

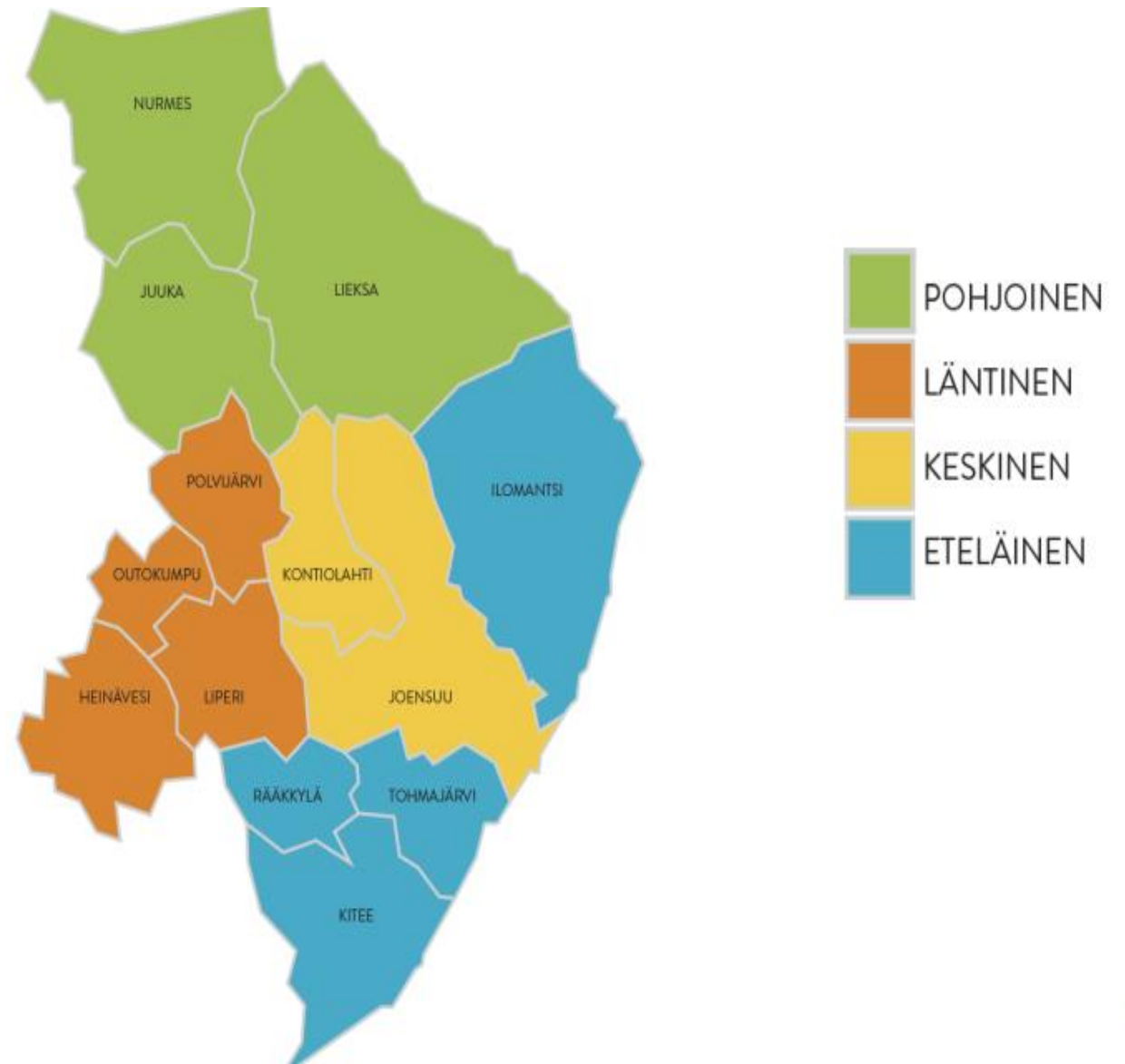
Ikäihmisten neuvonta, asiakas- ja palveluohjaus

