

Asiakasneuvonnan nykytila Kymenlaakson hyvinvointialueella- tiivistelmä selvityksestä

KAAKKOIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS OY SOCOM

HANNA SAVOLAINEN JA HANNA JOKIMIES

SOSIAALITYÖN OSAAMISEN KOORDINAATIO

6.6.2023

Sisällysluettelo

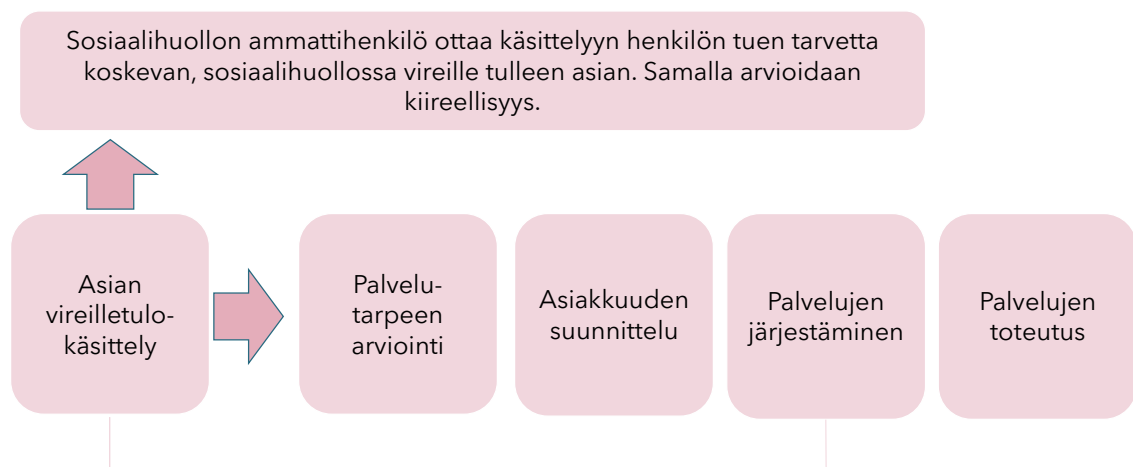
1. TARVE JA TOTEUTUS	2
2. SOSIAALIHUOLLON ASIAKASNEUVONNAN PALVELUPROSESSI JA SITÄ OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	3
3. TYÖIKÄISTEN JA AIKUISTEN PALVELUJEN ASIAKASNEUVONTA.....	5
4. VAMMAISPALVELUJEN ASIAKASNEUVONTA.....	6
MUUTA HUOMIOITAVAA VAMMAISPALVELUJEN ASIAKASNEUVONNASSA.....	7
5. LASTEN JA PERHEIDEN PALVELUJEN ASIAKASNEUVONTA	7
6. RATAMON MATALAN KYNNYKSEN PALVELUPISTE	7
7. IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUJEN ASIAKASNEUVONTA	8
8. JÄSENNYKSIÄ AINEISTOISTA	9
8.1 SOSIAALIHUOLLON ASIAKASNEUVONNAN ENSIARVIOINNIN KUVAUS.....	9
8.2 YHTEYDENOTOT SOSIAALIHUOLTOON PALVELUTEHTÄVITTÄIN.....	10
8.3 ASIAN KIIREELLISYYDEN JA SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUDEN ALKAMISEN ARVIOINTI	11
8.4 KUVAUKSIA ASIAKASVASTAAVAN TYÖSTÄ	11
8.5 ASIAKASOHJAAJIEN HAVAINTOJA PALVELUTEHTÄVÄKOHTAISISTA EROISTA.....	12
9. HUOMIOT.....	12

1. Tarve ja toteutus

Tämän selvityksen tavoitteena on kuvata Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasneuvonnan ensiarvioinnin nykytila. Selvityksen on toteuttanut Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomin osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hanketta. Tarve asiakasneuvonnan nykytilan kuvauksesta tuli tilauksena Kymenlaakson hyvinvointialueelta. Tarpeena oli saada kokonaiskuva asiakasohjauksesta, sillä tavoitin, että se toimisi tietopohjana asiakasneuvonnan jatkokehittämistä varten.

Asiakasneuvonta järjestettiin uudella tavalla, keskitetyksi erilliseen toimintayksikköön, hyvinvointialueelle siirtymän jälkeen ja, se aloitti toimintansa 1.2.2023. Asiakasneuvonnan keskittämisen myötä asiakas tavoittaa sosiaalihuollon ammattilaisen soittamalla yhteen puhelinnumeroon, josta hän valitsee valikolla neljästä eri linjasta: työikäiset ja toimeentulotuki, vammaispalvelut, iäkkäiden palvelut ja lapsiperheiden palvelut. Asiakasneuvonnan järjestäminen hallinnollisesti omana yksikkönä ei tarkoita sitä, että, se olisi erillinen toimija. Päinvastoin. Asiakasohjaajan tulee nähdä sosiaalihuollon palvelujen järjestämisen prosessissa alkuvaiheena ja kiinteänä osana sosiaalihuollon palveluprosesseja.

