

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen lähineuvonta

Sosiaalihuollon asiakasohjaus sekä terveyden huollon avopalvelut
Tulevaisuuden sote-keskus-hanke

keusote.fi

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Lähineuvontapiste tarjoaa

Helposti saavutettavaa, ajanvarauksetonta sosiaali- ja terveystietojen yhteisneuvontaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen

Vaihtoehto sähköisille tai puhelimitse tapahtuville yhteydenotoille

Tukea sähköisten asiointikanavien käyttämiseen asiakastietokoneita hyödyntäen

Lähineuvontapisteeltä löytyy eri palveluiden lomakkeita sekä infoa palveluista ja järjestöjen toiminnasta

Keusote tarjoaa neuvontaa ja ohjausta myös puhelimitse ja sähköisesti.



Keusote/kuvaaja Inka Pulkkinen

Lähineuvonnan toimintamalli

Tarkentuu
jatkokehittämisen myötä

 Toiminnot ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisneuvontapiste ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuden aloittaminen ja palveluihin ohjaaminen ✓ Hyvinvointi- ja terveysneuvonta ja ohjaus ✓ Sähköisessä asioinnissa avustaminen ✓ Sisäisten asiakkuuksien vahvistaminen ✓ Alueellinen järjestöyhteistyö ✓ Mielenterveys- ja päihdetyön ajanvaraukseton vastaanotto	 Arvolupaus ✓ Kiireetöntä, kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa ja ohjausta ✓ Varhaisen palvelun vahvistaminen ja monialaisuus ✓ Asiaa selvitetään mahdollisimman pitkälle ✓ Tarvittaessa asia siirretään jatkokäsittelyyn tarkoituksenmukaiseen yksikköön, josta ollaan asiakkaaseen yhteydessä ✓ Lähineuvontapisteeltä lähtiessä asiakas tietää, mitä seuraavaksi tapahtuu	 Kohderyhmä ja asiakassegmentti ✓ Kaikki Keusoten alueen asukkaat ✓ Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat asukkaat, joiden on vaikea asioida puhelimitse tai sähköisesti, tai asukkaat jotka kokevat asian hoituvan helpommin paikan päällä	 Kumppanit ✓ Keusoten sisäinen vahva verkosto ✓ Kela (vahvistettava) ✓ Kokemusasiantuntijat ✓ TE-palvelut ✓ 3.sektorin toimijat	 Toimipiste ✓ Keusoten hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimitilat. ✓ Tarjolla koko Keusoten alueella
 Kulurakenne ✓ Budjetti: ✓ Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeesta 2023 ✓ 2024 asiakasohjauksen ja perusterveydenhuollon avopalveluiden tuottamana toimintana ✓ Henkilöstökulut & tilakulut	 Omistajuus ja johtaminen 2023 ✓ Terveysterveysneuvonnan prosessin omistajuus tepasan avopalveluissa, sosiaalihuollon prosessin omistajuus sosiaalihuollon asiakasohjauksessa ✓ Perusterveydenhuollon avon palvelutiimin ja työikäisten asiakasohjausyksikön esihenkilöt ✓ Yksi prosessin omistaja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiselle lähineuvonnalle? ✓ Määrittelemättä on järjestötoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden organisointi ja tukemisen malli	 Resurssi ✓ Koulutetut sote-ammattihenkilöt ✓ Nyt 2 htv perusterveydenhuollon avopalveluista ✓ Nyt 2 htv sosiaalihuollon asiakasohjauksesta ✓ Palvelun laajentaminen koko Keusoten alueelle edellyttää resurssin lisäämistä. ✓ Määrittelemättä on järjestötoimijoiden, kokemusasiantuntijoiden ja Keusoten muun henkilöstön tuoma resurssi		

Tavoite lähineuvontapisteiden vakiinnuttamiseksi

Pohjoinen sote-keskus (Hyvinkää)

Rentto

Eteläinen hyvinvointikeskus (Klaukkala)

Klaukkalan terveysasema

Lounainen hyvinvointikeskus (Hyrylä)

Tuusulan sosiaali- ja terveysasema (Hyrylä)

Keskinen hyvinvointikeskus (Järvenpää)

JUST

Läntinen sote-keskus (Nurmijärvi)

