



Ikäneuvo tilannekatsaus ja eteneminen

Liite 1.

Kertaus

TAUSTAA ASIAKASOHJAUKSELLE JA HANKKEELLE

Taustaa asiakasohjaukselle

- Mallista kokemuksia useista kunnista, joissa osoittautunut yhdeksi vaikuttavimmista keinoista edistää iäkkäiden mahdollisuuksia saada tietoa laajasti eri tuottajien palveluista ja etuuksista
- Järjestäjän näkökulmasta kustannusten kasvua saatu hillittyä mallin avulla
 - erityisesti paljon palveluja käyttävät
- Valtakunnallista koottua tietoa ei vielä olemassa

Lähde: Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019

Ikäihmisten laatusuositus 2017-2019: Asiakas- ja palveluohjaus keskiöön



- **SUOSITUS 1: Asiakas- ja palveluohjaus järjestetään seuraavien periaatteiden mukaisesti:**
 - matala kynnyks - yksi kontakti käynnistää prosessin
 - asioinnin helppous: yhteydenotto puhelimitse, sähköpostitse, käynnillä
 - laaja tuen ja palvelujen tuottajaverkosto, josta tieto sähköisesti kaikkien saatavilla
 - sähköisen asioinnin mahdollisuus
 - palvelut tuotetaan pääosin lähellä asiakasta
- **SUOSITUS 2: Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus järjestetään maakunnallisena/alueellisena ja monialaisena toimintana, johon sisältyy**
 - neuvonta ja ohjaus, myönnettyjen palveluiden koordinaatio ja niiden laadun ja toteutuksen seuranta
 - palvelutarpeen arviointi käyttäen luotettavia, yhtenäisiä ja vertailukelpoisia arvioinnin välineitä, hyödyntäen eri ammattilaisten osaamista
 - asiakkaalle yksi yhteinen hoito-, palvelu- ja/tai kuntoutussuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja palveluun osallistuvien palveluntuottajien kanssa
 - palvelupäätösten tekeminen käyttäen yhtenäisiä asiakkaiden palvelutarpeeseen perustuvia kriteereitä
 - asiakkaiden osallisuuden ja valintojen tukemisen turvaaminen

Asiakasohjaus kustannustehokkuuden työkaluna

- Asiakasohjaaja kohdentaa resurssit palvelupäätösten kautta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan
 - käytännössä työ on **eri tuotantoyksiköiden budjettien toimeenpanemista**
 - toimiva asiakasohjaus ratkaisee kunnan kokonaiskustannukset ja palvelujen laadun
 - > **kustannusrakenteen hallinta**
 - Tampereella tutkittu: yksi asiakasohjaaja kohdentaa palveluita n. 5,5 M€/vuosi eli n. 20 000 € jokaisena työpäivänä
 - Kustannusrakenteen hallinnan myötä uusia palvelumuotoja ja palvelutarpeita tulee esille. Uusien palvelumuotojen myötä saadaan lisää kustannussäästöjä, koska raskaampiin palveluihin siirrytään myöhemmin.
- Johtotason ymmärrettävä asiakasohjaajan rooli. Talousvastuun osalta on tärkeää, ettei ainoastaan raha ohjaa päätöksentekoa. Säästöt saadaan pidemmällä ajanjaksolla, kun palveluita myönnetään oikea-aikaisesti.

Ikäneuvo-hankkeessa luodaan Pirkanmaalle yhteinen neuvonta ja asiakasohjaus toiminto

