

Perhekeskuksen asiakasohjaus

Mari Vuorenmäki

Kehittämissuunnittelija –lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Tulevaisuuden Sote-keskus –hanke

www.hyvaep.fi



Taustatietoa



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

1. Meillä on erillinen asiakasohjausyksikkö/tiimi: Kyllä/Ei

LAPE

| Paikka | Sosiaalihuollon palveluissa | Terveysthuollon palveluissa |
|-------------------------|--|---|
| Ilmajoki (sosiaalipalv) | Ei | Ei (terveyskeskuksen vastaanotolla HTA) |
| Isokyrö | - | Ei (terveyskeskuksen vastaanotolla HTA) |
| JIK | Ei | Ei (terveyskeskuksen vastaanotolla HTA) |
| Järvi-Pohjanmaa | - | Ei (terveyskeskuksen vastaanotolla HTA) |
| KuusSote | Teemme yhdennettyä työtä perhesosiaalityö ja lastensuojelu: ei erillistä asiakasohjaus yksikköä. Kun yhteydenotto/ ilmoitus tulee, sovitaan kuka alkaa hoitamaan asiaa ja tekee pta:n. | Kun asiakas ottaa yhteyttä, pääsääntöisesti tehdään hoidon tarpeen arviointi ja käytetään asiakkaan hetu-tietoja Esim. yleinen neuvonta esim koronasta voi tapahtua ilman hetua |
| Kaksineuvoinen | Ei | |
| Lapua | Ei. Toinen tiimi vastaa saapuneiden ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelystä muun asiakastyön ohella ja ohjaa tarvittaessa asiakkaita muiden palvelujen piiriin. Sosiaalikeskuksen neuvonnassa työskentelee palveluneuvoja. | Ei, mutta hoidon tarpeen arviointia tehdään kaikissa terveydenhuollon yksiköissä (neuvolat, vastaanotto, kotisairaala)" |
| LLKY | "LAPE SOSIAALIPALVELUT: Ei erillistä asiakasohjausyksikköä. Asiakas ottaa yhteyttä itse tai asia tulee vireille toisen viranomaisen toimesta ja/tai lastensuojeluilmoituksella. Palvelutarpeen arviointi asian vireilletulon jälkeen voimassa olevan lainsäädännön mukaan. | "NEUVOLAPALVELUT: Ei erillistä asiakasohjausyksikköä. Lakisääteinen neuvolatoiminta tarkastuksineen (th:n ja lääkärin osalta) toimii siten, että esimerkiksi lastenneuvola-asioissa lastenneuvolan terveydenhoitajat antavat yleistä neuvontaa ja ohjausta. VASTAANOTTOPALVELUT: Koko väestö vauvasta vaariin asioi silloin, kun kyse sairauden hoidosta (hoidon tarpeen arviointi ja hoitotakuulainsäädäntö). |
| Seinäjoki | Erillinen Asiakas- ja palveluohjausyksikkö sekä vammaispalveluiden palvelutehtävässä oleva erillinen palveluohjaaja" | Ei (terveyskeskuksen vastaanotolla HTA) |

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhekeskuskonsepti

Asiakkuudet ja palvelut

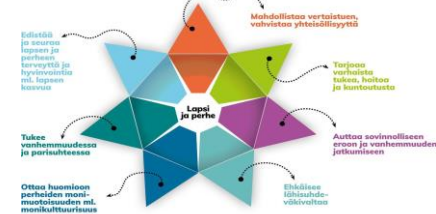
1. ASIAKKAAT

- Perhekeskusverkoston palvelut tukevat lasten, nuorten ja perheiden toimijuutta ja pärjäämistä heidän omassa arjessaan.
- Tuen ja avun tarve arvioidaan aina yhdessä heidän kanssaan.
- Lapsi, nuori tai perhe kohdataan heidän kokemuksistaan ja arjestaan käsin.

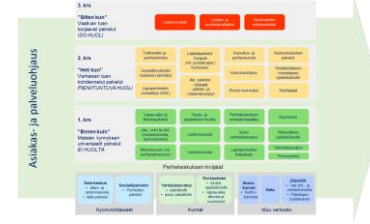


2. ARVOLUPAUS / TEHTÄVÄT

- Kansallinen linjaus 1



3. PALVELUT



4. AVAINPROSESSIT

- Esim. Asiakas- ja palvelu-ohjausprosessi**
- Nepsyasiakkaan palvelupolku
- Päihdeasiakkaan palvelupolku
- Mt-asiakkaan palvelupolku
- Eroperheen palvelupolku



5. LAIT JA SUOSITUKSET

- Perhekeskuskokonaisuuteen vaikuttavat lait.
- Thl Työpäperi 9/2021 Perhekeskusten kehittäminen ja vakiinnuttaminen tulevilla hyvinvointialueilla: ohjeita toimintasuunnitelman laadintaan.



6. PALVELUVERKKO

- Perhekeskuksen palvelut ovat saatavilla lähellä, jalkautuvina, verkostomaisesti, lasten ja nuorten omassa oppimis- ja kehitysympäristössä kuten kotona, päiväkodeissa, kouluissa ja kohtaamispaikoissa.



7. VERKOSTO

- Palvelut kiinnittyvät verkostomaisesti kuntien sivistys- ja nuorisotoimen, kulttuuritoimen, Kelan, järjestöjen ja seurakuntien sekä yksityisen sektorin kanssa.
- Asiakkaan tarvitsema apu tai tuki on saavutettavissa sieltä, missä asiat tulevat puheeksi.



8. JOHTAMINEN

- Perhekeskuksen organisoituminen ja johtaminen
- Verkoston johtaminen
- Kehittämisen tiekartta



9. TALOUS

- Ei sisälly konseptointiprojektiin, täydentyä myöhemmin.



10. AVAINRESURSSIT JA KYVYKKYYDET

- Ei sisälly konseptointiprojektiin, täydentyä myöhemmin.



11. MITTARIT

- Asiakaskokemus
- Henkilöstökokemus
- Laatumittarit
- Vaikuttavuus- ja tuottavuusmittarit
- Prosessimittarit



Systeminen työote

Asiakasmäärä vähenee, asiakaskontaktin intensiteetti kasvaa->

Perhekeskuskoordinaattori /perhekeskuskoordinointi

Asiakas- ja palveluohjaus

©marivuorenmäki

Viestintä Matalan kynnyksen neuvolantapalvelut Asiakasohjaus, palveluohjaus



PERHEKESKUKSEN KIVIJALAT

Sote-keskus
*äitiys-ja
*lastenneuvola
*lääk.palvelut

Sosiaalipalvelut
*perheiden palvelut

Hyvinvointialueet

Varhaiskasvatus
*päiväkodit
*avoin päivähoito

Sivistystoimi
*koulut, oppilashuolto
*vapaa-aika, liikinta ja nuorisotyö

Kunnat

Seurakunnat
*kerhotoiminta

Kela

Järjestöt
*vap.eht.- ja vertaistoiminta
*palvelujen tuottaminen

Muu verkosto

Perhekeskustoiminnot ja -toimijat

PERHEKESKUKSEN PALVELUT



LUONNOS 4/2023

Tulevaisuuden sote-keskus: kansallinen mallinnus

Hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittaminen

Kuntien ja valtion palvelut

Alueen muut palvelut

Muut hyvinvointialueet

Yhteen sovitettuja palveluja tarvitsevien asiakasryhmien tunnistaminen

Palveluketjujen ja -kokonaisuuksien määrittäminen

Ennen yhteydenottoa

Yhteydenoton käsittely

Palvelutarpeen arviointi

Palvelu-kokonaisuuden suunnittelu

Palvelujen organisointi

Palvelujen toteutus

Palvelujen seuranta ja arviointi

Asiakkaan palvelupolku

Ammattilaisten integroidut toimintamallit

Digitaaliset palvelut ja tiedonhallinta

Asiakasta koskevan tiedon hyödyntäminen tuottajien välillä

Asiakkaan oikeuksista ja etuuksista tiedottaminen, neuvonta, palvelutarpeen arviointi ja asiakaskohtaisten suunnitelmien laatiminen sekä näihin liittyvä ohjaus

Lähde:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144211/Kirjaaminen_monialaisessa_yhteisty%c3%b6ss%c3%a4-v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö, asiakas – ja palveluohjaus



Työskentelyalustat ja taustamateriaali

Taustamateriaali:

Tulevaisuuden sote-keskus –hanke:

- Perhekeskuskonseptointi
- Hankehakemus 12/2021

- THL, Kanta -Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kansallinen kokonaisarkkitehtuuri:

[Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kansallinen kokonaisarkkitehtuuri 2.1 - Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kansallinen kokonaisarkkitehtuuri v 2.1 - Oma työpöytä \(yhteistyotilat.fi\)](#)

- THL - Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä:

[Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä \(julkari.fi\)](#)

Työskentelyalustat:

Kevät 2022:

[Asiakas- ja palveluohjaus PEKE 25.1.2022, 13.4.2022 - Google Jamboard](#)

[Asiakasohjaus ja –neuvonta PEKE 16.6.2022 - Google Slides](#)

Syky 2022:

[Työpaja 1&2&3&4&5: 20220809-20221213 Asiakasohjaus Perheen polku hyvinvointialueella perhekeskuksessa luonnos 11..pptx - Google Slides](#)

Talvi 2022-2023

[Työpajat 2023 Asiakasohjaus Perhekeskus.pptx - Google Slides](#)

