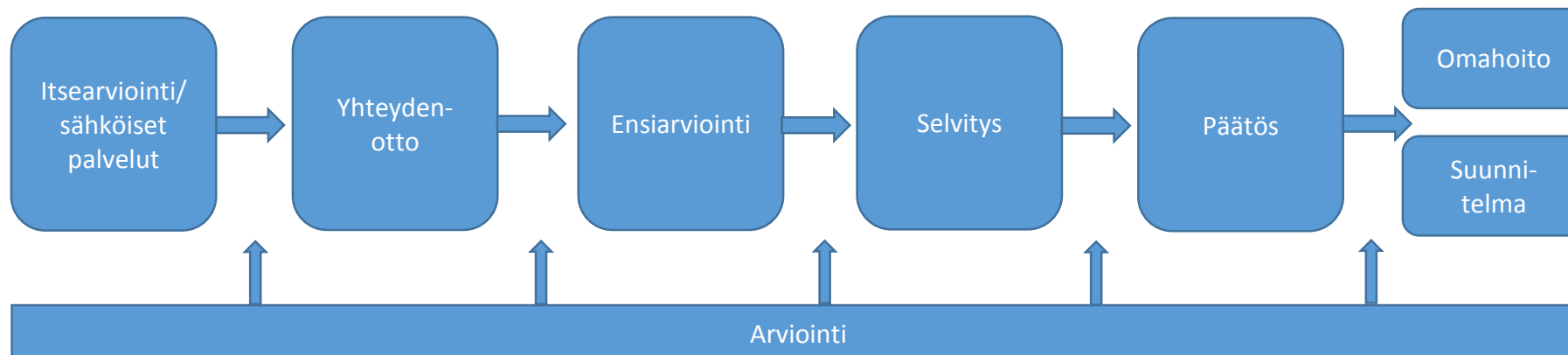


Prosessin nimi	Prosessin tavoite	Prosessin omistaja	Prosessin käyttäjät	Hyväksytty:
Palveluohjaus ja asiakas-/potilasohjaus	Oikea palvelu oikealle asiakkaalle oikealla tasolla oikeaan aikaan	Sosiaali- ja terveysjohtaja	Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö	Vt. sosiaali- ja terveysjohtaja Pia-Maria Sjöström 17.1.2017 Päivitetty 14.1.2019



Prosessivaihe	Mitä tehdään	Kuka tekee/Vastuu	Mittari ja tavoitetaso	Arviointi	Ohjeet
Itsearviointi/sähköiset palvelut	Asiakas tai omainen tekee itsearviointin soteviraston verkkosivuilla <ul style="list-style-type: none"> - Lapset ja perheet - Aikuiset - Ikäihmiset 	Asiakas Omainen	Itsearviointien määrä		Omahoito
Yhteydenotto	Suullinen tai kirjallinen yhteydenotto palveluohjausyksikköön puhelimitse, sähköisesti, kirjeitse, käynnillä, lähteen tai konsultaation kautta	Asiakas, omainen, viranomainen (kuten poliisitoimi, ympäristöterveydenhuolto, pelastustoimi, opetustoimi), naapuri/tuttava, muu sotehenkilöstö, kolmas sektori	Yhteydenottojen määrä Asiakasohjaus		
Ensiarviointi	Palveluohjaajat tekevät ensiarvioinnin hoidon ja palvelun tarpeesta ja neuvovat sopivimman palvelun ja omahoidon	Palveluohjaajat, ammatillinen yhteistyö <ul style="list-style-type: none"> - Lapset ja perheet - Aikuiset - Ikäihmiset 	Kartoitusten määrä Asiakasohjaus		Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 Terveystieteiden tutkimuslaitoksen lausunto 1326/2010 Lastensuojelulaki 417/2007 Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 Laki omaishoidon tuesta 937/2005 Käypähoito KELA

Selvitys	Palveluohjaajat laativat tarkemman selvityksen hoidon ja palvelun tarpeesta	Palveluohjaajat <ul style="list-style-type: none"> - Lapset ja perheet - Aikuiset - Ikäihmiset 	Selvitysten määrä Asiakasohjaus		Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 1326/2010 Lastensuojelulaki 417/2007 Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
Päätös	Palveluohjaajat tekevät päätöksen hoidosta ja palveluista selvityksen perusteella. Päätöksenä voi olla omahoito tai jokin palvelu-/hoitomuoto.	Palveluohjaajat <ul style="list-style-type: none"> - Lapset ja perheet - Aikuiset - Ikäihmiset 	Päätösten määrä Myönteiset/kielteiset		Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki: hoitopäätös Sosiaalihuoltolaki: hallintopäätös
Suunnitelma/ Omahoito	Suunnitelma päättää prosessin. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelma johtaa joko omahoitoon tai asian siirtymiseen toiseen pääprosessiin.	Palveluohjaajat <ul style="list-style-type: none"> - Lapset ja perheet - Aikuiset - Ikäihmiset 			Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
Arviointi	Palvelua arvioidaan jatkuvasti prosessin joka vaiheessa	Palveluohjaajat yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa	Asiakkaan osallisuus	Johdon katselmuksen, osavuosiselityksen ja tilinpäätöksen yhteydessä.	

Prosessin perustiedot

Prosessin omistaja	Sosiaali- ja terveysjohtaja
Prosessikuvauksen laatijat	Marjo Orava, ylihoitaja Ann-Sofie Larsson, sijoittajakoordinaattori Maria Aho, aikuissosiaalityön yksikönpäällikkö Margaretha Backman, sairaanhoitaja, hoitokoordinaattori Britt-Marie Herrgård, vanhushuollon koordinaattori
Hyväksymispäivä ja hyväksyjä	17.1.2017, vt. sosiaali- ja terveysjohtaja Pia-Maria Sjöström Päivitetty 14.1.2019
Prosessin kohderyhmä	Sosiaali- ja terveysviraston yhteistoiminta-alueen väestö
Prosessin sidosryhmät	Kunnat, muut sairaalat ja sote-organisaatiot, muut viranomaiset, yksityiset toimijat, kolmas sektori
Prosessin kehittäminen ja päivittäminen	Prosessi arvioidaan tilinpäätöstyön yhteydessä helmi-maaliskuussa ja päivitetään vuosikellon mukaisesti elo-syyskuussa toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä
Mittarit ja tavoitetasot	Kaikkien puhelinneuvontojen kontaktien määrä, sosiaalihuollon rekisteröityjen kontaktien määrä (Abilita), palveluohjauksen kontaktien määrä. Päivystyksen puhelinkontaktit. Kartoitusten määrä Hoitotakuu- ja palvelutakuumittarit Terveystieteiden ja sosiaalihoitolaisten mukaiset käsittelyajat
Kosketuspinnat muihin prosesseihin	Prosessilla on kosketuspintoja muihin pääprosesseihin
Version numero	Versio 2