



**ELOISA**

Etelä-Savon  
hyvinvointialue

**Ikääntyneiden asiakasohjaus**

**”Myö yhdessä – terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa”**

# **Miten saan yhteyden ikääntyneiden palveluihin Etelä- Savon/Eloisan hyvinvointialueella 01.01.2023**

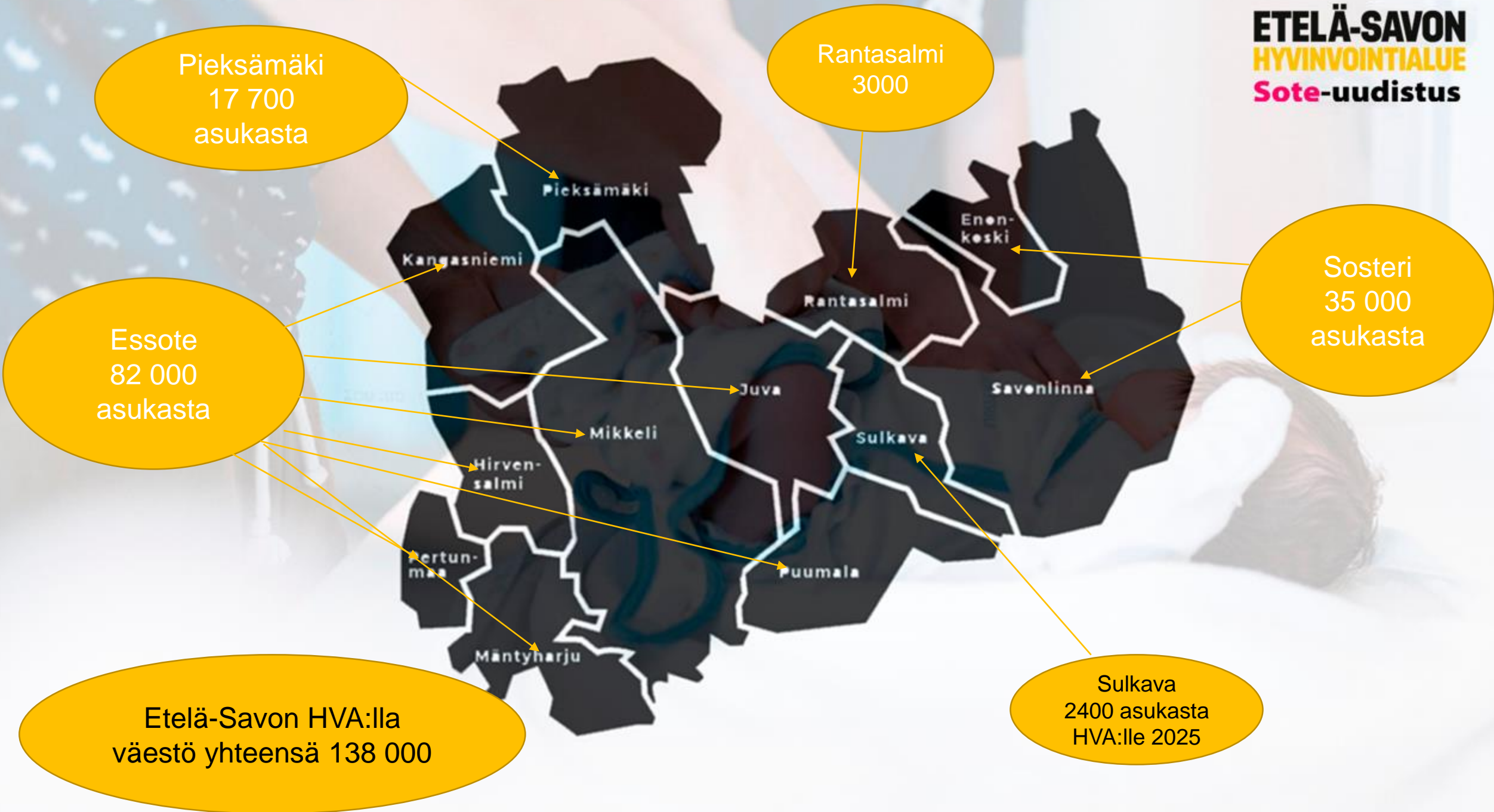
**20.12.2022**

**Jaana Nykänen - palveluohjaaja**

**Tuula Taivalantti – asiakas – ja palveluohjauspäällikkö**

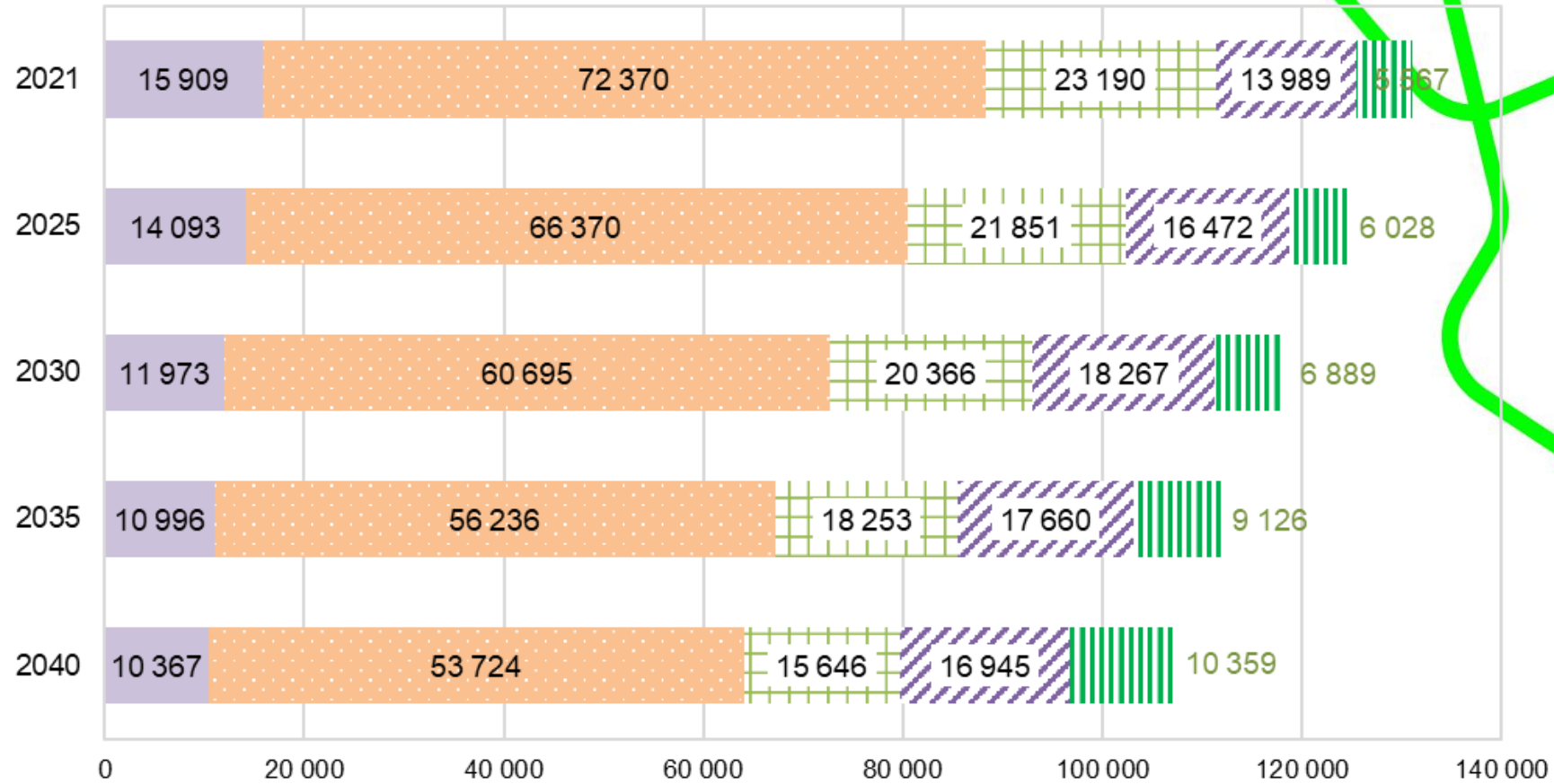
# Sisältö

1. Etelä-Savon hyvinvointialue, väestöennuste
2. Miksi rakennamme keskitettyä asiakasohjausta ikääntyneiden palveluihin
3. Kansallinen tavoite
4. Etelä-Savon HVA:n strategiset linjaukset
5. Mitä keskitetty asiakas – ja palveluohjaus tarkoittaa ikääntyneiden palveluissa



