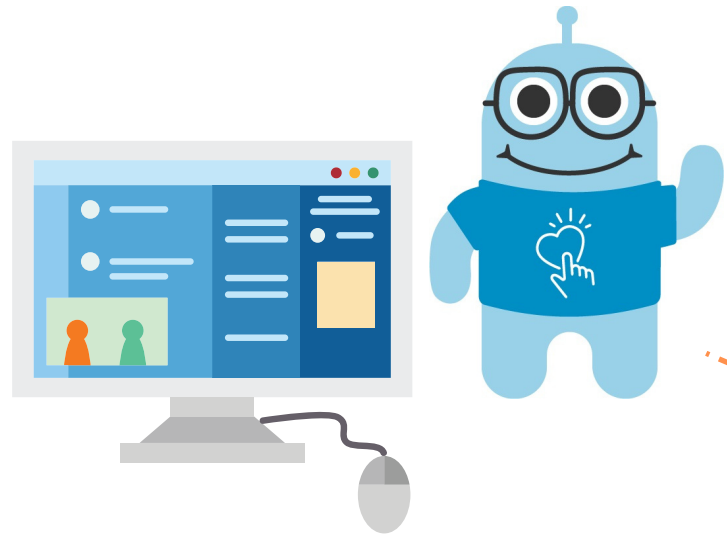


Asiakasohjaus työikäisten palveluissa



Ennen yhteydenottoa asiakasohjaukseen hyvinvointialueen asukkaat, läheiset sekä yhteistyökumppanit voivat hankkia tietoa hyvinvointialueen **verkkosivuilta** sekä **Chatbotin** avulla **maksuttomasti, anonymisti, 24/7.**

Käytössä myös sähköinen asiointi **Omapalvelu** (hakemukset, ilmoitukset, yhteydenotot).

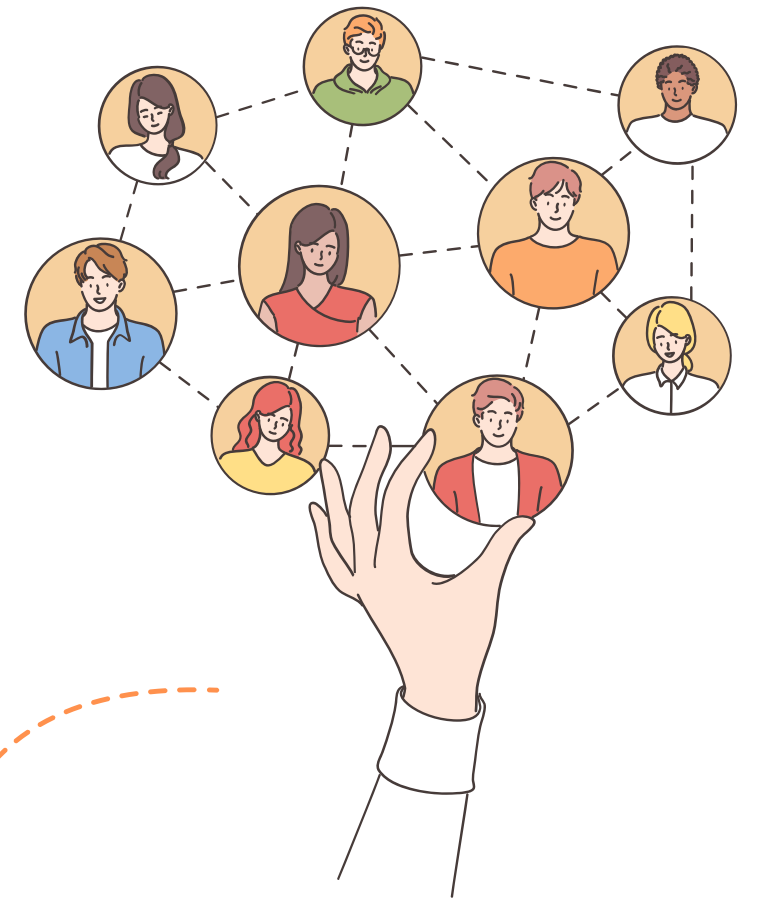
Mikäli omatoimipalvelut eivät ole tarkoituksenmukaisia tai tarvittavaa tietoa ei löydy, voi työikäisten asiakasohjaukseen olla yhteydessä **puhelimitse ja chatpalvelun** välityksellä.

Asiakkuudessa olevat voivat olla yhteydessä suoraan omaan vastuutyöntekijäänsä.



Asiakasohjaus palvelee alueellisesti keskitetysti, **yhtenäisellä aukioloajalla.** Työntekijänä sosiaalialan ammattihenkilö.

Asiakasohjauksessa annetaan **ohjausta ja neuvontaa**, tehdään **ensiarvio** sekä pyritään **ratkaisemaan asia mahdollisimman pitkälle.**



Mikäli asiaa ei voida ratkaista asiakasohjauksessa, **ohjataan oikeaan palveluun tai substanssityöhön** (sosiaaliohjaaja/-työntekijä).

Tavoitteena on yhden yhteydenoton periaate yhteydenottajalle.

Tavoitteena saavutettava, yhdenmukainen palvelu hyvinvointialueelle.

Asioiden ratkaisu mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Oikea-aikainen ohjautuminen palveluihin.