



Ikääntyneiden palveluneuvonnan ja ohjauksen kehittäminen ja vaikuttavuus

Opas hyvinvointialueiden päättäjille



LUONA

Sisältö

Johdanto	3
Luonan palveluneuvonta ja ohjaus -toimintamalli hyvinvointialueille	4
Monikanavaisen neuvonnan ja ohjauksen edut	5
Tiedolla johtaminen ikääntyneiden palveluohjauksessa	6
Hyvinvointiteknologiasta apua palveluohjaukseen	7
Vaikuttavuuden mittaaminen	8
Martin ja Maijan palvelupolut	9
Kaksi mahdollista palvelupolkua	13
Lähitorit Pirkanmaalla	15
Ikäihmisten palveluiden kehittäminen	16
Päättäjän tarkistuslista	17

Johdanto

Väestön ikääntyminen luo tarpeen uudistaa ikääntyneille suunnattuja ennaltaehkäiseviä palveluita hyvinvointialueilla. Palveluneuvonta ja ohjaus ovat tässä muutoksessa keskeisessä roolissa. Asiakas tulee tavoittaa mahdollisimman varhain, hänen tarpeensa tunnistaa ja ohjata oikean tuen piiriin.

Vaikuttava neuvonta estää palvelutarpeiden kasautumista raskaammiksi. Ennakoiva ja matalan kynnyksen palveluneuvonta ja ohjaus ovat välttämättömiä, koska palvelujärjestelmän monimutkaisuus voi muodostaa kynnyksen avun saamiselle.

Tämä opas kokoaa yhteen näkemyksiä, käytännön kokemuksia ja suosituksia ikääntyneiden palveluneuvonnan ja ohjauksen kehittämiseen hyvinvointialueilla. Hyvinvointialueiden päättäjillä on ainutlaatuinen tilaisuus ohjata palvelujärjestelmää uuteen suuntaan. Ennaltaehkäisevien toimien avulla voidaan saavuttaa merkittäviä kustannussäästöjä, kun raskaampiin palveluihin siirtyminen viivästyy.



Luonan palveluneuvonta ja ohjaus -toimintamalli hyvinvointialueille

Luona tarjoaa ratkaisuja ikääntyneiden palveluneuvontaan ja ohjaukseen. Ennaltaehkäisy on avainasemassa: kun vähennetään raskaampien palveluiden tarvetta, se tuo säästöjä hyvinvointialueille. Palvelun tavoitteena on, että asiakkaiden toimintakyky säilyy ennaltaehkäisevien palveluiden ansiosta pidempään, mikä vähentää julkisten palveluiden kysynnän kasvua. Luonan palvelu on suunniteltu tukemaan hyvinvointialueen omia prosesseja ja palvelurakenteita, jotta voidaan mahdollistaa sujuva yhteistyö eri toimijoiden välillä.

Luona toimii hyvinvointialueen kumppanina rakentaen ja ylläpitäen verkostoa, joka kokoaa yhteen alueen julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin palvelut. Nämä palvelut löytyvät helposti yhden järjestelmän alta. Luona koordinoi palveluntuottajaverkostoa ja valvoo laatua, jotta palveluketju pysyy saumattomana. Yhdellä haulla asiakas näkee sopivat vaihtoehdot ja voidaan ohjata suoraan oikeaan palveluun.

Monikanavaisen neuvonnan ja ohjauksen edut

Palveluneuvontaa ja ohjausta tuotetaan monikanavaisesti kuten esimerkiksi puhelimitse ja chatin kautta. Kun jokaiselle löytyy sopiva yhteydenottotapa, kynnyks yhteydenottoon madaltuu. Keskitetyn monikanavaisen neuvonnan etu on, että asiakkaan ei tarvitse tietää, kuka hänen pulmaansa ratkoo. Asiakkaalle riittää, että hän tietää, mihin olla yhteydessä.