# Väestöennuste Etelä-Savossa ikäryhmittäin 2021, 2025, 2030, 2035 ja 2040

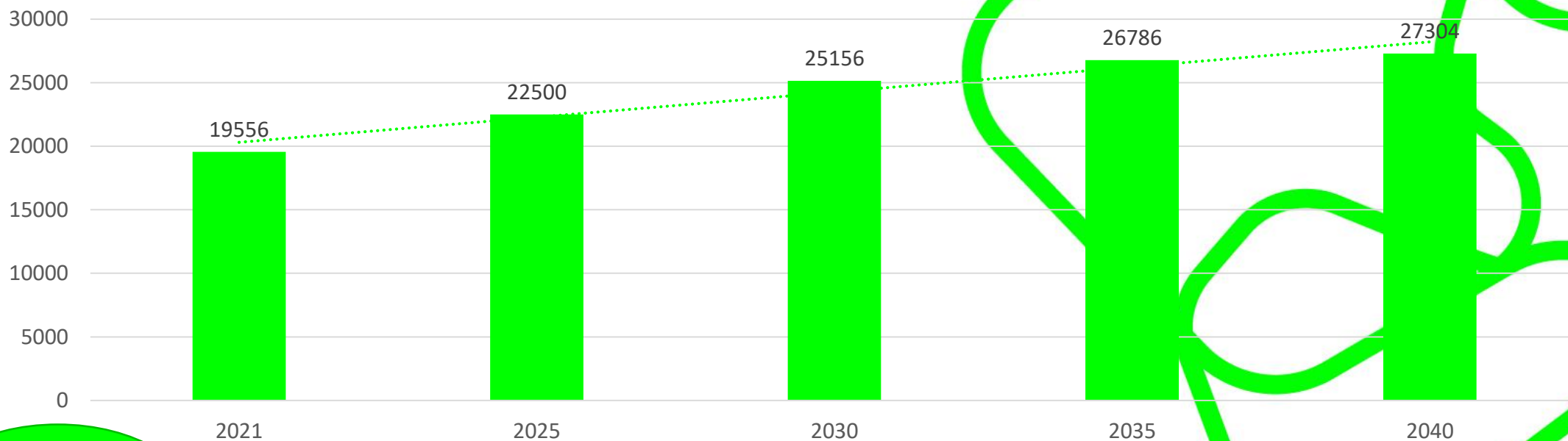
0 - 14 15 - 64 65 - 74 75 - 84 85 -





# Kansallinen tavoite 94% yli 75v asuu kotona, yli 75 v määrä Etelä-Savon HVA:lla (väestömäärän ennuste)

yli 75v väestökehityksen ennuste Etelä-Savon HVA:lla



2021 yli 75v  
n 15%  
väestöstä

2040 yli 75v  
25%  
väestöstä

# **Miksi rakennamme ikääntyneiden keskitettyä asiakasohjausta?**

**”Ikääntyneiden palvelujen pitää löytyä yhdestä paikasta,” todettiin 20.10.2022  
Sosiaali- ja terveysministeriö uutisessa**

# Taustaa

- **Ikääntyneille on tarjolla palveluja**, mutta niiden löytäminen voi olla vaikeaa, todettiin mm. THL:n ja Järjestöjen sote-muutostuen Vaikuttavia kohtaamisia -sarjan teemakeskustelussa.
- **Omaishoidon tuen kriteerit vaihtelevat alueella**
- **Huoli-ilmoitus on helppo tehdä mutta....(tunnistaminen) löydetäänkö se?**
  - Ikääntyneen käyttäytyminen tai sen muutos saattaa herättää huolta vaikkapa naapurissa tai kaupan kassassa. Silloin kannattaa tehdä huoli-ilmoitus esimerkiksi kunnan nettisivujen kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömästi.
  - Jokaisella ihmisellä on mahdollisuus ilmaista huolensa. **Huoli-ilmoitus tunnetaan kuitenkin vielä heikosti, joten siitä olisi tarpeen puhua enemmän.**