Seniorineuvonta Ankkuri

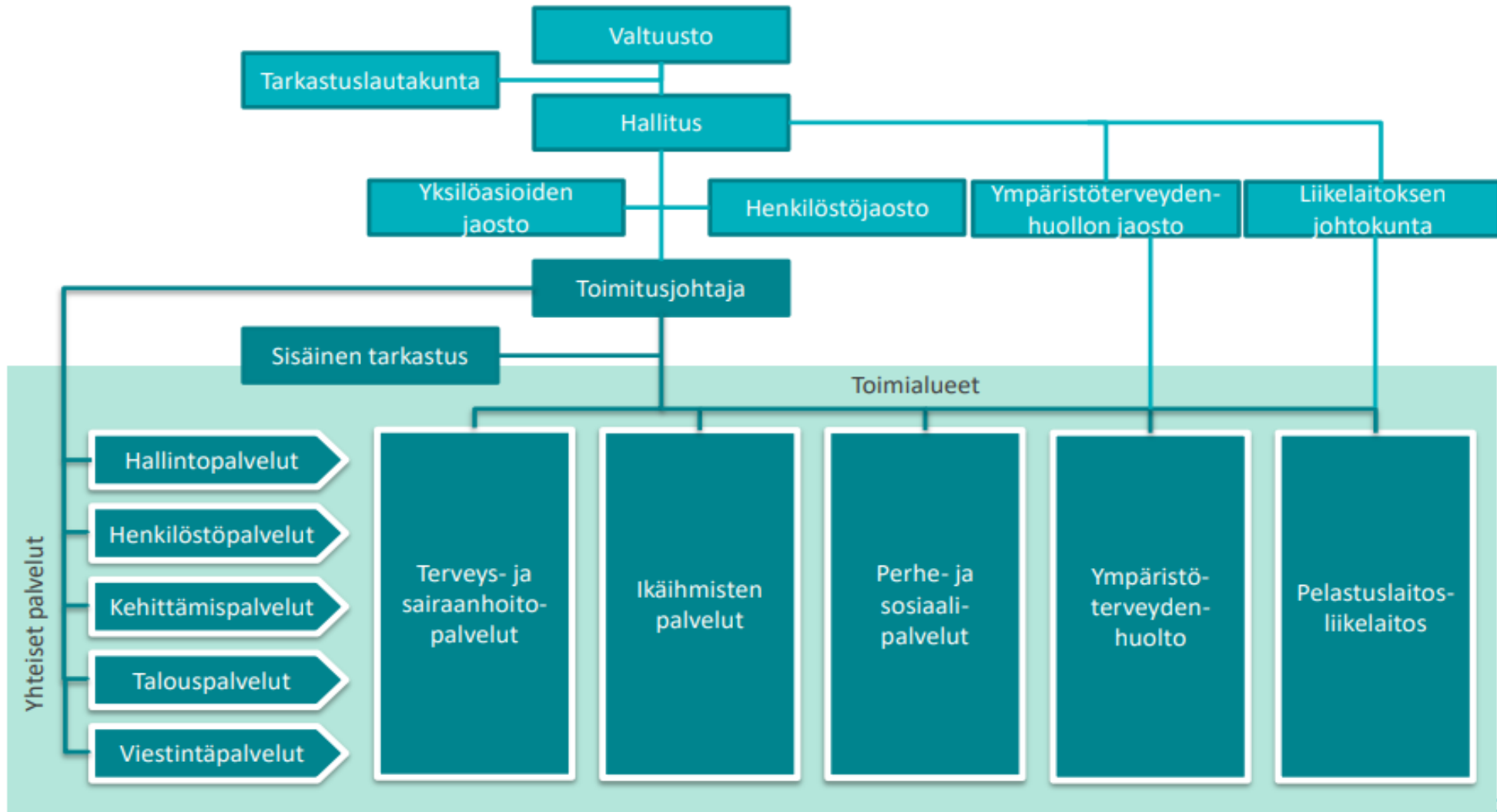
Siun sote – Arjen tukipalvelut
Marke Varis, palvelujohtaja
21.4.2021

Siun soten toiminta-alue

- Asukasmäärä 163 000
- Väestöstä yli 75 v.
19 054 asukasta

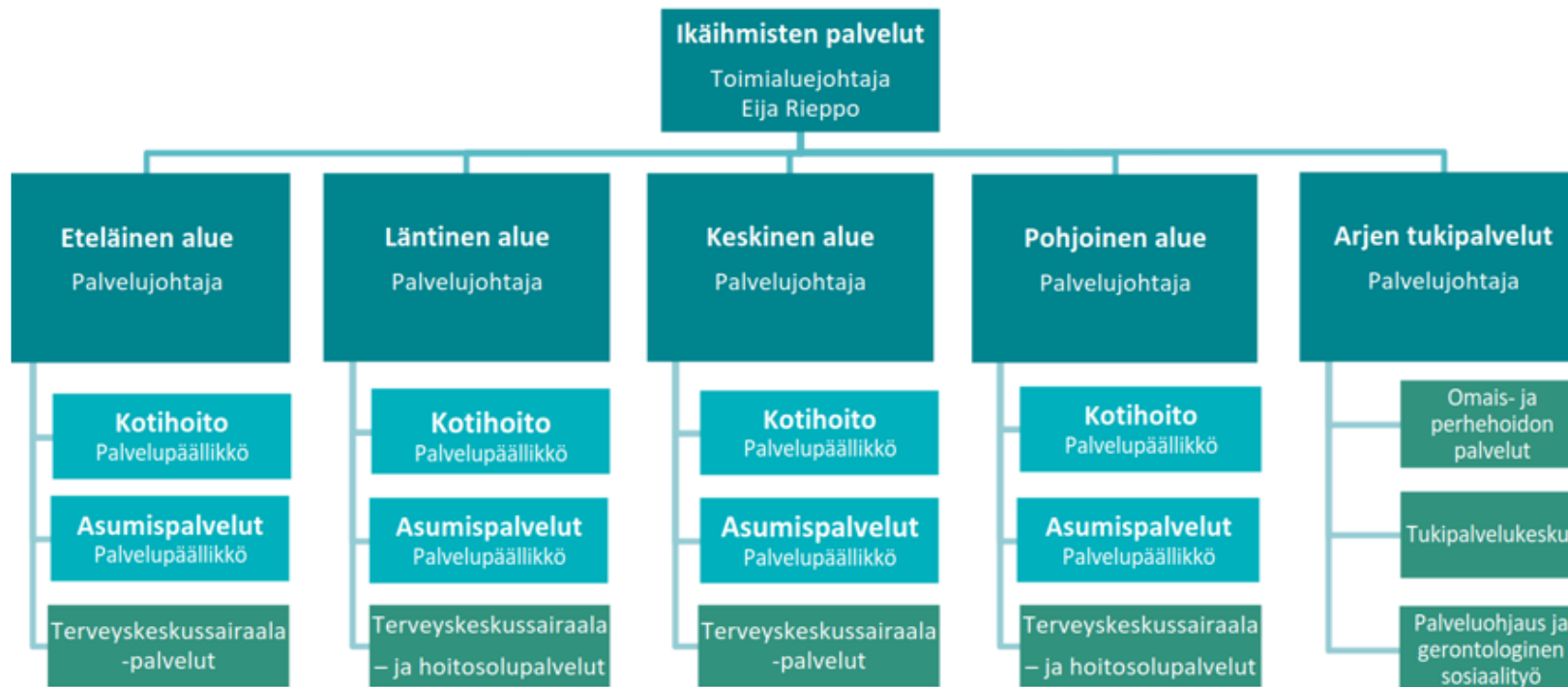


Siun soten organisaatio



Ikäihmisten palvelut

Organisaatio 2020, Ikäihmisten toimialue



Ikäihmisten palvelut, Arjen tukipalvelut

- **Ikäihmisten sama palvelu on eheä ja saumattomasti koottu kokonaisuus, jossa erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon keinoja ja osaamista yhdistetään joustavasti vastaamaan asiakkaan palvelutarpeisiin mahdollisimman kustannustehokkaalla, laadukkaalla ja vaikuttavalla tavalla.**
- **Yhden yhteydenoton periaate:** asiakkaan tulee joko saada tarvitsemansa tieto yhteydenottoaikasta tai mikäli asia vaatii selvittelyä, yhteydenotto tulee palveluohjaus- ja neuvontayksiköstä tai muulta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaiselta. Asiakasta ei laiteta soittokierrokselle > ammattilainen selvittää ja oppii uutta. Palvelu parantuu ja tietomäärä kasvaa.
- Palvelujen tulee olla oikein kohdennettuja sekä oikea-aikaisia
- Asiakaskohtaamiseen panostetaan
- Yksityiset palveluntuottajat ja järjestöt ovat kumppaneitamme

Seniorineuvonta Ankkuri

- Maakunnallinen ikäihmisten asiakasohjaus ja neuvonta
- Palvelee ikääntyneitä, heidän läheisiään ja ammattihenkilöitä arkisin klo 8-16.00
- Oc-puhelinpalvelu (takaisin soitto), ajanvaraukseton neuvonta vastaanotto, chat
- Monialainen henkilöstö useiden eri esimiesten alaisuudessa
 - Sairaanhoidtajia, lähihoitaja, sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä sekä vammaispalvelun palveluohjaaja
 - Huoli- ja viranomaisilmoitukset, sosiaalipäivityksen kanssa tehtävä yhteistyö
 - Akuutti sosiaalityö
 - Uusien hakemusten vastaanotto ja alkuselvittäminen (vireille tulo)
 - Joitakin määräaikaista palveluja voidaan järjestää Ankkurin kautta, mm. ateriapalvelua. Aina ei tarvita kotikäyntiä.
 - Muut tehtävät, mm covid-19 asiointiavun järjestäminen
 - Jatkuva tiedon hankinta ammattilaisten käyttöön

