

# **Asiakas – ja palveluohjaus**

**Jaana Nykänen 11.4.2024 Vanhusneuvosto**

**Palveluohjauksen koordinaattori**

**Ikääntyneiden asiakas – ja palveluohjaus**

# Sisältö

1. Taustaa Ikääntyneiden palvelujen keskitetylle toiminnalle
2. Ikääntyneiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus
3. Palveluohjaus ml ikääntyneet ja omaishoito
4. Perhehoito
5. SAS –toimintaa
6. Asiakasmaksutiimi

# HYVINVOINTIALUEEN MISSIO\*



## Myö yhdessä

TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

\*Missio kuvaa organisaation toiminta ajatusta ja olemassaolon tarkoitusta.

Etelä-Savon  
hyvinvointialue



**Pieksämäki**  
**17 700**  
**asukasta**

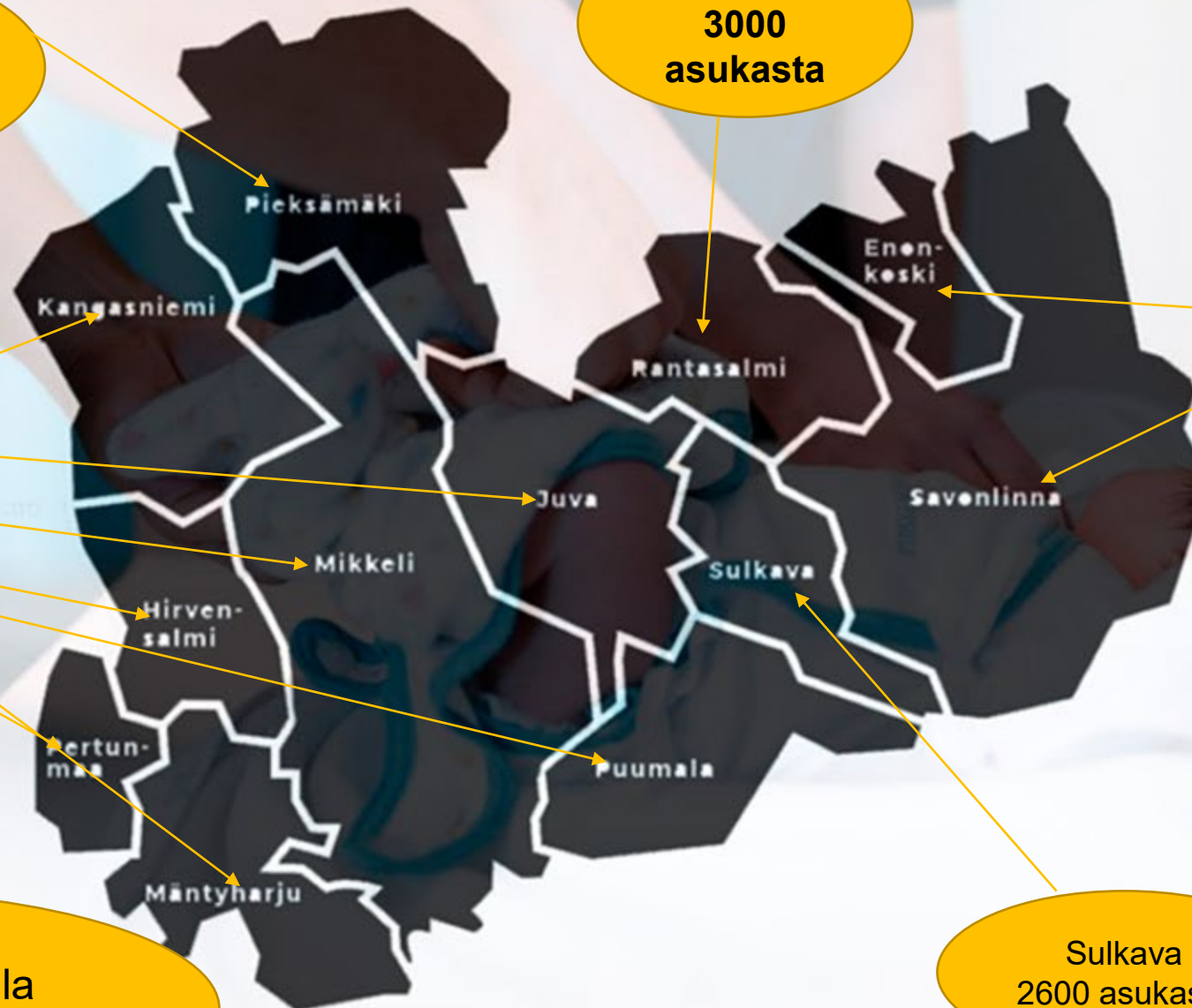
**Rantasalmi**  
**3000**  
**asukasta**

