



Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus sekä yhdyspinnat kunnan - sote-keskuksen ja maakunnan liikelaitoksen välillä

case Pirkanmaan Ikäneuvo



projektipäällikkö Essi Mäki-Hallila

Taustaa: Ikäneuvo-hankkeessa luotiin Pirkanmaalle yhteinen neuvonta ja asiakasohjaus toiminto

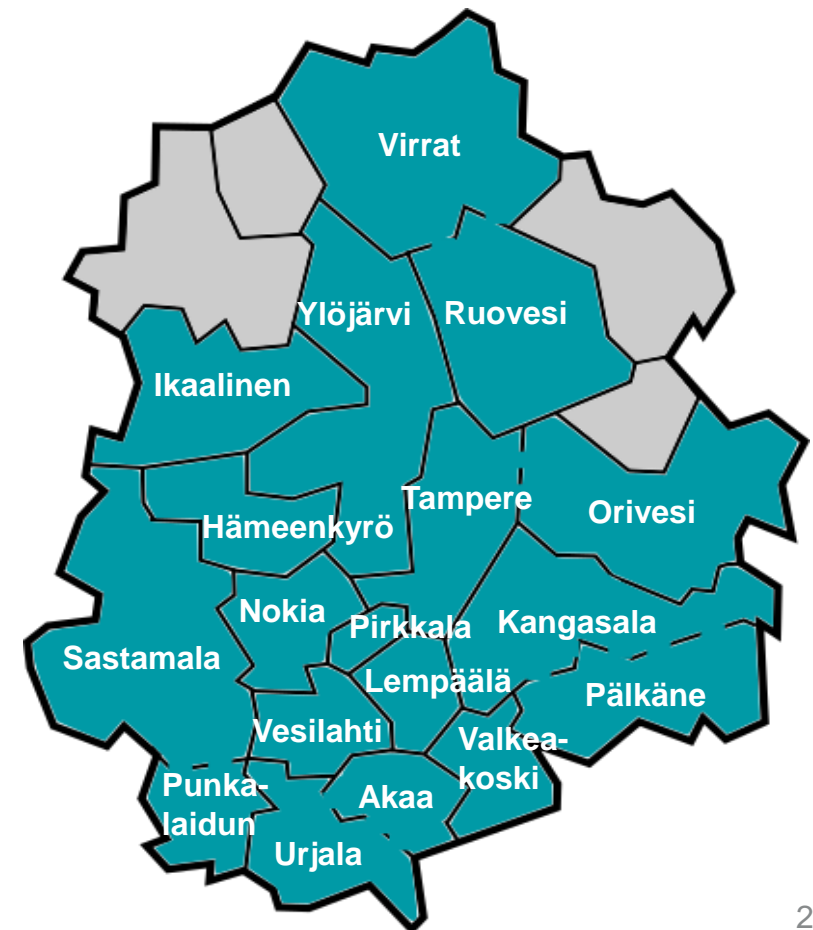


Hankkeessa kehitettiin Pirkanmaan yhteinen ikäihmisten neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli, Ikäneuvo

- 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) kehittämiseksi ja juurruttamiseksi
- Hanke toteutettiin 11/2016–10/2018

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

Hankkeeseen osallistuvat kunnat



Visiomme



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 asiasi tulee hoidetuksi.

