

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Hallintosäännön tarkistusten 1.10.2025 ja 1.1.2026 vaikutusten ennakkoarviointi



Hallintosäännön muutosten vaikutusten ennakkoarviointi: Palvelualue rakenteen muutos

Muutoksen kohdistuminen:	Muutos kohdistuu johtamisrakenteeseen. Muutoksen kohteena on palvelualuejohtajien tehtävät (2 tehtävää). Palvelualueiden yhdistyminen mahdollistaa jatkossa erityisesti sosiaalihuollon palvelujen kokonaisvaltaisemman kehittämisen. Yhdistyneen palvelualueen mahdolliset sisäiset muutokset valmistellaan vasta seuraavassa vaiheessa. Näiden muutosten vaikutukset arvioidaan valmistelun yhteydessä.
Asukas- ja asiakasvaikutukset:	Ei välittömiä vaikutuksia. Välilliset vaikutuksia voi syntyä jatkokehittämisen kautta.
Henkilöstövaikutukset:	Kahteen tehtävään kohdistuva muutos. Välillisesti vaikutus yhdistyvien palvelualueiden johtoryhmätason tehtäviin.
Taloudelliset vaikutukset:	Ei välittömiä taloudellisia vaikutuksia.

TIIVISTELMÄ

Sosiaalihuollon ohjauksen ja neuvonnan yhdistäminen lasten, nuorten ja perheiden ja vammaispalvelujen palvelualueilla

Palvelualue ja palvelulinja	Yhteiset sosiaali- ja terveystyöpalvelut, aikuisten sosiaalipalvelut; Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, kohdennetut palvelut ja erityisen tuen palvelut; Vammaispalvelut.
Kuvaus ja tausta	Vuoden 2025 aikana muodostetaan uusi sosiaalipalveluiden ohjauksen ja neuvonnan yksikkö, johon siirtyvät aikuisten sosiaalipalvelujen ohjaus ja neuvonta (Neuvis), lapsiperheiden ohjaus ja neuvonta, lastensuojeluilmoitusten priorisointi ja lajittelu sekä lastensuojelun puhelut, MTP-asumispalvelujen sosiaalityön neuvontapalvelun puhelut ja vammaispalvelujen neuvonta.
Henkilöstövaikutukset	Muutos koskettaa yhteensä 42 työntekijää ja kolmea esihenkilönä toimivaa johtavaa sosiaaliohjaajaa/ sosiaalityöntekijää, jotka siirtyvät uuteen yksikköön.
Asiakasvaikutukset	Muutos koskee muita kuin Seniori-infossa asioivia sosiaalipalvelujen asiakkaita. Jatkossa asiakkaan on sujuvampi ja helpompi ottaa LUVNiin yhteyttä, kun hänen ei tarvitse tietää tarkkaan, mihin sosiaalihuollon palveluun ottaa yhteyttä. Asiakkaita palvellaan tarpeen mukaisesti ja heidät ohjataan tarvittaessa eteenpäin asiakkuuteen/ PTA-vaiheeseen. Puhelinnumeron vähenevät ja aukioloaika laajenee. Lisäksi muutos mahdollistaa digitaalisen asioinnin Lunnan hyödyntämisen laajasti sosiaalihuollon asiakasohjauksessa.
Tunnistettut riskit	<i>Ammattilaiset eivät heti siirtymän jälkeen tunne kaikkien asiakasryhmien palveluja.</i> Uuden yksikön toiminnassa huolehditaan hyvistä konsultointimahdollisuuksista ja osaamisen kehittymisestä moniammatillisessa tiimissä sekä mahdollistetaan työkierto. Ammattilaisten tutustuessa toisiinsa ja esim. sijaistaessa toisiaan he kasvattavat osaamistaan. Näin pystytään tehokkaasti hallitsemaan riskiä siitä, että neuvonnan laatu laskisi muutoksen myötä. <i>Erityisosaaminen heikkenee.</i> Tiettyjä erityisosaamista vaativia neuvontatilanteita voidaan moniammatillisessa tiimissä keskittää asiaan paremmin perehtyneille ammattilaisille. Monimutkaisissa asiakastilanteissa toiminnasta löytyy oikeat asiantuntijat ratkaisemaan asiakkaan asiaa ja ohjaamaan hänet oikeaan paikkaan. Yhteys suunnitelmalliseen työhön säilyy ja esimerkiksi koulutuksia voidaan toteuttaa yhdessä. <i>Asiakkaiden erilaisia palvelutarpeita ei osata tunnistaa riittävän hyvin.</i> Moninaisten tarpeiden tunnistaminen lähtee esim. yhteisestä ensiarvioinnin mallista, jossa käydään samat teemat läpi eri yhteydenotoissa. Ohjauksen ja neuvonnan laadun odotetaan parantuvan, ja muutoksen myötä pystytään ottamaan laajemmin huomioon asiakkaiden erilaiset sosiaalihuollon tarpeet.
Toimenpiteen ja kustannusvaikutuksen ajankohta	Toiminnan käynnistymisen ajankohta määrittyy osana hallintosäännön muutosta. Esityksen mukaan toiminta käynnistyy vuoden 2025 aikana.
Toteutumisen seuranta	Toimintaa seurataan arjessa ja ylimmän johdon tasolla säännöllisesti osana Tahti-raportointia esim. määräaajoissa pysymisen osalta.
Kustannusvaikutus	Alkuvaiheessa yksikköön rekrytoidaan sekä pysyvää että määräaikaista resurssia varmistamaan toiminnan sujuvuus. Pitkällä tähtäimellä muutos voi tehostaa sosiaalihuollon asiakasohjausta, nopeuttaa ongelmien ratkaisemista ja vähentää häiriökysyntää sosiaalihuollon palveluissa.

