

# Asiakkaan tuen malli

Asiakasmäärä vähenee – asiakasohjauksen intensiteetti kasvaa

Informaatio,  
Itsearviointi ja  
oma apu

Neuvonta  
(Virtu.fi -  
palveluportaali)

Asiakasohjaus

Palveluiden  
toteuttaminen



## Informaatio, Itsearviointi ja oma apu

Useita palvelun tuottajia

Sähköiset palvelut:  
Kanta(omatietovaranto), Virtu.fi,  
ODA, Virtuaalisairaala,  
Etävertaistukiryhmät.. \*

Hyvinvointi- ja terveyssyynit  
\*)[Seniorisyyni](#)

Kunnan HYTE-toiminta \*

Teemalliset tapahtumat...

Verkostomaiset lähipalvelupisteet,  
liikkuvat lähipalvelut \*

\* kehittäjäasiakkaat mukana

## Neuvonta (Virtu.fi palveluportaali)

Palveluneuvontayksikkö  
(Maakunnan palvelut)

Neuvonta \*  
[Virtu.fi ammattilaiset palveluportaali](#)

Sosiaalipäivystys

## Asiakasohjaus

[Asiakasohjausyksiköt](#)  
(Maakunnan seutukunnalliset palvelut)

Palvelutarpeen arviointi

Asiakassuunnitelmat ja päätökset:  
Kotihoito, Omaishoito ja  
asumispalvelut (ml. MATTI)

Arvioi asiakkaan oleellisesti  
muuttuneen palvelutarpeen, ohjaa  
eri palveluiden vaihtoehdoissa

Verkostomaisten  
lähipalvelupisteiden koordinointi  
ml. Kirjasto Ja liikkuvat  
lähipalvelut, [teknologia-avusteiset tukipalvelut](#) \*

SHL:n mukaiset ostopalvelut ja  
valvonta

Asiakassetelirekisteri  
Kotihoidon myöntämisen kriteerit  
Asiakasmaksut \*  
Yhtenäiset lomakkeet \*

## Palveluiden toteuttaminen

Lähipalvelut, joista yhdyspinta  
palveluneuvontaa ja  
asiakasohjaukseen (sote-  
keskusalueella, useita palvelun  
tuottajia)

Kotihoito

Toteuttaa Asiakassuunnitelmaa  
(hoito-, palvelu- ja  
kuntoutumissuunnitelmaa)

Tekee laajemman toimintakyvyn  
arvioinnin 1kk:n kuluessa  
(kuntouttava arviointijakso)

Arvioi asiakkaan tilannetta ja  
päivittää asiakassuunnitelmaa

Ohjaa eri palveluiden  
vaihtoehdoissa \*

[Järjestöjenseurakuntien: Asiointi-, saattaja- ja ulkoiluapupalvelu](#) \*

Etäpalvelut \*



# Eläkeliitto ry

## Eläkeliitto on

- sitoutumaton eläkeläisjärjestö,
- joka valvoo ikäihmisten etuja ja
- tarjoaa palveluja sekä
- yhdessäolon mahdollisuuksia

# Eläkeliiton Keminmaan yhdistys ry

- Perustehtävä

Vaikuttaa eläkeläisten elinolosuhteisiin Keminmaassa, pitää yllä eläkeläisten toimintakykyä ja yhteisöllisyyttä sekä ehkäistä syrjäytymistä järjestämällä monipuolista ja virkistävää toimintaa sekä pitämällä yhteyttä päättäjiin.

- perustettu 18.12.1973
- jäseniä 530
- toimimme laajassa yhteistyöverkossa esim. kunta, seurakunta, oppilaitokset, eri yhdistykset, yrittäjät, Ikäinstituutti, Poske

## Eläkeliiton Keminmaan yhdistys ry

- toiminnan organisointia varten nimetty kuusi (6) työryhmää (tiedotus-, liikunta-, ohjelma-, matka- ja retki-, keittiö- ja vapaaehtoistoiminnan työryhmät, kädentaitotyöryhmä vaiheessa)
- työryhmille nimetty vastaavat ja määritelty tehtävät
- toimintaryhmiä kaikkiaan 15 ( 9 liikuntaryhmää, lauluryhmä, karaokeryhmä, näytelmäryhmä, lukupiiri, nettiopastusryhmä ja vapaaehtoisten vertaistukiryhmä)
- auttava vapaaehtoistoiminta (apunen-toiminta) aloitettu 2010)

# Asiointi-,saattaja- ja ulkoiluapupalvelu (vapaaehtoistoimintana)



## PILOTTIKOHDE

Ikäihmiset, joilla tarve saada asiointi-, saattaja- ja ulkoiluapua.