Ratkaisukeskeinen
Kunnioittava

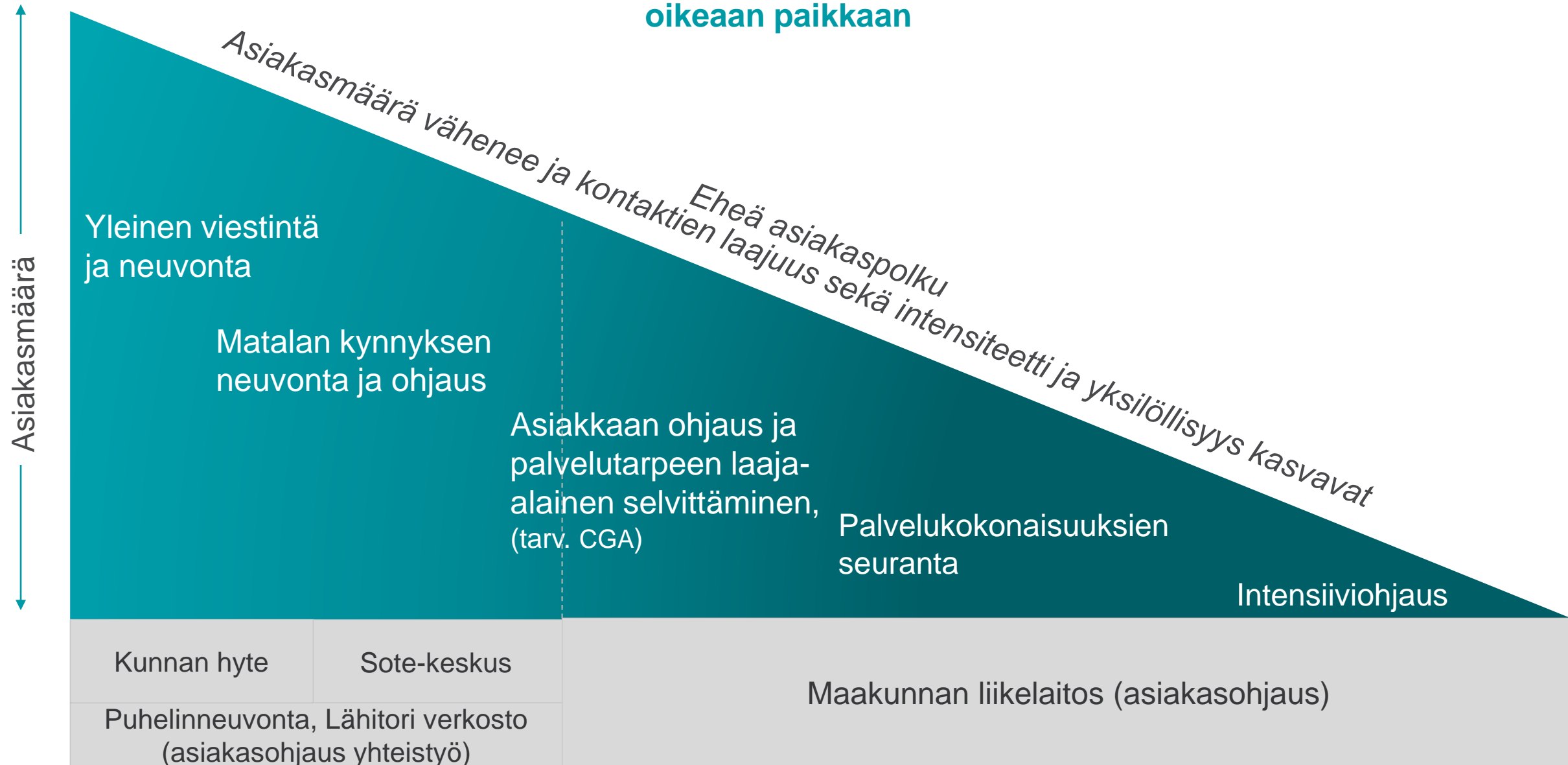
Yksilöllinen
Arvomme

Vastuullinen

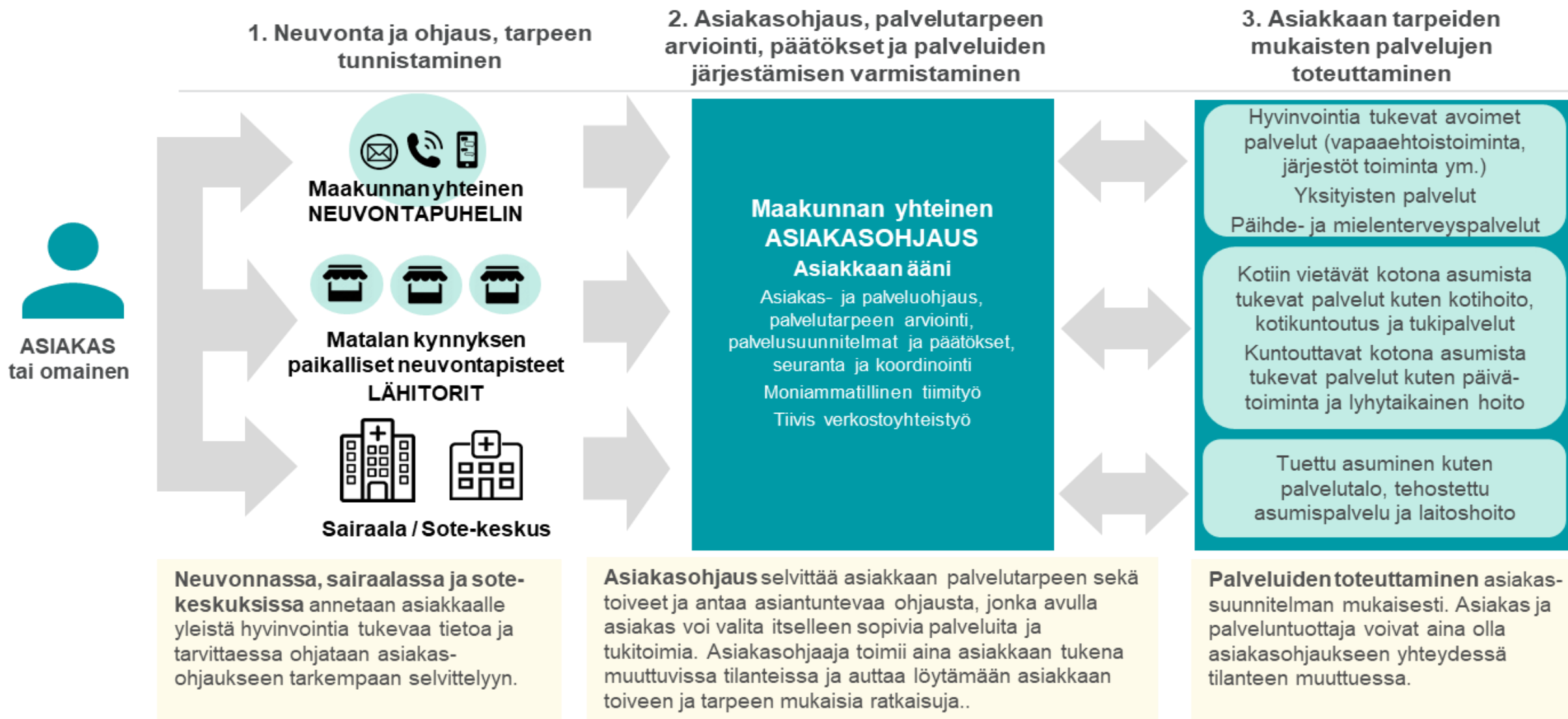
Tasavertainen

Lähtökohta: Asiakas kokoaa palvelunsa neuvonnan ja ohjauksen tuella

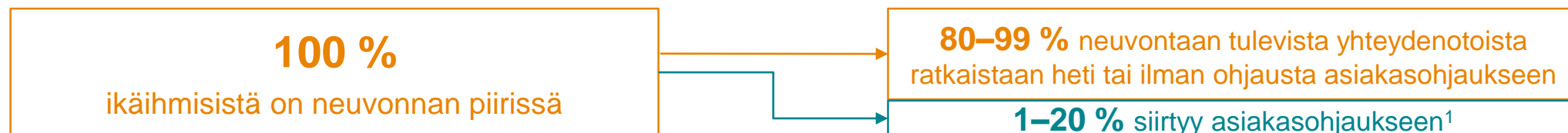
Asiakasohjaaja kokoaa ajantasaisen tiedon avulla asiakkaan tarpeiden pohjalta oikean osaamisen oikeaan paikkaan