**Mistä löydän palvelut, mistä tiedän kenelle palvelut kuuluvat, kuka on oikeutettu saamaan palvelua**



# Tavoite hyvinvointialueille:

- **Palvelut on löydettävä yhdestä paikasta**

- Ikääntyneen suunnistaminen palvelujärjestelmässä helpottuu, jos palvelut on koottu yhteen. Monin paikoin on jo palveluhakemistoja, joista löytyy niin julkisen kuin yksityisen ja kolmannen sektorin tarjonta. Hakemistoa käyttävän ei tarvitse tietää, onko kyseessä sosiaali- tai terveystalvelu tai mikä taho sen tuottaa.
- Matalan kynnyksen toiminta antaa iloa arkeen ja sillä on iso merkitys mielen hyvinvointiin. Erityisesti järjestöillä ja seurakunnilla on iso rooli matalan kynnyksen palvelujen tuottajina.
- Digitaalisuus on haaste mutta myös mahdollisuus. Kaikki eivät osaa käyttää digipalveluja, mutta pitkien välimatkojen seuduilla esimerkiksi etätapahtumat laajentavat osallistumismahdollisuuksia. Iso joukko ikäihmisiä haluaakin käyttää digipalveluja.
- Digi ei saa korvata kasvokkaisuutta, mutta joissakin tapauksissa se antaa lisäarvoa.



# Hyvinvointialueen arvot: yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, rohkeus ja turvallisuus

Hyvinvointialueen valmistelussa todettiin:

Etelä-Savon hyvinvointialueen palvelut tulee tarjoamaan moniammatillinen ja saumattomasti toimiva ammattilaisten verkosto, jonka työskentelyn perustana ovat toimivat hoitoketjut asiakkaan omien tarpeiden mukaan.

- Tulevia sosiaali- ja terveystalveluja sekä pelastustalveluja **kehitetään asiakas ytimessä.**
- Tämä tarkoittaa sitä, että **talvelujen painopisteenä tulee olemaan asiakkaiden hyvinvointi ja varhainen tuki.**

Erityisen isossa roolissa talvelustrategiassa tulee olemaan **digitaalisuus.**

Etelä-Savon hyvinvointialue haluaa olla edelläkävijä uusien, mahdollisimman saavutettavien talvelujen tarjoamisessa.

Etelä-Savon pitkät välimatkat ja talvelujen saavutettavuus ovat olleet aina alueellamme haaste. Lähitalvelujen rinnalle halutaankin siis tuoda tehokkaita digitaalisia ratkaisuja, joiden avulla tarvittava apu on nopeasti saatavilla.



# ASIAKASLÄHTÖISEN SOTE-INTEGRAATION KEHITTÄMINEN





# IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT ASIAKAS- / PALVELUOHJAUS

ETELÄ-SAVON  
HYVINVOINTIALUE

SUJUVAT JA VIIVEETTÖMÄT PALVELUT  
YHDellä YHTEYDENOTOLLA

HOIDON JA PALVELUN KOORDINAATIO JA  
JATKUVUUS

YHTEENSOVITETUT PALVELUT JA  
PALVELUVERKOSTOT

## PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

### IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAUS

#### YHTEYDEN- OTTO (Etulinja)

- PUHELIMITSE
- SÄHKÖISESTI
- WALK IN

#### ENSIARVIO PALVELUN- TARPEESTA

#### ENSISIJAINEN OHJAUS

- YHES-ALUSTA
- JÄRJESTÖTOIMINTA
- SEURAKUNTA
- YKSITYINEN  
PALVELUTUOTANTO

#### LAAJA- ALAINEN PTA

- RAI  
KOKONAISTI-  
LANNEARVIO
- PALVELU- JA  
ASIAKAS-  
SUUNNITELMA
- PÄÄTÖKSET
- OMATYÖN-  
TEKIJÄ

KAIKENIKÄISTEN  
OMAI- JA PERHEHOITO  
VETERAANIT

SOSIAALIOHJAUS  
GERONTOLOGINEN  
SOSIAALITYÖ

SAS-TOIMINTA

KESKITETYT  
ASIAKAS-  
MAKSUT JA  
MAKSUPÄÄ-  
TÖKSET

## PALVELUJEN TUOTTAJAT

### ARJEN TUKI PALVELUT:

- Turva-, ateria- ja  
asiointipalvelu
- kuntouttava päivätoiminta
- ikäneuvola
- siivous/palveluseteli
- shl -kulj palvelut
- kiertävä perhehoitaja

- Tilapäinen kotihoito
- Arjen kuntoutus
- Säännöllinen kotihoito  
(kunnallinen vs. yksityinen)  
palveluseteli (vaihtoehto)

- Yhteisöllinen asumispalvelu
- Perhehoito: lyhyt- ja pitkäaikainen, kiertävät perhehoitajat

