

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Sosiaalipalvelujen neuvonnan digiasioinnin malli



**Euroopan unionin  
rahoittama**

NextGenerationEU



# Käyttöönoton vaiheet



Euroopan unionin  
rahoittama  
NextGenerationEU

= Vaiheelle varattu keskimääräinen kesto

## 7. Käyttöönotto ja seuranta (sovellustuki, linjat, muutit)

Otetaan uudet palvelut ja toimintatavat suunnitellusti käyttöön. Tuetaan ammattilaisia käyttöönotossa. Kerätään asiakkailta että ammattilaisilta havaintoja ja palautetta, jonka perusteella kehitetään toimintatapoja ja ohjeistusta.

2 vkoa

## 6. Koulutus ja muutosprosessi (linjojen yksiköt, muutit)

Koulutetaan linjojen ammattilaiset ja esihenkilöt toteuttamaan uusia toimintamalleja sekä käyttämään alustaa. Tuetaan muutoksen juurruttamisessa arkeen.

4-5 vkoa

## 5. Toiminnallinen testaus (linjat, sovellustuki)

Suunnitellaan ja toteutetaan alustan toiminnallinen testaus eli varmistetaan, että alustalle toteutettu kokonaisuus vastaa tarpeeseen ja se palvelee asiakastyötä suunnitellusti.

2 vkoa

## 4. Tekninen toteutus (sovellustuki)

Toteutetaan käyttöönoton tekninen puoli eli alustan palvelujen, jonojen jne. konfigurointi sekä haetaan käyttöoikeudet.

2 vkoa

## 1. Muutoksen hahmottaminen (linjajohto)

Luodaan linjajohdon toimesta asiakaslähtöinen palvelukonsepti, joka toimii toimeksiantona toimintamallien muotoiluvaiheelle.

2-3 vkoa

## 2. Toimintamallien ja asiakaspulun muotoilu (linjat)

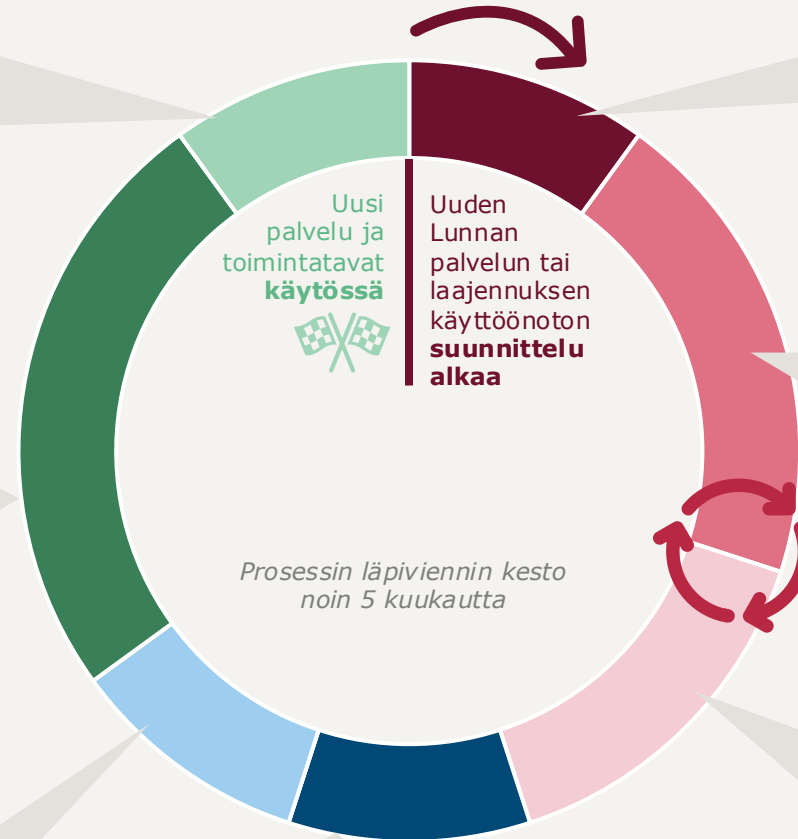
Linjojen ammattilaiset yhteiskehittävät asiakkaitaan ja toimintaansa palvelevat konseptin mukaiset toimintamallit digiasiointiin, huomioiden tekniset reunaehdot, mahdollisuudet ja parhaat käytännöt

3-4 vkoa

## 3. Käyttöönoton valmistelu (linjat, sovellustuki, muutit)

Tarkennetaan, kuvataan ja ohjeistetaan toimintatapoja sekä teknistä toteutusta, suunnitellaan koulutukset, muutosprosessi ja viestintä sekä varmistetaan valmiudesta siirtyä toteuttamaan suunnitelmat.