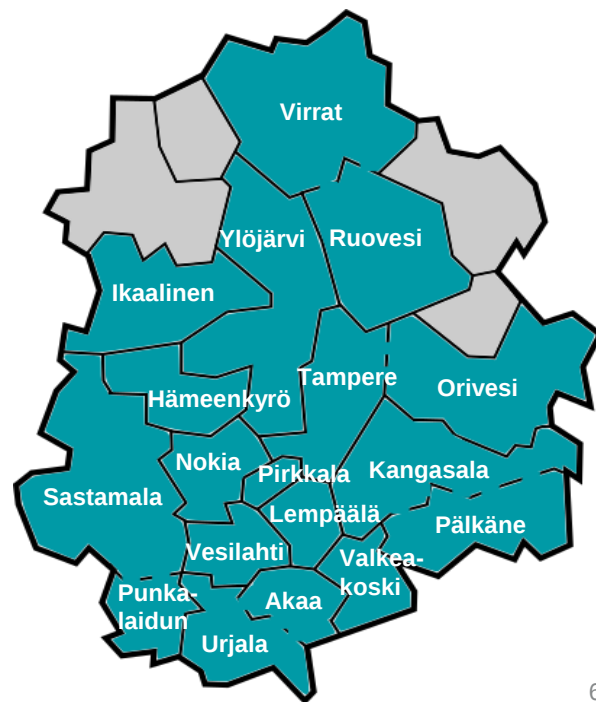


Hankkeessa kehitetään Pirkanmaan yhteinen ikäihmisten neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli, Ikäneuvo

- On osa STM:n Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa (I&O) - kärkihanketta
- STM myöntänyt rahoitusta **2,34 M€ KAAPON** (=keskitetty, alueellinen asiakas- ja palveluohjaus)n kehittämiseksi ja juurruttamiseksi **I&O-kärkihankkeesta**
- Hanke toteutetaan 11/2016 – 10/2018

Pirkanmaan ikäihminen saa Ikäneuvosta neuvoa arjen kysymyksiinsä ja apua arjessa selviytymiseen ja kotona asumiseen

Hankkeeseen osallistuvat kunnat



MITÄ TEHTY IKÄNEUVOSSA



Ikäneuvon neuvontapalvelut ja asiakasohjaus ovat tunnettuja, helposti saavutettavia ja vaikuttavia. Ikäihmiset kokevat saavansa oikea-aikaisesti apua ja ratkaisuja elämänsä pulmiin tasaveroisesti asuinpaikasta riippumatta.

Palvelulupauksemme



Neuvonnassa ja asiakasohjauksessa autetaan ikäihmistä löytämään sopivimmat ratkaisut toimintakykyiseen arkeen ja kotona asumiseen.

Ikäneuvo



Asiakaslupauksemme



Voit ottaa yhteyttä Ikäneuvoon ja luottaa, että sinua autetaan. Sinua kuullaan, ajamme asiaasi. Löydämme yhdessä vaihtoehtoja. Asiakasohjaajasi kulkee rinnallasi ja huolehtii, että asiaasi tulee hoidetuksi.

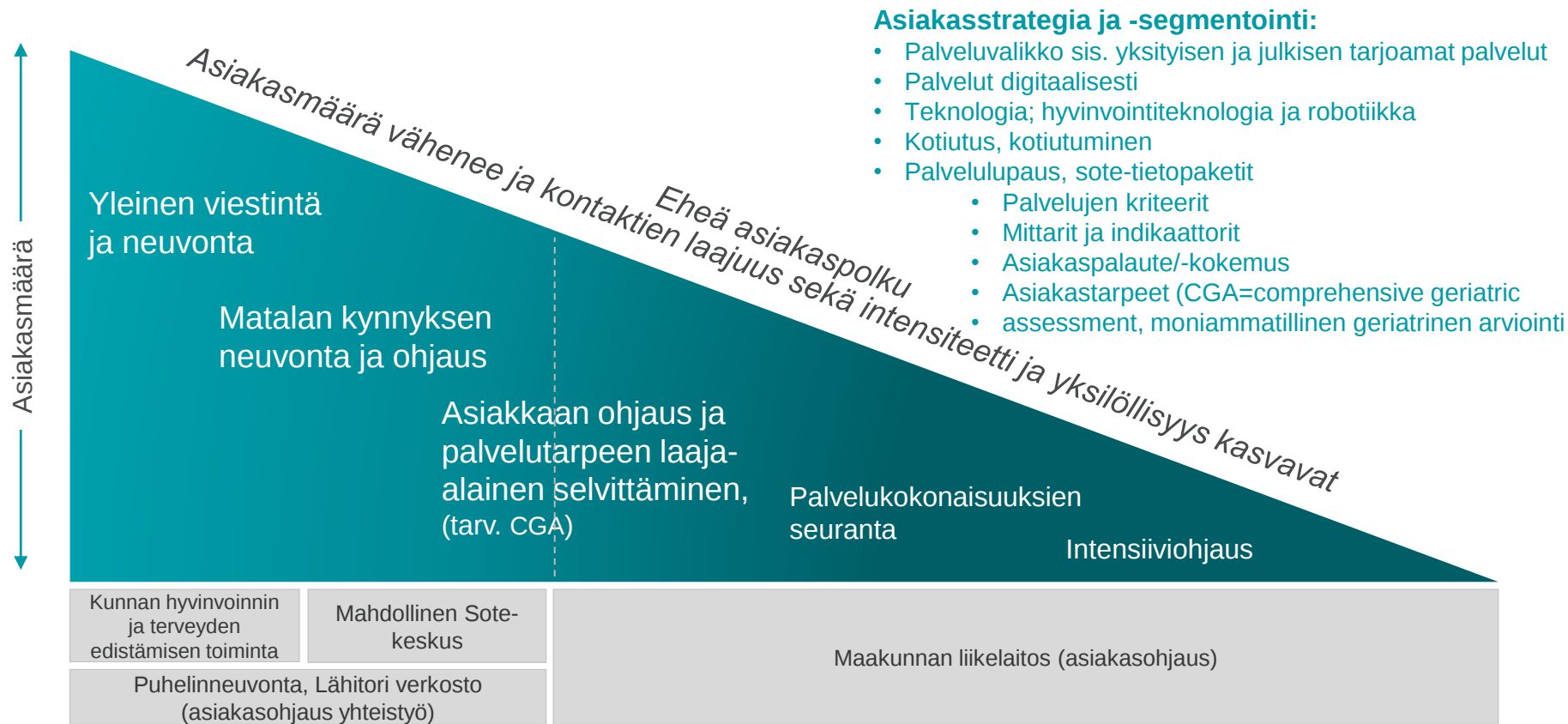
Kunnioittava
Ratkaisukeskeinen

Yksilöllinen
Arvomme

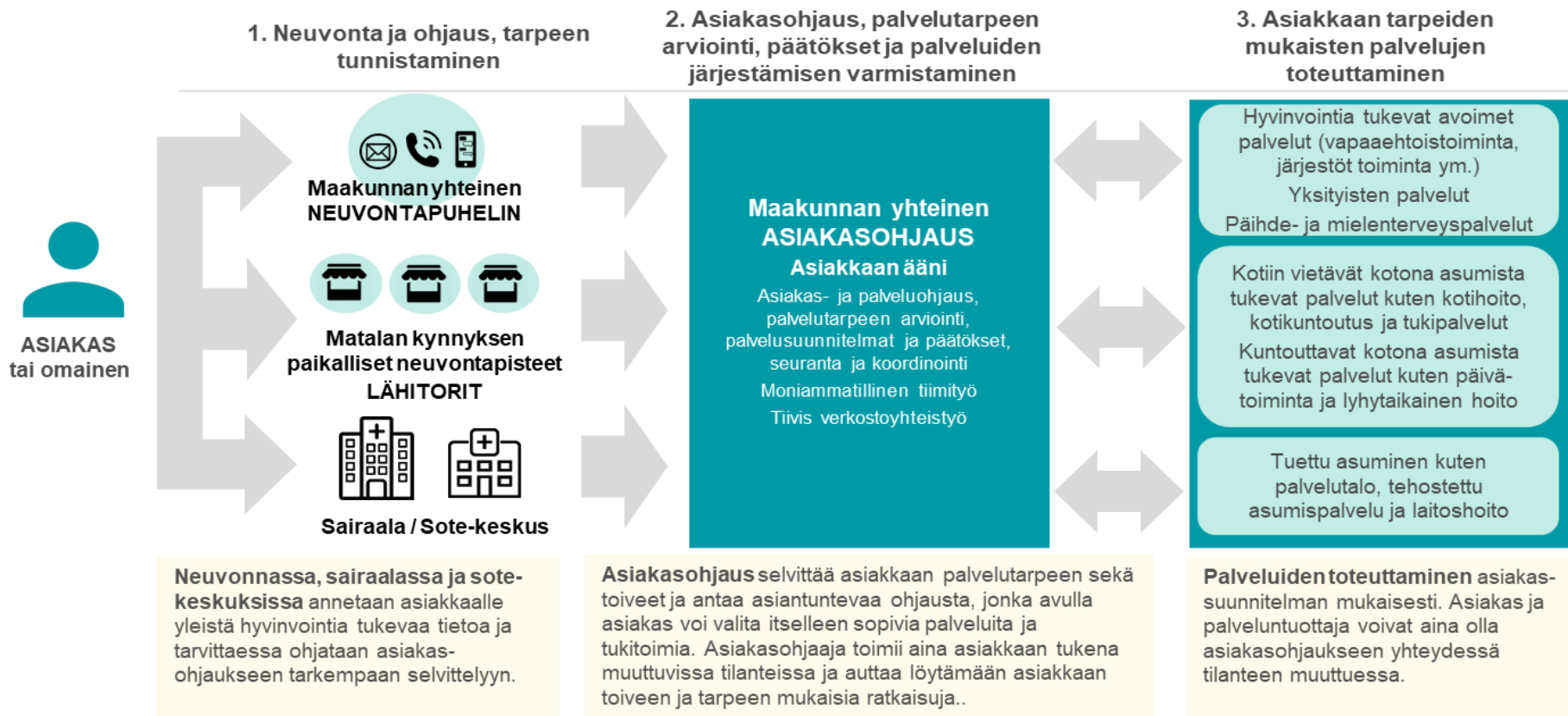
Vastuullinen
Tasavertainen

Lähtökohta: Asiakas kokoaa palvelunsa neuvonnan ja ohjauksen tuella

Asiakasohjaaja kokoaa ajantasaisen tiedon avulla asiakkaan tarpeiden pohjalta oikean osaamisen oikeaan paikkaan



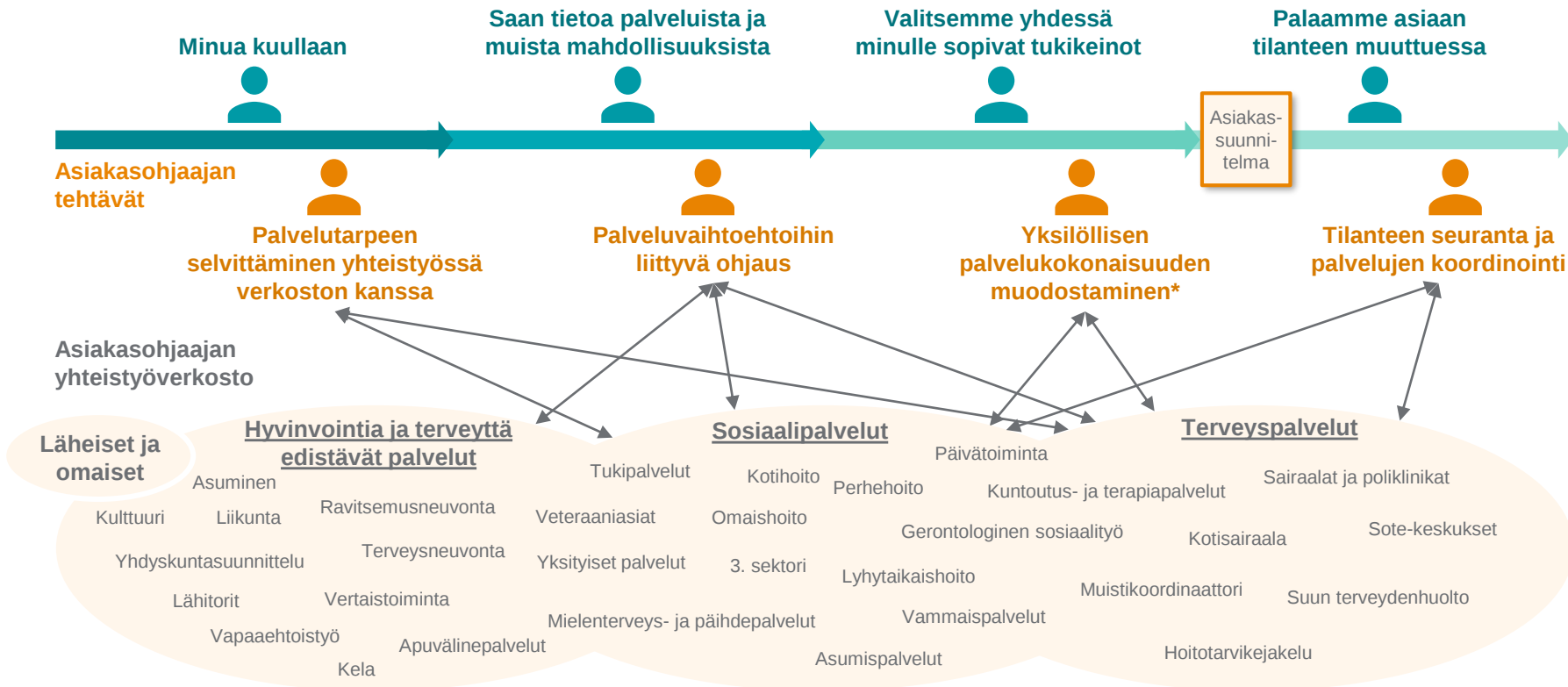
Rautalankamalli: ikäihmisten neuvonta, asiakasohjaus ja palvelutuotanto



