

Perhekeskuksen asiakasohjaus

Mari Vuorenmäki

14.11.2023

Kehittämissuunnittelija –lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Tulevaisuuden Sote-keskus –hanke

www.hyvaep.fi

Perhekeskuksen palvelukokonaisuus sisältää

Perhekeskuksesta perhe saa alla olevia palveluja. Perhekeskusten palveluista osa on kaikille avoimia palveluita, esim. neuvolapalvelut ja varhaiskasvatuksen tuottamat palvelut. Erityistasoisiin palveluihin tarvitaan lähete tai palvelussa pitää olla asiakkuus palveluita saadakseen. Näitä ovat muun muassa erityistason palvelut tai lastensuojelun palvelut

- **Lapsiperheiden sosiaali- ja terveysterveystpalvelut**
 - ✓ äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
 - ✓ lääkäripalvelut
 - ✓ ehkäisy- ja muu seksuaaliterveysneuvonta
 - ✓ psykologipalvelut
 - ✓ suun terveydenhuolto
 - ✓ ravitsemus-, puhe-, fysio- ja toimintaterapia
 - ✓ kotipalvelu
 - ✓ perhetyö
 - ✓ lapsiperheiden sosiaalityö sisältäen täydentävän ja ehkäisevän sosiaalityön
 - ✓ toimeentulotuki
 - ✓ kasvatus- ja perheneuvonta
 - ✓ perheoikeudelliset palvelut
 - ✓ opiskeluhuolto ja nuorten palvelut
 - ✓ erityis- ja vaativan tason palvelut
- **Varhaiskasvatuspalvelut ja muut sivistystoimen palvelut**
- **Kuntien terveyttä ja hyvinvointia edistävä toiminta**
- **Järjestöjen ja seurakuntien toiminta ja palvelut**
- **Kelan palvelut**

