



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Asiakasohjausyksikkö Aino-neuvonta

Yhteiset palvelut/ Ikäihmisten toimialue

Ikäihmisten asiakasohjaus

Aino-neuvonta



**Palvelemme Pohjois-Pohjanmaan
ikäihmisiä, heidän läheisiä ja
ammattilaisia.**



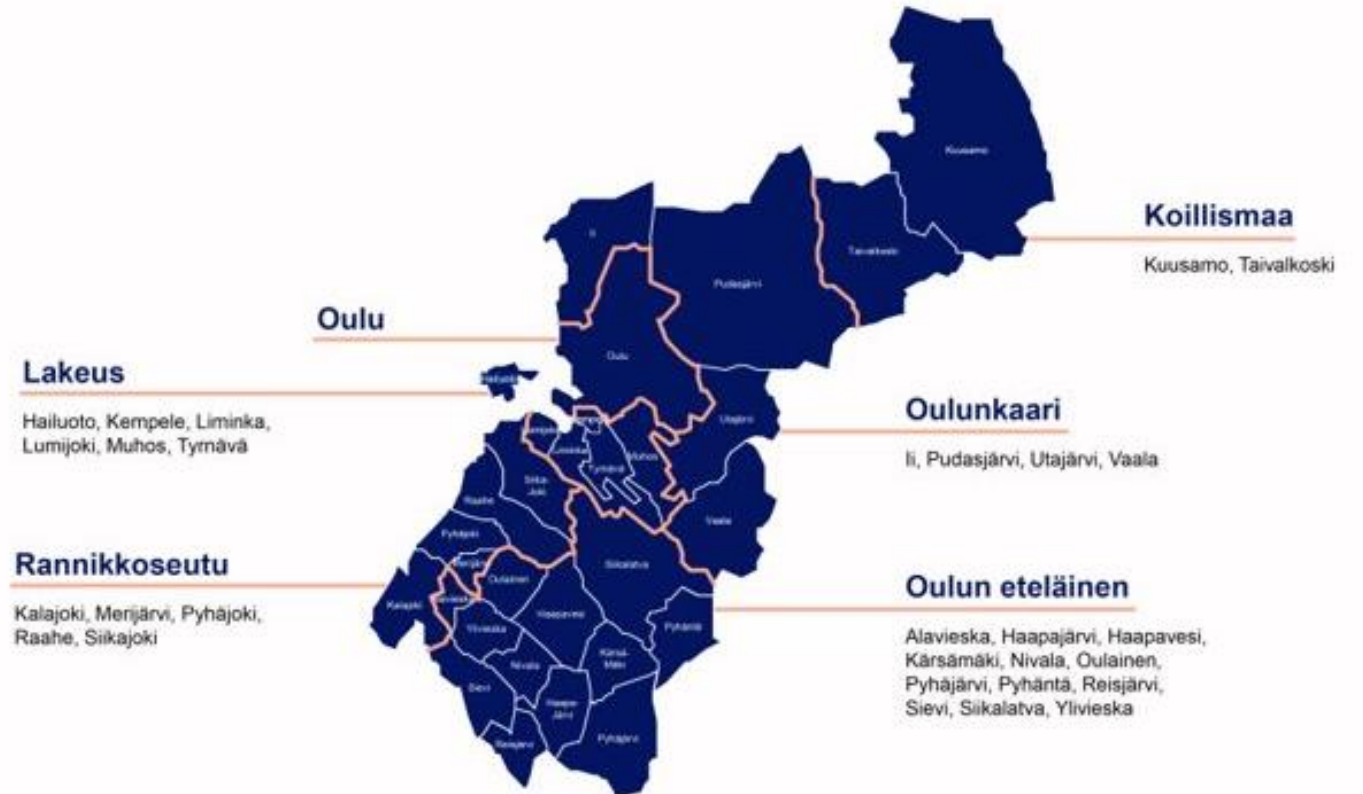
**Voit asioida digitaalisesti; chat,
sähköposti, Chatbot ohjaa sinua
24/7.**



**Aino-neuvonnan puhelinnumero
palvelee sinua 08-669 1010.**



**Voit asioida alueellisella
palvelupisteellä.**



Asiakasprosessi Aino-neuvonta

Digitaaliset palvelut

- Tiedon hankkiminen asiointikanavista **kuten Pohteen internet-sivustot.**
- Oman tilanteen arviointi käyttäen hyödyksi digitaalisia palveluja.
- Chatbot ohjaa ja auttaa asiakasta oikean tiedon äärelle.

