

564 /02.0.70.01/2020

Kotitori Palveluintegraattorimallin hankinta

Liite 1 (Liite 13) Kotona asumista tukeva puhelinneuvonta Pirkanmaalla

# **KOTONA ASUMISTA TUKEVA PUHELINNEUVONTAPALVELU PIRKANMAALLA**

## **PALVELUKUVAUS 2021**

### **SISÄLLYS**

- 1 YLEISTÄ
- 2 PUHELINPALVELUN SISÄLTÖ
- 3 PALVELUA KOSKEVAT VAATIMUKSET
- 4 PALVELUA KOSKEVAT TAVOITTEET JA VASTUUNJAKO
- 5 LAADUNVALVONTA, RAPORTOINTI JA SANKTIOT
- 6 KUNTIEN YHTEYSTIEDOT

564 /02.0.70.01/2020

Kotitori Palveluintegraattorimallin hankinta

Liite 1 (Liite 13) Kotona asumista tukeva puhelinneuvonta Pirkanmaalla

## 1 YLEISTÄ

Neuvonnalla on yhä keskeisempi asema sosiaali- ja terveydenhuollossa. Terveydenhuoltolain (13 §) mukaan annetaan terveysneuvontaa ja sosiaalihuoltolain (6 §) neuvonnan ja ohjauksen on toimittava yhteistyössä terveydenhuollon neuvonnan kanssa tavoitteena kuntalaisten hyvinvoinnin tukeminen.

Sosiaalihuoltolain mukaan neuvontaa voidaan järjestää asiakasta tapaamalla, kotikäynneillä tai puhelimitse. Tämä palvelukuvaus koskee puhelinneuvontaa. Sosiaalihuollon neuvonta ohjaa asiakkaan oikean palvelun ja tuen piiriin ja sovittaa hänen palveluitaan yhteen.

Puhelinneuvontapalvelu tarjoaa ratkaisukeskeisesti ammattitaitoista, inhimillistä, yksilöllistä ja kehittyvää neuvontaa ja ohjausta, joka tukee ikäihmisten, vammaisten henkilöiden sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kotona asumista. Neuvonnan asiakkaita ovat kuitenkin ensisijaisesti ikäihmiset ja heidän omaisensa ja läheisensä. Palvelun tavoitteena on, että asiakas tulee kuulluksi ja hänen tarpeensa tulevat alustavasti kartoitetuksi. Tämän jälkeen asiakkaalle esitetään vaihtoehtoja hänen elämäntilannettaan tukevista palveluista sekä tarvittaessa ohjataan eteenpäin.

Pirkanmaan kunnille puhelinneuvontapalvelua on järjestetty vuodesta 2018 I&O Ikäneuvo-hankkeesta lähtien. Tulevalla sopimuskaudella pyritään toiminnan laajentamiseen ja puhelumäärien merkittävään nostamiseen nykytilan alle 500 puhelusta kuukaudessa noin 800 puheluun kuukaudessa. Puhelinpalvelu on aikaisemmin suunnattu vain ikäihmisille, mutta tarkoitus on laajentaa puhelinpalvelu vastaamaan kotona asumista tukevien peruspalvelujen neuvontaan ja ohjaukseen. Puhelinpalvelun loppuasiakkaita ovat ensisijaisesti täysi-ikäiset henkilöt. Asiakasryhmät painottuvat ikääntyvään väestöön, vammaisiin henkilöihin tai henkilöihin, jotka päihteiden käytön tai mielenterveysongelmien vuoksi tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta kotona asumisen tueksi. Puhelinpalvelu palvelee myös muun muassa edellä mainittujen asiakasryhmien omaisia, läheisiä ja tukihenkilöitä. Sopimuskauden alussa puhelinpalvelun asiakkaiden pääpaino on ikääntyneiden palveluissa. Uusien asiakasryhmien siirtyminen neuvonnan ja ohjauksen asiakkaiksi tapahtuu asteittain.

Pirkanmaan kunnissa asiakkaan lähellä olevaa neuvontaa ja ohjausta toteutetaan kuntien aluilla olevilla lähitoreilla tai vastaavilla avoimilla yhteisökeskuksilla. Keskukset toimivat ja tekevät kehittämissyhteistyötä yhteisessä maakunnallisessa verkostossa. Sopimuskauden aikana mallinnetaan toimintakäytäntöjä puhelinneuvonnan ja lähipalveluna tuotetun ohjauksen ja neuvonnan välillä. Puhelinneuvontaa kehitetään Pirkanmaalla osana asiakkaille toteutettuja sähköisiä sote-keskuspalveluja.

