

# Asiakasohjaus työikäisten palveluissa

## Pilotti

Aikajakso: 1.11.2022 – 31.12.2023

Toimipiste: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, työikäisten palvelut  
(aikuissosiaalityö)

Päivitetty: 30.11.2023

### **Sote-uudistus**

Etelä-Pohjanmaa  
Tulevaisuuden sote-keskus

# Sisällys

1. Mistä on kyse?
2. Mukana olevat toimijat
3. Lähtötilanne, tarve ja tavoite
4. Toimintamallin lyhyt kuvaus ja mahdollisen prosessin kuvaus
5. Mitä asioita on kokeiltu
6. Arviointi ja kokeilussa opittua
  - Kokemukset toimintamallista (asiakkaat ja ammattilaiset)
  - Mitattavat asiat
  - Muu arviointi
7. Millaisin edellytyksin toimintamallia on kokeiltu? Raamit ja mahdolliset rajaukset
8. Jatkokehittäminen ja juurruttaminen
9. Mallin mahdollinen laajentaminen koko hyvinvointialueelle
10. Linkit ja yhteystiedot



# 1. Mistä on kyse?

Tavoitteena oli luoda yhtenäinen asiakasohjauksen malli työikäisten palveluihin, toteuttajana aikuissosiaalityö.

Työikäisten asiakasohjauksella pyritään vastaamaan hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin sekä vähentämään ammattihenkilöiden kuormitusta.



## 2. Mukana olevat toimijat

Alueellisesta aikuissosiaalityöstä on koottu työryhmä (työnyrkki), joka aloitti toimintansa 11/2022. Tätä edeltävästi suunnittelutyötä tehtiin Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –hankkeessa alueen johtavien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalipalvelujohtajan kanssa.

Työnyrkin tarkoitus oli tuottaa tarvittavaa tietoa ja kokemuksia kentältä, yhteisesti suunnitella ja laatia esitys tulevasta asiakasohjauksen toimintamallista sekä kehittää toteutettavaa asiakasohjausta seurannan ja arvioinnin myötä.

Työnyrkkiin kuuluu

- Anneli Riski (Kehittämissuunnittelija, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –hanke)
- Riina Lahdensuo (Kehittäjä, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –hanke)
- Jutta Paavola (Palvelualuejohtaja, Työikäisten palvelut)
- Riitta Suojanen (Palveluyksikköjohtaja, Työikäisten palvelut)
- Hanna Lindström, Maarit Pasto, Taija Rantamäki (Vastuuyksikköjohtajat, Työikäisten palvelut)
- Alueelliset toimijat (aikuissosiaalityö, terveystieteiden sosiaalityö, Kela)



# 3. Lähtötilanne, tarve ja tavoitteet

## Lähtötilanne ja tarve:

- Alueellisesti vaihtelevat käytännöt ja resurssit asiakasohjauksen toteuttamisessa. Tarve asiakasohjauksen laajentamiseen koko alueelle.

## Tavoitteet:








- Saavutettava, yhtenäinen asiakasohjauksen malli hyvinvointialueelle
- Matalalla kynnyksellä, varhaisessa vaiheessa ohjausta ja neuvontaa
- Tarkoituksenmukainen ja oikea-aikainen ohjautuminen palveluihin

## Käytännön tasolla toimintamallilla saavutetaan:

- Yhdenvertainen asiakasohjaus hyvinvointialueen asukkaille
- Resurssia kohdistamalla taakkaa pois substanssityöstä



# Suunnitelma aikataulusta

TYÖIKÄISTEN ASIAKASOHJAUS									
	HUHTI	TOUKO	KESÄ	HEINÄ	ELO	SYYS	LOKA	MARRAS	JOULU
Chatbot / chatpalvelu							* 		
Asiakasohjauksen tiimin kokoaminen									
Tiimi aloittaa									
Yhtenäinen puhelinaika asiakasohjaukseen									
Keskitetyn, alueellisen toimintamallin käyttöönotto									
Asiakasohjauksen sisältöä verkkosivuille saatavaksi									

# 4. Toimintamallin lyhyt kuvaus

Asiakasohjausta ryhdytään toteuttamaan alueellisesti keskitetysti. Toteuttajana sosiaalihuollon ammattihenkilö. Tavoitteena, että toimintamallia lähdetään toteuttamaan vaiheittain 9/2023 alkaen.