Sosiaalihuollon palveluprosessi:



Nykytilan kuvaamisen aineisto koostuu Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakasohjaajien haastatteluista, jotka toteutettiin huhtikuussa 2023. Haastattelut toteutettiin viitenä ryhmähaastatteluna ja ne olivat kestoltaan 1,5 tuntia. Iäkkäiden palvelujen haastattelut toteutettiin kahdessa eri ryhmässä niin, että toiseen haastatteluun osallistui myös Ratamo-keskuksen asiakasohjaaja. Muut ryhmähaastattelut toteutettiin palvelutehtävittäin; aikuisten palvelut, vammaispalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut. Haastattelujen aikana koottiin ennakkoon laaditulle Canva-pohjalle haastateltavien kertomukset kolmen aihealueen alle. Ensimmäisenä pyysimme haastateltavia kertomaan keskeiset työtehtävät ja laittamaan ne nelikenttään, jossa arvioitiin työtehtävän kiireellisyyttä, kiireettömyyttä, helppoutta ja vaikeutta. Toiseksi pyysimme nimeämään keskeiset yhteistyötahot ja kolmanneksi

kuvaamaan palveluprosessin. Nykytilakuvaus antaa asiakasohjauksen jatkokehittämislle suunnan työntekijöiden havaintoihin ja kokemustietoon nojaten.

2. Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan palveluprosessi ja sitä ohjaava lainsäädäntö

Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan tehtävä nojaa lainsäännöllisesti vahvasti sekä sosiaalihuoltolakiin (2024/1301) että hallintolakiin 434/2003. Lainsäädäntökokonaisuus painottaa asiakasneuvonnan keskeisiä tehtäviä ja prosessia tuoden näkyväksi;

- 1.) neuvonnan ja ohjauksen,
- 2.) arvioinnin sosiaalihuollon asiakkuuden alkamisesta ja asian vireillepanosta,
- 3.) asian käsittelyä koskeviin tiedusteluihin vastaamisen, sekä
- 4.) yhteydenottojen ja ilmoitusten käsittelyn.

Sosiaalihuoltolain 6 §:ssä säädetään neuvonnasta ja ohjauksesta seuraavasti: ”Hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Lisäksi neuvontaa ja ohjausta järjestäessään sosiaalihuollon on tarvittaessa toimittava yhteistyössä terveydenhuoltolain (1326/2010) 13 §:ssä tarkoitettua terveysneuvontaa järjestävän perusterveydenhuollon sekä muiden toimialojen kanssa.” Neuvonnasta säädetään hallintolain 8 §:ssä seuraavasti: ”Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.”

Asiakasneuvonnan yhtenä tehtävänä on arvioida sosiaalihuollon asiakkuuden alkamista. Asiakkuuden alkamisesta säädetään SHL:n 34 §:ssä seuraavasti: ”Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai, kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Asiakkuus alkaa hakemuksesta tai, kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja.”

Asiakasohjauksen ensiarvioinnissa kirjataan vireillepanot hakemuksista sekä sosiaalihuollon palvelun tarpeessa olevista. Asiakasohjauksen tietotaitoa on tehdä arviota siitä, onko kyseessä sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia vaativa asia, vai riittääkö asiassa neuvonta ja ohjaus. Haastatteluaineistossa oli nähtävissä palvelukohtaisia eroja sen suhteen, painottuiko asiakasohjauksessa tehtävä työ anonyymiin neuvontaan ja ohjaukseen, hakemusten vireillepanoon vai asian saattamiseen palvelutehtäväkohtaiseen palvelutarpeen arviointiin.

Asian vireilletulosta säädetään myös hallintolaissa. Hallintolain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai, kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu. Hallintolain 23 §:ssä

