

# IKÄIHMISTEN OHJAUS- JA NEUVONTA

## Oulunkaaren toimintamalli

### Tarkoitus ja tavoitteet

Kohdentaa ikääntyneille kuntalaisille ja heidän omaisille ohjaus- ja neuvontapalveluita ikääntymiseen liittyen monipuolisesti, asiakaslähtöisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Ikääntyneellä kuntalaisella on mahdollisuus saada ohjausta ja neuvontaa matalan kynnyksen periaatteella ja hänelle sopivalla tavalla.

### Taustatyö

Nykytilan kartoitus ja mm. ohjaus- ja neuvontapuheluiden seuranta 2vk ajan

Kuntalais- ja henkilöstöideoiden kerääminen  
Olemassa olevien toimintamallien tarkastelu

Oulunkaaren palveluohjausmallin rakentaminen asiakkaan näkökulmasta

Kuntakohtaisten ratkaisujen ja toimintakäytäntöjen rakentaminen yhdessä henkilöstön kanssa

Sähköisen asiointikanavien rakentaminen ja testaus – tiedon keruu ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa

### Yhteiset periaatteet

Asiakas saa ohjausta ja neuvontaa tasavertaisesti asuinalueesta riippumatta

Ohjaus- ja neuvonta on aina voimavaralähtöistä ja hyvinvointia tukevaa

Asiakasta ohjataan voimavarojen mukaan monipuolisesti eri toimijoiden pariin mm. järjestöyhteistyö, kuntien ja yksityisten palvelujen tuottajat

Asiakas saa ohjauksen ja neuvonnan yhden luukun - periaatteella

### Ohjausta ja neuvontaa

Kuntakohtaiset ohjaus- ja neuvontanumerot

Kuntakohtaiset SenioriPisteet:



Sähköinen asiointi:  
Omahoito ja [www.oulunkaari.com](http://www.oulunkaari.com)

Kuntakohtaiset palveluoppaat:  
painetussa ja sähköisessä muodossa

Hyvinvointia tukevat kotikäynnit

Ohjaus- ja neuvontapalveluiden vaikuttavuutta seurataan toiminnan käynnistymisestä lähtien, mm. asiakasmäärien kirjaus

### Jatkoaskeleet

Ohjaus- ja neuvontapalveluita kehitetään edelleen ja henkilöstöä koulutetaan. Asiakasmääriä seurataan ja tehdään tarvittaessa muutoksia esim. SenioriPisteen aukioloihin. Palveluoppaat päivitetään vuosittain ja sähköistä asiointia kehitetään edelleen. Hyvinvointia tukevien kotikäyntien toimintamalli kirjataan ja yhdenmukainen toiminta alkaa vuonna 2015. Palvelutarpeen arvioinnin arviointia runkoa jatkotyöstetään SenioriKaste hankkeessa vuosina 2015–2016.

# IKÄIHMISTEN OHJAUS- JA NEUVONTAPALVELUT

## Esimerkkejä Oulunkaaren palvelujen sisällöistä

### Ohjaus- ja neuvontanumero

Kuntakohtainen palveluohjaaja vastaa ma-pe klo 9-15

Ohjausta ja neuvontaa tarpeen mukaan kuntien palveluihin tai avustaa löytämään apua myös muilta palveluntarjoajilta

Palvelutarpeen arviointi puhelimitse ja tarvittaessa alustavan kotikäynnin sopiminen tilanteen arvioimiseksi

### SenioriPiste

Avoinna joka kunnassa tiettyinä aikoina ilman ajanvarausta

Palveluohjaaja antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa ikääntymiseen liittyen

Ohjaa ravitsemukseen, liikkumiseen, virkistäytymiseen sekä kotona asumiseen liittyvissä asioissa

Avustetaan erilaisten tukihakemusten täytössä ja opastetaan sähköisten palveluiden, kuten Omahoidon käytössä

Tarvittaessa tukee myös ikäihmisten omaisia ja tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa

### Oulunkaaren Omahoito

Sähköinen asiointipalvelu myös vanhuspalveluissa

Voi lähettää kysymyksiä ikääntymiseen liittyvissä asioissa oman alueen palveluohjaajalle

Voi hakea sähköisesti omaishoidontukea, kuljetuspalvelua sekä ympärivuorokautista asumispalvelua

### Palveluopas

Sisältää ajankohtaista tietoa ikääntyneille ja heidän omaisille kunnan, järjestöjen ja Oulunkaaren palveluista sekä yleisimpien virastojen ja julkisten tahojen yhteystietoja

Julkaistaan sekä paperisena, että sähköisenä

Päivitetään vuosittain: saatavilla terveysasemilta, SenioriPisteistä, päivätoiminnasta sekä kotihoidosta