Pääasiallinen palvelumuoto aluksi puhelinpalvelu.

Asiakasohjaaja antaa ohjausta ja neuvontaa, kartoittaa tilannetta sekä tarvittaessa ohjaa tarpeenmukaisesti palveluihin. Asiat pyritään ratkaisemaan mahdollisimman pitkälle. Tarvittaessa mahdollisuus tehdä viranhaltijapäätöksiä (esim. toimeentulotuki).



# Asiakasohjaus työikäisten palveluissa



Ennen yhteydenottoa asiakasohjaukseen hyvinvointialueen asukkaat, läheiset sekä yhteistyökumppanit voivat hankkia tietoa hyvinvointialueen **verkkosivuilta** sekä **Chatbotin** avulla **maksuttomasti, anonyymisti, 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** (sosiaali ohjaaja/-työntekijä).

Tavoitteena on yhden yhteydenoton periaate yhteydenottajalle.

*Tavoitteena saavutettava, yhdenmukainen palvelu hyvinvointialueelle.*

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



# 5. Mitä asioita on kokeiltu/tehty?

Nykytilan kartoitus, olemassa olevien asiakas- ja palveluohjausten läpikäyminen, asiakasohjauksen määrittely, palvelulupauksen laatiminen, suunnitelma toimintamallista, teknisten ratkaistujen selvittäminen.

Toimintamallin käyttöönotto 9/2023.



# 6. Arviointi ja kokeilussa opittua

## Kokemukset toimintamallista

### Asiakkaiden kokemukset

- *Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan mahdollisesti v. 2024*

### Ammattilaisten kokemukset

- *Helpottanut, kun yhteydenotot keskittyvät yhteen paikkaan*
- *Yhteistyökumppaneilta positiivista palautetta*
- *Kiertävässä systeemissä iso henkilömäärä haastaa rutiinin muodostumista*
- *Alueellista vaihtelua siinä, miten hyvin palvelu on löydetty käyttäjien toimesta*



# 6. Arviointi ja kokeilussa opittua

## Mitattavat asiat, Muu arviointi

### Ajalla 11.9.-31.10.2023:

- Yhteydenottoja 798kpl
- Pääasiallisesti käyttäjät asioivat puhelinpalvelun kautta
- Suurin osa yhteydenotoista koskee taloudelliseen tukeen liittyviä asioita
- Useimmiten yhteydenottajana on henkilö itse
- Saapuneista yhteydenotoista 57% on ratkaistu asiakasohjauksessa, 37% ohjattu sosiaalihuoltoon.



# 7. Millaisin edellytyksin toimintamallia on kokeiltu?

## Raamit ja mahdolliset rajaukset

Toimintamalli on sisällytetty osaksi aikuissosiaalityötä. Toteutus on laadittu yhtenäiseksi malliksi koko hyvinvointialueelle, mutta toteutusta tehdään alueellisilla ratkaisuilla, resurssit ja käytännöt huomioiden. Alueelliset ratkaisut eivät vaikuta palvelun sisältöön käyttäjän näkökulmasta.

Alueellisesti asiakasohjausta toteutetaan joko kiertävällä päivystysjärjestelmällä tai erillisellä asiakasohjauksen työntekijällä. Ammattinimikkeinä sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Pilotoinnin aikana ehdittiin kokeilla myös aluerajojen ylittävää asiakasohjausta, joka pääosin koettu toimivaksi (*tarve tarkemmalle ohjeistukselle/käytännöille*).



# 7. Millaisin edellytyksin toimintamallia on kokeiltu?

## Raamit ja mahdolliset rajaukset

Tekniset ratkaisut laadittu toimintamallin mukaiseksi – yksi puhelinnumero, jossa aluevalikko.

Työn tueksi laadittu asiakasohjauksen työkalupakki, joka löytyy hyvinvointialueen intrasta.