- Lyhytaikainen arviointi ja jaksohoito

- Ympäri vuorokautinen asumispalvelu



***Asiakas voi asioida itsenäisesti sähköisissä palveluissa.***

***Asiakas saa tarvittaessa monikanavaisesti yhteyden ammattilaiseen, ohjausta ja neuvontaa yhden yhteydenoton periaatteella ja oikea-aikaisesti tarvitsemansa palvelut palvelu-/hoidontarpeen arvioinnin perusteella.***

- ❖ *Lakisääteiset Sote-uudistuksen mukaiset tavoitteet*
- ❖ *Geneerinen asiakasohjaus sisältää sosiaali-, terveys ja ikääntyneiden asiakasohjauksen, joihin asiakasohjauksen vaiheet huomioidaan tarvittavin osin*

# Tavoitteet 1/2

- **Alueen asukkaat saavat tarpeenmukaisesti ja yksilöllisesti palveluja, yhdenmukaisilla toimintamalleilla**
  - Asiakkaan tarpeet huomioidaan yksilöllisesti
  - Asiakasohjauksessa on yhdenmukainen toimintamalli ja ohjeet toiminnalle
  - Ammattilaisten osaaminen on yhdenmukaista
- **Asiakkaille tarjotaan yhdenvertaisesti palvelujen saatavuus ja saavutettavuus**
  - Viestintä tuo selkeästi esille palvelut
  - Asiakasohjauksessa on yhteneväiset palveluajat, jolloin asiakas saa yhteyden ammattilaiseen
  - Asiakkaalle tarjotaan monikanavaiset asiointimahdollisuudet
- **Sähköisen asioinnin kasvattaminen kaikissa asiakasryhmissä**
  - Asiakkaiden ja ammattilaisten digikyvykkyyden vahvistaminen ja tietoisuuden lisääminen
  - Sähköisten palveluiden lisääminen
  - Ammattilaiset ohjaavat asiakkaita sähköisten palveluiden käyttöön
- **Asiakkaan asia otetaan hoitoon yhden yhteydenoton periaatteella**

# Tavoitteet 2/2

- **Asiakastyytyväisyyden kasvattaminen**

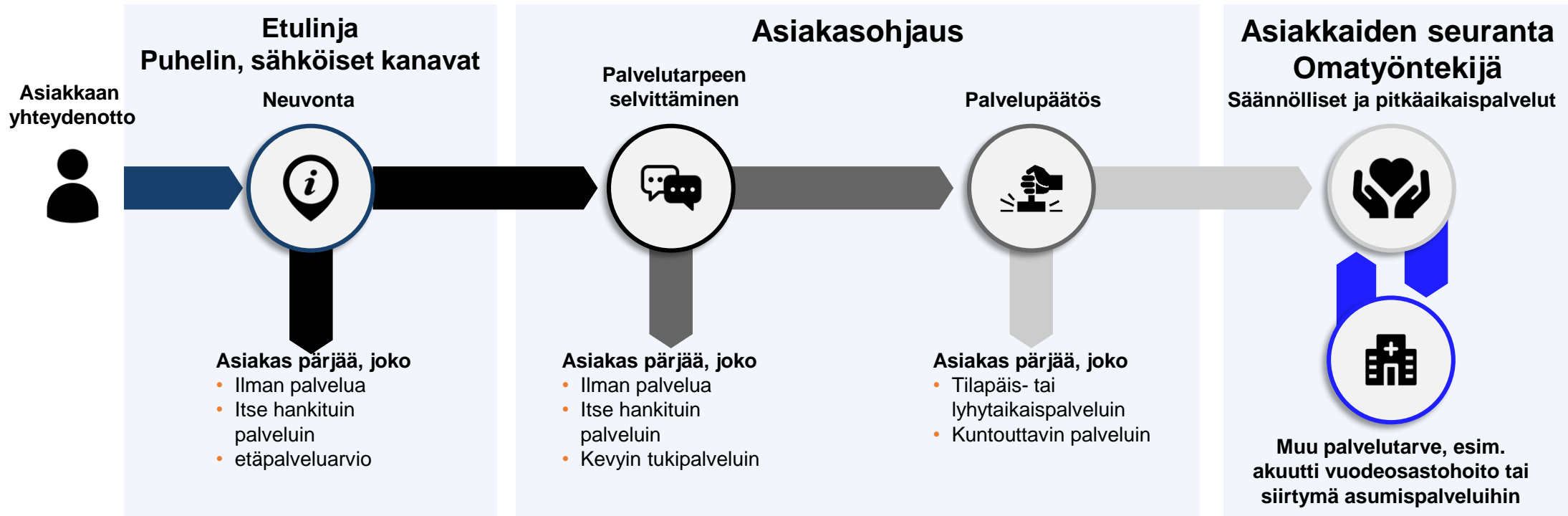
- Asiakastyytyväisyyteen vaikutetaan edelle mainituilla tavoitteilla ja keinoilla
- Asiakastyytyväisyyttä seurataan ja toimintaa kehitetään tietoon perustuen

