Ikäneuvo – kotona asumiseen arvoa neuvonnalla ja asiakasohjauksella

Essi Mäki-Hallila

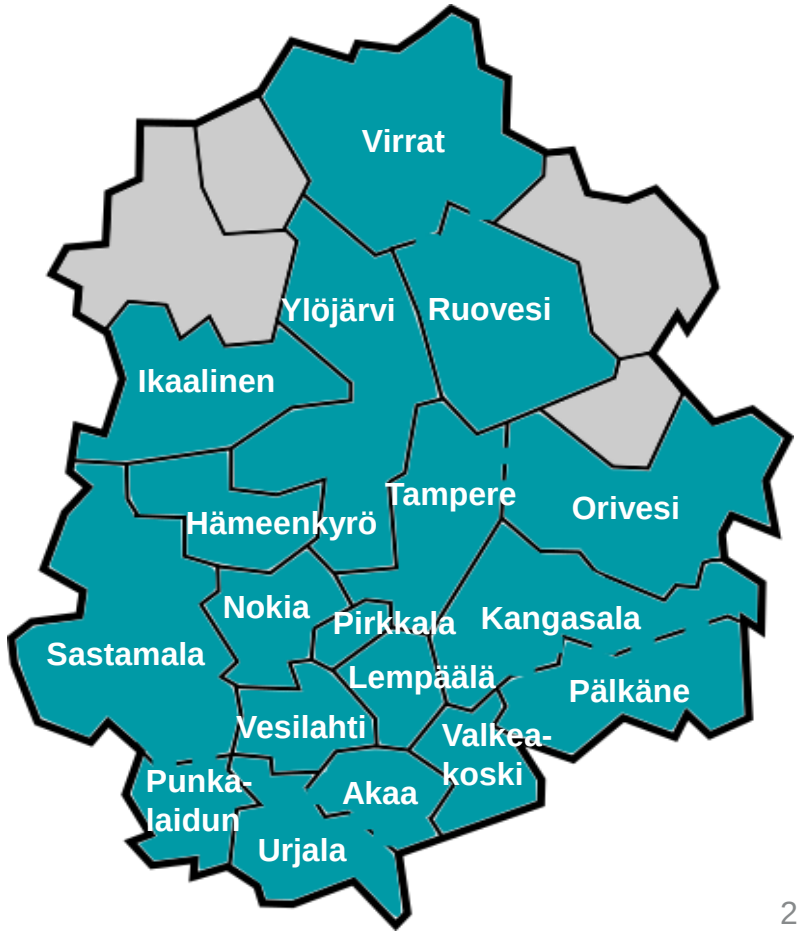
Ikäneuvo-hankkeessa luotiin Pirkanmaalle yhteinen neuvonta ja asiakasohjaus toiminto

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

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

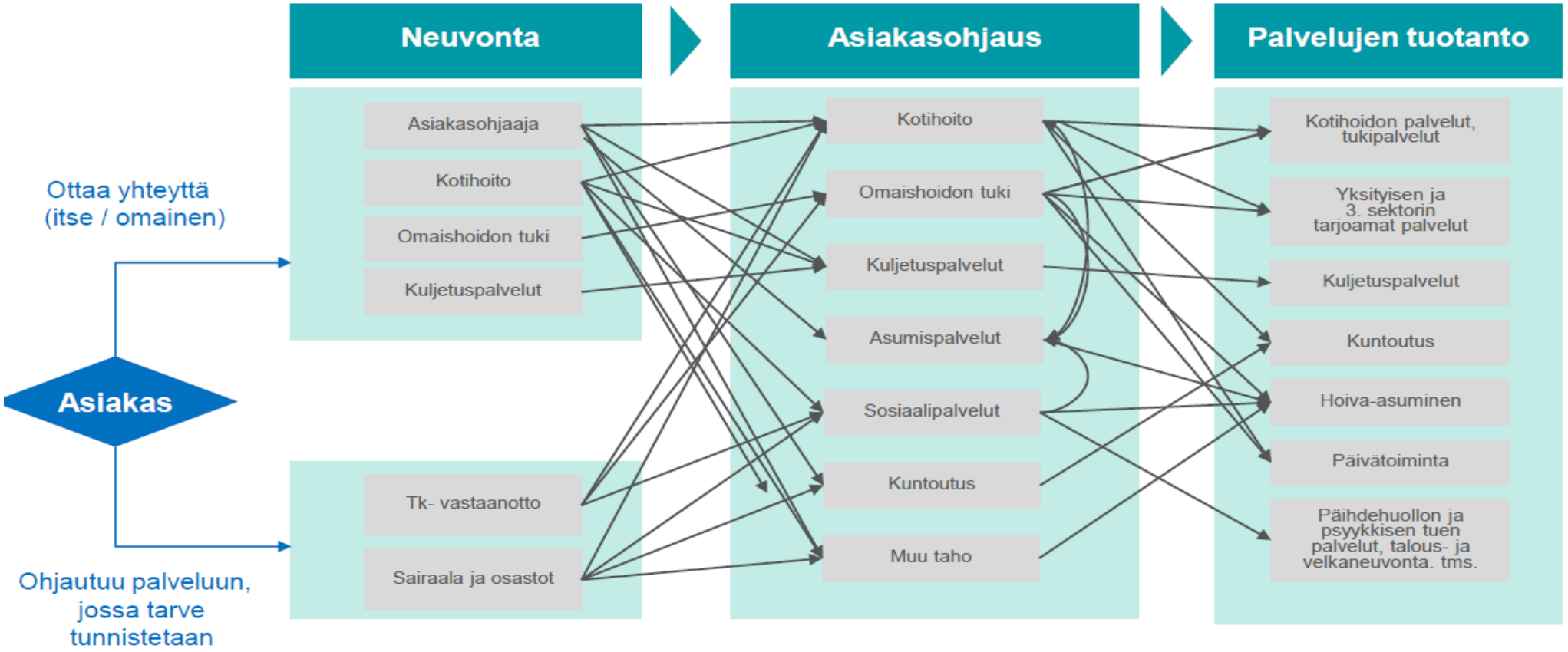
Hankkeeseen osallistuvat kunnat



Aiemmin neuvontaa ja asiakasohjausta on tehty useiden eri tahojen toimesta ja tyypillisesti muun työn ohella

