



Seniorineuvonta eli asiakasohjaus yhteenveto uudistuksesta

UUTISKIRJE 25.10.2015, päivitys 23.2.2016

Olemme Vantaalla muuttaneet ikäihmisten neuvontaa ja palveluohjausta entistä asiakaslähtöisemmäksi. Pienet ja hajallaan olleet yksiköt on yhdistetty seniorineuvonnan työyhteisöksi. Seniorineuvonta toimii yhden oven periaatteella, jossa yhden palvelunumeron tai sähköpostin takaa asiakkaan käyttöön avautuu laaja palveluvalikko.

Seniorineuvonnan asiakkuus voi alkaa monella eri tavalla

[puhelin 09 8392 4202](tel:0983924202)

[Arkisin klo 8.15–16](#)

palvelutarpeen.arviointi@vantaa.fi

- Kuntalainen soittaa omasta tai läheisensä asiasta seniorineuvonnan puhelimeen tai lähettää sähköpostia.
- Terveysasemalla huomataan asiakkaan tarvitsevan tarkempaa ohjausta ja elämäntilanteen selvittelyä silloin kun pulmat eivät ole pelkästään terveyteen liittyviä. Terveasemalta voidaan antaa seniorineuvonnan yhteystiedot asiakkaalle tai asiakkaan tiedot voi lähettää GFS-postin kautta seniorineuvontaan.
- Sairaalassa huomataan, että kotiutumisen jälkeen tarvitaan erilaisia palveluja tukemaan turvallista kotona asumista. Sairaalassa työskentelevät palveluohjaajat osallistuvat potilaan jatkopalvelujen järjestelyyn ja opastavat henkilökuntaa.
- Jossain muussa yhteydessä huomataan asiakkaan avun tarve. Eri tahojen työntekijät tai huolestuneet naapurit voivat tehdä seniorineuvonnan sähköpostiin ns. huoli-ilmoituksen/vanhussuojeluilmoituksen, joka käynnistää asiakkaan palvelutarpeen selvittelyn.
- Jos jossain muussa sosiaali- tai terveyspalvelussa todetaan asiakkaalla olevan vanhuspalveluiden tarvetta niin yhteydenotto ja asiakkaan asian esittelystä/verkostopalaverista sopiminen tapahtuu virkaa tekevän palveluohjaajan kanssa.

Idän asiakasohjauksen virkaa tekevä palveluohjaaja 043 825 9530

Lännen asiakasohjauksen virkaa tekevä palveluohjaaja 043 825 7021

Sähköpostitse asiakasasioiden yhteydenotot palvelutarpeen.arviointi@vantaa.fi

Puhelinneuvonta

Seniorineuvonnan asiakkaita ovat ensisijaisesti vanhuseläkkeellä olevat vantaalaiset ja heidän läheisensä.

Seniorineuvonnan palvelunumero on avoinna aina arkisin klo 8.15–16.00. Palvelun tavoitettavuus paranee kun asiakkaiden ei tarvitse jonottaa yksittäisten työntekijöiden satunnaisia puhelinaikoja.

Puhelinneuvonnassa työskentelee asiakasneuvojat. Asiakkaan asiat saattavat selvitä ensimmäisen yhteydenoton aikana, mutta tarpeen vaatiessa asiakasneuvoja tekee tapaamisvarauksen asiakkaan ja alueittain toimivien palveluohjaajien kanssa.

Asiakasneuvojat ovat tavattavissa kasvotusten Vantaa- infoissa Tikkurilassa ja Myyrmäessä:

VANTAA-INFO, TIKKURILA

Dixi, Ratatie 11, 2. krs, 01300 Vantaa
Tiistaisin klo 10–12

VANTAA-INFO, MYYRMÄKI

Myyrmäkitalo, Kilterinraitti 6, 01600 Vantaa
Keskiviikkoisin klo 10–12

Seniorineuvonnan kirjeposti

Itä-Vantaan asiakasohjaus, Peltolantie 9, 01300 Vantaa

Länsi-Vantaan asiakasohjaus, Rajatorpantie 8 A, 01600 Vantaa

Palvelutarpeen selvittely, palveluohjaus ja asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen

Alueittain työskentelevät palveluohjaajat tekevät asiakkaille palvelutarpeen selvittelyä, antavat ohjausta yksityisten ja yhteisöjen toiminnasta ja tukevat muistisairaita ja omaishoidon perheitä tai muussa eri elämäntilanteissa tukea tarvitsevia asiakkaita. Hyvinvointia tukeva toiminta toteutetaan palveluohjauksen muodossa, joka sisältää asiakkaan tilanteen mukaista ohjausta, tilan seuranta ja yhteydenpitoa molemmin puolin. Lähtökohtana ovat asiakkaan voimavarat.

