

## **Katsaus sosiaalihuollon neuvontapalvelun käynnistymisestä ja siitä saadaanko kiireelliset yhteydenotot käsiteltyä saman päivän aikana.**

### **Asian tausta**

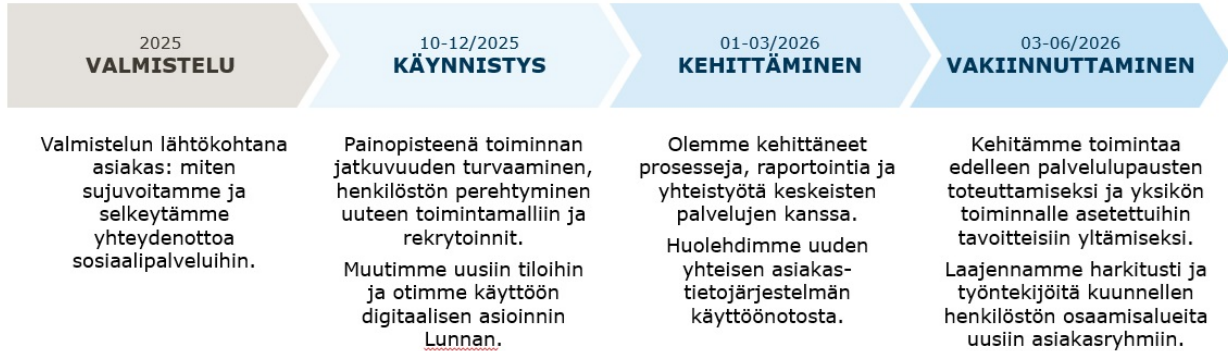
Talousarvio- ja suunnitteluneuvotteluiden 10.11.2025 yhteenvetopöytäkirjan mukaisesti aluehallitukselle tuodaan katsaus sosiaalihuollon neuvontapalvelun käynnistymisestä ja siitä saadaanko kiireelliset yhteydenotot käsiteltyä saman päivän aikana. Samalla varmistetaan, että sosiaaliohjaajilla on riittävä osaaminen eri asiakasryhmien palvelutarpeiden tunnistamiseen.

### **Vastaus**

Sosiaalipalvelujen neuvonnan yksikkö aloitti toimintansa 1.10.2025. Yksikössä sosiaalialan ammattilaiset tekevät sosiaalipalvelujen neuvontaa palvelten eri asiakasryhmiä heidän moninaisissa tarpeissaan. Asiakkaitamme ovat esimerkiksi lapset ja nuoret, perheet, työkäiset aikuiset sekä vamman kanssa elävät henkilöt.

Aikaisemmin yhteydenottaminen näyttäytyi asiakkaan näkökulmasta sekavana. Hyvinvointialueella oli yhteensä 60 puhelinnumeroa, joiden aukioloajat vaihtelevat. Puhelimen merkitys yhteydenottokanavana oli suuri, eikä asiakkaalla ollut mahdollisuutta asioida viestillä. Nyt olemme tilanteessa, jossa asiakkaan ei tarvitse tietää, mihin palveluun olla yhteydessä. Olemme yksinkertaistaneet yhteydensaantia ja palvelemme kolmessa puhelinnumerossa, joilla on yhtenäiset aukioloajat. Myös Lunnan chat ja kiireetön viesti on otettu käyttöön 11/2025 alkaen, ja nämä ovat nopeuttaneet viestintää ja madaltaneet kynnystä ottaa yhteyttä.

## Hallitun siirtymän jälkeen sosiaalipalvelujen neuvonnan yksikkö kehittää toimintaansa edelleen



## Sosiaalipalvelujen neuvonnan tilannekuva 01-03/2026: Saatavuus ja ratkaisuaste hyvällä tasolla

### Kiireellisten yhteydenottojen hoitaminen

**100 %**

Kiireellisistä yhteydenotoista ja ilmoituksista hoidetaan saman päivän aikana.

### Ilmoitusten ja yhteydenottojen ratkaiseminen suoraan neuvonnassa

**24 %**

kaikista lasten-suojelu-ilmoituksista ratkaistu neuvonnassa

**25 %**

kaikista SHL-ilmoituksista ja yhteydenotoista ratkaistu neuvonnassa

### Yhteydensaanti neuvontaan ja asiakkaan asian ratkaisuaste ensikontaktissa

**Lunna: Kiireetön viesti (24/7)**

**13 h**

asiakas saa keskimäärin yhteyden kiireettömällä viestillä 13 tunnin sisään

**68 %**

yhteydenotoista ratkaistaan suoraan kiireettömässä viestikeskustelussa.

**Lunna: Chat**

**2,2 min**

asiakas saa keskimäärin yhteyden [Lunna](#)-chatissa

**77 %**

yhteydenotoista ratkaistaan suoraan chatissa.

**Puhelin**

**3,7 min**

asiakas saa keskimäärin yhteyden puhelimitse

**58 %**

yhteydenotoista ratkaistaan suoraan puhelimesta.