Monikanavaiset palvelut hyödyntävät moderneja digitaalisia ratkaisuja, jotka takaavat paremman saavutettavuuden eri asiakasryhmille – myös niille, joilla on erityistarpeita. Ikääntyneen tai hänen omaisensa ei tarvitse yksin koordinoida eri tahoja, sillä apuna on nimetty yhteyshenkilö tai selkeästi toimiva kokonaisuus ja tunne siitä, että palvelut toimivat yhtenä kokonaisuutena. Hyvinvointialueen asukkaiden arki kotona helpottuu, ja asukkaiden sekä heidän läheistensä tyytyväisyys paranee.

Käytännön esimerkki löytyy Päijät-Hämeestä, jossa esimerkiksi chat-keskustelun aikana palveluneuvoja voi varata asiakkaalle ajan palvelupisteelle jatko-ohjausta varten, tai puhelimesta voidaan opastaa verkkopalvelun käyttöön. Tärkeintä on, että kaikki yhteydenotot ohjautuvat samaan osaavaan neuvontatiimiin, joka hallitsee kokonaisuuden ja pystyy ratkaisemaan yli 90 prosenttia asioista ilman, että asiakkaan täytyy edetä raskaampaan palvelutarpeen arviointiin.

Referenssi:

Saamme asiakkailta paljon hyvää palautetta erityisesti siitä, että Luonan neuvontapalveluun on helppo olla yhteydessä ja palvelu on aina asiantuntevaa sekä ystävällistä. Useimmat asiat ratkeavat heti ensimmäisellä yhteydenotolla: yli 90 % yhteydenotoista hoidetaan välittömästi, ja alle 10 % ohjataan edelleen hyvinvointialueen palveluihin. Neuvontapalvelun toimintamalli edistää myös alueellista yhteistyötä ja tehokasta verkostotyötä. Sen ansiosta myös yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut ovat helposti ja nopeasti asukkaiden saatavilla.

Katja Raita

tulosaluejohtaja, ikääntyneiden asiakasohjaus,
Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Tiedolla johtaminen ikääntyneiden palveluohjauksessa

Kun ikääntyneiden palvelutarpeita voidaan ennustaa ja niihin reagoida ajoissa, vältetään raskaammat, kalliimmat palvelut. Tiedolla johtaminen ja dataperusteinen päätöksenteko ovat avainasemassa ja niiden avulla resurssit voidaan kohdentaa sinne, missä niistä on suurin hyöty.

Luonalla käytettävissä oleva ennakoivaa analytiikkaa hyödyntävä toimintamalli mahdollistaa datavetoisen palvelujohtamisen ja vaikuttavat hoito- ja palvelupolut, joita voidaan seurata ja kehittää niin yksilö-, systeemi- kuin väestötasolla. Ennakoivan analytiikan avulla voidaan esimerkiksi tunnistaa ikääntyneet, joilla on korkea riski lonkkamurtumaan. Se hyödyntää tausta- ja terveystietoja, sairausprosesseja, hoitopalveluita, tuloksia sekä näihin liittyviä ominaisuuksia ja ajankohtia. Näiden tietojen avulla voidaan ehkäistä murtumia ja siten vähentää niiden määrää väestötasolla.

Varhaisessa tuessa tiedolla johtaminen on avainasemassa: apu tuodaan ikäihmisen ulottuville ennen kuin pienet pulmat kasvavat suuriksi ongelmiksi. Varhainen tuki toteutuu parhaiten, kun käytössä olevat järjestelmät tunnistavat avun tarpeen kynnyksellä olevat ikäihmiset. Tässä voidaan hyödyntää myös tekoälyä ja analytiikkaa.



Hyvinvointiteknologiasta apua palveluohjaukseen

Hyvinvointiteknologia tarkoittaa kaikkia niitä teknisiä ratkaisuja ja apuvälineitä, jotka parantavat ikäihmisen turvallisuutta, toimintakykyä, osallistumista ja omatoimisuutta arjessa.

