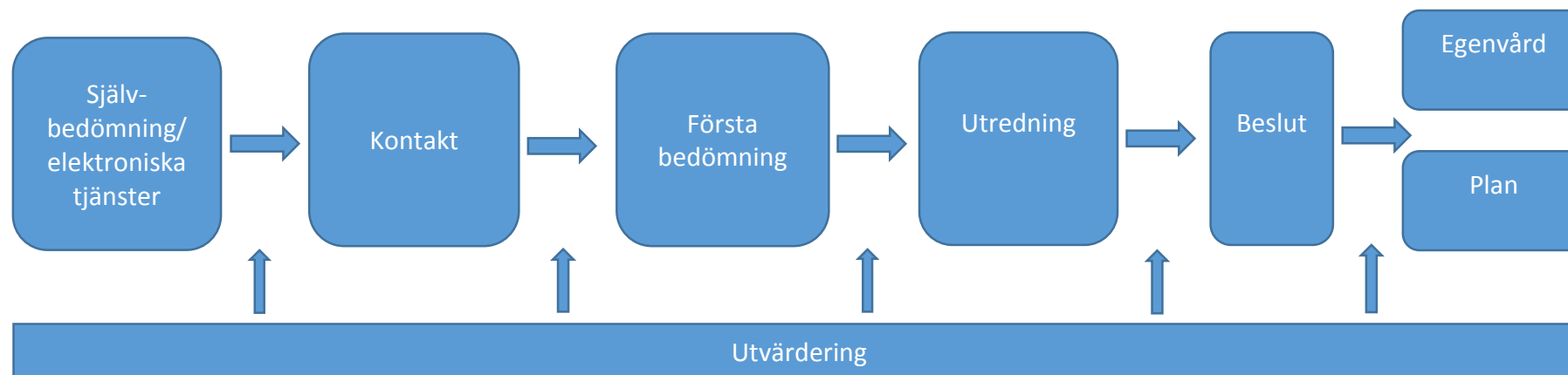


Processens namn	Processens mål	Processägare	Processens användare	Godkänt
Servicehandledning och klient/patientstyrning	Rätt service åt rätt kund/klient på rätt nivå vid rätt tidpunkt	Social- och hälsovårdsdirektören	Personalen inom social- och hälsovårdsverket	Tf. social- och hälsovårdsdirektör Pia-Maria Sjöström 17.1.2017 Uppdaterad 14.1.2019



Processteg	Vad görs här	Vem gör/Ansvarig	Utvärdering	Anvisningar
Självbedömning/ elektroniska tjänster	Klienten/kunden eller anhöriga gör en självbedömning på SOCHV:s websidor - Barn och familjer - Vuxna - Äldre	Klienten/Kunden Anhörig		<a href="#">Egenvård</a> Kolla länken
Kontakt	Muntlig eller skriftlig kontakt tas till servicehandlednings- enheten via telefon, elektroniskt, brev, besök, remiss eller konsultation	Klienten/kunden, anhörig, myndighet (ss. polisväsendet, miljöhälsovård, räddningsväsendet, utbildningssektor), granne/bekant, annan SOTE-personal, tredje sektorn		
Första bedömning	Servicehandledarna gör en första bedömning av vård- och servicebehovet och hänsvisar till lämpligaste service och egenvård	Servicehandledarna, ett professionellt samarbete - Barn och familjer - Vuxna - Äldre		<a href="#">Socialvårdslagen 1301/2014</a> <a href="#">Hälso-och sjukvårdslagen 1326/2010</a> <a href="#">Barnskyddslagen 417/2007</a> <a href="#">Lag om stöd och service för handikappade 380/1987</a> <a href="#">Lag för närståendevård 937/2005</a> <a href="#">Käypähoito</a> <a href="#">FPA</a>

Utredning	Servicehandledarna gör en noggrannare utredning av vård- och servicebehovet	Servicehandledarna <ul style="list-style-type: none"> <li>- Barn och familjer</li> <li>- Vuxna</li> <li>- Äldre</li> </ul>		<a href="#">Socialvårdslagen 1301/2014</a> <a href="#">Hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010</a> <a href="#">Barnskyddslagen 417/2007</a> <a href="#">Lag om service och stöd på grund av handikapp 380/1987</a>
Beslut	Servicehandledarna gör ett beslut över vården och servicen på basen av utredningen. Beslutet kan vara egenvård eller någon form av service/vård.	Servicehandledarna <ul style="list-style-type: none"> <li>- Barn och familjer</li> <li>- Vuxna</li> <li>- Äldre</li> </ul>		Hälso- och sjukvården: vårdbeslut Socialomsorgen: förvaltningsbeslut
Plan/Egenvård	Planen avslutar processen. Planen görs i samarbete med kunden/klienten och anhöriga. Planen leder antingen till egenvård eller till att ärendet övergår till en annan huvudprocess	Servicehandledarna <ul style="list-style-type: none"> <li>- Barn och familjer</li> <li>- Vuxna</li> <li>- Äldre</li> </ul>		<a href="#">Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000</a> <a href="#">Lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992</a>
Utvärdering	Kontinuerlig utvärdering av servicen görs i varje skede av processen	Servicehandledarna tillsammans med kunden/klienten och anhöriga	I samband med ledningens genomgång, delårsrapport och bokslut	

### Processens basuppgifter

Processägare	Social- och hälsovårdsdirektören
Processbeskrivningen uppgjord av	Marjo Orava, överskötare Ann-Sofie Larsson, placeringkoordinator Maria Aho, enhetschef för vuxensocialt arbete Margaretha Backman, sjukskötare, vårdkoordinator Britt-Marie Herrgård, koordinator för äldreomsorgen
Datum för godkännande och godkännare	17.1.2017, tf. social- och hälsovårdsdirektör Pia-Maria Sjöström Uppdaterad 14.1.2019
Processens målgrupp	Befolkningen inom social- och hälsovårdsverkets samarbetsområde
Processens samarbetspartner	Kommuner, andra sjukhus och sote-organisationer, övriga myndigheter, privata aktörer, tredje sektorn
Utveckling och uppdatering av processen	Processen utvärderas i samband med bokslutsarbetet i februari-mars och uppdateras enligt årsklockan i augusti-september i samband med uppgörande av verksamhetsplanen
Mätare och målnivåer	Antalet kontakter till alla telefonrådgivningar, antalet registrerade kontakter inom socialvården (abilita), antalet kontakter till servicehandledningen. Jorens telefonkontakter. Antalet kartläggningar Mätare för vårdgaranti och servicegaranti Handläggningstider enligt hälso- och sjukvårdslagen och socialvårdslagen
Kontaktytor till andra processer	Processen har kontaktytor till de andra huvudprocesserna
Versionsnummer	Version 2