



Asiakasohjauksen tilannekatsaus vanhusneuvostolle 7.3.2016

Kotihoidon päällikkö Anne Aaltio

Miksi olemme ?



Meidän työ:

- Neuventa ja palveluohjaus
- Palvelutarpeiden selvittely
- Hyvinvoinnin tukeminen
- Palvelujen koordinointi
- Palvelusta toisen siirtyminen koordinointi
- Palvelupäätökset
- Verkostotyöskentely

Mitä on saatu aikaan:

- Puhelinneuvonta : Tavoitettavuus parantunut
- Alueellinen palveluohjaus: Ohjaus lisääntynyt, hyvinvointia tukeva toiminta laajentunut, palvelujen integroiminen kokonaisuudeksi
- Asiakaskeskeisyys lisääntynyt: voimaannuttava ohjaus, hakemus edellä toimimisesta siirrytty palvelutarve edellä toteutuvaan toimintaan
- Tasavertaisuus palvelupäätöksissä parantunut
- Verkostoja kehitetty: kuntoutus, terveysasemat, yrittäjät, alueen yhteisöt

Henkilökunta

pienet hajallaan toimineet tiimit koottiin yhdeksi työyhteisöksi (idän ja lännen toimipisteet)
ja uudistettiin toimintaa

Toimintayksikön esimies 2

Johtava sosiaalityöntekijä 1

Asiakasneuvojat 3½

Palveluohjaajat 29

Sosiaalityöntekijä 4

Erityissosiaaliohjaaja 2

Toimistosihtööri 5

Verkostot

emme tee tätä yksin

Jatkuvan parantamisen verkostoja:

- terveyspalvelujen yhteyshenkilöiden verkosto
- kuntoutuksen ja asiakasohjauksen johdon säännölliset tapaamiset
- kotiutusprosessin verkosto
- Vantaa-infon ja asiakasohjauksen yhteistyökokoukset
- asumisen verkosto
- sosiaalipalvelujen yrittäjien verkosto
- alueen Seniorimenot verkosto

Asiakasasioiden verkostoja:

- asiakasohjauksen moniammatilliset tiimit, joissa mukana kotihoidon, kuntoutuksen edustajia
- sairaalapalvelujen tavoitekokoukset, joissa mukana asiakasohjauksen palveluohjaaja
- perhepalveluiden asumisen tiimi, jossa mukana asiakasohjauksen palveluohjaaja
- vammaispalvelujen linjatyöryhmä, jossa on mukana asiakasohjauksen sosiaalityöntekijät
- pilottien ja kehittämishankkeiden työkokoukset joissa mukana asiakasohjauksen palveluohjaaja mm. Liukumäki kotiin hanke, Hyvä työ hanke

Numeroita asiakasohjauksesta vuodelta 2015

Seniorineuvonnan vastattujen puhelujen määrät 550-1200/kuukausi, odotusajan vaihteluväli on 2 -20 min, puhelujen keston vaihteluväli on 2-10 min

Omaishoidon perheitä 1000

Kuljetuspalvelun asiakkaita: Vpl 3500 ja Shl 600

Muistisairaiden palveluohjaajilla (6) on 80-100 asiakasta/palveluohjaaja

Mikä on muuttunut