**Savonlinnan**  
**seutu**  
**35 000**  
**asukasta**

**Mikkelin alue**  
**82 000**  
**asukasta**

**Etelä-Savon HVA:lla**  
**väestö yhteensä 130 000**

**Sulkava**  
**2600**  
**asukasta**



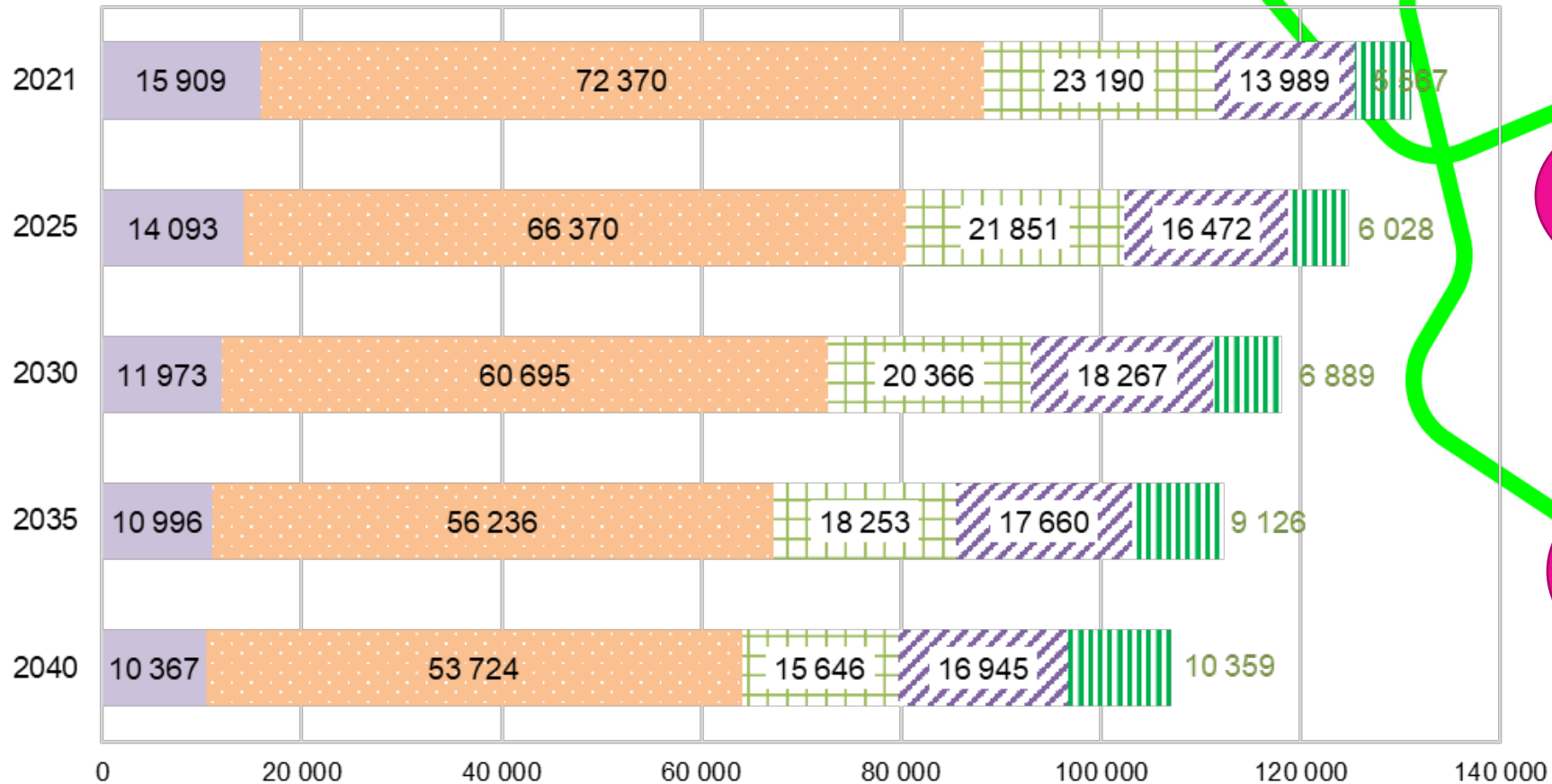


# Ammattilaisen integroidut toimintamallit



# Väestöennuste Etelä-Savossa ikäryhmittäin 2021, 2025, 2030, 2035 ja 2040

0 - 14
  15 - 64
  65 - 74
  75 - 84
  85 -



**Etelä-Savon HVA:lla 15 % yli 75 v 2021**

**Etelä-Savon HVA:lla 25% yli 75v 2040**

# Etelä-Savon HVA:lla tavoitteet toiminnalle

## • Palvelutarpeen keventäminen

- Tarjotaan ja ohjataan ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksessa kevyempiä palveluja ml järjestöt, seurakunta + mahdolliset itsenäisesti maksettavat palvelut
- Palveluohjaus tarjoaa ensisijaisesti kevyempiä palveluja mm arkikuntoutus, kh:n etähoiva, lääkeautomaatit, menunat-ateriapalveluautomaattori, omaishoito, perhehoito
- SAS –tiimi arvioi aina ensisijaisesti kevyempiä asumispalvelun vaihtoehtoja tilanteessa, jossa arvioidaan ettei asiakas pärjää enää omassa kodissa sinne tuotettujen palvelujen turvin (ml tukipalvelut, säännöllinen kotihoito)
  - Lyhyt – ja pitkäaikainen perhekoti, kiertävä perhehoito
  - Yhteisöllinen asuminen