Rautalankamalli: ikäihmisten neuvonta, asiakasohjaus ja palvelutuotanto



Järjestäjälle neuvonnan ja asiakasohjauksen kustannustehokkuus syntyy kahdeksasta päätekijästä

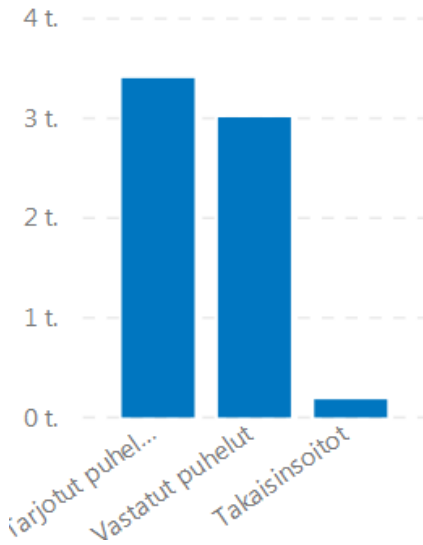


1) Puhelinneuvontaan tulevista yhteydenotoista asiakasohjaukseen siirtynyt Ikäneuvo-hankkeessa ~20% yhteydenotoista (N=~1300 yhteydenotto). Kun yhteydenottoihin lasketaan mukaan fyysisten toimipisteiden (lähitorit) asiakaskontaktit niin asiakasohjaukseen ohjautuva kontaktimäärä on suuruusluokkaa ~1% (Tampereen kaupunkilähetysten kokemus v. 2014–16, N=9400 kontaktia). Lähde: Ikäneuvo, Tampereen kaupunkilähetys ry

Ikäneuvo puhelinneuvonnan seurantatietoja 10/17-8/18



Saapuneet puhelut



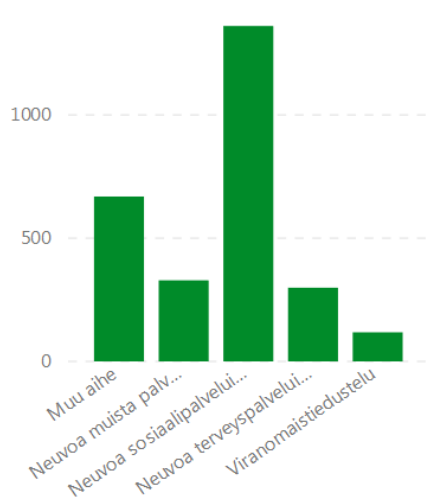
• **Puhelinneuvonnalla on onnistuttu:**

- Karsimaan vain neuvontaa vaativien yhteydenottojen siirtymistä asiakasohjaukseen
- Vähentämään asiakkaiden eri tahoille soittelu
- Yhtenäistämään palveluiden tarjoamista ja saamista
- Haasteena osissa kuntia yhteydenottojen ohjautuminen ohi puhelinneuvontanumeron
- Markkinointia, markkinointia, markkinointia

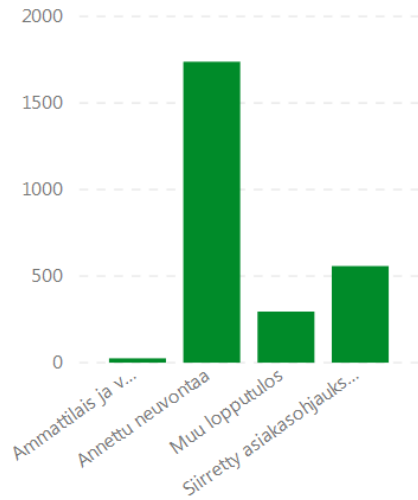
-> **Puhelinneuvonnan hankinta hankkeen jälkeiselle ajalle käynnissä parhaillaan**



