

Sosiaalihuollon chat-palvelut

Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus,
Suomen kestävän kasvun ohjelma 2023-2025

Sosiaalihuollon chat-palvelut Kymenlaakson hyvinvointialueella

- Kehitetty syksy 2023- kevät 2024 välisenä aikana
- Chat avattiin kahteen eri toimintayksikköön
 - Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan chat toimii ti-to klo 10-15.
 - Terveyssoisaalityön chat
- Toimintamalli kehitettiin tiiviissä yhteistyössä palvelujen kanssa
 - Projektiryhmän työskentely
 - Palvelujen johdon tapaamiset
- Lisäksi kehittämistä tuki hankkeen sisäisen kehittämisryhmän tapaamiset

Sosiaalihuollon chat-palvelut Kymenlaakson hyvinvointialueella

KOONTI AMMATTILAISTEN TYÖPAJOISTA - IDEAT JA RATKAISUT



- Kymenlaakson sosiaalihuollon chat-palvelussa on mahdollisuus asioida tunnisteettomasti.
- Yksilöllinen ohjaus ja neuvonta vaatii vahvan tunnistautumisen mobiilivarmenteella tai verkkopankkitunnuksilla





Sosiaalihuollon chat-palveluita kehitetään osana Suomen kestävän kasvun ohjelmaa

Koronapandemian aikana hoito- ja palveluvelkaa kertyi erityisesti heikossa ja haavoittuvassa asemassa oleville, sosiaalihuollon palveluita tarvitseville asiakkaille, ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille. Monikanavaiset yhteydenotto- ja palveluväylät mahdollistavat tuen, avun ja ohjauksen saannin paikasta riippumatta. Digitaaliset palvelut tulevat perinteisten palvelumuotojen rinnalle mahdollistaen yhä useamman avun saannin.

Chat tarjoaa helpon yhteydenottoväylän asiakkaille;

- joilla on digitaalisia välineitä käytössään
- jotka haluavat hoitaa asioitaan verkossa
- jotka eivät halua tai uskalla asioida puhelimitse
- jotka eivät halua jonottaa puhelimesta tai odottaa takaisinsoittoa
- jotka eivät pääse tai halua asioida fyysisissä toimipisteissä
- joiden läheiset auttavat heitä asioidensa hoidossa tai tarvitsevat tukea tilanteeseen

Sosiaalihuollon chat-palveluiden käyttäjinä ovat Kymenlaakson asukkaat

Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan live-chatissa asiakasohjaaja neuvoo ja ohjaa työikäisten, toimeentulon, ikäihmisten, vammaispalvelujen sekä lasten ja perheiden sosiaalipalvelujen kysymyksissä. Asiakasneuvonta ohjaa asiakkaan tarvittaessa parhaiten sopivien palvelujen piiriin.

Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan live-chat on avoinna ti-to klo 13-15

Terveyssoseaalityön live-chatissa voit asioida, jos olet potilaana tai läheisesi on potilaana Kymenlaakson sairaaloissa tai lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikoilla. Voit kysyä neuvoa, ohjausta ja tietoa sairastamiseen liittyvästä keskeisistä sosiaaliturvasta ja -palveluista.

Sosiaalityöntekijämme vastaavat chatissa arkisin ma-to klo 13.30-15.30.



Matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa

Chatin kautta voidaan tarjota tunnisteetonta matalankynnyksen ohjausta ja neuvontaa. Tunnisteeton chat mahdollistaa palvelun käytön myös asiakkaille, joilla ei ole tarvittavia välineitä vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen.

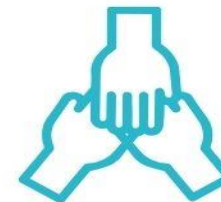
Vahvan sähköisen tunnistautumisen jälkeen asiakas saa yksilöllistä ohjausta, neuvontaa ja tukea tilanteeseensa.

Chat-palveluun tulee käyttöön myös videoyhteys, mikä mahdollistaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tarpeen selvittämisen ja asiakkaan kasvokkaisen kohtaamisen.

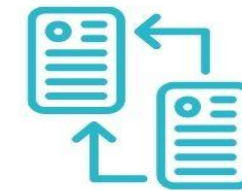
Sosiaalihuollon digitaalisia palveluita kehitetään yhdessä sosiaalihuollon ammattilaisten kanssa



Säännölliset yhteiskehittämisen työpajat sosiaalihuollon asiakasneuvonnan ja terveyssoseaalityön ammattilaisten kanssa.



Sosiaalihuollon johdon tuki



Aktiivinen tiedon jakaminen ja hyvä viestintä



Käyttöönnoton tuki ja jatkokehittäminen

Chat-palvelua hyödynnetään parhaiten matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen toiminnassa

- Sosiaalihuollon chat-palveluiden toimintamalli luotiin ja kehitettiin Suomen kestävän kasvun ohjelman ja eri palvelujen monialaisena yhteistyönä.
- Projektiryhmien työskentelyn lopputuotoksena tehtiin sosiaalihuollon asiakasneuvonnan ja terveystieteiden toimintayksiköille Chat käsikirjat, jossa on yhteisen sisällön lisäksi huomioitu palvelukohtaiset erityistarpeet.
- Lisäksi toimintamallia kehitettäessä on tehty kehittäjän chat-käsikirja, jota on hyödynnetty Kymenlaakson hyvinvointialueen uusien chattien kehittämisen ja käyttöönoton yhteydessä.

Kiitos!

Löydät lisätietoa toimintamallista osoitteesta:
[Sosiaalihuollon chat-palvelut Kymenlaakson
hyvinvointialueella \(innokyla.fi\)](https://www.innokyla.fi)

Löydät chat-ohjausvideon osoitteesta: [Chat -
Kymenlaakson hyvinvointialue \(kymenhva.fi\)](https://www.kymenhva.fi)

Lisätietoja:

Johanna Niilo-Rämä

Hankepäällikkö

johanna.niilo-rama@kymenhva.fi

Noora Haimi

Projektipäällikkö

noora.haimi@kymenhva.fi

Salla Palonen

Projektikoordinaattori

salla.palonen@kymenhva.fi

Marjo Hyry

Projektikoordinaattori

marjo.hyry@kymenhva.fi

