



**Helsingin kaupunki**  
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto

## **OSANA PALVELUJEN UUDISTAMISTA MPK -konseptia**

# **Yhteinen ikääntyneiden neuvonta ja palveluohjausyksikkö HELppiSeniори**

**–suunnittelu-, valmistelu- ja käyttöönotto 2017**

**Uusi asiakkaaksi tulo prosessi, yksikkö, työnjako, toimintatapa, työkuultuuri**

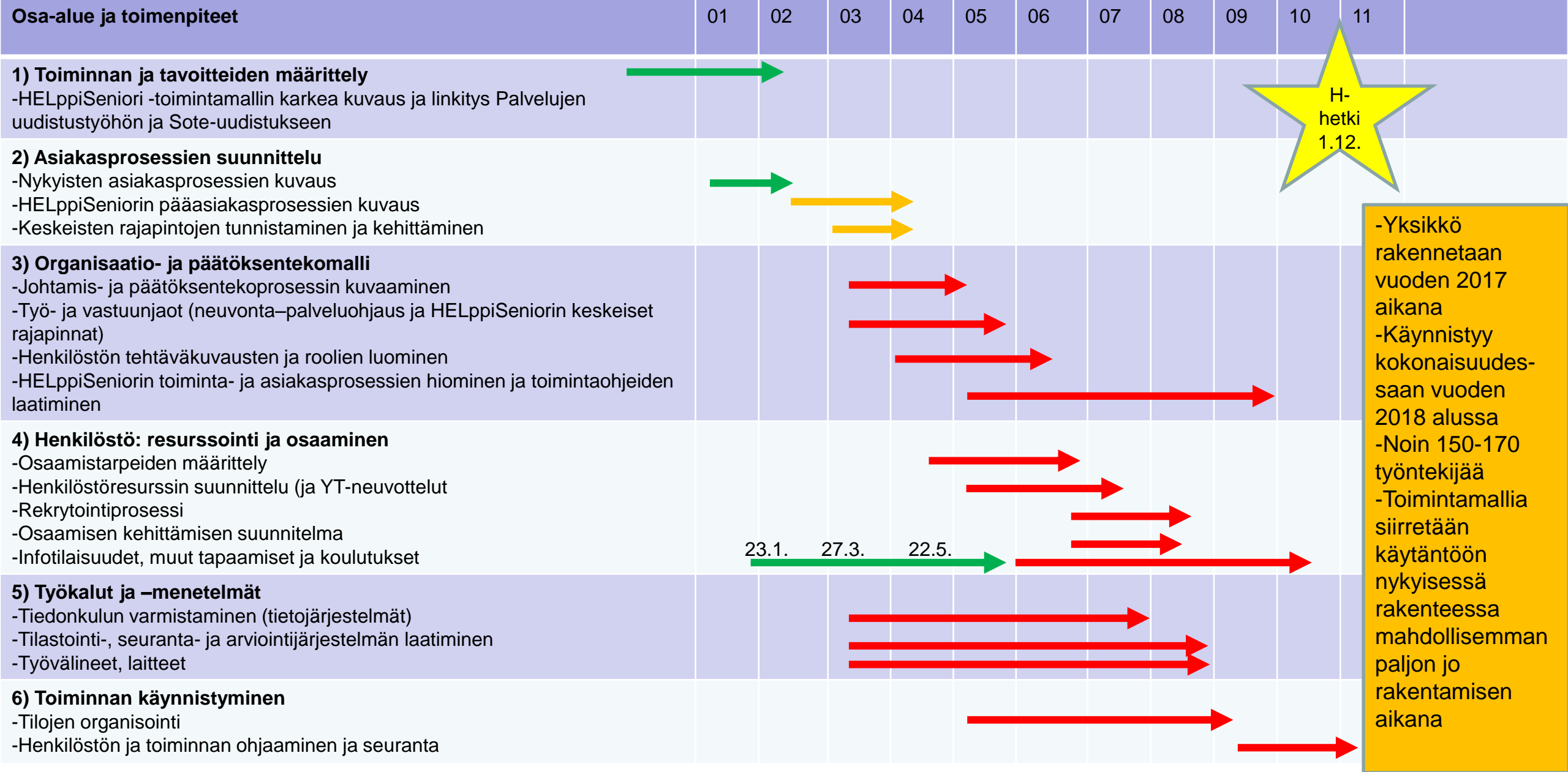
**Yhteinen asiakas, yhteinen suunnitelma, yhteinen työ  
Raulos Eeva**