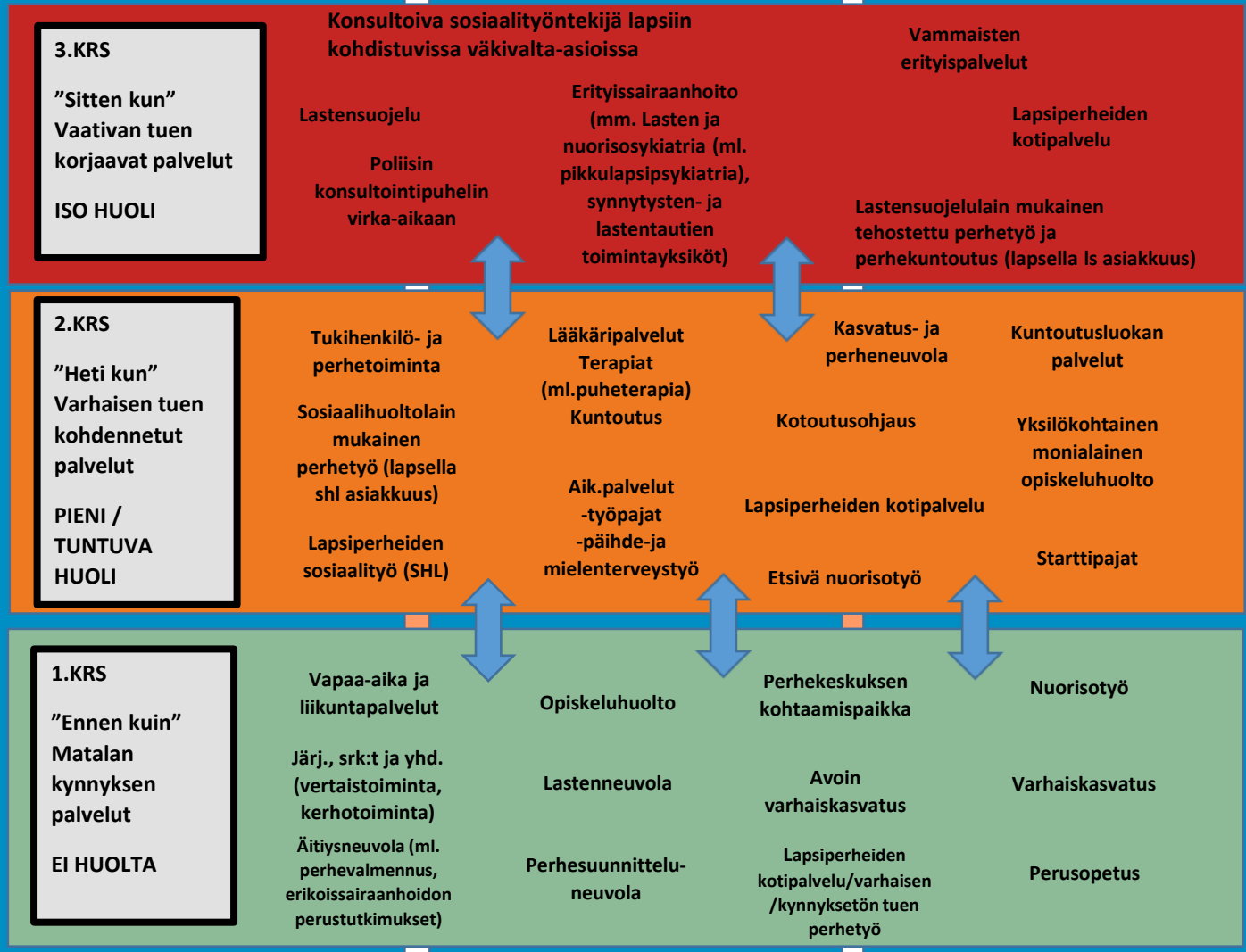


Perhekeskustoiminnot
Ja – toimijat
Luonnos 11/2023

Asiakasmäärä vähenee, asiakaskontaktin intensiteetti kasvaa->

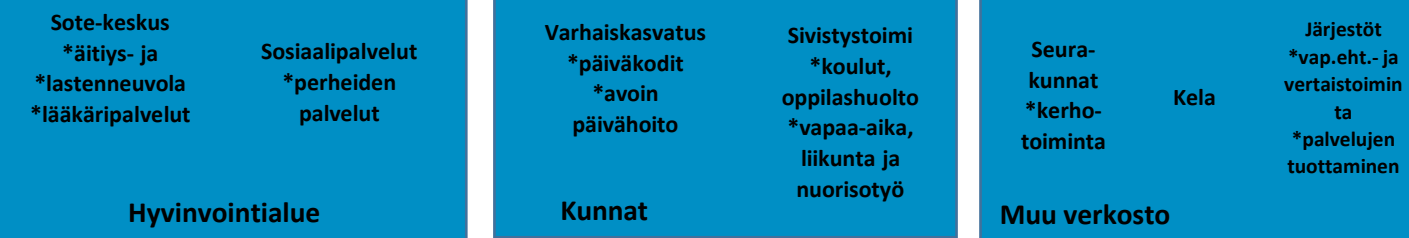
Asiakasohjaus

Viestintä Matalan kynnyksen neuvolantapalvelut Asiakasohjaus, palveluohjaus



PERHEKESKUKSEN PALVELUT

PERHEKESKUKSEN KIVIJALAT ml. Sähköinen perhekeskus



Yhdeksän eri organisaatiota, kuntayhtymää, liikelaitosta

Perhekeskuskonseptointi

syksy 2021

Avainprosessit – asiakas- ja palveluohjausprosessi
Perhekeskusavainhenkilötyöryhmä, strateginen ohjausryhmä

Asiakasohjausta lapsille, nuorille ja perheille vaihtelevasti vuonna 2021

HVA aloittanut

Perhekeskuksen asiakasohjauksen työstäminen niin yksinään kuin yhteistyössä työikäisten ja vammaispalveluiden kanssa v.2022-2023

Pilotti alkanut 1.1.2023, laajentunut koskemaan koko aluetta 8/2023

Perhekeskusavainhenkilötyöryhmä

Pilotin ohjausryhmä -> maakunnallinen ohjausryhmä, PESOJORY

Yhtenäinen perhekeskuksen asiakasohjaus lapsille, nuorille ja perheille vaihtelevasti vuonna 2023

