

1 POPsote Ikäohjelma ja THL 19.2 klo 8.30-9.30

Päivän ohjelma

Klo 8.30 Tervetuloa

Projektikoordinaattori, Satu Kangas, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Ikäohjelma, POPsote

Klo 8.35 Ikäohjelma, Tulevaisuuden sote-keskus

Projektikoordinaattori, Satu Kangas, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Ikäohjelma, POPsote

Klo 8.40 Hyvinvointialueen yhtenäinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli

Aluekehittäjä Virpi Leinonen, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Ikäohjelma, POPsote

Klo 8.50-9.20 Asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen

Palvelukokonaisuuksien ja –ketjujen jatkuva kehittäminen malli
Erityisasiantuntija Hanna Tiirinki, THL

Klo 9.20-9.25 Kehittämisen aikataulu

Aluekehittäjä Sanna Lastikka, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Ikäohjelma, POPsote

Kysymyksiä ja keskustelua

Tulevaisuuden sotekeskus Ikäohjelma

1

Yhtenäinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli KAAPO



HYTE, OSALLISUUS, KAAPO
Työryhmä

2

Ympäri vuorokautista kotona asumista mahdollistavat toimintakäytännöt

3

Osaava ja riittävä ammattilaisten joukko ikäihmisten palveluissa

4

Ikäihmisten palveluiden tiedolla johtamisen toimintamallit

1 HYTE, osallisuus, KAAPO

- ✓ Painopisteenä hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukeva asiakas- ja palveluohjaus ennen säännöllisiä palveluja.
- ✓ Yhtenäinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli
 - ✓ Hyvinvointi- ja palveluverkostot
 - ✓ Asiakas- ja palveluohjaus
 - ✓ Palvelutarpeen arviointi
- ✓ Tavoitteena vähentää/siirtää säännöllisten palvelujen tarvetta



1

Tavoitteet

Hyvinvointi – ja palveluverkostot



Palveluita järjestäessä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä vahvistetaan osallisuutta ja omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista.

Luodaan uusia, monipuolisia ja laajenevia ratkaisuja ennaltaehkäiseviin palveluihin.

Keskeisten asiakaspolkujen määrittely (esim. muistiasiakkaan polku)

Asiakas- ja palveluohjaus



Otetaan käyttöön keskitetty palveluohjauksen ja neuvonnan toimintamalli (KAAPO).

Luodaan ammattilaisten kehittämä ja toteuttama palveluohjausmalli, johon liittyy sotepalvelujen lisäksi muutakin yhdyspintoa toimintaa (järjestöt, srk, kunta). Sisältää omaolopilotin.

Digitalisaatio palveluohjauksessa; asiakkaille otetaan käyttöön uusia yhteydenotto- ja sähköisen asioinnin kanavia (omaolo).

Selvitetään mahdollisuudet ammattilaisten työvälineet asiakkuuden- ja tuotannon hallintaan (toiminnanohjausjärjestelmä).

Asiakas- ja palveluohjauksen voimavaralähtöisen ja – verkostotyöosaamisen vahvistaminen

Palvelutarpeen arviointi



Määritellään RAI-arvioinnin käyttö palveluohjauksessa

Määritellään yhdessä palvelustrategiatyön kanssa yhteiset hoidon ja palvelujen saamisen perusteet.

1

Hyvinvointi – ja palveluverkostot

Arkikuntoutus/ avustajat, Omais- ja muistikahvilat, olohuoneet Ystäväpiiri Kansalaisopisto Ikäihmisten neuvola, terveystarkastukset	Hekkot Elintapaohjaus/ ryhmät Muistipolku Etsivä vanhustyö Siivous- ja kauppapalvelut, pihanhoito Kirjasto-, kulttuuri- ja liikuntapalvelut	Liikuntaneuvonta Voitas Kodinmuutostyöt, apuvälinarviot Ikäystävällinen elinympäristö Koti TV, omaolo, sähköinen asiointi
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Yhtenäinen asiakas – ja palveluohjauksen toimintamalli

Palvelutarpeen arviointi

Asiakas- ja palveluohjaus

Ennen säännöllisiä palveluja



Säännölliset palvelut



Raskaisiin palveluihin siirtyminen



1 Yhtenäinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli

Ikääntynyt tai hänen omaisensa/läheinen ottaa yhteyttä



Yksi numero, yksi "luukku"
Chat, puhelin, lähipalvelupisteet, omaolo

Hyvinvointi – ja palveluverkostot



Asiakas- ja palveluohjaus

Jos neuvonta/ohjaus ei riittävä, ohjataan palvelutarpeen arviointiin

Palvelutarpeen arviointi

RAI

Neuvonnasta ohjaukseen "IKÄ-POP"

1

Työpajatyöskentelyn suunnitelmaa

Työpajojen kesto 3h, klo 12.30-15.30.

Työskentelylle, välitehtäville aikaa työpajojen välissä.

Mitä kuntien/alueittain tehtävä ennen ensimmäistä työpajaa

- Infot kunnille/alueille
- Verkostojen luominen
- Mihin osa-alueeseen lähdetään pilotoimaan, alustavat tavoitteet

Pilotoinnit kunnat/alueet

Lakeus, Oulu?

Digipilotoinnit

Omaolo

Toiminnanohjausjärjestelmä

Koti TV

Arkikuntoutuminen etänä/hybridimalli

1. Työpaja 17.3

Keskitetyn alueellisen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin (KAAPO) esittelyä, hyviä käytäntöjä.

Palvelukokonaisuuksien ja –ketjujen jatkuvan kehittämisen malli, sen hyödyntäminen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin kehittämisessä.

2-4. Työpaja 31.3, 21.4, 5.5,

Hyvinvointi- ja palveluverkostot

5-6. Työpaja 19.5, 2.6

Asiakas- ja palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi

7. Työpaja 16.6

Yhteenveto, yhtenäisen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin mallintaminen” pilotointiin

8. Työpaja, 18.8

Pilotoinnit alkavat, sis. digipalvelupilotit

9. Työpaja, loka-marraskuu

Missä mennään piloteissa

10. Työpaja, joulukuu

Hyvinvointialueen yhtenäinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli

1 POPsote Ikäohjelma ja THL 19.2 klo 8.30-9.30

Lisätiedot ja kysymykset



Virpi Leinonen, Lakeus

virpi.leinonen@kempele.fi

p. 050 5516 772



Sanna Lastikka, Rannikko

sanna.lastikka@kalajoki.fi

p. 044 4691 508

IKÄOHJELMA, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus, POPsote

**HYTE, terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen osahanke,
Rakennemuutostushanke, POPsote**

Juha Fränti, Aluekoordinaattori, THL

Hanna Tiirinki, Erityisasiantuntija, THL

Eeva Liukko, Erityisasiantuntija, THL

Anja Noro, Tutkimusprofessori, THL

Merja Lyytikäinen, Erikoissuunnittelija, INNOKYLÄ

Hanne Savolainen, Erikoissuunnittelija, INNOKYLÄ