

# Asiakkaaksi tulo sekä ohjaus ja neuvonta aikuisten sosiaalipalveluissa

## Neuvonta- ja ohjaus



- Asiakkaan ensisijainen yhteydenottokohde
- Yleinen ohjaus ja neuvonta
- Puhelin klo 9-15
- Puhelin, Omaolon sähköinen lomake, lähineuvontapisteet
- SHL-ilmoitukset
- Virka-aikainen päivystys asiakkaille
- Virka-aikainen päivystys viranomaisille, oma numero 8-15

- *Ensiarviointi, tavoitteena hoitaa asiakkaan asia loppuun*
- *Tarpeen mukaan ohjaus akuuttiin tai ajanvaraus tiimille*
- *Päätöksentekoa vuoroperiaatteella tiimeistä*

Asia ratkesi 😊

Kiireelliset

Kiireettömät

## Akuuttitiimi "nopean toiminnan joukot"

- Akuuttia arviointia vaativat asiat
- Akuutti päätöksenteko
- Klo 8-15
- Keskitetty palvelu
- Myös liikkuva palvelu
- Alustava palvelutarpeen arvio

## Tiimi, omatyöntekijä

- Soittopyyntö tai ajanvaraus neuvonnan kautta
- Palvelutarpeen arviointi, suunnitelmat
- Suunnitelmallinen sosiaalityö
- Verkostoyhteistyö
- Päätökset (pl. akuutit)
- Rakenteellinen sosiaalityö

## Sosiaali- ja kriisipäivystys

- Klo 15-08 sosiaalihuollon kiireelliset tehtävät, virka-ajan ulkopuolinen päivystys
- Akuutit traumaattiset kriisit 24/7
- Suuronnettomuus-valmius 24/7

# Aikuisten sosiaalipalvelujen neuvonnan ja ohjauksen palvelulupaus



Saat yhdellä yhteydenotolla ohjausta ja neuvontaa, viimeistään seuraavana arkipäivänä.



Kartoitamme kanssasi tilanteesi ja ohjaamme sinua tarvittaessa palveluissa eteenpäin.