


Koti- ja asumispalveluiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus

Koti- ja asumispalveluiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus – Palvelukuvaus ja nykyinen toimintamalli

- Asiakas- ja palveluohjauksen tehtävänä on asiakkaan yksilöllinen ohjaus, palvelutarpeen arviointi, palveluiden suunnittelu ja asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa.
- Asiakkaat ohjautuvat tukipalveluiden, omais- ja perhehoidon, kotihoidon sekä ikääntyneiden asumisen palveluiden piiriin keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen kautta. Keskitetyssä asiakas- ja palveluohjauksessa tehdään asiakkaille toimintakykyarvioit hyödyntämällä RAI -arviointimenetelmää, sekä tehdään päätökset myönnettyistä palveluista ja asiakasmaksuista. Asiakas- ja palveluohjaus on keskitettyä, mutta jalkautuu koko hyvinvointialueelle.
- Asiakas- ja palveluohjauksen palvelualue jakautuu kotiin vietävien palveluiden asiakasohjaukseen ja asumisen asiakasohjaukseen, omais- ja perhehoidon sekä toimistotyö ja asiakaslaskutuksen kokonaisuuteen.
- Uudet asiakkuudet ohjautuvat huolipuhelinten kautta palvelutarpeen alkuarviointiin. Asiakkaan tarpeen mukaisesti palvelutarpeen arviointia jatketaan alueen asiakasohjauksessa. Huolipuhelimita toimii myös viranomaislinjat kiireellisiä tilanteita varten. Asiakasohjaaja toteuttaa palvelutarpeena arvioinnin iRAI(HC) osittaisarviointia hyödyntäen. Asiakasohjaaja arvioi täyttyykö myöntämisperusteet, käy asiakkaan kanssa palveluvaihtoehtot läpi, tekee asiakassuunnitelman ja palvelupäätökset.
- Omaishoitoon sekä asumisen palveluihin ohjaututaan hakemusprosessin kautta, jossa hakijalle tehdään palvelutarpeen arviointi RAI –arviointia käyttäen. Palvelut myönnetään yhtenäisten myöntämisperusteiden mukaisesti.
- Asiakasohjaaja toimii omatyöntekijänä säännöllisissä palveluissa oleville asiakkaille. Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu seurata asiakassuunnitelman toteutumista ja iäkkään henkilön palvelutarpeen muutoksia ja varmistaa, että palvelut vastaavat asiakkaan tarpeisiin ja pitää yhteyttä asiakkaaseen ja tarvittaessa läheiseen ja asiakkaan sosiaali- ja terveyspalveluista vastaaviin tahoihin.
- Palveluissa olevilta asiakkailta peritään asiakasmaksut hyväksytyjen maksuperusteiden mukaisesti. Asiakasmaksujen laskutus hoidetaan asiakas- ja palveluohjauksen asiakassihteereiden ja palvelukoordinaattorien toimesta. Lisäksi hoidetaan omais- ja perhehoidon palkkioiden maksutukset.

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
<p>Kivijalka</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Koti- ja asumispalveluiden neuvonta ja ohjaus• Palvelutarpeen arviointi, päätöksenteko ja asiakassuunnitelma• Sopimusten laatiminen omais- ja perhehoito• Laskutus ja maksatus palvelut• Perhehoidon valmennukset
<p>Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma• Omatyöntekijäisyys• Perhehoitajien tuki ja valvontakäynnit
<p>Sähköiset palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Jyväskylä: sähköinen huoli-ilmoitus

Koti- ja asumispalveluiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus – Toiminta lukuina

TUNNUSLUVUT, KÄYNNIT JA ASIAKKAAT

	Yhteensä
Palvelutarpeen arvioinnit kpl	13 826
Huoli-ilmoitukset	3190
Päätökset	38 605

TUNNUSLUVUT, HENKILÖSTÖ

	Asiakasohjaaja ja perhehoidon koordinaattori	Sosiaalityöntekijä	Muut
Henkilöstö, htv	65 asiakasohjaaja 2 perhehoidon koordinaattoria	4 sosiaalityöntekijää	2 palvelupäällikköä 8 palveluvastaavaa 22 asiakassihteeriä 3 palvelukoordinaattoria 6 palveluneuvojaa 1 lyhytaikaishoidon koordinaattori

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
<p>Kivijalka</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstön työpisteet hajautetusti hva
<p>Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none"> -
<p>Sähköiset palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none"> -

Koti- ja asumispalveluiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus – Palveluiden kehittämisen tavoitetilä

JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSET

Järjestämisen linjaukset ohjaavat palveluiden kehittämisen suunnittelua, mm:






- *Kotiin tuotettava palvelu on ensisijainen ikääntyneen asukkaan palvelutapa tuen tarpeen alkaessa.*
- *Hyvinvointialueen asukkaille tarjotaan toimintakyvyn ja tarpeen mukaisia ympärivuorokautisia asumispaikkoja ensisijaisesti hänen kotikunnastaan.*
- *Hyvinvointialueen ikääntyneiden päivätoiminta järjestetään varhaisen tuen palveluna eritasoisena päivätoimintana palvelutarpeen mukaisesti.*
- *Kevennetään palvelurakennetta esimerkiksi lisäämällä perhehoitoa (ikäntyneiden palvelut, lastensuojelu sekä vammaispalvelut) ja yhteisöllistä asumista.*
- *Uusia palvelu- ja kumppanuusmalleja kehitetään aktiivisesti*
- *Mahdollistetaan kotona asuminen mahdollisimman monelle hyvinvointialueen yli 75-vuotiaasta asukkaasta*

JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tavoitteet palveluverkon uudistamiselle

- 1** **Palvelurakenteeseen vaikuttaminen**
– palvelut myönnetään oikea-aikaisesti ja yhtenäisten perusteiden mukaisesti
- 2** **Palvelujen saatavuuden turvaaminen kasvavan tarpeen mukaisesti**
- 3** **Digitaalisten palveluiden lisääminen osana palvelutarpeen arviointia sekä digitaalisten yhteydenottokanavien lisääminen**
- 4** **Henkilöstön saatavuus ja riittävyys sekä osaamisen varmistaminen**

Koti- ja asumispalveluiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus – Perustelut muutosehdotuksille

	NYKYINEN TOIMINTA	TAVOITETILA
Asiakasnäkökulma (saatavuus, saavutettavuus, palvelutarve, palvelukanavat, toimintatavat) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhdenvertainen palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko ✓ Asiakkaalla on mahdollisuus valita asuinpaikan sijaintikunta ✓ Hyvä saavutettavuus ja "yhden luukun" yhteydenotto ✗ Etenkin keskisellä alueella palvelutarpeen arviointiin pääsyn viive ✗ Etenkin keskisellä alueella odotusaika palveluihin ylittyy osalla asiakkaista ✗ Omatyöntekijäyys vielä osittain vakiintumatta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asiakasohjauksen riittävä resurssointi ✓ Digitaalisten palvelujen ja sähköisten lomakkeiden käyttöönotto koko hva
Henkilöstönäkökulma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mahdollisuus kehittää osaamista tietyissä asiantuntijarooleissa ✓ Henkilöstön tiimityö on toimivaa ✓ Osaava ja sitoutunut henkilöstö ✓ Kehittämismyönteinen henkilöstö ✗ Henkilötön riittävyys ✗ Osaavan henkilöstön saatavuus ja pysyvyys ✗ Haavoittuvaisuus; poissaolo aiheuttaa merkittävää haittaa asiakaspalveluun 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toiminnanohjaus ja yhtenäinen asiakastietojärjestelmä tuo hallittavuutta työhön ✓ Asiakasohjauksen riittävä resurssointi vähentää haavoittuvuutta ja työn kuormittavuutta, jolla vaikutus esimerkiksi poissaoloihin ✓ Henkilöstön pitovoiman ylläpitäminen, muun muassa työoloja kehittämällä
Tuottavuus- / kustannusnäkökulma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhdenmukaiset myöntämisperusteet käyttöönotettu ✓ RAI –arvioinnin hyödyntäminen palvelutarpeen arvioinnissa ✗ Palveluiden tilaamisprosessien hitaus ja monimutkaisuus ✗ Järjestelmien haasteet 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ RAI -osaamisen vahvistaminen eri palvelualueilla laaja-alaisesti ✓ Asiakasohjauksen toiminnanohjausjärjestelmän (SBM) käyttöönotto ✓ Saga -järjestelmän kehittäminen siten, että se vastaa tarpeisiin
Tilat 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Henkilöstö sijoitettuna hajautetusti maakunnassa ja heillä on työtilat ✓ Etätyömahdollisuus antaa joustonvaraa tilojen käyttöön ✗ Sisäilman haasteita osassa käytössä olevia tiloja 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Henkilöstömäärän lisääntyessä tilatarpeet kasvavat, mietittävä tilojen kustannustehokas käyttö sekä arvio etätyön mahdollisuuksista
Muut huomiot 		

Koti- ja asumispalveluiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus – Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

- Asiakasohjaajien työssä tarve työpisteille eri puolella hyvinvointialuetta lähellä asiakasta
- Toimistotyön ja asiakaslaskutuksen henkilöstön työpisteet eivät tarvitse olla sidottuna tiettyyn paikkaan. Keskitämistä voidaan arvioida
- Digitaalisten ja sähköisten palveluiden hyödyntäminen laaja-alaisesti
- Etätönn mahdollisuudet hyödynnetään soveltuvissa työtehtävissä