

Senioripuhelinkokeilu**20/05.02.07/2021****SOS 19.01.2021 § 7**

Vanhuspalveluissa aloitettiin 16.11.2020 senioripuhelinkokeilu.

Senioripuhelimen taustalla on laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi, jossa kiinnitetään huomiota asiakas- ja palveluohjaukseen ja ns. yhden luukun periaatteeseen. Asiakkaan itsensä ei tule tietää mitä ja mistä palvelua haetaan, vaan yhden yhteydenoton tulee riittää avun saamiseksi kulloiseenkin tilanteeseen. Asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallissa tulee huomioida eri palvelut laaja-alaisesti, sekä matalalla kynnyksellä niin, että yhdestä luukusta saa tietoa, neuvontaa, palvelutarpeen arviointia ja ohjausta palveluihin. Yhden puhelinnumeron malleja ikääntyneille on monissa kaupungeissa esim. Jyväskylässä Oiva-keskus, PHHYKY:n alueella asiakasohjaus Siiri, Tampereella Kotitori.

Vanhuspalveluissa puhelinneuvonnasta on vastannut palveluohjaaja vuodesta 2012 lähtien. Työajanseurannan (2020) perusteella asiakasohjaajalla on keskimäärin 22,5 yhteydenottoa viikoittain, jonka lisäksi hän tekee mm. kotikäyntejä, palvelutarpeen arviointeja tukipalveluihin, kotihoitoon ja asumispalveluihin sekä ottaa vastaan huoli-ilmoitukset ikääntyneistä ja selvittää niitä. Tästä johtuen palveluohjaajan tavoitettavuus on heikentynyt viime vuosina ikääntyneen väestön määrän kasvaessa.

Kotihoidossa on otettu käyttöön henkilöstöpooli v. 2018. Poolin perustehtävänä on paikata äkillisiä sairaslomia, vastata kotihoidon käyntien vaihteluihin, sekä ottaa vastaa turvapuhelinhälytykset kotihoidon asiakkailta. Tämän lisäksi pooli on vastannut kaikkiin kotihoidon puheluihin. Puheluiden määrä on johtanut siihen, että poolin hoitajille on tullut puheluita myös heidän ollessa hoitamassa asiakkaita ja esimerkiksi kesken turvapuhelinhälytysten. Puhelut ovat usein sellaisia, jotka edellyttävät tietokoneelta tietojen katsomista tai asioiden järjestelemistä/kirjaamista. Näitä ei kuitenkaan voi tehdä kesken hoitotoimenpiteiden asiakkaiden kotoa käsin. Asiakkaat ovat myös toistuvasti kokeneet huonoksi, että kesken heidän hoitonsa vastaan puheluihin.

Edellä mainituista syistä senioripuhelintoiminta kokeiluna käynnistettiin. Senioripuhelimen resurssointi on tehty ilman lisähenkilökuntaa korvaavan työn periaatteilla. Siihen ovat vastanneet kaksi osa-aikatyötä tekevää kokenutta hoitajaa vuoropäivin.

Ajalla 16.11-29.12.2020 Senioripuhelin on ollut auki klo 8-12 ja siihen on ollut käännettynä kotihoidon poolin toinen puhelin aamupäivät, sekä palveluohjaajan puhelin silloin kun palveluohjaajalla on soittoaika tai hän on kotikäynnillä. Senioripuhelimeen on tänä aikana tullut 247 puhelua. Palveluohjaajan puheluita on tullut 70 kpl, kotihoidon asiakkaan tai omaisen yhteydenottoja 82 kpl ja muita puheluita esim. apteekki, sosiaalipäivystys, apuvälineiden palautus yms. 95 kpl.

Senioripuhelin toimintaa on arvioitu joulukuussa 2020 yhdessä siihen vastanneiden työntekijöiden, palveluohjaajan ja poolin hoitajien kanssa. Senioripuhelin on rauhoittanut poolin hoitajien työtä lisäten heidän mahdollisuuksiaan tehdä enemmän hoitotyötä ilman jatkuvia keskeytyksiä. Palveluohjaajalle soittaneet asiakkaat ovat myös saaneet heti ihmisen kiinni ja asioita on voitu hoitaa myös kokeneiden hoitajien toimesta suoraan puhelimesta.

Vanhuspalveluissa on tarkoitus jatkaa kokeilua 1.1.-31.12.2021 niin, että lisätään puhelimen aukioloaikaa klo 8-11 ja klo 12-14 arkipäivisin. Senioripuhelimen toimintaa markkinoidaan tammikuussa 2021 laajemmin. Kotihoidon asiakkaille ja läheisille lähetetään kirje, jossa kerrotaan toiminnasta ja puhelinnumero. Puheluiden määrää ja sisältöä seurataan säännöllisesti. Lokakuussa 2021 arvioidaan toiminnan onnistumista ja vakiinnuttamista.

Valmistelija kotihoitopäällikkö p. 0400 537 0471

Päätösehdotus

Perusturvajohtaja

Perusturvalautakunta hyväksyy suunnitelman senioripuhelin kokeilusta ajalle 1.1.-31.12.2021. Kokeilusta tulee raportoida myös lautakunnalle.

Päätös

Hyväksyttiin.