

Lapsiperheiden keskitetty asiakasohjaus

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

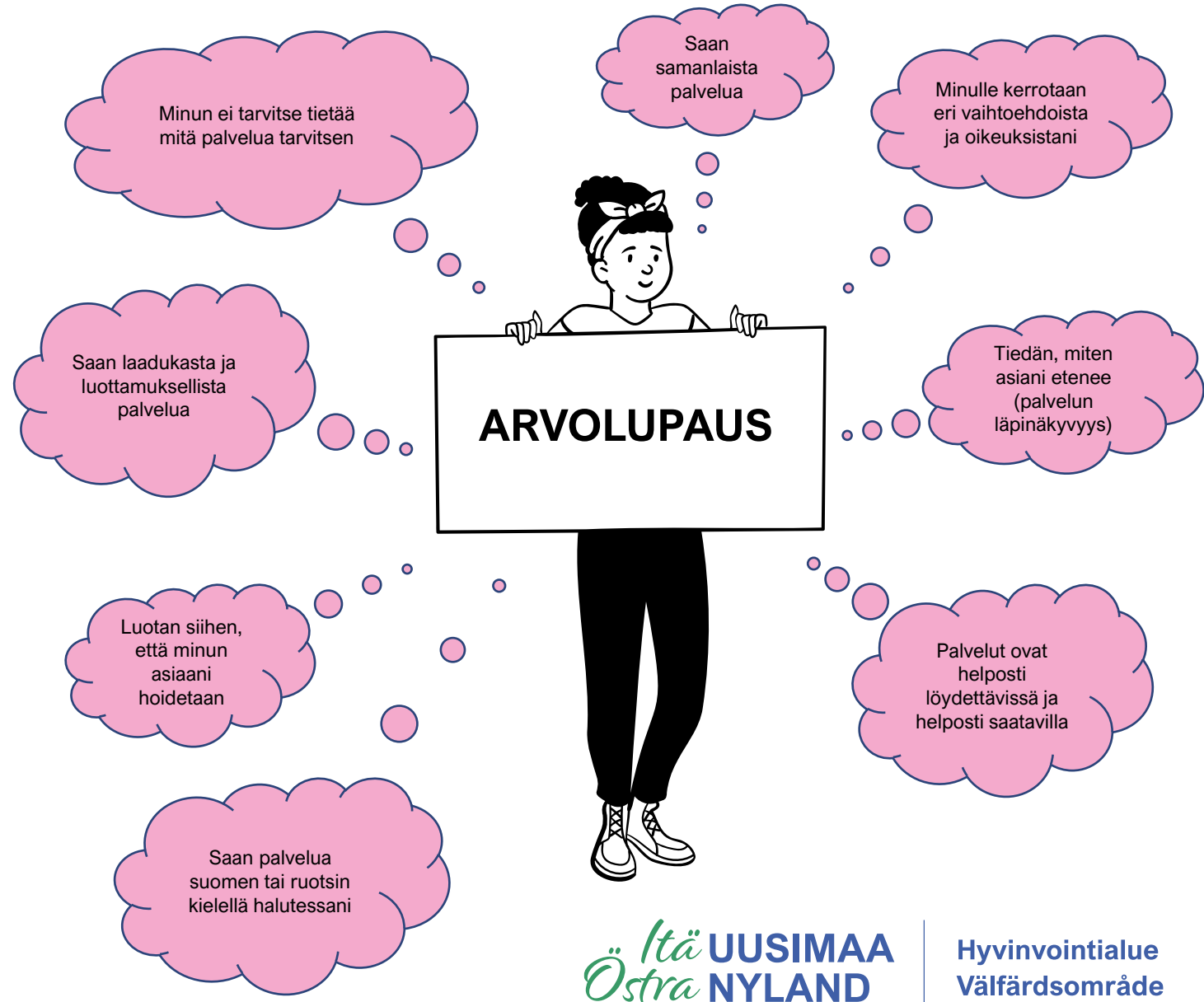
Hyvinvointialue
Välfärdsområde

TARVE JA TAUSTA

- Asiakasohjauksen osa-alueita lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ovat
 - 1) neuvonta, ohjaus ja virka-aikainen päivystys
 - 2) alkuarviointi
 - 3) palvelutarpeen arviointi
- Kaikki edellä mainitut osa-alueet ovat lakisääteisiä prosesseja, joissa on myös lakiin perustuvat määräajat
- Porvoossa pilotoitiin alkuarviointimallia 2.12.2019-29.5.2020. Aikavälillä 1.1-29.5.2020 alkuarvioinnin jälkeen palvelutarpeen arviointiin johtaneiden ilmoitusten ja yhteydenottojen osuus laski 10,8%, verrattuna samaan ajanjaksoon vuonna 2019.
- Tämän seurauksena toimintamallia oli jatkettu Porvoossa.
- Nykytilanteessa jokaisessa kunnassa on omat lastensuojelunpäivystäjät, minkä vuoksi on tarvetta toiminnan yhtenäistämiseksi, jottei kunnissa tehdä jatkossa päällekkäistä työtä.

