

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Maakunnallinen ikäihmisten asiakasohjaus

yleinen ohjaus, neuvonta ja intensiivinen asiakasohjaus

Työryhmä: Tarja Palomäki, Eila Runsala, Sirkka Eväsoja, Marita Neiro, Terhi Haapala, Katri Nikkola,
Marita Yli-Lahti, Helena Kahra-Smedlund, Mirva Ämmälä, Elina Luoma, Anneli Saarinen pj.



Maakunnan ikäihmisten asiakasohjausyksikkö ja tuottajaverkostot

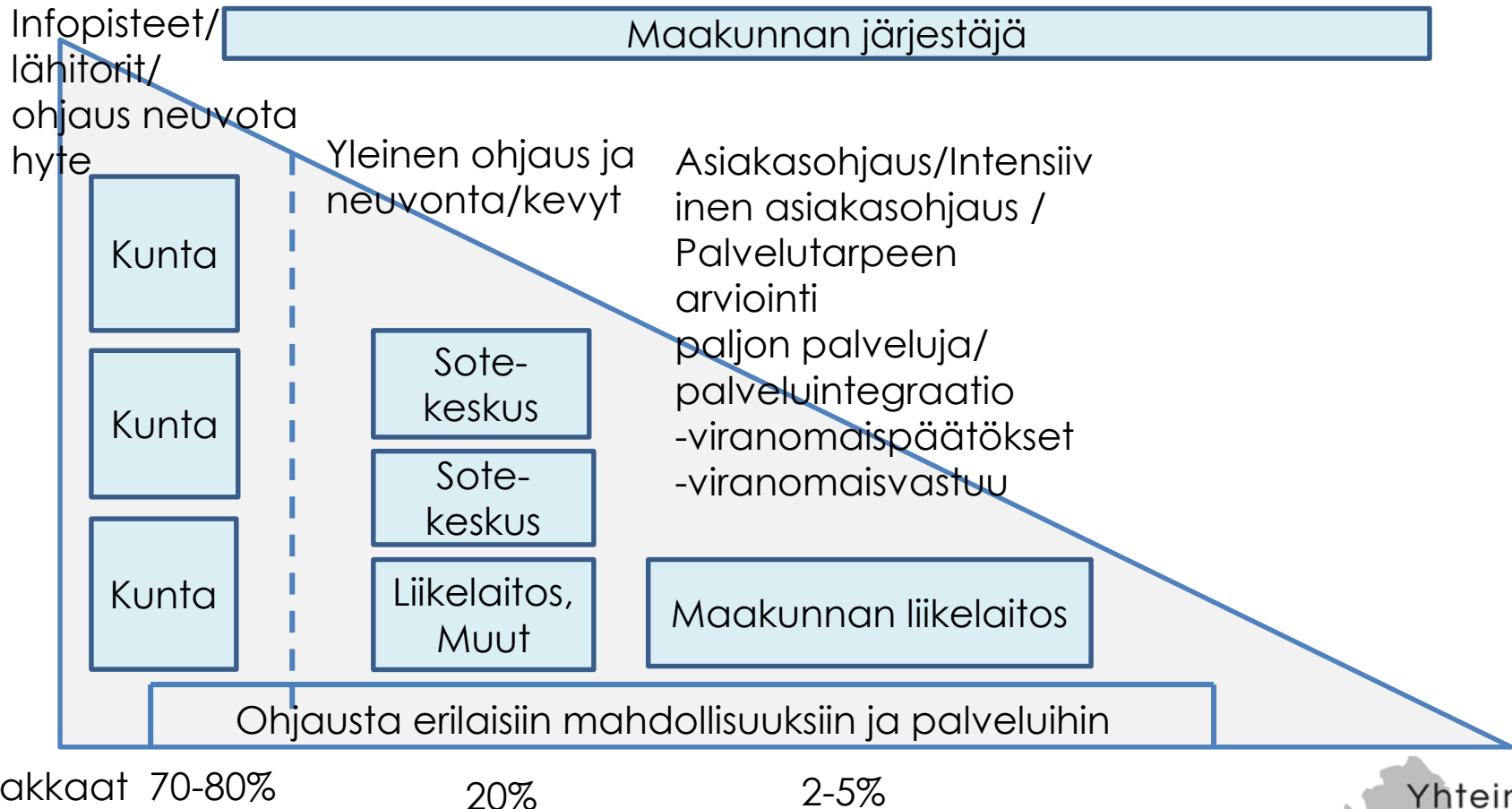


Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Asiakasohjauksen vastuut



Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Asiakkaan polkua tiedosta (ja tarvittaessa) asiakkaaksi...