Edellytykset palveluintegraation toteutumiseen asiakkaalle ovat heikot

Havainnollistus



Lähteet: NHG analyysi

Ikäneuvossa yhteinen työ aloitettiin käsitteiden määrittelyllä, asiakas- ja palveluohjauksen ero olennainen

Käsite	Kuvaus, johon Pirkanmaan Ikäneuvo-hankkeessa käsite pohjattu
Asiakkuus	Asiakkuus syntyy, kun KAAPOon / Ikäneuvoon otetaan yhteyttä. (STM)
Asiakas-ohjaus	Asiakasohjaus on prosessi, jonka tehtävänä on selvittää avuntarvitsijan yksilölliset palvelutarpeet ja niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut. Toteutetaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. (STM)
KAAPO	Keskitetty, alueellinen asiakas-/palveluohjaus -toimintamalli (STM)
Neuvonta	Sisältää yleistä hyvinvointiin ja terveyttä edistäviin palveluihin sekä sosiaaliturvaan liittyvää neuvontaa. Neuvonta vaiheessa yhteydenottaja voidaan ohjata tarkempaan palvelutarpeen selvittelyyn tai muiden palvelujen piiriin (esim. kunnan liikuntapalvelut, vapaaehtoisten tai yksityisten tarjoamat palvelut. (STM)
Palvelutarpeen arviointi	Iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toiminta-kykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa omaisensa/läheisensä/edunvalvojan kanssa. (ote, Vanhuspalvelulaki)
Palvelu-ohjaus	Kohdennettua neuvontaa tietyssä palvelussa tai palveluissa. (Sitran selvityksiä, palvelutori)
Sosiaaliohjaus	Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. (Sosiaalihuoltolaki)

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.

Arvomme

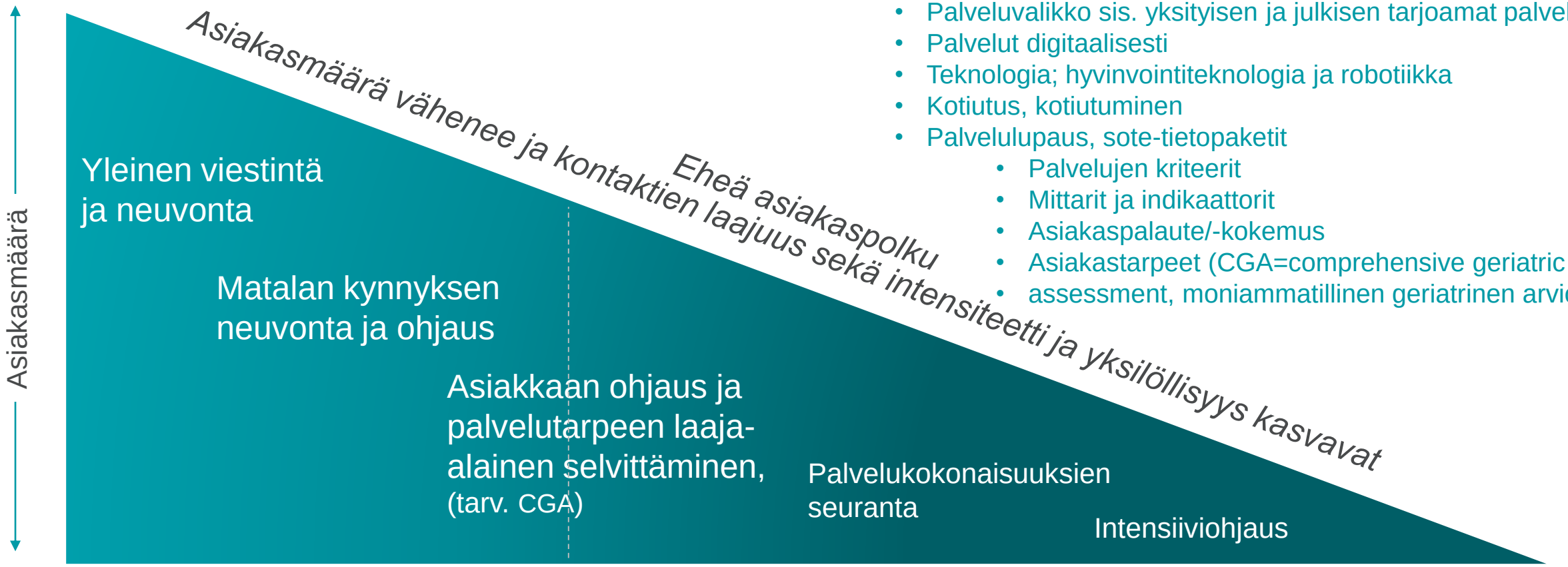
Kunnioittava
Yksilöllinen
Vastuullinen
Ratkaisukeskeinen
Tasavertainen