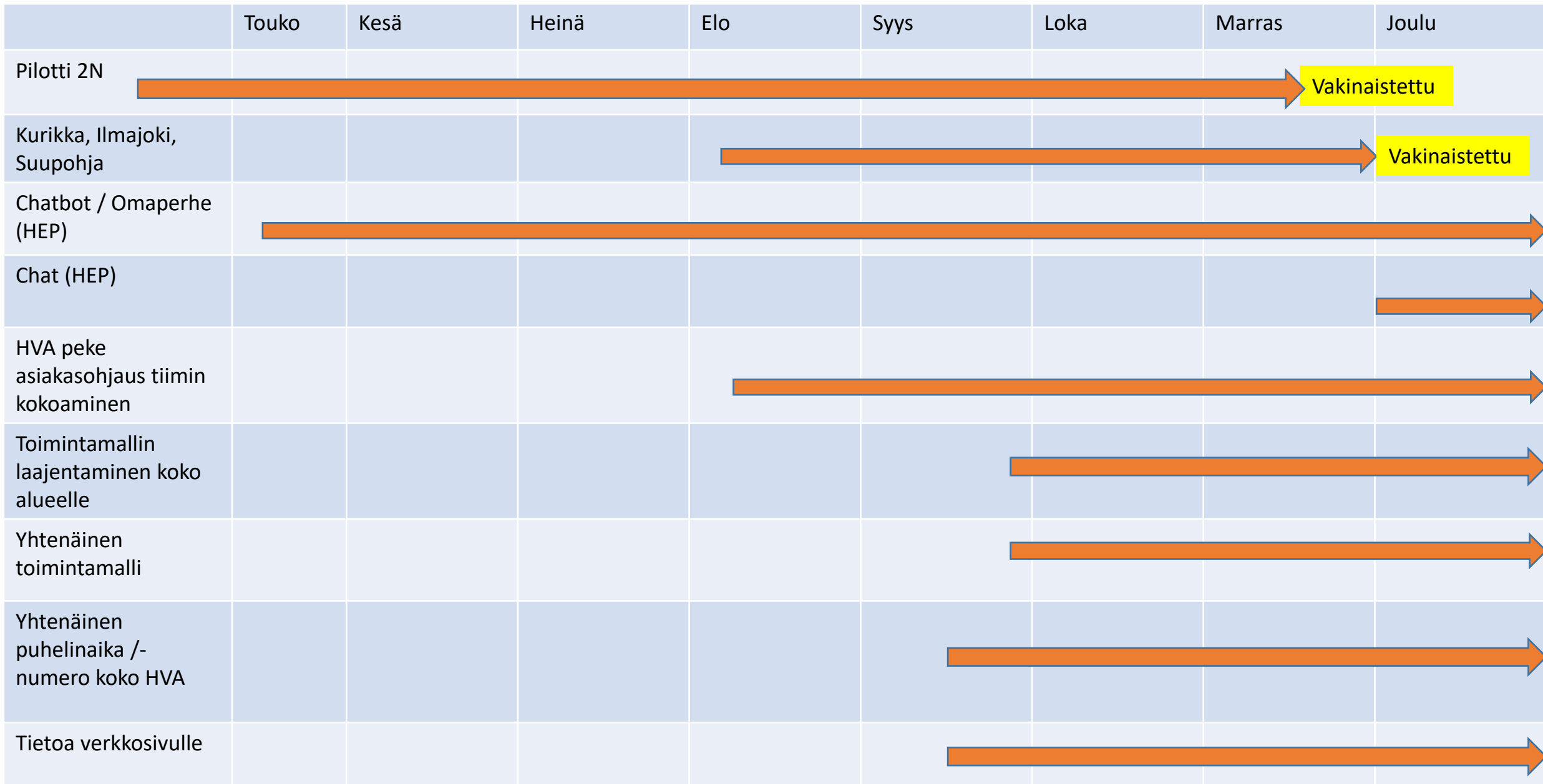
Benchmarkkaus KeuSote, KymSote, PirHa kevät 2022

