

Palvelun nimi	<b>Asiakas- ja palveluohjaus Soihitu (Neuvonnan, ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin yksikkö)</b>
Palvelualue	Toiminta kattaa 2023 loppupuolella koko Varsinais-Suomen. Asiakasohjausyksikkö Varha (Varsinais-Suomen hyvinvointialue) Pilottialueet: Uusikaupunki, Masku, Mynämäki, Laitila, Kustavi, Pyhäranta, Taivassalo, Nousiainen, Vehmaa ja Salo, Somero
Palvelukokonaisuus	Asiakasohjaus
Palvelun määrittely	Neuvonnan, ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin yksikkö (lapsiperheet, työikäiset)
Palvelun kohderyhmä	Pääsääntöisesti ei sosiaalihuollon asiakkuudessa olevat työikäiset ja lapsiperheet.
Palvelun tavoite/tarkoitus	Keskitetyn neuvonnan, ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin toiminnan tavoitteena on tarjota oikea-aikaista, vaikuttavaa ja tasalaatuista sosiaalihuollon neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia kaikille sitä tarvitseville varsinaissuomalaisille. Tavoitteena on vastata tuen tarpeeseen nopealla aikataululla ja monialaisesti. Tavoitteena on olla tietoisia järjestöjen, kuntien, seurakuntien, yms. tarjoamista palveluista ja ohjata asiakas myös näihin palveluihin jo ohjauksen ja neuvonnan vaiheessa. Tavoitteena on selkeyttää työntekijöiden työnkuvaa ja tarjota selkeän prosessin asiakkaille.
Palvelun sisältö	<p>Annetaan sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta alueittain puhelimitse arkisin 8.30-15. Käsitellään ei asiakkuudessa olevien henkilöiden ilmoitukset/yhteydenotot (lastensuojeluilmoitukset, ennakkolliset lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset ja yhteydenotot) sekä laaditaan tarvittaessa palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelutarpeen selvitys.</p> <p>Ilmoituksen/yhteydenoton saapumisen jälkeen asianosaisiin pyritään olemaan yhteydessä 7 arkipäivän sisällä. 7 arkipäivän sisällä on pääsääntöisesti myös mahdollisuus tavata asianosaisia ja tehdä ratkaisu siitä ryhdytäänkö palvelutarpeen arviointiin vai ei. Palvelutarpeen arviointi tarjotaan kaikille, mutta monesti asia on mahdollista ratkaista 7 arkipäivän aikana.</p> <p>Mikäli palvelutarpeen arviointi käynnistetään, sisältää prosessi muutostyöskentelyä jo palvelutarpeen arvioinnin aikana. Suunnitelmalliseen sosiaalityöhön siirretään vain ne asiakkaat, jotka tarvitsevat pidempiaikaista tukea.</p>