Lähtökohta: Asiakas kokoaa palvelunsa neuvonnan ja ohjauksen tuella

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

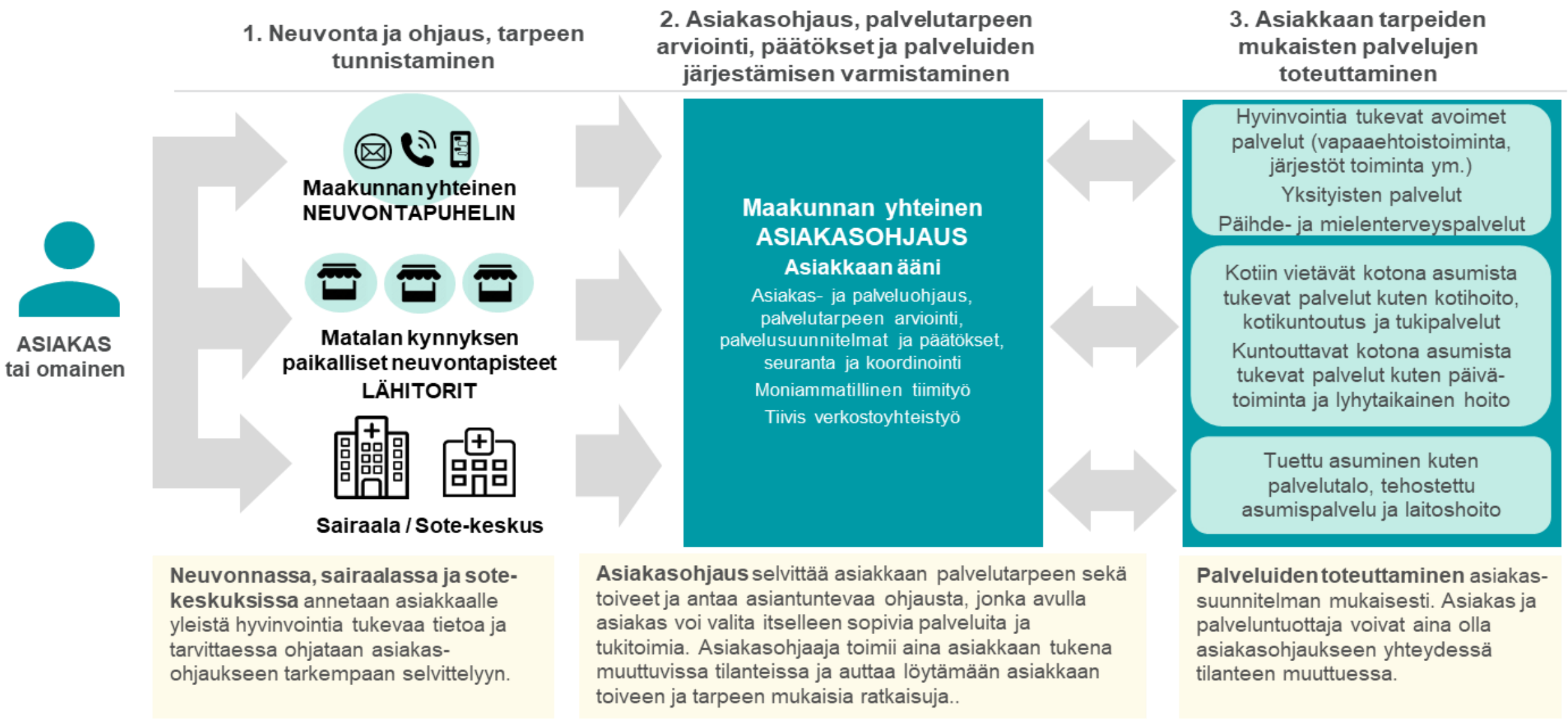
Asiakasstrategia ja -segmentointi:

- Palveluvalikko sis. yksityisen ja julkisen tarjoamat palvelut
- Palvelut digitaalisesti
- Teknologia; hyvinvointiteknologia ja robotiikka
- Kotiutus, kotiutuminen
- Palvelulupaus, sote-tietopaketit
    - Palvelujen kriteerit
    - Mittarit ja indikaattorit
    - Asiakaspalaute/-kokemus
    - Asiakastarpeet (CGA=comprehensive geriatric
    - assessment, moniammatillinen geriatrinen arviointi