Nurmijärven kirkonkylän terveysasema

Koillinen sote-keskus (Mäntsälä-Pornainen)



-  = lähineuvontapisteet nyt
-  = laajentumissuunnitelma
-  = etäpalveluna/liikkuvana palveluna tulevaisuudessa

Asiakaskokemuksia lähineuvontapisteistä

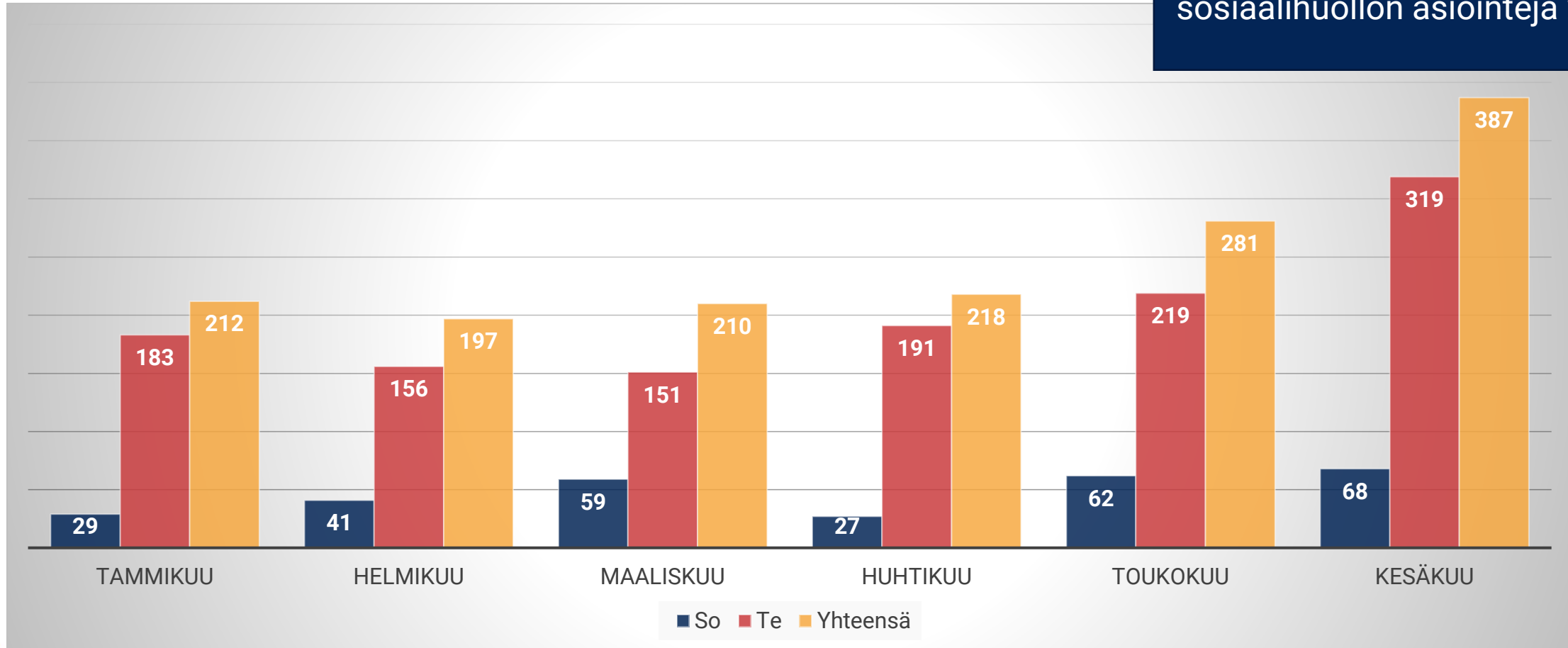
- ✓ Valtaosa asiakkaista kokivat saaneensa pisteeltä riittävän tiedon tai palvelun
- ✓ Positiivisena koettiin se, että pisteelle oli yhdistetty niin sosiaali- kuin terveysterveystieteen palvelun asiointi
- ✓ Ylivoimaisesti yleisin syy asioida lähineuvontapisteellä oli halu asioida työntekijän kanssa kasvokkain
 - ✓ Syynä tähän oli mm. kuulemisen haasteet, kielimuuri tai se, että asian selvittäminen puhelimitse koettiin vaikeaksi, tai ei haluttu odotella takaisinsoittoja, jotka saattoivat tulla asiakkaan näkökulmasta huonoon aikaan
 - ✓ Yleistä oli myös, että asiakas ei tiennyt, mistä muualta asiaa olisi voinut lähteä selvittämään



