



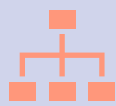
**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Asiakasohjausyksikkö

Yhteiset palvelut, Ikäihmisten toimialue, Katri Ylitalo

# Asiakasohjaus ikäihmisten toimialueella



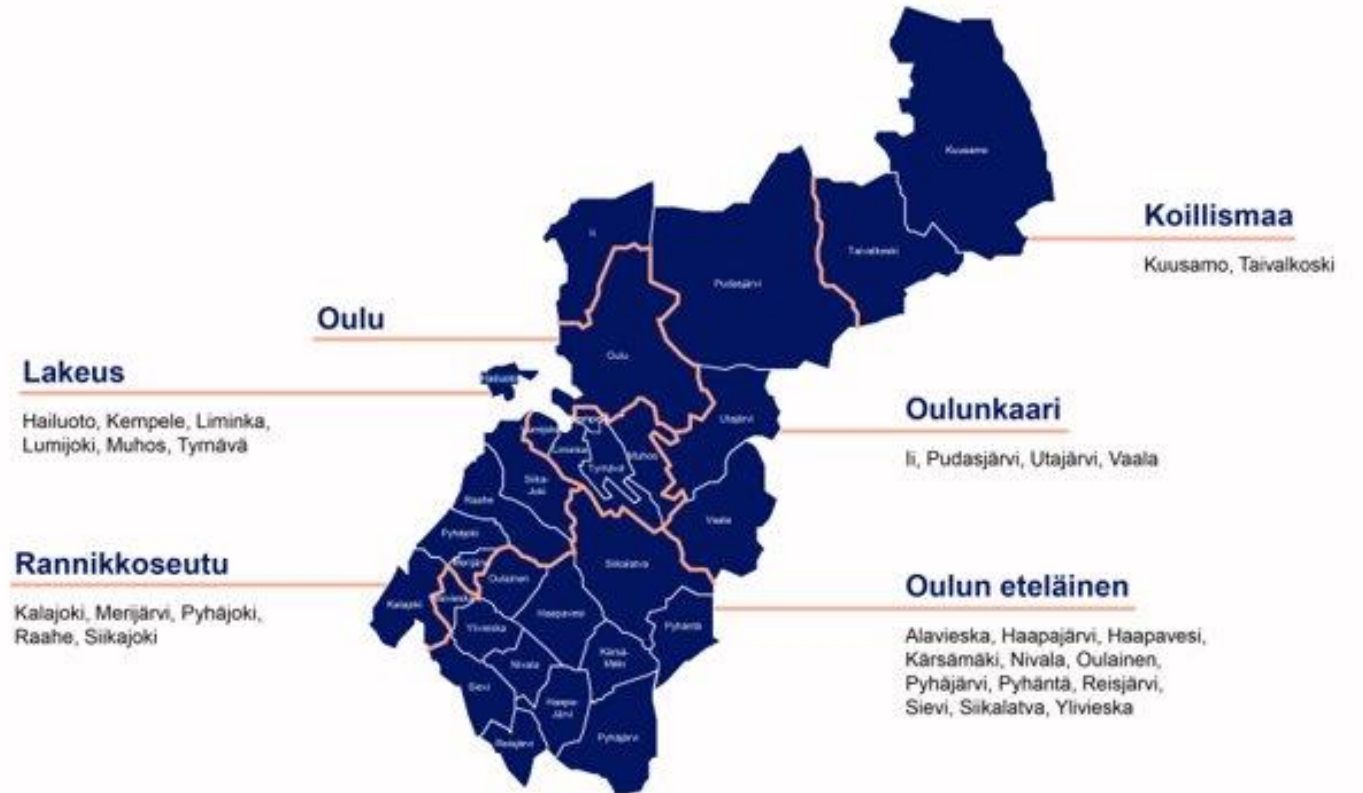
**Asiakasohjaus toimii keskitetysti** ikäihmisten palveluissa Pohjois-Pohjanmaalla.



**Digitaaliset palvelut antavat** asiakkaalle tietoa vuorokauden ajasta tai paikasta riippumatta.



**Yksi yhteydenotto kanava;** puhelinnumero asiakkaille.



# Tavoitteet

- **Digitaalinen asiakasohjaus** antaa tietoa, ohjaa ja neuvoo ajasta ja paikasta riippumatta.
  - Tavoitteena on, että asiakas löytää tiedon ilman fyysistä kontaktia ammattilaiseen.
  - Digitaalisten palvelujen käyttöä vahvistetaan.
- **Ohjataan ja neuvotaan matalalla kynnyksellä** tilanteeseen sopivasta tuesta ja palvelusta
  - Tavoitteena on, että asiakas ohjautuu kolmannen sektorin, kunnan, yksityisen palveluntuottajan tai Kelan tarjoamaan tukeen ja/tai palveluun.
  - Tunnistamme erityistilanteet "herätteet" jotka ohjaavat asiakkaan ennaltaehkäisevän tuen tai palvelun arviointiin. Asiakasohjauksessa on käytössä yhtenäiset työkalut.
- **Tehdään ensiarvio asiakkaan tilanteesta. Arvioinnin kautta uudet asiakkaat ohjautuvat palvelutarpeenarviointiin**
  - Arvioinnissa käytämme yhteisesti sovittua menetelmää
  - Käytämme ajanvarauskirjaa tai toiminnanohjausjärjestelmään, kun siirrämme asiakkaan palvelutarpeenarviointiin (SBM, SAGA)
- **Jalkaudumme** sote-keskuksiin, tapahtumiin, kirjastoihin, infotilaisuuksiin ja teemapäiville
  - Tavoitteena asiakkaiden löytäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennaltaehkäisevän tuen pariin
  - Tiedon jakaminen, ohjauksen ja tuen antaminen kotona asumista tukevista tuesta ja palvelusta
- **Tuomme kotona asumista tukevan teknologian esille** fyysisissä toimipisteissä ja eri alueiden toimipisteissä ja tapahtumissa
- **Vastaanotamme ikäihmisten palveluiden hakemukset**
  - Vireillepano, lisäselvityspyyntö ja hakemuksen arviointi ja hakemuksen siirtäminen käsiteltäväksi alueen työntekijöille.

Asiakas voi valita sähköisen asiointikanavan;  
laittaa viestin ammattilaiselle chatissa tai  
Oma-olon muu yhteydenoton kautta.



# Yhteystietokortti



## Aino-neuvonta

On tarkoitettu yli 65-vuotiaille ikäihmisille ja heidän läheisilleen.

Saat Ainosta ohjausta ja neuvontaa kotiin saatavista palveluista, asumisesta, apuvälineistä, digitaalisista palveluista, liikkumisesta, taloudellisista etuuksista, harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista ja järjestöjen toiminnasta.

Neuvonta on maksutonta.

[www.pohde.fi/ikaihmissen-palvelut](http://www.pohde.fi/ikaihmissen-palvelut)

**Ikäihmissen palvelut**

## Aino-neuvonta

Tule käymään, soita tai laita meille sähköpostia

Palvelupiste sijaitsee  
**Oulu10, Torikatu 10, 90100 Oulu**  
Avoimma ma-pe kello 10-12 sekä 13-16

Puhelinpalvelu on avoimma  
ma-pe kello 9-12 sekä 13-15  
**puh. 044 703 4973**

Sähköposti: [aino@pohde.fi](mailto:aino@pohde.fi)

 **Pohde**  
Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

[www.pohde.fi/ikaihmissen-palvelut](http://www.pohde.fi/ikaihmissen-palvelut)



**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Ikäihmisten yli 65-vuotiaiden hakemus käsittely

# Suunnitelma hakemusten käsittelyn etenemisestä

## Oulu

- Hakemusten käsittely on aloitettu 10/2023
- Digitaaliset ja paperiset hakemukset asiakas- ja potilastietojärjestelmään (Lifecare/ SosiaaliEfficca)
- Postiosoite: PL27, 90029 POHDE

## Muu Pohde

- Hakemusten käsittely aloitetaan tammikuussa 2024, kun Saga käyttöön otetaan
- Paperiset hakemukset laitetaan vireille
- Postiosoite: PL 27, 90029 POHDE

## Koko Pohde

- Hakemusten käsittely digitaalisten hakemusten osalta alkaa maaliskuussa 2024



**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Yksi puhelinnumero yhteydenottoon

Aino-neuvonta puhelin

# Stepit/ Yksi puhelinnumero asiakasohjaukseen – Aino-neuvonta

## TYÖNTEKIJÄT ALUEELLE

- OULU: 3 HTV, tällä hetkellä 1 vakituinen ja 2 määräaikaista, tarve kaikille (erillinen data)
- OURA: työntekijöiden vakanssien siirto on kesken, (2 toimea) joista toinen sijoittuu Rannikolle, toinen Oulun eteläiselle alueelle
- OKKOLA: toimia (2) siirtyneet 19.10 > rekryt auki vko 46, toinen sijoittuu Kuusamoon toinen Oulunkaari/Lakeus alueelle

## TIETOJÄRJESTELMÄT

- Kaikilla käyttöoikeus Saga asiakastietojärjestelmään
- Oulun asiakasohjauksen henkilöstö koulutetaan tämän vuoksi jo joulukuun koulutuskokonaisuuksissa
- Tietojen käyttö/katseluoikeus kaikkien alueiden tietojärjestelmiin

## MATERIAALIPANKKI

- Valmistelu ja viimeistely asiakasohjauksen käyttöön
- Jokaisen alueen tiedot päivitetään materiaalipankkiin asiakasohjaajien työpanoksella
- Tietojen päivitys reaaliajassa

## PUHELINNUMERO KÄYTÖSSÄ

- Telia Ace -koulutus
- Työntekijöiden koulutus Telian käyttöön
- Muut käytännön ohjeistukset





**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Kumppanuustoiminta asiakasohjauksessa

Tavoitteena on saada toiminta osaksi asiakasohjauksen toimintaa

# Kumppanuustoiminnan tavoitteet

Hyvinvointi- ja palveluverkostot muodostuvat ikäihmisten hyvinvointia edistävästä toiminnosta ja palveluista.

- Määräaikainen työsuhte, kumppanuuskoordinaattori (1-2 vuotta).
- Rakennetaan verkostot ja yhteistyö ammattilaisten ja asukkaan tueksi.
- Luodaan työkalut, miten tunnistetaan ikäihmisten erityistilanteita, joissa tuen tarve korostuu esimerkiksi omaishoitajuus, muistisairaus, päihde- ja mielenterveysongelmat.
- Luodaan tai hyödynnetään jo valmiita tarkistuslistoja ja/tai lomakkeita, joista nousee "herätteet", millaisen tuen ja palvelun valikkoon asiakkaat ohjataan heidän tarpeiden mukaisesti.
- Kumppanuuskoordinaattori tukee ja ohjaa ammattilaisia löytämään asiakkaille heidän tarpeenmukaista tukea ja palvelua (Yhteistyö digitaalisten palvelujen kehittämisen kanssa).

## Ikäihmisen hyvä arki ja elämä Pohjois-Pohjanmaalla:

Mitkä asiat vaikuttavat hyvinvointiini?



1 | Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen hyvinvointikertomus

Hyvinvointini on kokonaisuus, joka muuttuu läpi elämän. Toivon, että ymmärrät ja kohtaat minut ihmisenä eikä yksittäisen tarpeeni kautta.



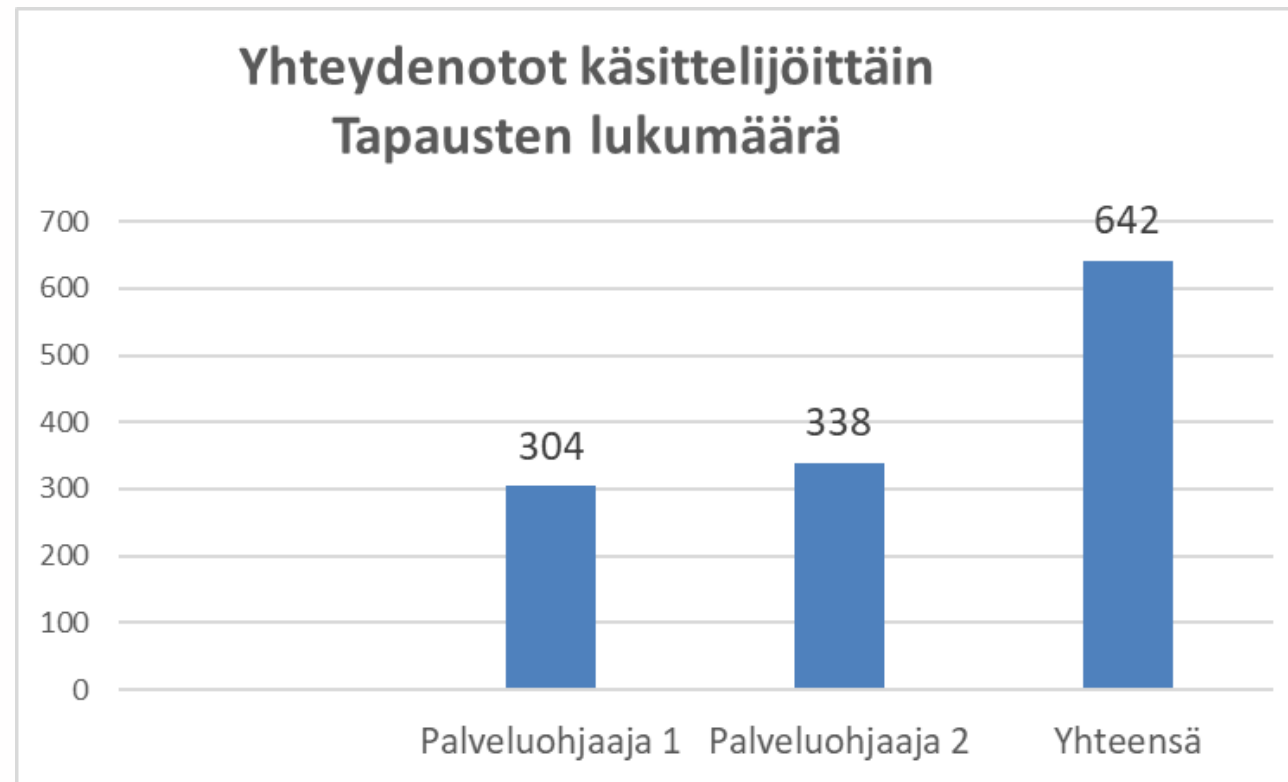
**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

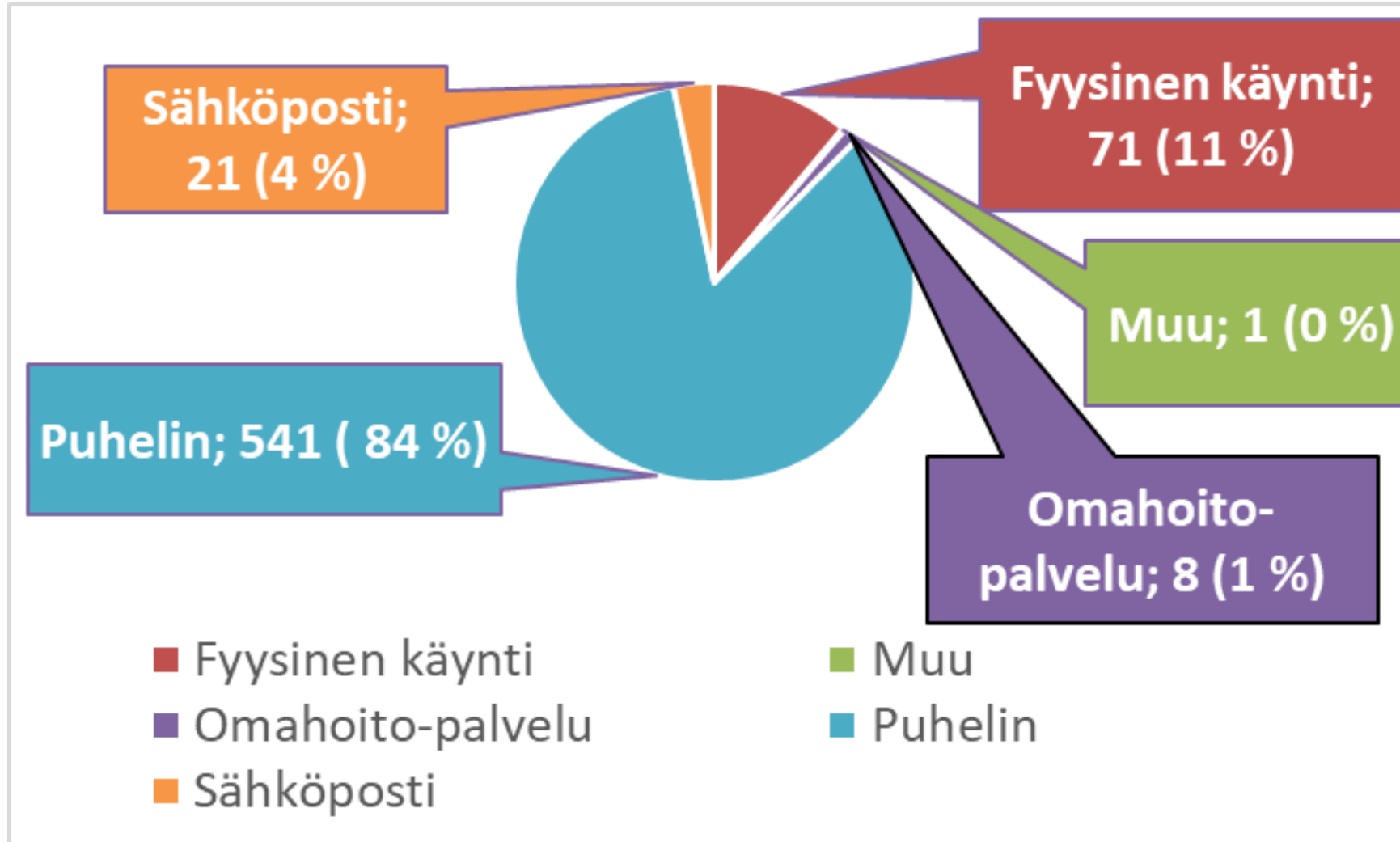
# Asiakasohjauksen vaikuttavuus ja toiminta lukuina

SBM -tilastoja Oulusta 10/2023

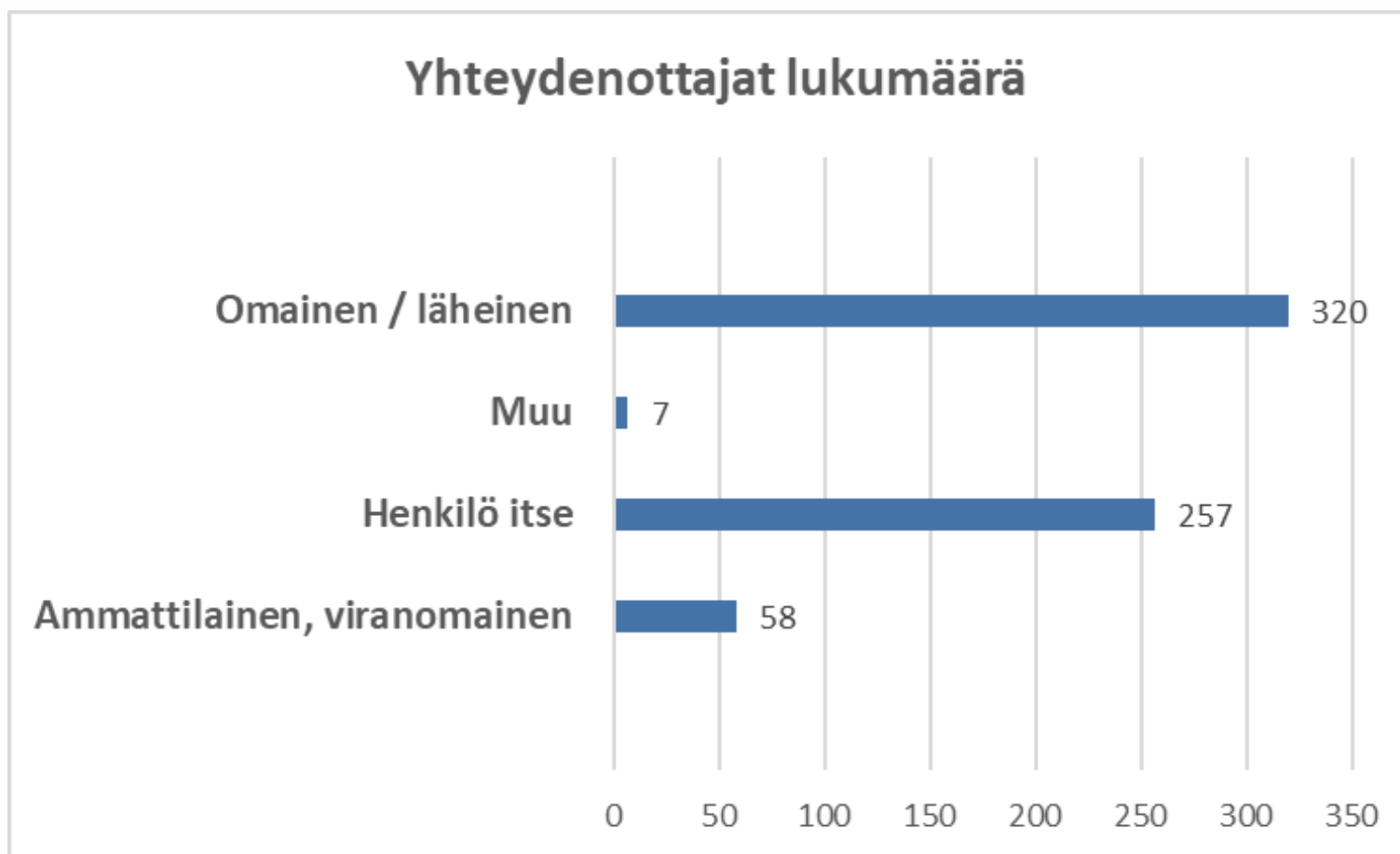
# Yhteydenotot käsittelijöittäin 1.-31.10.2023



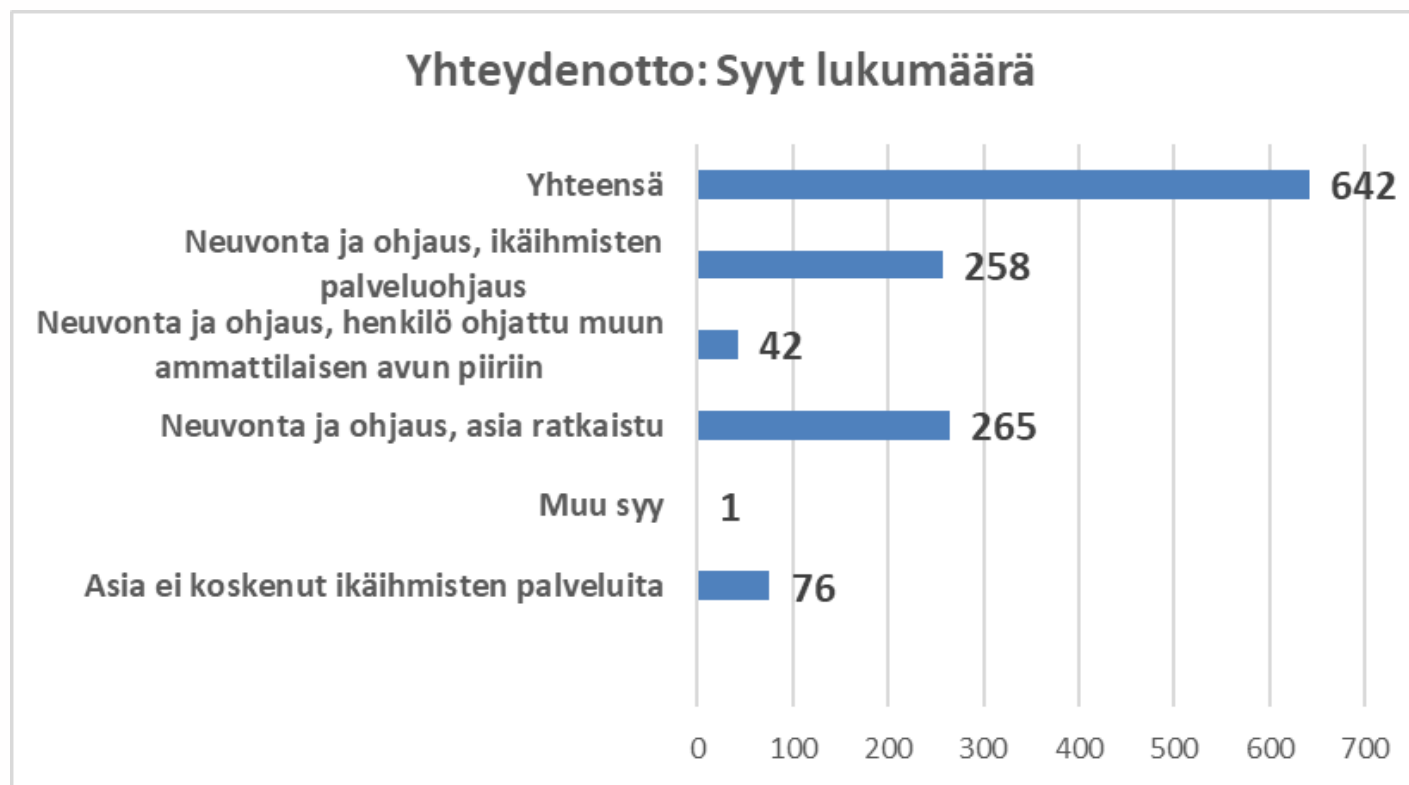
# Yhteydenottotapa 1.-31.10.2023



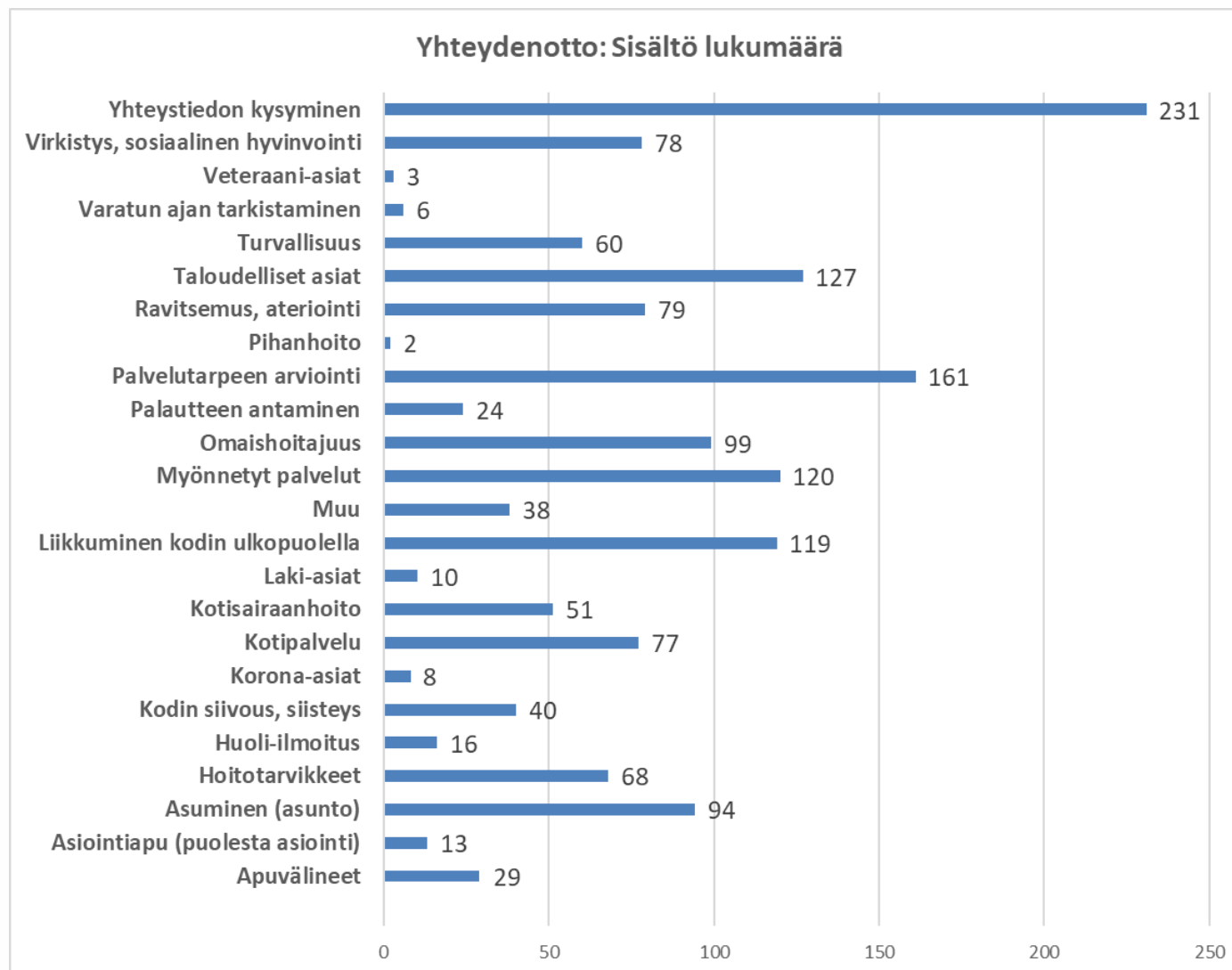
# Yhteydenottajat 1.-31.10.2023



# Syyt yhteydenotolle 1.-31.10.2023



# Yhteydenoton sisältö 1.-31.10.2023



- Yhteydenottojen sisältö ohjaa meitä kehittämään asioita joista eniten kysytään, esimerkiksi nyt nousee yhteystietojen kysyminen joka liittyy osaltaan siihen että Pohteen nettisivut ovat keskeneräiset jota kehitetään parhaillaan.
- Lisäksi kertoo myös sen mikä asia tai osa-alue tarvitsee erityistä huomiota toiminnan kehittämisessä tai mihin liittyen asukkaiden huoli liittyy.
- Asiakasohjauksessa tulisi olla ajantasainen tieto kaikista ikäihmisten palveluissa tapahtuvissa muutoksissa, että siellä osataan vastata asiakkaan tarpeeseen.



# Jalkautuva asiakasohjaus

Yhteistyötapahtumat eri toimijoiden kanssa esimerkkejä (Oulu)

- Pop -up tapahtumat löydetään yhdessä hankkeen kanssa
- Oulu10 -yhteistyö, Aino toimii etäpisteiden palvelupisteellä on yhteisissä tapahtumissa mukana

Infotilaisuuksissa vieraileminen

Jos haluat asiakasohjauksen Aino-neuvonnan henkilökuntaa tilaisuuksiinne esittelemään Pohteen ikäihmisten palveluja, ole yhteydessä [aino@pohde.fi](mailto:aino@pohde.fi), viimeistään kaksi viikkoa ennen tapahtumaa/ tilaisuutta.



# Hyvä yhteistyö asukkaiden parhaaksi tukemaan kotona asumista

---

- Hyvinvointi- ja palveluverkostojen yhteistyö tuo lisäresurssia ikäihmisten palveluihin
- Tuo matalankynnyksen toiminnat osaksi toimintaa
- Yhteistyö lisää ammattilaisten osaamista erityisryhmien tunnistamisessa
- Kumppanuudet nostavat esiin alueellisia olemassa olevia palveluita ja hyvinvointia tukevia toimintoja
- Padlet-kysely yhteistyö
  - <https://padlet.com/katriylitalo1/asiakasohjausyksikk-yhteisty-j-rjest-toimijoiden-kanssa-ff8bydvkvdlx1r>

---

Katri Ylitalo

Vastuuyksiköpäällikkö

Asiakasohjausyksikkö

Ikäihmisten toimialue/ Yhteiset palvelut

p.050 3749783

katri.ylitalo@pohde.fi