### Neuvonnan tarpeen odotetaan kasvavan

Aikuissosiaalityön asiakasmäärä on kasvanut **+9 %** ja toimeentulotuen päätösmäärä **+3 %** (helmikuussa 2026 verrattuna edelliseen kolmeen kuukauteen)

Pitkän aikavälin tavoitteena on, että sosiaalipalvelujen neuvonnassa työskentelevillä sosiaaliohjaajilla on kyky ja osaaminen palvella laajasti kaikkia asiakasryhmiä. Askellamme kohti tavoitetta henkilöstön ehdoilla. Alkuvaiheessa olemme kokeneet tärkeäksi antaa rauhassa aikaa perehtyä erilaisiin muutoksiin ja kehittää osaamista. Perehdytämme uusia asiakasryhmiä ensisijaisesti asiakasohjaajille, joilla on motivaatio perehtyä. Joulukuussa 2025 toteutetussa kyselyssä 40 %

sosiaalipalvelujen neuvonnan työntekijöistä koki olevansa valmiita perehtymään uuteen asiakasryhmään. Lisäksi huomioimme rekrytoinneissa monialaisen osaamisen ja ruotsin kielen taidon.

Sosiaalipalvelujen neuvonnan kehittämistarpeena korostuu sujuvien asiakaspolkujen kehittäminen. Tämä pitää sisällään palvelukanavien ja walk in toiminnan kehittämistä, toimeentulotukiasiakkaan asiakaspolun luomista sekä lastensuojeluilmoitusten käsittelyn prosessin kehittämistä.

Palvelukanavien kehittämisen osalta projektin alussa tavoitteena oli yksi palvelunumero, jossa vastataan asiakkaan tarpeeseen. Tarkoituksenmukaista on tällä hetkellä olla kolme palvelunumeroa: lapsiperheet, vammaiset ja työkäiset. Asiakas valitsee mihin näistä numeroista soittaa, ja palvelemme häntä kokonaisvaltaisesti, myös muissa asioissa asiakkaan tarpeen mukaisesti. Osaamista laajennetaan henkilöstön kyvykkyys ja halukkuus huomioiden, yksikön tarpeista lähtien. Henkilöstöstä löytyy halukkaita laajentamaan omaa osaamista. Yhden työntekijän ei tarvitse osata kaikesta kaikkea, vaan hän voi ottaa keskusteluun mukaan kollegan tai konsultoida tätä.

Saamme käsiteltyä kiireelliset lastensuojeluilmoitukset saman päivän aikana, mutta muut lastensuojeluilmoitukset priorisoidaan, ja vähiten akuuttien ilmoitusten käsittelyissä on ruuhkaa. Prosessia lastensuojeluilmoitusten käsittelyyn kehitetään muun muassa yhden käsittelijän pilotilla ja johtamismallin uudistamisella. Alustavan suunnitelman mukaan näiden käyttöönotto on syyskuussa 2026.

Walk in toiminta on kasvanut Espoossa. Tammi-maaliskuussa Espoossa asioi yhteensä 1011 asiakasta. Espoon Walk in toimintamallia on kehitetty ja yksikössä työskentelee kaksi työntekijää arkipäivisin klo 9–15. Olemme tunnistanee tarpeen kehittää asiakkaiden digiosaamista, johon on suunniteltu kokeilu digiosaamisen

vahvistamiseksi. Lohjan ja Tammisaaren Walk in määrät ovat huomattavasti Espoota pienempiä (10–20 käyntiä/ kk).

Myös toimeentuloasiakkaiden asiakaspolkua kehitetään osana strategian muutoslupausta asiakaslähtöisemmät ja sujuvat asiakaspolut. Kehittämistyö on aloitettu aikuisten sosiaalipalvelujen kanssa huhtikuussa 2026.

Toisena kehittämistarpeena sosiaalipalvelujen neuvonnassa on digipalvelujen edelläkävijyyden edistäminen. Tavoitteenamme on kehittää kokonaisnäkymää sosiaalipalvelujen neuvonnan tilanteesta tiedolla johtamisen keinoilla. Tiedolla johtamisen kautta tunnistamme oikean resurssin ja työntekemisen tavan, sekä oikean palveluntason suhteessa resurssiin. Edistämme tavoitteita tiedolla johtamisen kehittämishankkeella yhdessä tiedolla johtamisen yksikön kanssa. Kehittämishankkeen arvioitu valmistuminen on Q4/2026.

Uuden asiakastietojärjestelmän tavoitteena on sujuvoittaa työskentelyä, sekä parantaa johtamista. Uusi asiakastietojärjestelmä luo myös mahdollisuuksia paremman kokonaisnäkymän saamiseksi, ja täten parantaa tiedolla johtamisen edellytyksiä. Uusia asiakastietojärjestelmä vaatii kuitenkin edelleen kehittämistä, jotta se palvelee arjen työskentelyä.