täsmennetään, että asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

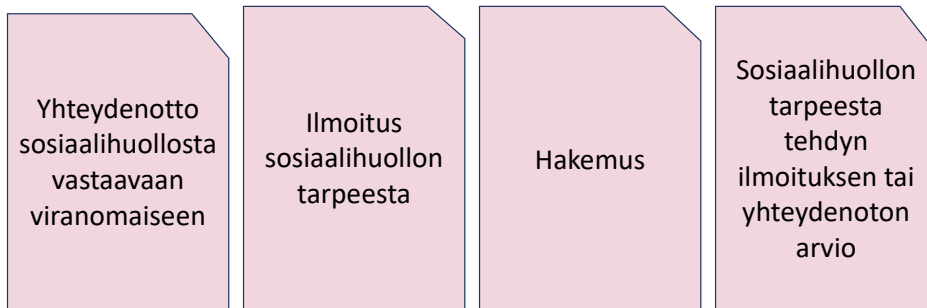
Asiakasneuvonnan haastateltavat toivat esille, että heille tulee puheluita päätösten käsittelyaikoihin sekä itse päätösten sisältöihin liittyen. Asiakasneuvojilla tulee siten olla tietotaitoa päätösten käsittelyajoista sekä kykyä arvioida kulloisenkin vireille tulevan asian kiireellisyyden aste. Asiakasohjaajilta pyydetään apua myös jo annettujen päätösten tulkitsemiseen sekä hakemusten täyttämiseen. Tämä vaatii laajoja tietojärjestelmän näkyvyysoikeuksia, jotta asiakasohjaajat voivat tarkastella vireille tulleiden asioiden tilaa, annettuja päätöksiä tai tarvittaessa jättää yhteydenottopyyntöjä asiaa käsitteleville työntekijöille. Asiakasneuvojien tulee tuntee päätöksenteon prosessit sekä osattava ohjata ja neuvoa hakemusten laatimisessa. Tämä edellyttää laajaa tuntemusta palveluissa tarjolla olevista palveluista sekä päätöksenteon alaisuudessa olevista asioista. Asian kiireellisyyden arviointi vaatii tilannekohtaista arviointia ja, sen tukena pidettiin merkityksellisenä palvelun sosiaalityöntekijän konsultaatiomahdollisuutta nopealla aikataululla. Toisaalta tuotiin esille, että mikäli asia on kiireellinen, sitä ei jäädä arvioimaan liiaksi asiakasneuvontaan, vaan merkityksellistä on asian eteenpäin saattaminen viivytyksettä ja asiakkaan nopea avun saaminen.

Kiireellisyyden arviointia ohjaa sosiaalihuoltolain 36 §, jossa säädetään palvelutarpeen arvioinnista. Lain mukaan henkilön kiireellisen avun tarve tulee arvioida välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakasohjaajat eivät tee palvelutarpeen arviointeja, mutta heidän tehtävänsä on tunnistaa asian kiireellisyys ja palvelutarpeen arvioinnin tarve. Arvioinnissa asiakasohjaajien tulee tunnistaa lainkohdan kiireellisyyskriteerit, joiden täytyessä palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemän arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Näiden mahdollisten ensitietojen kartoittaminen on tarpeen kiireellisyyttä arvioitaessa:

- henkilö on yli 75-vuotias,
- henkilö saa vammaisuuksista annetun lain ([570/2007](#)) 9 §:n 3 momentin 3 kohdassa tarkoitettua ylintä hoitotukea,
- henkilö on vammaispalvelulaissa tarkoitettu vammainen henkilö,
- kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi.

Sosiaalihuoltolain 35 §:ssä säädetään yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Laki velvoittaa eri viranomaisten ja ammattilaisten ohjaamaan henkilö hakemaan sosiaalipalveluja, silloin, kun on tullut tietoon sosiaalihuollon tarpeessa oleva henkilö. Ilmeisessä sosiaalihuollon tuen tarpeessa oleva henkilö voi antaa myös suostumuksensa siihen, että hänestä tehdään yhteydenottopyyntö sosiaalihuollon viranomaiseen tuen tarpeen arvioimiseksi. Jos taas suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, on asiassa tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä. Ilmoitusvelvollisuus on erikseen mainittu myös lastensuojelulain sekä vanhuspalvelulain 25 §:ssä.

Asian vireilletulo käsittelyn (yleisimmät) asiakirjat:



3. Työikäisten ja aikuisten palvelujen asiakasneuvonta

Sosiaalihuollon asiakasneuvontaan voi soittaa arkisin klo 9-14. Asiakasneuvontaan soittaessaan asiakas valitsee puhelinvalikosta ”työikäiset ja toimeentulo”. Jos puhelinvalikon muilla linjoilla ei vastata tai asiakas ei tee valintaa, puhelut ohjautuvat aina työikäisten linjalle. Tästä huolimatta yhteydenottojen sisällöt koostuvat pääsääntöisesti oman palvelutehtävän asioista. Asiakasohjaajien työ vaatii laajaa osaamista ja ymmärrystä kaikista sosiaalihuollon palveluista.

Asiakasneuvonnan työ tapahtuu suurimmaksi osaksi puhelimitse, eikä siihen kuulu kasvokkaista kontaktia asiakkaiden kanssa. Asiakasneuvonnalla on Kymenlaaksossa pilottina yksi walk-in piste 9/2022-12/2023 välisen ajan, joka sijaistaa Ratamokeskuksessa Kouvolassa. Lisäksi aikuissosiaalityöllä on walk-in neuvontapisteet Kouvolan Manskilla sekä Kotkansaaren sosiaalitoimistossa. Asiakasneuvonnasta voidaan täten ohjata kasvokkaista apua tarvitsevat työikäiset asiakkaat edellä mainittuihin paikkoihin niiden aukioloaikoina klo 10-14. Mikäli asiakas ei halua tai pysty soittamaan sosiaalihuollon neuvontanumeroon, hänellä on mahdollisuus varata soittoaika asiakasneuvontaan Kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivujen kautta. Tällöin asiakasohjaaja soittaa asiakkaalle.

Asiakasneuvontaan saapuvien puheluiden perusteella asiakasohjaaja voi asian perusteella ohjata asiakkaan muun avun tai tuen piiriin tai kirjata yhteydenottopyynnön tai ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta -lomakkeeseen. Kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivuilla voi täyttää myös sähköiset lomakkeet: yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua itselle tai, kun on lupa apua tarvitsevalta) tai ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei ole apua tarvitsevan lupaa). Asiakasneuvonnan asiakasohjaajat käsittelevät nämä sähköisesti saapuneet ilmoitukset, sekä soittavat ja selvittävät asiaa tarpeen mukaan ja arvioivat jatkotoimet.

Kelan Kelmu-järjestelmän kautta tulevat sähköisten yhteydenottopyyntöjen ja -ilmoitusten seuranta, vastaanottaminen ja käsittely kuuluu myös asiakasneuvonnan tehtäviin. Asiakkaalle soitetaan aina tarvittaessa ja asiakkaan tilannetta lähdetään arvioimaan sosiaalihuollon näkökulmasta. Jos asiakasohjaajan ohjaus ja neuvonta tilanteessa on riittävää, ei asiaa viedä eteenpäin. Mikäli asiakkaan tarve ei ratkea

neuvonnalla ja ohjauksella, asiasta tehdään jatko-ohjaus palvelutarpeen arviointiin suunnitelmalliseen sosiaalityöhön työkäisten palveluihin. Toimeentulotukihakemukset ohjataan suoraan toimeentulotuen tiimille.

4. Vammaispalvelujen asiakasneuvonta

Sosiaalihuollon asiakasneuvontaan voi soittaa arkisin klo 9-14. Asiakasneuvontaan soittaessaan asiakas valitsee puhelivalikosta ”vammaispalvelut”. Asiakasohjaajan työkuvaan kuuluu poimia viestikeskuksen kautta tulleet vammaispalvelun sähköiset hakemukset ja kirjata ne asiakastietojärjestelmään vireillepanoksi. Asiakasohjaaja kirjaa puhelimen välityksellä tulevat suulliset hakemukset ja tekee myös niistä vireillepanot. Suullisten hakemusta tarkemmat tiedot työntekijä kirjaa vireillepanon välilehdelle tietojärjestelmään.

Asiakas voi jättää kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivujen asiointipalvelun kautta soittopyynnön asiakasneuvontaan. Asiakasohjaajat seuraavat portaalia ja vastaavat jätettyihin takaisinsoittoihin. Mikäli asiakas täyttää paperisen hakemuksen, se ohjautuu vammaispalvelun toimistolle, missä myös vireillepano tehdään.

Vammaispalvelujen asiakasneuvonnassa korostuvat jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden yhteydenotot. Arvion mukaan n. 80 % puheluista on asiakkailta, joilla on jo vammaispalvelun asiakkuus. Työntekijän arvion mukaan suurin osa asiakkaiden asioista selviää asiakasneuvonnassa.

Asiakasneuvontaan saapuvista puheluista noin 20% koskee uusia avun tarvitsijoita. Näiden soittajien osalta on arvioitava henkilön tilannetta suhteessa vammaispalvelun asiakkuuteen. Arviointia tehtäessä tarvitsee osata kysyä kysymyksiä liittyen asiakkaan toimintakykyyn kotona sekä kodin ulkopuolella ja saada tietoa ylipäänsä arjessa selviytymisestä. Esitettävät kysymykset ovat muotoutuneet työkokemuksen myötä. Tilanteessa on merkityksellistä saada asiakas kertomaan tilanteestaan ja toimintakyvystään. Jos arvioinnin tukena olisi selkeä kysymyspatteristo, voisi vaarana olla liian yksioikoinen selvittäminen ja oleellista voisi jäädä kysymättä. Arvioinnissa korostuu tapauskohtaisuus.

Vammaispalvelun asian käsittely tai asiakkuus lähtee liikkeelle aina hakemuksesta. Asiakasta ohjeistetaan hakemuksen tekemisessä sekä siihen tarvittavista liitteistä. Kaikissa harkitaan täyttyvätkö palvelun saamisen kriteerit tai esimerkiksi vaikeavammaisuuden kriteerit. Asiakasneuvonnassa tulee osata, mitä vammaispalveluista voidaan myöntää, mutta samalla neuvonnassa ei tule arvioida tilannetta liikaa, ettei asiakkaan oikeutta palvelun saamiseen rajoiteta. Asiakasohjaaja mieluummin ohjaa hakemaan etuutta tai palvelua ja asia ratkaistaan palvelussa, jolloin asiakas saa asiassa päätöksen.

Asiakasneuvonnalla on laajat oikeudet asiakastietojärjestelmään, koska tehtävän hoitaminen vaatii tätä. Asiakasohjaaja voi tarkistaa tietojärjestelmästä esim. päätöksiä koskien tietoja ja myös kirjata puheluista keskeiset tiedot asiakkaan asiakastietoihin.

Asiakasneuvonnan osaamiseen kuuluu arvioitava asian kiireellisyys. Kiireelliset asiat viedään palveluiden tietoon. Kiireellisyyden arvioinnissa on tunnistettava mm. sairaudet ja, niiden vaatima kiireellinen avun saanti sekä muut tilanteet, jotka vaativat palvelujen pikaista arviointia ja saamista.

Muuta huomioitavaa vammaispalvelujen asiakasneuvonnassa

Vammaispalveluihin kohdistuvassa kehittämisessä on huomioitava uusi vammaispalvelulaki ja, sen tuomat muutokset. Kuinka lain tuomista muutoksista selvittää ja, millaisia päätöksiä tai linjauksia sen perusteella tehdään.

5. Lasten ja perheiden palvelujen asiakasneuvonta

Sosiaalihuollon asiakasneuvontaan voi soittaa arkisin klo 9-14. Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin soittaessaan asiakas valitsee puhelinvalikosta ”lapsiperhepalvelut”. Asiakasohjaajan työ pitää sisällään puheluihin vastaamista, Hyvis-portaalin kautta tuleviin soittoaikavarauksiin vastaamista ja lastensuojeluilmoitusten kirjaamista. Viestikeskuksen ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta tulevat sähköiset lastensuojeluilmoitukset menevät suoraan alkutiimiin, eivätkä ne kierrä asiakasneuvonnan kautta.

Asiakasneuvonnassa ei tarvitse ottaa kantaa tai kirjata, onko lapsi erityisen tuen tarpeessa oleva, mutta esitietoja kirjattaessa pyritään kuvaamaan tilanne mahdollisimman hyvin tuoden esille mahdolliset kehitykselliset haasteet, diagnoosit ja vanhemman tilanne. Tämä tukee palvelutarpeen arvioinnissa tehtävää arviota erityisen tuen tarpeesta. Asiakasneuvonnassa kirjataan puhelimitse eli suullisesti tehdyt lastensuojeluilmoitukset ja yhteydenottoopynnöt sosiaalihuollon tarpeessa olevista lapsista.

6. Ratamon matalan kynnyksen palvelupiste

Kouvolan Ratamokeskuksessa toimii pilottina kaikille asiakasryhmille tarkoitettu matalan kynnyksen palvelupiste. Palvelupisteelle voi tulla sen aukioloaikoina ja asiointi tapahtuu kasvotusten. Ratamokeskuksessa asioivat sekä perusterveydenhuollon että sairaalan asiakkaat. Palvelupisteellä asioivista suurin osa on iäkkäitä ja perusterveydenhuollossa asioivia. Sen lisäksi käy myös työikäisiä sekä lapsiperheitä, jotka useimmiten ovat kohdanneet jonkin sairauden.

Palvelupisteellä asiointi tapahtuu pääsääntöisesti anonymisti ja tilanteessa annetaan ohjausta ja neuvontaa tilanteen edellyttämällä tavalla. Jos tilanteessa arvioidaan sosiaalihuollon palvelutarve, asiakasohjaaja tekee asiassa vireillepanon ja ohjaa palvelutarpeen arviointiin. Palvelupisteellä korostuu ihmisen kuuntelu, kohtaaminen ja läsnäolo, kun ollaan fyysisesti läsnä. Asioita myös selvitetään ja, ihmisiä tuetaan konkreettisesti esim. hakemusten tekemisessä.

Asiakasohjaajan on tunnettava kaikki palvelutehtävät ja niissä tehtävä työ. Osaamisen vahvistamiseksi asiakasohjaaja on käynyt tapaamassa eri palveluita ja lisännyt tietämystään. Yhteistyö sosiaali- ja kriisipäivystykseen on myös ollut tarpeen tilanteissa, joissa henkilö on kohdannut äkillisen kriisin. Lisäksi rakennuksessa toimii sairaalan terveyssozialityö, jonka kanssa tehdään yhteistyötä ja saatetaan vaihtaa työntekijää, silloin kun tilanne sitä vaatii.

Ratamon sosiaalihuollon matalan kynnyksen palvelupisteen toimintaa pilotoitiin 9-12/2022 välisellä ajalla ja, sitä on päätetty jatkaa vuoden 2023 loppuun. Kaikkinensa ohjauksia sosiaalihuollon matalan kynnyksen palvelupisteelle on alkanut tulemaan Ratamon terveydenhuollon henkilöstöltä enenevässä määrin joulukuun 2022 jälkeen.

7. Ikääntyneiden palvelujen asiakasneuvonta

Sosiaalihuollon asiakasneuvontaan voi soittaa arkisin klo 9-14. Halutessaan ikääntyneiden linjalle asiakas valitsee puhelinvalikosta ”ikäntyneiden palvelut, yli 65 v.”. Asiakasohjaajan työ pitää sisällään ikääntyneiden hakemukset ja sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenottopyynnöt ja ilmoitukset viestikeskuksesta. Asiakasohjaajat seuraavat Kelmu-järjestelmää, josta poimitaan Kelan tekemät ikääntyneitä koskevat yhteydenottopyynnöt sekä ilmoituksen sosiaalityön tarpeesta. Lisäksi seurataan Hyvis-portaalin kautta tulevia soittoaikavarauksia/-pyyntöjä ja näihin vastataan.

lääkäiden palvelujen asiakasneuvonnan puhelimeen soittavat sekä asiakkuudessa olevat että muut. Soittajissa on asiakkaiden lisäksi omaisia ja eri viranomaisia. Mikäli puhelu koskee kotihoidon tarvetta, asia laitetaan eteenpäin kotihoidosta vastaavaan yksikköön. Sosiaalityön tai -ohjauksen tarpeessa olevasta tehdään vireillepano, joka ohjautuu eteenpäin palvelutarpeen arviointiin gerontologiseen sosiaalityöhön. Soittajia ohjataan tarpeen mukaan myös terveydenhuollon palveluihin, muille tahoille (esim. Kela) sekä kolmannen sektorin toimijoille. Kaikkien yhteydenottojen osalta tehdään arviointia siitä, onko ihminen autettavissa sosiaalihuollon ja/tai muilla palveluilla. Tehtävän hoitamiseksi asiakasohjaajilla on käytettävissään laajat tietojensaantioikeudet tietojärjestelmässä.

Asiakkaiden tilannetta kartoitetaan kysymyksillä, jotka liittyvät mm. pärjäämiseen, toimintakykyyn, elinpiiriin, taloudelliseen tilanteeseen sekä toiveisiin. Omaishoidon kriteerien arvioinnissa voi täyttää asiakkaan kanssa netissä olevaa Omaolo-testiä. Arvioinnissa on tärkeää tunnistaa, että soittajalla on aina oikeus palvelutarpeen arviointiin niin halutessaan.

Yleisesti ottaen monimutkaiset tapaukset päätyvät vireillepanon kautta palvelutarpeen arviointiin. Asiakasneuvonnassa selvittelyä tehdään mahdollisimman pitkälle ja niin, että asia ratkeaisi asiakasohjaajan neuvonnalla ja ohjauksella. Asiakasneuvonnasta voidaan olla useamman kerran asiakkaaseen yhteydessä, selvittää tilannetta sekä hakea tietoa välillä. Jos asia ei vaadi palvelutarpeen arviointia, päätetään vireillepano. Kiireellisissä asioissa ja konsultaatiota tarvittaessa voi olla yhteydessä gerontologisen sosiaalityön päivystäjään. Asiakasohjaajien kokemus on, että tämä toimii ja sosiaalityöstä saa apua ja tukea aina tarvittaessa.

8. JÄSENNYKSIÄ AINEISTOISTA

8.1 Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan ensiarvioinnin kuvaus

Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan ensiarvioinnin kuvaus

1

Sosiaalihuollon tuen tarve voi liittyä: arjen asioista selviytymiseen, asumiseen, raha-asioihin, väkivaltaan, syrjäytymiseen, äkilliseen kriisitilanteeseen, lapsen kehitykseen ja hyvinvointiin, päihdeongelmaan, mielenterveysongelmaan, riippuvuuskäyttäytymiseen, sairauteen, vammaan, ikääntymiseen, muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn tai tuentarpeessa olevien läheisten tai omaisten tilanteeseen.



2

Yhteydenottokanavat sosiaalihuollon asiakasneuvontaan



Puhelu



Soittoajan varaaminen



Hakemus, yhteydenotto tai ilmoitus



Ratamokeskuksen walk-in piste

3

Lasten ja perheiden palvelut

Työikäiset ja toimeentulotukiasiat

Ikäihmisten palvelut

Vammaispalvelut

Asiakasohjaaja:



- Neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asioissa
- Arvioi sosiaalihuollon asiakkuuden alkamista sekä asian kiireellisyyttä
- Avustaa hakemuksen tekemisessä ja toimittaa sen käsittelyyn
- Kirjaa yhteydenotot ja ilmoitukset sosiaalihuollon tuen tarpeessa olevista
- Vastaanottaa ja välittää asiakkuudessa olevien yhteydenottopyyntöjä omatyöntekijöille