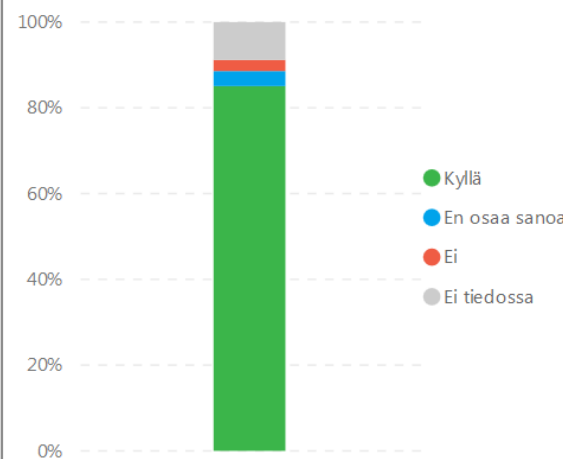
Puheluiden aihe



Lopputulokset



Tuliko autetuksi?



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

Mikä on lähitori?

- **paikallinen palvelupiste**, jonka **toiminnan ydin hyvinvointia edistävässä toiminnassa**
 - voidaan toteuttaa kiinteiden tilojen lisäksi liikkuvasti ja yhdessä erilaisten toimijoiden kanssa
- matalan kynnyksen **ohjaus- ja neuvontapiste**
 - ”portinvartijarooli” raskaampiin sote-palveluihin, mutta toisaalta myös jatkumo kunnan ja maakunnan palveluiden välillä
 - Lähitori 80% hyteä ja 20% on sotea
- palvelut kattavat sekä **kunnan ja maakunnan järjestämät että yksityisten yritysten, yhdistysten, järjestöjen ja vapaaehtoisten** tarjoamat mahdollisuudet
- toimii asiakkaalle **pisteenä, jossa hän voi ratkaista suuren joukon tarpeitaan yhdessä paikassa ja yhdellä käynnillä**
 - erilaisia **tilaisuuksia ja harrastustoimintaa**
 - esim. Kelan etäpalvelu aloitettu Pirkanmaan lähitoreilla
- **alueen asukkaat ja toimijat tiiviisti mukana** kehittämässä toimintaa
 - verkostomainen työote

Lähitoreja
kaikissa
Ikäneuvon
hankekunnissa!

Lähitori eri näkökulmista



Alueen toimija	Alueen asukas	Lähitori kunta/maakunta
Maksuttomat tilat	Maksutonta toimintaa	Alueen asukkaiden hyvinvointi
Tietoa, mitä asiakkaat haluavat?	Mahdollisuus olla osallisena ja toimia	Raskaampien palveluiden tarve siirtyy
Mitä meillä on tarjota asiakkaille?	Mahdollisuus vaikuttaa	Aktiiviset alueen asukkaat
Alueen palvelut säilyvät	Tietoa alueen toimijoista	Kustannustehokkuus
	Alueen palvelut säilyvät	Aktiiviset toimijat
		Alueen palvelut säilyvät

YHTEISTOIMINTA ANTAA VOIMAA

Johdon mittareilla toimintaa seurataan kolmesta päänäkökulmasta



Neuvonnan ja asiakasohjauksen johdon seurantamittarit



Miten sote-uudistuksen muutokset tulisi huomioida neuvonnan rakentamisessa



Neuvonta ja ohjaus

- **Vahva osaaminen ja kattava tietopohja** palveluverkosta (ml. valinnanvapaus) ovat perusedellytyksiä lain asettamat edellytykset täyttävälle ja vaikuttavalle neuvonnalle
- **Lähtöroolin rooli suhteessa sote-keskuksiin ja kuntien hyte-toimintaan** määritettävä
- **Toimintaprosessit** hiottava erityisesti sote-keskusten kanssa yhteistyöhön

Neuvonnan ja asiakasohjauksen organisoituminen

- **Oltava riippumattomia palvelutuotannon johtamisesta**, jotta voivat toteuttaa neuvonnan ja asiakasohjauksen palvelulupausta täysipainoisesti



stm.fi/hankkeet/koti-ja-omaishoito #IKIOMAT

pirkanmaa.fi/pirkanmaa2019/muutosagentit/ikaneuvo-hanke-pirkanmaalla/
facebook.com/ikaneuvo

projektipäällikkö: Essi Mäki-Hallila, puh. 040 806 3192, essi.maki-hallila@tampere.fi