



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto

Keskitetty palveluneuvonta ja palveluohjausyksikkö HELppi Seniori

Tavoitteet

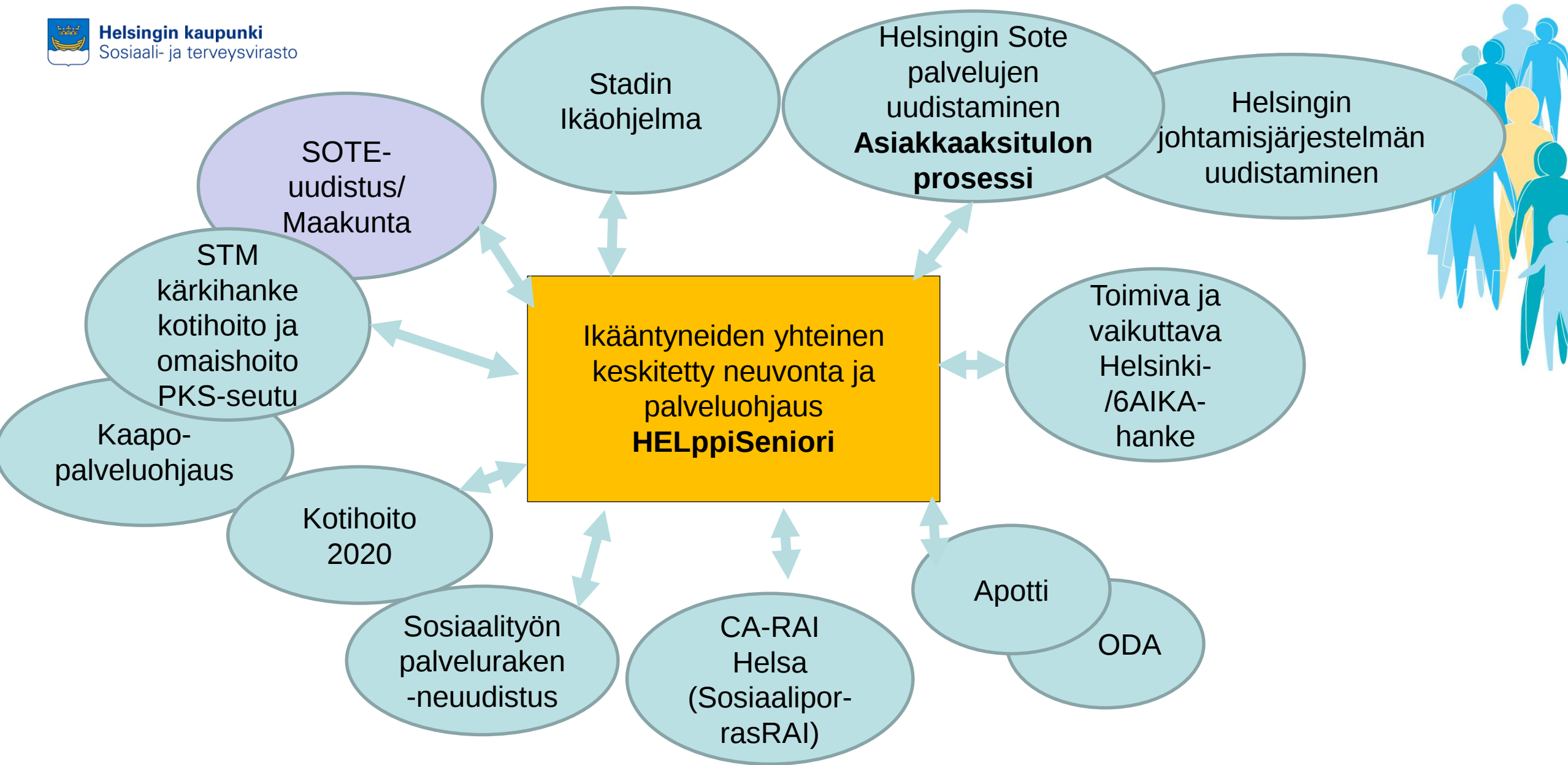
Vanhusneuvosto 15.3.2017
Arviointitoiminnan johtaja Tuulikki Siltari