TAVOITE

- Yhteisen asiakasohjauksen avulla voidaan turvata kaikille hyvinvointialueen asiakkaille tasavertainen palvelu sekä tehostaa olemassa olevien resurssien käyttöä.
- Asiakas ohjautuu palveluihin ”yhden luukun” periaatteella, eikä hänen tarvitse tietää mitä palvelua hänen tulisi hakea.
- Yhteydenottojen ja ilmoitusten käsittely on tasalaatuisempaa ja kriteerit palvelutarpeen arviointiin ohjautumiseen ovat yhteneväisemmät, kun samat työntekijät arvioivat asiakkaan tilannetta.
- Asiakkaat ohjautuvat aiempaa nopeammin heidän tarpeitaan vastaaviin palveluihin joko julkiselle, yksityiselle tai kolmannelle sektorille
- Laadukas alkuarviointi vähentää painetta raskaampaan palvelutarpeen arviointiin, mikä säästää työntekijäresurssia ja auttaa työntekijöitä pysymään lain määrittelemissä määrärajoissa



ASIAKASOHJAUSTIIMIN HOITAA KAHTA PALVELUTEHTÄVÄÄ

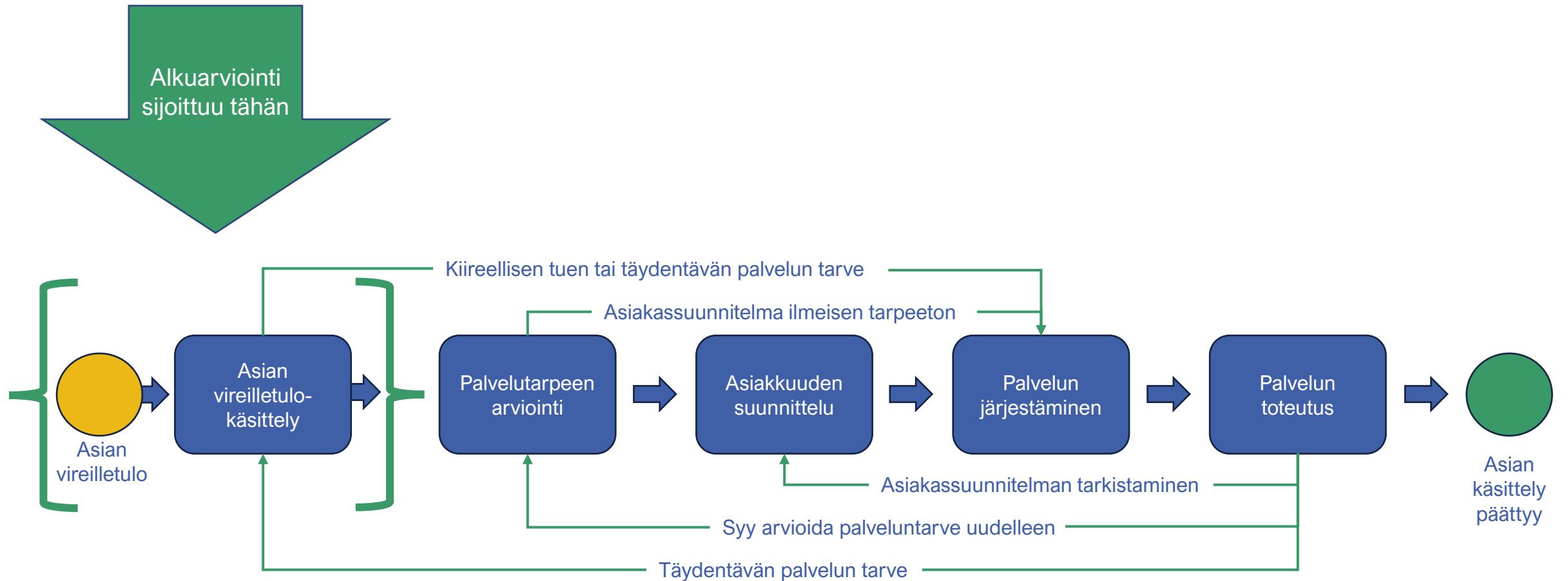
Lapsiperheiden neuvonta ja sosiaalipäivystys

- Neuvonta, ohjaus ja ammattilaiskonsultaatio
- Alkuarviointi
- Virka-aikainen sosiaalipäivystys
- Voisiko myös ankkuritoiminnan linkittää tähän?
- Tämän tiimin työntekijät toimisivat keskitetysti, esim. Porvoosta käsin toiminta-alueenaan koko HVA-alue
- Jalkautuvaa toimintaa työpareina
- Tiivis yhteistyö myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä muiden keskeisten viranomaisten kanssa
- Resurssi: 2,6 sosiaalityöntekijää ja 3 sosiaaliohjaajaa

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi

- Palvelutarpeen arvioinnit
- Työparityöskentelyä
- Moniammatillinen yhteistyö
- Tukitoimien käynnistäminen
- Tämän tiimin työntekijät toimisivat alueilla, ”siellä missä asiakkaat ovat”. Sijoittuen itäiselle, keskiselle ja läntiselle alueelle
- Toimistotapaamisia, verkostotapaamisia ja kotikäyntejä
- Vahvasti suunnitelmallista työskentelyä määräaikojen puitteissa.
- Keskisellä alueella 3 sosiaalityöntekijää ja 1 sosiaaliohjaaja, itäisellä alueella 1 sosiaalityöntekijä ja 1 sosiaaliohjaaja, läntisellä alueella 1 sosiaalityöntekijä ja 1 sosiaaliohjaaja

SOSIAALIHUOLLON PROSESSI



ALKUARVIOINNIN PROSESSI