- **Kustannuskasvun hillitseminen**

- Sähköisen asioinnin kasvattaminen
- Painotetaan ennakoivia palveluita ja tarjotaan 3.sektorin ja yksityisten toimijoiden palveluita osana asiakasohjausta
- Asiakkaan palvelujen oikeanaikaisuus ja yhteensovittaminen, jolloin vältetään päällekkäisiä palveluita

→ **Toiminnan vaikuttavuutta seurataan sovitulla mittareilla ja toimintaa kehitetään tietoperusteisesti**

# Asiakkaan prosessi ja polku



## Laaja-alainen Palvelutarpeen arviointi PTA

### IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAAJAT

**OMAISHOIDON TUEN  
PALVELUOHJAAJAT**  
Veteraanit  
Perhehoito

**PALVELUTARPEEN ARVIOINTI**  
Kotikäynti  
Etäyhteys  
Kokonaistilanteen arviointi  
Rai-toimintakykyarvio

**OHJAUS JA NEUVONTA**  
yksityiset, vapaaehtoiset  
järjestöt, yhdistykset, srk

### PÄÄTÖKSENTEKO

**TILATAAN TARPEEN MUKAISET  
PALVELUT TUOTANNOLTA**  
Palveluseteli, kunnallinen,  
yksityinen

### ASIAKASSUUNNITELMA

### OMATYÖNTEKIJYYS

### Asiointipisteet

#### ESSOTE

**Omatori,**  
Porrassalmenkatu 21  
Mikkeli

Sairaalatie 6 Juva

Keskustie 2 Hirvensalmi

OttoMannisen tie 2  
Kangasniemi

Haapaseläntie  
21(Ruskahovi) Mäntyharju

Sairaalatie 3 Mäntyharju

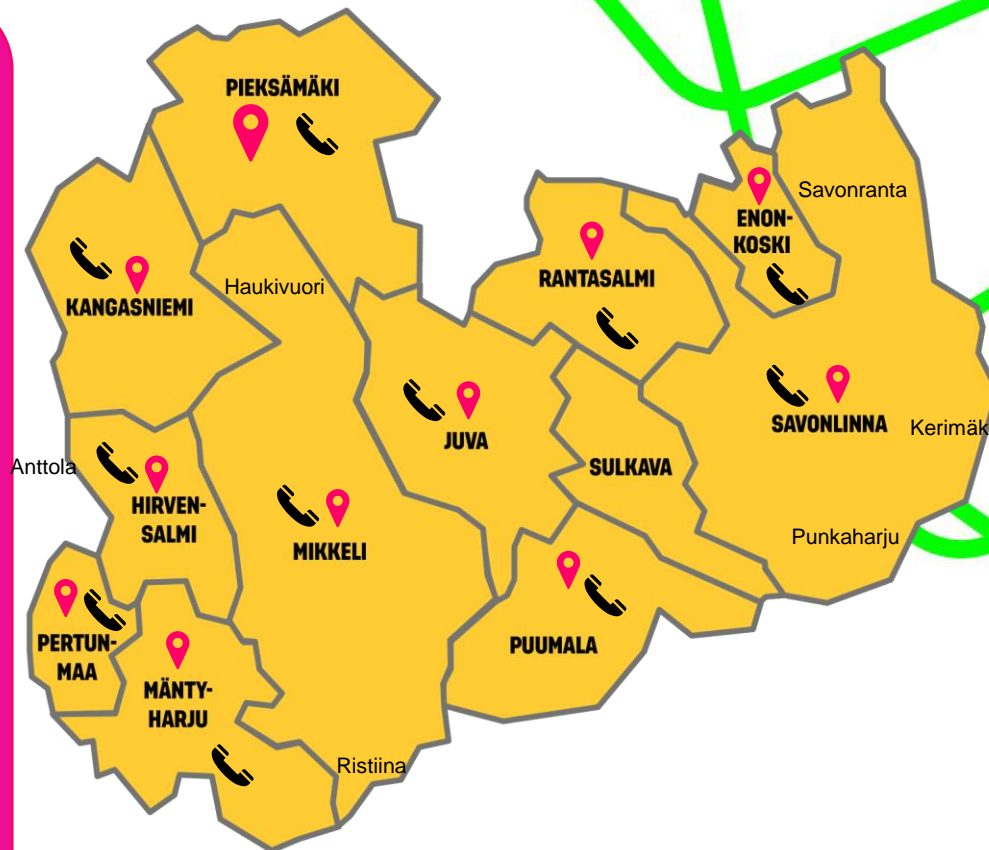