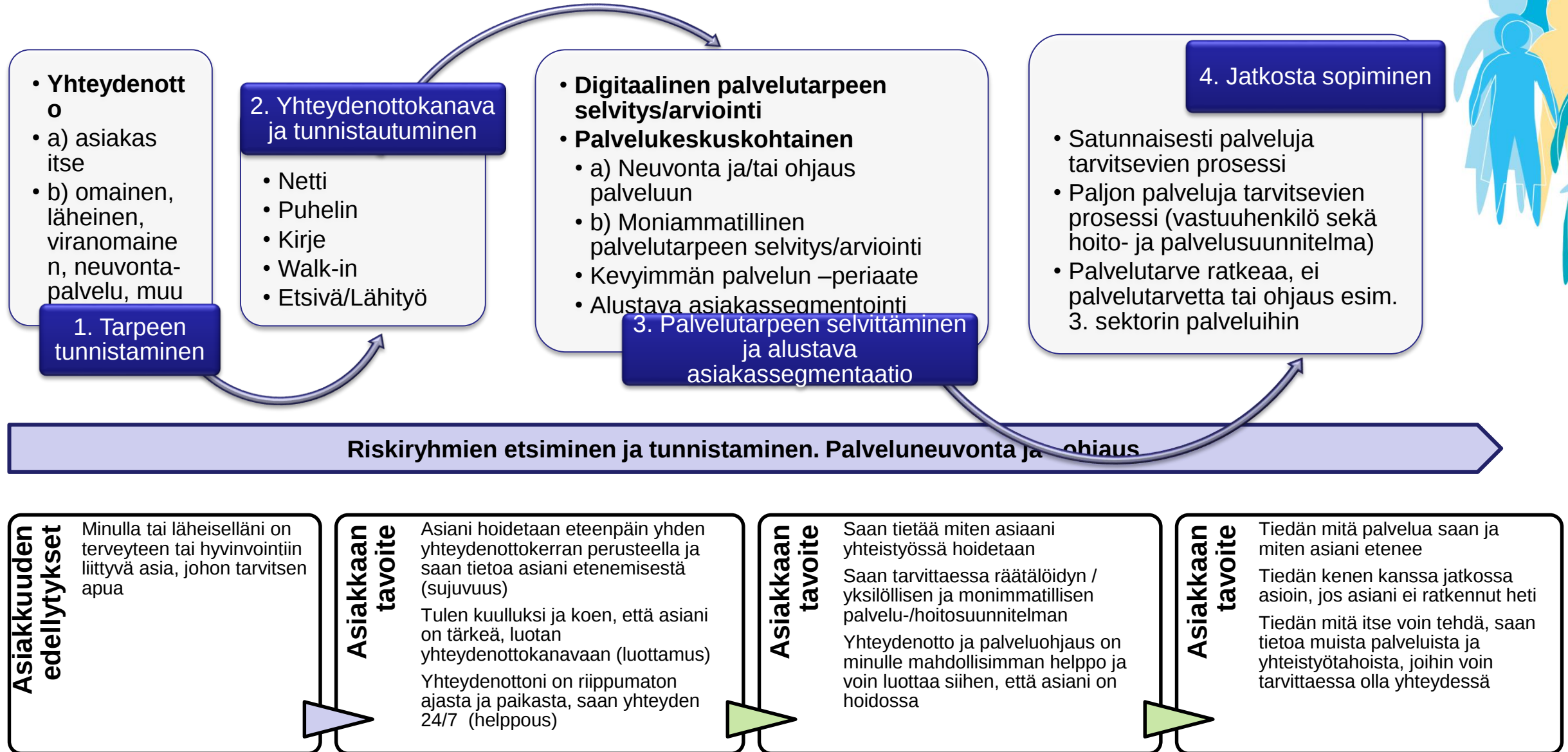
Yhteinen palveluneuvonta ja palveluohjaus miksi?

- Palveluneuvontaa ja palveluohjausta toteutetaan tällä hetkellä usean eri tahon toimesta, ilman selkeää kontaktipintaa ja vastuutahoa asiakkaan kokonaispalvelusta
- Helsingin palvelujärjestelmän laajuus ja moninaisuus luo haasteen sekä asiakkaalle löytää oikea palvelu että ammattilaiselle palveluiden oikea-aikaisesta kohdentumisesta
- Asiakkaan palvelujen seuranta ja koordinointi haasteellista
- Sote palvelujen uudistaminen (MPK palvelukonsepti); asiakkaaksi tulon prosessin uudistaminen





A stylized illustration of a diverse group of human figures. The figures are represented as simple, rounded shapes in various shades of blue and yellow. They are arranged in a group, some appearing to walk together, with some figures slightly overlapping others. The overall composition suggests a sense of community and movement.



Yhteinen palveluneuvonta ja palveluohjaus

Tavoitteet kuntalaiselle asiakkaalle

Keskitetyn/yhteisen mallin toiminta-ajatuksena on

- toimia pääosin ikäihmisille nimettynä vastuutahona, joka kantaa kokonaisvastuun ikäihmisen palvelukokonaisuudesta
- Mahdollistaa palveluiden kohdentamisen asiakkaille oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja oikeaan tarpeeseen (yhteiset pelisäännöt)
- Keskiössä asiakas ja asiakkaan tarve
- Yksilölliset tarpeet – räätälöidyt ratkaisut käyttäen hyväksi kunnan, yksityisten ja 3.sektorin palveluita





HELppiSeniори –toiminnassa tulee toteutua mm. seuraavia asioita



VAIKUTTAVAA

- Tunnistetaan tarpeita aikaisemmin, enemmän, kokonaisvaltaisemmin
- Otetaan koppi ja kokonaisuus haltuun
- Oikea palvelu oikeaan aikaan
- Muutoksen varhainen tunnistaminen - tarvittaessa ripeä reagoiminen (myös akuuttitilanteet)

TUOTTAVAA

- Tarvelähtöisyys
- Moniammatillinen arviointi
- Kevyimmän palvelun periaate
- Digitaalisia palveluja
- Päällekkäistyö minimoidaan
- Yhteisen suunnitelma:
- Paljon palveluja tarvitseville intensiivistä palveluohjausta
- Monituottajuus

1. Neuvonta ja ohjaus,
tarpeen tunnistaminen

2. Palveluohjaus,
palvelutarpeen
arviointi ja
päätökset

3. Palveluiden
järjestämisen
varmistaminen

4. Vastuu
asiakkaiden
toimintakyvyn
tukemisesta

5. Seuranta ja
jatkuva arviointi

Asiakaskokemus ja SAATAVUUS

- Asiakas tietää mihin ottaa yhteyttä (yksi kontaktipiste)
- Kohtaaminen ja tarpeiden huomioiminen asiantuntevaa
- Asioiden hoito- ja palvelujen järjestäminen sujuvaa
- Elämänlaatua parantavaa ohjausta, apua, palveluja
- Asiakkaan ja läheisten osallisuus
- Valinnanvapaus

HENKILÖSTÖKOKEMUS

- Sisäinen motivaatio
- Itseohjautuva työ
- Työn merkityksellisyys, yhteinen työ
- Jatkuva oppiminen ja osaamisen jakaminen, yhteistyö
- Vetovoimainen työpaikka



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto



Kiitos