Sosiaalihuollon ohjauksen ja neuvonnan yhdistäminen lasten, nuorten ja perheiden ja vammaispalvelujen palvelualueilla (1/2)

Nykytilanne ja vaikutusten ennakoarviointi

Nykytilanne

Sosiaalipalvelujen sisäänvalo näyttöytyy asiakkaillemme pirstaleisena. Ohjaus ja neuvonta on järjestetty eri tavoin eri alueilla ja palveluissa. Tarjoamme asiakkaille eri yhteydenottokeinoja eri aikoina, eivätkä asiakkaat tunne sosiaalihuollon palvelujärjestelmäämme. Kuukausittain erilaisia yhteydenottoja tulee yli 12 000 kpl.

Lapsiperheiden ohjaus ja neuvonta laajeni koko hyvinvointialueelle ja siirtyi yhden tiimin alle 5/2024. Neuvis (aikuisten sosiaalipalveluiden yhteinen ohjaus ja neuvonta) on aloittanut toimintansa 1/2025, ja tätä varten on tehty mittava yhdenmukaistamisen työ alueellisesti eri palveluissa. Myös vammaispalveluissa on tehty palvelun sisäistä keskittämistyötä ohjauksen ja neuvonnan osalta. Aiemmin Seniori-infon osalta toteutettiin vastaavanlainen asiakasohjauksen keskittäminen hyvin tuloksin. Lastensuojeluilmoitusten ja puheluiden osalta on toimittu eri tavoin eri puolilla LUVNia, eikä toimintatapaa ole ollut yhtenäinen.

Vuoden 2025 aikana ohjaukseen ja neuvontaan keskitetään sosiaalipalvelujen yhteydenotot. Muodostamme uuden sosiaalipalveluiden ohjauksen ja neuvonnan yksikön yhtenäistämällä nykyisiä toimintoja. Yksikköön siirtyvät toiminnot ovat aikuisten sosiaalipalvelujen ohjaus ja neuvonta (Neuvis), lapsiperheiden ohjaus ja neuvonta, lastensuojeluilmoitusten priorisointi ja lajittelu ja lastensuojelun puhelut, MTP-asumispalvelujen sosiaalityön neuvontapalvelun puhelut ja vammaispalvelujen neuvonta.