Tilastoja tammikuu- kesäkuu 2023

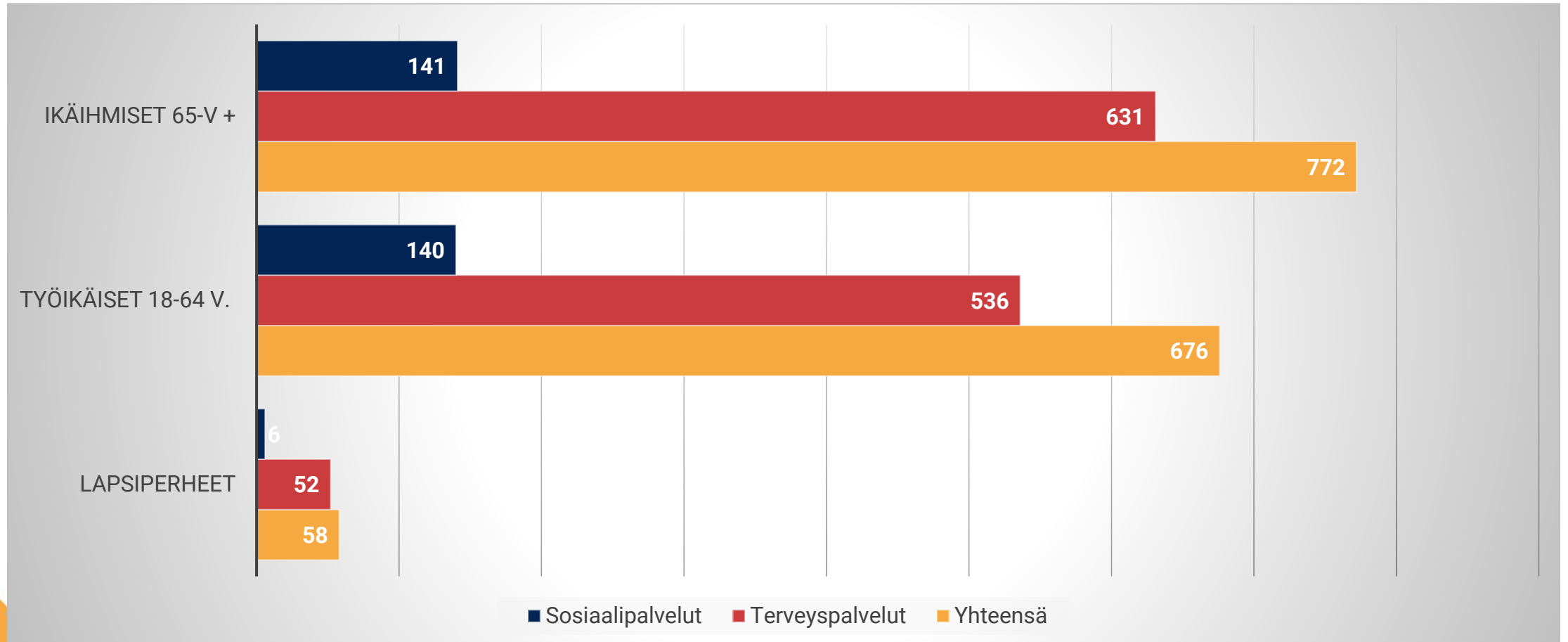
Asiointimäärät 6kk. v. 2023

Asiointeja yhteensä 1506,
joista terveydenhuollon
asiointeja 1219 ja
sosiaalihuollon asiointeja 287.