  - Ympäri vuorokautinen asuminen

## • Tavoitteena 94% + 75v kuntalaisista asuu kotona

### MITTARI

Kotona asuvien 75 vuotta täyttäneiden osuus vastaavan ikäisestä väestöstä.

Vuonna 2022 92,5 %.

Vuonna 2023 92,48%

### ARVIO vuonna 2024

Vähintään 94 % yli 75-vuotiaista asuu kotona:

Vuonna 2024 93 %

Vuonna 2025 94 %

# Ikääntyneiden palvelut

## Asiakas- / palveluohjaus



Sujuvat ja viiveettömät palvelut yhdellä yhteydenotolla

Hoidon ja palvelun koordinaatio ja jatkuvuus

Yhteensovitetut palvelut ja palveluverkostot

### PALVELUTARPEEN ARVIOINTI IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAUS

**Yhteydenotto**  
Puhelimitse  
Sähköisesti  
Walk in

**Ensiarvio palvelutarpeesta**

**Ensisijainen ohjaus:**  
Yhes-alusta  
Järjestötoiminta  
Seurakunta  
Yksityinen palveluntuotanto

**Laaja-alainen PTA**  
RAI kokonaistilannearvio  
Palvelu- ja asiakassuunnitelma  
Päätökset

Kaikenikäisten omais- & perhehoito veteraanit

Sosiaaliohjaus  
Gerontologinen sosiaalityö

SAS-toiminta

Keskittetyt asiakas-  
maksut ja maksu-  
päätökset

### PALVELUJEN TUOTTAJAT

**Arjen tukipalvelut**  
Turva-, ateriat- ja asiointipalvelu  
Kuntouttava päivätoiminta  
Seniorineuvola  
Siivous/palveluseteli  
Shl-kuljetuspalvelut  
Kiertävä perhehoitaja

**Tilapäinen kotihoito**

**Arjen kuntoutus**

**Säännöllinen kotihoito**  
(kunnallinen vs. yksityinen)  
Palveluseteli (vaihtoehto)

Yhteisöllinen asumispalvelu  
Perhehoito: lyhyt- ja pitkäaikainen, kiertävät hoitajat

Lyhytaikainen arviointi ja jaksohoito

Ympäri vuorokautinen asumispalvelu



# Asiakkaan prosessi ja polku



# Ikääntyneiden asiakasohjaus



# **KESKITETTY ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS**

**Palvelee arkisin ma – pe klo 9 – 15**

**Vastaa puhelimeen ja kaikkiin sähköisiin yhteydenottoihin keskitetysti koko Etelä-Savon hyvinvointialueella**

**Palveluohjauksen koordinaattorit: Jaana Nykänen, Anne Partti**

# Miksi keskitettyyn kanavaan otetaan yhteyttä

- Ohjausta tai neuvontaa ikääntyneiden kotiin annettavissa palveluissa
- Omaishoidontukeen liittyvät asiat
- Ohjausta tai neuvontaa niissä tapauksissa, kun ikääntynyt itse tai läheiset huomaavat palveluiden tarvetta
- Kotihoitoon liittyvä ohjaus ja neuvonta
- Huoli-ilmoitukset



# Yhteydenotto ikäpalveluihin Eloisan alueella



- **PUH 015 211 557 ma-pe klo 9-15**
- Chat auki klo 9-15
- Kiireetön yhteydenottolomake > Eloisan [www-sivuilla](#)
- Huoli-ilmoitus kansalaiselle > Eloisan [www-sivuilla](#)
- Sähköinen hakemus ikääntyneiden palveluihin > Eloisan [www-sivuilla](#) ja tulostettava hakemus
- Sähköiset OmaoloPalveluarviot > Eloisan [www-sivut](#) Kuljetuspalvelu sekä Omaishoidon tuki
- Paikanpäällä asiointi Omatori Mikkelissä arksin klo 8 – 16 ja Nestori Savonlinnassa pe klo 9 - 12



# **PALVELUOHJAUS**

**Tavoite: yhdenmukaiset toimintamallit hyvinvointialueella**  
**Ikääntyneiden palveluohjaajat**  
**Omaishoidon palveluohjaajat**

# Palveluohjaus

Asiakkaat ohjautuvat keskitetyn ikääntyneiden Asiakasohjauksen kautta palveluohjaukseen (aika Pta:han varattu palveluohjaajan ajanvaruskalenterille) **Vanhuspalvelulaki 25 §** ilmoittaminen iäkkään henkilön palvelutarpeesta

Palveluohjauksessa työskentelee ikääntyneiden, omaishoidon, perhehoidon ja sosiaalipalveluohjaaja

## Palveluohjaaja

Tekee **laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin** asiakkaan kotona yhdessä asiakkaan läheisen/omaisen ja muiden tarvittavien toimijoiden kanssa, sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 3 §:ssä sosiaalihuollon ammattihenkilö voi tehdä palvelutarpeen arvioinnin

- **Sosiaalihuoltolaki Finlex SHL 36 §** Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos:
  - 1) henkilö on yli 75-vuotias;
  - 2) henkilö saa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdassa tarkoitettua ylintä hoitotukea;
  - 3) henkilö on vammaispalvelulaissa tarkoitettu vammainen henkilö

**Palveluohjaaja tekee RAI-Cha mittarin sekä kokonaistilanne arvioin asiakkaan palvelutarpeesta sekä tarvittavista sosiaalipalveluista yhdessä asiakkaan ja hänen omaisen/läheisen kanssa (Vanhuspalvelulaki 15 a §, selvitetään asiakkaan palvelujen tarve)**

Asiakkaan kognitiivisiä kykyjä/voimavaroja

Asiakkaan selviytyminen päivittäisistä toiminnoista, mitkä ovat hänen asioiden hoitamiseen liittyvät voimavarat