Asiakasohjaus

- Asiointi monikanavaisesti: puhelimella, sähköpostilla, chatissa tai alueellisella palvelupisteellä.
- **Ensiarviointi asiakkaan tilanteesta ja ohjaus tarvittaessa palvelutarpeen arviointiin.**
- **Ikäpalvelun hakemusten vireille tulo ja siirtäminen alueen työntekijälle käsiteltäväksi.**
- **Kotona asumista tukevien teknologia Tuotteiden esittely palvelupisteellä (tulossa).**

Alueellinen asiakasohjaus

- Neuvonta ja ohjaus kuntien eri **palvelupisteillä. Palvelupisteiden aukioloajat** vaihtelevat eri alueilla
- Osallistuminen erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin kutsuttuna.

- Puheluihin ollaan yhteydessä saman vuorokauden sisällä
- Chattiin vastataan sen aukioloaikana (avoinna samaan aikaan kun puhelinpalvelu)
 - Sähköpostiin vastataan 1-3 työpäivän kuluessa

Kenelle tarkoitettu, ja millaisissa asioissa Aino-neuvonta palvelee?

- On tarkoitettu yli 65-vuotiaille, palvelu on maksutonta
- Kohderyhmänä on uudet asiakkaat ennen säännöllisiä palveluja. Voit olla yhteydessä myös, jos sinulle on jo myönnetty palvelu, mutta et tiedä kuka sinun omatyöntekijäsi on, selvitämme asian ja ohjaamme oikealle työntekijällä. Kun sinulle on myönnetty palvelu oma työn tekijäsi koordinoi palvelukokonaisuuttasi.
- Aino-neuvonnassa ohjataan ja neuvotaan mm. seuraavissa asioissa:
 - kotiin saatavista palveluista
 - asumisesta
 - apuvälineistä
 - digitaalisista palveluista
 - liikkumisesta
 - taloudellisista etuuksista
 - harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista
 - järjestöjen ja seurakunnan toiminnasta
- Aino-neuvonnassa tehdään ensiarvio tilanteesta ja ohjataan tarvittaessa palveluohjaukseen palvelutarpeen arviointiin.
- Aino-neuvonnassa voit asioida myös anonyymisti
- Aino-neuvonnan sähköposti: aino@pohde.fi



Mikä on ensiarviointi?

- Laadukas ensiarviointi on oleellinen osa ohjausta ja neuvontaa ikäihmisten palveluissa. Kun asiakas ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä, tämän yhteydenoton aikana tehdään ensiarviointi. On tärkeää, että jo ensimmäisen puhelun aikana työntekijä osaa selvittää olennaiset ja riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta ja sen kiireellisyydestä. Näin voidaan ohjata asiakasta oikein jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella ja asiakkaan prosessi nopeutuu.
- Ensiarvioinnissa selvitettyjen tietojen perusteella usein päätetään, tehdäänkö asiakkaalle palvelutarpeen arviointi vai riittääkö hänelle muu ohjaus ja neuvonta. Jos asiakkaan asia ei koske juuri ikäihmisten palveluja, on selvitettävä, voidaanko asiakas ohjata oikealle toimijalle vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Ensiarviointi on myös kiireellisyyden selvittämistä. Jo ensimmäisessä puhelussa työntekijä arvioi, tuleeko asiakkaan asiaan reagoida välittömästi, saman päivän aikana vai 7 arkipäivän aikana. Sama koskee myös kirjallisia yhteydenottoja. Tämän onnistumiseksi työntekijällä on oltava riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta.
- Aino-neuvonnassa on yhteinen lomakepohja, jota hyödynnetään ensiarvioinnissa.

Yhteystietokortti Aino-neuvonta



Aino-neuvonta

On tarkoitettu yli 65-vuotiaille ikäihmisille ja heidän läheisilleen.

Saat Ainosta ohjausta ja neuvontaa kotiin saatavista palveluista, asumisesta, apuvälineistä, digitaalisista palveluista, liikkumisesta, taloudellisista etuuksista, harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista ja järjestöjen toiminnasta.

Neuvonta on maksutonta.

www.pohde.fi/ikaihminen-palvelut

A dark blue contact card for Aino-neuvonta. At the top right is a circular orange badge with the text 'Ikäihmisten palvelut'. The main title 'Aino-neuvonta' is in large white font. Below it, the text 'Tule käymään, soita tai laita meille sähköpostia' is in orange. The service location is 'Oulu10, Torikatu 10, 90100 Oulu' and the hours are 'Avoinna ma-pe kello 10-12 sekä 13-16'. The phone number '044 703 4973' is in orange. The email 'aino@pohde.fi' is in white. At the bottom is the Pohde logo and name.

www.pohde.fi/ikaihminen-palvelut

Tehdään alueille omat kortit, joissa sama puhelinnumero ja sähköposti mutta palvelupaikat ja aukiolot oman alueen mukaiset:

- Oulu
- Oulunkaaren kunnat
- Lakeuden kunnat
- Koillismaan kunnat
- Oulun eteläisen kunnat
- Rannikon kunnat

Puhelinpalvelu laajenee Pohteelle

TYÖNTEKIJÄT ALUEELLE

OULU:

- 3 palveluohjaajaa

OURA:

- Rannikon kuntien alueelle 1 palveluohjaaja
- Oulun eteläisten kuntien alueelle 1 palveluohjaaja

OKKOLA:

- Koillismaa 1 palveluohjaaja
- Oulunkaari /Lakeus 1 palveluohjaaja

TIETOJÄRJESTELMÄT

Käyttöoikeus ja koulutus Saga- asiakastietojärjestelmään

Etätyöpöytä kaikkien alueiden tietojärjestelmiin.

- Koulutus eri tietojärjestelmien käyttöön.
- Käyttöoikeudet ja tunnukset Pohteen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin> on kesken.

MATERIAALIPANKKI

Valmistelu ja viimeistely asiakasohjauksen käyttöön.

Jokaisen alueen tiedot päivitetään materiaalipankkiin

Tietojen päivitys säännöllisesti.

PUHELINNUMERO KÄYTÖSSÄ

Telia tekniset vaatimukset kunnossa/ kesken vielä

Telia Ace -koulutus Käyttöön otto huhtikuu?

08 669 1010 palvelee arkipäivisin, kello 9-15.

Ikäihmisten palveluiden hakemus

- Ikäpalveluiden hakemus

Pohde Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Ikäihmisten palveluiden hakemus

1. Henkilö (Henkilötietoja annettujen palveluiden tukena esitettävänä)

Sukunimi: _____ Etunimi (sivustolla näkyvä): _____

Henkilötunnus: _____ Työllisyystilanne: _____

Alue: _____ Postinumero: _____

Talouden nimi: _____ Osoite: _____

kulu ei

2. Haettavat palvelut

Haettavat palvelut

Aikainen hoivapalvelu Kotipalvelu Aikainen tai kotipalvelu
 Hoivapalvelu Päivähoito Muu, mikä? _____

Terveystieteiden tutkimuskeskus, tutkimus- ja kehitysohjelmien toteutus Terveystieteiden tutkimuskeskus, tutkimus- ja kehitysohjelmien toteutus Terveystieteiden tutkimuskeskus, tutkimus- ja kehitysohjelmien toteutus

