

## KESKITETTY ASIAKASOHJAUSYKSIKKÖ ALVIINA

Asiakasohjausyksikkö Alviina aloitti toimintansa 1.2.2018 Järvi-Pohjanmaan alueella. Asiakasohjausyksikkö on osa hoidon ja hoivanpalveluita. Asiakasohjausyksikön kehittäminen on osa maakunnallisen asiakasohjauksen kehittämistä. Soten myötä tarkoituksena on tehdä asiakasohjaus samalla tavalla koko maakunnassa. Asiakasohjausyksikkö vastaa ikääntyneiden palveluohjauksesta ja palvelutarpeen arvioinnista, oikea-aikaisten ja riittävien palveluiden järjestämisestä yhdessä ikääntyneen ja läheisten kanssa. Palveluiden suunnittelun lähtökohtana on ikääntyneen voimavaralähtöisyys.

Palvelut on ensisijaisesti tarkoitettu ikääntyneille, heidän omaisilleen ja läheisilleen. Tarkoituksena on tukea alueen ikäihmisten kotona selviytymistä ja löytää yhdessä arjen sujumisen ratkaisuja palvelutarjottimelta, oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan. Palvelutarjottimelta löytyy alueen hoivapalveluntuottajia. Tarkoituksena on saada palvelutarjotin nähtäville myös Järvi-Pohjanmaan perusturvan sivuille.

Ennen kotihoidon henkilökunta ovat vastanneet palvelutarvearvio pyyntöihin muiden töiden ohella ja kotihoidon sairaanhoitajat ovat tehneet aiemmin palvelutarpeen arviointikäynnit jotka liittyvät kotihoitoon tai asumispalveluihin. Nyt palveluohjaus ja palveluarvio keskitetään asiakasohjausyksikköön.

Asiakasohjausyksikössä annettava palveluohjaus tai alustava palvelutarpeen arvio voi tapahtua kasvokkain tai puhelimitse. Palveluohjauksen keskeinen sisältö on neuvonta, ohjaus, tuen antaminen ja asioiden koordinointi.

Palveluohjaajat tekevät laaja-alaisen palvelutarpeen arvion useimmiten ikääntyneen kotona, arvioimalla asiakkaan tuen ja palveluiden/hoivan tarvetta. Tarve voi ilmaantua silloin kun ikääntynyt kotiutuu sairaalasta tai kotona selviytyminen on hankaloitunut iän tuomien haasteiden vuoksi. Palvelun ja hoivantarve selvitetään keskustelulla ja tietyillä fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arviointimittaristoilla ja/tai tarpeen mukaan konsultoidaan eri asiantuntijoita.

Toimintakykyä arvioitaessa selvitetään missä asioissa ikääntynyt pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista omassa asuinympäristössään ja missä asioissa hän tarvitsee apua ja tukea. Huomioidaan myös mm. sairaudet, apuvälineiden tarve, asunnon esteettömyys, turvallisuus. Huomioidaan myös omaisten/läheisten osallistuminen hoitoon ja muiden mahdollisten palvelujärjestelmien käyttö. Palvelutarpeen arviointikäynnillä voi olla mukana kotihoidon fysioterapeutti tai toimintaterapeutti. Arvioinnissa selvitetään onko ikääntyneellä tarvetta esim. kotihoidonpalveluihin tai muuhun vastaavaan palveluun. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ikääntynyt saa tietoa kotona asumista tukevista palveluista, kuten ateria- ja turvapalveluista, päiväkeskuksen palveluista, asunnon korjaus- ja muutostöistä sekä palveluasumisen mahdollisuuksista.

Palvelutarpeen arviota voidaan tehdä silloin, ikääntynyt on itse hakeutunut sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin, tehnyt itse sosiaalipalvelua (kotihoito, asumispalvelu, turvapuhelin, ateria, päivätoiminta) koskevan hakemuksen/pyynnön. Tai ikääntyneen kanssa on sosiaali- ja terveystieteissä arvioitu, että hän tarvitsee apua toimintakykynsä tukemiseksi ja suoriutuakseen arkipäivän toimin

noista tai ikääntyneen palveluntarpeesta on tehty ilmoitus tai sosiaalipalvelua säännöllisesti saavan asiakkaan olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Kotona selviytyminen, hoidon tarve ja määrä sisältöineen määrittävät täyttykö kunnallisten hoivapalveluiden kriteerit. Arvioinnin lopputuloksena on palvelupäätös, jossa palveluiden tarve perustellaan toimintakyvyn alenemisella. Asiakkaan kokonaistilanne on ratkaisevassa osassa palvelun ja avuntarvetta arvioitaessa. Jos kunnallisen kotihoidon kriteerit täyttyvät, asiakasohjausyksikkö tilaa hoivan tarpeen mukaisen palvelun kotihoidolta ja laatii ikäihmiselle hoito- ja palvelusuunnitelman, jota kotihoito toteuttaa ja päivittää sitä hoidon tarpeen muuttuessa. Palveluiden sisältö ja määrä voivat vaihdella yksilöllisesti hoidon tarpeen mukaisesti. Kielteisessä palvelupäätöksessä ohjataan ikääntynyt muiden palveluiden piiriin ja avustetaan tarvittaessa palveluiden järjestelmissä.

Asiakasohjausyksikön toimintaan kuuluu myös ennaltaehkäisevä ryhmätoiminta, omaishoidon palvelutarpeenarvioinnit ja -seurannat sekä perhehoito ja sijaishoito ja niiden kehittäminen että Vimpelin intervallijaksojen koordinointi. Myös luennot ja koulutus kuuluu osana toimintaa.

Pyrimme toimimaan matalan kynnyksen neuvontapisteinä siten, että meihin on helppo ottaa yhteyttä. Meidät tavoittaa arkisin keskitetystä palvelunumerosta, 06-2412 2277. Yksikössä toimii kaksi palveluohjaajaa, Joensuu Päivi ja Saukko Heli. Palvelu on maksutonta. Lisätietoja löytyy kevään aikana asiakasohjausyksikön omilta nettisivuilta.

Otathan yhteyttä jos tarvitset palveluohjausta, kotihoidonpalveluita, asumispalvelua, omaishoidontukea tai muuten vain olet huolissasi arjessa selviytymisestä.

Ateriapalvelu ja turvapuhelinpalvelupyynnöt siirtyvät kevään aikana myös asiakasohjausyksikköön.

Alajärvellä 1.3.2018

Joensuu Päivi, palveluohjaaja  
Saukko Heli, palveluohjaaja  
06-2412 2277