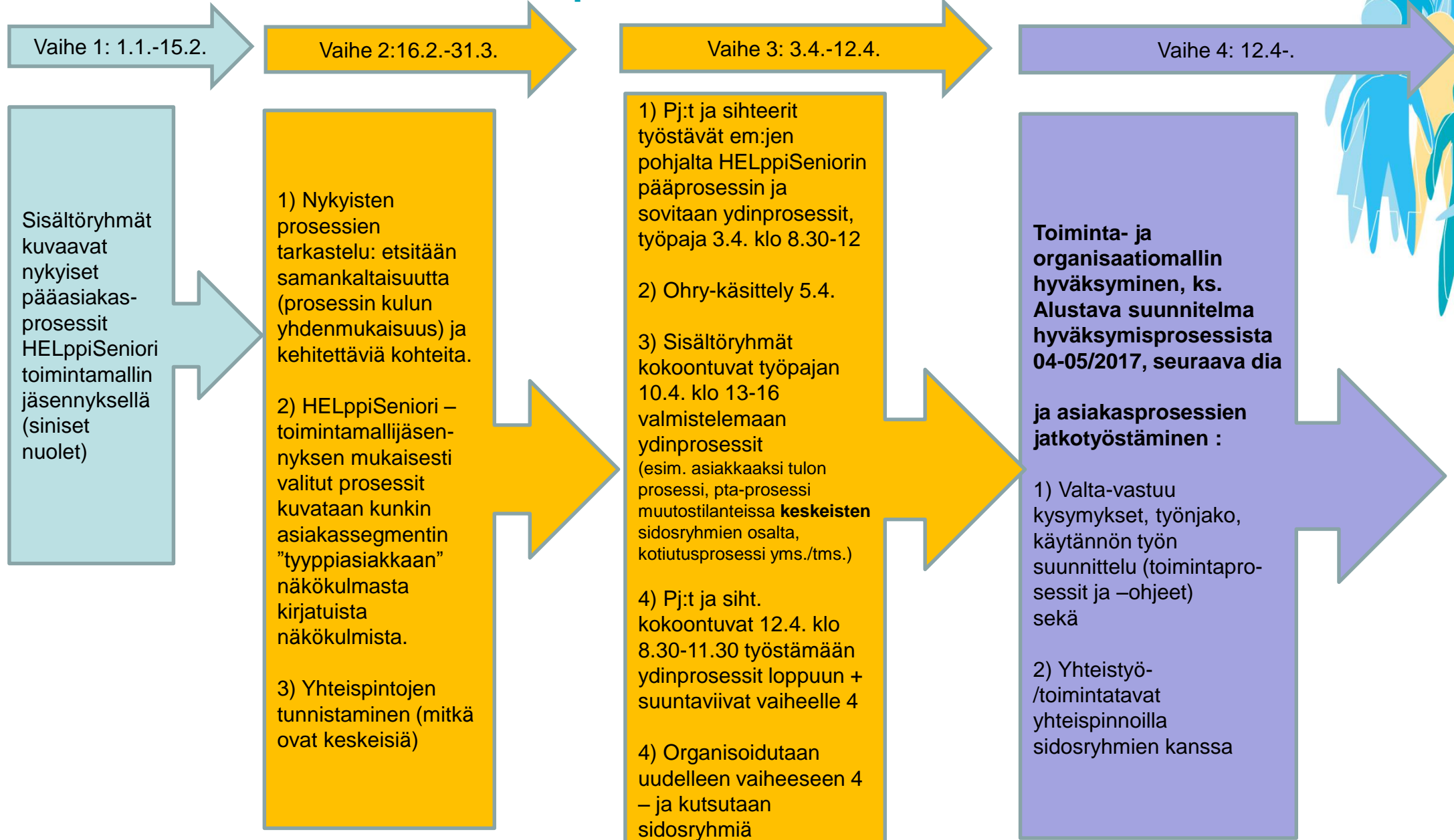
# PROJEKTIORGANISAATIO





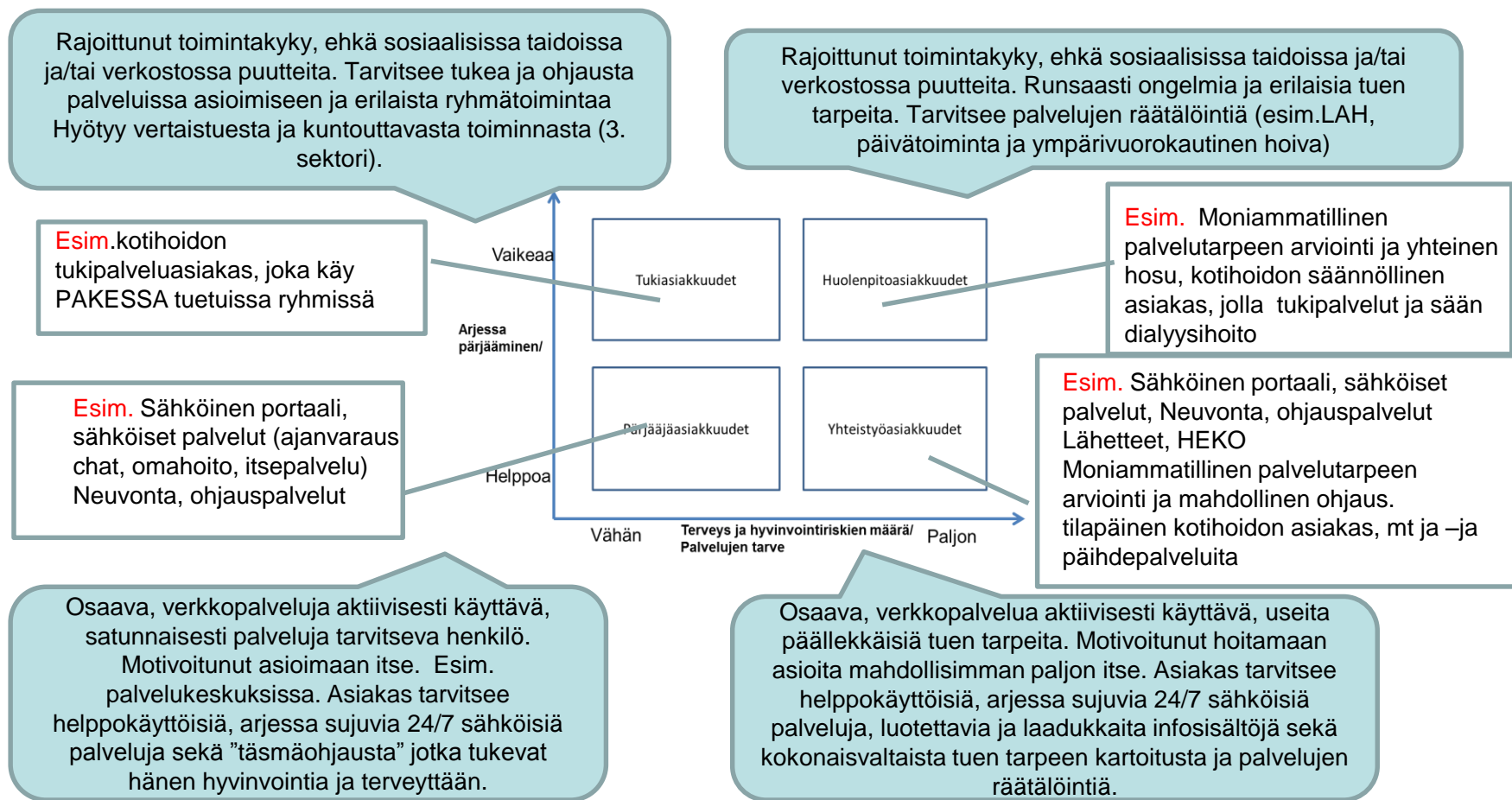


# Asiakasprosessien kuvaamisen ja suunnittelun prosessi



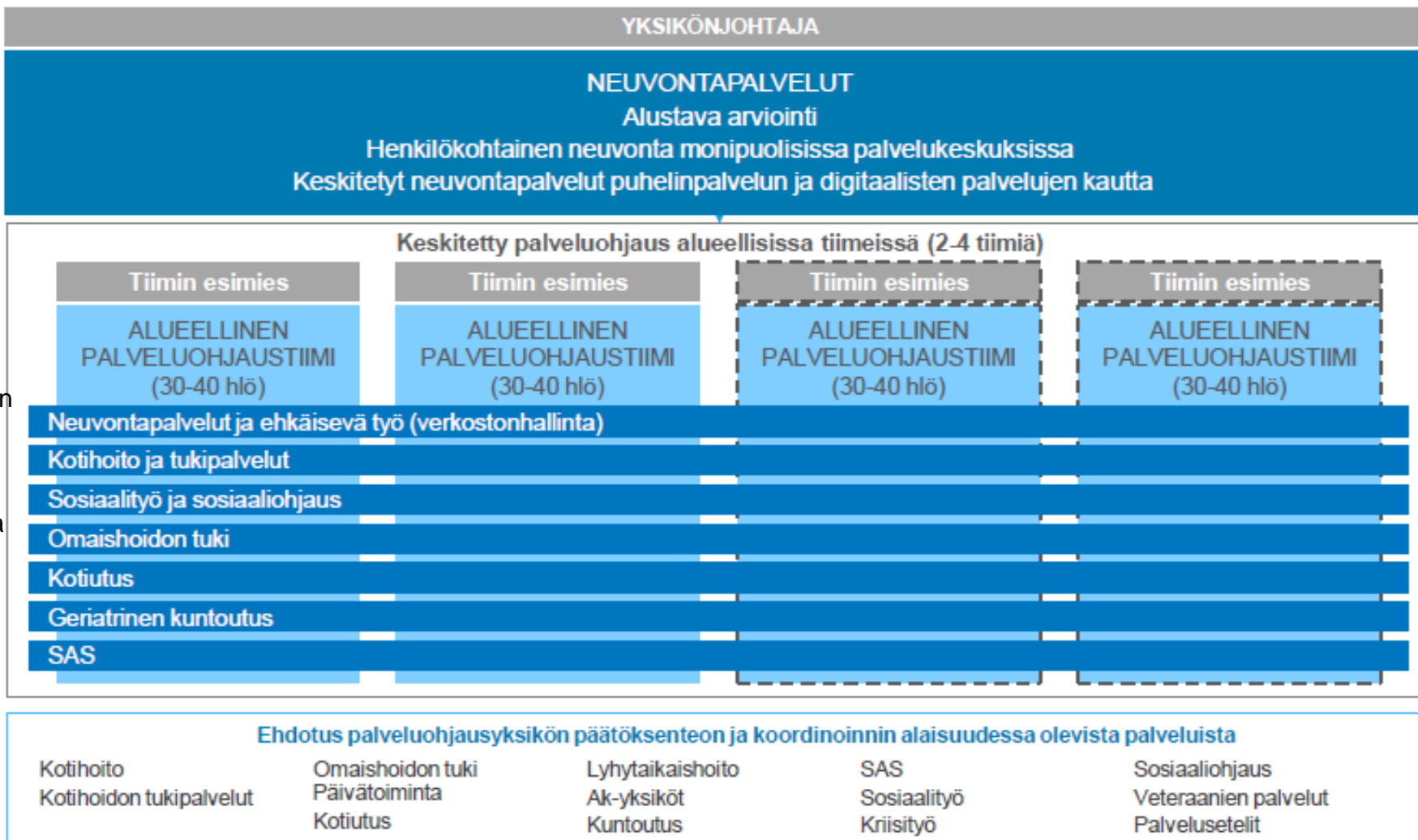


## Asiakkaaksi tulo ja kanavat asiakassegmenteittäin ja –profiileittain ja suuntaa antavia esimerkkejä kunkin asiakassegmentin mahdollisesta asiakkaasta – segmentointityötä täsmennetään MPK-työnä



# Keskitetty neuvonta ja palveluohjaus vastaa ikääntyneiden asiakkaaksi tulon, toimintakyvyn seurannan ja palveluiden koordinoinnin prosessista Helsingissä

Organisaatiomallin alustava kuvaus



Verkostomainen hyvinvoinnin edistäminen ja ennaltaehkäisevien palvelujen koordinointi (yksityiset ja 3. sektorin palvelut, muu 3. sektori, oppilaitokset), palveluhakemiston ylläpito

Palveluohjaus, hoidon ja palvelutarpeen arviointi päätökset, PAHOSUjen laatiminen, uudelleen arvioinnit, vastuu-/omaatyöntekijänä toimiminen, konsultaatiot, palveluiden koordinointi.

