

Palveluvastaava, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, APA
koti, keskinen

Asiakasohjaajan virkaan valinta (keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, huolipuhelin, keskinen alue)

Valmistelijat Jonna Paukkonen, palveluvastaava, vs palvelupäällikkö p, 050
477 1500

Selostus

Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjaajan virka ikääntyneiden keskitettyyn asiakasohjaukseen kotiin vietävien palveluiden alueellisesti toimivaan tiimiin oli julkisesti haettavana ajalla 14.-29.7.2025. Tehtäviin kuuluu hyvinvointialueen asukkaiden ohjaus ja neuvonta sekä huoli-ilmoitusten käsittely ja palvelutarpeen arviointi. Tässä tehtävässä asiakkaiden ohjaus, neuvonta, huoli-ilmoitusten käsittely ja palvelutarpeen arviointi on ensisijaisesti puhelimitse tapahtuvaa toimintaa. Tehtävä pitää sisällään myös mahdolliset akuutit palvelutarpeen arviointikäynnit. Palvelutarpeen selvittämisessä keskeistä on asiakkaan kuntoutumispotentiaalin tunnistaminen, toimintakyvyn, avuntarpeiden ja tavoitteiden kuvaus RAI toimintakyvyn arvioinnin mittareita käyttäen. Palvelutarpeen ja toimintakykyarvion sekä hyvinvointialueen myöntämisperusteiden mukaan tehdään viranomais-päätöksiä palveluiden aloittamisesta, jatkumisesta sekä lopettamisesta eri palveluihin. Asiakasohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa (mm. kotihoito, asumispalvelut, terveydenhuolto). Huolipuhelimen toimintaa kehitetään syksyn 2025 aikana ja huolipuhelin tullaan nimeämään alkuarviointitiimiksi 1.1.2026 alkaen.

Keskeistä on palveluiden yhteensovittaminen, asiakkaiden yhdenvertainen palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja toteutuksen seuranta sekä muutoksiin reagoiminen. Tehtävässä vaaditaan hyvää palvelujärjestelmätuntemusta, muuttuvan ja monitahoisen tiedon hallintaa (sisäiset ohjeet, julkiset palvelut, yksityiset palvelut, 3.sektorin palvelut ja etuudet) ja tiedonkulun varmistamista. Tehtäviin kuuluu päätöksentekoa hyvinvointialueella sovittujen säännösten mukaisesti.

Viran kelpoisuusvaatimuksena oli soveltuva sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto ja kokemus palvelutarpeen arvioinnista. Edellytimme rekisteröitymistä Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Työ edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja, joustavuutta, paineensieto- ja ongelmanratkaisukykyä sekä itseohjautuvuutta. Gerontologinen osaaminen, koulutus asiakas- ja palveluohjauksesta, digitaalisten palvelujen tuntemus sekä halu

Palveluvastaava, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, APA
koti, keskinen

kehittää digitaalisia palveluja katsottiin eduksi. Oman auton käyttömahdollisuus on tehtävän kannalta välttämätön.

Virkaan saapui määräaikaan mennessä yhteensä seitsemänkymmentäkaksi (72) hakemusta. Hakijoista kuusikymmentä (60) täytti kelpoisuusehdon, yksitoista (11) haastateltiin.

Päätösvallan peruste Hallintosääntö 51§

Päätös Valitsen vakituiseen virkaan fysioterapeutti ja sairaanhoitaja AMK Elina Hannulan.
Valittu täyttää viran kelpoisuusehdot sekä muut viran hoidolle asetetut edellytykset.
Huolipuhelimen asiakasohjaajalta edellytetään hyvää palvelujärjestelmätuntemusta, kykyä asiakkaan kuntoutuspotentiaalin tunnistamiseen ja toimintakykyarvioon. Asiakasohjaajalta vaaditaan kykyä tiiviiseen yhteistyöhön useiden toimijoiden kanssa sekä paineensietoa nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Koulutuksen, aiemman työkokemuksen ja haastattelun perusteella Hannulalla on valmiudet työskennellä huolipuhelimen asiakasohjaajan virassa. Kokonaisarvioinnin perusteella Hannula on virkaan ansioitunein ja sopivin.

Valintapäätös on lopullinen. Virassa ei käytetä koeaikaa eikä vaadita selvitystä terveydentilasta, eikä rikosrekisteriotetta sillä valittu on työskennellyt vastaavassa tehtävässä Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluksessa jo aiemmin.

Mikäli valinta raukeaa tai virkaan valittu ei ota virkaa vastaan, valitsen virkaan varalle kelpoisuusehdot täyttävän sosionomi AMK Salla Palosen. Palosella on laaja-alainen ja vahva osaaminen ja kokemus asiakasohjaajan työhön.

Paukkonen Jonna
Palveluvastaava, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, APA koti, keskinen

Tämä päätös on sähköisesti allekirjoitettu
asianhallintajärjestelmässä.

Liitteet

Palveluvastaava, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, APA
koti, keskinen

Jakelu

Hakijat

Palveluvastaava, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, APA
koti, keskinen

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksena seuraavalta viranomaiselta:

Keski-Suomen hyvinvointialue

Viitaniementie 1 A
40720 Jyväskylä
kirjaamo(a)hyvaks.fi

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) tai hyvinvointialueen jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on jätettävä yllä mainitulle viranomaiselle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi asianosaiselle sähköisenä viestinä hänen suostumuksellaan, katsotaan asiakirja annetun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös on asetettu yleisesti nähtäväksi Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuille.

Oikaisuvaatimusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei lueta määräaikaan.

Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.

Oikaisuvaatimuksen muoto, sisältö ja liitteet

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi sekä

Palveluvastaava, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, APA
koti, keskinen

- muutosvaatimuksen perusteet.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin sen tekijä vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Oikaisuvaatimus on sen tekijän, laillisen edustajan tai asiamiehen allekirjoitettava.

Kirjelmässä on mainittava oikaisuvaatimuksen tekijän, ja jos hän ei ole allekirjoittaja, myös allekirjoittajan nimi, asuinkunta ja postiosoite sekä puhelinnumero, johon asiaa koskevat ilmoitukset voidaan toimittaa.

Oikaisuvaatimuksen toimittaminen viranomaiselle

Oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan tai hänen valtuuttamansa asiamiehen toimitettava yllä mainitulle valitusviranomaiselle hyvinvointialueen kirjaamon aukioloaikana ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa myös sähköpostitse. Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköisen viestin katsotaan saapuneen viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus lähetetään aina lähettäjän omalla vastuulla.

Lisätietoja

Päätös on lainvoimainen oikaisuvaatimusajan jälkeen, ellei siihen ole haettu muutosta eikä sitä ole otettu ylemmän toimielimen käsiteltäväksi.