

Asiakasohjaus vammaispalveluissa

Yhteydenotot 1.1. – 14.8.2023



Asiakasohjaus 8/2023

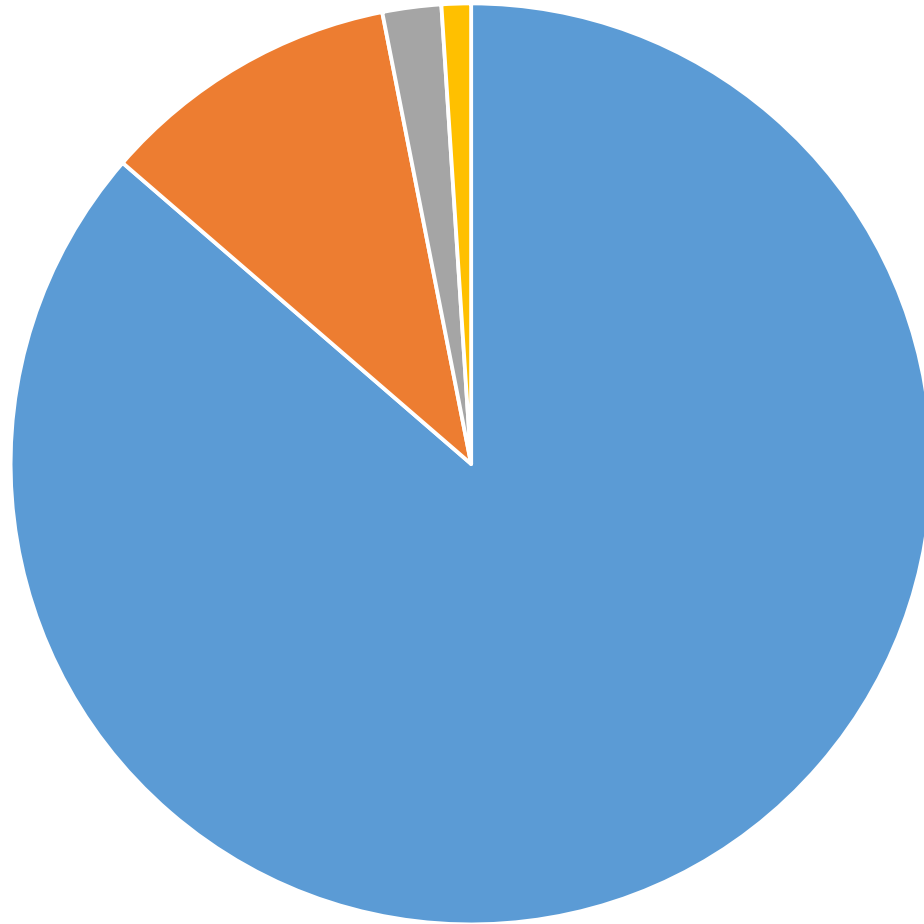
- Puhelinajat MA-TI klo 9-11 ja KE, TO klo 12-14
 - Yhteydenottoja tulee myös muuna aikana sekä sähköpostitse
- Sote-keskusten vammaissosiaalityön ja -ohjauksen puhelinajat ma-pe klo 9-10
- Loppuvuodesta tarkoitus ottaa käyttöön chat
- Muiden digitaalisten yhteydenottokanavien ja sähköisten hakemusten käyttöönotto hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalveluiden suunnitelmien mukaan

Yhteydenotot ajalla 1.1. – 14.8.2023

- Yhteydenotot yhteensä 388 kpl
- Yhteydenotot pääasiassa vammaispalveluihin liittyvissä kysymyksissä
 - Vammaispalveluihin liittyviä 378 kpl
 - Aikuissosiaalityöhön liittyviä 10 kpl
- Ensiarviointia edellytti 272 yhteydenottoa