3. Sosiaalisen tilanteen kuvaus

4. Lisähuomioita

5. Lisähuomioita

6. Suostumus

7. Päätös ja sähköpostiosoite

8. Lakiuudistus

9. Lisähuomioita

10. Lisähuomioita

11. Lisähuomioita

12. Lisähuomioita

13. Lisähuomioita

14. Lisähuomioita

15. Lisähuomioita

16. Lisähuomioita

17. Lisähuomioita

18. Lisähuomioita

19. Lisähuomioita

20. Lisähuomioita

21. Lisähuomioita

22. Lisähuomioita

23. Lisähuomioita

24. Lisähuomioita

25. Lisähuomioita

26. Lisähuomioita

27. Lisähuomioita

28. Lisähuomioita

29. Lisähuomioita

30. Lisähuomioita

31. Lisähuomioita

32. Lisähuomioita

33. Lisähuomioita

34. Lisähuomioita

35. Lisähuomioita

36. Lisähuomioita

37. Lisähuomioita

38. Lisähuomioita

39. Lisähuomioita

40. Lisähuomioita

41. Lisähuomioita

42. Lisähuomioita

43. Lisähuomioita

44. Lisähuomioita

45. Lisähuomioita

46. Lisähuomioita

47. Lisähuomioita

48. Lisähuomioita

49. Lisähuomioita

50. Lisähuomioita

51. Lisähuomioita

52. Lisähuomioita

53. Lisähuomioita

54. Lisähuomioita

55. Lisähuomioita

56. Lisähuomioita

57. Lisähuomioita

58. Lisähuomioita

59. Lisähuomioita

60. Lisähuomioita

61. Lisähuomioita

62. Lisähuomioita

63. Lisähuomioita

64. Lisähuomioita

65. Lisähuomioita

66. Lisähuomioita

67. Lisähuomioita

68. Lisähuomioita

69. Lisähuomioita

70. Lisähuomioita

71. Lisähuomioita

72. Lisähuomioita

73. Lisähuomioita

74. Lisähuomioita

75. Lisähuomioita

76. Lisähuomioita

77. Lisähuomioita

78. Lisähuomioita

79. Lisähuomioita

80. Lisähuomioita

81. Lisähuomioita

82. Lisähuomioita

83. Lisähuomioita

84. Lisähuomioita

85. Lisähuomioita

86. Lisähuomioita

87. Lisähuomioita

88. Lisähuomioita

89. Lisähuomioita

90. Lisähuomioita

91. Lisähuomioita

92. Lisähuomioita

93. Lisähuomioita

94. Lisähuomioita

95. Lisähuomioita

96. Lisähuomioita

97. Lisähuomioita

98. Lisähuomioita

99. Lisähuomioita

100. Lisähuomioita

Pohde Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Ikäihmisten palveluiden hakemus

1. Henkilö (Henkilötietoja annettujen palveluiden tukena esitettävänä)

Sukunimi: _____ Etunimi (sivustolla näkyvä): _____

Henkilötunnus: _____ Työllisyystilanne: _____

Alue: _____ Postinumero: _____

Talouden nimi: _____ Osoite: _____

kulu ei

2. Haettavat palvelut

Haettavat palvelut

Aikainen hoivapalvelu Kotipalvelu Aikainen tai kotipalvelu
 Hoivapalvelu Päivähoito Muu, mikä? _____

Terveystieteiden tutkimuskeskus, tutkimus- ja kehitysohjelmien toteutus Terveystieteiden tutkimuskeskus, tutkimus- ja kehitysohjelmien toteutus Terveystieteiden tutkimuskeskus, tutkimus- ja kehitysohjelmien toteutus

3. Sosiaalisen tilanteen kuvaus

4. Lisähuomioita

5. Lisähuomioita

6. Suostumus

7. Päätös ja sähköpostiosoite

8. Lakiuudistus

9. Lisähuomioita

10. Lisähuomioita

11. Lisähuomioita

12. Lisähuomioita

13. Lisähuomioita

14. Lisähuomioita

15. Lisähuomioita

16. Lisähuomioita

17. Lisähuomioita

18. Lisähuomioita

19. Lisähuomioita

20. Lisähuomioita

21. Lisähuomioita

22. Lisähuomioita

23. Lisähuomioita

24. Lisähuomioita

25. Lisähuomioita

26. Lisähuomioita

27. Lisähuomioita

28. Lisähuomioita

29. Lisähuomioita

30. Lisähuomioita

31. Lisähuomioita

32. Lisähuomioita

33. Lisähuomioita

34. Lisähuomioita

35. Lisähuomioita

36. Lisähuomioita

37. Lisähuomioita

38. Lisähuomioita

39. Lisähuomioita

40. Lisähuomioita

41. Lisähuomioita

42. Lisähuomioita

43. Lisähuomioita

44. Lisähuomioita

45. Lisähuomioita

46. Lisähuomioita

47. Lisähuomioita

48. Lisähuomioita

49. Lisähuomioita

50. Lisähuomioita

51. Lisähuomioita

52. Lisähuomioita

53. Lisähuomioita

54. Lisähuomioita

55. Lisähuomioita

56. Lisähuomioita

57. Lisähuomioita

58. Lisähuomioita

59. Lisähuomioita

60. Lisähuomioita

61. Lisähuomioita

62. Lisähuomioita

63. Lisähuomioita

64. Lisähuomioita

65. Lisähuomioita

66. Lisähuomioita

67. Lisähuomioita

68. Lisähuomioita

69. Lisähuomioita

70. Lisähuomioita

71. Lisähuomioita

72. Lisähuomioita

73. Lisähuomioita

74. Lisähuomioita

75. Lisähuomioita

76. Lisähuomioita

77. Lisähuomioita

78. Lisähuomioita

79. Lisähuomioita

80. Lisähuomioita

81. Lisähuomioita

82. Lisähuomioita

83. Lisähuomioita

84. Lisähuomioita

85. Lisähuomioita

86. Lisähuomioita

87. Lisähuomioita

88. Lisähuomioita

89. Lisähuomioita

90. Lisähuomioita

91. Lisähuomioita

92. Lisähuomioita

93. Lisähuomioita

94. Lisähuomioita

95. Lisähuomioita

96. Lisähuomioita

97. Lisähuomioita

98. Lisähuomioita

99. Lisähuomioita

100. Lisähuomioita

Ohjausta ja neuvontaa asiakkaan tarpeet huomioiden

- Tietoa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluista, kunnan palveluista, kolmannen sektorin palveluista ja yrittäjien palveluista
- Yksilöllistä ja maksutonta neuvontaa ja ohjausta ikääntyneille, heidän läheisilleen ja yhteistyökumppaneille.
- Selvitetään asiakkaan palveluntarvetta yhdessä, tehdään ensiarvio.
- Mikä palvelu vastaa asiakkaan tarvetta?
 - ✓ ohjaus ja neuvonta
 - ✓ matalan kynnyksen palvelut
 - ✓ palveluohjauksen palvelut
 - palvelutarpeenarvio
 - hakemuksella haettavat palvelut
 - ✓ muut palvelut



Ohjausta ja neuvontaa palveluiden hakemiseen

Yleistä ohjausta ja neuvontaa mm.

- Kela:n palvelut, esim. eläkettä saavan hoitotuki-, toimeentulotuki- ja asumistukihakemus, Kela-taksi
- Verohallinto palvelut, esim. kotitalousvähennys, arvonlisäveroton sosiaalihuoltopalvelu
- Palvelutalojen palvelut

Pohteen ikäihmisten palvelut

- Avustaminen hakemusten täyttämässä
- Yhteydenottopyyntöjen välittäminen
- Palvelutarpeenarvio pyynnön välittäminen

Pohteen ikäihmisten palvelut

- Kotihoidon palvelut; kotipalvelu ja kotisairaanhoido
- Kotihoidon tukipalvelut; ateriapalvelut, kuntouttava päivätoiminta, kylvetyspalvelu, asiointiapu, siivous
- Turvapalvelut
- Liikkumista tukevat palvelut (Sosiaalihuoltolain mukainen)
- Vuorohoito
 - Asumispalvelu
 - Sosiaalihuoltolain mukaiset pienimuotoiset asunnonmuutostyöt
 - Gerontologinen sosiaalityö
 - Perhehoito
- Omaishoidon tuki
- Arviointi- tai kuntoutusjakso
- Inkontinenssisuojat



Muiden toimijoiden palvelut

- Itsemaksavana ostettavat sosiaalihuoltopalvelut (kotitalousvähennys + 0%alv)
Esim. siivous, kotiapu, ulkoilu, pihatyöt
- Itsemaksavana ostettava kotisairaanhoito
Esim. suoniverinäytteen otto, lääkkeiden jako
- Kauppa-apu esim. Seniori kauppakassi -palvelu, K-kaupat, S-kaupat
- Ystävöiminta esim. Vuolle setlementin Avek-ystävöiminta, SPR
- Ryhmätoiminta esim. Eläkeliiton tapahtumat, Hailuoto seuran tapahtumat
- Keskustelu apu esim. seurakunnan diakoniatyö
- Liikunta esim. Liikuntaneuvonta, seniorikortti, Kunnonlähde
- Saattoapu esim. ODL Keikka-apu
- Vanhustyön keskusliiton maksuton korjausneuvonta
- Apuvälineet/alueellinen apuvälinelainaamo
- Tuetut lomat (Senioriloma 60 v. +, Senioriloma 75v.+, Vertaislomat)



Aino-neuvonnan henkilöstö

Oulu: Riikka Niemelä, Tuija Lehtola ja Maria Ohukainen

Koillismaa: Minna Peltonen

Oulunkaari ja Lakeus: Elina Pöyskö

Oulun eteläiset kunnat: Suvi Erkkilä

Rannikon kunnat: Suvi Autio



Jos sinulla on kysyttävää soita tai laita viestiä minulle!

Katri Ylitalo

Vastuuyksikköpäällikkö

Asiakasohjausyksikkö

Ikäihmisten toimialue/ Yhteiset palvelut

p.050 3749783

katri.ylitalo@pohde.fi