#### SOSTERI

**Nestori, Savonlinnan  
keskussairaala, Keskussai  
raalantie 6,**  
Kansalaistori, 00-krs

#### PIEKSÄMÄKI

Tapparakatu 1-3  
Pieksämäki

**RANTASALMI**  
Palvelukeskus  
Mäntylässä,  
Lipposenpolku 2



### PUHELIN PALVELU

☎ 015 211 55 7  
ma – pe klo 9-15



# Oma arvionne kuinka selviydytte päivittäisten asioiden hoitamisesta

Esimerkki kysymykset RAI-arviosta.  
Täytä varsinainen kysely yhdessä  
hoitohenkilökunnan kanssa.

OMA ARVIO	En tarvitse apua	Tarvitsen hieman apua	Tarvitsen paljon apua	En selviydy lainkaan
Aterioiden valmistaminen				
Tavalliset kotitaloustyöt (esim. astioiden pesu, sängyn petaaminen)				
Raha-asioiden hoito				
Lääkityksestä huolehtiminen (lääkkeen oton muistaminen, oikea annostus )				
Puhelimen käyttö				
Ostoksilla käynti/kauppa-asioiden hoitaminen				
Kulkuvälineiden käyttö (liikkuminen kodin ulkopuolella)				
Liikkuminen vuoteessa (esim. makuulta istumaan nousu, kääntyminen/asennon vaihtaminen)				
Siirtyminen tuolilta toiselle				
Liikkuminen kotona (huom. jos pyörätuoli käytössä niin omatoimisuus pyörätuoliin päästyä)				
Liikkuminen kodin ulkopuolella (kts. yllä)				
Pukeutuminen (esim. paidan laitto, sukat)				
Ruokailu				
WC-käynnit				
Henkilökohtainen hygienia (esim. hampaiden pesu, parranajo jne. Ei suihku/kylpy)				