## TOTEUTTAJAT

- Järjestö/paikallisyhdistys Eläkeliitto, Keminmaan yhdistys ry
- Keminmaan kotihoito
- Kallinrannan asumispalveluyksikkö
- Toimiva kotihoito Lappi-hanke

## TILANNE

Kesken syksy 2017-  
kevät 2018

## TAVOITE

- Lisätä ikäihmisen selviytymistä arkiaskareissa
- Vähentää yksinäisyyden tunnetta
- Virkistää kotona asuvan ikäihmisen arkea
- Tarjota vapaaehtoiselle toimintatapa tehdä vapaaehtoistyötä
- Osallisuuden lisääminen

## TOTEUTUS

### Toimintatapa:

1. Järjestö perehdyttää [ja kouluttaa vapaaehtoisen](#)
2. Vapaaehtoinen tapaa kotihoidon asiakkaan etukäteen yhdessä kotihoidon/asumisyksikön työntekijän kanssa

### Vastuut ja rooli (pelisäännöt)

Vapaaehtoisen taustajärjestö vastaa vapaaehtoisen perehdytyksestä tehtävään, koulutuksesta, [työnohjauksellisesta tuesta](#) ja muusta huolenpidosta [sekä kerää arviointi ja seurantatietoa toiminnasta? \(Mitä tietoa?\)](#)

Kotihoidon/asumisyksikön yhteyshenkilö, omainen, asiakas itse soittaa/lähetää palvelupyynnön järjestön yhteyshenkilölle ja sopii hänen kanssaan palvelusta.

Asumisyksikössä oltava järjestöyhteistyön yhteyshenkilö.

Henkilökunnan perehdytys, opastus, tieto palvelusta.

Asiakkaalta lupa yhteydenottoon (->luvan kirjaaminen)

Valmistautumisessa avustaminen.

[Yhteistyösopimus](#)

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Järjestötoimintaa jäntevoittävä, vastuuttava toimintamuoto.

[Koordinoija tarvitaan.](#)

Kirjallinen [yhteistyösopimus](#) tarvitaan. Malli yhteistyösopimuksesta sovellettavissa yhdistyskohtaisesti. Samoin yhteistyösopimuksessa huomioitava yhdistyksen toiminto/palvelukohtaiset asiat, jotta yhdellä sopimuksella pärjätään.

Tietoja kerätään auttamiskerroista, avunsaajista ja tunneista.

Auttavan vapaaehtoistoiminnan tiedot lähetetään yhdistyksen toimintatilaston yhteydessä Eläkeliittoon. Yhdistyksen toimintakertomukseen kerätään tietoja auttavan vapaaehtoistoiminnan sisällöstä. Kerätyt toimintatiedot lähetetään esim. pöytäkirjanotteena yhdistyksen kotipaikkakunnan kunnanhallitukselle ja hyvinvointilautakunnalle.

Palveluneuvonnan kautta tapahtuvana palveluna: - tieto olemassa olevasta palvelusta oltava esim. Länsi-Pohjan seniorineuvonnassa. Sähköinen palvelupyynnötlomake ( testataanko L-P:n pilotissa)

Malli hyödynnettävissä muissakin järjestöissä.

