



Asiakasohjauksen tilannekatsaus maaliskuussa 2016

VD/1321/05.04.00/2016

Vanhusten avopalvelujen keskitetty asiakasohjaus toimii kahdessa toimipisteessä (Myyrmäki ja Tikkurila) ja vastaa tulosalueen asiakkaiden asiakasohjauksesta, palvelutarpeen selvityksistä, palvelusuunnitelmien laadinnasta ja palvelupäätösten teosta. Toiminnalla lisätään palvelujen kohdennettavuutta ja vaikuttavuutta. Vuonna 2015 käynnistetty toiminta on vakiinnutettu vuoden 2016 alusta koko Vantaan tasoiseksi.

Asiakasohjaus eli seniorineuvonta

Miksi olemme ?



Meidän työ:

- Neuvonta 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
- Asiakaskeskeisyys lisääntynyt: voimaannuttava ohjaus, hakemus edellä toimimisesta siirrytty palvelutarve edellä toteutuvaan toimintaan
- Tasavertaisuus palvelupäätöksissä parantunut
- Verkostoja kehitetty: kuntoutus, terveysasemat, yrittäjät, alueen yhteisöt

Tilannekatsaus vastuutyöntekijän nimeäminen

Vastuutyöntekijä on nimetty 142 asiakasohjauksen asiakkaalle 31.12.2015. Kaikilla asiakasohjauksen asiakkailla on omatyöntekijä (Shl 42§), joka tarkoittaa sitä työntekijää, johon asiakas voi olla yhteydessä, kun hänelle tulee jotain kysyttävää palveluista tai hän tarvitsee joitain uusia palveluja.

Kotihoidon päällikkö Anne Aaltio esitteli tilannekatsaukset sekä asiakasohjausyksiköstä että vastuutyöntekijän nimeämisen osalta.

Vanhusneuvosto 7.3.2016

Esitys:

Merkitään tiedoksi esitys ja siitä käyty keskustelu

Päätös:

Merkittiin tiedoksi esitys ja siitä käyty keskustelu

**Liitteet:**

- Diaesitys: Asiakasohjausyksikön tilannekatsaus
- Diaesitys: Vastuutyöntekijän asiakkaat ja tehtävät
- Uutiskirjeet 2 kpl