

# Ikääntyneiden asiakasohjaus

## Siiri

15.10.2020  
Soili Vierula  
Projektipäällikkö 2M-IT

# Ikääntyneiden asiakasohjaus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä

## Asiakasohjaus Siiri

Vastaa ikääntyneiden neuvonnasta, ohjauksesta ja palvelutarpeen arvioinneista koko PHHYKY:n alueella.



# Ikääntyneiden asiakasohjaus

## Siiri



”YKSI LUUKKU”





Asiakasohjaus Siiriin keskitettyjen ikääntyneiden palveluiden tarkoituksena on tukea ikäihmisten kotona selviytymistä ja etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa.

Tavoitteena on löytää oikeanlaista apua oikeaan aikaan.



# Ikääntyneiden asiakasohjaus

## Siiri

### Neuvonta ja ohjaus

- Tietoa ja ohjausta kaikista ikääntyneiden arkea tukevista asioista.
- Yksityiset, julkiset että kolmannen sektorin palvelut.
- Voi asioida myös anonyymisti.
  - Asiointipiste Lahden Palvelutorilla (Kauppakeskus Trio)
  - Puhelinasiointi
  - Chat
  - Kysy neuvoa –lomake



# Ikääntyneiden asiakasohjaus

## Siiri

### Asiakasohjaus

- Kun on tarve palvelutarpeen arvioinnille.
- Ikääntyneiden palveluita myönnetään yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.
- Palvelutarpeen arviointia voi pyytää asiakas, hänen omaisensa, viranomainen tai muu henkilö.
- Myös palvelujen järjestäminen ja koordinointi.
- Viranomaistoimintaa.



# Asiakasohjaajat

- Siirin asiakasohjaajat ovat viranhaltijoita, jotka vastaavat ikäihmisten palvelutarpeen arvioinneista, neuvovat ja ohjaavat asiakkaita, tekevät hallintopäätöksiä palveluista sekä järjestävät ja koordinoivat palveluja.
- Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattilaisia.



# Palvelutarpeen arviointi

- Asiakasohjaaja selvittää ja arvioi asiakkaan kokonaistilannetta yhdessä asiakkaan sekä mahdollisesti hänen omaisensa/läheisensä kanssa.
- Asiakasohjaaja tarjoaa oman asiantuntemuksensa asiakkaan käyttöön.
- Etsitään ratkaisuja miten ilmenneisiin palvelutarpeisiin olisi mahdollista vastata.
  - Palvelupaletilla kunnallisia palveluja, yksityisiä palveluja ja kolmannen sektorin palveluja.
- Lähtökohtana on asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan ja hänen valintansa tilanteen ratkaisemiseksi.





# Miten asiakas pärjää arjessa?


- Asiakkaan toimintakyky - fyysinen, psyykkinen- ja sosiaalinen
  - Nopeat/hitaat muutokset toimintakyvyssä
  - Terveystila, sairauksien hoitotilanne
- Asiakkaan voimavarat
- Asiakkaan sosiaalinen verkosto ja läheisten muodostama tuki, muutokset omais- ja läheissuhteissa
- Asiakkaan asuinympäristön ja kodin turvallisuuden arvioiminen, muutokset
- Sosiaaliset etuudet



# Asiakasohjaajan työn arkea

- Ikääntyneen asiakkaan itsenäisen toimintakyvyn heikkenemisen taustalla on usein monia vaikuttavia seikkoja.
- Tieto on sirpaleina monessa paikassa. Asiakasohjaajien käytössä on useita erikseen kirjauduttavia tietojärjestelmiä.
- Asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen on vaikeaa ja manuaalista tiedon etsimistä on paljon.





Mitä paremmin  
asiakasohjaajalla on tietoa  
ja käsitystä asiakkaan  
kokonaistilanteesta, sitä  
paremmin hänellä on  
edellytyksiä auttaa.

Tulevaisuudessa suuntaa  
ennaltaehkäisyyn ja  
buustaaviin palveluihin  
kompensoiden sijasta.