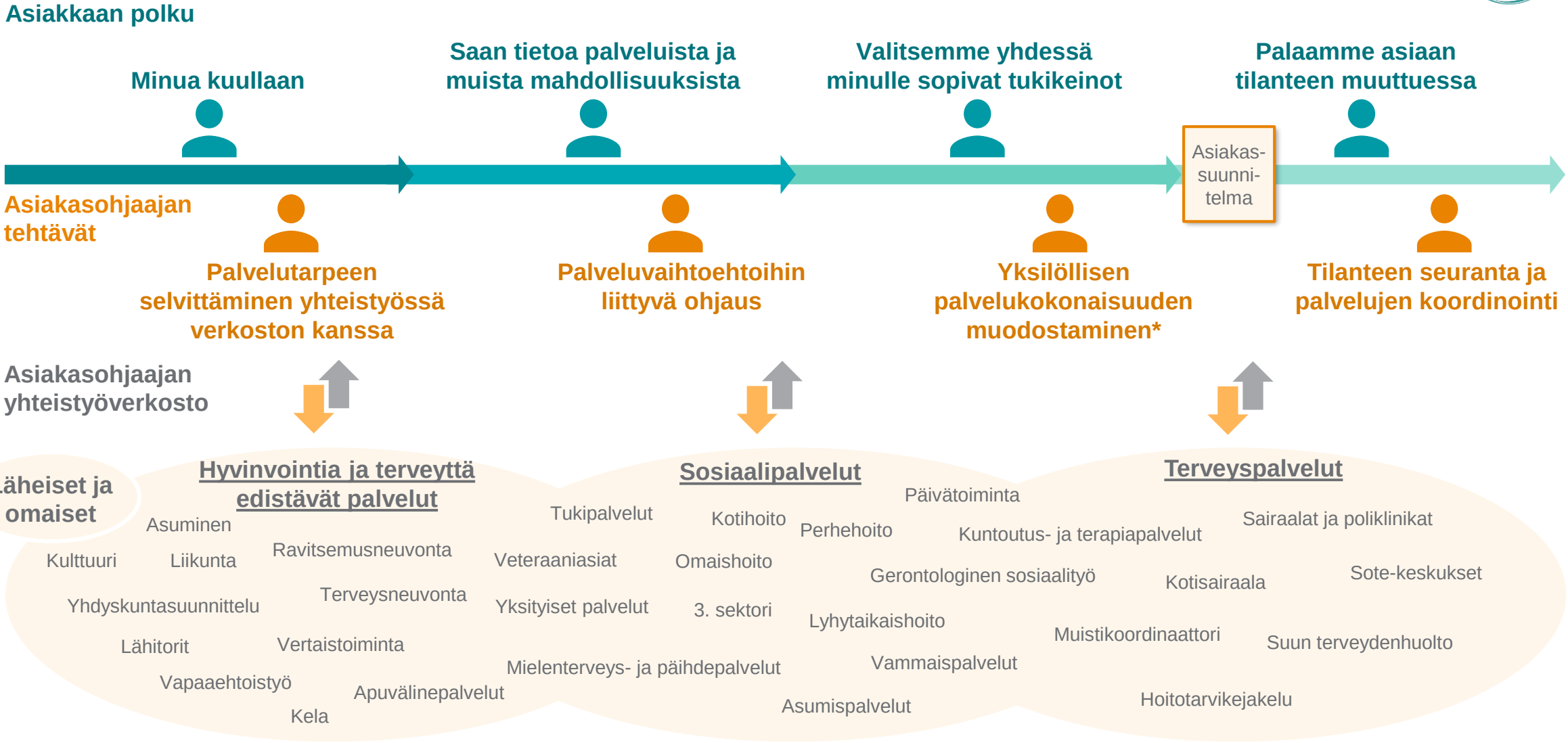


Kunnan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toiminta	Mahdollinen Sote-keskus	Maakunnan liikelaitos (asiakasohjaus)
Puhelinneuvonta, Lähitori verkosto (asiakasohjaus yhteistyö)		

Rautalankamalli: ikäihmisten neuvonta, asiakasohjaus ja palvelutuotanto



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



*Sisältää asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksien tekemisen

Järjestäjälle neuvonnan ja asiakasohjauksen kustannustehokkuus syntyy kahdeksasta päätekijästä

Neuvonta	Asiakasohjaus	
Neuvonta ja osallistaminen	Palvelutarpeen selvittäminen, asiakassuunnitelma ja palvelupäätökset	Asiakkuuden hallinta ja palveluiden koordinointi
1 Asiakkaille tarpeisiin löydetään ratkaisuja, joilla **säännöllisten palvelujen piiriin siirrytään vasta myöhemmällä iällä**	5 Asiakkaan elämäntilanteeseen ja tarpeisiin räätälöity vaikuttava palvelukokonaisuus luo edellytykset **pärjätä pidempään kevyemmillä palveluilla**	
2 Neuvonta auttaa asiakkaita löytämään ja oppimaan **omarahoitteisten palvelujen käyttöä** ja näin myös tukee paikallisyrittäjyyttä	6 Oikealla palvelujen ja interventioiden ajoituksella **ennaltaehkäistään asiakkaan toimintakyvyn heikkenemistä ja raskaiden palvelujen tarvetta**	
3 Onnistunut neuvonta **vähentää asiakasohjauksen kuormitusta** ja siten julkisesti rahoitettujen palvelujen käyttöä	7 Kokonaisvaltaisella asiakkuuden hallinnalla huolehditaan, että asiakkaan **palvelukokonaisuus on ajantasainen & kuntouttava, eikä sisällä päällekkäisyyksiä**	
4 Osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukeminen **ehkäisee juuriltaan sosiaalisista tekijöistä, kuten yksinäisyys, syntyvää palvelutarvetta**	8 Paikallisen palveluverkon mahdollisuudet tuodaan asiakkaan tietoon, jolloin **osa asiakkaista täydentää palvelukokonaisuuttaan omarahoitteisilla palveluilla**	

100 %
ikäihmisistä on neuvonnan piirissä

80–99 % neuvontaan tulevista yhteydenotoista ratkaistaan heti tai ilman ohjausta asiakasohjaukseen

1–20 % siirtyy asiakasohjaukseen[1]

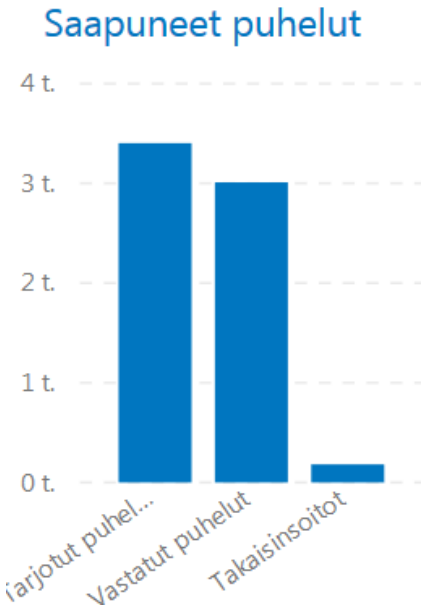
1) Puhelinneuvontaan tulevista yhteydenotoista asiakasohjaukseen siirtynyt Ikäneuvo-hankkeessa ~20% yhteydenotoista (N=~1300 yhteydenotto). Kun yhteydenottoihin lasketaan mukaan fyysisten toimipisteiden (lähitorit) asiakaskontaktit niin asiakasohjaukseen ohjautuva kontaktimäärä on suuruusluokkaa ~1%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

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** (ei budjetin hallintaa)
    - 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