Määritelty asiakas- ja palveluohjausprosessi,
Sotesanasto

Perhekeskusavainhenkilötyöryhmä,
Lapsiperheiden ja lastensuojelun johtavat

Perhekeskuksen asiakasohjauksen kehittämisen aikajana

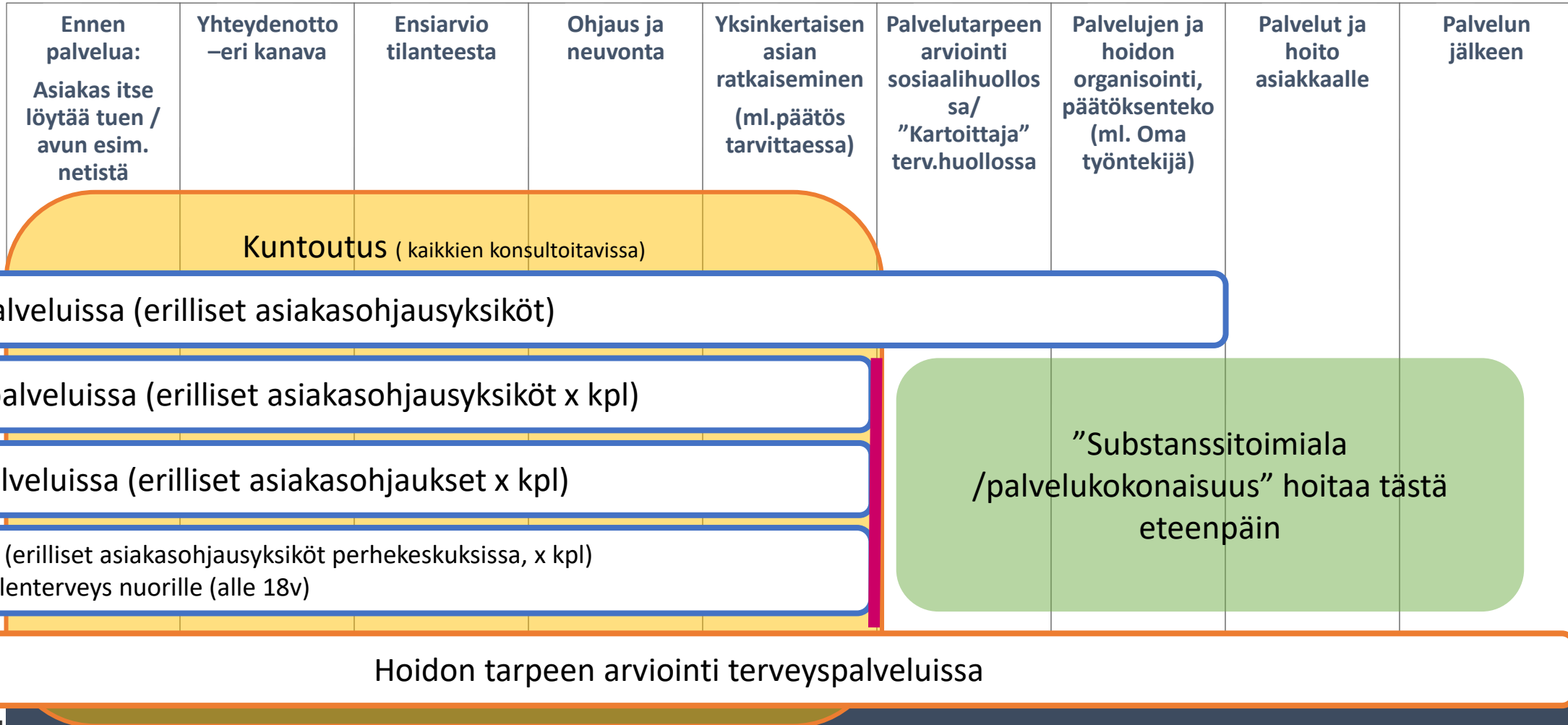
PERHEKESKUSTEN ASIAKASOHJAUS 2023



Asiakasohjaus: asiakkaan polku

Asiakasohjausta kehitetään Etelä-Pohjanmaalla yhteisten periaatteiden mukaisesti eri osaluilla:

Yhdyspinnat vahvasti mukaan, mm. Sote-Tike, kriisipäivystys



Perhekeskuksen asiakasohjaus asukkaille ja ammattilaisille

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 – yksi yhteydenotto asiakasohjaukseen

