

Ikäneuvo toi yhteisen ikäihmisten neuvonnan ja asiakasohjauksen mallin Pirkanmaalle

Ikäihmisten neuvonta ja asiakasohjaus on ottanut merkittäviä edistysaskelia Pirkanmaalla. Pirkanmaalaista neuvonnan ja asiakasohjauksen mallia on luotu 18 kunnan yhteistyönä lokakuun lopussa päättyneessä Ikäneuvo-hankkeessa.

Hankkeen myötä hankekunnissa ikäihminen tai hänen omaisensa saa nyt yhdestä paikasta tarvitsemansa avun eikä häntä enää pallorella luukulta toiselle. 98 prosenttia yli 75-vuotiaista pirkanmaalaisista on tällä hetkellä Ikäneuvon toiminnan piirissä.

Yhdestä numerosta apua kaikkiin ikäihmisten pulmiin

Pirkanmaalaisille ehkä selvimmin näkyvä hankkeen uudistus on ollut ikäihmisten neuvontapuhelin, joka tarjoaa yhdestä numerosta apua kaikkiin ikäihmisiin liittyviin asioihin. Numerosta saa tietoa kunnan palvelujen ja etuuksien lisäksi yksityisten ja järjestöjen palveluista.

Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Sastamalan, Urjalan, Valkeakosken, Vesilahden, Virtojen, Ruoveden ja Ylöjärven ikäihmisten asioissa neuvoa voi kysyä numerosta 040 733 3949 arkisin klo 8.30–16.00. Tampereella ja Orivedellä apua saa Kotitorilta numerosta 03 5656 5700. Kotitorin numero on ollut käytössä jo pitkään, muiden kuntien neuvontanumero otettiin käyttöön vuosi sitten hankkeen myötä.

Ikäpisteistä kasvokkain neuvoa

Sastamalassa ja Punkalaitumella ikäihmiset ja heidän omaisensa voivat käydä kasvokkain kysymässä neuvoa Ikäpisteistä, joita on hankkeen aikana kehitetty Lähitori-toimintamallilla. Hankkeen aikana jokaiseen hankekuntaan on perustettu vähintään yksi lähitori, jossa neuvonnan ja ohjauksen lisäksi järjestetään tapahtumia ja toimintaa ikäihmisille yhdessä heidän ja alueen eri toimijoiden kanssa. Tampereella ja Orivedellä lähitorit palvelevat muista hankekunnista poiketen jo kaikenikäisiä kuntalaisia.

Ikäihmisten ohjauksen ammattilaisia kuntiin

Jos puhelinneuvonnan, lähitorin tai vaikka terveyskeskuksen ammattimainen neuvonta ja ohjaus eivät enää riitä vaan nähdään tarve laaja-alaisemmalle palvelutarpeen selvittämiseksi, asiakas saa tuekseen asiakasohjaajan.

Hankkeessa määriteltiin, mitä ikäihmisten ohjaukseen erikoistuneen asiakasohjaajan työ vaatii ja järjestettiin tarvittava koulutus sekä työkaluja. Tuotoksena syntyi muun muassa asiakasohjaajan käsikirja, joka on tarkoitus jakaa muidenkin maakuntien käyttöön.

Vajaat kaksi vuotta kestäneen hankkeen aikana Pirkanmaalle koulutettiin 38 kunnan eri tehtävissä työskennellyttä työntekijää asiakasohjaajaksi. Nyt jokaisessa hankekunnassa on ikäihmisiin erikoistuneita asiakasohjaajia.

Asiakasohjaaja toimii paljon tukea tai palveluja tarvitsevan ikäihmisen tukena. Hän kuuntelee ja selvittää yhdessä ikäihmisen ja hänen omaistensa kanssa, mitä palveluja tai tukea ikäihminen tarvitsee. Asiakasohjaaja on apuna myös tilanteiden muuttuessa.

Asiakasohjauksen vaikuttavuus vakuuttaa

Asiakasohjaus on osoittautunut yhdeksi vaikuttavimmista keinoista edistää iäkkäiden mahdollisuuksia saada tietoa laajasti eri tuottajien palveluista ja etuuksista. Järjestäjän näkökulmasta mallin avulla on saatu hillittyä kustannusten kasvua.

Vaikka Ikäneuvo-hanke päättyy, ikäihmisten neuvonnan ja asiakasohjauksen yhteiskehittäminen ei lopu Pirkanmaalla. Hankkeessa käyttöön otettujen toimintatapojen juurruttaminen ja kehittäminen jatkuu hankekuntien kesken. Pirkanmaan malli on laadittu niin, että se toimii, toteutui sote-uudistus tai ei.

Hankkeessa on ollut mukana Akaan (sis. Urjala), Hämeenkyrön, Ikaalisten, Kangasalan (sis. Pälkäneen), Lempäälän, Nokian, Pirkkalan (sis. Vesilahti), Sastamalan (sis. Punkalaidun), Valkeakosken, Virtain (sis. Ruovesi), Ylöjärven ja Tampereen (sis. Orivesi) kunnat ja kaupungit sekä hankekumppanit Luona Hoiva Oy, Pirkanmaan Senioripalvelut Oy ja Tampereen Kaupunkilähetys ry. Hankkeen isäntäkuntana on toiminut Tampereen kaupunki.

Ikäneuvo on saanut sosiaali- ja terveysministeriöltä rahoitusta hallituksen kärkihankkeesta "Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa" (I&O).

[Ikäneuvo](#)

www.tampere.fi/ikaneuvo

Lisätietoja

Projektipäällikkö

Essi Mäki-Hallila

puhelin 040 806 3192

sähköposti Essi.Maki-Hallila@tampere.fi