Lisätietoja: [sirkka.nissi-onnela@poskelappi.fi](mailto:sirkka.nissi-onnela@poskelappi.fi)



# PELISÄÄNNÖT

- TOIMINTAOHJEET
- Esim. [Vapaaehtoisten koulutus](#) ( 16 t), yhteistyö esim. Spr, srk, kouluttajia kunnasta, yhdistyksen taustajärjestön järjestämä koulutus esim. Hetki yhdessä
- Vapaaehtoisten riittävä osaaminen
  - Osaamisen varmistaminen, vaitiolosopimus kirjallisena
  - sitoutuminen, aikaa asiakkaalle
  - Jatkokoulutus: kokemuskouluttaja, fysioterapeutti, johtava hoitaja, kuoleman kohtaaminen
  - Riittävät yhteystiedot vapaaehtoiselle ( palvelukodin asiakkaiden osalta, ryhmäkotien asiakkaiden osalta)
  - Omaisten yhteystiedot, jos tilaajana omainen, omaiselle myös vapaaehtoisen yhteystiedot (sovitusti yhteydenpito esim. käy kauppa-asiointikaverina kerran viikossa)
- TIEDONKULKU (sopimuskysymys esim. lääkärisssäkäynnit), asumisyksikkö, kotihoito haluaa tietää paluuajan
- [Vapaaehtoisten työnohjaus, vertaistuki](#)
- Kaksi vapaaehtoista jos ennakolta tiedossa riskitilanteita
- Kustannukset
- Vakuutukset ( tapaturma ja vastuuvakuutus vapaaehtoisen osalta ->järjestö)
- Toiminnasta tiedottaminen; esitteet, mainokset, messut
- **Ajantasaiset tiedot palvelusta mm. palveluohjauksen käytössä, netissä, verkkosivuilla**
- Asiakkaiden tietojen käsittely, tietoturvallisuus
- [Koordinoijan tehtäväkuva](#)



## Vapaaehtoisten koulutus

Eläkeliiton Keminmaan yhdistys on järjestänyt kaksi kertaa yhteistyössä Keminmaan seurakunnan ja Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan peruskurssin (16 h). Kurssirunkona on ollut Sosiaali- ja terveysturvan vapaaehtoistoiminnan koulutusaineisto.

Tänä vuonna (2018) on tarkoitus järjestää em. tahojen kanssa vapaaehtoistoiminnan peruskurssi.

Lisäksi tulossa yhdistyksen taustajärjestön Eläkeliiton omat koulutukset ( mm. Hetki yhdessä).

### Täydennyskoulutus

Yhdistys on järjestänyt itse vapaaehtoistoiminnan koulutuksia yhteistyössä eri toimijoiden kanssa esim. vuonna 2017 Niksejä kotikuntoutukseen yhteistyössä **Keminmaan kunnan kotikuntoutuksen** kanssa ja Vinkkejä käsille yhteistyössä **Keminmaan kunnan päivätoiminnan kanssa**. Myös yhteistyötahoista on ollut osallistujia koulutuksissa.





# YHTEISTYÖSOPIMUS

- KOHTELIAAT PELISÄÄNNÖT, MM. ASIAKASKOHTAINEN TIEDOTTAMINEN
- PALVELU; JÄRJESTÖYHTEISTYÖN VASTUUHENKILÖN TEHTÄVÄT
  - MUKANA VAPAAEHTOSTEN KOULUTUKSESSA / OHJAUKSESSA
- JÄRJESTÖTOIMINNAN TUKI
  - TILAT, TARVIKKEET, MATERIAALIT?
  - RAHOITUS?
- JÄRJESTÖ-/VAPAAEHTOISTOIMINNAN KOKONAISKOORDINOINTI
  - KUNTA? MAAKUNTA?
  - Kuka koordinoi seurakunnan ja 3. sektorin palvelut?



# Vapaaehtoistoiminnan työryhmä

- **Tehtävät:**

- Yhdistyksen yhteyshenkilö tekee esityksen yhdistyksen hallitukselle vuosittain vapaaehtoistoiminnan suunnitelmasta ja siihen liittyvästä talousarviosta yhteistyössä vapaaehtoistoiminnan vastaavan kanssa
- vastaa vapaaehtoistoiminnan suunnitelman toteuttamisesta yhteistyössä vapaaehtoistoiminnan vastaavan kanssa
- Vastuu ja tapaturmavakuutus on voimassa.