# Palvelujen järjestäminen

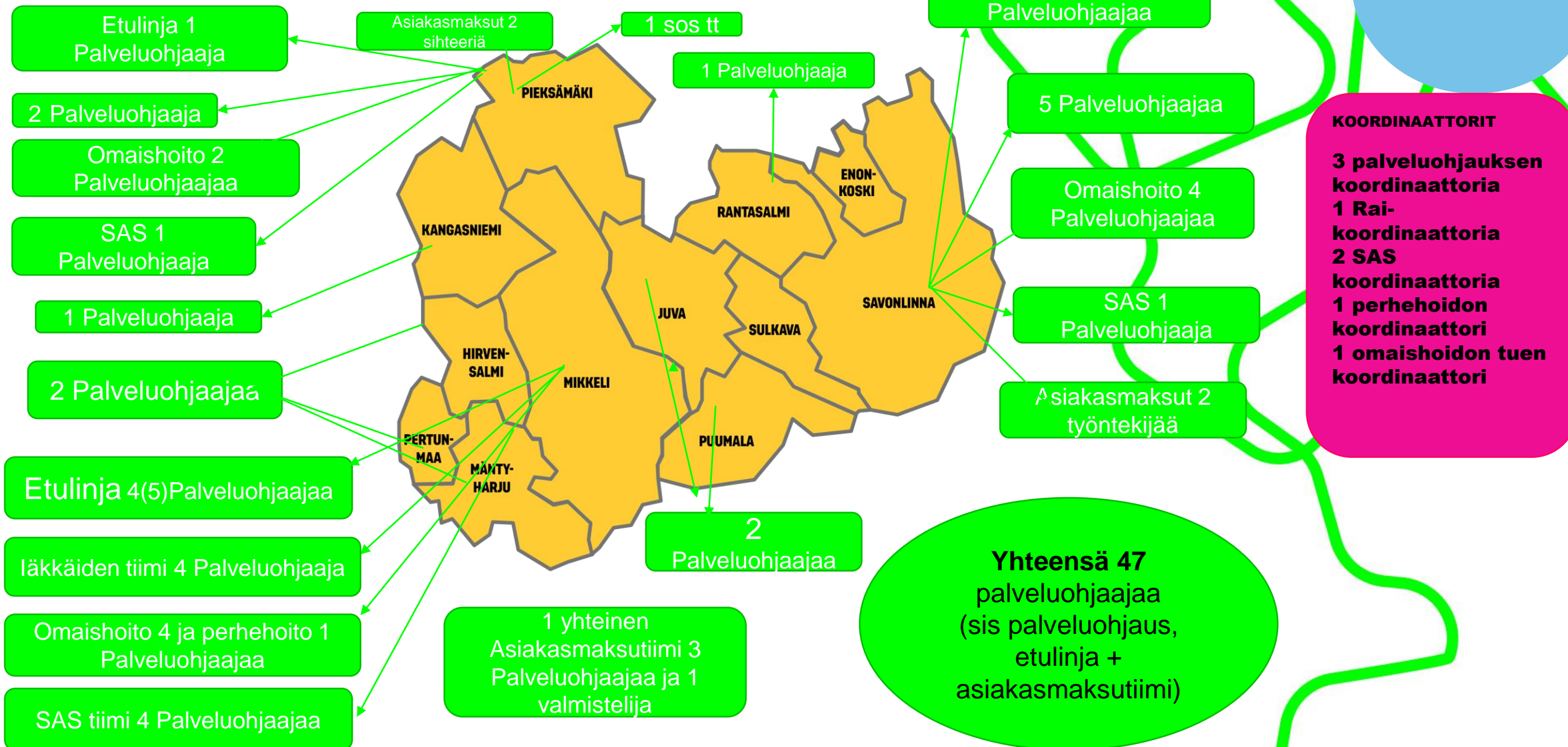
- Palveluohjaaja selvittää ikääntyneen asiakkaan tilanteen tarveperusteisesti
- Palveluihin ohjataan asiakkaan tarpeen mukaan (PTA ml RAI arviointi)
- **Palveluiden myöntämisen perusteet** on hyvinvointialueen hallitus hyväksynyt ja se toimii viranhaltijan (= palveluohjaajan) päätöksenteon pohjana
- Ikäpalveluissa on palveluja, joissa asiakasmaksujen perusteena on **yksikköhintainen asiakasmaksu** esim turvapuhelinpalvelu (35€/kk:ssa). Ja osassa palveluja asiakasmaksu perustuu **asiakkaan tulotietoihin** (säännöllinen kotihoito ja asumispalvelu) ja varallisuutta (tilitiedot) selvitetään mm kuljetuspalvelua myönnettäessä. Esim ateria (n 1270€) – ja siivouspalvelu (n 980€/2000€) **perustuu tulo-rajoihin** ja asiakkaan tarpeeseen.  
-> bruttotulot pohjana

# Yhteydenottokanavat 1.1.2023 alkaen Eloisan alueella



- **PUH 015 211 557 ma-pe klo 9-15**
- Chat auki klo 9-15 ja Chatbot 24/7
- Kiireetön yhteydenottolomake > Eloisan www-sivuilla
- Huoli-ilmoitus kansalaiselle > Eloisan www-sivuilla
- Sähköinen hakemus ikääntyneiden palveluihin > Eloisan www-sivuilla ja tulostettava hakemus
- Sähköiset OmaoloPalveluarviot > Eloisan www-sivut Kuljetuspalvelu sekä Omaishoidon tuki
- **Paikanpäällä asiointi > järjestellään alueelle yhtenäiseksi toiminnaksi**

# KESKITETTY IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKASOHJAUS HENKILÖSTÖ HVA





# Tilastot ja mittarit

- Tavoite on yhdenmukainen ja jatkuva toiminnan seuranta
  - HVA:n tavoite -> ”Vastuuta julkisesta taloudesta”
  - Kansallisella tasolla: tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon tuottavuuden ja kustannusvaikuttavuuden lisäämiselle; (JärjL22§)
- Seuranta 1 x kk :ssa henkilöstölle -> mittari kokonaisuus rakentuu vuoden 2023 aikana
- Etelä-Savon HVA asiakasohjaus on mukana kansallisessa NHG:n vertaiskehittämisen kokonaisuudessa, jossa toimintaa verrataan 5 muuhun asiakasohjauksen organisaatioon



