Työikäisten sosiaalipalvelujen asiakasohjaus Pirkanmaan hyvinvointialueella

Asiakasneuvonta → **Asiakasohjaus**

Minun tiimini- toimintamalli asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan

Internet-sivut, chatbot, sähköinen Ilmoita huoli aikuisesta -lomake

Työikäisten asiakasohjaus
Pirhan keskitetty puhelinpalvelu ja chat
Alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta

Matalan kynnyksen neuvonta sote-keskuksissa ja yhteisökeskuksissa

Akuutti aikavaraus (sosiaalinen kriisitilanne) tai kiireetön palvelutarpeen arviointi sote-keskuksessa

Omatyöntekijän nimeäminen, asiakassuunnitelmaan pohjautuva työskentely, monialainen työ

Konsultaatiot

Asiakkuus

Yhteydenotto

- Verkkosivuilla olevat tiedot palveluista
- Chatbot
- Huoli-ilmoitukset, sähköpostiyhteydenotot

Arviointi

- Keskitetty työikäisten sosiaalipalvelujen ohjaus ja neuvonta: kunnat siirtyvät syys-lokakuun 2023 aikana vaiheittain keskitettyyn puhelin- ja chatneuvontaan
- Huoli-ilmoitusten käsittely ja yhteydenotot
- Muiden toimijoiden konsultaatiot

Suunnittelu

- Asiakas tulee ohjatuksi ja autetuksi mahdollisimman pitkälle ensi vaiheen asiakas-ohjauskontaktin aikana
- Yhteisökeskuksissa Pirkanmaalla tarpeen mukaan matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa
- Konsultaatiot, työpariudet alku-vaiheen työskentelyssä, konsultaatiot myös sosiaalipalvelujen sisällä

Organisointi

- Akuutit tapaamiset ja ajanvaraukset (sosiaaliset kriisitilanteet) ja kiireettömät palvelu-tarpeen arvioinnit
- Konsultaatiot

Toteutus

- Palvelujen järjestäminen, seuranta ja arviointi
- Ajanvarauksellinen pitkäjänteinen työ soteasemilla, etävastaanottoina, kotikäynteinä, verkostoissa ym.
- Konsultaatiot

Seuranta

- Monialainen yhteistyö erityiskysymyksissä (asunnottomuus, miepä, kuntouttava sosiaalityö jne.), 3. sektorin huomioiminen
- Konsultaatiot

Pirkanmaan hyvinvointialue