✓ Kaikki tiedot teknistä konfigurointia varten valmiit **2 kk ennen käyttöönottoa.** 2-4 vkoa



# Sosiaalipalvelujen neuvonnan digiasioinnin malli



## Chat-palvelut

asiakslähtöinen  
reaaliaikainen viesti  
sosiaalihuollon neuvontaan  
arkisin klo 8-16

**Tunnistautuneille** asiakkaille tarjottava nopea matalan kynnyksen **viestipalvelu** ja **asiakkaaksi tulon väylä**. Ensiarviot ja palvelutarpeen arvioon ohjaaminen, kartoitukset tai oikeaan palveluprosessiin ohjaaminen (ajanvaraukset, hakemukset, palvelutarpeen arvio, yhteydenotot palvelusta riippuen).

Chat-keskusteluja hoitaa keskitetysti **Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilaiset** kiertävissä Lunna-työvuoroissa.

Chatistä voidaan avata myös **video- tai puheyhteys** asiakkaan ja ammattilaisen välille.



## Kiireetön viesti

asiakslähtöinen viesti  
sosiaalihuollon ohjaukseen  
ja neuvontaan

**Tunnistautuneille asiakkaille** tarjottava chat-palvelua täydentävä **ajasta ja paikasta riippumaton viestintäväylä** sosiaalihuollon neuvontaan. Ensiarviot ja palvelutarpeen arvioon ohjaaminen, kartoitukset tai oikeaan palveluprosessiin ohjaaminen (ajanvaraukset, hakemukset, pta, yhteydenotot palvelusta riippuen).

Kiireettömiin viesteihin vastaavat **Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilaiset** sekä mahdollisten uudelleenohjausten osalta **palvelulinjojen ammattilaiset**.



## Anonyymit viestipalvelut

anonyymi chat arkisin klo 8-16 ja  
anonyymi yhteydenottopyyntö

**Tunnistautumattomille** asiakkaille tarjolla on joko

- 1) **reaaliaikainen chat-palvelu** yleisluontoisten ohjeiden ja neuvojen saamiseen tai
- 2) kiireetön anonyymi **viestiväylä** Lunnan ulkopuolisen **yhteydenottopyynnön jättämiseen**

Anonyymiä chatiä hoitavat keskitetysti **Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilaiset** kiertävissä Lunna-työvuoroissa. Anonyymejä yhteydenottopyyntöjä käsittelevät ja puheluja soittavat samat ammattilaiset.

Chatistä voidaan avata myös **video- tai puheyhteys**.



## Ammattilaislähtöinen viesti

kiireetön lyhytaikainen viestiväylä  
ammattilaiselta asiakkaalle

Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilainen voi asiakkaan kanssa sovittaessa **lähettää viestin** asiakkaalle tai puolesta asioivalle, koskien esim. ajanvarauksen vahvistamista tai asiakkaan ohjeistamista jo päättyneen chat- tai puhelinyhteydenoton jälkeen.

Ammattilaislähtöisiä viestejä käytetään korvaamaan nykyisiä tekstiviestejä tai turvasähköposteja, joita tarvitaan asiakkaan asian edistämiseen.

Viestit voivat olla yksisuuntaisia tiedonantoja ja ne voidaan sulkea heti viestin lähettämisen jälkeen.



## Konsultaatiot

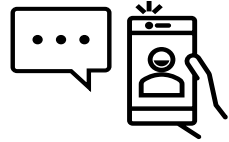
neuvonnan ja palvelulinjojen  
välinen konsultaatio

Ammattilaisten välinen kiireetön konsultaatiotväylä sosiaalipalvelujen neuvonnan ja palvelulinjojen välille.

