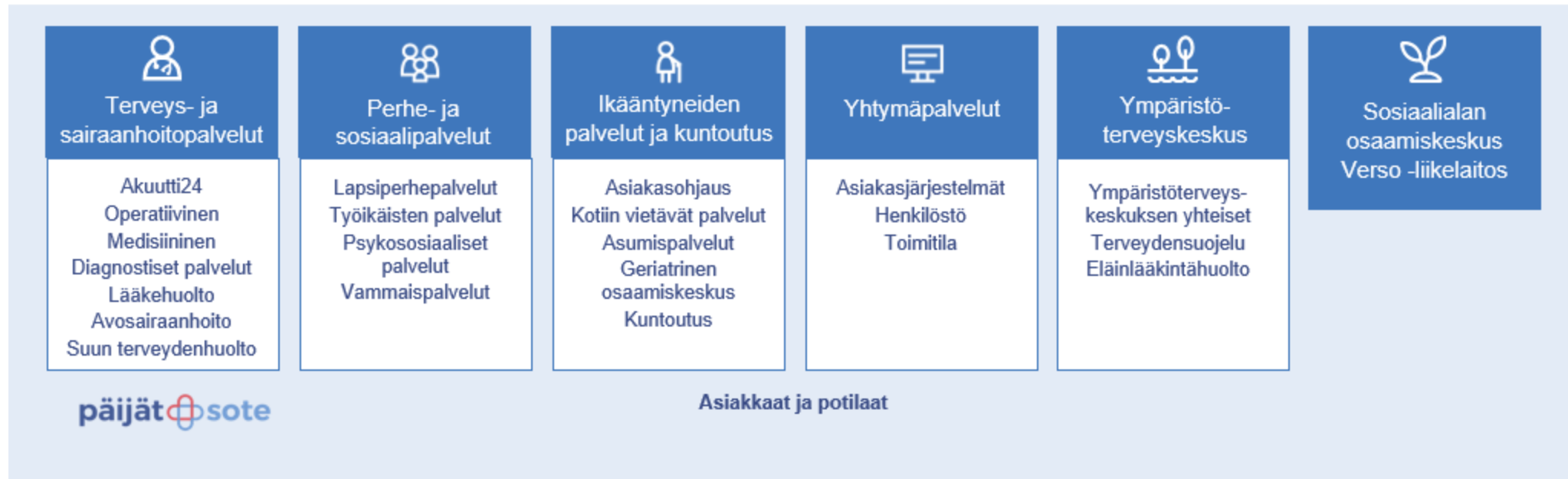
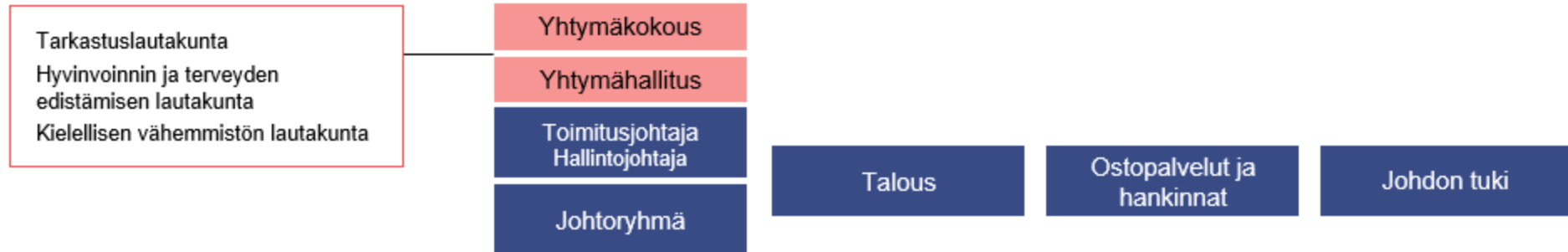