Henkilöstö jalkautuu kotiin, sairaalaan tai monipuolisiin palvelukeskuksiin arvioimaan palvelun tai hoidon tarvetta

Huom! Nämä osin muuttuneet ensimmäisessä asiakasprosessi-kuvauksivaiheessa -> Ks. Sisältöryhmien asiakasprosessit diasta 15 -> hioutuvat valmistelutyön edetessä



# Rekrytointiprosessin (sisäinen haku) aikataululuonnos



Asia	Aika	Muuta
Organisaatiomalli Johtamisjärjestelmä ja delegointi päätökset	Touko-kesäkuu 2017	Voiko hallintoa siirtää jo esim 1 kk aiemmin ennen aloitusta HELppiSenioriin. Johdon valinta ajoissa ( <span style="color: red;">ideaalia</span> ) , jotta pääsevät rekry prosessiin mukaan
Henkilöstön ja tiimien määrän selvitys	Touko-kesäkuu 2017	Sosiaalityöntekijät (VIRKA), sosiaaliohjaajat, kotihoidon ohjaajat (VIRKA),sh/th:t, sihteerit
Työpaikkailmoitusten teksti valmiina	Kesäkuu 2017	Sisäinen haku (työsuhteiset eivät voi ilmoittautua virkaan)
Hakuaika	3.7-31.8	Sama hakuaika kaikkiin tehtäviin
Haastattelut alkavat	4.9 .2017	Ryhmä -ja yksilöhaastattelut
Valinnat tehty	5.10.2017	Vakanssin siirtona, työntekijöillä ei irtisanomisaikaa
Henkilöt työssä	15.11.2017	Tämä olisi <span style="color: red;">ideaalia</span> toiminnan aloittamisen ja koulutusten toteutumisen kannalta
Toiminta alkaa HELppiSeniorissa	1.12.2017	Jos nimikkeet tulevat muuttumaan palveluohjaaja/asiakasohjaaja tms TVA työskentely tulee aloittaa viipymättä
Nimikkeet joihin mahdollisesti tulee muutoksia : tva työskentely	Elokuu 2017	TVA työskentely alkaa : sosiaalityöntekijä,sosiaaliohjaaja,kho,sh/th



## Alustava viestintäsuunnitelma Yhteisen neuvonta ja palveluohjausyksikön HELppiSeniorin suunnittelun ja käynnistämisen tueksi: ULKOINEN VIESTINTÄ (2)



### Ulkoinen viestintä

Kohderyhmä	Tavoite	Toimenpiteet	Ajankohta	Huomioitavaa
<b>Vanhusneuvosto ja asiakasneuvostot</b>	Osallisuus suunnittelutyössä: tiedottaminen ja ideoiden kerääminen	-Kokouksiin osallistuminen -Mahdolliset työpajat	-Vanhusneuvosto 15.3. -Asiakasneuvoston edustajat 10.4.	
<b>Kuntalaiset</b>	-Tiedottaminen -Osallistaminen suunnittelutyöhön esim. Stadin ikäohjelma-toiminnan kautta	-Mediatiedotteet -Hel.fi –sivusto ja Ikääntyneiden nettisivut  -Some-kanavat -”AVAJAISET”	-tarkentuu -linkitys Stadin ikäohjelman puitteissa tehtävään uudistamistyöhön  11-12/2017	
<b>Ulkoiset sidosryhmät</b>	Tiedottaminen	-Tiedotteet -Kokouksiin ja tilaisuuksiin jalkautuminen	-Sidosryhmille omat Infotilaisuudet, ajankohta?	Järjestöt
<b>Palvelutuottajat</b>	Tiedottaminen	Tuottajatilaisuudet		
<b>Sosiaali- ja terveyslautakunta</b>				





## Seuraa ja osallistu valmisteluun, mm.

- Seuraa valmistelutyön etenemistä Helmestä SKH:n sivuilta löytyvän HELppiSeniори – [kuvakkeen](#) takaa, mistä löytyy mm. viimeisin esittelymateriaali sekä projektin johtoryhmänä toimivan SKH-johtoryhmän käsittelyn jälkeen tilannetieto kuukausittain
- Projektipäällikkö Eeva Raulos ja/tai projektikoordinaattori Mia Koskinen jalkautuvat johtoryhmiin, työpaikkakokouksiin, ammattiryhmäkohtaisiin kokouksiin yms. Sovittuja tapaamisia on keväälle jo parisen kymmentä, kutsuja voi edelleen esittää! [Eeva.raulos@hel.fi](mailto:Eeva.raulos@hel.fi) tai [mia.koskinen@hel.fi](mailto:mia.koskinen@hel.fi)
- Henkilöstölle suunnatut info- ja ideointi –tilaisuudet ovat 27.3. ja 22.5.2017 klo 13-16, ilmoittaudu [koulutuskalenterin](#) kautta tilaisuuksiin