Yhteydenottoasiat sosiaalihuoltoon palvelutehtävittäin

Lasten ja perheiden palvelut

- Kasvatukselliset kysymykset
- Lapsen mielialaan liittyvät ongelmat
- Huoltoriita-asiat
- Koulua käymättömät lapset
- Koulujen ja päiväkotien anonyymi konsultointi lapsiin liittyvissä asioissa
- Tiedustelut tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaan liittyen
- Taloudelliset asiat, mm. harrastemaksuasiat
- Asunnottomuus tai sen uhka lapsiperheessä
- Eroasiat

Työikäiset ja toimeentulotukiasiat

- Rahattomuus (lääkkeet tai ruoka loppu, sähköt poikki)
- Hautausavustusasiat
- Häätöasiat
- Vuokravakuusasiat
- Asunnottomuus
- Toimeentulotuki
- Työkyvyttömyys
- Päihde- ja mielenterveysongelmat
- Päihdekatkon tarve

Iäkkäiden palvelut

- Kotihoidon tarve
- Ikääntyneiden asuminen
- Apuvälineet ja kotikuntoutus
- Päihde- ja mielenterveysongelmat
- Muistiongelmat, harhaisuus
- Kiireellisen kotisairaanhoidon tai kotihoidon tarve
- Väkivaltatilanteet
- Itsetuhoisuus
- Raha-asiat
- Siivouspalvelun tarve
- Taloudellinen hyväksikäyttö
- Yksinäisyys

Vammaispalvelut

- Avustaminen, ohjaus ja neuvonta hakemusasioissa
- Asiakkaille annettujen päätösten tulkinta
- Asunnon muutostyöt
- Kuljetuspalveluasiat
- Henkilökohtainen apu
- Asumisyksiköiden konsultointi
- Terveydenhuollon palveluita koskevat kysymykset (asuminen, apuvälineet, kulkeminen)

- **Vaikea / haastava työtehtävä**

8.3 Asian kiireellisuuden ja sosiaalihuollon asiakkuuden alkamisen arviointi

Asian kiireellisuuden ja sosiaalihuollon asiakkuuden alkamisen arviointi				
	Lasten ja perheiden palvelut	Työikäiset ja toimeentulotukiasiat	lääkkäiden palvelut	Vammaispalvelut
MITÄ ARVIOIDAAN, KUN ARVIOIDAAN SOSIAALIHUOLLON TARVETTA?	Arvioidaan, kuinka nopeasti perhe tarvitsee apua. Lapsen erityisen tuen tarvetta selvitetään mm. lapsen kehitykselliset viiveet, diagnoosit, vanhempien tilanne	Arvioidaan asiakkaan kokonaistilannetta: arjessa selviytymistä, taloudellista tilannetta, päihteiden käytön tilannetta, kysytään onko Miepä-kontaktia (tämä ei näy järjestelmästä).	Arvioidaan henkilön arjessa pärjäämistä, fyysisistä toimintakykyä, muistia, sosiaalisia kontakteja, päihteiden käyttöä, taloudellista tilannetta, väkivaltaa.	Arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, arjen selviytymistä, itsenäisiä taitoja, apuvälineiden tarvetta, kipuja, lääkityksiä, kognition haasteita, muistia.
KÄYTETTÄVISSÄ OLEVAT ARVIOINNIN TYÖKALUT	Ei käytössä olevia arvioinnin työkaluja	Ei käytössä olevia arvioinnin työkaluja	Saatetaan käyttää esim. Audit-testiä, Omaolo-testi äomaihoitoon liittyen.	Ei käytössä olevia arvioinnin työkaluja
KÄYTETÄÄNKÖ TIETOJÄRJESTELMÄN ARVIOINTILOMAKETTA?	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei
MILLOIN PÄÄDYTÄÄN OHJAAMAAN MUILLE TAHOILLE?	Kerhotoiminta, Ruoka-apu (Pelastakaa lapset, MLL, seurakunta)	Asunnon hakijat, ruoka-apua tarvitsevat, velkaantuneet	Yksinäiset, siivousapua tarvitsevat (järjestöt, seurakunta, kulttuuripalvelut)	Yksinäiset, vertaistoiminta (järjestöt)

- Arviointi tapahtuu pitkälti tilannekohtaisesti ja sitä ohjaa yhteydenoton sisältö
- Arviointia tehdään sen verran, kun se on asiassa tarpeen. Selviä tuen tarpeen tilanteita ei lähdetä selvittämään tarkemmin, vaan ne kirjataan ja siirretään eteenpäin. Erityisesti kiireellisissä tilanteissa pidetään huoli, että asia siirtyy mahdollisimman nopeasti palvelutarpeen arvioinnista vastaavalle.
- Sosiaalihuollon asiakkuuden arviointi perustuu vahvaan osaamiseen ja kokemukseen sosiaalihuollon palveluissa tehtävästä työstä.
- Arviointia tehtäessä ja soittajaa haastateltaessa osalla asiakasohjaajista on käytössään itse laaditut kysymyspatteristot muistin tukena. lääkkäiden palveluissa arvioinnin tukena käytetään joissain tilanteissa Omaolo- tai Audit -testejä.
- Työikäisten ja lääkkäiden palveluissa on käytössä tietojärjestelmästä löytyvä lomake (Sosiaalihuollon tarpeesta tehdyn ilmoituksen ja yhteydenoton arvio), johon arviointi/tilanne kirjataan ylös. Lomake ei kuitenkaan ohjaa arvioinnin sisältöä.