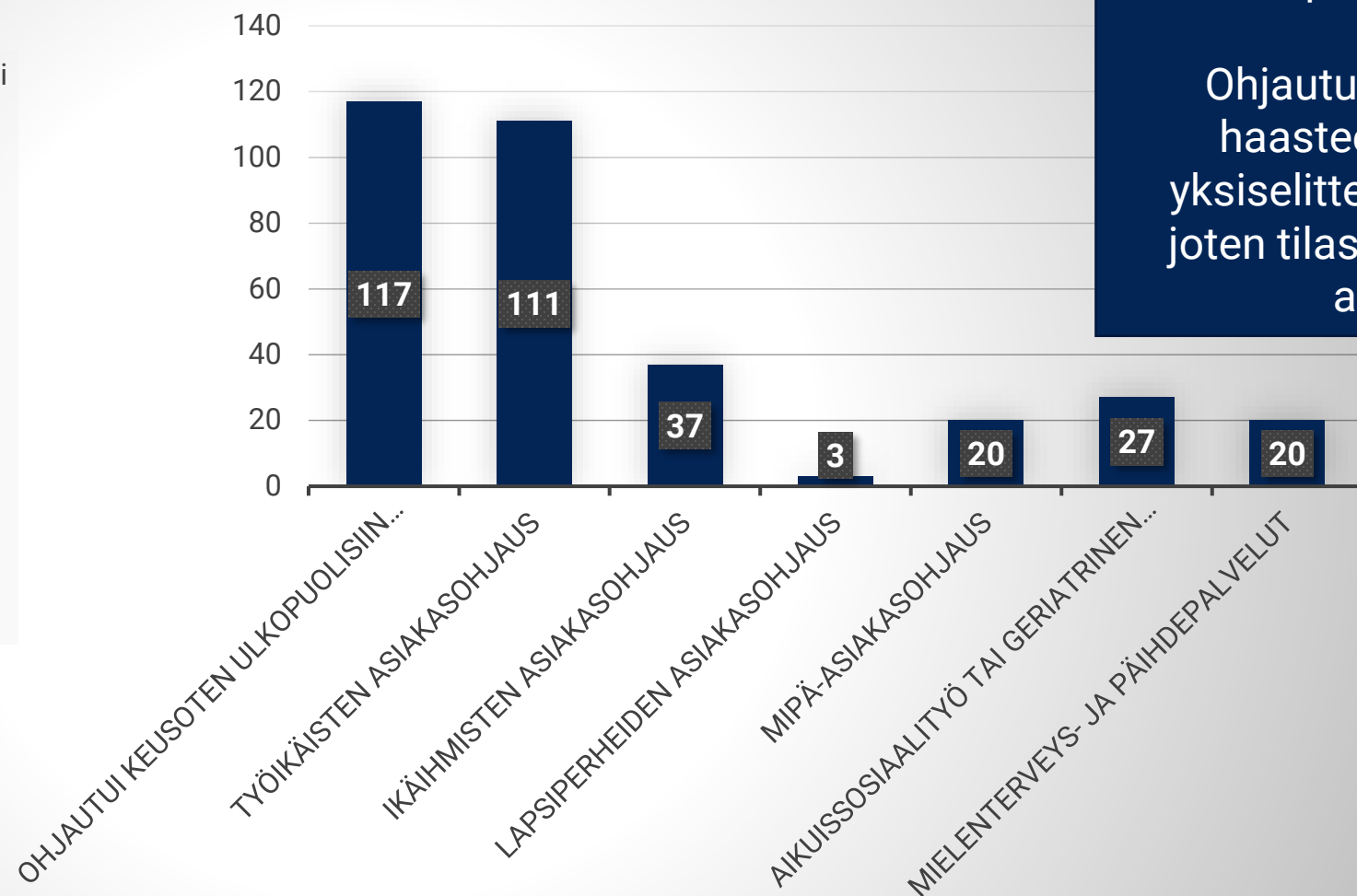
Kävijät ikäryhmittäin v.2023

Ikäihmisiä 51%
Työikäisiä 45%
Lapsiperheitä 4%



Sosiaalihuollon pisteen yleisimmät jatko-ohjaukset

- Ohjautui Keusoten ulkopuolisiin palveluihin tai asia on ratkennut lähineuvonnassa
- Työikäisten asiakasohjaus
- Ikäihmisten asiakasohjaus
- Lapsiperheiden asiakasohjaus
- Mipä-asiakasohjaus
- Aikuissosiaalityö tai geriatrinen keskus
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut



Sama asiakas on voitu ohjata useampaan eri palveluun.

