakkuus siirtyy**:
 - 1) Peruspalveluihin (Ikä-, Perhe- tai Sotokeskus) tai muihin erityispalveluihin (Lastensuojelu ja Päihdepalvelut)
 - 2) Vammaispalvelujen osaamiskeskukseen tai
 - 3) asiakkuus voi myös päättyä
- Ensiarviotiimi toimii perus- ja erityispalveluiden **rajapinnalla**

Sosiaalihuollon yhteisen tietojärjestelmän haaste Pohteella → kehitetään

- Toiminnallinen muutos koko Pohteella
- Uusien VP-asiakkaiden kaikki Yhteydenotot/Konsultaatiot/Hakemukset/Suosituksset alueelta **keskitetyksi Ensiarvotiimin ryhmäsähköpostiin: vammaispalvelut.ensiarvio@pohde.fi**
- Uusien hakemusten/yhteydenottojen käsittely edelleen **alueella kunnissa olemassa olevissa sosiaalihuollon tietojärjestelmissä** (muiden kuntien osalta paitsi Oulu, Kempele, Tyrnävä, Hailuoto, Lumijoki ja Siikalatva), koska MCSaga sosiaalihuollon järjestelmää ei ole saatu Ensiarvotiimin käyttöön 1.1.2023-
- **Tilastointi**, kaikki uudet yhteydenotot/hakemukset Ensiarvotiimissä kehittämistyön tueksi

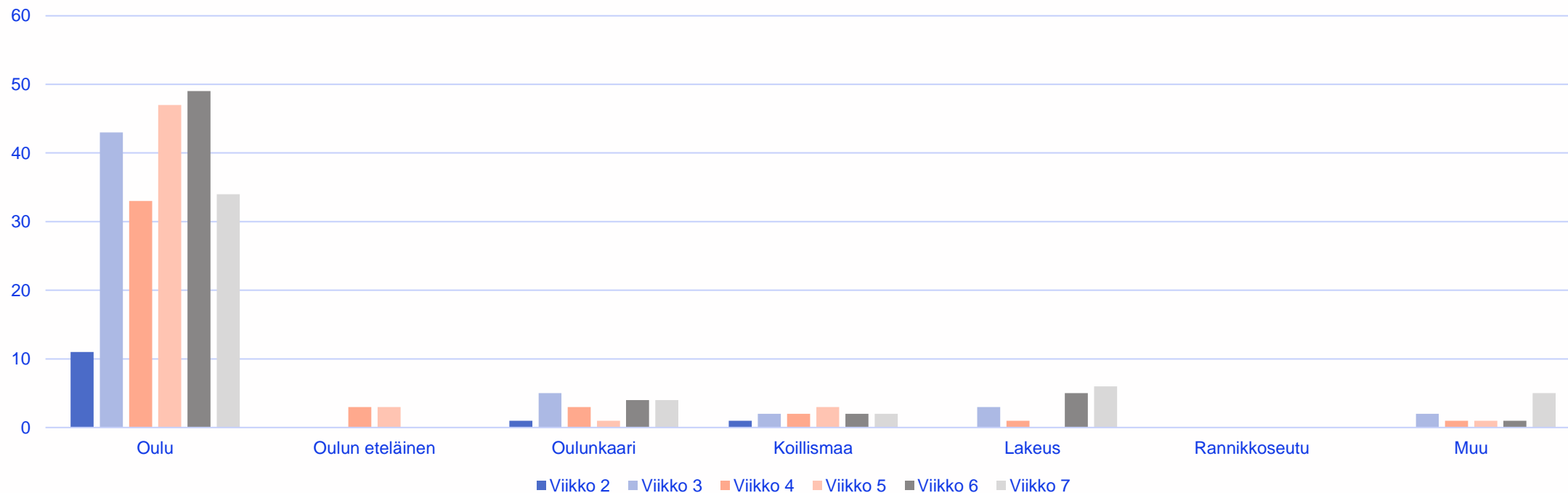
Jatkokehittämiseen liittyen tilastoja VP-Ensiarviotiimi / Puhelut

