

***Kotona asumisen tuki  
Asiakasneuvonta  
OHJURI  
ja asiakasohjaus***

# *Kotona asumisen tuki*

- *Neuvontapiste Ohjuri*
- *Asiakasohjaus ( ensiarviot ja kotihoito)*
- *Omaishoidon tuki ( yli 65.v)*
- *Rintamaveteraanit ja sotainvalidit*

# Neuvontapiste OHJURI

- Puhelin: **040 712 1190**

Aukioloajat:

**ma-ke** klo 9-15

**to** klo 9-14

**pe** klo 9-15

- Lounastauko päivittäin, klo: 11.30 -12.00
- Satamakatu 10 - 12, 74100 Iisalmi
- Sähköinen yhteydenottolomake: [www.ylasavonsote.fi](http://www.ylasavonsote.fi) > Ikäihmiset > Asiakasneuvonta Ohjuri

# Mikä on neuvontapiste OHJURI?

- *Matalan kynnyksen neuvonta- ja palvelupiste, joka tarjoaa keskitetysti tietoa tarjolla olevista kotona asumista ja selviytymistä tukevista palveluista*
- *OHJURiin kannattaa ottaa yhteyttä, kun*
  - *koetaan tarvittavan apua kotiin*
  - *kotona selviytyminen mietityttää*
  - *halutaan lisätietoa palveluista ja hinnoista*

# Mikä on neuvontapiste OHJURIN tavoite?

- *Tukea erityisesti ikäihmisten kotona asumista ja omatoimista selviytymistä sekä kannustaa asiakasta omien voimavarojen käyttöön ja löytämään omia tarpeitaan vastaavat palvelut.*



# Kenelle neuvontapiste OHJURI on tarkoitettu?

- *Ylä –Savon SOTE kuntayhtymän alueen asiakkaille*
- *Erityisesti yli 65- vuotiaille, kotona asuville ikäihmisille*
- *Yli 18 – vuotiaille vammaisille, toipilaille ja pitkäaikaissairaille*
- *Omaisille ja läheisille*
- *Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille*



# Mitä tietoa neuvontapiste OHJURista saa?

- *Kotihoito (kotipalvelu ja kotisairaanhoido)*
- *Kotihoidon tukipalvelut (ateriapalvelu, turvapuhelin, shi kuljetustuki)*
- *Päivätoiminta*
- *Omaishoidon tuki*
- *Asumispalvelut*
- *Sotainvalidien ja -veteraanien palvelut*
- *Muut palveluntuottajat*

# Miten neuvontapiste OHJURI toimii?

- *Asiakasohjaaja ohjaa ja neuvoo matalalla kynnyksellä asiakkaita joko puhelimitse tai neuvontapisteellä käydessä*
- *Mikäli ohjaus ja neuvonta ei vastaa asiakkaan tuen tarpeisiin, ohjaa neuvontapisteen asiakasohjaaja asiakkaan palvelutarpeen arvioon joka tehdään yleensä moniammatillisesti asiakkaan kotona.*



# Miten asiakasohjaus toimii? (I)

- *Asiakasneuvonta on prosessi, joka määrittää asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan ja/tai omaisten kanssa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti*
- *Asiakasohjaajat antavat yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa asiakkaille sekä heidän omaisilleen ja läheisilleen*
- *Asiakkaalle tehdään kokonaistilanteen selvitys ja tarvittaessa palvelutarpeen arviointi*

# Miten asiakasohjaus toimii? (2)

- *Asiakkaaseen otetaan yhteyttä neuvontapisteeseen tulleen yhteydenoton perusteella ja sovitaan aika kotikäynnille*
- *Asiakasohjaaja tekee arvioivan kotikäynnin (voidaan toteuttaa moniammatillisesti), jonka aikana asiakasohjaaja selvittää arjen toimintakykyyn liittyviä asioita (esim. syöminen, liikkuminen, wc-asiat, näkö, kuulo)*
- *Kotona asumisen tuen palvelutarpeen arviointikäynti on maksuton*

# Miten asiakasohjaus toimii? (3)

- *Arvioinnin perusteella tehdään yhdessä asiakkaan kanssa arvio palvelutarpeista sekä suunnitellaan parhaat vaihtoehdot mm. julkisten ja yksityisten palveluiden osalta. Samalla käydään läpi asiakkaalle eri vaihtoehdoista koituvat kustannukset. Arviointiin kuuluu myös etuuksista tiedottaminen*
- *Kotona asumisen tuesta asiakkaalle voidaan järjestää palvelutarpeen mukaisia kotihoidon palveluita. Arviointi ei aina johda kotihoidon palveluiden myöntämiseen, elleivät kriteerit täyty. Tällöin asiakasta voidaan ohjata muiden palveluntuottajien palveluihin*

# Miten asiakasohjaus toimii? (4)

- *Asiakasohjaajat tekevät viranhaltijapäätökset myönnettyistä palveluista*
- *Kotona asumisen tuessa tehdään moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa, esim. kotihoidon henkilöstö, kotisairaala, lääkärit, kuntoutushenkilöstö, yhteispäivystys, akuuttivastaanotto, avosairaanhoido, sosiaalityö, vammaispalvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut, ikäihmisten työryhmä, yksityiset palveluntuottajat, 3.sektorin toimijat (mm. Muistiluotsi) ja järjestöt. Yhteistyön tekemisestä sovitaan kunkin tahon ja asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti*

# Kiitos