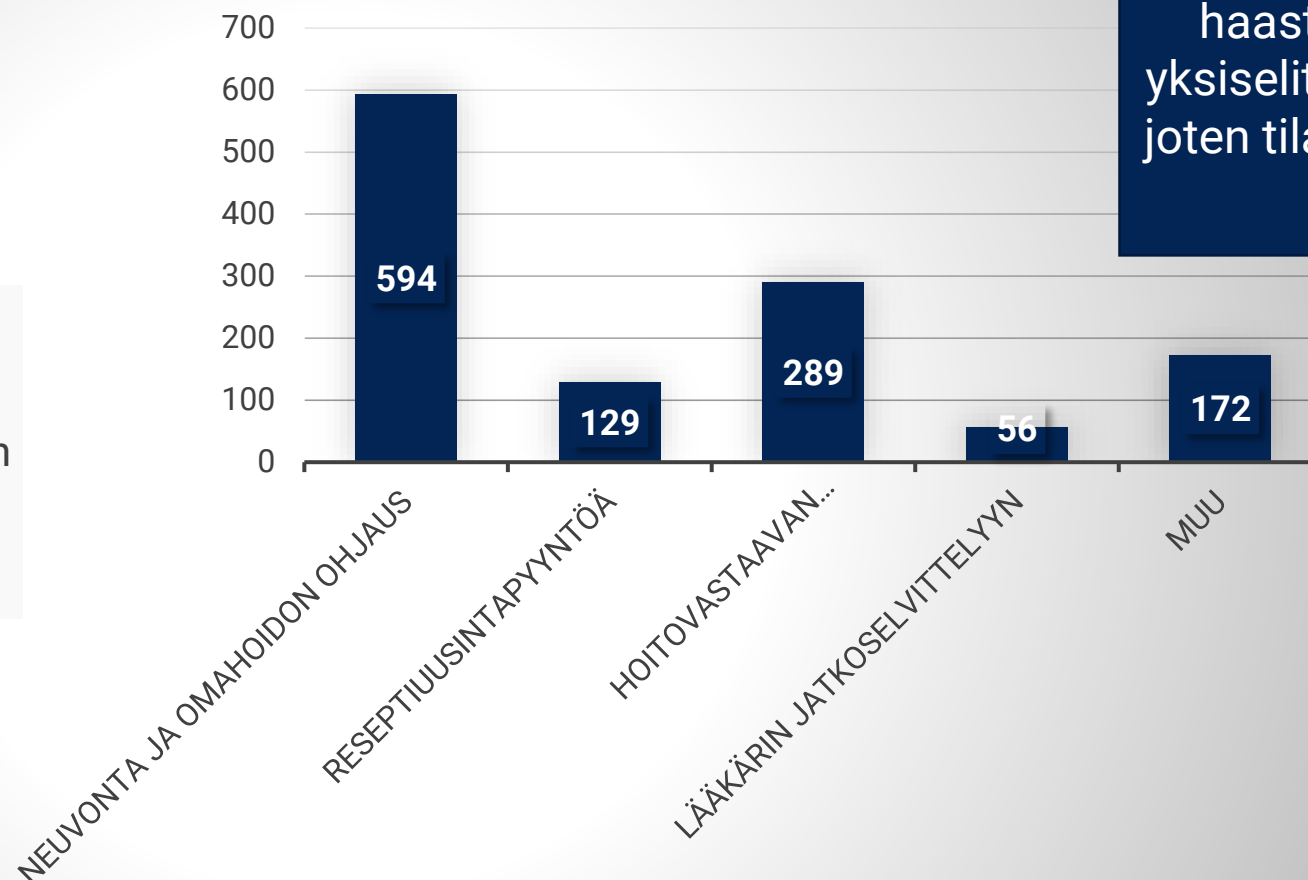
Ohjautuvuuksista on haasteellista tehdä yksiselitteistä analyysia, joten tilasto on suuntaa-antava!