Itsepalveluna tiedon hankinta

Sähköiset palvelut
Tiedotteet
Oppaat
(esim. Oda – hanke, Virtuaali-Sairaala, Terveys-Kylä)

Yleinen neuvonta ja ohjaus

- Puhelin palvelut
- Sähköposti
- Nettipalvelut (chat)
- Fyysiset pisteet
- Tuettua itsepalvelua
- Portinvartijuus palvelutarpeen arviointiin

Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

- Erilaisia asiakkuuksia (esim. fyysiset haasteet, muistisair., omaishoito)
- Konsultaatiomahdollisuudet erityisasiantuntijoille
- Nettipalvelut
- Asiakassuunnitelma
- Päätökset
- Uudet päätökset

Asiakas- suunnitelman toteuttaminen

- Liikelaitoksen palveluja
- Asiakas-seteli
- Henkilökohtainen budjetti

Palvelujen tuottami- nen

- Liikelaitos
- Yritykset
- Järjestöt
- Seurakunta
- Nettipalvelut
- Muut??

Seuranta ja Arviointi

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Ohjauksen ja neuvonnan ydinprosessi

mukailtu Ikäneuvo -hankkeesta

Yhteydenotto

Neuvonta, ohjaus

Alustava palvelutarpeen selvittäminen

Jatkosta sopiminen

Asiakas itse

Omainen, läheinen

Viranomainen

-puhelin

-s-posti

-henkilökohtainen
tapaaminen

-hakemus

Ensiarvioinnin tekeminen

Hyte ohjausta ja neuvontaa

Kevyemmän palvelun
periaate, laaja
palveluportaali käytössä

Asiakkaan kysymyksiin ja
tarpeisiin vastaaminen

Saadun kokonaiskuvan
perusteella arvioidaan
palvelutarvetta ja annetaan
neuvontaa ja ohjausta

Palvelutarve ratkeaa,

- ei palvelutarvetta tai
ohjaus esim. 3:n sektorin
palveluihin

TAI

- palvelutarpeen
laajempaa selvittelyä
-> yhteydenotto
asiakasohjaukseen

A
s
i
a
k
a
s
Minulla tai läheiselläni on terveyteen tai
hyvinvointiin liittyvä asia, johon tarvitaan apua.

Löydän tiedon ja yhteydenottokanavan helposti

Asiaani hoidetaan yhden yhteydenottokerran
jälkeen ja saan tietoa asiani etenemisestä

Tulen kuulluksi (luottamus)

Saan tietää miten asiani
yhteistyössä hoidetaan

Saan tarvettani vastaavaa
tietoa ja ohjausta

Voin luottaa siihen että
asiani hoidetaan

Tiedän mitä itse voin tehdä ja minne voin
tarvittaessa olla yhteydessä

Jos tarvitsen laaja-alaista palvelutarpeen
arviointia tiedän, että asiakasohjauksesta
otetaan minuun yhteyttä ja tiedän miten asiat
etenevät

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Intensiivinen asiakasohjauksen ydinprosessi

mukailtu Ikäneuvo -hankkeesta

Yhteydenotto

Asiakas itse ?
Omainen, läheinen
Neuvonta ja ohjaus palvelu
Viranomainen
Muu taho
Kotikäynnistä sopiminen

Asiakasohjaus

Palvelutarpeen selvittäminen laaja-alaisesti
Tavoitteiden määrittely ja palveluista sopiminen
Ohjaus ja neuvontaa erilaisista palveluvaihtoehdoista, hebu, asiakasseteli
- Tarvittaessa moniammatillinen arviointi
Asiakassuunnitelman laatiminen ja päätöksenteko
Omatyöntekijän nimeäminen tarvittaessa

Tarvittavien palveluiden käynnistäminen

Palveluiden käynnistäminen
Sovitaan yhteistyöstä ja palveluiden toteutumisen seurannasta yhdessä palvelun/palvelujen tuottajien kanssa
Palvelun /palvelujen toteuttaminen (Palvelun tuottaja laatii oman prosessikuvauksen, esim. kotihoito)