Asiakasohjaus

Määritelmät:
Kansallinen sote-sanasto, THL

- Asiakkaalle annettava yleinen neuvonta ja ohjaus tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävä palveluohjaus
 - Yleistä neuvontaa ja ohjausta annetaan asiakkaalle osana julkista hallintotehtävää. Se on yleisluontoista, ja sitä voidaan tehdä kysymättä asiakkaalta henkilötietoja.
 - **Palveluohjaus on asiakasohjausta**, jota annetaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja jossa käytetään asiakkaan henkilötietoja.
 - Sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon asiakkaita kutsutaan asiakkaiksi ja potilaat ovat terveydenhuollon asiakkaita.
 - Hoidon tarpeen arviointi: hoitoprosessin eri vaiheisiin kuuluva toiminta, jossa terveydenhuollon ammattihenkilö mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai potilaan tai tarvittaessa tämän edustajan kanssa tekee arvion asiakkaan tai potilaan tarvitsemasta hoidosta ja sen kiireellisyydestä

Perhekeskuksen asiakasohjauksen kehittäminen

- Jatkamme perhekeskuksen asiakasohjauksen kehittämistä siten että PTA:t ja syvemmät HTA:t tehdään substanssitoimialoilla, ei tässä yksikössä: 13.4.2022 perhekeskusavainhenkilötyöryhmä, 24.2.2022 lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu
- Perhekeskuspalveluissa jo sisällä olevat asiakkaat ohjataan pääosin perhekeskuksen sisällä toimijoiden toimesta palveluiden sisällä: 13.4.2022 perhekeskusavainhenkilötyöryhmä
- Mahdollisuus asiakkaan ottaa suoraan yhteyttä omaan työntekijään on oltava olemassa. (esim. raskaana olevat ottavat yhteyttä suoraan äitiysneuvolaan): 13.4.2022 perhekeskusavainhenkilötyöryhmä
- Yksikön nimi on Asiakasohjaus, ei asiakas- ja palveluohjaus Perhekeskusavainhenkilötyöryhmä
13.05.2022
 - *Päädyttiin nimenä perhekeskuksen asiakasohjaukseen sillä vaikka perhekeskus käsitteenä on vielä osittain tuntematon käsite Etelä-Pohjanmaalla, on se silti toimintamallina asemoitunut pysyvästi Etelä-Pohjanmaalla. Asiakasohjaus sisältää laajemmin ohjauksen ja neuvonnan. Yksikkö- nimi pudotetaan pois, sillä nykyään puhutaan mieluiten palvelusta kuin yksiköstä.*



YKSIKÖN

TOIMINTAPERIAATTEET:

- ★ **"Asiakas ottaa vain kerran yhteyttä ja hänen asiansa lähtee etenemään tai se ratkaistaan"**
- ★ Toiminta tapahtuu asiakkaan luvalla
- ★ Yhteistyössä avoimesti, moniammatillisesti, monialaisesti ja yhtenäisesti
- ★ Asiakas- ja perhelähtöisyys keskiössä
- ★ Matalan kynnyksen palveluna lähellä ja uusia konsteja hyödyntäen
- ★ Erilaisten yhteydenotto- ja ohjausmuotojen mahdollisuus
- ★ Osaaminen ja ajantasaiset työvälineet
- ★ Jatkuva arviointi ja kehittäminen

YKSIKÖN SISÄLTÖ:

- ★ Toiminta perustuu ohjaamiseen ja neuvontaan
- ★ Ennaltaehkäisy ja terveysneuvonta
- ★ Neuvonta ja ohjaus välittömästi tapahtuvaa
- ★ Henkilökunnalla on vahva osaaminen SO&TE sekä alueen tuntemus
- ★ Tähän yksikköön yhdistetään nepsy-ohjaus ja – neuvonta
- ★ Tähän yksikköön yhdistetään alle 18 vuotiaiden mielenterveys- ja päihdeohjaus sekä –neuvonta

13.5.2022 perhekeskusavainhenkilötyöryhmä

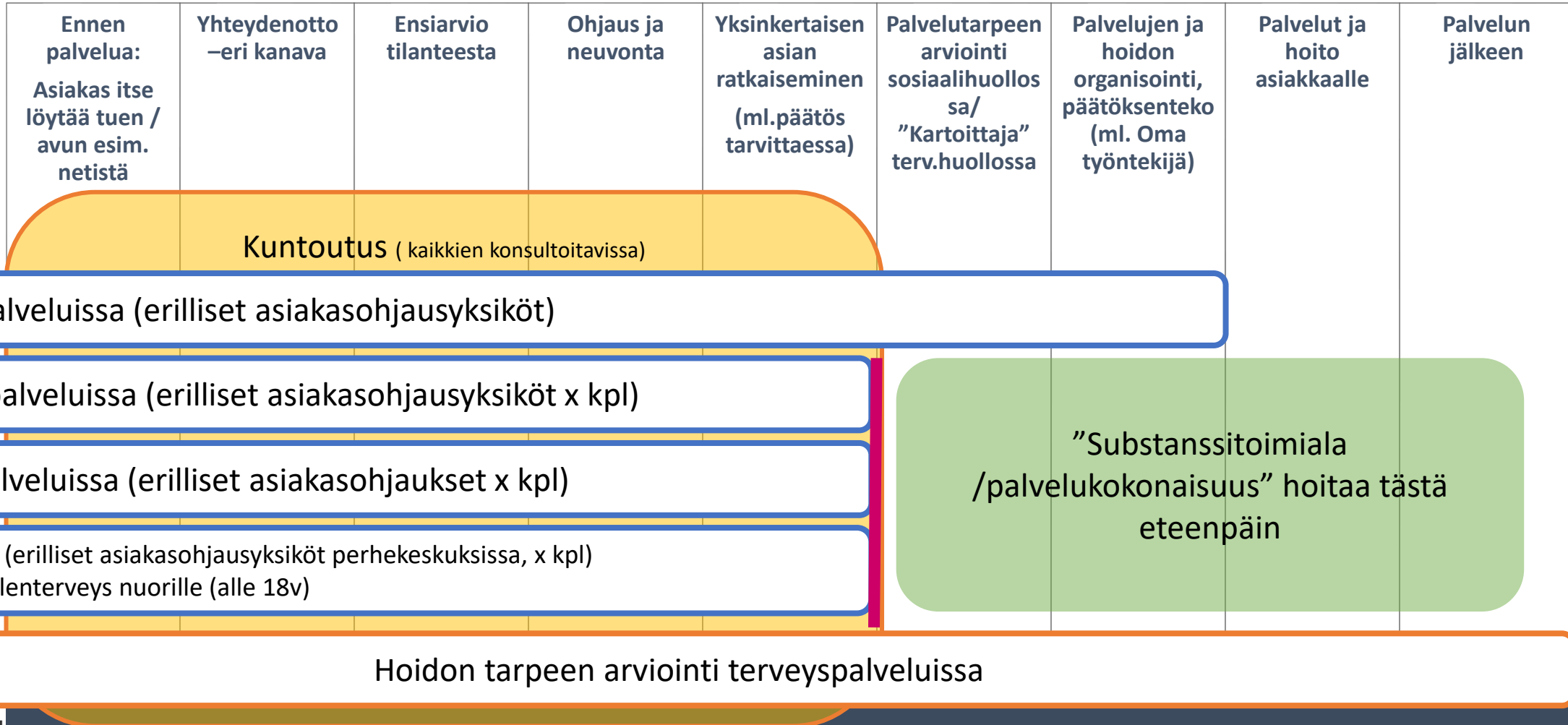
- ★ ***Työntekijä pysähtyy asiakkaan asian äärellä ja kuuntelee***

Tilanne edellyttää ensiarviointia, jatkoyhteydenottoja/jatkotyöskentelyä/jatko-selvittelyä ja mahdollisesti konsultointia ja/tai koordinointia, mutta tarve ei edellytä palvelutarpeen arviointia ja voidaan selvittää "nopeasti" (laajemmalla) asiakasohjauksella.

Asiakasohjaus: asiakkaan polku

Asiakasohjausta kehitetään Etelä-Pohjanmaalla yhteisten periaatteiden mukaisesti eri osaluilla:

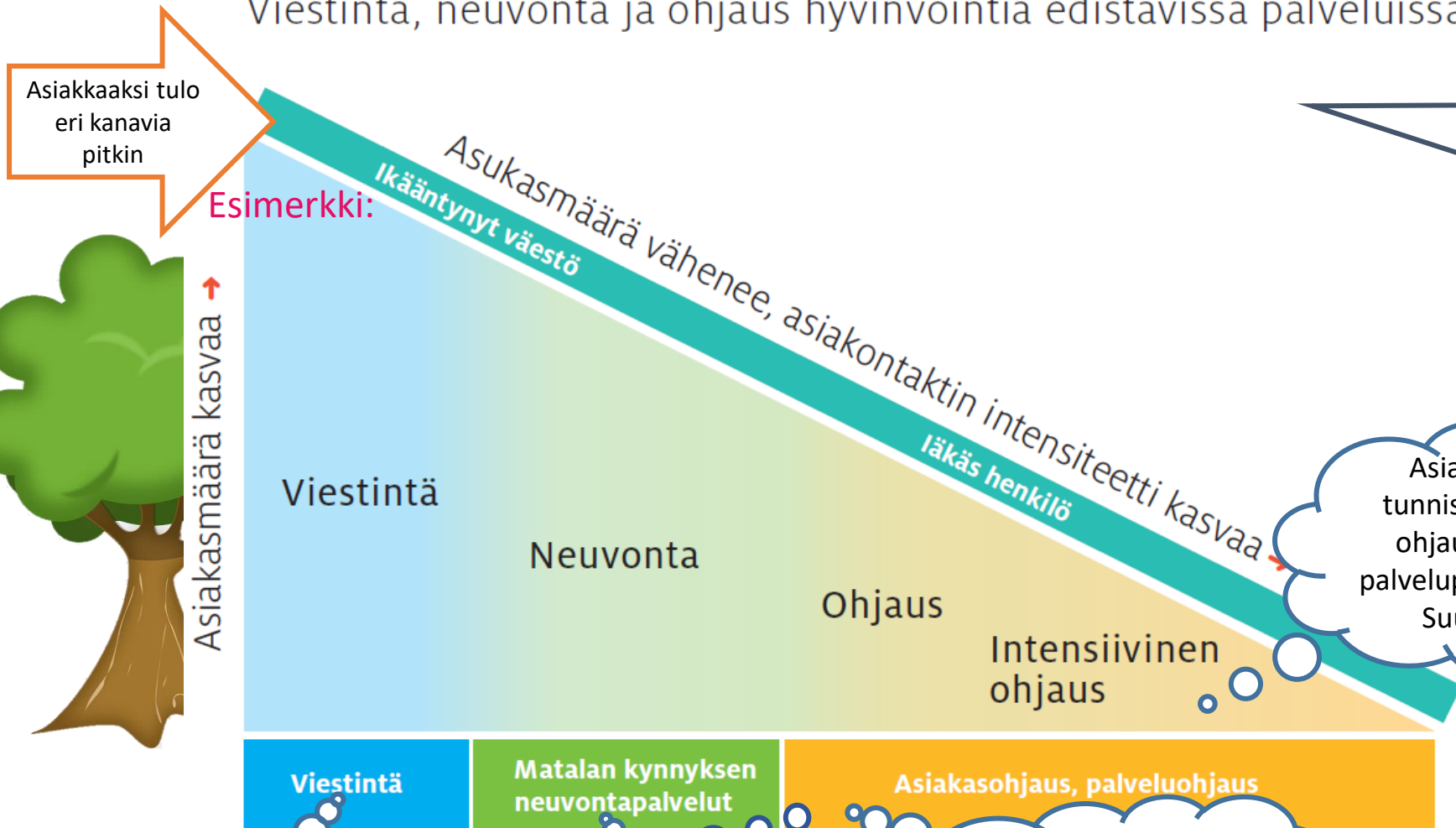
Yhdyspinnat vahvasti mukaan, mm. Sote-Tike, kriisipäivystys



"Substanssitoimiala /palvelukokonaisuus" hoitaa tästä eteenpäin

Asiakasohjaus Etelä-Pohjanmaalla: Tässä ovat ne yhteiset tasot, joiden kautta lähdemme asiakasohjausta kehittämään eri näkökulmista

Viestintä, neuvonta ja ohjaus hyvinvointia edistävissä palveluissa



VISIO:
Yhteinen malli, jonka sisällä voidaan toimia eri tavoilla alueen asukkaiden palvelutarpeet ja tarjolla oleva palvelut ja muut osallisuuden, tuen ja avun mahdollisuudet huomioiden.

Asiakkuuden tunnistaminen ja ohjaus oikealle palvelupolulle, esim. Suuntimaa

Kaapo-malli:
sisällöt täydentyy teeman mukaan, esim. mitä nämä tarkoittavat ja mitä nämä ovat työikäisten palveluissa

Varhainen tuki, etsivä työ, matalankynnyksen väylät

Omatoimipalvelut, omahoito, verkkopalvelut...

Hoidon tarpeen arvio/
Palvelutarpeen arvio

Asiakasohjaus 13.5.2022 perhekeskusavainhenkilötyöryhmä:
Asiakasohjaus sisältää laajemmin ohjauksen ja neuvonnan

LUONNOS
2/2023

Asiakas etsii tietoa -

- OMA OLO
- Chatbot
- OMA PERHE
- Kansalliset nettisivut, esim. Mielen terveystalo, Naistalo
- Hyvinvointialueen nettisivut

Asiakasohjaus

Perhekeskuksen
Asiakasohjaus

Yksikön toimintaperiaatteet:

- Yhteistyössä avoimesti, moniammatillisesti, monialaisesti ja yhtenäisesti
- Asiakas- ja perhelähtöisyys keskiössä
- Matalan kynnyksen palveluna lähellä ja uusia konsteja hyödyntäen
- Erialaisten yhteydenotto- ja ohjausmuotojen mahdollisuus
- Osaaminen ja ajantasaiset työvälineet
- Jatkuva arviointi ja kehittäminen

Yksikön sisältö:

- Toiminta perustuu ohjaamiseen ja neuvontaan
- Ennaltaehkäisy ja terveysneuvonta
- Neuvonta ja ohjaus välittömästi tapahtuvaa
- Henkilökunnalla on vahva osaaminen SO&TE sekä alueen tuntemus
- Alueen palvelutarjotin tulee olla selvillä
- (Tähän yksikköön yhdistetään nepsy-ohjaus ja -neuvonta)
- Tähän yksikköön yhdistetään alle 18 vuotiaiden mielen terveys- ja päihdeohjaus sekä -neuvonta)

Asiakaspolut

Palvelun uudelleen arviointi?

Yksiköstä ohjaus / tiedon vienti substanssialalle

- subst.ottaa yhteyttä asiakkaaseen!!

Intensiivinen ohjaus

Palveluohjaus

Yksiköstä ohjaus muille toimijoille

- Monialainen sotekeskus
- Perhekeskuspalvelut
- Mielen terveyspalvelut
- Päihdepalvelut
- Nepsypalvelut
- Yhteispäivystys
- Vammaispalvelut

Näissä yksiköissä tapahtuu:

- Palvelutarpeen arviointi
- Hoidon tarpeen jatkot

- Järjestöt
- Seurakunnat
- Ohjaamot
- Etsivä nuorisotyö
- Kuntien palvelut
- Kela

KUKA OTTAA YHTEYTTÄ
ASIAKASOHJAUKSEEN:

- Muualta muuttavat perheet
- Maahanmuuttajat
- Huoli lapsesta / nuoresta mutta vanhempi ei tiedä mihin ottaa yhteyttä
- Eroa suunnittelevat
- Perheessä yllättävä kriisi
- Toiset sote-ammattilaiset
- Muut toimijat, esim. poliisi, KELA, järjestöt
- Perheellinen ja alle 18-vuotias nuori joka ei tiedä mihin ottaa yhteyttä asiansa kanssa
- (jokainen voi ottaa yhteyttä)

Määritelty 13.5.2022 pekevainhenkilöiden kokous

Selvittelyn alla:

- Paljon palveluita tarvitsevat- jos ei tiedetä kuka on oma työntekijä.
- Vastaanottoajan vaihto – vielä selvityksen alla

Oma Perhe

Viestintä

Asiakasohjaus ja palveluun ohjaus

Matalan kynnyksen ohjaus – ja neuvontapalvelut

©marivuorenmäki2023

LUONNOS
2/2023

MONIALAINEN
SOTEKESKUS

SOTE-
Substanssi-
toimialat

PTA,
HTA

Yhteydeittokanavat
asiakasohjaukseen

ASIAKASOHJAUS

PERHEKESKUS

Etäpalvelut

Sähköiset palvelut

Keskitettyt palvelut

Lähipalvelut

Jalkautuvat palvelut

KIVIJALAT:
järjestöt,
seurakunta,
sivistystoimi,
KELA, Oma
perhe,
nuorisotoimi,
vapaa-
aikatoimijat

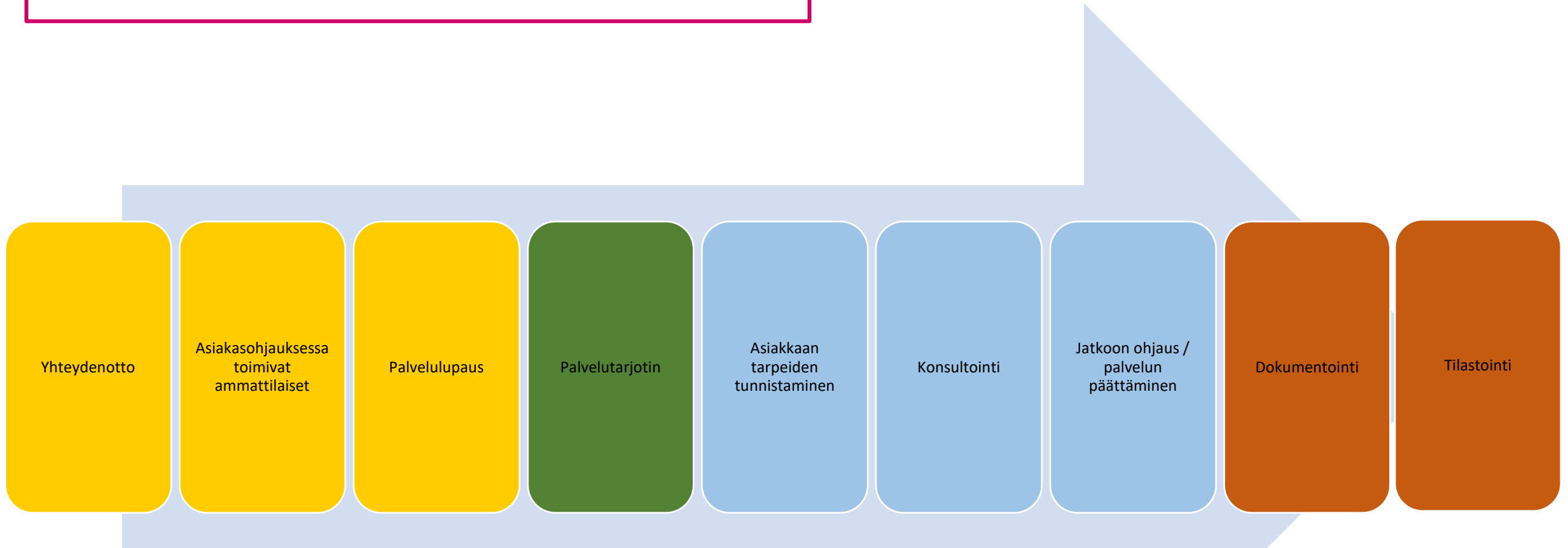
Sote
Etelä-Pohjanmaa

©marivuorenmäki

Pohjan
oimialat



Perhekeskuksen asiakasohjauksen polku



<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/THLSTAP?preview=/55769867/56535176/Sosiaali-%20ja%20terveydenhuollon%20asiakas-%20ja%20potilastietojen%20kansallinen%20kokonaisarkkitehtuuri%202.1.pdf>



Yhteydenotto

- **Puhelin**
- **Arkipäivisin**
- **Takaisinsoittomahdollisuus** ->Puheluihin takaisinsoittojärjestelmä jos samalla työntekijällä samanaikaisia puheluja
- Sähköinen esim Apua nappi/Oma perhe, yhteydenottolomake jossa jo valmiiksi kysymykset oleellinen, ei niinkään whatsapp ja tekstiviesti
- **Yksi yhteydenotto riittää**
- **Lain vaatimat aikarajat**

Pohdittavaksi:

- *Tärkeää, että puhelimen lisäksi on "ajatton" yhteydenottomahdollisuus*
- *Chat-kenttä, joka ohjaa kysymysten perusteella, hyvä, mutta onko saatavissa millä aikataululla -tulossa HVA laajuudessaan 3/2023.*
- *Whatsapp ei käytössä -> mitä tilalle?*
- *Onko työntekijöillä käytössä turvasähköposti?*
- *Ei ohituskaista asiakkuudessa oleville, jotka eivät saa työntekijää kiinni (pois lukien tilanteet, jolloin tarvitsee jotain muuta kuin oman asiakkuuden substanssi)*
- *Walk-in mahdollisuus?*

- Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viivytyksettä. Eri asiakasryhmille on lainsäädännössä määritelty erilaisia määräaikoja. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat sosiaalihuollon asiakas, sosiaalihuollon ammattihenkilö ja tarvittaessa muut asiantuntijat sekä asiakkaan läheiset.
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksen mukaan yleensä terveysongelmista johtuvia hoidon tarpeita. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen mukaan hoidon tarve on arvioitava pääsääntöisesti ensimmäisen yhteydenoton aikana ja viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. Valtioneuvoston asetuksella (583/2017) säädetään kiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisala-kohtaisista edellytyksistä.

[Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Asiakasohjauksessa toimivat ammattilaiset

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen
- Tietämys prosesseista, palveluista ja verkostoista
- Tietämys palvelujen myöntämisen kriteereistä
- Asiakasohjaus enemmän kuin 1 hlö ->Riittääkö minimi 4 ihmistä?
- Parityöskentely (samassa tilassa)?

Pohdittavaksi:

- *Miten varmistetaan, että aloittavilla työntekijöillä on riittävä tieto uudesta organisaatorakenteesta?*
- *Sijaisten pätevyys ja heidän osaamisen ylläpito?*
- *Työntekijöiden koulutus?*
- *Perhekeskusalueittain tai yhdistettyjä alueita niin, että työllistää useamman työntekijän kerralla esim. työntekijäpari so-te ->Asiakasohjausyksiköiden lukumäärä on ratkaisevaa muun suunnittelun kannalta, pitäisi päättää*

Palvelutarjotin

- Palvelutarjotin -> Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuntemus
- Tiedettävä mitä palveluja löytyy (mistä on tietoa ja mitä pitää vielä hankkia/päivittää?)
- Palvelutarjottimen ylläpito
- Jokaisen palvelun pitää ymmärtää oma vastuunsa informoida asiakasohjausyksikköä muutoksista toiminnassaan
- Alaikäisten ja perheiden palveluiden toiminnan tietäminen alueella
- Asiakasohjauksessa on pysyttävä "ajan hermolla"

Pohdittavaksi:

- *Palvelujen yhtenäistämisen kautta myös prosessit yhtenäistyvät*
- *Yhdistysten ja järjestöjen palvelutarjottimeen yhdistyminen? Myös nämä tiedot käyttöön, todella tärkeä ohjata järjestöjen palveluihin ja vertaistuen piiriin*

imaan
lue

Palvelulupaus

- **Palvelulupaus -> viimeistään seuraavana arkipäivänä otamme yhteyttä**
- Yhteydenottolupaus asiakkaalle (kiireellinen vs. kiireetön), lain lähtökohdat ja toimivalta
- Asiakkaan yhteydenoton jälkeen asiakasohjaus ottaa asian hoitaakseen = **Yksi yhteydenotto riittää**
- Asiakas ohjataan loppuun saakka, ei jätetä kesken tai siirretä eteenpäin ennen kuin selvillä mikä tarpeen
- Selkeä ohjaaminen substanssiin (omatyöntekijän selvittäminen)
- Ohjaus asiakkaalle siitä, ettei laita vireille asiaa uudelleen eri paikkoihin
- Neuvonta –asiakas on tunnistautumaton->toiminta
- Neuvonta –asiakas on tunnistaunut->toiminta
- Jos tilanne ei heti ratkea->hallittu asian ratkaisemisen jatkaminen seuraavana arkipäivänä
- THL perhekeskuksen ABC palvelulupaukset

Pohdittavaksi:

- *Rajaaminen: ml.aika, mitä annetaan yhdelle asiakkaalle? - versus palvelun laadun ylläpitäminen. Ei katsota vain aikaa vaan myös palvelun laatua.*

imaan
ue

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viivytyksettä. Eri asiakasryhmille on lainsäädännössä määritelty erilaisia määräaikoja. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat sosiaalihuollon asiakas, sosiaalihuollon ammattihenkilö ja tarvittaessa muut asiantuntijat sekä asiakkaan läheiset.

Terveydenhuollossa palvelutarpeet ovat yleensä terveysongelmista johtuvia hoidon tarpeita. Terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaan hoidon tarve on arvioitava pääsääntöisesti ensimmäisen yhteydenoton aikana ja viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. Valtioneuvoston asetuksella (583/2017) säädetään kiireellisen hoidon perusteista ja päivityksen erikoisala-kohtaisista edellytyksistä.

[Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi)

Perhekeskuksen asiakasohjauksen palvelulupaus:

- Perhekeskuksen asiakasohjaukseen voit olla yhteydessä kun sinulla on huoli lapsen, nuoren tai perheesi voinnista tai et tiedä mihin muualle otat yhteyttä lapsen, nuoren tai perheesi asioissa.
- Otamme sinuun yhteyttä viimeistään seuraavaan arkipäivään mennessä.
- Pyrimme hoitamaan asiasi yhden puhelun aikana. Mikäli tähän emme pysty, siirämme asiasi sinun luvallasi eteenpäin asianmukaiselle taholle.
- Voit itse etsiä tietoa asiaasi mm:
 - OMA OLO www.omaolo.fi
 - OMA PERHE Omaperhe.Portaali
 - Mielenterveystalo Mielenterveystalo.fi
 - Terveyskylän taloista:
 - Naistalo [Naistalo | Terveyskylä.fi \(terveyskyla.fi\)](http://Naistalo | Terveyskylä.fi (terveyskyla.fi))
 - Lastentalo [Lastentalo | Terveyskylä.fi \(terveyskyla.fi\)](http://Lastentalo | Terveyskylä.fi (terveyskyla.fi))
 - Nuortentalo [Nuortentalo | Terveyskylä.fi \(terveyskyla.fi\)](http://Nuortentalo | Terveyskylä.fi (terveyskyla.fi))
 - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue www.hyvaep.fi
- **HUOM:** Akuutissa tilanteessa ota yhteyttä kansallinen hätänumero 112, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen päivitysapunumeroon 116117 tai sosiaali- ja kriisipäivitykseen puh. 044 470 0444

- Kirjoita kokonaisilla lauseilla palvelulupauksenne asiakkaalle, lopullinen tuotos saa olla max yhden A4 sivun mittainen. Pääviesti tulee kiteyttää pariin lauseeseen.
- Voiko jokaisella olla oma asiakaslupaus vai pitäisikö sen olla koko hyvinvointialueen yhteinen? Miten siihen päästäisiin?
- Tiivistäkää oma lupauksenne yhteen dokumenttiin ja valmistautukaa esittelemään se lounaan jälkeen muille → sovitaan, miten alueen yhteinen lupaus voisi muodostua
- Mahdollisia otsikoita/aiheita:

Miten meihin voi olla yhteydessä?

Missä ajassa lupaamme vastata palvelupyyntöihin?

Missä ajassa asiasi hoidetaan?

Milloin kannattaa tulla suoraan paikan päälle? Milloin soittaa?

Millaisia digitaalisia välineitä voit käyttää ja miten?

Mitä itse voit tehdä ennen tapaamista ammattilaisen kanssa? (esitietolomakkeet ym?)

Jatkuvuus. Miten varmistamme, että tarvittaessa asiasi hoitaa sama henkilö. Vastuutyöntekijä tms? Keille

nimetään? Miten nimetään? Miten yhteydenpito tapahtuu?

Eri ammattilaiset. Miten ja millä periaatteilla ohjaamme eri ammattilaisille (lääk, hoit, ft, psyk ym)

Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen

- Yhtenevät kriteerit, jotta voidaan tunnistaa eri tarpeita
- Asiakkaan tarpeen tunnistaminen
- Työkalut:
 - Ensiarviolomake
 - Perhetilannepuntari
 - Lapset puheeksi malli/työkalu
 - kysymyspatteriston kautta->oma-arvioon
- Huomioidaan myös suun terveydenhuolto ja kuntoutus
- Kohtaamispaikoissa ohjaus ja neuvonta ilman tunnistautumista
- **Dokumentointi joka herättää -> useita yhteydenottoa "pienistä" asioista - toiminta tässä: ajanvarauskirja tms.?**
- Kirjaamiseen lupa ja tieto asiakkaalle
- Asiakkaan kokonaistilanne kartoitetaan (sekä sote käytetyt sotepalvelut ja muu elämäntilanne) yhteydenoton syyn lisäksi
- Asiakkaalla tieto että tämä yksi yhteydenotto vie asiaa eteenpäin

Pohdittavaksi:

- *Robottiikka avuksi (miten ja missä asioissa)?*

Luvitus

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen... 784/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)
- [Suostumus - Henkilötietojen vaihtoon ja käsittelyyn \(kela.fi\)](#)

Suostumuslomake, kuka hyväksyy mikä on käytössä? Esim. Kela Y100
<https://www.kela.fi/benefit-forms/Y100.pdf>

Mistä tunnistan yhteisasiakkaan?

Yhteiset herätteet Etelä-Pohjanmaa

1. Asiakkaan tilanteesta herää huoli tai riittämättömyyden tunne
2. Asiakkaan ongelma ei ole yksiselitteinen tai asian ytimeen ei pääse käsiksi
3. Epämääräisten syiden vuoksi toistuvia ja/tai suunnittelelmattomia käyntejä ja yhteydenottoja
4. Toistuvasti peruuttamattomia aikoja
5. Epäily riippuvuusikäyttyymisestä

Paljon palveluita tarvitsevat

- Määrittely (vrt.sotokeskus)
- PPT määrittely ja asiakkaan asioiden koordinointi – tulee olla selkeästi määritelty mitä tässä yhteydessä tehdään kun on sovittu että PTA ja syvempi HTA tehdään substanssialalla

Konsultointi

- Lomake tms. "suostumus tietojen luovuttamiseen" ja tunnistautuminen (sähköinen, walk in), asian eteenpäin viemisen luvat: TerveysLifecaressa on lupakohta, miten toimitaan sosiaalipuolella? **Riittääkö suullinen lupa?**
- Suostumus- ja tietojen luovuttaminen tulee olla selkeät ja mahdollistava nopeinkin konsultaation
- Konsultointi ns. toimivaltaiselta viranhaltijalta/esim. hoitotyöstä vastaava jne.
- PEKE sisäinen konsultaatio tulee olla joustavaa ja sovittua
- KELA:**
- Mahdollisuus yleisen tason konsultointiin - mutta esim. Kelaan asiakas ottaa itse yhteyttä asiastaan, mutta kumppani (eli tässä tapauksessa asiakasohjaaja) voi varata suomi.fi tunnisteilla puhelinajanvarauksen Kelalta
- Kelalla valtakunnallinen viranomaislinja peke-asiakasohjaajilla käytössä

Pohdittavaksi:

- *Kun konsultoidaan esim. järjestää tai Kela - miten toiminta /luvitut? (sisäinen / ulkoinen lupa).*
- *Tarve monialaiselle konsultaatiolle-kehen yhteys?*
- *Voiko konsultoida anonyymisti?*
- *Mihin tarvitaan asiakkaan lupa?*
- *Asiakkaan asia ei voida heti ratkaista vaan jää odottamaan konsultaatiota->toiminta?*
- **MONIALAINEN (KONSULTAATIO)TYÖRYHMÄ??**
- *Suora yhteysväylä sotokeskukseen*
- *Työntekijän tuki haastavissa tilanteissa?*

Jatkoon ohjaus, Palvelun päättäminen

- Tunnistautuneen asiakkaan tietoihin kirjaaminen palvelun päättämisestä
- Yhteydenotto mahdollisesti jatkavaan organisaatioon – Luvitus?
- Molemminpuolinen asian ymmärtäminen ja asiasta sovitun ymmärtäminen tulee olla selvillä ennen palvelun päättämistä (asiakas – asiakasohjaaja)

Pohdittavaksi:

- *Asiakkaalle avataan vireillepano täällä vai vasta vastaanottavassa yksikössä?*
- *Yhteydenoton eteenpäin vieminen ja siitä tieto asiakkaalle-> miten tapahtuu?*

Dokumentointi

- jos tarvitsee vain ohjausta ja neuvontaa, ei kirjata → asiakasohjaus ei ole sosiaalipalvelua
- jos tarve terveystaloukselle, kirjaus potilasrekisteriin

Pohdittavaksi:

- *dokumentointi joka herättää -> useita yhteydenottoa "pienistä" asioista - toiminta tässä: ajanvarauskirja tms.-> kts. Asiakkaan tarpeen tunnistaminen*
- *Kirjaamiseen lupa ja tieto asiakkaalle*
- *jos ollaan sisällä sosiaalihuollon palvelussa, ja haluaa neuvoo asiakasohjauksesta → ei kirjata asiakirjamerkintää (merkintä tehdään että on kysynyt asiaa jos asiakkaan paperit avataan)*
- *jos henkilö haluaa vireille, tai on tarve/ohjaus tai palvelun tarve edellyttää vireilletuloa, → saatetaan vireille, kirjataan vireilletulo, kirjaus sosiaalihuollon rekisteriin*

[Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä \(julkari.fi\)](#)

3.2.4. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen asiakasohjaus

Kun palvelunantaja on organisoinut asiakasohjauksen integroidusti siten, että sekä sosiaalihuollon tuen tarpeita että terveydenhuollon tarvetta koskeisiin tiedusteluihin ja kysymyksiin vastataan yhdenmukaisesti, toiminnassa syntyviä henkilötietoja tallennetaan tarvittavassa määrin sosiaalihuollon asiakasrekisteriin ja potilasrekisteriin. Jos asiakasohjaus tapahtuu nimettömänä tai ohjausta saava henkilö ei päädy saattamaan asiaa vireille sosiaalihuoltoon tai varaamaan aikaa terveydenhuoltoon, henkilötietoja ei tallenneta.

Riippumatta siitä, ovatko asiakasohjausta antavat ammattihenkilöt sosiaalihuollon vai terveydenhuollon ammattihenkilöitä, asiakasohjauksessa mahdollisesti syntyvät asiakastiedot tallennetaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin, jos asiakas hakee sosiaalipalvelua, tai ohjaus liittyy vireillä olevaan sosiaalihuollon asiaan. Jos asiakasohjausta saava henkilö päätyy tekemään ajanvarauksen terveydenhuoltoon, tai ohjaus muuten liittyy hänen hoitoonsa tai hänelle tehtyyn tai tehtävään tutkimukseen, ohjauksessa syntyy potilastietoja, jotka liitetään potilasrekisteriin

Tilastointi

- Riittävän oleelliset tiedot tilastoidaan
- mikä on pääsyykoodi, tulisi olla lisätiedot osio. johon kirjata muita syitä
- kokeeko asiakas että tulee kuulluksi/autetuksi (erikseen asiakaspalaute)
- kuka on yhteydenottaja
- mikä on yhteydenottotapa
- resurssin käytön kohdentaminen
- mihin asiakasohjaus päättyy, myös kesto
- mitkä ohjauksista johtavat asiakkuuteen
- tilastointi myös tilanteissa joissa yhteydenottoja ei asioi nimellä
- asiakaspalaute
- asiakaskokemus?
- sähköinen tilastointi

Pohdittavaksi:

- *mikä on oleellista tilastoida?*
- *ohjelma tilastointia varten*
- *asiakasohjaaja täyttää asian ratkaisemisen jälkeen*

Sähköpostiviestittely Sari Saarimaa ja THL Antero Lehmuskoski 12.10.2022

“On paljon puhuttu neuvonnan ja ohjauksen suhteesta asiakastietojen kirjaamiseen. Neuvonnasta ja ohjauksesta säädetään sosiaalihuoltolain 2. luvussa, jossa säädetään hyvinvoinnin edistämisestä. Kyse ei siis ole sosiaalipalvelusta, vaan siitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa tiedot sosiaalihuollon tarjoamista palveluista ja mahdollisuudesta hakea niitä. Tässä toiminnassa ei tallenneta sosiaalihuollon asiakastietoja, koska kyse ei ole asiakkaille annettavasta palvelusta eikä sosiaalihuollon asiakkuutta synny pelkästään siksi, että kysyy neuvoo tai ohjausta. [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)”

Mutta jos neuvonnan ja ohjauksen yhteydessä voi myös tulla vireille sosiaalihuollon asia, jos neuvontaa saava henkilö ilmaisee halunsa panna sosiaalihuollon asian vireille. Silloin neuvontaa ja ohjausta antanut henkilö voi saattaa asian vireille ja ryhtyä kirjaamaan asiakastietoja asian vireille tulon käsittelyssä, sekä ohjata asian käsittelyä eteenpäin hyväksi katsomaansa palveluysikköön. Merkintä ohjauksesta ja neuvonnasta on tarkoitettu sellaisiin tilanteisiin, joissa sosiaalihuollon asia tulee vireille, tai ohjataan sosiaalihuollon asiakasta ottamaan yhteyttä tiettyyn palveluysikköön asiansa eteenpäin saattamiseksi. Merkintä ohjauksesta ja neuvonnasta voi siis toimia myös vireilletulomerkinä tietyissä tapauksissa.”

Nykytilaa



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Asiakkaaksi perhekeskukseen

- Asiakas /läheinen etsii tietoa -
- OMA OLO
 - Chatbot
 - OMA PERHE (sähköinen perhekeskus)
 - Kansalliset nettisivut, esim. Mielenterveystalo, Naistalo
 - Hyvinvointialueen nettisivut
 - **+ENNALTAEHKÄISEVÄT PALVELUT**

Huoli / tarve herää (asiakkaalla, läheisellä, viranomaisella)

Asiakkaaksi tulo:
Puhelin /Chat (tulossa) / Sähköinen yhteydenotto (tulossa) / sosiaalihuoltolain mukaiset sähköiset menevät omapalvelun kautta sosiaalipalveluiden tietojärjestelmiin

Tunnistaminen [Monialaisen yhteistyön ABC - PDF Ilmainen lataus \(docplayer.fi\)](#)

- **Yhteydenottokanavat:** Puhelin, arkisin klo 9-15
- **Asiakasohjauksen työntekijät:** kaksi sosionomia
- **Palvelulupaus:** "soitamme sinulle viimeistään seuraavana arkipäivänä". Asiakas ottaa vain kerran yhteyttä ja asiaa lähdetään hoitamaan
 - **Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen:** kysymyspatteristo, jota kehitetään koko ajan
- **Konsultointi:** terveydenhuoltoon suora yhteys terveydenhoitajaan arkipäivisin. Muu konsultointi toistaiseksi tilanteen mukaan.
 - **Palvelun päättäminen:** lain mukainen kirjaaminen tai eteenpäin ohjaus
- **Dokumentointi:** tunnistautunut asiakas – kirjaaminen nykyisten käytäntöjen mukaan. Tunnistautumaton pelkkä tilastointi
- **Tilastointi:** Excel, johon kirjataan mm. yhteydenoton syy, kuka otti yhteyttä, ohjattiinko eteenpäin. Tilastointia kehitetään koko ajan
- **Palvelutarjotin:** Kohtaamispaikan kehittämisen yhteydessä kartoitettu alueen palvelut. Palvelutarjotinta täydennetään jatkuvasti

KUKA OTTAA YHTEYTTÄ:
Muualta muuttavat perheet
Maahanmuuttajat
Huoli lapsesta / nuoresta mutta vanhempi ei tiedä mihin ottaa yhteyttä
Eroa suunnittelevat
Perheessä yllättävä kriisi
Toiset sote-ammattilaiset
Muut toimijat, esim. poliisi, KELA, järjestöt
Perheellinen ja alle 18-vuotias nuori joka ei tiedä mihin ottaa yhteyttä asiansa kanssa
Jos asiakas on jo perhekeskuspalveluissa, hän kulkeutuu siellä nykyisen / päivitetyn mallin mukaan 13.5.2022 pekeavainhenkilöiden kokous

Perhekeskus –asiakasohjaus
Luonnos 2/2023:
PILOTTI PERHEKESKUS 1.1.-30.11.2023

Asiakkaalle riittää neuvonta –
Palvelu päättyy

Neuvonta / ohjaus, tarvittaessa toiseen palveluun yhteys (ammattilainen auttaa eteenpäin)

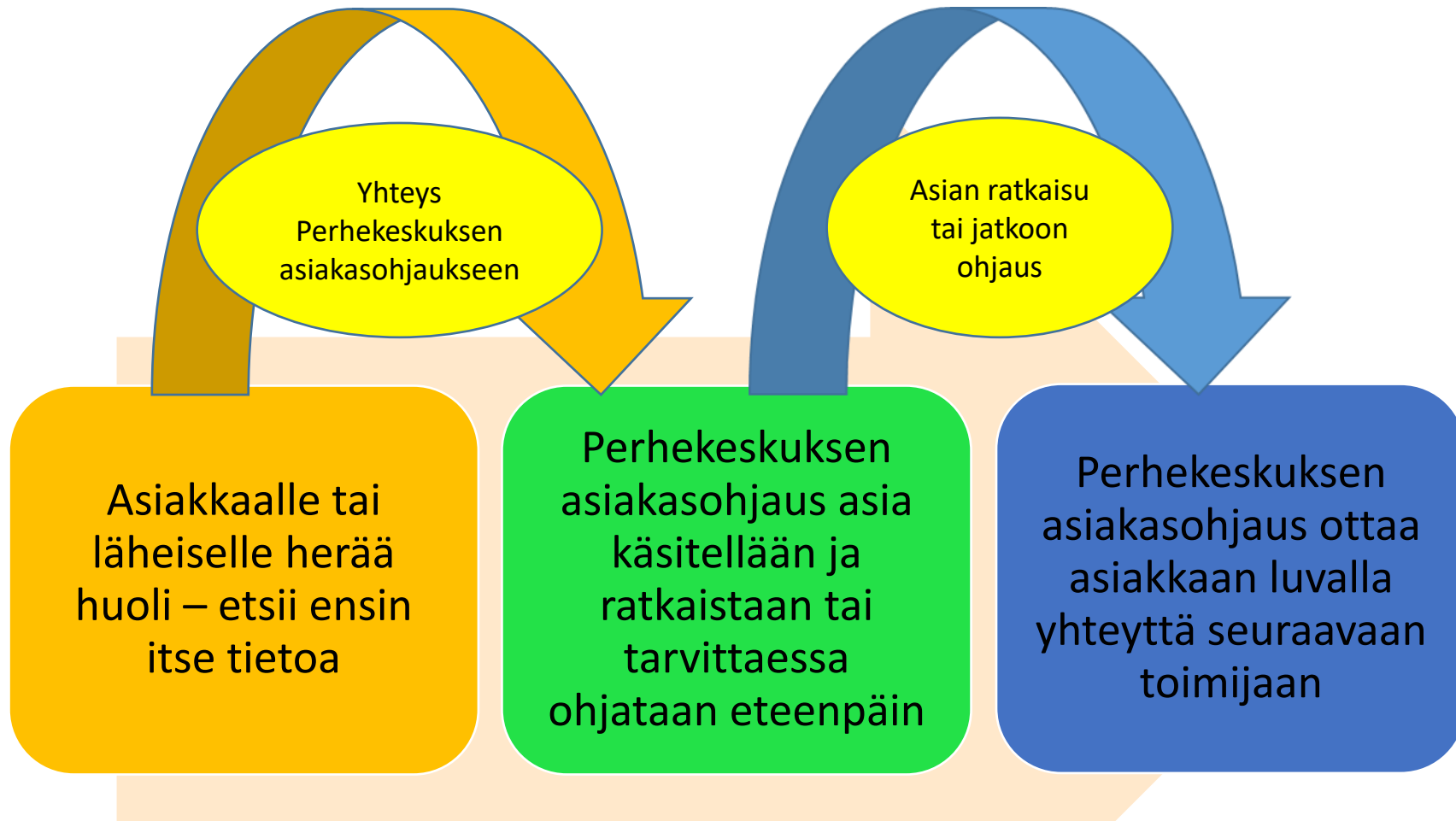
Selkeä/
yksinkertainen palvelujen ja/tai hoidon tarve

Suora ajanvaraus palveluun (jos mahdollista)

Viesti substanssitoimialalle

Asiakkaan tilanne epäselvä tai asiakas tarvitsee useita palveluita

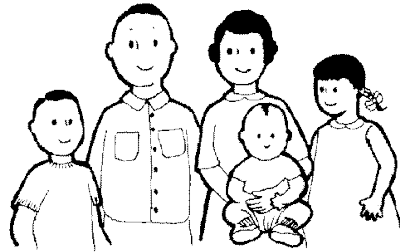
Asiakas ohjataan PTA / syvempi HTA prosessiin substanssitoimialalle



Perhekeskuksen asiakasohjaus –pilotti

Huoli / tarve palvelulle herää, jolloin voit ottaa yhteyttä asiakasohjaukseen tai voit myös etsiä itse tietoa esim. www.hyvaep.fi, www.terveyskyla.fi, www.omaolo.fi, sähköisestä perhekeskuksesta, muista nettikanavista tai Konsti-chatbotin kautta

Yksi yhteydenotto asiakasohjaukseen



Perhekeskus, puhelin
040 352 3841, arkisin
klo 9-15



PILOTTI PERHEKESKUS 1.1.-30.11.2023

- Yhteistyössä avoimesti, moniammatillisesti, monialaisesti ja yhtenäisesti
- Asiakas- ja perhelähtöisyys keskiössä
- Matalan kynnyksen palveluna lähellä ja uusia konsteja hyödyntäen
- Erilaisten yhteydenotto- ja ohjausmuotojen mahdollisuus
- Osaaminen ja ajantasaiset työvälineet
- Jatkuva arviointi ja kehittäminen

Ensisijaiset yhteydenottajat:

Muualta muuttavat perheet
Maahanmuuttajat
Huoli lapsesta / nuoresta mutta vanhempi ei tiedä mihin ottaa yhteyttä
Eroa suunnittelevat
Perheessä yllättävä kriisi
Toiset sote-ammattilaiset

Muut toimijat, esim. poliisi, KELA, järjestöt

Perheellinen ja alle 18-vuotias nuori joka ei tiedä mihin ottaa yhteyttä asiansa kanssa

Olemassa olevassa asiakkuudessa yhteys omaan työntekijään

Asiakkaalle riittää neuvonta – Palvelu päättyy

Selkeä/
yksinkertainen palvelujen ja/tai hoidon tarve

suora ajanvaraus palveluun tai viesti substanssitoimialalle

Asiakkaan tilanne epäselvä tai asiakas tarvitsee useita palveluita

Asiakas ohjataan PTA / syvempi HTA prosessiin substanssitoimialalle

Asiakasohjaajien työnkuvat perhekeskus X

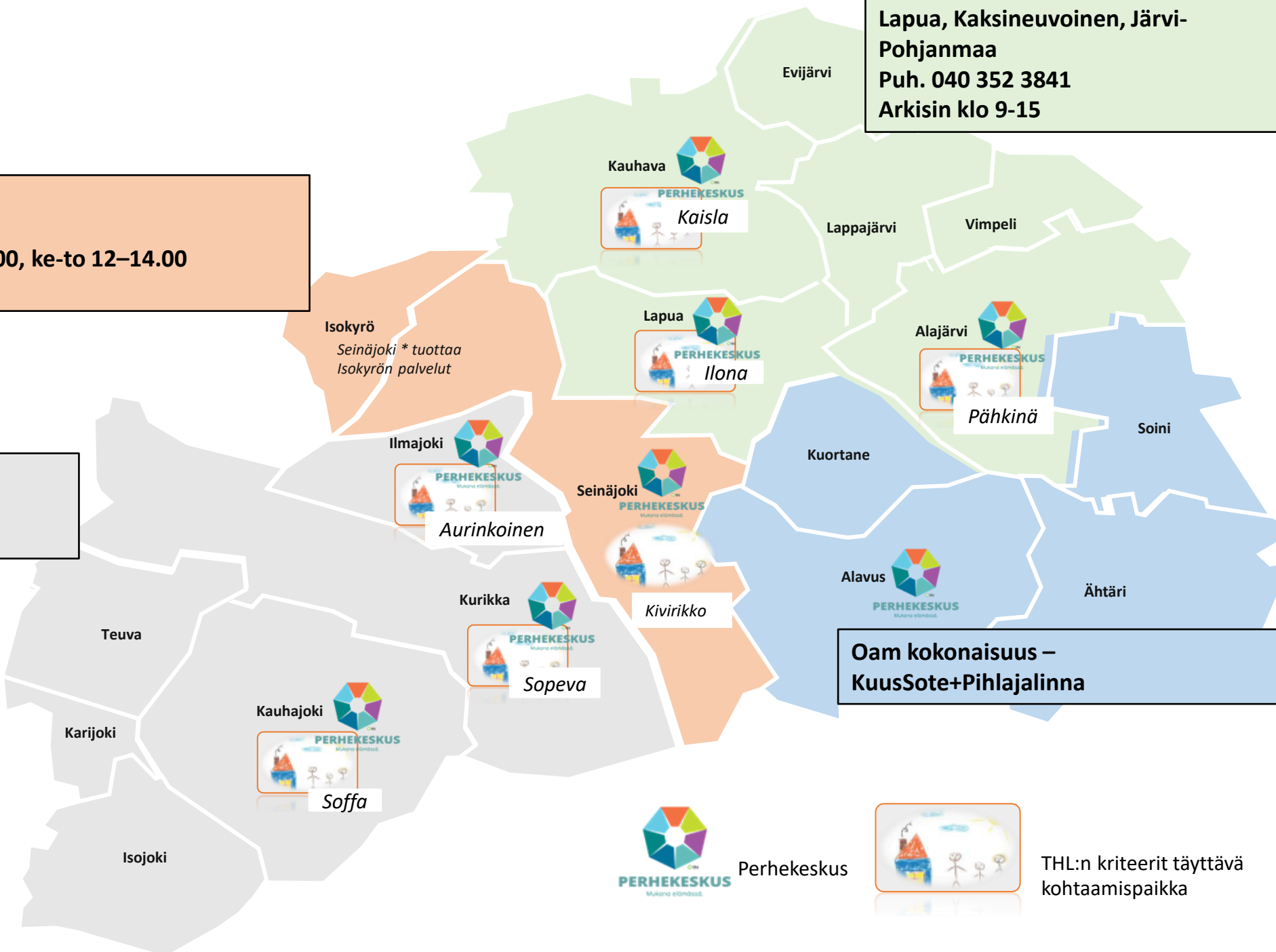
- Tavoitteena on, että asiakas saa avun yhdellä puhelinsoitolla.
- Asiakasohjauspuhelimeen vastaaminen ja soittajien ohjaaminen erilaisissa tilanteissa sekä ohjaaminen oikeiden palveluiden piiriin, esim. lastenvalvoja (huoltoriita), aikuissosiaalityö (taloudellinen tilanne)
- Lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen vastaanottaminen ja kirjaaminen. Lastensuojeluilmoitukset ja yhteydenotot (puhelimitse, postitse, sähköisesti)
- Asiakasohjaukseen ovat yhteydessä niin viranomaiset (mm. päiväkotia, koulu, poliisi) kuin yksityishenkilöt (vanhemmat, lapsen lähipiiri, nimettömät).
- Yhteistyökumppanina perhekeskuksen lastenneuvolan terveydenhoitaja. Yhteistyötahoina mm. aikuissosiaalityö, lasten- ja nuorisopsykiatria, lääkärin vastaanotto, lastentaudit (erityisesti sairaanhoitaja), perheoikeudelliset palvelut

**Etelä-Pohjanmaan
Perhekeskusten asiakasohjaus
Tilanne 11.8.2023**

Seinäjoki, Isokyrö
Puh. 050 344 8443
tiistaisin klo 9–11.00, ke-to 12–14.00

Suupohja, Kurikka, Ilmajoki
Puh. 040 640 2436
Arkisin klo 9-15

Lisäksi terveyschat ja
sosiaalihuollon chat
palvelet perheitä koko
hyvinvointialueella



Lapua, Kaksineuvoinen, Järvi-Pohjanmaa
Puh. 040 352 3841
Arkisin klo 9-15

**Oam kokonaisuus –
KuusSote+Pihlajalinna**



THL:n kriteerit täyttävä
kohtaamispaikka

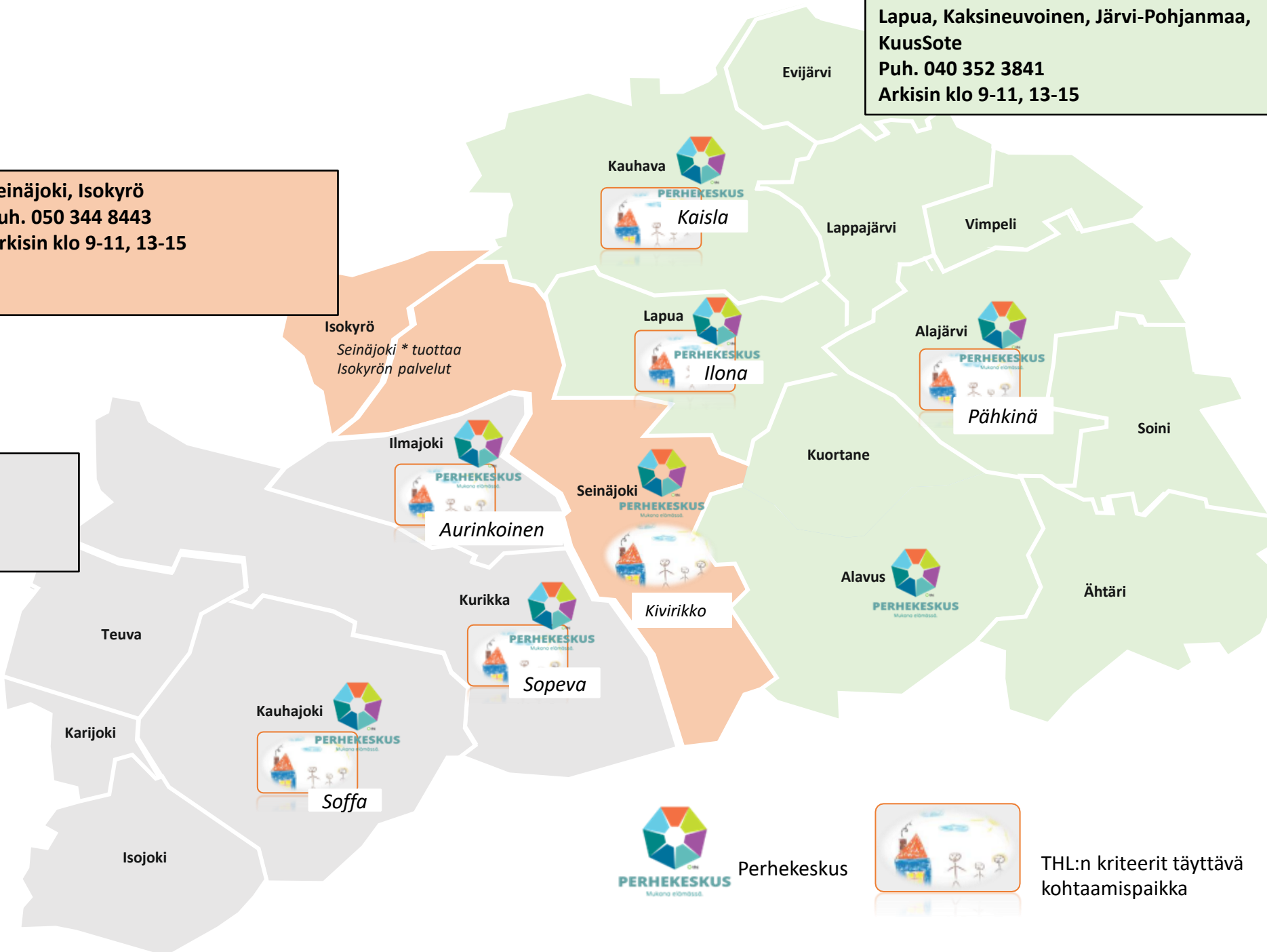
**Etelä-Pohjanmaan
Perhekeskusten asiakasohjaus
Tilanne 12.9.2023**

Lapua, Kaksineuvoinen, Järvi-Pohjanmaa,
KuusSote
Puh. 040 352 3841
Arkisin klo 9-11, 13-15

Seinäjoki, Isokyrö
Puh. 050 344 8443
Arkisin klo 9-11, 13-15

Suupohja, Kurikka, Ilmajoki
Puh. 040 640 2436
Arkisin klo 9-11, 13-15

Lisäksi terveystchat ja sosiaaliuudon
chat palvelevat perheitä koko
hyvinvointialueella



Perhekeskuksen asiakasohjaus

Huoli tai tarve palvelulle herää, jolloin asukas tai viranomainen voi ottaa suoraan yhteyttä asiakasohjaukseen arkipäivisin

TAI

etsiä itse tietoa mm. www.hyvaep.fi sisältäen sosiaali- ja terveys-chatit , www.terveyskyla.fi, www.omaolo.fi , sähköinen perhekeskus www.omaperhe.fi , Chatbot tai muista nettikanavista

Mikäli tietoa ei löydy edellä mainituilta sivuilta tai halutaan henkilökohtaista palvelua - yhteys asiakasohjaukseen

Perhekeskuksen asiakasohjaus
puhelin XXX, arkisin klo 9-11, 13-15,



Asiakasohjauksessa: annetaan matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa asukkaille ja muille toimijoille. Ratkaistaan yksinkertaiset haasteet / asiat
Tehdään ensiarviot (sos. ja th)

Selkeä/
yksinkertainen palvelujen ja/tai
hoidon tarve

Asiakkaan tilanne epäselvä tai asiakas tarvitsee useita palveluita

Asiakkaalle riittää neuvonta ja ohjaus -
Palvelu päättyy

Tehdään suora ajanvaraus oikeaan palveluun tai viedään viesti substanssitoimialalle

Asiakas ohjataan substanssitoimialalle mahdollisesti PTA:ta tai HTA:ta varten

Perhekeskuksen asiakasohjaus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella – HVA:lla (keltaisella mikä vielä puuttuu tai mitä pitää vielä työstää) ”Asiakas ottaa vain kerran yhteyttä ja hänen asiansa lähtee etenemään tai se ratkaistaan”

| | Yleinen ohjaus ja neuvonta | Asiakasohjaus | Sosiaalityö- ja ohjaus | Terveydenhuolto |
|--------------------|---|---|---|--|
| Kenelle | Kuka tahansa ohjausta ja neuvontaa tarvitseva lapsi, nuori, perhe tai viranomainen voi ottaa yhteyttä. | Kuka tahansa ohjausta tarvitseva lapsi, nuori, perhe tai viranomainen voi ottaa yhteyttä. Viranomaisohjaaminen tärkeässä roolissa. | Asiakkuus voi alkaa ja ohjataan eteenpäin substanssitoimialalle. Asiakkuus on jo olemassa: neuvonnan ja ohjauksen tarpeeseen vastaaminen, muuten ohjaus asiakkaan omalle työntekijälle substanssitoimialalle?? | Kaikille yhteydenottajille ohjaus ja neuvonta. Pääpaino ennaltaehkäisevässä terveysneuvonnassa ja ohjauksessa. Tarkemmat hoidon tarpeen arvioinnit välitetään substanssitoimijoille tai asiakkaan omalle työntekijälle. Tehdään alustavat terveyden- ja sairaanhoidon arviot. |
| Tavoite | Matalan kynnyksen ohjaus ja neuvonta sekä asukkaille että viranomaisille. | Yksinkertaisen asian ratkaiseminen. Yhdellä yhteydenotolla asiakas saa mahdollisimman kokonaisvaltaisen ohjauksen.. Hyvä tavoitettavuus, vastauksen saaminen nopeasti. Jatko-ohjaus tarvittaessa. Ei läpivirtaus/ohituskaista. | Liittyen ohjaukseen ja neuvontaan substanssitoimialan sosiaalityöntekijöille /-ohjaajille ei tulisi ylimääräisiä keskeytyksiä. Lastensuojeluilmoitus voidaan ottaa vastaan ”akuutissa tilanteessa”, mutta lähtökohtana se, että ilmoittaja tekee ilmoituksen itse kirjallisesti | Yksinkertaiset perhekeskuksen palveluiden asiat ratkaistaan asiakasohjauksessa, keskittyen ennaltaehkäisevään terveyspalveluun ja neuvontaan. Muut terveyteen liittyvät asiat viedään eteenpäin asianosaisille terveydenhuollon tahoille. Voiko tässä yksikössä työskennellä kuinka pitkälle – hoidon tarpeen arvion määrä-ajat (kiireetön hoito pitää saada yhteys ja saada hoidon tarpeen arvio 3vrk:ssa, 1.9.23 jälkeen 1 vrk:ssa) |
| Kanavat | Puhelinaika klo 9-11, 13--15 arkipäivisin Mahdollisuus takaisinsoittopalvelulle (aikaraja vastaamiselle tulee päättää) Asiakas mahdollisesti käyttää hyvaep-chat -palvelua ennen asiakasohjausta sekä muita sähköisiä tiedonhakukanavia, ml. Sähköinen perhekeskus Monialmmatilliset sovitut konsultaatiokanavat tiedossa ja käytössä. | Puhelinaika klo 9-11, 13--15 arkipäivisin Mahdollisuus takaisinsoittopalvelulle (aikaraja vastaamiselle tulee päättää) Asiakas mahdollisesti käyttää hyvaep-chat -palvelua ennen asiakasohjausta sekä muita sähköisiä tiedonhakukanavia, ml. Sähköinen perhekeskus Monialmmatilliset sovitut konsultaatiokanavat tiedossa ja käytössä. | . Asiakas mahdollisesti käyttää chat -palvelua ennen asiakasohjaustata sekä muita sähköisiä tiedonhakukanavia, ml. Sähköinen perhekeskus (sosiaalihuollon chat on jo toiminnassa) | Asiakas mahdollisesti käyttää chat -palvelua ennen asiakasohjausta sekä muita sähköisiä tiedonhakukanavia, ml. Sähköinen perhekeskus (terveys-chat on toiminnassa) |
| Sisältö | Yleinen ohjaus ja neuvonta ilman henkilötietoja. Yleiset tiedustelut. | Ohjauksen ja neuvonnan antaminen. Yksinkertaisen asian ratkaiseminen. Kirjaaminen tarvittaessa asiakastietoihin | Kirjaaminen tarvittaessa asiakastietoihin. Vireilletulon aloittaminen tarvittaessa | Yksinkertaiset perhekeskuksen palveluiden asiat voidaan ratkaista asiakasohjauksessa, keskittyen ennaltaehkäisevään terveyspalveluun ja neuvontaan. Tarvittaessa muun terveydenhuollon konsultointi. |
| Muuta huomioitavaa | Sähköisten palveluiden puuttuminen, pl. Sähköiset lastensuojeluilmoitukset. Perhekeskuspalvelut tuntevat henkilöt. Paikallistuntemus tärkeää. Seuranta, kokemus ja kehittäminen tärkeää | Asiakasohjaajilla tietojärjestelmissä laaja näkyvyys ja pääsy tietokantoihin. Sujuvat konsultointikanavat sekä sähköiset palvelut Perhekeskuspalvelut tuntevat henkilöt. Paikallistuntemus tärkeää. Erilaiset alustat apuna, esim. hytedigi (tulossa), sähköinen perhekeskus toiminnassa Riittävä resurssi. | Vastinparit eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoista (esim. aikuissosiaalityön ja vammaispuolun asiakasohjaus) Vastinpari sivistystoimi Lastensuojeluilmoitusten prosessi määriteltynä, ml. asiakasohjauksen toiminta siinä. | Hoidon tarpeen arvioinnin prosessin määrittely, perhekeskuksen asiakasohjauksen rooli siinä. Vastinpari sote-keskuksessa. |

**Perhekeskusten asiakasohjaus – EHDOTUS
2023**

