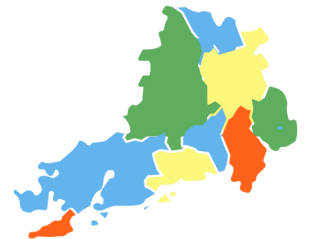




# Ikääntyneiden neuvonnan ja asiakasohjauksen kehitys Länsi-Uudellamaalla

Teemu Tupala / NHG

Etelä-Suomen yhteistyöalueen verkostopäivä 1.4.2022



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Projektissa luodaan / valmistellaan Länsi –Uudellemaalle ikääntyneiden neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli

## Kehitystyön fokus

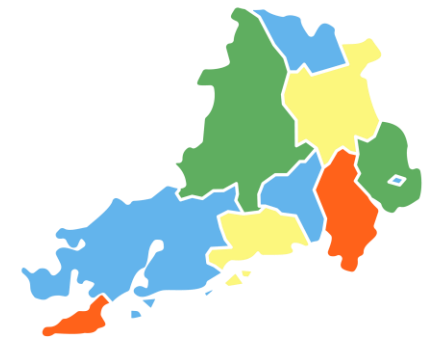
---

- Keskitetyn neuvonnan mallin ja neuvontatyön kehittäminen
- Tuottajaverkoston kokoaminen neuvonnan ja ohjauksen tueksi
- Asiakasohjauksen yhteisten toimintatapojen luominen
- Yhdyspintojen ja yhteistyökäytäntöjen rakentaminen
- Osaamistarpeiden, organisaation ja resursoinnin suunnittelu
- Työkalu- ja tietojärjestelmätarpeiden määrittely ja työkaluhankintojen tuki
- Tiedolla johtamisen kehittäminen