Perhekeskuksen asiakasohjaus
puhelinaika klo 9-11, 13-15,
(yhteinen aika koko HVA)



Asiakasohjauksessa: annetaan matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa asukkaille ja muille toimijoille. Ratkaistaan selkeät / yksinkertaiset haasteet / asiat

Selkeä 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



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

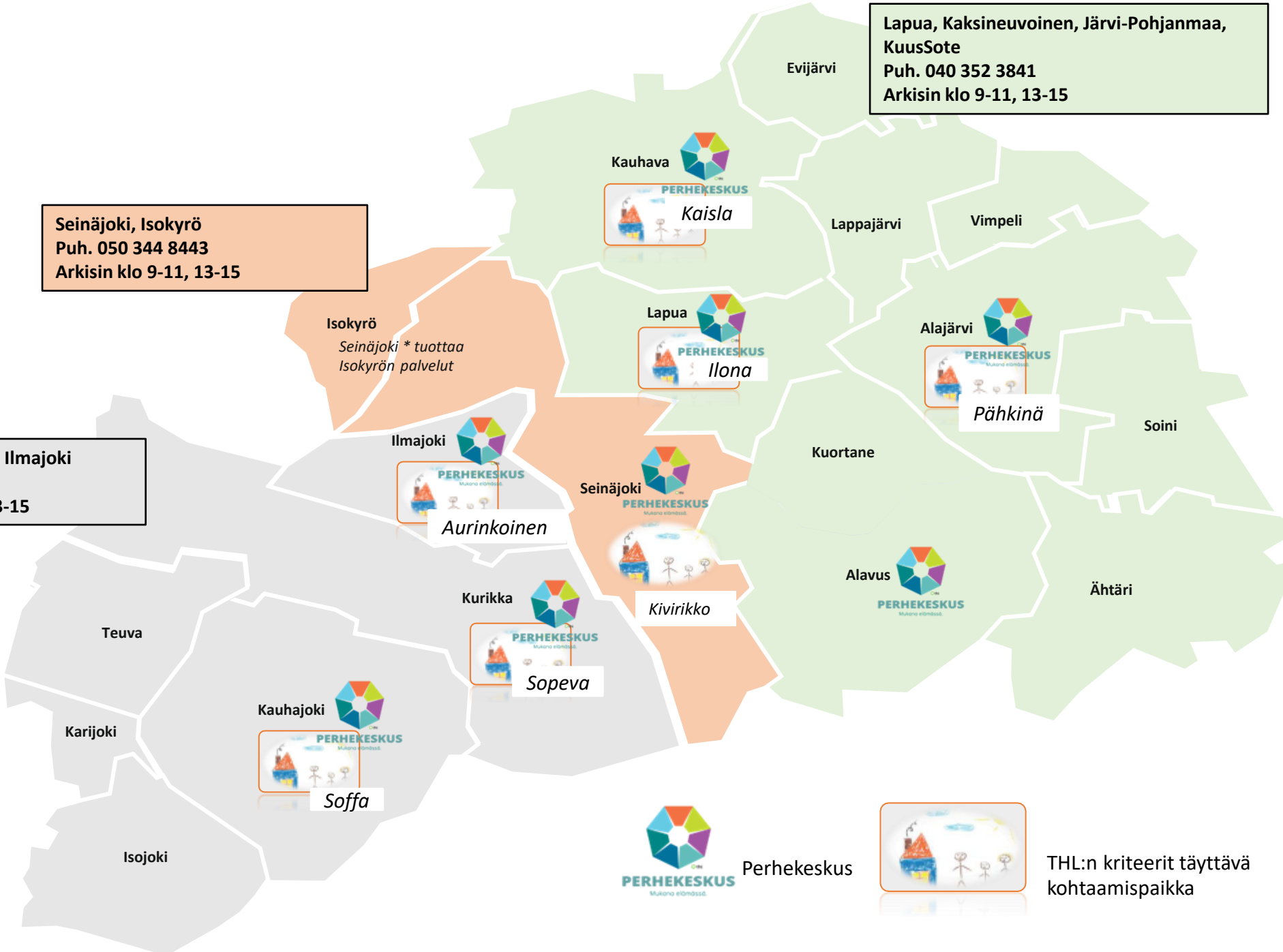
**Etelä-Pohjanmaan
Perhekeskusten asiakasohjaus
Tilanne 14.11.2023**