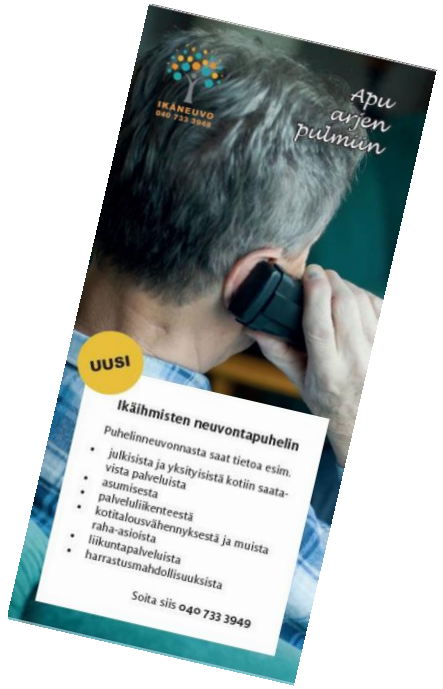
TULOKSIA

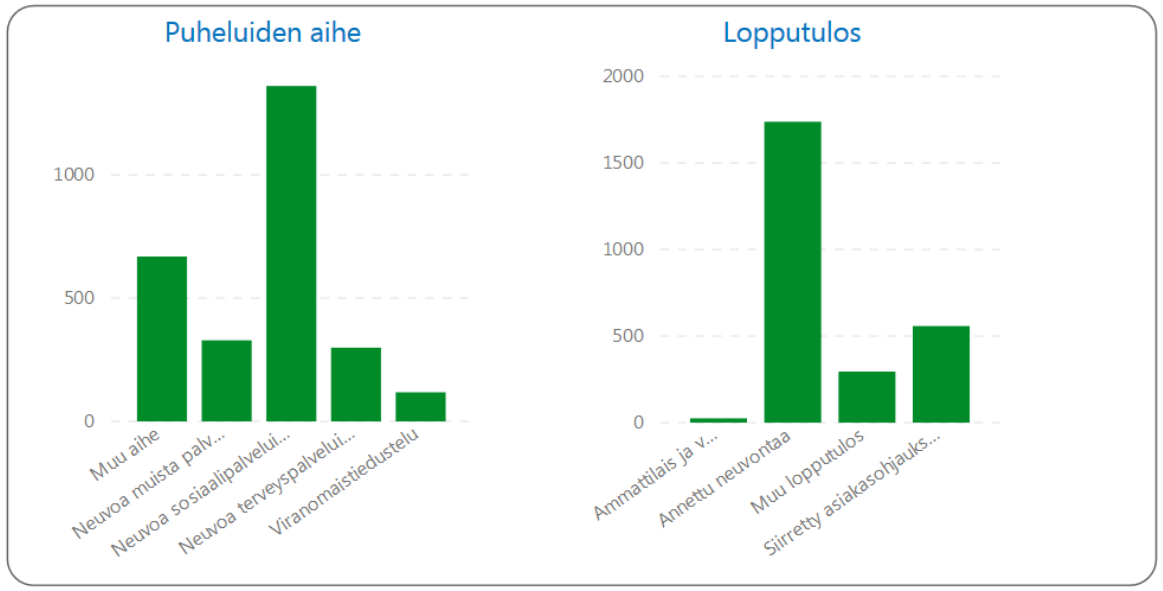
Ikäneuvo puhelinneuvonnan seurantatietoja 10/17-8/18

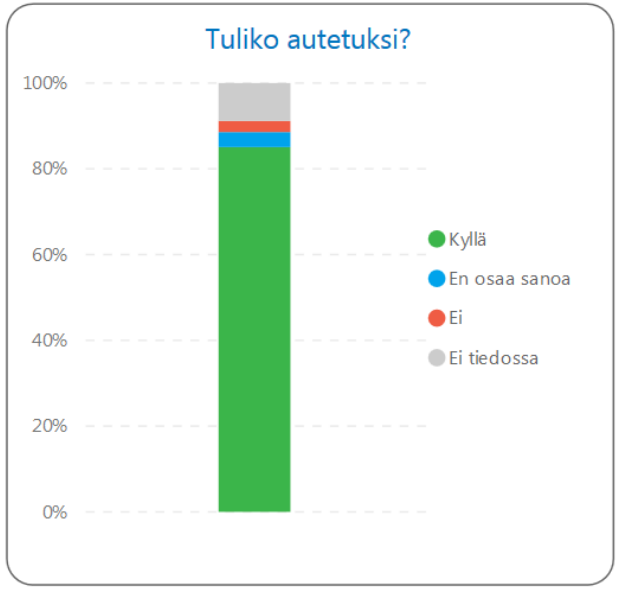


- **Puhelinneuvonnalla on onnistuttu:**
  - Karsimaan vain neuvontaa vaativien yhteydenottojen siirtymistä asiakasohjaukseen
  - Vähentämään asiakkaiden eri tahoille soittelua
  - Yhtenäistämään palveluiden tarjoamista ja saamista
  - Haasteena osissa kuntia yhteydenottojen ohjautuminen ohi puhelinneuvontanumeron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

-> Puhelinneuvonnan hankinta hankkeen jälkeiselle ajalle käynnissä parhaillaan







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**

”Lähitori on jaetun toiminnan alueellinen keskus.”
(Taru Malinen, Pirkanmaan Senioripalvelut Oy, 20.4.2017)

Asiakasohjaus Ikäneuvossa

Mitä tehty?

- **38 uutta asiakasohjaajaa** (tamperelaisten ja orivesiläisten lisäksi) aloittanut lokakuussa 2017
- **yhteiset toimintaohjeet, yhteiset tapaamiset ja laajasti koulutusta**
- **Yhteiset kriteerit** kotihoidolle ja tukipalveluille hyväksytty kuntien lautakunnissa kesä 2017
- asiakasohjaajan **tehtävänkuva** tehty
- **tarkennettu yhteistyöprosesseja ja työnjakoja** muiden toimijoiden kanssa
- **Malli juurrutettu kuntiin, eli jää käyttöön myös hankkeen päättyessä**

Mitä opittu?

- Palvelun laatu parantunut, kun on **yksi ihminen** joka **on perillä asiakkaan tilanteesta ja palveluista ja 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**
- Asiakasohjaajille kokeilussa syntynyt lisää näkemystä, oppeja ja verkostoitumista
- Ammattitaidon varmistaminen ja lisäkoulutus/kehitystyö tärkeää myös tulevaisuudessa
- Suurimpana haasteena työtaakka: asiakasohjaajia tulisi lisätä ja työtä keskittää olennaisimpaan

100% Ikäneuvon asiakasohjaajista uskoo, että asiakkaat saavat kokonaisuutena parempaa palvelua, kun asiakasohjaajina toimivat tähän toimintaan täysin keskittyneet työntekijät!
Lähde: Asiakasohjaajien palautekysely 12/2017-1/2018

Asiakkaista 9/10 oli tyytyväisiä asiakasohjaajien käyntiin. Erityisesti asiakkaat kiittelivät tiedon saamista ja asiakasohjaan käytöstä
Lähde: Asiakastyytyväisyyskysely asiakasohjauksen kotikäynnin perusteella kevät 2018