- **Vapaaehtoistoiminnan vastaava**

**varavastaava**

- kutsuu koolle työryhmän
- toimii yhdistyksen vapaaehtoistoiminnan yhdyshenkilönä
- laatii vuosittain yhteistyössä vapaaehtoistoiminnan työryhmän kanssa vapaaehtoistoiminnan toimintasuunnitelma ja tarvittaessa siihen liittyvän talousarvion sekä esittää sen hallitukselle
- vastaa vapaaehtoistoiminnan toimintasuunnitelman toteuttamisesta
- huolehtii, että yhdistyksen toimintasuunnitelmassa on maininta vapaaehtoistoiminnasta
- tiedottaa vapaaehtoistoimintaan liittyvistä tapahtumista ja toiminnasta
- neuvottelee tarvittaessa yhteistyöstä muiden vapaaehtoistoimintaan osallistuvien tahojen kanssa
- laatii ja ylläpitää nimilistan yhdistyksen vapaaehtoisista



# Yhteistyösopimus ( sisältö)

- 1. Sopimuksen osapuolet
  - Järjestäjä xxxxx
  - Tuottaja xxxxxxxx
- 2. Sopimuksen tarkoitus
  - Tällä sopimuksella xxxxxxxxxxxxxxxx yhdistys tuottaa Asiointi-, saattaja- ja ulkoiluapupalvelua xxxxxxxx:n asiakkaille/kuntalaisille.
- 3. Tuotettavat palvelut
  - Muu yhteistyö?
- 4. palvelun laatu ja saavutettavuus
  - Vapaaehtoistyön sisällön lähtökohtana on täydentää julkisia palveluita. Työ ei ole ammatillisten palveluiden tuottamista. Vapaaehtoistyöhön osallistuminen tapahtuu kunkin vapaaehtoistyöntekijän omasta vapaasta tahdosta ja ilman rahallista korvausta, mistä johtuen tuotteen saatavuus on käsiteltävä väljän aikataulun perusteella olemassa oleviin resursseihin nähden.
- 5. Seuranta ja raportointi
  - Palveluntuottaja toimittaa järjestäjälle seurantaraportin kerran/kaksi kertaa vuodessa ( 1.1.-31.5.) ja (1.6.-31.12.). Raportti sisältää selvityksen tuotettujen palveluiden määrästä, sisällöstä ja muista mahd. tekijöistä.
- 6. Järjestäjän ja tuottajan yhteistoiminta
  - Palveluista käydään tasavertaisuuden pohjalta kehittämis-, arviointi- ja rahoitusneuvotteluja erikseen tuottajan ja järjestäjätahon kesken.
  - Allekirjoitukset ( miten sopimusta päivitetään?)



# Vapaaehtoistyön koulutus

- Eläkeliiton Keminmaan yhdistys on järjestänyt kaksi kertaa yhteistyössä Keminmaan seurakunnan ja Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan peruskurssin (16 h).
- Kurssirunkona on ollut Sosiaali- ja terveysturvan vapaaehtoistoiminnan koulutusaineisto.
- Tänä vuonna on tarkoitus järjestää em. tahojen kanssa vapaaehtoistoiminnan peruskurssi.
- 
- Täydennyskoulutus
- Yhdistys on järjestänyt itse vapaaehtoistoiminnan koulutuksia yhteistyössä eri toimijoiden kanssa esim. vuonna 2017 Niksejä kotikuntoutukseen yhteistyössä Keminmaan kunnan kotikuntoutuksen kanssa ja Vinkkejä käsille yhteistyössä Keminmaan kunnan päivätoiminnan kanssa. Myös yhteistyötahoista on ollut osallistujia koulutuksissa.



# Tiedonkeruu

Muoto	Kerrat	tunnit	
Kotivierailut			
Laitosvierailut			
Asiointi/saattaja- apu			
Puhelinkontaktit			
Muu vapaaehtoistoimin ta			



# Vapaaehtoisten työnohjaus, vertaistuki

- Auttavan vapaaehtoistoiminnan vertaistukiryhmä kokoontuu joka toinen kuukausi (vapaaehtoisten oma toivomus). Vertaistukiryhmässä käsitellään myös vapaaehtoistoiminnan haastavia tilanteita (tietenkin asiakkaat nimettöminä).
- 
- Vapaaehtoisia on myös ohjeistettu keskustelemaan haastavista tilanteista sen yksikön henkilökunnan kanssa, missä toimivat vapaaehtoisina.
- Varsinaista työnohjausta ei ole järjestetty.
- Tulevaisuudessa mahdollisesti myös työnohjaus toteutumassa omin voimin.