## Toteutustapa

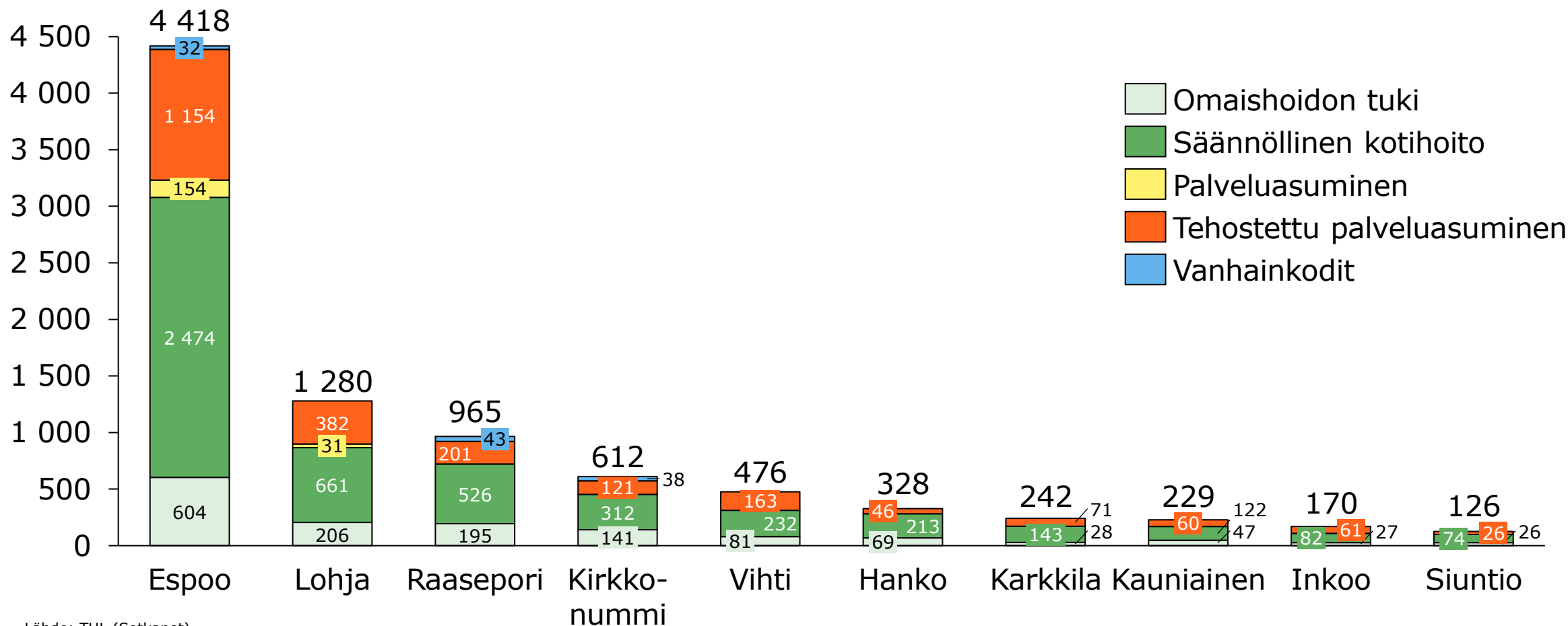
---

- Toteutetaan yhtenä ikääntyneiden palvelujen valmistelun projektina (käynnistynyt n. vuoden vaihteessa)
- Projektissa mukana päälliköitä, asiantuntijoita, johtoa ja työntekijöitä eri kunnista (yht. n. 40 hlö)
- Projektityötä tehdään kolmella eri tasolla:
  1. Projektiryhmä
  2. 4 työryhmää
  3. Laajat yhteiset tilaisuudet



# Noin puolet alueen väestöstä sekä ikääntyneiden palvelujen asiakkaista on Espoossa

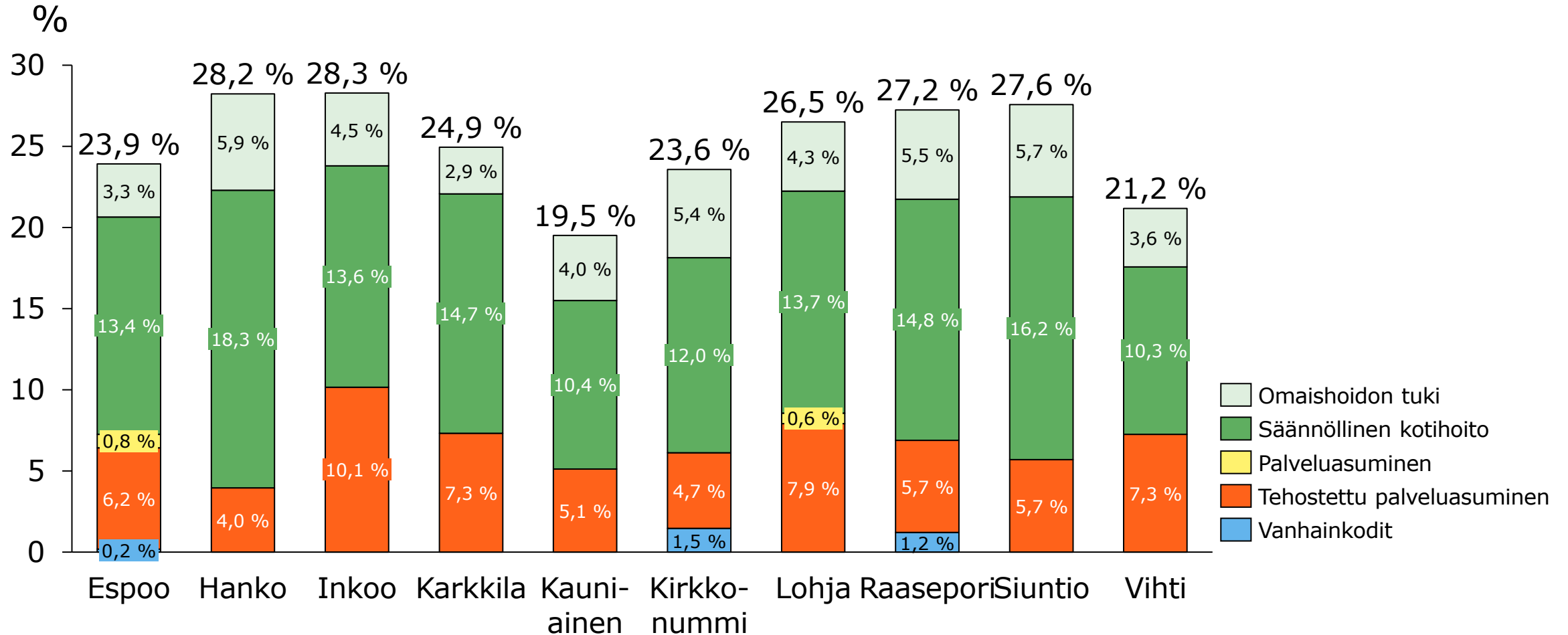
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden asiakasmäärät palveluittain ja kunnittain 2020