Ikääntyneiden sosiaalityöntekijät työskentelevät seniorineuvonnassa. He tukevat ja ohjaavat erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa ja ohjaavat taloudellisissa vaikeuksissa olevia seniorikuntalaisia. Ikääntyneiden vammaisten sosiaalityöntekijät työskentelevät myös seniorineuvonnassa. Normin mukaiset toimeentulotukiasiat käsitellään Kelassa, mutta muissa sosiaalityön asioissa seniorineuvonnan puhelimen kautta voi sopia tapaamisajan sosiaalityöntekijän kanssa.

Seniorineuvonnan tiimin työntekijöillä on erilaista osaamista ja lisäksi saamme konsultointitukea lääkäriltä, fysioterapeutilta, toimintaterapeutilta, päihde- ja muiden alojen asiantuntijoilta.

Kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta

Pyrimme näkemään asiakkaan kokonaistilanteen ja voimavarat yhden ongelman ratkaisun sijasta. Laaja-alaisen palvelutarpeen selvittelyn myötä emme etsi vain yhtä auttavaa palvelua vaan kiinnitämme huomiota asiakkaan

arjen kokonaisvaltaiseen sujumiseen. Eri toimijoiden yhteistyön mahdollistama laaja palveluvalikko tuo monipuolisia ratkaisuja asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi.

Koordinoinnilla sujuvuutta palvelupolkuun

Usein asiakkailla on käytössään monia palveluja samanaikaisesti. Koordinoinnin avulla pystymme järjestämään eri tahojen tarjoamat palvelut asiakkaalle sopivaksi kokonaisuudeksi. Koordinoinnin ansiosta myös palvelusta toiseen siirtyminen on sujuvaa ja asiakasta tukevaa.

- Muistisairaiden palvelujen koordinointi
- Omaishoitoperheiden tukeminen
- Sairaalassa olevien asiakkaiden jatkohoidon ja palvelujen järjestely
- Useita eri palveluja tarvitsevien asiakkaiden palvelukokonaisuuden koordinointi, vastuutyöntekijänä toimiminen
- Tuetun asumisen järjestelyjen koordinointi. Asiakkaan siirtyminen hoiva-asumiseen tai palvelutaloon koordinoidaan seniorineuvonnassa. Asumisen tiimi koordinoi kriisipaikoille sijoittumista ja lyhytaikaishoidon järjestelyjä.

[Asumisen tiimin palveluohjaajat 839 21015 Arkisin klo 8.15–16](#)

- Kuljetuspalvelujen koordinointi kokonaisuudessaan toimii seniorineuvonnassa. Tämä onkin poikkeuksellinen palvelu, jossa asiakkaat ovat eri-ikäisiä. Kuljetuspalvelun toimistoon voi olla yhteydessä:

[Kuljetuspalvelun tiimi 09 8392 9565 Arkisin klo 10–13](#)

[Sähköpostitse \[kuljetuspalvelut@vantaa.fi\]\(mailto:kuljetuspalvelut@vantaa.fi\)](mailto:kuljetuspalvelut@vantaa.fi)

Päätökset yhdessä yksikössä

Vanhuspalvelujen päätökset tehdään seniorineuvonnassa. Tämä parantaa kuntalaisten tasavertaisuutta. Päätökset perustuvat asiakkaan tilanteen selvittelyssä esille tulleeseen palvelutarpeeseen ja sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksyntään palvelujen saannin asiakkuuskriteereihin.

Työtä verkostossa

Seniorineuvonta tekee verkostoyhteistyötä kunnan, yritysten, yhdistysten, järjestöjen, seurakunnan ja muiden seniorien hyvinvointia edistävien yhteisöjen kanssa.

Verkostotyötä tehdään sekä yksittäisen asiakkaan asioita käsittelevissä moniammatillisissa tiimikokouksissa sekä jatkuvaan parantamiseen tähtäävissä työkokouksissa.

Jokaisen verkostokumppanin kanssa sovimme yhteistyömallit ja tavat, esimerkiksi terveysasemilla on yhteyshenkilö, jonka välityksellä tieto kulkee vastaanottotoiminnan työntekijöille.

Verkostotyön tarkoitus on sujuvoittaa asiakkaan palvelupolkua joko yksilön tasolla tai yleisesti sopimalla yhteisiä toimintatapoja.