Työikäisten asiakasohjauksen prosessi

Asia saapuu asiakasohjaukseen

Asiakas ottaa itse yhteyttä

- Puhelimitse
- Chatpalvelu
- Sähköinen palvelu
- (Walk-in)
- (Asiointi ajanvarauksella)

Yhteistyökumppani ottaa yhteyttä

- Puhelimitse
- Chatpalvelu

SHL - ilmoitus

- Kelmu
- Viestikeskus
- Paperinen lomake

Asiakasohjaajan tekemä kokonaisvaltainen ensiarvio

Tunnistaminen

Ei palvelujen tarvetta sote-keskuksessa

Neuvonta/ohjaus tarvittaessa toiseen palveluun (ammattilainen auttaa eteenpäin)

Selkeä / yksinkertainen palvelujen tarve sote-keskuksessa

Asiakas saa tarvitsemansa palvelun (vastaus, päätös, ratkaisu, tieto jne).

Monimuotoinen / pitkäaikainen palvelujen tarve

Ohjaus sosiaalityöhön/ -ohjaukseen (=substanssiosaaminen)

-palvelutarpeen arviointi
-asiakassuunnitelma