Ikäneuvon kevään 2017 työskentelyssä tunnistettiin CGA hyväksi käytännöksi ja otolliseksi jatkokehitykseen hankkeen kokeiluna

Ikäneuvon työryhmissä tunnistettiin haasteita asiakkaan hoitopolun eheydessä …

- Pirkanmaalla nykyisin käytössä olevat työkalut ja tiedonkoonnit, joilla selvitetään asiakkaan/ potilaan tarpeita ja käydään läpi hänen toiveitaan, sijoittuvat usein aikaan, jolloin asiakkuusprosessi on jo pitkällä ja toimintakyky laskenut.
- Näin myös kuntouksen suunnittelu ajoittuu liian myöhäiseen ajankohtaan, jolloin on jo menetetty parhaat mahdolliset kuntoutumista edistävät olosuhteet

Tunnistettiin hyvä käytäntö, laaja-alainen geriatrinen arviointi (CGA)

- Laaja-alainen (moniammatillinen) geriatrinen arviointi (CGA= Comprehensive geriatric assessment) työmenetelmänä tunnistettiin hyväksi käytännöksi, jonka käyttöönottoa tulee edistää
- Todettiin myös, että monissa kunnissa jo käytössä olevaa RAI-arviointijärjestelmän tuottamaa tietoa (ja muuta jo kerättävää tietoa) voidaan hyödyntää tuotettaessa asiakas-/potilaslähtöistä tietoa CGA toimintamalliin ja sen tuloksia tulkittaessa
- CGA on laajasti käytössä ja tutkittu sairaalaoloissa

→Ikäneuvon innovaatio oli soveltaa sitä kotona tehtäväksi ja varhaisempaan vaiheeseen asiakaspolulla!

→Tavoitteena parantaa asiakkaiden elämänlaatua, vähentää turhia sairaalajaksoja ja siirtää raskaampiin palveluihin siirtymistä myöhemmäksi

CGA:N ULOTTUVUUKSIA

Mukaeltu; Valvanne (2016) Kaistisen (2015) mukaan

Mitä moniammatillinen geriatrinen arviointi sitten on käytännössä?

- Ammattilaisten **ratkaisukeskeinen ajattelumalli** ja **työväline**, jonka ohjaamana **kootaan ajantasainen tieto asiakkaan toimintakyvystä ja elämäntilanteesta asiakassuunnitelman pohjaksi.**
- Sairauksien diagnostiikka ja oikea-aikaiset tutkimukset ja hoito. Piilevien oireyhtymien etsiminen (mm. HRO).

  → Paras mahdollinen lääketieteellinen tasapaino vapauttaa asiakkaan voimavaroja arjen toimintaan.
- Toimintakyvyn **muutokseen puututaan heti ja syy selvitetään!**
- **Etsitään aktiivisesti** ja laaja-alaisesti sekä asiakkaan **voimavaroja** että hyvinvointia uhkaavia tekijöitä.
- **Systemaattisuus, ei poissulkuoletuksia**! Rai-arvionnissa kaikki osa-alueet on jo huomioitu, olennaista on hyödyntää tieto ja täydentää sitä tarpeen mukaan.
- Huomioidaan ihmisen kotiympäristön olosuhteita, sosiaalisen tukiverkoston merkitystä sekä omaisten ja läheisten toiveita ja hyvinvointia. **Arvioinnin keskiössä ihmisen omat toiveet, tavoitteet ja motivaatio!**
- Havaitut toimintakykyä heikentävät tekijät ja kuntoutustarpeet arvioidaan ja niihin etsitään ratkaisuja, säännölliset moniammatilliset palaverit, myös kotikuntoutus tiiviisti mukana

  → **kuntoutustavoitteet, joihin asiakas ja työryhmä sitoutuvat**

  → **asiakassuunnitelman päivitys**

Moniammatillinen työskentely kotihoidossa

- **Mallia pilotoitiin Tampereella 3-8/2018 kahdella asiakasryhmällä. Tulokset lupaavia niin asiakasnäkökulmasta kuin työntekijöiden kokemana.**
- **Oleellista säännölliset moniammatilliset tapaamiset 1-2 vko välein**
  - **Asiakasohjaaja** (kartoituskäynnit, tunnistaminen, työryhmän jäsenenä mukana, asiakassuunnitelman päivitys ja palveluiden järjestäminen)
  - **Kotihoidon sh / th** (kokoaa ja koordinoi CGA-arviointia täydentävät testit, tekee yhteenvedon, tiedonkulku tiimin hoitajien suuntaan)
  - **Lääkäri** (huolehtii lääketieteellisen arvion ja hoitosuunnitelman, työryhmän jäsen)
  - **Kotikuntoutus ft, tt ja kunt. lh** (arvioiva ja toimintakykyä palauttava ote, voimavarojen käyttöön rohkaisu, apuväline- ja kuntoutustarvearvio, työryhmän jäsenenä toimiminen)
  - **Lähihoitajat** (laaja-alaisen toimintakykyarvion eli RAI:n teko, havainnointi ja kirjaukset, kuntouttava hoitotyö)
  - **Suuhygienisti** (tarjotaan suun kunnon tutkimusta kaikille, joilla sitä ei hiljattain ole tehty)
  - Tarvittaessa: Sosiaalityöntekijä, ravitsemusterapeutti tai muita erityisosaajia
- **Toimintamallia ja tarkempaa sisältöä on kuvattu CGA-käsikirjaan.**
- Sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin, **CGA-arvioinnin ja asiakassuunnitelman jatkumo kotoa sairaalaan ja asumispalveluihin!**