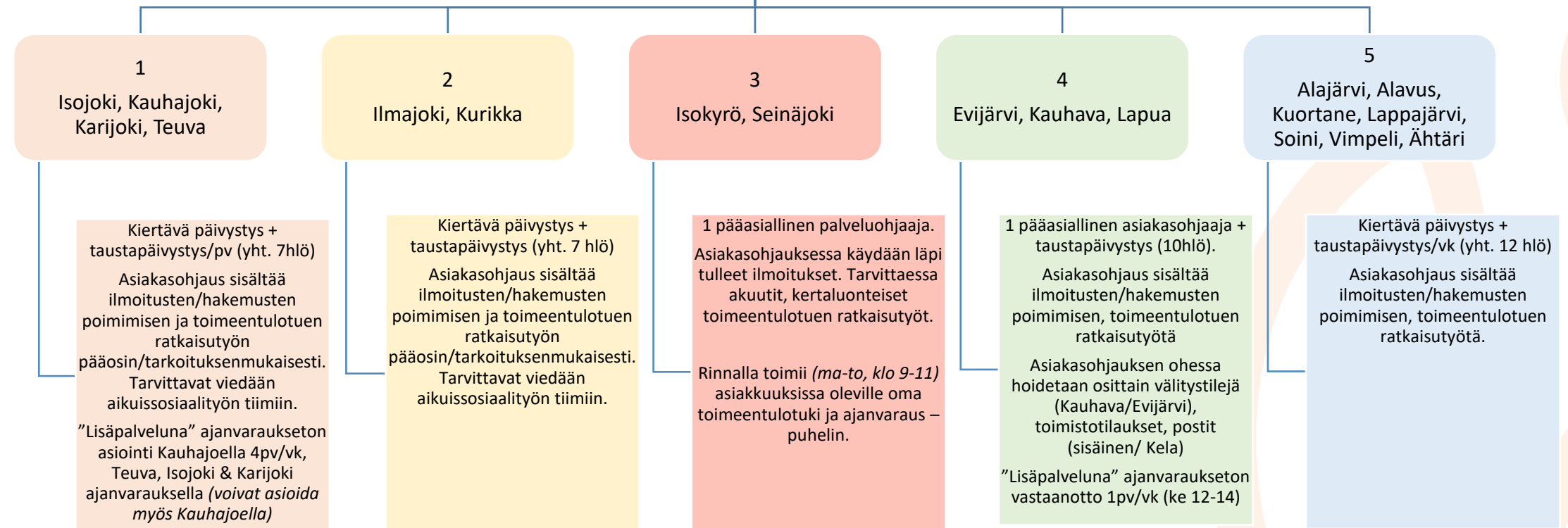
Tilastointia lähdetty 11/2023 alkaen asiakastietojärjestelmän kautta



# Työikäisten asiakasohjaus

Ohjaus ja neuvonta, ensiarviot

040 6367 999



# 8. Jatkokehittäminen ja juurruttaminen

Työikäisten asiakasohjausta on lähdetty toteuttamaan osana aikuissosiaalityön toimintaa, joten erillistä juurruttamista ei tarvita.

Hanketyön päätyttyä mahdollinen jatkokehittäminen tehdään työikäisten palveluissa/ aikuissosiaalityössä. Asiakastyytyväisyyskyselyä ei ehditty pilotoinnin aikana tehdä, mutta tekninen toteutus ja sisältö suunniteltu.

# 9. Mallin mahdollinen laajentaminen koko hyvinvointialueelle

Työikäisten asiakasohjausta toteutetaan koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella.



# 10. Linkit ja yhteystiedot

[Työikäisten asiakasohjaus - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://hyvaep.fi)

## **Anneli Riski**

kehittämissuunnittelija  
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus  
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue  
anneli.riski@hyvaep.fi  
050 478 3722

## **Riina Lahdensuo**

Kehittäjä  
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus  
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue  
riina.lahdensuo@hyvaep.fi  
040 636 7603



Etelä-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Työikäisten asiakasohjaus

Asiakasohjauksesta on saatavilla ohjausta ja neuvontaa työikäisten sosiaalipalveluihin liittyen.

Puh. 040 6367 999  
ma-to kello 9-11

**Valitse 1:** Isojoki, Kauhajoki, Karijoki, Teuva

**Valitse 2:** Ilmajoki, Kurikka

**Valitse 3:** Isokyrö, Seinäjoki

**Valitse 4:** Evijärvi, Kauhava, Lapua

**Valitse 5:** Alajärvi, Alavus, Kuortane, Lappajärvi, Soini, Vimpeli, Ähtäri

Chatpalvelu

ma-pe 9-11 + 12:30-15  
[www.hyvaep.fi](http://www.hyvaep.fi)

 Etelä-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