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 terveyschat ja
aikuissosiaalityön chat palvelevat
perheitä koko hyvinvointialueella.
Tulossa oma asiakasohjauksen chat
ja neuvolachat



Perhekeskuksen asiakasohjaus

**Kauhava, Evijärvi,
Alajärvi, Vimpeli,
Lappajärvi, Lapua, Alavus,
Kuortane, Ähtäri ja Soini**

Ma-Pe klo 9-11 ja klo 13-15

040 352 3841

**Ilmajoki, Kurikka, Kauhajoki,
Teuva, Isojoki ja Karijoki**

Ma-Pe klo 9-11 ja klo 13-15

040 640 2436

Seinäjoki ja Isokyrö

Ma-Pe klo 9-11 ja klo 13-15

050 344 8443

Perhekeskuksen asiakasohjauksessa voit keskustella asiastasi ammattilaisen kanssa. Saat neuvontaa ja ohjausta tilanteesi ratkaisemiseksi tai ohjeita tarvittaviin palveluihin hakeutumisessa.

Jos olet jo asiakkuudessa tai sinulla on nimetty omatyöntekijä, ota yhteyttä suoraan häneen. Yhteystieto- ja löydät hyvaep.fi verkkosivuilta.

Tarjoamme myös konsultaatiota ammattilaisille.

Asiakasohjaukseen voit soittaa kun sinulla on huolta omasta tai toisen ihmisen tilanteesta esimerkiksi seuraavissa asioissa:

- Lapsen tai nuoren kasvatusta
- Käyttäytymisen haasteet
- Perheen sisäiset ristiriidat
- Mielialan muutokset
- Uupumus tai jaksaminen
- Koulunkäynnin ongelmat
- Päihteiden käyttö
- Liiallinen pelaaminen
- Lähisuhde- ja perheväkivalta

Kiireellisessä terveyden-/sairaanhoidon asiassa, ota yhteys puh. 116 117 tai 112.

Tietoa voi etsiä myös:

hyvaep.fi—hyvinvointialueen verkkosivut ja chat palvelut

Omaperhe.fi—sähköinen perhekeskus

Omaolo.fi—tee oirearvio

terveyskyla.fi

Asiakasohjauksen ydin:

- perhekeskuksen asiakasohjaus on tarkoitettu Etelä-Pohjanmaan asukkaille ja ammattilaisille
- apu ja tuki on helposti saatavilla olevaa, matalan kynnyksen palvelua
- palvelussa korostuu varhainen tuki ja ennaltaehkäisevä työ
- asukkaan tai ammattilaisen asia ratkeaa tai etenee yhdellä yhteydenotolla.
- Yhteydenottokanavat: puhelin, chat (tulossa), OmaEP

Asiakasohjaus edellyttää työntekijältä:

- perhekeskuspalveluiden, asiakas- ja palveluprosessien tuntemusta ja ymmärrystä
- ammattiosaamista perhekeskuksen toimialoilta
- kehittäväää työtettä
- hyviä tietoteknisiä taitoja
- hyviä vuorovaikutustaitoja

Asiakasohjaajan tehtävät:

- asukkaiden, viranomais- ja yhteistyötahojen yhteydenottoihin vastaaminen
- asukkaiden, viranomais- ja yhteistyötahojen ohjaus, neuvonta ja tilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen yhteydenottajan tarpeista lähtien
- asiakkaan tarpeen tunnistaminen (segmentointi, profilointi)
- tarpeettomien palveluyksikköihin ohjautuvien yhteydenottojen suodattaminen
- yhteydenottojen tilastointi
- perhekeskuksen asiakasohjauksen kehittäminen
- viestintä ja tiedottaminen

Asiakasohjauksen palvelulupaus

- Kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenottoon on vastattu ja asiaan on löydetty ratkaisuja tai asian ratkaiseminen on siirretty oikeaan palveluun
- Asian koskiessa terveydenhuoltoa asiakasohjauksessa ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä tai otetaan asiakkaan puolesta yhteys kyseisen arkipäivän aikana oman lähiterveyspalveluiden lääkärin ja hoitajan vastaanottoon, mikäli asiaa ei pystytä asiakasohjauksessa ratkaisemaan