8.4 Kuvauksia asiakasvastaavan työstä

Kuvauksia asiakasvastaavan työstä

”Ensilinjassa voi tulla mitä vaan. Työ on ja vaatii intensiivisyyttä. Jatkovasti kohtaa uusia asiakkaita, tilanteita, arviointia. Työ vaatii epävarmuuden sietämistä.”

”Alkuarvioinnissa työt tehdään jonon mukaan ja pääsääntöisesti heti. Mitään ei voi siirtää päivien tai viikkojen päähän, mutta nostetaan kiireelliset kärkeen - etusijalle.”

”Jokainen asiakas, puhelu, yhteydenotto on ns. uusi case, johon on orientoituttava ja kuulosteltava, ”luettava”, mikä juuri tämän asiakkaan tilanne on ja miten voisi auttaa.”



8.5 Asiakasohjaajien havaintoja palvelutehtäväkohtaisista eroista

Lasten ja perheiden palvelut:

- Noin 80-90 %:ssa puheluista toimitaan anonyymisti ja tilanteissa, joissa ei ole sosiaalihuollon asiakkuutta.
- Asiakasneuvontaan tulevien puheluiden suhteen on tuntuma, että suurin osa niistä saadaan ratkaistuksi asiakasneuvonnassa, eivätkä ne johda palvelutarpeen arviointiin.

Vammaispalvelut:

- Noin 80 % vammaispalveluun tulevista yhteydenotoista koskee jo asiakkuudessa olevia henkilöitä.
- Vammaispalveluun tulee harvoin sosiaalihoitolaisten mukaisia ilmoituksia tai yhteydenottoopyyntöjä. Vammaispalvelussa asiat etenevät hakemuskäsittelyllä.
- Taloudelliset asiat eivät näy vammaispalvelun asiakasneuvonnassa, koska vammaispalveluissa taloudellinen tilanne ei vaikuta myönnettäviin palveluihin.
- Suurin osa asiakkaiden asioista selviää asiakasneuvonnassa, mutta jos tarvitsee tehdä uusi päätös, se laitetaan eteenpäin.

Työikäiset ja toimeentulotuki:

- Asiakasohjaajan työssä korostuu selvittämistyön tarve. Selvittäminen voi pitää sisällään yhteydenottoja muihin viranomaisiin, uudestaan asiakkaaseen sekä konsultointia esim. sosiaali- ja kriisipäivystykseen, aikuissosiaalityöhön, Miepään.
- Toimeentulotukiasioissa yhteydenottoja tulee kaikenikäisiltä asiakkailta, ei pelkästään työikäisiltä. Jos havaitsee PTA:n tarpeen, on osattava ottaa yhteyttä oikeaan palveluun.

lääkkäiden palvelut:

- Asiakasohjaajat ohjaavat ja neuvovat paljon myös terveydenhuollon palveluihin.
- Yhteydenotoissa korostuvat omaisten soittot. Tässä haasteena on tietoturvan varmistaminen.
- Ohjataan/varataan aikoja myös hyvinvointia edistäviin kotikäynteihin.

9. HUOMIOT

Asiakasohjaajat ovat toimineet aikaisemmin palveluissa, joten tietämys palvelutarpeen arvioinnista, palveluista, myönnettävistä etuuksista sekä ohjauksesta ja neuvonnasta on vahvaa. Samoin osaaminen järjestelmästä, asiakasprosesseista ja sovitusta työkäytännöistä organisaatiossa. Asiakasneuvonnan kehittämisessä tulisi huomioida, millaisilla rakenteilla ja toimenpiteillä voidaan varmistua siitä, että myös jatkossa osaaminen pysyy vahvana.

Haastattelut toivat näkyväksi asioiden hallinnan hankaluutta tai epäselvyyttä, jotka liittyivät yhteistyötahojen kanssa käytävään tiedonvaihtoon tai asian etenemiseen

silloin, kun asia siirrettiin esimerkiksi terveydenhuollon puolelle. Kehittämistarpeena olisi näiden hankalien tai epäselvien tilanteiden auki puhuminen ja selkeämmän toimintatavan löytäminen.

Haastatteluista jäi vaikutelma, että kaikki asiakasohjaajat suhtautuvat työhönsä positiivisesti. Myös vahva osaaminen ja työn hallinta välittyivät!