LOPUKSI

Tulokset

- **Päätavoitteet:**
  - Pirkanmaan asukkaita ja asiakkaita varten kehitetään ja on otettu käyttöön yhteinen asiakaslähtöinen neuvonnan- ja asiakasohjauksen toimintamalli – Ikäneuvo, jonka avulla asiakkaiden tietotarpeet ja arjessa selviytyminen toteutuvat
- **Onko nämä tavoitteet saavutettu tai ollaanko niihin pääsemässä?**
  - Toimintamalli tavoite saavutettu (hankekunnissa, ei ihan koko Pirkanmaalla). Vielä loppuviilausta vailla, että jokainen toimija asiakaspolulla puhaltaa yhteen hiileen.
- **Jos tavoitteet on saavutettu, niin millä keinoin?**
  - isot eri toimijoiden väliset työryhmät määrittelivät tarkemmin tavoitteet ja rakensivat yhteisen tahtotilan -> käytännön kokeilut, joita tukivat poikkileikkaavat teemat kuten lähtötilanteen kartoitus, seuranta ja arviointi, viestintä, ammattilaisten osallistaminen, yhteiset työkalut
- **Mikäli tavoitteita ei ole saavutettu, niin mitkä asiat koituivat esteiksi?**
  - alussa tavoitteena maakuunnallinen malli ja organisoituminen 2019 aloittavaan maakuntaan -> sote-uudistus venynyt, joten puhutaan yhteisistä toimintamalleista. Sote-palvelunsa ulkoistaneet kunnat eivät lähteneet hankkeeseen mukaan.
    - Alatavoite: Luoda vaikuttava ja toimiva iäkkäiden palveluverkosto: ajateltiin ehkä alussa tehdä Kotitori-tyyppistä verkostoa, mutta ei resurssia tai maakunnallista valmiutta vielä, kun kunnat järjestämisvastuussa

Juurtuminen

- **Mikä juurtumassa – mitä jää elämään kärkihankkeen jälkeen (kuntien lautakunnat päättäneet ja maakuntavalmistelu suositellut):**
  - asiakasohjaajat ja asiakasohjauksen toimintamalli joka hankekunnassa
  - keskitetty puhelinneuvonta hankitaan ulkoa (psl. Tampere-Orivesi, jolla jo samantapainen Kotitori-sopimuksen kautta) (sis. palveluvalikko)
  - lähitoritoiminta (ikäihmisiin keskittynyt)
  - yhteiset verkostot jatkavat kokoontumisia
    - vanhustyön johto
    - asiakasohjaajat
    - lähitorivastaavat
    - RAI-verkosto (Tahtotila: RAI on käytössä tulevassa Pirkanmaan maakunnassa tiedolla johtamisen mahdollistajana ja ikäihmisen toimintakyvyn arvioinnin työkaluna
- **Muita helmiä:**
  - ylipäätään yli kuntarajojen syntyneet kontaktit ja yhteistyö
  - CGA-toimintamalli = moniammattilinen geriatrinen arviointi, jota sovellettiin mahdollistamaan moniammatillista yhteistyötä asiakkaan parhaaksi
  - yhteiset kriteerit kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen osalta (tarkennettava vielä juurtuminen)
  - yhteiset Ikäneuvon arvot, visio + asiakas- ja palvelulupaus
  - laaja lähtötilannekartoitus + nostettu esiin asiakkaiden tarpeet palvelutuotannon kehittämiseksi
- **Jatkokehittäminen**
  - asiakasohjauksen toiminnanohjausjärjestelmä
  - sähköinen alusta

Loppuraportti ja käsikirja KAAPO-mallin käyttöönotolle tulossa käyttöön muille maakunnille, sis. liitteet:

- **Palvelukuvaukset ja tehtävänkuvaukset**
  - Palvelukuvaukset
  - Asiakasohjaajan tehtävänkuvaus

- **Prosessit, toimintaohjeet ja työkalut**
  - Kaikki prosessit ja uimaratakaaviot sekä näihin liittyvät toimintaohjeet
  - Asiakasohjaajan käsikirja
  - CGA-käsikirja
  - Kotiutusohje
  - Päätöstekstit
  - Muut työkalut: PTA-runko, työnjakotaulukko, kirjaamisohjeet, toimintaohje moniammatillisen yhteistyön tarpeen arvioimiseksi yms.

- **Hankkeessa toteutetut selvitykset ja kyselyt**
  - Pirkanmaan lähtötilannekartoituksen tulokset
  - Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kyselypohjat

- **Osaamisen varmistaminen**
  - Osaamiskartta
  - Osaamiskartoituskyselyjen kysymykset ja tulokset
  - Koonti koulutuksista

- **Yhteiset kriteerit**
  - kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen
  - omaishoito

- **Omaishoito**
  - Omaishoitajien tyyppiperheet ja heille kohdennetut tukimallit
  - Omaishoidon etätukikokeilun raportti

- **Muut liitedokumentit**
  - Asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma
  - Koonti hankkeessa tehdyistä opinnäytetöistä ja niiden tuloksista
  - Johdon mittarikokonaisuus

Ikäneuvo palautekysely hanketoimijoille:

Mitä vinkkejä antaisit kokemasi perusteella muihin maakuntiin, jotka alkavat kehittää vastaavaa toimintamallia?

Vastauksia yhteensä 53 kpl

- **Selkeät tavoitteet ja toimintatavat** (17 kpl)

  ”Yhteinen käsitteiden ja toimintaperiaatteiden määrittely on alkuvaiheessa keskeinen”, ”Jo alussa kannattaisi päätavoitteet olla melko selkeät. Näin päästään kunnolla itse kehittämistyöhön mahdollisimman nopeasti”, ”Prosessikuvaukset hyvä alkutekijä, ettei tule turhaa päällekkäistä työtä ja eri toimijoilla tieto heidän rooleistaan ja työnkuvastaan”, ”Selkeä aikataulu hyvissä ajoin. Aikaa riittävästi keskusteluihin tapaamisten yhteydessä”.

- **Verkostoyhteistyö ja yhteinen kehittäminen -> yhteistyössä on voimaa!** (15 kpl)

  ”Vierailut Pirkanmaalla, jossa toimintaa on jo testattu ja hyväksi havaittu, Polkupyörää ei kannata keksiä joka kunnassa uudelleen”, ”Vertaisoppiminen, hyvien käytäntöjen hyödyntäminen mahd. laaja-alaisesti”, ”Yhteistyössä on voimaa!”, ”Vaikka palaveeraaminen välillä väsyttää, vain yhdessä puhumalla ja sopimalla löytyy parhaat toimintatavat”.