Tarkastelee kodinympäristöä turvallisuutta, kysyy omaisten osallisuutta asiakkaan arkeen

Omaishoidontuki, asumistuki, toimeentulotuki, vammaispalvelun etuudet

Sotaveteraani/i nvaliidi etuudet

Taloudellisen tilanteen tarkastelu, onko eläkkeen saajan hoitotukea, miten kuljetustuki – joutuuko asiakas tinkimään omaan hyvinvointiin liittyvistä asioista

Järjestöjen, 3. sektorin ja yksityisen palvelutuottajan mahdollisuuden

Onko vireillä hakemuksia



# Asiakassuunnitelma on palveluohjaajan tehtävä (Shl 39§, vanhuspalvelulaki 16§). Joka on ammattilaisen arvio tuen tarpeesta ja asiakkaan oma arvio tuen tarpeesta



shutterstock.com - 228893787

## To do list

- 
- 
- 
- 
- 
- 



Mitä palveluja aloitan/järjestän, arvioin asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut sekä niiden aloittamisajankohta ja kesto

Kuvataan ja kirjataan minkälaista apua omaisen /läheisen on mahdollista antaa ja mihin he ovat valmiita sitoutumaan

Asiakkaan toivomus/näkemyksistä palveluista

Omaisen näkemys tilanteesta

Asiakas kertoo oman arvion omista vahvuuksista ja voimavaroista

Asiakas voi myös halutessaan kieltäytyä palveluista

Miten järjestän palvelut: yksityinen, palveluseteli, julkinen

Palveluohjaaja kirjaa arvion /Pta:n asiakastietojärjestelmään (tarv potilastietojärjestelmään)

Mitä palveluja suosittelen aloitettavaksi

Palveluohjaajan arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista

Kirjaan myös jatko tmp:t esim läheteä apuvälinearvioon, muistiselvittelyt

# Palveluohjaaja tekee

**Palvelupäätöksen** - joka on viranhaltija (= palveluohjaajan) tekemä päätös ikääntyneiden palveluista

- Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä
- Päätös voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva päätös
- Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä, viimeistään 3k:ssa asian vireille tulosta
- Sosiaalihuoltolaki 45§ (14.4.2023/677)
- Palveluohjaaja toimii asiakkaan omatyöntekijänä koko sosiaalihuollon palvelupolun ajan

## Asiamaksupäätöksen



# Omaishoidon tuki

- Eloisan alueella 1.1.2024 alkaen ikääntyneiden palveluissa yli 65- vuotiaiden omaishoidon tuen asiakkaat
- Koko Eloisan alueella 12/2023 yhteensä 840 omaishoidettavaa
- Omat palveluohjaajat omaishoidon tuessa alueella
- Tarkoitus kasvattaa omaishoidon tuen asiakkuuksia yli 75-vuotiaiden ikäryhmässä
- Omaishoidontuen soveltamisohje omaishoidon tuen myöntämisen perusteena 2024 sekä Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

# Mitä on omaishoidon tuki?

- **Omaishoidon tuki** perustuu lakiin omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)
- Määrärahasidonnainen lakisääteinen sosiaalipalvelu, jonka järjestämisestä vastaa Hyvinvointialue
- Koostuu omaishoitajalle maksettavasta palkkiosta ja yksilöllisesti suunnitelluista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista (hoitajalle ja hoidettavalle), vapaiden järjestelyistä, eläke- ja vakuutusturvasta sekä muista omaishoidon tukipalveluista (mm. järjestöt)
- Myönnetään pääsääntöisesti toistaiseksi, erityisestä syystä voidaan myöntää määräaikaiseksi (esim. sairaus, jonka hoitamiseksi on odotettavissa omatoimisuutta, lapsen kasvun ja kehityksen seuranta)
- Tulot ja varallisuus eivät vaikuta palkkion määrään
- Verotettavaa tuloa, joka voi vaikuttaa joihin saataviin etuuksiin
- Hoidon vaativuuden ja sitovuuden perusteella korvauksena tehdystä hoitotyöstä