Asiakasvaikutukset

Esitetyssä muutoksessa nykyiset sosiaalihuollon ohjauksen ja neuvonnan yhteydenottokeinit yhdistettäisiin. Muutoksen arvioidaan selkeyttävän yhteydenottoa sosiaalihuollon palveluihin asiakkaiden kannalta. Asiakkaan ei tarvitse asioida eri paikoissa, jos hänellä on erilaisia tuen tarpeita.

Erityisesti muutos auttaa heikommassa asemassa olevia asiakkaita, jotka käyttävät useita erilaisia sosiaalipalveluita. Muutos madaltaa asiakkaan kynnystä ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluihin. Asiakas saisi muutoksen jälkeen yhdestä paikasta laajaa sosiaalipalveluiden neuvontaa.

Sosiaalihuollon ohjauksen ja neuvonnan moniammatillinen tiimi koostuisi jatkossa useiden sosiaalihuollon palvelujen osaajista, ja ensiarviointivaihe kykenisi ottamaan huomioon asiakkaan eri tarpeet. Näin asiakasta osataan auttaa mahdollisimman monipuolisesti ja ratkoa suurimman osan ongelmista jo ensikontaktissa.

Toimintoja yhdistämällä parannamme ruotsinkielisen palvelun saatavuutta puhelimesta ja chatissa. Palveluiden palvelulinjat vastaavat tarkemmasta palvelutarpeen arvioinnista ja palveluohjauksesta, kuten tähänkin asti. Asiakkaille saadaan tehtyä suora ajanvaraus jatkopalveluun. Olemassa oleva walk-in –toiminta jatkaa sellaisenaan.

Vaikutukset lapsiin ja lapsiperheisiin

Muutoksen myötä on mahdollista tunnistaa lapsiperheiden osalta nykyistä paremmin myös muiden sosiaalipalveluiden tarpeet. Näin muutoksella voi olla positiivisia vaikutuksia lasten ja lapsiperheiden kannalta. Muutoksessa yksikköön siirtyy nykyisin lapsiperheiden ohjauksesta ja neuvonnasta vastaavia ammattilaisia, jolloin osaaminen siirtyy yksikköön työntekijöiden mukana.

Muutos parantaa ruotsinkielisten lapsiperheiden mahdollisuuksia saada palveluaan aiempaa kattavammin omalla äidinkielellä.

Muutoksen myötä lapsiperheiden sosiaalihuollon tarpeeseen voi auttaa vastaamaan ammattilainen, jolla on aiemmin työkokemusta esimerkiksi aikuisten tai vammaisten sosiaalihuollon palveluista. Uuden yksikön toiminnassa huolehditaan hyvistä konsultointimahdollisuuksista ja osaamisen kehittymisestä moniammatillisissa tiimissä sekä erityisosaamista vaativien neuvontatilanteiden keskittämisestä asiaan perehtyneille ammattilaisille. Näin pystytään tehokkaasti hallitsemaan riskiä siitä, että neuvonnan laatu laskisi muutoksen myötä.

Arvion mukaan muutoksen potentiaaliset hyödyt esimerkiksi nykyistä monipuolisemman arvioinnin ja neuvonnan sekä selkeämmän yhteydenoton myötä ylittävät sen mahdolliset riskit lasten ja lapsiperheiden kohdalla.

Sosiaalihuollon ohjauksen ja neuvonnan yhdistäminen lasten, nuorten ja perheiden ja vammaispalvelujen palvelualueilla (2/2)

Nykytilanne ja vaikutusten ennakoarviointi

Vaikutukset palvelujen järjestämiseen

Ohjauksen ja neuvonnan laadun odotetaan parantuvan, ja muutoksen myötä pystytään ottamaan laajemmin huomioon asiakkaiden erilaiset sosiaalihuollon tarpeet. Muutos laajentaa nykyisiä sosiaalihuollon ohjauksen ja neuvonnan aukioloaikoja.