Asiakasohjaaja on asiakasta varten: hän auttaa asiakasta löytämään arkeensa ratkaisut, kulkee rinnalla ja kokoaa tarvittavat ammattilaiset



Asiakkaan polku



*Sisältää asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksen tekemisen

Ikäneuvon hankekokeilut

Kokeilujen kautta haettu käytännön kokemuksia maakunnallisen mallin suunnittelun tueksi

**Puhelinneuvonta
ml. palveluvalikko**

Lähtötori

**Asiakasohjaus
ml. osaaminen ja kriteerit**

CGA-asiakasohjaajan työkaluna

**Kuntoutuksen menetelmät
asiakasohjauksessa**

**Kuntoutuksen hyvät
käytännöt**

**Omaishoidon
tukimalli**

**Omaishoitoperheiden
etätukimalli**

TULOKSIA TÄHÄN MENNESSÄ, NOSTOJA

Mitä tehty?

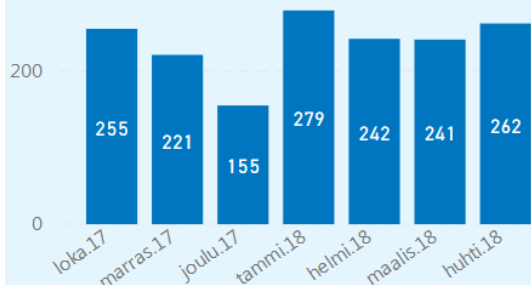
- **Yksi neuvonnan puhelinnumero ikäihmisille** ja heidän läheisilleen
 - mukana 16 kuntaa, kuntakohtaiset palveluvalikot tehty. Tampereella Kotitori-sopimuksen kautta jo järjestetty.
- **Lähistori**
 - uusia lähitoreja 18 kunnassa, yhteensä 24 toimipistettä -> kehittyvä lähistori, paikalliset ominaispiirteet, Lähistori kunnan HYTE-toimintaa 80 %, ammattimainen neuvonta- ja ohjaus
- **Asiakasohjaus**
 - 38 uutta asiakasohjaajaa tamperelaisten ja orivesiläisten lisäksi, yhteiset toimintaohjeet, yhteiset tapaamiset ja laajasti koulutusta, yhteiset kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen kriteerit hyväksytty työ pohjaksi
- **Kuntoutus**
 - hyviä käytäntöjä mallinnetaan kuntien kesken yhdeksi, kuntoutustarpeen tunnistamiseen tehty paketti asiakasohjaajille
- **Omaishoito**
 - omaishoidon etätuen onnistunut kokeilu 15 perheen kesken, omaishoitajien tyyppierhejaottelu omaishoitajien haastattelujen ja kyselyjen perusteella
- **Vertaiskehittäminen** (yli kuntarajojen)
 - hankkeessa mukana olleiden yhteistyö ollut tiivistä ja laajaa, mm. sähköisessä Humap-yhteistyöalustalla n. 250 osallistujaa, työpajoissa ja työryhmissä yht. n. 500 hlöä

Lisäksi mm: osaamiskartoitus, koulutussuunnitelma asiakasohjaajille, prosesseja ja toimintaohjeita em. kokonaisuuksiin, johdon seurantamittarit, palvelukuvaukset

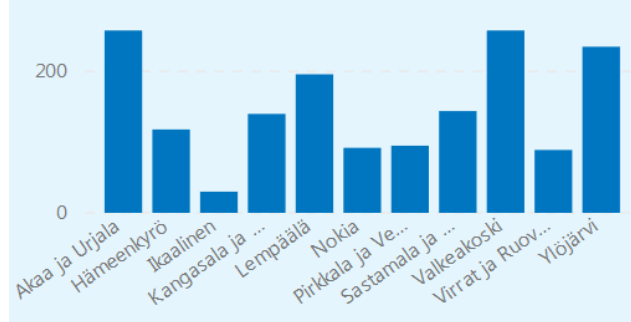
Ikäneuvo puhelinneuvonnan seurantatietoja 10/17-4/18