Asiakassuunnitelman seuranta ja arviointi

Suunnitelman ja tavoitteiden arviointi yhdessä asiakkaan ja palvelun/palveluntuottajien kanssa
- palvelun/palveluiden tuottajien kirjausten ja Rai arvioinnin hyödyntäminen
Jatkosuunnitelman laatiminen/asiakassuunnitelman päivittäminen
Tarvittaessa **uusien päätösten tekeminen** ja yhteistyöstä **sopiminen**

Tarpeen tunnistaminen



Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Järjestäjän, liikelaitoksen ja tuottajan rooli asiakasohjauksessa 1/3

Järjestäjän keskeisiä tehtäviä:

- Palvelujen myöntämiskriteerit
- Palvelutuottajien kriteerit
- Palvelukuvaukset
- Palvelukokonaisuuksien ja ketjujen määrittely (palvelujen integraatio)
- Asiakasmaksujen määrittely
- Asiakassuunnitelman rakenne ja siihen sisällytettävät muut asiat
- Vastaa palvelujen kilpailutuksista ja hankintaosaamisesta
- Valvonta, seuranta ja arviointi

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Järjestäjän, liikelaitoksen ja tuottajan rooli asiakasohjauksessa 2/3

Liikelaitoksen asiakasohjauksen keskeisiä tehtäviä:

- Yksittäisen asiakkaan ohjaus, neuvonta (myös sotekeskuksissa)
- Palvelutarpeen arviointi, erityisosaajien konsultointi
- Asiakkaan palveluverkon rakentaminen
- Keskustelu palvelujen vaihtoehtoista (esim. hyte, hebu, asiakasseteli)
- Asiakassuunnitelman laatiminen
- Palveluista ja asiakasmaksuista päättäminen
- Yhteistyöstä sopiminen palvelun tuottajien kanssa
- Asiakassuunnitelman toteutumisen arviointi ja seuranta
- Tarvittaessa asiakassuunnitelman päivittäminen, jne..

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Järjestäjän, liikelaitoksen ja tuottajan rooli asiakasohjauksessa 3/3

Tuottajan (liikelaitos, yksityinen, järjestö) keskeiset tehtävät:

- Tuottaa palvelun järjestäjän laatiman palvelukuvauksen antamissa raameissa laadukkaat ja asiakkaalle sopivat palvelut
- Vastaa palvelulle asetetuista laatuvaatimuksista/kriteereistä (omavalvonta, laatujärjestelmät)
- Asiakaskohtaisesta yhteistyöstä sopiminen asiakasohjauksen kanssa
- Arviointi ja seuranta ja tarvittaessa yhteydenotto asiakasohjaukseen

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Neuvonnan, ohjauksen ja asiakasohjauksen tarvittavia ict työkaluja

Asiakkaan itsepalvelu

Digitaaliset palvelut:

Palveluvalikko, palveluportaali

esim. Oda, Virtuaali-Sairaala, Terveys-Kylä (kalenteri, oirepäiväkirja, sähköiset kyselyt, ajanvaraus, omahoito-ohjelmat, itsearviointi)
Hyvis

Neuvonnan ja ohjauksen työntekijät

Työkalu palveluvalikon tietojen hyödyntämiseen

Asiakasvaraus ja toiminnanohjaus

Puhelinneuvonta järjestelmä

Sähköposti, suljettu

Virtuaalissairaala/omapolku
(digihoitopolku, viestikanava, etävastaanotto, chat)
Hyvis

Asiakasohjaajat

Rai /Rai screener
Muut toimintakykymit-
tarityökalut

SAS (asiakkuudenhallinta /
palveluasuminen /kotihoito ym)

Työkalu palveluvalikkoon

Henkilökohtaisen budjetoinnin ja PSOP asiakassetelin työkalu

Asiakastietojärjestelmät, terv.effica asiakassuunnitelmat, toiminnanohjaus
Effica, NurseBuddy

Johtamisen työkalut

Johdon näkymä

Suorite- ja seuranta tietoa kaikista avain palveluista ja mittareista

- tulevat puhelut
- asiakasvirtojen ohjautuminen
- asiakassegmentit
- Rai tietojen hyödyntäminen
- ym.