Henkilöstövaikutukset

Ohjauksesta ja neuvonnasta on sujuva yhteys mm. aikuisten sosiaalipalveluiden sekä lastensuojelun akuuttitiimeihin.

Suunnittelujaksoon osallistuivat eri palveluiden ammattilaiset ja lisäksi palveluiden asiakasrajapinnan ammattilaiset pääsivät vastaamaan kyselyyn. Näiden pohjalta on nähty tarve kehittää ohjauksen ja neuvonnan toimintoa kohti yhtenäisempää ja moniammatillista. Toimintoon siirtyvät seuraavat ammattilaiset neuvottelumenettelyn kautta: Neuvis (12 sosiaaliohjaajaa ja 1 johtava sosiaalityöntekijä), lapsiperheiden ohjaus ja neuvonta (20 sosiaaliohjaajaa ja yksi johtaja sosiaaliohjaaja), lastensuojelu (7 sosiaaliohjaajaa ja 1 johtava sosiaalityöntekijä) sekä vammaispalveluiden ohjaus ja neuvonta (3 sosiaaliohjaajaa). Alkuvaiheessa ammattilaiset vastaava oman palvelunsa yhteydenotoista, mutta toiminnan kehittyessä ja osaamisen kasvaessa työnkierron avulla, ammattilaiset laajentavat työtään myös muihin asiakasryhmiin.

Olemassa olevia prosesseja kehitetään asiakaslähtöisemmäksi, jotta ne samalla tukisivat myös ammattilaisen arjen työtä. Osaamisen kehittymisestä huolehditaan perehdytysuunnitelmalla sekä myöhemmin jatkuvalla osaamisen kehittämisellä.

Henkilöstölle on tehty kysely liittyen tilatarpeisiin ja sen pohjalta suunnitellaan toimitilat. Kaikissa eri nykyisissä tiimeissä käydään säännöllisesti ja keskusteluissa on esim. tunnistettu, että toiminnon laajentuminen nähdään motivaatiotekijänä.

Kustannusvaikutukset

Osana suunnittelua on tunnistettu, että olemassa oleva henkilöstöresurssi ei riitä asiakasyhteydenottojen käsittelyyn tavoiteajassa ja samalla ottaa käyttöön Lunna sekä oppia uudenlainen toimintakulttuuri. Näin ollen toiminnan käynnistyessä rekrytoidaan sekä pysyvää että määräaikaista resurssia osaksi toimintoa, ja henkilöstömäärä kasvaa n. 20 %.

Pitkällä tähtäimellä uskotaan, että toiminnan kehittäminen mahdollistaa tehokkaamman neuvonnan ja resurssin paremman hyödyntämisen, ja tätä kautta voidaan saavuttaa nykyistä parempaa kustannusvaikuttavuutta.

Tavoitteena on, että yhä useampi asiakkaan asia ratkaistaan ensilinjassa ja häiriökysyntä laskee.

Muut vaikutukset

Yksikön puhelinpalveluun on tarkoitus tehdä omat linjat viranomaisyhteydenotoille. Nykyisellään viranomaisten yhteydenottoja tulee palvelujen kannalta ”väärin” kanaviin tai viranomaiset eivät saa yhteydenottoaan edes läpi. Muutos helpottaisi myös viranomaisyhteistyötä.

Ohjauksen ja neuvonnan tiimi toimii kontaktipisteenä LUVNin kumppaneille (esim. kunnat ja järjestöt) sekä tarjoaa asiakkaille asiantuntevaa neuvontaa kumppaneiden palveluista.

Yksikkö mahdollistaa aiempaa koordinoitumman asiakaskokemuksen kehittämisen sosiaalihuollon palvelujen yhteydenotossa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Kiitos

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:



[Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)



[@luhyvinvointialue](#)



[Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)



[@LUhyvinvointi](#)



[Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