# PERHEHOITO

Perhehoidon koordinaattori Sarianna Maaranen

# ARJEN TUKI- JA ETÄPALVELUT PERHEHOITO

## Pieksämäki

### 11 kiertävää perhehoitajaa

- Perhekoti Joutsen pitkä+ lyhyt (2+2)
- Perhekoti Pajukoti Joutsen pitkä+lyhyt (2+2)
- Perhekoti Tammisto pitkäaik+lyhyt (6+1),

## Kangasniemi

### 4 kiertävää perhehoitajaa

- Perhekoti Aurinkolaakso. Pitkäaik.(4), Perhekoti Poutapilvi pitkä+ lyhyt (4 +1)

## Pertunmaa

### 3 kiertävää perhehoitajaa

- Perhekoti Perttu (5) osavuorokautinen

## Puumala

### 3 kiertävää perhehoitajaa

- Perhekoti Saimaan Sydän (6-8) lyhytaikaista/ osavuorokautista

## Mäntyharju:

### 4 kiertävää perhehoitajaa

Perhekoti Marjala: lyhyt ja osavuorokautista ( 2+6)

## Enonkoski

### 2 kiertävää

- Perhekoti VillaTöppönen, pitkäaik. + (lyhyt) (4+1)

## Savonlinna

### 38 kiertävää perhehoitajaa

- Perhekoti Maaria (3), lyhytaikainen
- Perhekoti Arja Helena (4), osavuorokautinen
- Grönvilla: perhekoti Lintula pitkäaik+lyhyt (4+1) ja perhekoti Peurala pitkäaik. + lyhyt (4+1)

## Juva

### 11 kiertävää perhehoitajaa

## Mikkelin seutukunnat: 116 kiertävää perhehoitajaa

**Ristiina:** Perhekoti Viherpelto (6) lyhytaikaista  
Perhekoti Amalian tupa (4) lyhytaikaista

### Mikkeli:

- Metsämäen perhekoti(4) / Otava lyhytaikaista
- Perhekoti Wilho, osavuorokautinen perhekoti (4-5) Keskusta
- Perhekoti Petäjä (4) Otava pitkäaikaista
- Perhekoti Vieno (4) Visulahti pitkäaikaista (+1 lyhkipaikka)
- Perhekoti Pauli (3) Silvasti lyhytaikaista/ osavuorokautista
- Perhekoti Koivula (4) lyhytaikaista
- **Anttola:** Perhekoti Männikkö (3) lyhytaikainen

**Haukivuori:** Perhekoti Kippuralla (6)pitkäaikaista / lyhytaikaista  
Perhekoti Alamarjola (4) ja Ylämarjola (4) pitkäaikaista (+ 1 lyhkip.)  
Perhekoti Huvila (3) pitkäaikaista/

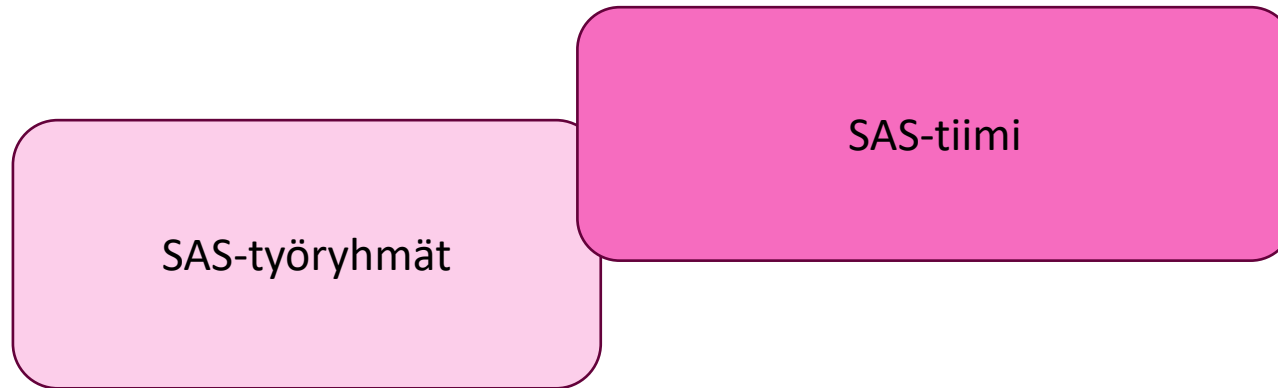
**Suomenniemi:** Perhekoti Tähtisilmä (4) pitkäaikainen (+1 lyhkipaikka)