Monipuoliset teknologiaratkaisut kuten paikannus- ja turvalaitteet, kaatumisen tunnistavat sensorit, lääkemuistuttajat ja -automaatit, turvallisuustekniikka (palohälyttimet, ovihälyttimet) sekä videoyhteydet sosiaaliseen vuorovaikutukseen tukevat turvallista kotona asumista ja helpottavat läheisten sekä ammattilaisten huolta asiakkaan hyvinvoinnista. Nämä teknologiat mahdollistavat myös itsenäisen liikkumisen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen, mikä on tärkeä osa ikäihmisen hyvinvointia. Sensoreiden ja etälaitteiden avulla voidaan turvata jäljellä olevaa toimintakykyä pitempään, kun ikäihminen saa joustavampaa ja yksilöllisempää tukea.

Hyvinvointiteknologia ja älyratkaisut tuovat uusia mahdollisuuksia asiakasohjaukseen. Asiakasohjauksen ammattilaiset tuntevat tarjolla olevat laitteet ja ohjaavat ikäihmisiä oikeaan aikaan hyvinvointiteknologiaratkaisujen käyttöön. Hyvinvointiteknologian apuvälineitä käytetään ikäihmisten parissa turvallisuuden, toimintakyvyn, osallistumisen ja omatoimisuuden säilyttämiseen tai parantamiseen.

Hyvinvointiteknologian ohjauksen merkitys neuvonnassa on suuri, koska se:

- tukee ikäihmisen itsenäistä arkea ja turvallisuutta
- vähentää pelkoa ja teknologian käyttöönoton kynnystä
- mahdollistaa räätälöidyn ja vaikuttavan palvelupolun
- ennaltaehkäisee raskaampaan palveluun siirtymistä

Vaikuttavuuden mittaaminen

Ikääntyneiden palveluissa vaikuttavuutta voidaan tarkastella useilla tavoilla:

Elämänlaatu:

Parantuuko asiakkaan koettu elämänlaatu? Esimerkiksi kokeeko hän yksinäisyyden vähentyneen, turvattomuuden tunteen lieventyneen, mielialansa paremmaksi.

Toimintakyky:

Säilyykö tai kohentuuko ikäihmisen arjessa suoriutuminen? Mitataan esimerkiksi päivittäisten toimintojen itsenäisyyttä, liikkumiskykyä tai muistin toimivuutta.

Osallisuus:

Osallistuuko asiakas aiempaa enemmän itselleen merkityksellisiin sosiaalisiin tai yhteisöllisiin toimintoihin? Mittarina voi olla vaikkapa harrastuksiin tai kerhoihin osallistumisen määrä tai laatu.

Palvelupolun sujuvuus:

Pääseekö asiakas oikeaan palveluun ilman viivettä? Vaikuttavuus näkyy mm. vähentyneinä päivystyskäynteinä tai lyhyempinä odotusaikoina.

Kustannusvaikuttavuus:

Onko toiminta vähentänyt kalliimpien toimenpiteiden tarvetta? Esimerkiksi vältettyjen laitoshoitopäivien määrä tai lyhentyneet sairaalahoitajaksot voidaan kääntää euroiksi.

Nämä näkökulmat muodostavat yhdessä kattavan kuvan toiminnan vaikuttavuudesta. Pelkkä määrällinen tarkastelu ei kuitenkaan riitä, vaan sen rinnalle tarvitaan tietoa asiakkaiden kokemuksista ja arjessa tapahtuvista muutoksista. Vaikuttavuutta voidaan arvioida yhdistämällä esimerkiksi asiakaskokemustietoa, palveluihin ohjaamisen määriä sekä tietoa asiakkaiden myöhemmästä palvelutarpeesta.

Martin ja Maijan tarinat havainnollistavat kahta mahdollista palvelupolkua. Niiden avulla voidaan tarkastella, miten oikea-aikainen neuvonta ja ohjaus voivat näkyä ikääntyneen elämänlaadussa, toimintakyvyssä ja osallisuudessa sekä hyvinvointialueen palvelutarpeissa ja kustannuksissa.

Martti

Martti, 78, asuu yksin kerrostaloasunnossa. Viime aikoina kävely on muuttunut epävarmaksi, ja kaatumisen pelko on saanut hänet jättämään päivittäiset kävelylenkkinsä väliin. Samalla päivät ovat alkaneet tuntua yksinäisiltä.

Martti ottaa yhteyttä hyvinvointialueen palveluihin. Hänen tilanteensa arvioidaan, mutta säännöllisten palvelujen tarvetta ei vielä todeta. Martin arkeen ei kuitenkaan tässä vaiheessa löydy muuta helposti saavutettavaa tukea, joka rohkaisisi häntä liikkumaan, vahvistaisi hänen toimintakykyään tai auttaisi yksinäisyyteen. Kun Martti liikkuu yhä vähemmän, hänen lihasvoimansa ja tasapainonsa heikkenevät. Arjen askareet alkavat tuntua raskailta, ja kotona selviytyminen vaikeutuu. Puolen vuoden kuluttua Martti tarvitsee kotihoidon apua.

Ajan myötä Martin toimintakyky heikkenee niin, ettei hän enää pärjää turvallisesti kotona. Kahden vuoden kuluttua hän siirtyy ympärivuorokautiseen palveluasumiseen.

Saavutettava palveluneuvonta voi täydentää palvelukokonaisuutta jo silloin, kun säännöllisten palvelujen tarvetta ei vielä ole. Neuvonta, liikkumisen tuki, ohjaus yksityisiin palveluihin ja apu sosiaalisten kontaktien löytämiseen olisivat voineet vahvistaa Martin toimintakykyä ja hidastaa sen heikkenemistä.

Luonan ikääntyneiden palveluneuvonta täydentää hyvinvointialueen palveluja tarjoamalla helposti saavutettavaa neuvontaa ja ohjausta myös silloin, kun säännöllisten palvelujen tarvetta ei vielä ole. Oikea-aikainen tuki voi auttaa ylläpitämään ikääntyneen toimintakykyä, ehkäisemään yksinäisyyttä ja siirtämään raskaampien palvelujen tarvetta myöhemmäksi. Samalla voidaan vahvistaa ikääntyneen elämänlaatua ja hillitä palvelujen kustannusten kasvua.

Martin palvelupolku



Olen niin kovin yksinäinen. En enää pääse lenkille.

Soitto hyvinvointialueelle.



Olen kovin yksinäinen.
En pääse kunnolla kävelemään, joten
kävelylenkit ovat jääneet.

Palvelutarpeen selvitys – ei välitöntä palvelutarvetta.



Olo on huterata ja jalatkaan
eivät toimi kunnolla.
On vaikea pysyä pystyssä.

6kk päästä kotihoiton tarve 1xpvä.



Kotihoitosta päivää, tulin
auttamaan.



En enää pääse kävelemään ja
tasapaino on huono.

2v kuluttua ympärivuorokautiseen
palveluasumiseen.

Maija

Maija, 78, asuu yksin omakotitalossa. Talven ensimmäiset runsaat lumisateet saavat hänet huolestumaan: miten hän selviää pihan lumitöistä? Viime aikoina päivät ovat muutenkin tuntuneet pitkiltä. Läheiset asuvat kaukana, eikä Maijalla ole juuri seuraa arjessaan.

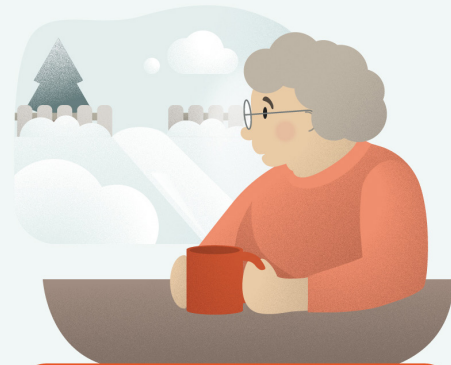
Maija soittaa ikääntyneiden palveluneuvontaan. Keskustelussa hän saa apua lumitöiden järjestämiseen, mutta asiakasneuvoja pysähtyy kuuntelemaan myös Maijan muita kuulumisia. Yhdessä he pohtivat, millainen tuki helpottaisi arkea ja toisi päiviin mielekästä tekemistä sekä seuraa.

Palveluhausta löytyy sopiva palveluntuottaja auttamaan lumitöissä. Maija saa myös tietoa alueensa toiminnasta ja rohkaistuu lähtemään mukaan. Uuden tuttavuuden myötä hän saa seuraa niin yhteiseen tekemiseen kuin ulkoiluunkin.

Kun pieniin huoliin löytyy ratkaisu ajoissa, Maijan arki sujuu jälleen turvallisemmin. Liikkuminen ja sosiaaliset kontaktit tukevat hänen hyvinvointiaan ja toimintakykyään. Maija voi jatkaa omannäköistä elämää kotonaan.

Luonan ikääntyneiden palveluneuvonta täydentää hyvinvointialueen palveluja tarjoamalla helposti saavutettavaa neuvontaa ja ohjausta myös silloin, kun säännöllisten palvelujen tarvetta ei vielä ole. Kun ikääntynyt löytää oikean tuen ajoissa, voidaan samalla vahvistaa hänen elämänlaatuaan ja hillitä raskaampien palvelujen tarpeen kasvua.

Maijan palvelupolku



En taida selvittää lumitöistä yksin



Soitto Luonan palveluneuvontaan...
Tarvitsen apua hiekoitukseen.
Olen kovin yksinäinen



Luonan palveluhausta löytyy
sopiva palveluntuottaja



Mukava jutella ja neulaa yhdessä



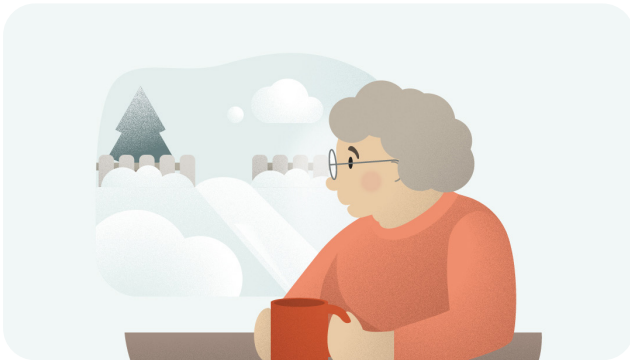
Nyt arki sujuu kotona ja sain
uuden ystävän

Kaksi mahdollista palvelupolkua

Varhainen tuki voi muuttaa palvelupolun suuntaa

Maijan ja Martin tarinat havainnollistavat, miten ikääntyneen palvelupolku voi kehittyä erilaisiin suuntiin. Kumpikaan polku ei ole ennalta määrätty, mutta helposti saavutettava neuvonta ja oikea-aikainen tuki voivat vaikuttaa sekä arkeen että myöhempään palvelujen tarpeeseen.

Luonan ikääntyneiden palveluneuvonta tarjoaa helposti saavutettavaa neuvontaa ja ohjausta myös silloin, kun säännöllisten palvelujen tarvetta ei vielä ole. Oikea-aikainen tuki voi vahvistaa elämänlaatua ja toimintakykyä sekä auttaa siirtämään raskaampien palvelujen tarvetta myöhemmäksi.



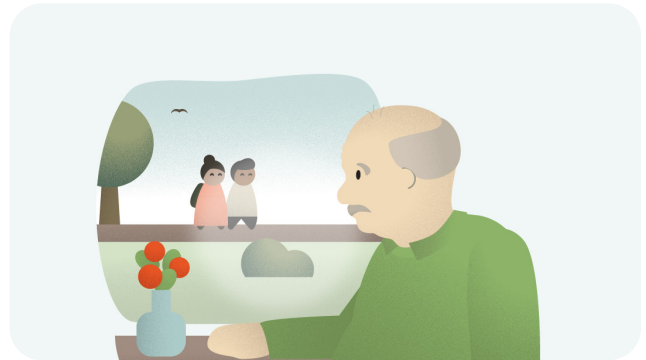
Maija

Ikääntynyt:

- Apua saa jo silloin, kun huoli on vielä pieni.
- Arjen turvallisuus, osallisuus ja toimintakyky vahvistuvat.
- Mahdollisuudet elää itsenäisesti kotona paranevat.

Hyvinvointialue:

- Ikääntynyt ohjautuu oikean tuen äärelle.
- Ammattilaisten aikaa voidaan kohdentaa tarkoituksenmukaisesti.
- Raskaampien palvelujen tarve voi siirtyä myöhemmäksi.



Martti

Ikääntynyt:

- Pieneltä vaikuttava huoli voi vähitellen kaventaa arkea.
- Yksinäisyys ja liikkumisen väheneminen voivat heikentää toimintakykyä.
- Itsenäinen selviytyminen voi vaikeutua.

Hyvinvointialue:

- Tuen tarve voi syntyä ennen säännöllisten palvelujen tarvetta.
- Pienet huolet voivat kasautua suuremmiksi palvelutarpeiksi.
- Raskaampien palvelujen tarve kasvaa, samoin kustannukset.

Ikääntyneiden neuvonnan ja ohjauksen vaikuttavuudessa on erityispiirteenä se, että vaikutukset näkyvät usein viiveellä ja monin eri tavoin. Yhden asiakkaan kohdalla vaikuttavuus voi olla kaatumisten väheneminen, toisen kohdalla yksinäisyyden lieventyminen ja kolmannen kohdalla se, että hän ei joutunut laitoshoidon niin varhain kuin olisi muuten joutunut.

Hyvinvointialueen selkeät prosessit vaikuttavuustiedon seurantaan, arviointiin ja siitä seuraaviin toimenpiteisiin ovat tärkeitä. Päätöksenteossa tämän tulisi näkyä niin, että strategiat ja määrärahat elävät ajantasaisen tiedon mukana. Jos data näyttää esimerkiksi, että tietyntyyppinen ennaltaehkäisevä ryhmätoiminta selvästi parantaa ikäihmisten mielialaa ja vähentää kotihoidon tarvetta, päättäjät voisivat skaalata sitä isommaksi osaksi palveluvalikkoa.



Lähitorit Pirkanmaalla

Pirkanmaan Lähitorit ovat matalan kynnyksen palvelu- ja kohtaamispaikkoja mm. ikääntyneille, joissa saa yleistä ohjausta ja neuvontaa hyvinvointialueen palveluista. Lähitoreilla ihminen voi saada neuvontaa ja ohjausta kasvokkain esimerkiksi asioissa, joissa arjessa selviäminen on haastavaa tai henkilöllä ei ole mahdollisuutta käyttää digipalveluja tai löytää tietoa verkosta.

Palvelun tavoitteena on edistää itsenäistä ja mielekästä elämää sekä tukea kotona asumista tarjoamalla neuvontaa, palveluohjausta, digitukea ja asiointimahdollisuuksia sekä osallistavaa kohtaamispaikkatoimintaa. Asiakkaina on ikääntyneitä henkilöitä, jotka tarvitsevat tukea kotona pärjäämiseen. Ikäihminen voi asioida Lähitoreilla ilman ajanvarausta, keskustella palveluohjaajan kanssa ja saada neuvontaa ja ohjausta saman tien.

Palvelua tarjotaan hyvinvointialueen sisällä myös ns. liikkuvina lähitoreina, joiden avulla yleinen palveluohjaus ja neuvonta tuodaan lähemmäs asukkaita esimerkiksi alueen kirjastoon tai seurakuntatalolle.

Luona tuottaa Lähitori-palvelua Pirkanmaan hyvinvointialueella

- **Tampellan Lähitori Tampereella**
- **Veskan Lähitori Pirkkalassa**

Olemme saaneet runsaasti positiivista palautetta lähitoripalvelustamme. Asiakkaat ovat kertoneet, miten ihana on tulla paikalle meidän ottaessamme heidät vastaan lämpimästi ja ilolla. Meitä on kuvattu helposti lähestyttäväksi, ja työtämme on kiitetty laadukkaaksi. Asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saatu palaute ja kiitos ovat kohdistuneet vahvaan ammattitaitoomme sekä tarkkaan ja kokonaisvaltaisesti asiakkaan huomioivaan työotteeseemme. Tilojamme koskeviin kehitysehdotuksiin olemme tarttuneet yhdessä ja aktiivisesti.

Kokonaisuudessaan asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluidemme saavutettavuuteen ja samaansa palveluun.

Ikäihmisten palveluiden kehittäminen

Ikäihmisille voidaan rakentaa palvelupolku, joka on sekä asiakaslähtöinen että kustannustehokas. Kun päätöksenteko perustuu faktoihin ja ajantasaiseen tietoon, pystytään kohdentamaan tuki oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan. Näin varmistetaan palveluiden vaikuttavuus ja kustannustehokkuus, mutta myös se, että palvelut tukevat ikäihmisten hyvää arkea.

Matalan kynnyksen palveluneuvonnan ja ohjauksen avulla asiakkaat voidaan ohjata oikea-aikaisesti oikean tuen piiriin, jotta he voivat asua kotona pidempään. Näin lisätään turvallisuutta, vähennetään turhia käyntejä ja vapautetaan hyvinvointialueen resursseja. Ikäihmisten palveluiden kehittäminen on investointi, joka tukee yksilön hyvinvointia ja koko yhteiskunnan kestävyyttä.

Luonan malli on osoittanut, että julkisen ja yksityisen kumppanuudella voidaan toteuttaa erinomainen palvelujen saatavuus ja vaikuttavuus. Ikääntyneiden kannalta tärkeintä on, että he saavat helposti apua matalan kynnyksen monikanavaisen neuvonnan kautta ja että apu todella auttaa asiakaslähtöisyyden, oikea-aikaisuuden ja laadun ansiosta. Asiakastyytyväisyys on jatkuvasti korkealla tasolla, esim. vuoden 2025 NPS-keskiarvo oli 83.

Hyvinvointialueille vaikuttavuus näkyy siinä, että resurssit kohdentuvat paremmin. Luona hoitaa yli 90 % yhteydenotoista itse, jolloin vain vajaa 10 % ohjataan edelleen hyvinvointialueen palvelutarpeen arviointiin. Panostamalla ennaltaehkäisyyn, raskaampien palveluiden tarpeen kasvukäyrät loivenevat, kustannukset laskevat ja ikäihmiset saavat elää turvallisesti ja pidempään kotona.

Päättäjän tarkistuslista

- ◇ Onko hyvinvointialueellani yksi selkeä neuvonnan ja asiakasohjauksen kokonaisuus ikääntyneille vai toimiiko useita erillisiä?
- ◇ Onko ikääntyneille ja heidän omaisilleen helppo löytää yhteystiedot neuvontaan?
- ◇ Tarjoammeko monikanavaisesti palvelua? (Puhelin, fyysiset palvelupisteet, chat, sähköinen asiointi)
- ◇ Miten varmistamme, että palvelu on saavutettavaa erityisryhmille?
- ◇ Onko asiakasohjaushenkilöstömme osaaminen ajan tasalla?
- ◇ Hyödynnämmekö kolmannen sektorin potentiaalin?
- ◇ Mitä mittareita seuraamme ikääntyneiden neuvonnassa?
- ◇ Onko meillä käytössä teknologisia apuvälineitä vaikuttavuuden tehostamiseksi?
- ◇ Toimivatko eri toimijat saumattomasti yhteen?
- ◇ Onko vanhusneuvosto antanut palautetta asiakasohjauksesta ja olemmeko huomioineet sen?

Tämä tarkistuslista ei ole tyhjentävä, mutta toimii muistutuksena keskeisistä elementeistä. Mikäli moneen kohtaan vastaus on kyllä, alueenne on todennäköisesti jo hyvällä tiellä kohti vaikuttavaa ohjaus- ja neuvontapalvelua. Jos monta kohtaa jää rastittamatta, ne ovat kehittämisen paikkoja.

Kerromme mielellämme lisää - ota yhteyttä



Tuuli Tikkanen, myynti- ja kehityspäällikkö
[+358 50 434 9727](tel:+358504349727), tuuli.tikkanen@luona.fi

Sami Lehikoinen, asiakkuusjohtaja
[+358 40 821 0665](tel:+358408210665), sami.lehikoinen@luona.fi

