



SENIORINEUVONTA ELI ASIAKASOHJAUS

UUTISKIRJE 11.1.2016, PÄIVITYS 23.2.2016

kuljetuspalvelusta, omaishoidosta sosiaalityöstä ja vähän muustakin

Vantaan ikääntyneiden asiakasohjaus eli Seniorineuvonta vakinaistui vuoden 2016 alussa. Pienet ja hajallaan olleet yksiköt on yhdistetty seniorineuvonnan eli asiakasohjauksen työyhteisöksi.

1. Puhelinneuvonta

Seniorineuvonta toimii yhden oven periaatteella, jossa yhden palvelunumeron tai sähköpostin takaa asiakkaan käyttöön avautuu laaja palveluvalikko.

Seniorineuvonnan puhelin: (09) 839 24202, klo 8.15–16,

Sähköposti: palvelutarpeen.arviointi@vantaa.fi.

Seniorineuvonnasta ohjataan ja neuvotaan asiakkaita ja paljon tukea tarvitseville varataan aika palvelutarpeen arviointiin.

2. Hakemus edellä palvelusta on luovuttu

Pyydämme että myöskään verkostokumppanit eivät anna asiakkaalle hakemuslomakkeita täytettäväksi, vaan ohjaavat ikääntynyttä vantaalaista sopimaan palvelutarpeen arvioinnin. Alueittain työskentelevät palveluohjaajat tekevät asiakkaille palvelutarpeen selvittelyä ja antavat ohjausta. Esimerkki: Jos ikääntynyt asiakas kysyy omaishoidon tukea, kuljetuspalvelua, henkilökohtaista avustajaa, kotihoitoa, palvelutaloasuntoa, hoiva paikkaa, älä anna hänelle hakemusta kysytyyn palveluun, vaan joko itse soittaen tai pyydä asiakasta itse soittamaan ja varaamaan aika palvelutarpeen arviointiin (09) 839 24202, klo 8.15–16

3. Kuljetuspalvelun asiakkaiden asioiden hoito

Kaikenikäisten kuljetuspalveluasiat käsitellään idän seniorineuvonnassa
puhelin arkisin klo 10–13 on 09 8392 9565

Sähköposti kuljetuspalvelut@vantaa.fi

postiosoite, ei asiakasvastaanottoa:

Idän asiakasohjaus/ Seniorineuvonta, Peltolantie 9, 01300 Vantaa

4. Omaishoidon tuen asiakkaiden asioiden hoito on jaettu näin

Ikääntyneiden omaishoidon tuen asiat käsitellään Seniorineuvonnassa.

puhelin: (09) 839 24202, klo 8.15–16

sähköposti: palvelutarpeen.arviointi@vantaa.fi

posti: Itä-Vantaan asiakasohjaus, Peltolantie 9, 01300 Vantaa

Länsi-Vantaan asiakasohjaus, Rajatorpantie 8 A, 01600 Vantaa

Vammaisten, lasten ja aikuisten omaishoidon tuki asiat käsitellään vammaispalveluissa,

puhelin puh. 8392 4682 ma–pe klo 9.30–11.30

sähköposti: vammaispalvelut@vantaa.fi

posti: Vammaispalvelut, Karsikkokuja 17, 01360 Vantaa

5. Seniorineuvonnan kautta sosiaalityön asiakkaaksi

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

TERVEISIN

ANNE AALTIO

Ikääntyneiden ennaltaehkäisevät palvelut

AILA HALONEN

Länsi-Vantaan asiakasohjaus

SUSANNE LAINE

Itä-Vantaan asiakasohjaus

ANNELI OJALA

Asiakasohjauksen johtava sosiaalityöntekijä