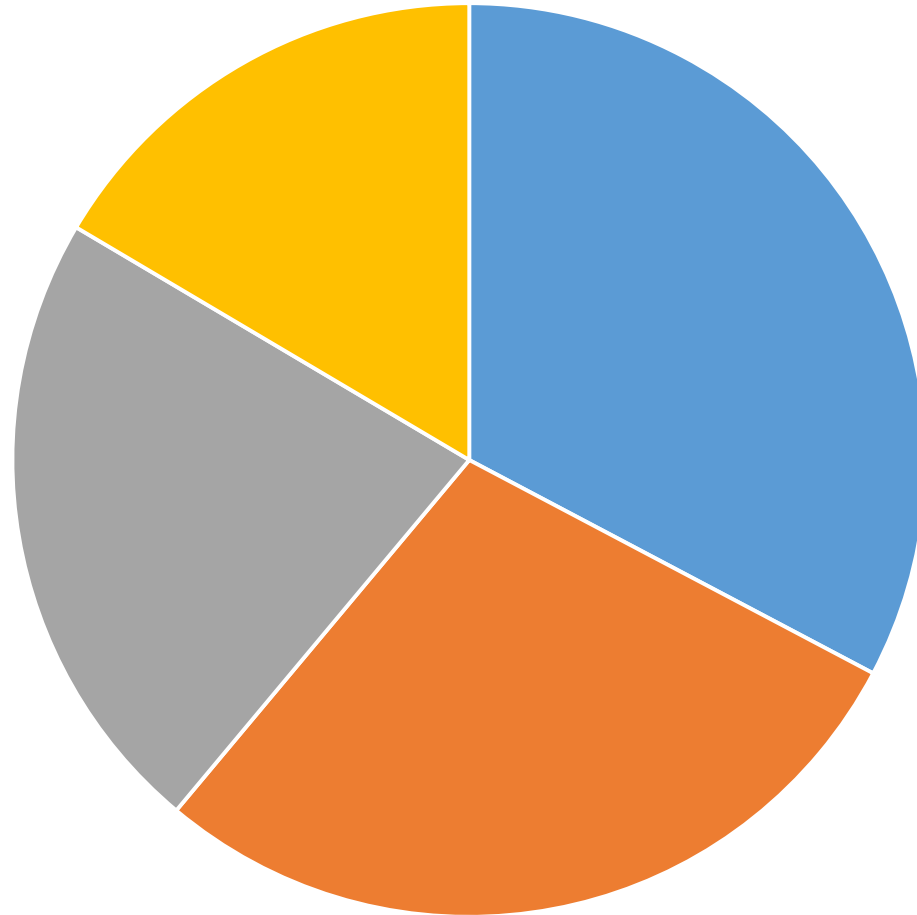


Yhteydenottotapa



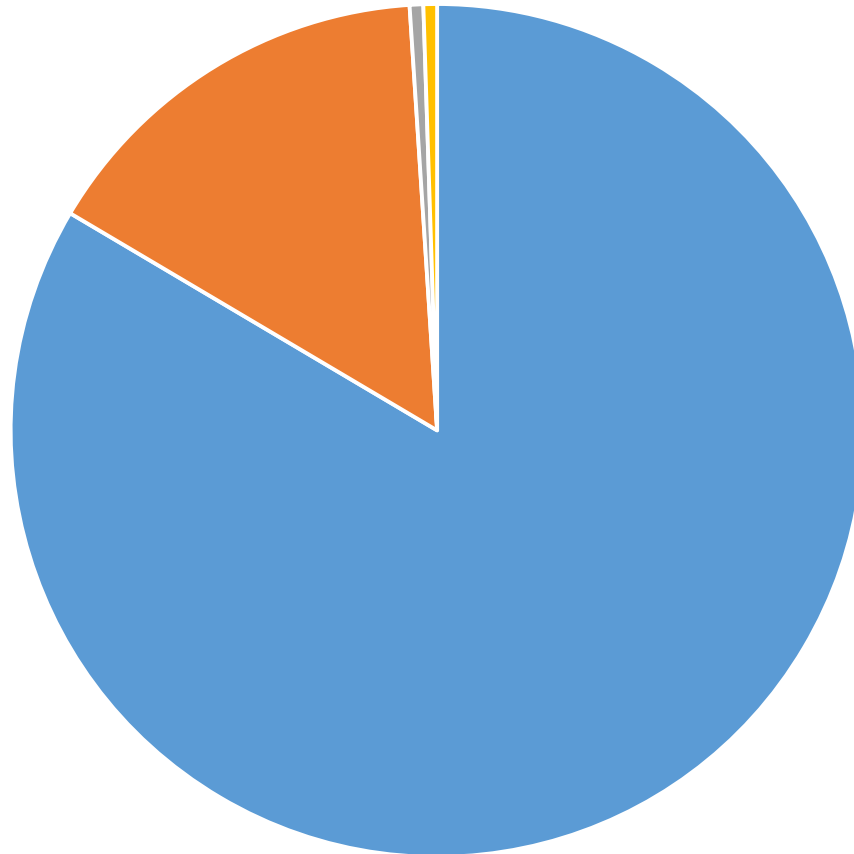
- Puhelu 335 kpl
- Sähköposti 41 kpl
- Käynti 8 kpl
- Tekstiviesti 4 kpl

Yhteydenottaja



- Viranomainen 127 kpl
- Läheinen, omainen 110 kpl
- Asiakas 87 kpl
- Palveluntuottaja 64 kpl

Tilanteen selvittäminen



- Asia selvitetty asiakasohjauksessa 324 kpl
- Asia eteni vammaissosiaalityön tiimiin 60 kpl
- Asia eteni aikuissosiaalityöhön 2 kpl
- Ei selvitetty - asia kesken 2 kpl

Kiitos!



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue