

Ikääntyneiden asiakasohjaus



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Ikääntyneiden asiakasohjaus

Ikääntyneiden palveluneuvonta

- Neuvontaa ja ohjausta matalalla kynnyksellä
- Voi asioida myös anonyymisti
- Ei käytössä asiakas- tai potilastietojärjestelmiä
- Sijaitsee Lahden palvelutorilla, kauppakeskus Triossa

Asiakasohjaajat

- Palvelutarpeen arviointi
- Asiakassuunnitelmien laadinta
- Palveluiden viranhaltijapäätökset
- Tarvittavien palveluiden järjestäminen
- Asiakkaan omatyöntekijänä toimiminen: palveluiden koordinointi ja toteutumisen seuranta

Gerontologinen sosiaalityö

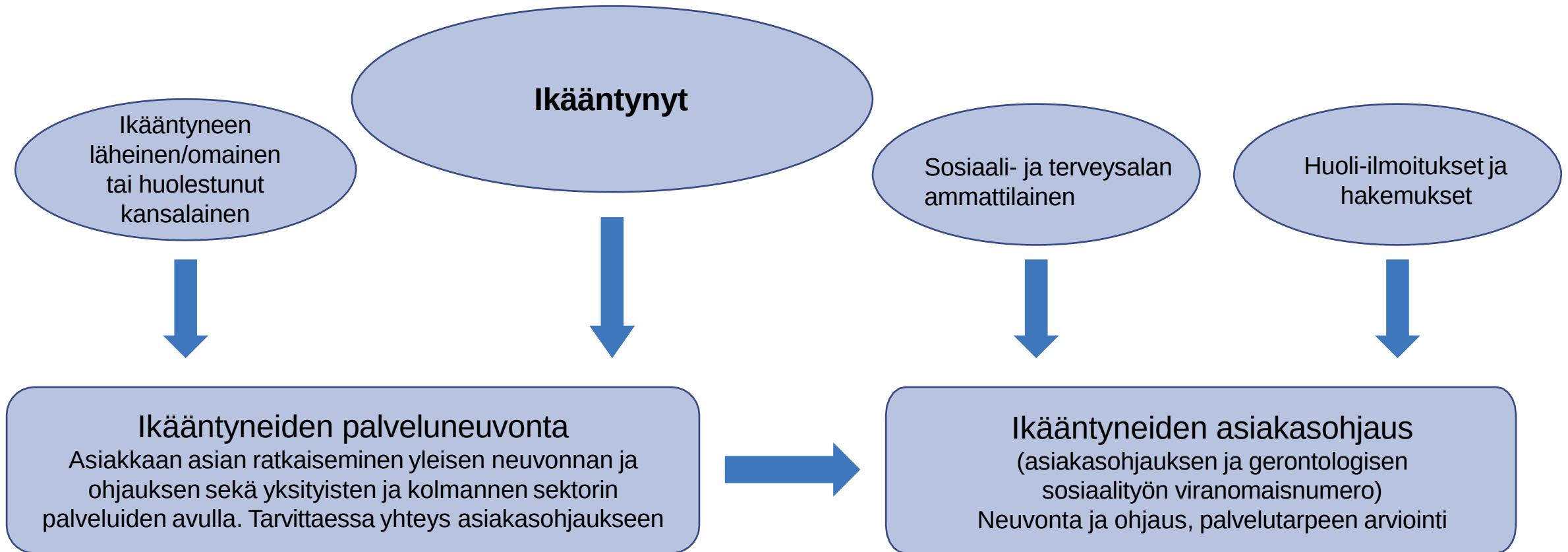
- Samoja tehtäviä kuin asiakasohjaajilla, mutta työ keskittyy henkilöihin, joiden elämäntilanne on vaikeutunut esimerkiksi taloudellisen tilanteen äkillisen heikentymisen, asumisen ongelmien tai päihteiden käytön seurauksena.

Yleistä ikääntymiseen ja hyvinvointiin liittyvää ohjausta ja neuvontaa

Ajantasaista tietoa ikääntyneen arkea tukevista yksityisistä, kolmannen sektorin ja kunnallisista palveluista sekä sosiaalietuuksista



Ikääntyneiden asiakasohjaus



Henkilökunta

Ikääntyneiden palveluneuvonta

Luonan palveluneuvojat

Asiakasohjaajat

Sekä sosiaali- että
terveydenhuollon
ammattilaisia

Gerontologinen sosiaalityö

Johtava sosiaalityöntekijä
Sosiaalityöntekijät
Sosiaaliohjaajat

SAS-koordinaattorit

Terveysliikunta- koordinaattori

RAI-koordinaattori

Tukipalvelu- koordinaattorit

Asiakasohjauksen koordinaattori

Asiakasmaksutiimin palvelusihteerit

Tulosaluejohtaja

Palvelupäälliköt

Omaishoito ja perhehoito
Kotiin vietävät ostopalvelut
Asumispalveluiden ostot

Asiakasohjauksen palveluesihenkilö

Sihteeri



Palvelutarpeen arviointi

(”vanhuspalvelulaki” 980/2012 § 15 ja sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36-37)



Asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivinen ja sosiaalisen toimintakyvyn arvioiminen (RAI- toimintakykymittari)



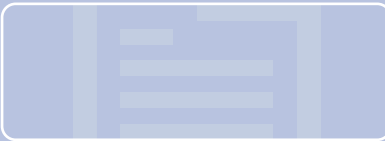
Asiakkaan sosiaalinen verkosto ja läheisten muodostama tuki



Asiakkaan asuinympäristön, kodin turvallisuuden ja palveluiden saatavuuden arvioiminen



Asiakkaan voimavarat



Sosiaalietuudet



Asiakasohjaaja / sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä laatii palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle asiakassuunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja hänen mahdollisen läheisen/omaisen kanssa



Palveluiden järjestäminen

Perustuu

- Lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista eli vanhuspalvelulakiin
- Sosiaalihuoltolakiin
- Aluehallituksen vahvistamiin palvelujen myöntämisperusteisiin ja lakien soveltamisohjeisiin
- Asiakkaalle tehtyyn yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin
- Asiakkaan palvelutarpeeseen
- Asiakkaan suostumukseen ja itsemääräämisoikeuteen

Lähtökohtana on asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan ja hänen valinta tilanteen ratkaisemiseksi

Palveluiden järjestämisessä huomioidaan yksityisen, kolmannen sektorin, seurakunnan, kunnan sekä hyvinvointialueen palvelutarjonta

Palvelut suunnitellaan asiakkaan säännöllisen henkilökohtaisen avuntarpeen mukaan. Hyvinvointialueen palvelut järjestetään aina kevyimmän vaihtoehdon mukaisesti ja huomioidaan kuntoutumisen mahdollisuus

Hyvinvointialueen palveluja järjestetään omana tuotantona ja ostopalveluna sekä palvelusetelillä



Ikääntyneiden asiakasohjauksen myöntämät palvelut

Asiakasohjaus

- Turvapalvelu
- Ateriapalvelu
- Siivous-, asiointi- ja vaatehuoltopalvelu
- Peseytymispalvelu kodin ulkopuolella
- Kuntouttava päivätoiminta
- Kotihoito
- Omaishoidon tuki
- Perhehoito
- Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisentuki
- Arviointijakso
- Kuntoutusjakso asumisyksikössä
- Asumispalvelut
 - Yhteisöllinen asuminen
 - Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
 - Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen
- Sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelut (ei kuntoutus)

Gerontologinen sosiaalityö

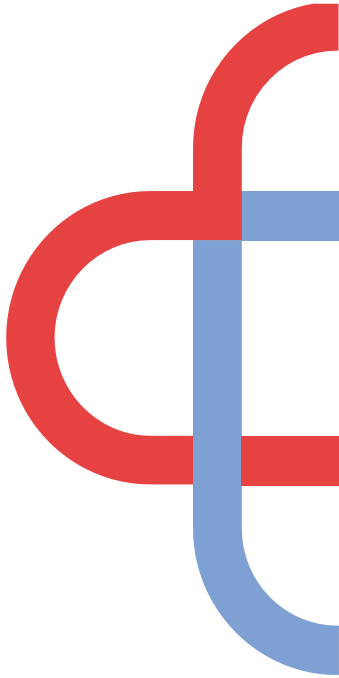
- Sosiaaliohjaus
- Sosiaalityö
- Sosiaalinen kuntoutus
- Harkinnanvarainen toimeentulotuki
- Raha-asioiden hoito (välitystili)
- Asunnottomien tilapäinen/tuettu asuminen



Yhteystiedot

Asiakkaille

- 044 482 5050 Palveluneuvonta ma-pe klo 9 – 15
- CHAT
- Kauppakeskus TRIO 2. krs, Aleksanterinkatu 18 A, 15140 Lahti



Kiitos