<p>Työntekijöiden tehtävät</p>	<p>Tiimeissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä sekä sosionomeja. Lisäksi tiimeissä voi työskennellä terveydenhuollon ammattilaisia. Tavoitteena on, että jokaiseen tiimiin on osoitettu sairaanhoitajan resurssia terveydenhuollon palveluista. Sairaanhoitajat voivat asiakkaan luvalla olla mukana käsittelemässä ilmoituksia/yhteydenottoja sekä toimia työparina palvelutarpeen arvioinneissa. Lisäksi tavoitteena on, että sairaanhoitajat tarjoavat kyseisen tiimin asiakkaalle matalankynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluja, jonka kautta tarkoitus vähentää pidempiaikaisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen tarvetta.</p> <p>Tiimissä jotkut työntekijät ovat erikoistuneet lapsiperheiden asioihin ja toiset työikäisten asioihin. Sosiaalityöntekijä on käsittelyvastuussa lapsiperheitä koskevien ilmoitusten/yhteydenottojen käsittelystä. Sosiaalityöntekijä käsittelee ilmoituksen/yhteydenoton asianosaisten kanssa ja ratkaisee, ryhdytäänkö palvelutarpeen arviointiin vai ei. Sosiaalityöntekijä vastaa myös palvelutarpeen arvioinnin prosessista. Sosionomit toimivat työparina kyseisissä prosesseissa tuoden omaa ammattitaitoa ja näkökulmaa asiakkaan tilanteeseen. Sosiaalityöntekijöille kuuluu myös kiireellisten lastensuojelun tukitoimien arvioiminen ja järjestäminen.</p> <p>Työikäisten kohdalla sosionomien ja sosiaalityöntekijöiden tehtäviin kuuluu ilmoitusten/yhteydenottojen käsittely sekä palvelutarpeen arvioinnin laatiminen. Sosiaalityöntekijät vastaavat erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden prosesseista. Päätöksentekoa kuuluu myös näille työntekijöille.</p> <p>Jokaisessa vaiheessa (neuvonta ja ohjaus, ilmoituksen/yhteydenoton käsittely, palvelutarpeen arviointi) pyritään tukemaan asiakasta ja ohjaamaan hänet oikeiden palveluiden piiriin. Monesti palvelut löytyvät muualta kuin sosiaali- ja terveyspalveluista.</p> <p>Työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, järjestäen esim. verkostopalavereja.</p> <p>Palvelutarpeen arvioinnista laaditaan aina yhteenveto. Mikäli asiakas on sosiaalipalveluiden tarpeessa palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, siirretään asiakas suunnitelmalliseen sosiaalityöhön siirtopalaverin avulla, mihin osallistuu asiakkaan lisäksi sekä palvelutarpeen arvioinnin työntekijä että vastaanottava työntekijä.</p>
<p>Palveluun tuleminen</p>	<p>Asiakas tai asianomainen voi itse olla yhteydessä soittamalla, tekemällä yhteydenoton, ottamalla yhteyttä Pyydä-Apua pyynnön taikka Omaolo muu yhteydenoton kautta tai käymällä toimipisteellä. Muut esim. ammattilaiset voivat ohjata asiakkaan kyseiseen tiimiin soittamalla, tekemällä ilmoituksen/yhteydenoton tai käymällä yhdessä asiakkaan kanssa toimipisteellä.</p> <p>Pyydä-apua yhteydenotto on matalankynnyksen yhteydenottokanava ja tästä ei aina synny merkintää asiakastietojärjestelmään. Nimettömästi pystyy myös asioimaan puhelimitse. Ilmoitukset/yhteydenotot kirjataan aina asiakastietojärjestelmään. Omaolo muu yhteydenotto vaatii tunnistautumista.</p>
<p>Käytännön toteutus</p>	<p>Jokaisessa tiimissä työskentelee palveluohjaaja nimikkeellä oleva työntekijä, joka pääsääntöisesti on sosionomi pätevyyden omaava työntekijä. Kyseiset henkilöt vastaavat neuvontapuhelimeen, vastaavat Pyydä-apua yhteydenottoihin sekä Omaolo muu yhteydenotto yhteydenottoihin sekä kirjaavat sähköisesti saapuneet ilmoitukset/yhteydenotot asiakastietojärjestelmään. Palveluohjaaja siirtää suunnitelmalliseen sosiaalityöhön ne ilmoitukset/yhteydenotot, jotka koskevat jo asiakkuudessa olevia ja ei asiakkuudessa olevia koskevat ilmoitukset/yhteydenotot tiimin työntekijöille (vastaanottovuorot käytössä).</p>

	<p>Uusien asiakkaiden kohdalla Soihdu-tiimin sosiaalihuollon ammattihenkilöt käsittelevät ilmoitukset/yhteydenotot ja ratkaisevat ryhdytäänkö palvelutarpeen arviointiin. Ilmoituksen/yhteydenoton käsittely sekä palvelutarpeen arviointi pyritään tekemään laadukkaasti sekä vaikuttavasti. Jokaiseen palvelutarpeen arviointiin sisältyy kotikäynti sekä asianosaisten henkilökohtaiset tapaamiset. Tapaamisia on yhteensä noin 3-7. Kaikki ilmoitukset/yhteydenotot pyritään käsittelemään seitsemässä arkipäivässä ja palvelutarpeen arvioinnit pyritään toteuttamaan kolmessa kuukaudessa.</p> <p>Kirjaukset pyritään laatimaan ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta palvelutarpeen arvioinnista kirjataan yhteenveto.</p> <p>Asiakaspalautetta kerätään.</p>
<p>Työkalut ja lomakkeet</p>	<p>Kaikki yksikön työntekijät koulutetaan ohjattuun omahoitoon (nuoret, aikuiset).</p> <p>Kaikki yksikön työntekijät, jotka työskentelevät lapsiperheiden parissa koulutetaan ohjattuun omahoitoon (lapset).</p> <p>Palvelutarpeen arvioinnin aikana työntekijällä on mahdollista käyttää lukuisia erilaisia menetelmiä/työvälineitä apuna esim. EcoMap, Lähisuhdeväkivallan suodatin- ja kartoituslomake, AUDIT yms.</p> <p>Potilastietojärjestelmän mukainen yhteenveto palvelutarpeen arvioinnista. Asiakaspalautelomake.</p>