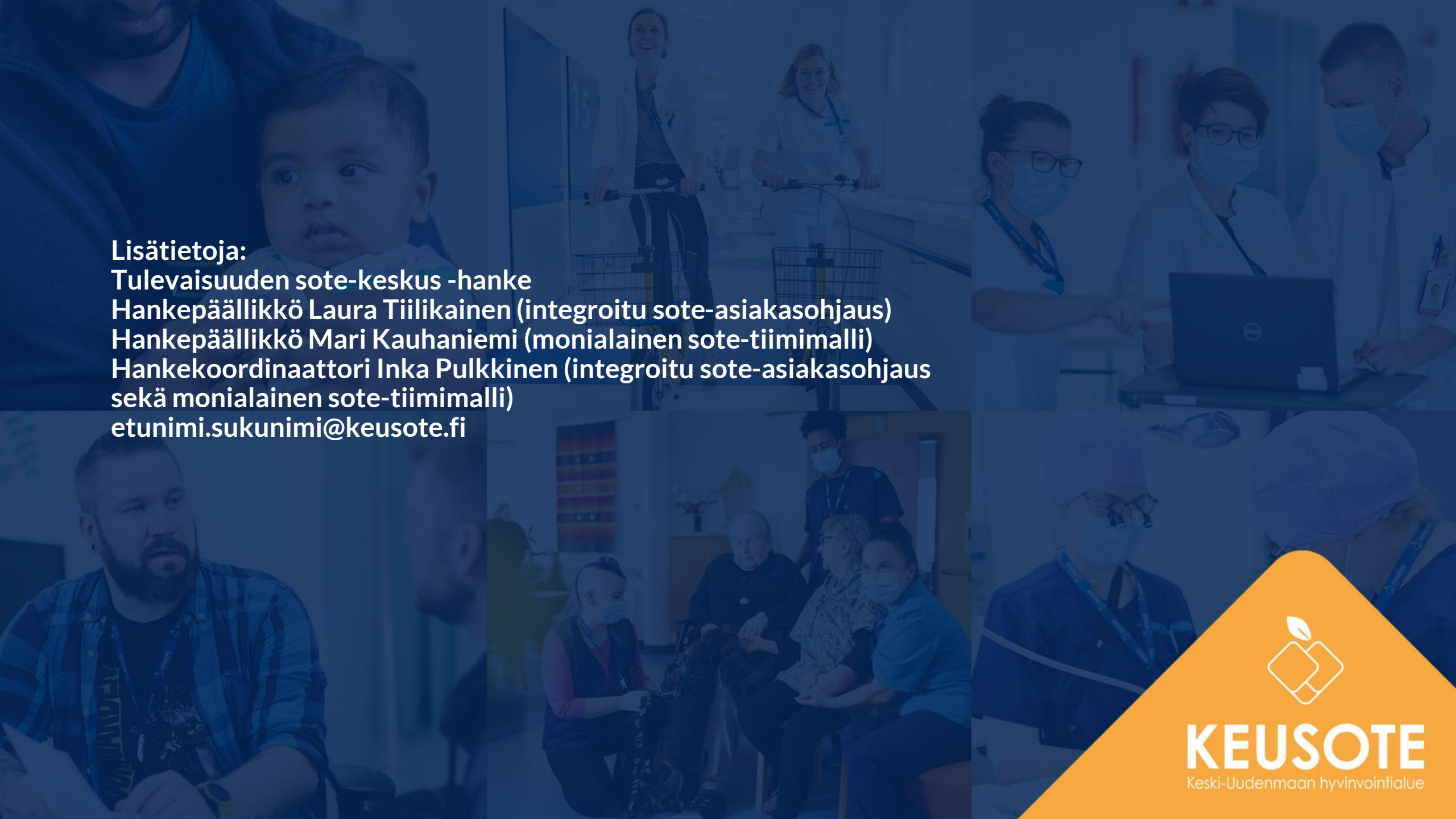
Terveystenhuollon pisteen jatko-ohjaukset

Sama asiakas on voitu ohjata useampaan eri palveluun.

Ohjautuvuuksista on haasteellista tehdä yksiselitteistä analyysia, joten tilasto on suuntaa-antava!

- Neuvonta ja omahoidon ohjaus
- Reseptiutusintapyyntöä
- Hoitovastaavan jatkoselvittelyyn
- Lääkärin jatkoselvittelyyn
- Muu





Lisätietoja:

Tulevaisuuden sote-keskus -hanke

Hankepäälikkö Laura Tiilikainen (integroitu sote-asiakasohjaus)

Hankepäälikkö Mari Kauhaniemi (monialainen sote-tiimimalli)

Hankekoordinaattori Inka Pulkkinen (integroitu sote-asiakasohjaus
sekä monialainen sote-tiimimalli)

etunimi.sukunimi@keusote.fi



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue