

Länsi-Pohjan seniorineuvonta

Alueellinen ikäihmisten
palveluneuvonnan pilotti

16.10.2017-31.5.2018



Mukana kunnat

- Kemi
- Tornio
- Keminmaa
- Simo
- Ylitornio

Kokemuksia

- Päivystäjiä kaksi eri kunnissa, tukivat toisiaan
- Päivystäjät yhteydessä keskenään chatin avulla, tukea toiselta
- Kaikilla kunnilla omat palveluneuvonnan tiedostot virtu - palvelimella
- Asiakkaat yhteydessä: puhelimella, verkkoneuvonnassa, käymällä neuvontapisteessä, chat
- Tietoja siirrettiin asiakkaan kotikuntaan virtun kautta
- Neuvoilla myös omat puhelimet auki koko ajan, seniorineuvonnan puhelimeen vähän soittoja, numeroa ei löydetty

Kokemuksia

- Kemi ja Tornio pitää auki edelleen nevontapuhelinta, yhteydenottoja ei enää tule
- Julkisuutta lisää - omat numerot käytöstä pois

Toiveet tulevaan

- Neuvojilla rauhallinen ympäristö
- Palveluneuvonta ja -ohjaus erillisenä
 - ei niin helposti kotikäynnille
- Yhteistyö palveluohjauksen kanssa
- Toimivat yhteydet - tiedostot koko ajan käytössä, ei katkoja
- Palveluneuvonnan tiedostojen ajantasaisuus huolehdittava
- Palveluneuvojilla keskenään chat yhteys