

Chat-toimintamallin kehittäminen työikäisten sosiaalipalveluissa

Tausta ja tarve

Sosiaalihuollon työikäisten palveluiden chat-palvelua on kehitetty parantamaan asiakkaiden neuvontapalvelun saatavuutta ja madaltamaan yhteydenoton kynnystä. Chat on matalan kynnyksen palvelukanava, kun asiakas tarvitsee apua esimerkiksi muuttuneessa elämäntilanteessa, talousasioiden selvittelyssä tai tilanteissa, joissa sopiva palvelu ei ole asiakkaalle selvä. Chat-kanava on käytössä myös terveystaloudissa, ja asiakkaan luvalla keskustelu voidaan siirtää sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä. Palvelua toteutetaan työikäisten palveluiden lisäksi lapsiperhepalveluissa (Perheneuvo) sekä ikäihmisten palveluohjauksessa.

Tavoite

- Lisätä chat-palvelun käyttäjämääriä ja nopeuttaa neuvontapalvelun saatavuutta.
- Mahdollistaa asiakkaalle nopea, saavutettava ja turvallinen yhteys ammattilaiseen.
- Vähentää paikan päällä asioimisen tarvetta (ns. walk-in) ja kohdentaa resurssit tarkoituksenmukaisemmin.

Toimintamalli ja toteutus

- Chat-kanava on käytettävissä muiden asiointikanavien rinnalla.
- Asiointi onnistuu tunnistautumatta tai vahvasti tunnistautuen; tunnistautuneena voidaan toimittaa esimerkiksi hakemuksiin kuuluvia liitteitä.
- Asiakkaan suostumuksella keskustelu voidaan siirtää sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä asiakkaan asian hoidon sujuvoittamiseksi.
- Chat-asiakasohjausta on kehitetty sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä hankkeen aikana.
- Chat on käytössä työikäisten sosiaalipalveluissa sekä Perheneuvossa ja ikäntyneiden palveluohjauksessa; laajennuksia suunnitellaan muille palvelualueille.

Hyödyt

Asiakkaalle

- Matalan kynnyksen yhteydenotto ja nopea ohjaus oikeaan palveluun.
- Paikkariippumaton, saavutettava kanava erilaisiin elämäntilanteisiin.

Ammattilaiselle ja organisaatiolle

- Kontaktien ohjautuminen tarkoituksenmukaiselle tasolle ja resurssien parempi kohdentuminen.

- Mahdollisuus yhdistää ohjaus sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä asiakkaan suostumuksella.
- Tunnettavuuden kasvu digipalveluista ja asiointiin siirtyminen tarkoituksenmukaisesti digitaalisiin kanaviin.

Käyttöönoton edellytykset

- Selkeät toimintaohjeet ja prosessikuvaukset chatin käyttöön.
- Perehdytys ja koulutus ammattilaisille sekä selkeät ohjeet asiakkaille.
- Riittävä henkilöstöresurssi chat-palveluun (esim. vammaispalvelujen chat edellyttää resurssien kiinnittämistä).
- Tietosuoja, tietoturva ja saavutettavuus huomioitu.

Arviointi ja kehittäminen

Hankkeen aikana on tehty selvitystä chatin käyttömahdollisuuksista, chat-kontaktien syistä ja käyttäjämääristä työikäisten palveluissa. On vertailtu eri hyvinvointialueita sen suhteen, missä palvelussa ja mitä asiointikanavaa käyttäen asioita hoidetaan. Tulosten perusteella chat-aikaa on lisätty ja paikan päällä tapahtuvaa ns. walk-in-palvelua vähennetty. Digipalveluiden tunnettavuus on kasvanut, ja asiakkaita on ohjattu aiempaa enemmän digitaalisten palveluiden käyttöön.

Vinkit soveltajille

- Laadi selkeät työohjeet ja prosessit sekä vastuut ennen käyttöönottoa.
- Panosta henkilöstön perehdytykseen ja asiakkaiden ohjeistukseen.
- Seuraa chatin käyttöä ja yhteydenottojen syitä – säädä palvelua seurantatiedon perusteella.