Ensilinjan työvuorossa työskentelevät tarjoavat konsultaatiota 1-3 vrk palvelulupauksella muille palvelulinjoille. Päivystysluontoinen konsultaatio puhelimitse.

# Toimintamalli ja työjonot chat

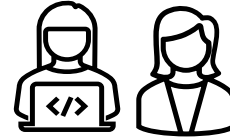
## Asiakkaan asian ohjaaminen



### ASIAKAS

Asiakas ottaa yhteyttä sosiaalipalvelujen neuvonnan chatin kautta.

Asiakas voi olla tunnistautunut tai anonyymi.



### KESKITETTY OHJAUS JA NEUVONTA

Ensivaiheessa sosiaalipalvelujen neuvonnan keskitetyn palvelun chat-vuorossa olevat ammattilaiset vastaavat erityisosaamisensa mukaan aihealuekohtaisista työjonoista, mutta seuraavat samalla yleisiä yhteisiä työjonoja.

Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilaiset käyvät läpi kaikki chatin kautta tulleet viestit. He ratkovat asiakkaiden asioita työjonoilla tai siirtävät arvionsa mukaan manuaalisesti chatin / viestin eteenpäin kiirettömänä viestinä muihin palveluihin. Kiirettömät viestit voivat siirtyä aihealueen mukaan automaattisesti, kulkematta neuvonnan ammattilaisen kautta.



### TOISEN PALVELUN AMMATTILAINEN/ OMATYÖNTEKIJÄ

Toisen palvelun ammattilainen seuraa palvelunsa työjonoa ja ohjaa viestin eteenpäin oikeaan paikkaan omassa organisaatiossa. Esimerkiksi asiakkaan omalle työntekijälle, joka vastaa asiakkaalle ja sulkee keskusteluyhteyden kun asia on hoidettu.

A

#### NEUVONTA CHAT

Esitiedot -  
tarkentaa

#soshON\_aikuissosiaalityö\_chat  
#soshON\_perheasiat\_chat  
#soshON\_vammaispalvelut\_chat

Esitiedot -  
oikaisee

#soshON\_ohjaus\_ja\_neuvonta\_fi\_chat  
#soshON\_ohjaus\_ja\_neuvonta\_sv\_chat

C

#### TOISEN PALVELULINJAN SIIRTOJONO

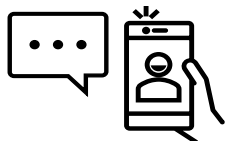
Esim. SIIRTO\_SENIORI\_INFO\_CHAT tai \_KIIREETON  
Sisäinen viesti: [sovittu sisäinen viesti, esim.  
omatyöntekijän nimi tai aihe]



Euroopan unionin  
rahoittama

NextGenerationEU

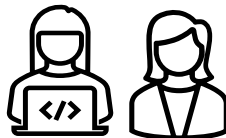
# Toimintamalli ja työjonot kiireetön viesti Asiakkaan asian ohjaaminen



ASIAKAS

Asiakas ottaa yhteyttä sosiaalipalvelujen neuvonnan kiireettömän viestin kautta.

Asiakas on tunnistautunut.



KESKITETTY OHJAUS JA NEUVONTA

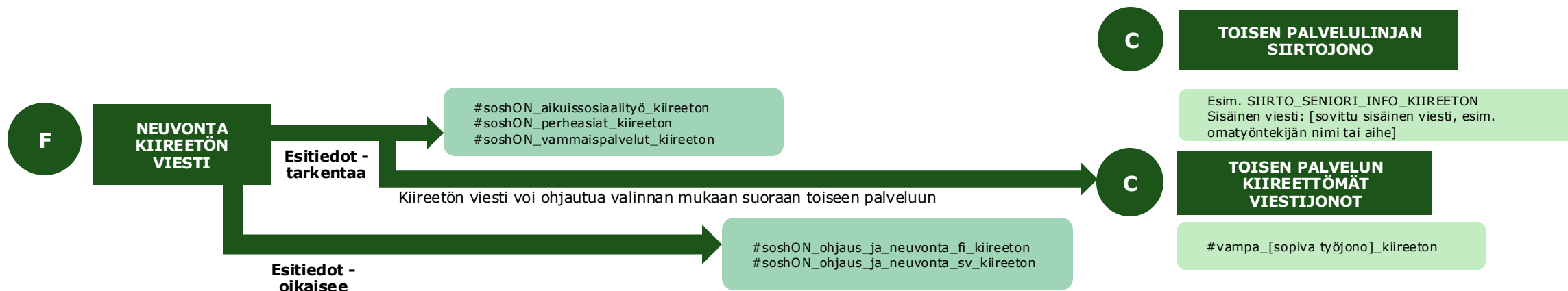
Ensivaiheessa sosiaalipalvelujen neuvonnan keskitetyn palvelun Lunna-vuorossa olevat ammattilaiset vastaavat erityisosaamisensa mukaan aihealuekohtaisista työjonoista, mutta seuraavat samalla yleisiä yhteisiä työjonoja.

Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilaiset käyvät läpi kaikki Lunnan kautta tulleet viestit. He ratkovat asiakkaiden asioita työjonoilla tai siirtävät arvionsa mukaan manuaalisesti viestin eteenpäin kiireettömänä viestinä muihin palveluihin. Kiireettömät viestit voivat siirtyä vammaispalveluihin tarkemman aihealuevalinnan mukaan automaattisesti, kulkematta neuvonnan ammattilaisen kautta.



TOISEN PALVELUN AMMATTILAINEN/  
OMATYÖNTEKIJÄ

Toisen palvelun ammattilainen seuraa palvelunsa työjonoa ja ohjaa viestin eteenpäin oikeaan paikkaan omissa organisaatioissa. Esimerkiksi asiakkaan omalle työntekijälle, joka vastaa asiakkaalle ja sulkee keskusteluyhteyden kun asia on hoidettu.

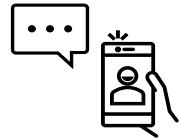


Euroopan unionin  
rahoittama

NextGenerationEU

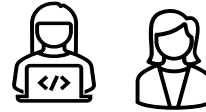


# 2. Toimintamalli ja työjonot Asiakkaan asian käsittely (anonyymit palvelut)



## ASIAKAS

Asiakas ottaa yhteyttä sosiaalipalvelujen neuvonnan chatin kautta tunnistautumatta.



## KESKITETTY OHJAUS JA NEUVONTA

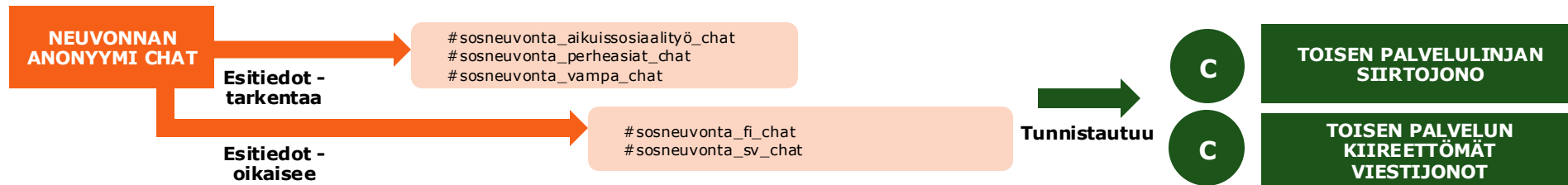
Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilaiset seuraavat omia työjonojaan, joille myös anonyymit chat-viestit saapuvat. Käsittelevät viestejä samoin, kuin tunnistautuneen viestejä. Poikkeuksena siirrot, joita varten asiakas voidaan pyytää tunnistautumaan.



## TOISEN PALVELUN AMMATTILAINEN

Toisen palvelun ammattilainen seuraa palvelunsa työjonoa ja vastaanottaa tunnistautuneen asiakkaan siirrettyjä viestejä.

**D**



**E**

Asiakas jättää anonyymissä viestipalvelussa yhteydenottopyynnön

Sosiaalipalvelujen neuvonnan ammattilaiset käyvät läpi anonyymejä yhteydenottopyyntöjä ja ottavat yhteyttä asiakkaaseen arkisin klo 8-16 välillä, tavoitellen asiakasta 3 kertaa.