Lähde: THL (Sotkanet)

# Palvelujen peittävyksissä on tällä hetkellä suuriakin eroja kuntien välillä

Länsi-Uudenmaan alueen ikääntyneiden palveluiden peittävyys vuosina 2018 ja 2020, sekä alueen kuntien palveluiden peittävyys yli 75-v. väestöstä 2020



Lähde: THL (Sotkanet)

# Tavoitteellinen asiakaspolku Länsi-Uudenmaan ikääntyneiden neuvonnassa ja asiakasohjauksessa

- LUONNOS -



1  
"Löydän helposti tietoa ja saan tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta arjessa pärjäämiseen"

2  
"Tarvittaessa tilanteeni selvitetään perusteellisesti. Tuki järjestyy läheltä ja nopeasti."

3  
"Vointiani seurataan ja tiedän keneen voin ottaa yhteyttä, mikäli tilanteeni muuttuu."

## Palveluihin hakeutuminen ja neuvonta

Tietoa ja tukea varhaiseen vaiheeseen



LU-soten kattavat digipalvelut: tietoa alueen palveluista\* ja tuki itsearviointiin



Puhelinneuvonta kaksikielisesti keskistetystä numerosta



Neuvonta kasvokkain mm. sote keskuksessa



Sähköinen yhteydenotto-mahdollisuus

## Arviointi ja päätöksenteko

Yhdenvertaisuus palvelujen saannissa

- Yhteinen malli palvelutarpeen arvioinnin toteutukseen
- Moniammatillinen tuki arvioinnissa
- Palveluiden myöntäminen joustavasti lähellä asiakasta ja alueellisesti yhdenmukaisin perustein
- Yksilöllinen asiakassuunnitelma, joka huomioi myös muut hyvinvointia tukevat lähipalvelut



## Asiakkuuden seuranta

Tuttu taho mukana muuttuvissa tilanteissa

- Yhteinen oma- ja / tai vastuutyöntekijämalli
- Asiakkaan tilanteen päivittäis- ja pitkäaikaisseuranta asiakassuunnitelman mukaisesti
- Muutokset asiakkaan palvelukokonaisuuteen tarvittaessa



\*sis. myös yksityiset ja 3. sektorin palvelut

# Aikaansaannoksia ja onnistumisia tähän asti

- ✓ **Selkeä kuva nykytilasta** – kyseessä n. 100 henkilön ja lähes 9 000 asiakkaan kokonaisuus, jossa mukana erilaisia alueita (kieli, palvelutarpeet, palvelurakenne). Aiempaa kehitystyötä ja kokemuksia taustalla useammassa kunnassa
- ✓ **Yhteisen tavoitetilan ja tahtotilan löytäminen** nopealla aikataululla tammikuussa (mm. ydintoiminnot, toimintaperiaatteet ja painotukset, alueellinen organisoituminen)
- ✓ **Kehitystyön riipeä käynnistäminen:** Kehitystyön sisältöjen projektointi, projektihallinnon käytäntöjen luominen, kytkentä muuhun valmisteluun sekä projektiryhmän ja työryhmien käynnistäminen
- ✓ **Henkilöstö ja avainhenkilöt** vahvasti mukana kehitystyössä alusta asti