# PERHEHOITO

- Käynnit **704794**, kiertävä perhehoito
- Hoitopäivät **10977**, lyhyt- ja pitkäaikainen perhehoito
- Asiakkaat **914**, 1.1.-31.10.2023 , kiertävä, osavuorokautinen, lyhyt- ja pitkäaikainen perhehoito



# SAS –toiminta



**Selvitä – Arvioi – Sijoita hyvinvointialueella (SAS)**

**PA-SAS pitkäaikainen asumispalvelu**

**LA-SAS lyhytaikaishoito asumispalveluissa**

- **SAS – toiminta Eloisan ikääntyneiden asiakasohjauksessa** on moniammatillista työskentelyä asumispalveluihin liittyvissä asioissa hakemuksesta sijoittamiseen.
- SAS-toiminnassa olennaista ovat säännölliset **SAS-työryhmien** kokoontumiset, joissa käsitellään asiakkaiden hakemuksia asumispalveluihin.
- SAS-toimintaan kuuluu myös asumispalveluihin liittyvää valvontaa ja ohjausta.
- SAS-toiminnassa yhteistyötahoja ovat asiakkaat, asiakkaiden omaiset/läheiset, hyvinvointialueen työntekijät, yksityisten palveluntuottajien työntekijät sekä mahdolliset muut yksityiset ja julkiset tahot asumispalveluihin liittyen.
- Ns. **SAS-tiimi** koostuu SAS-palveluohjaajista ja SAS-koordinaattoreista eli henkilöistä, joiden työnkuvaan kuuluu päivittäin hoitaa asumispalveluihin liittyviä asioita.
- **Myös lyhytaikaishoito asumispalveluissa** linkitetään/linkittyy SAS-tiimin työskentelyyn

# ASIAKASMAKSUTIIMI

**Koordinaattori Sari Kärkkäinen**

**Tavoitteena: yhdenmukaisella tavalla lasketut asiakasmaksut ja – päätökset hyvinvointialueella**

**Yhteydenotto: arkisin ma – pe klo 9 – 15, p 015 351 3333**

# Asiakasmaksutiimin tehtävänä on

- Tehdä asiakasmaksupäätökset kaikista palveluista yhdenmukaisesti kaikille hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelujen asiakkaille.
- Varmistaa, että tarvittavista tulotiedoista saadaan yhdenmukainen tieto päätöksenteon valmistelun pohjaksi. Koskee myös tulosidonnaisten palvelusetelien valmistelua.
- Toimia tukena ja apuna kaikille ikääntyneiden palveluissa työskenteleville.

# Maksuhuojennukset

- Ikääntyneiden palveluissa on yhtenäiset ohjeet ja myöntämisen perusteet maksuhuojennuksiin.(Asiakasmaksulaki 11§)
- Tulosidonnaisiin palveluseleihin (kotihoito, asumispalvelut) voi hakea lisäarvoa
- Maksuhuojennushakemukset käsitellään asiakasmaksutiimissä.



# Yhteydenotto ikäpalveluihin Eloisan alueella



- **PUH 015 211 557 ma-pe klo 9-15**
- Chat auki klo 9-15
- Kiireetön yhteydenottolomake> Eloisan www-sivuilla
- Huoli-ilmoitus kansalaiselle> Eloisan www-sivuilla
- Sähköinen hakemus ikääntyneiden palveluihin> Eloisan www-sivuilla ja tulostettava hakemus
- Paikanpäällä asiointi Omatori Mikkelissä arksin klo 8 – 16 ja Nestori Savonlinnassa PE klo 9 - 12