- **Positiivinen asenne ja avoimuus -> rohkeasti mukaan!** (9 kpl)

  ”Positiivista ajattelua uuden etsimiseen ja rohkeutta kokeiluihin, yhdessä tekemiseen”, ”Rohkeasti mukaan, tämä antaa paljon ja lisää omaa oppimista ja kehittää omaa työtä yhteistyössä muiden kanssa”.

- Vastauksissa nousivat esille myös **riittävien resurssien huomioiminen** (7 kpl) sekä **uuteen toimintamalliin sitoutuminen ja sen juurruttaminen käytäntöön** (5 kpl)

Vertaiskehittäminen sujunut loistavasti ja jatkuu myös hankkeen jälkeen

14

Keskiviikko 7.2.2018 KS Kangasalan Sanomat

Lähitori vastaa, kun pulmia ilmenee

Torstaisin paikalla on asiakasohjaaja, fysioterapeutti ja terveydenhoitaja.

Sari Eerolainen

Jalmarin Kodon tiloissa toimiva Kangasalan Lähitori on matalan kynnyksen kohtaamispaikka ikäihmisille. Sen tarkoituksena on estää yhdessä ikääntyvän ja hänen läheisensä kanssa ratkaisut arjen pulmiin.

Tori toimii joka arkipäivä, mutta torstai on spesiaali, sillä silloin vastaanottoa pitävät vuorotellen kaupungin asiakasohjaaja, fysioterapeutti ja

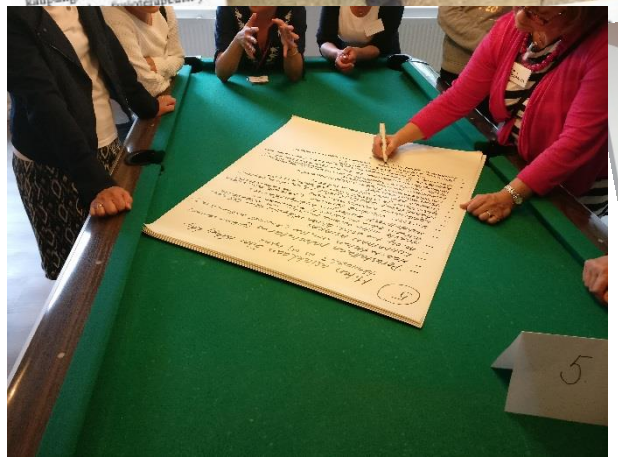
Marita Häyhänen on tietoinen lähitorin toiminnasta. Hän tuli kyssymään Mikko Kivimäeltä ohjeita kasvaneiden niveloireiden hoitoon.

Ikäneuvo

Pirkanmaalla toimii kuntien yhteinen neuvontapuhelin, joka on tarkoitettu ikäihmisen ja hänen omaisensa avuksi. Numeroon saa soittaa matalan kynnyksen periaatteella, kun ikääntyneen elämään tarvitaan apua tai neuvoja.

Ikäneuvo-numerosta saa tietoa:

- kaupungin palveluista kotihoidosta palveluasumiseen
- yksityisistä palveluista
- asumisesta
- kotiin saatavista palveluista
- liikkumisesta
- taloudellisista etuuksista ja muista raha-asioista
- liikuntapalveluista



Urjalan Sanomat Torstaina 16.2.2017

Ikäneuvo-hanke käynnistettiin myös Akaassa ja Urjalassa

Ikääntyneille halutaan tarjota apua yhden luukun taktiikalla

Minna Mäkelä

Pirkanmaalla on alkanut Ikäneuvo-hanke, jonka tavoitteena on luoda koko maakunnalle yhteinen, ikääntyneiden neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli.

Ikäneuvon tarkoituksena on, että ikääntynyt saisi tarvitsemansa avun yhdestä paikasta ottamalla yhteyttä joko soittamalla, verkon kautta tai käymällä paikan nimeämistä kärkihankkeista.

Hankkeen taustalla on tieto siitä, että 75 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa voimakkaasti vuoteen 2030 mennessä. Ikääntyvillä on kuitenkin aiempaa enemmän terveitä vuosia, ja avuntarve alkaa kasvaa 75–85-vuotiaana. Hanke pyrkii osallistamaan lisäämään ikääntyvien mahdollisuuksia asua kotona mahdollisimman pitkään.

– Toimintakykyä pitää edistää jo ennen kuin palveluja aletaan tarvita enemmän. Toimintakyvyn tukeminen pitää aloittaa ajoissa ennaltaehkäisevillä palveluilla, joihin ihmisiä pitää osata ohjata, tiivistää Tarja Laine.

Hankkeessa 65 vuotta täyttäneet lasketaan ikääntyneiksi, mutta nyt luotavalla toimintamallilla voidaan auttaa Laineen mukaan kaikenikäisiä ihmisiä.

Torstaina 16.2.2017

Reilun kahden miljoonan euron satsaus

Yhdeltä luukulta, yhdestä numerosta

Ikäneuvo-hankkeen kunnianhimoinen tavoite on, että ikääntyneet ja heidän omaisensa saavat tarvittaessa apua yhdeltä luukulta tai yhdestä puhelinnumerosta tai verkon kautta. Tällä hetkellä on selvää, ettei valtaosa ainakaan 75 vuotta täyttäneistä toimi verkossa, joten

PIRKKALAINEN
Keskiviikkona 7.2.2018

Lähitori tarjoaa tietoa ja tapahtumia

Pirkkalan lähitorin avajaisia vietettiin viime viikolla, senioritalo Pihajärvessä avajaiset viikon päästä

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
Pirkanmaan muutosagentti: Anu Kallio, anu.kallio@pirkanmaa.fi
koordinaattorit: Pirjo Saloranta pirjo.saloranta@kangasala.fi, Tarja Laine tarja.laine@valkeakoski.fi
projektisuunnittelija: Marika Luosmala, marika.luosmala@tampere.fi ja Katja Hakkarainen, katja.a.hakkarainen@tampere.fi