Puheluiden lukumäärä yhteensä

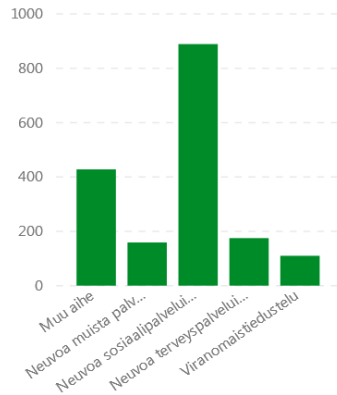


Puheluiden lukumäärä kunnittain

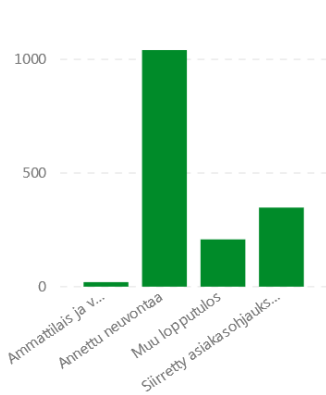


- **Puhelinneuvonnalla on onnistuttu:**
 - Karsimaan vain neuvontaa vaativien yhteydenottojen siirtymistä asiakasohjaukseen
 - Vähentämään asiakkaiden eri tahoille soittelua
 - Yhtenäistämään palveluiden tarjoamista ja saamista
- Haasteena osissa kuntia yhteydenottojen ohjautuminen ohi puhelinneuvontanumeron

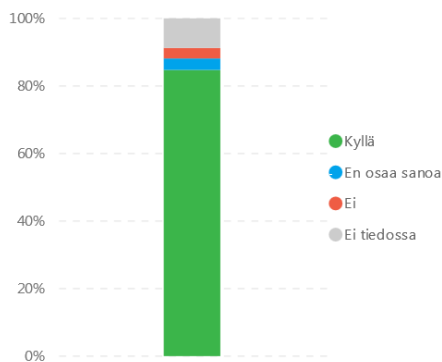
Puheluiden aihe



Lopputulokset



Tuliko autetuksi?



Huom, luvut eivät sisällä Tampereetta ja Orivettä, joissa puhelinneuvonta Kotitorin kautta. Puhelumäärät siellä n. 1000 puhelua/kk (alkuvuosi 2018).

Muiden kokeilujen etenemisen tilanne (1/2)



Kokeilu

Tavoite ja toimenpiteet

Tuotokset ja päähuomiot tällä hetkellä

Palveluvalikko

- Luoda Pirkanmaan yhteinen palveluvalikko, johon on koottu sekä julkiset, yksityiset että kolmannen sektorin kotona asumista tukevat palvelut.
- Palveluvalikkotyökalu luotu ja siihen koottu kuntien tiedossa olevat palveluntarjoajat sekä julkisiin palveluihin relevantit internet-linkit
- Ei-rekisterissä oleville kotona asumista tukevien palvelujen tuottajille mahdollisuus listautua palveluvalikkoon (akkreditointi)

- Rekistereissä jo olevat tuottajat saatu melko hyvin kerättyä palveluvalikkoon
- Palveluvalikkotyökalun koulutuksi pidettävä
- Excel-pohjainen palveluvalikkotyökalu koettu kankeaksi ja hankalaksi käyttää
- Ei-rekisterissä olevien tuottajien tietojen keräämisen tilanne ja viestintä yleisestikin epäselvä

Lähitori

- Kehittää paikallista lähitoritoimintaa Ikäneuvon toimintamallin mukaisesti huomioiden paikalliset erityispiirteet ja -tarpeet
- Luoda lähitoriverkosto osaksi koko Ikäneuvoa ja yhteistyöhön mm. puhelinneuvonnan ja asiakasohjauksen kanssa.
- Kunnat laajentavat ja jatkokehittävät olem. olevia toimipisteitään Ikäneuvon Lähitorin toimintamallin mukaisesti huomioiden paikalliset erityispiirteet ja -tarpeet

- Kunnissa lähitoritoiminta on käynnistynyt erilaisilla volymeilla, mikä on luonnollista
- Vertaiskehittäminen alkanut hyvin ja sitä jatkettava tiiviisti
- Haastavaa pohtia sijoittumista tulevassa maakuntamallissa -> Ikäneuvon ajatukset, että lähitori 80 % hyteä ja 20 % sotea
- Monialaista, ratkaisukeskeistä ennaltaehkäisevää, asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia edistävää toimintaa, jolla kyetty siirtämään sote-palvelujen tarvetta ja käyttöä
- Toiminnan tulisi jäädä kuntiin lähelle asiakkaita riippumatta siitä, kuka sote-toimija vastaa mistäkin kiinteistöstä

Asiakasohjaus ml. osaaminen ja kriteerit

- Asiakasohjaustoiminnon suunnittelu ja käyttöönotto
- Pirkanmaan yhteisen toimintamallin luominen
- Tukevana kokeiluina osaamisen kartoittaminen ja varmistaminen sekä palveluiden kriteerien yhtenäistäminen (kotihoido + tukipalvelut)

- Palvelun laatu parantunut, kun on yksi ihminen joka on perillä asiakkaan tilanteesta ja palveluista
- Asiakkaiden tilanne kartoitetaan entistä tarkemmin
- Asiakkaat myös tasa-arvoisemmassa asemassa yhtenäisten kriteerien myötä
- Edelleen kuitenkin eroja asiakasohjaajien tehtävissä ja määrissä alueittain, joten kehitystä yhtenäistämiseksi jatkettava
- Suurimpana haasteena työtaakka: tällä hetkellä aika kuluu liiaksi tulipalojen sammutteluun

CGA-asiakasohjaajan työkaluna

- Tunnistetaan ja kuvataan eheän asiakaspolun edellytykset asiakasohjausprosessissa
- Kehitetään, kuvataan ja kokeillaan moniammatillista laaja-alaista geriatrasta arviointia (CGA) kotona asuvalla asiakkaalla yhteisenä työvälineenä sekä tämän ympäriltä muita hyviä käytäntöjä
- Kuvataan CGA kotona asuvan asiakkaan kohdalla ja pilotoidaan mallia 2 asiakasryhmällä
- Hyvien käytäntöjen ja työkalujen kokoaminen tunnistettuihin haasteisiin ja näiden kuvaaminen
- Yhteistyöprosessien ja systemaattisten toimintamallien kuvaaminen (erityisesti kotihoidon ja asiakasohjauksen välillä)

- CGA-käsi kirjasta ensimmäinen versio valmiina, koulutukset pilottiin osallistuville pidetty ja pilotti käynnissä
- Yhteistyöprosesseja kuvattu, todellisten asiakaspolkujen kuvaaminen kustannuksineen meneillään, sudenkuopat ja onnistumiset esiin
- Tiedonkulku on edellytys ja jatkuva haaste sujuvien asiakaspolkujen onnistumiselle
- Systemaattiset toimintamallit ja eri toimijoiden selkeät roolit ja vastuut välttämättömiä kun toimijoita on paljon
- Asiakkaalle sujuva on myös kustannustehokasta!

Muiden kokeilujen etenemisen tilanne (2/2)



Kokeilu

Tavoite ja toimenpiteet

Tuotokset ja päähuomiot tällä hetkellä

Kuntoutuksen menetelmät asiakasohjauksessa Kuntoutuksen hyvät käytännöt

- Menetelmien ja työkalujen luominen asiakasohjaukselle kotikuntoutustarpeen tunnistamiseen, seurantaan ja arviointiin
- Hyvien käytäntöjen tunnistaminen kotona asumista tukevassa kuntoutuksessa ja otollisimpien valinta asiakasohjauksen hyvien käytäntöjen kehittämisen pohjaksi. Näiden edellyttämien tietotarpeiden, osaamisen ja toimien mallintaminen

- Keväällä 2017 kehitetyt kuntoutustarpeen arviointi- ja seurantatyökalut otettu käyttöön asiakasohjauksen kokeilussa. Työkalujen jatkokehitys
- Kuntoutustarpeen tunnistaminen ja asiakkaan kokonaisvaltaisen toimintakyvyn arviointi ei ole kaikille asiakasohjauksen ammattiryhmille yhtä tuttua, joten lisää työkaluja ja koulutusta tarvitaan
- Yhteisesti valittuja teemoja (kotikuntoutus, muistisairaiden kotikuntoutus, etäkuntoutus, liikuntaryhmät) on mallinnettu pienryhmävetoisesti sekä yhteisissä kokouksissa että ryhmissä itsenäisesti. Työn tulokset esitellään työpajassa 12.6.

Omaishoidon tukimalli

- Toimintamallien ja keinojen luominen asiakasohjausprosessiin omaishoitoperheiden tarpeiden tunnistamiseksi oikeissa kohdissa.
- Tiedon kerääminen omaishoitajien tarpeista ja perheiden toiveiden/tarpeiden mallintaminen
- Tukimuotojen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin valituille teemoille perheitä osallistaen
- Kehitettyjen tukimuotojen kokeileminen käytännössä
- Omaishoidon kriteerit

- Kyselyn, haastattelujen ja asiantuntijapaneelin kautta on saatu runsaasti laadullista tietoa omaishoitoperheiden arjesta ja tuen tarpeista.
- Asiakasohjaajille pidetty 2 työpajaa omaishoidon tuen tyyppiperheiden tunnistamiseen ja tukemiseen liittyen. Koonti tehty. Seuraavaksi työtetään omaishoitajärjestöjen kanssa.
- Yhteiset omaishoidon kriteerit valmisteltu

Omaishoitoperheiden etätukimalli

- Omaishoitoperheiden etätukimuotojen arvioiminen
- Asiakasohjauksen ja etätukipalvelun välisen toimintatavan kuvaaminen
- 6 kk:n kokeilun toteuttaminen 15:llä omaishoitajalla etätuen soveltuvuuden arvioimiseksi omaishoitajien tukemiseen.
- Kokeilussa omaishoitajat saavat laitteet kotiinsa ja kokeilevat etäpalvelua käytännössä (valmennus, neuvonta ja ohjaus, vertaistuki, ryhmät, videot).

- Kokeilu vietiin läpi onnistuneesti ja on saatu myönteistä palautetta.
- Omaishoitajat ovat kokeneet hyötyvänsä, saaneensa apua sekä vertaistukea.
- Etäohjaajan tuki neuvonnan ja ohjauksen osalta koettu myös tärkeäksi.

ETENEMINEN

Lautakunnan päätöksille

- **Lähitoritoimintaa ja asiakasohjausta jatketaan kunnissa myös hankkeen jälkeen yhdessä kehitettyjen toimintamallien mukaisesti**
 - vertaiskehittämistä ja toimeenpanoa jatketaan kuntien ja maakuntavalmistelun kesken vuoden 2019 ajan
 - Tarkempi etenemissuunnitelma valmisteilla
 - Hankkeen lopputuotoksena syntyy Pirkanmaalle käsikirja mallin etenemistä ja juurruttamisesta maakuntaan ja lisäksi lyhyt käsikirja muille maakunnille KAAPO-mallin käyttöönotosta
 - **HUOM!** Neuvonnan ja asiakasohjauksen yhteisten toimintamallien kehittäminen ja juurruttaminen ei riippuvainen sote- ja maakuntauudistuksesta

Vertaiskehittäminen sujunut loistavasti: ennen kaikkea saatu paljon positiivisia ja konkreettisia muutoksia aikaan!



Urjalan Sanomat Ikäneuvo-hanke käynnistettiin myös Akaassa ja Urjalassa

Ikäntyneille halutaan tarjota apua yhden luokun taktiikalla

Mina Mäkelä

Pirkamäellä on alkanut Ikäneuvo-hanke, jonka tavoitteena on luoda kokenut ja osaava ikäihmisten verkosto. Hanke on osa Urjalan kunnan ikäihmisten palveluohjelmaa, joka on tarkoitettu ikäihmisten ja heidän läheistensä avuksi. Hanke on osa Urjalan kunnan ikäihmisten palveluohjelmaa, joka on tarkoitettu ikäihmisten ja heidän läheistensä avuksi.

Reilun kahden miljoonan euron satsaus

Yhdeltä luokulta, yhdeltä numerosta

Ikäneuvo-hankkeen kummitoiminnan tavoite on, että ikäihmisten ja heidän läheistensä saavat tarvittavaa apua yhdeltä luokulta tai yhdeltä numerosta. Tällä keinoilla on selvää, ettei valtuusto annakaan 75 vuotta täyttäneille toimi verkossa, josta