- Puhelut tilastoitu Ensiarviotiimin palvelupuhelimeen (entinen Oulun erityisryhmien palveluohjauksen numero) tulleiden puheluiden osalta **13.1.2023-**
- Puheluja **ajalla 13.1.-17.2.** (26 työpäivää): **yhteensä 278 kpl, ka. 10,7/työpäivä**
 - **Uusia 74 kpl, ka. 2,8/työpäivä** (26,6%)
 - Vammaispalveluissa jo olevia 180 kpl, ka. 6,9/työpäivä (64,8%)
 - Yleinen ohjaus/neuvonta 24 kpl, ka. 0,9/työpäivä (8,6%)
 - alle 65v 140 kpl (50,4%)
 - yli 65v 50 kpl (18%)
 - Ikää ei rekisteröity 88 kpl (ohjaus/neuvonta/soittajan iällä ei merkitystä: 31,6%)
 - henkilö itse 59 kpl (21,2%), omainen/läheinen 76 kpl (27,3%), viranomainen 86 kpl (31%), muu 57 kpl (20,5%)
- **Kaikkiin** puheluihin käytetty aika **ka. noin 8 min./puhelu** (minimi 1 min. ja maximi 50 min.) ja **uusiin ensiarviointeihin** käytetty aika **ka. 20 min./puhelu**
- Puheluja kaikilta muilta alueilta paitsi Rannikkoseutu?



Puhelut Pohteen alueelta

Puhelut alueelta 13.1.-17.2., viikot 2-7/2023



Jatkokehittämiseen liittyen tilastoja VP-Ensiarviotiimi / Uudet Hakemukset sekä Yhteydenotot/Suosituksset

VP-hakemuksia ajalla 1.-17.2.

(13 työpäivää): Yhteensä 56 kpl, ka. 4,3/työpäivä

VP 45 kpl (80,4%)

KV 1 kpl (1,7%)

OHT 8 kpl (14,2%)

SHL 2 kpl (3,7%)

VP-yhteydenottoja/suosituksia ajalla 1.-17.2.

(13 työpäivää): Yhteensä 25 kpl, ka. 1,9/työpäivä

VP 12 kpl (48%)

KV 9 kpl (36%)

OHT 2 kpl (8%)

SHL 2 kpl (8%)

Lisäksi terveydenhuollon palveluohjaajille tulleet puhelut ja yhteydenotot (ei tilastossa)



• Uusia VP-hakemuksia, yhteydenottoja/suosituksia ajalla 1.- 17.2. (13 työpäivää): Yhteensä 81 kpl, ka. **6,2/työpäivä** (vrt. v. 2022 Pilotti **3,9/työpäivä**)

• VP 57 kpl (70,4%)

• KV 10 kpl (12,3%)

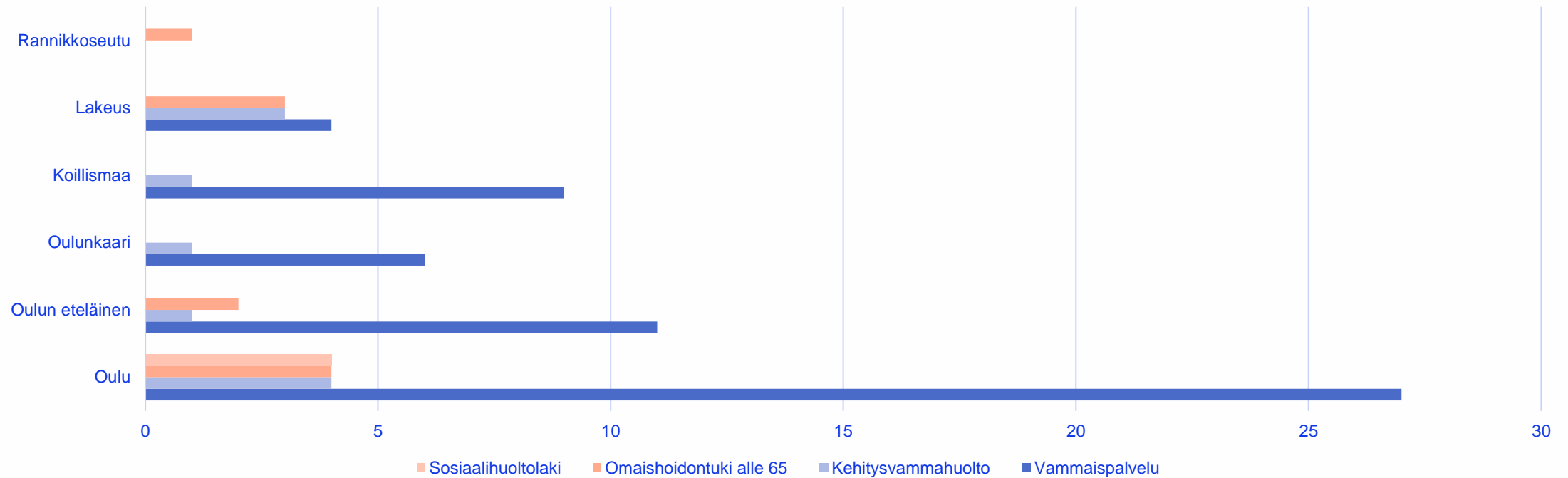
• OHT 10 kpl (12,3%)

