

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalveluiden asiakasohjaus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelujen sosiaalityö vastaa täysi-ikäisten mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista ja asiakasohjauksesta. Asumispalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaista tilapäismajoitusta, tuettua asumista, yhteisöllistä asumista (ent. palveluasuminen) sekä ympärivuorokautista palveluasumista (ent. tehostettu palveluasuminen) mielenterveys- ja päihdeasiakkaille.

Keskitetyssä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluiden asiakasohjauksessa otetaan vastaan yhteydenotot asumispalveluiden tarpeessa olevista asiakkaista, arvioidaan palvelutarve, tehdään päätökset, palvelusuunnitelmat ja asiakasseurantaa.

Asiakasohjauksen prosessit on koottu yhteiseen toimintamalliin, jolla varmistetaan hyvinvointialueen yhdenvertainen asiakasohjaus asumispalveluihin.

Asiakasohjauksen toimintamalli

Organisaatio

Keskitetty asiakasohjaus toimii matriisiorganisaationa.

Palvelutarpeen arvio

Palvelutarve selvitetään laaja-alaisesti ja moniammatillisesti. Palvelutarpeen arviota laadittaessa asiakas tulee kuulluksi ja saa valmiin arvion itselleen.

SAP-kokoukset

SAP-kokouksessa ammattilaiset arvioivat yhdessä asiakkaan asumispalvelujen palvelutarpeen ja mahdollisen asumisyksikön ja palvelutuottajan. SAP-työryhmä päättää palvelusta LUVN:n asumispalvelujen kriteereihin peilaten.

Kriteerit

Asumispalveluille on laadittu yhteiset kriteerit, joiden pohjalta tarvittavat palvelut myönnetään.

Päätöksenteko

Asumispalvelupäätökset ovat yhtenäiset.

Palvelusuunnitelma

Asiakkaiden kanssa laaditaan palvelusuunnitelma, jossa on kuvattu kuntoutumisen tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi.

Palveluntuottajat

Koko LUVN:n alueella on yhteiset asumispalveluiden palveluntuottajat.

Kokoukset

Asiakasohjauksen työntekijöillä on kerran kuukaudessa yhteinen työkokous.

Yhteinen intra

Yhteisessä Teamsissa on kaikki asiakasohjauksen sisäinen materiaali. Intra on myös tiedotuskanava.

Toimintamalli

Yhteinen toimintamalli on kuvattu.

HYÖDYT



Sujuvat yhteydenottotavat



Yhdenvertainen palvelupolku



Oikea-aikaiset ja tarkoituksenmukaiset palvelut



Laadullisesti ja alueellisesti yhtenäiset palveluntuottajat