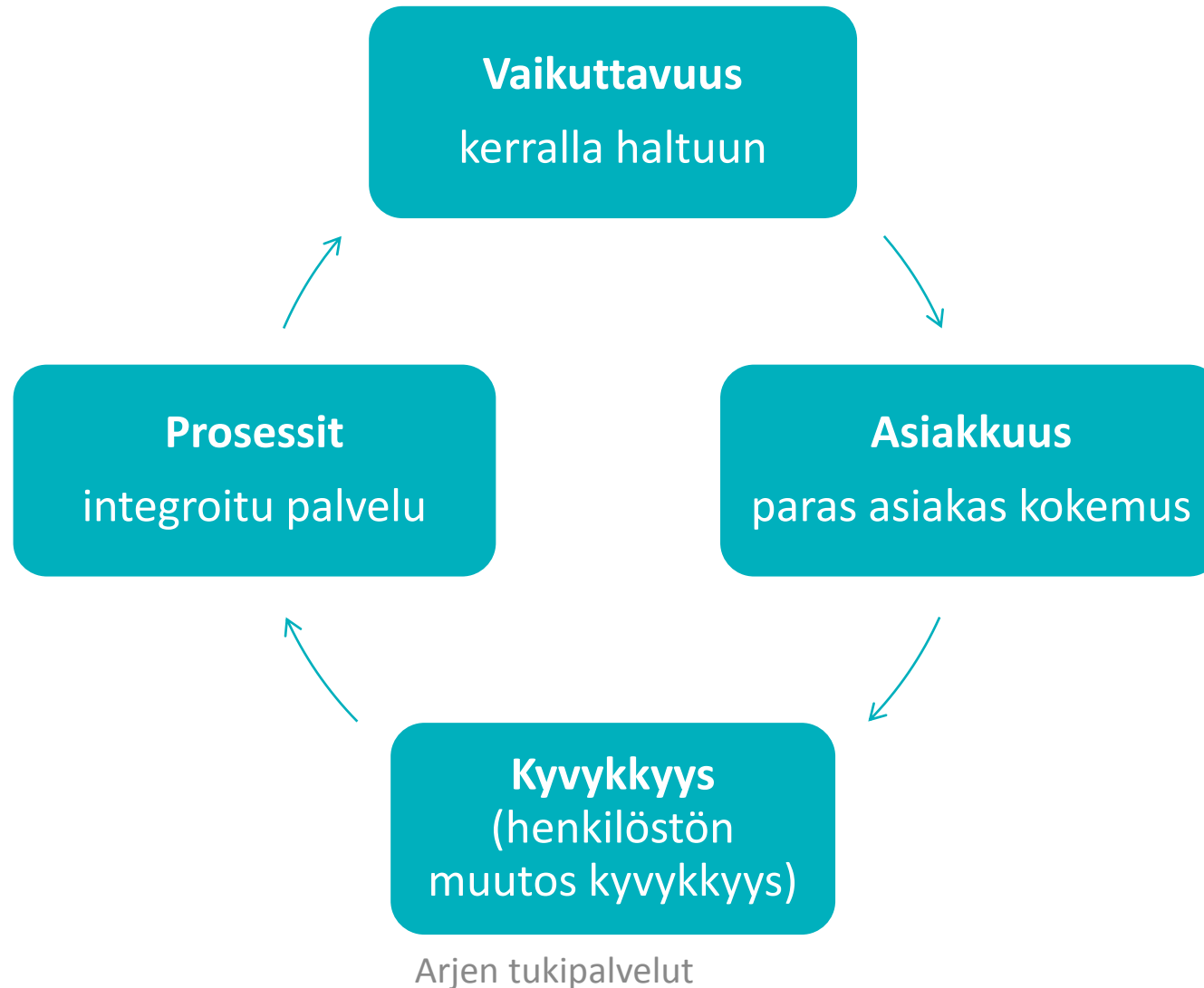
Alueen palveluohjaus ja sosiaalityö

- Jokaisessa kunnassa työskentelee palveluohjaaja, joka on joko sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattilainen. Lisäksi alueella on myös gerontologisia sosiaalityöntekijöitä.
- Palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille uudet asiakkuudet ohjautuvat Seniorineuvonta Ankkurin kautta (tietojärjestelmää apuna käyttäen).
- Ankkurin henkilöstö arvioi vireille tulo vaiheessa kenen/keiden suorittamana kotikäynti tulisi tehdä. Asiakas voi ohjautua myös muihin kuin iäkkäiden toimialueen palveluihin.
- Asiakkaalle tehtävä palvelutarpeen arviointi voidaan suorittaa joko yksin tai työparina. Ei miel. ryhmänä > asiakaskohtaaminen ja kuulluksi tuleminen?
- Karkea työnjako: Palveluohjaajat toimivat omana työntekijänä palveluseteli ja ostopalveluasiakkaille. Sosiaalityöntekijä toimii omana työntekijänä erityistä tukea tarvitseville asiakkaille.
- Alueen palveluohjaajat toimivat terveyskeskussairaaloissa toimivien kotiutusyhdyshenkilöiden ”kummeina”

Toimintatapa

- Palvelutarpeen arvioinnissa apuna voidaan käyttää toimintakykyä mittaavia mittareita, mutta suuremmin niitä käytetään kotihoidon arviointijaksolla, moniammatillisessa kotikuntoutuksessa, geriatrisessa arvioinnissa, muistivastaanotolla sekä säännöllisissä palveluissa.
- Mikäli säännöllinen kotihoidon tai asumisen asiakkuus alkaa, palvelun aloitus edellyttää Siun soten myöntämisen perusteiden täyttymistä.
<https://www.siunsote.fi/palvelujen-myontamisen-periaatteet>
- Asiakkaan haastavat elämäntilanteet ja asumispalvelujen tarve arvioidaan lähes aina moniammatillisesti. Arjen tukipalvelujen henkilöstö tukee/koordinoi moniammatillisten arviointitiimien toimintaa.

Siun soten strategiset johtamisen näkökulmat



Kiitos!