

Ikääntyneiden asiakasohjaus Etelä-Savon hyvinvointialueella

Vanhusneuvosto 16.11.2022 § 35
622/00.02.06/2022

Valmistelija palveluohjaaja Jaana Nykänen Essote

Esitys Merkitään esittely tiedoksi.

Käsittely Jaana Nykänen esitteli asiakasohjauksen valmistelua Etelä-Savon hyvinvointialueelle. Ikääntyneiden palveluihin saa tammikuusta alkaen yhteyden yhden yhteydenoton periaatteella Eloisan alueella yhdestä numerosta 015 211 557. Asiakasohjausta järjestetään myös sähköisenä palveluna, jolloin monikanavaisesti turvataan yhteydenottokeinot kaikille. Lisäksi sähköistä asiointia on tarkoitus kasvattaa, yhden yhteydenoton periaatteella. Asiakasohjauksessa toimii asiakkaille omat työntekijät, jotka tekevät palvelujen järjestämistä koskevat viranhaltijapäätökset ja seuraavat asiakkaan palvelun tarpeen mahdollisia muutoksia. Palveluohjaus keskitetään ja yhdistetään, kaikissa kunnissa tulee olemaan omat palveluohjaajat. Resurssiin kuuluu noin 50 palveluohjauksen työntekijää, jotka jakautuvat koko alueella tasaisesti.

Puheenjohtaja esitti, että vanhusneuvosto kutsuisi uudestaan palveluohjaajan esittelemään asiakasohjausta keväällä.

Päätös Merkitään esittely tiedoksi.
Merkitään esittely tiedoksi.