Yhteystietoja

Asiakasohjaukset

Perheiden asiakasohjaus

Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Kauhava, Kuortane, Lappajärvi, Lapua, Soini, Vimpeli, Ähtäri	040 352 3841	(ma-pe 9-11 + 13-15)
Isokyrö, Seinäjoki	050 344 8443	(ma-pe 9-11 + 13-15)
Ilmajoki, Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Kurikka, Teuva	040 640 2436	(ma-pe 9-11 + 13-15)
Perheoikeudelliset palvelut	040 677 2900	(ma-ti 9-12 + to-pe 9-12)

Työikäisten asiakasohjaus

Koko hyvinvointialue	040 6367 999	(ma-to 9-11)
----------------------	--------------	--------------

Vammaispalveluiden asiakasohjaus

Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Soini, Teuva, Vimpeli, Ähtäri	040 636 7233	(ma-ti 9-11 + ke-to 12-14)
Isokyrö, Seinäjoki	050 3438 321	(ma-ti 9-11 + ke-to 12-14)

Ikäihmisten asiakasohjauspalvelut

Alajärvi, Lappajärvi, Vimpeli	06 230 7550	(ma-pe 9-14)
Alavus, Kuortane, Soini, Ähtäri	040 542 1631	(ma-pe 9-12)
Evijärvi, Kauhava	040 183 4974	(ma-pe 9-11 + 12-14)
Ilmajoki, Kurikka	044 790 2446	(ma-pe 9-11 + 12-14)
Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Teuva	040 657 0040	(ma-pe 9-14)
Isokyrö, Seinäjoki	06 416 6606	(ma-pe 9-11 + 12-14)
Lapua	050 438 4601	(ma-pe 9-12)

Muita asioita

Kirjaaminen asiakasohjauksessa:

- Molemmat LifeCaret ovat tulossa käyttöön asiakasohjaajille. Asia etenemässä ICT:n.
- Kirjataan kuten tähänkin saakka:
 - Jos asiakas tunnistautuu – kirjaus asianmukaisesti joko sosiaaliLifeCare tai terveystLifeCare
 - Jos asiakas ei tunnistaudu tai tunnistetietoja ei ole (esim. koulu kysyy anonyymisti) tehdään vain anonyymi tilastointi

Soitonsiirto:

- **Perhekeskuksen asiakasohjaus on aina arkisin auki.** Soitonsiirto jos asiakasohjaaja on poissa (liukuma, loma). Keskenään sovittava kuka vastaa milloinkin.

CHAT (tulossa):

- Perhekeskukseen tulossa chat ja mahdollisesti neuvolalle oma chat. HVA:n chatit tukevat toisiaan.
- Asiakasohjaajat vuorotellen vastaavat chattiin

SOME:

- Sovittava kuinka perhekeskuksen asiakasohjaus näkyy some-kanavilla



Kehitettävää

Siltauksen työstäminen asiakasohjauksesta substanssitoimialalle

Tilastointi kun saatu tarvittavat tietojärjestelmät käyttöön

Asiakkaan palvelun tarpeen tunnistamiseen yhtäläiset työkalut (segmentointi, profilointi)

- nyt kiinni työntekijän omasta ammattitaidosta ja kokemuksesta

Konsultointiin selkeät toimintamallit

Asiakaspalaute ja osallistava työskentely

- Asiakasraadit

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)

- Palaveri lähiterveyspalveluiden ja neuvolan vastuuyksikköjohtajien kanssa?
- Hoidon tarpeen arvioinnin prosessin määrittely, perhekeskuksen asiakasohjauksen rooli siinä.
- Kiirevastaanotot - vastinpari sote-keskuksessa.

Lastensuojeluilmoitukset

- **Lastensuojeluilmoitusten prosessi määriteltynä, ml. asiakasohjauksen toiminta siinä.**
- **Työstetään lapsiperheiden ja lastensuojelussa**

Erilaiset alustat apuna, esim. hytedigi (tulossa), sähköinen perhekeskus toiminnassa