• SHL 4 kpl (5%)



Hakemukset ja Yhteydenotot/Suosituksset

Hakemukset ja Yhteydenotot/Suosituksset, 1.-17.2., viikot 5-7, Yhteensä 81 kpl



Huomioita jatkokehittämiseen liittyen → kehitetään

- mm. alle 65 v. omaishoidontuki ja SHL liikkumisen tuen palvelut arvioidaan ja käsitellään/päätetään erityispalveluissa (vammaispalvelut) ja Uudet ohjautuvat Ensiarvotiimin ensiarvioinnin kautta VP-Osaamiskeskukseen → **jatkossa peruspalveluissa?** (vrt. Pohteen delegointi)
- **Yhteydenotto/Konsultaatio ennen, kuin ohjataan hakemaan (viimesijaisia) palveluja**
- **Yhteistyö / Konsultaatio ammattilaisten välisessä yhteistyössä**
- **Koulutukset / infot yhteistyökumppaneille**
- **Digitaalisten palvelujen kehittäminen:** chat, digi-vastaanotto, jne.
- Ensiarvotiimiin **sähköinen ajanvaraus -mahdollisuus** VP-Osaamiskeskuksen työntekijöille
- **Mitä ensiarviointi uusille asiakkaille käsittää (laajuus)**, kun tulee yhteydenotto/suositus/hakemus VP-Ensiarvotiimiin, ennen siirtymistä VP-Osaamiskeskukseen ja VP-asiakasprosessiin?
- **Kiireelliset palvelutarpeet** Ensiarvioinnissa?
- **Käsikirjan laatiminen**
- Lisäeväitä kehittämiseen: **Kehittämisideat:** <https://pohde.fi/tietoa-meista/kehittaminen-ja-innovaatiot/> ammattilaisille ja pohdelaisille
- **Asiakaspalaute -järjestelmä** Pohteella?

Vammaispalvelulainsäädäntö muutoksessa

- STM: [Vammaispalvelujen lainsäädännön uudistaminen](#)



SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ

- THL: [Vammaispalvelulainsäädännön uudistus](#)



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

- Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta (StV) hyväksyi keskiviikkona 25.1.2023 yksimielisesti [mietintöluonnoksen](#) uudesta vammaispalvelulaista. Mietintöluonnoksen mukaan lain voimaantulo ajoittuisi vuoden 2023 lokakuuhun.?

Kiitos!

Kaisa Kuusikko

POPsoite / Tulevaisuuden sote-keskus –hanke,
Vammaispalvelut –kehittämishjelma, projektikoordinaattori
(50%) ja Pohde/VP-toimialue, Yhteiset palvelut/
Asiakasohjauskeskus, Ensiarvotiimi, sosiaalityöntekijä (50%)
kaisa.kuusikko@pohde.fi

Lotta Limingoja

Pohde/VP-toimialue, Yhteiset palvelut/ Asiakasohjauskeskus,
Ensiarvotiimi, Vastuuyksikköpäällikkö
lotta.limingoja@pohde.fi

Tuija Holm

Pohde/VP-toimialue, Yhteiset palvelut/ Asiakasohjauskeskus,
Ensiarvotiimi, sosiaalityöntekijä
tuija.holm@pohde.fi