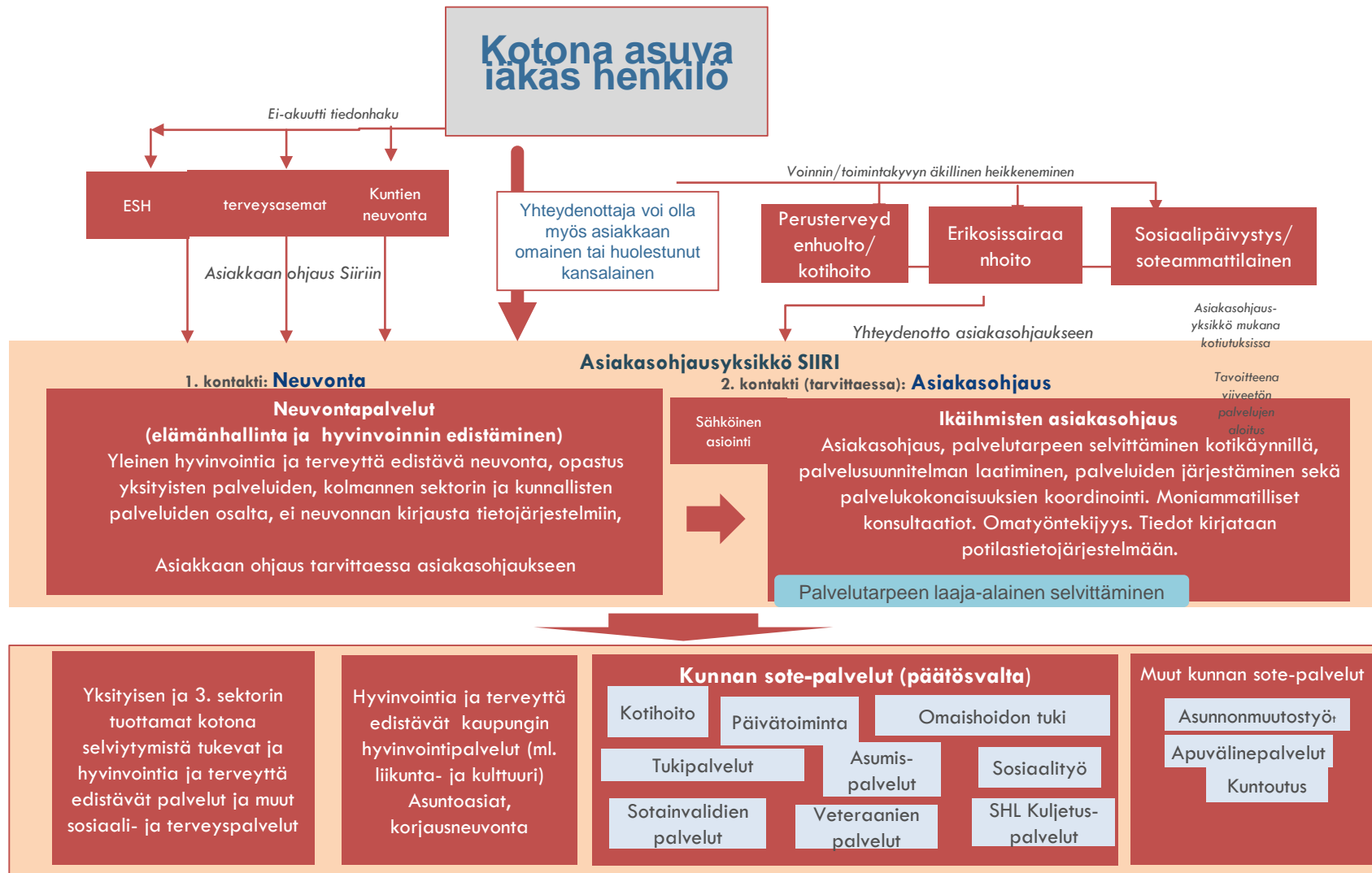
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä



Asiakasohjaus Siiri

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980
- §15 Palvelutarpeen arviointi, RAI arviointivälineistön käyttäminen, pitkäaikaisen laitoshoidon edellytysten selvittäminen
- § 16 palvelusuunnitelma
- §18 Päätös sosiaalipalvelujen myöntämisestä ja oikeus palveluihin

Asiakasohjaus Siirin toimintamalli



PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄ



Asiakasohjauksen toiminnot ja henkilöstö

- toimii sisäisenä tilaajana, ostopalvelujen hallinta

- neuvonta, järjestetään ostopalveluna, kuukaudessa noin 1400 yhteydenottoa
- Asiakasohjaus (42 viranhaltijaa): palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelmat, päätökset kaikista iäkkäiden sos palveluista, palvelujen koordinointi ja seuranta (omatyöntekijäisyys). Vastaavat myös omaishoidontuesta, veteraanien ja sotainvalidien erityispalveluista. Kuukaudessa noin 560 palvelutarpeen arviointia asiakkaan kotona, noin 1 050 päätöstä/kuukausi
- Gerontologinen sosiaalityö (7 viranhaltijaa) yli 65v sosiaalityö: noin 200 asiakkuutta/kk ja noin 50 sos.työn päätöstä/kk, huoli-ilmoituksia tulee noin 150/kk
- Terveysosiaalityö (2 sosteröntekijää) perusterveydenhuollon kahdessa sairaalassa
- Asiakasmaksut (4 palvelusihteriä) noin 1300 asiakasmaksupäätöstä/kk
- Tukipalvelukoordinaattorit (4kpl) koordinoivat lounaseteleitä, turvapuhelimia, taksikortteja, laskutusta(asiakas- ja ostolaskuja), omais- ja perhehoidon maksatuksia yms
- Rai koordinaattori (1) vastaa koko Hykyn RAI toiminnasta, asiakasohjauksen koordinaattori (1) vastaa asiakasohjauksen prosesseista ja ohjeista, palveluesimies (1) vastaa henkilöstöhallinnosta sekä henkilöstön osaamisen johtamisesta
- Valvonta: 2 palvelupäällikköä ohjaavat ja valvovat yksityisiä toimijoita sekä hallinnoivat palvelusetelipalveluita. Kotiin vietävistä palveluista 40% ostoina, asumispalvelusta 50%. Palvelusetelit: kotihoito, veteraanien ja sotainvalidien tukipalvelu, peseytymispalvelu, ateriapalvelu, päivätoiminta, palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen, omaishoidon vapaan aikainen hoito
- Tulosaluejohtaja: vastaa tulosalueen asiakaslähtöisestä toiminnasta, tulosalueen budjetti 66milj

Tavoitteet

- Edistää ikääntyneen väestön itsenäisen kotona asumisen edellytyksiä
- Siirtää palvelurakenteen painopistettä kevyempiin palveluihin
- Parantaa iäkkään henkilön mahdollisuuksia osallistua itseä koskeviin päätöksiin
- Tukea valinnanvapautta
- Parantaa henkilöstön työn mielekkyyttä

Toimintamallin perusrakenne