Puhelinpalvelun piiriin kuuluu kuntien alueella ensisijaisesti noin 55 000 ikääntynyttä asiakasta. Palvelu koskee Pirkanmaan kuntia (pois lukien Tampere-Orivesi): Akaa, Urjala, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Pälkäne, Nokia, Sastamala, Punkalaidun, Pirkkala, Vesilahti, Lempäälä, Valkeakoski, Virrat, Ruovesi ja Ylöjärvi sekä mahdollisesti myös kuntia Parkano, Kihniö, Mänttä-Vilppula, Juupajoki, Kuhmoinen, jotka eivät vielä tällä hetkellä ole mukana yhteisessä puhelinpalvelussa.

## 2 PUHELINPALVELUN SISÄLTÖ

Palvelussa huomioidaan sosiaalihuolto- ja terveydenhuoltolain uudistukset, kuten ilman asiakkuutta toteutettava tuki. Puhelinneuvonnan kautta tavoitetaan myös välittömän avun ja tuen tarpeessa olevia henkilöitä ja autetaan heitä tarvittavien palvelujen piiriin. Puhelinneuvonnasta saa tietoa julkisista, kolmannen sektorin ja yksityisistä sosiaali-, terveys- ja hyvinvointipalveluista sekä taloudellisista tukimuodoista. Mikäli puhelinneuvonnan arvion perusteella asiakkaan tilanne edellyttää laajempaa palvelutarpeen selvittämistä, asiakkaalta

pyydetään lupa välittää yhteydenottopyyntö Tilaaajan asiakasohjaukselle tai Tilaaajan muun toimintayksikön viranhaltijalle.

Asiakas saa ohjausta kotona asumista tukevista julkisista, yksityisistä ja kolmannen sektorin palveluista:

564 /02.0.70.01/2020

Kotitori Palveluintegraattorimallin hankinta

Liite 1 (Liite 13) Kotona asumista tukeva puhelinneuvonta Pirkanmaalla

- Eryteisesti kotiin vietävistä palveluista ja muusta palveluneuvonnasta (mm. kotihoidon palvelut ja tukipalvelut, yksityiset kotipalveluntuottajat, omaishoidontuki, kuntouttava päivätoiminta, lyhytaikaishoito, veteraanien ja sotainvalidien palvelut, asumispalvelut, liikkumisen tuen palvelut, apuvälinepalveluiden neuvonta, asunnon muutostyöt) mutta myös muuta ohjausta mm. sosiaali-, terveys- ja hyvinvointineuvonta, kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluneuvonta, ohjaus vapaaehtoistyön piiriin sekä taloudellisista tukimuodoista (esim. eläkkeensaajan hoitotuki, omaishoidontuki ja kotitalousvähennys)
- Asiakkaalle kerrotaan palveluvaihtoehtoista ja tietoja palveluiden vertailun avuksi (mm. hinta). Tietolähteenä ovat Tilaaajien toimittamat akreditoitujen palveluntuottajien listat (=palveluvalikko).
- Asiakkaalle toimitetaan tarvittaessa tietoja palvelun tarjoajista esim. postitse
- Asiakkaalle kerrotaan asuinkuntansa palveluista. Tietolähteenä ovat kuntien internet-sivut, jotka on linkitetty kotitorin internet-sivuille. Internet-sivuja kuntien palvelujen tietolähteenä kehitetään yhteistyössä sopimuskauden aikana.

Puhelinneuvontapalvelu ei koske seuraavia kokonaisuuksia:

- Palvelu ei sisällä terveyden- ja sairaanhoidollista hoidon tarpeen arviota.
- Palvelun kautta ei organisoida hoitolaitoksesta kotiutumiseen liittyvää tai muuta akuuttia kotisairaanhoidoa tai -palvelua.
- Puhelinneuvontanumero ei ole tarkoitettu terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden neuvontanumeroksi.

### 3 PALVELUA KOSKEVAT VAATIMUKSET

Neuvontapalvelu toteutetaan vähintään hyvällä ja sujuvalla suomen kielellä eli asiakaspalvelijan kielitaito vastaa suomea äidinkielenään puhuvan kielitaitoa.

Palvelua antavalla henkilöllä on sosiaali- tai terveydenhuoltoalan AMK-tutkinto tai muu vastaava tutkinto (esimerkiksi geronomi, sairaanhoitaja, sosionomi tai terveydenhoitaja), hyvät vuorovaikutustaidot, ratkaisukeskeinen työote ja taito kuunnella. Hän osaa käyttää hyväkseen erilaisia tiedon etsimiseen tarkoitettuja ohjelmia sekä etsiä päätöstä tukevia palvelu mahdollisuuksia. Hänellä on myös hyvä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan tuntemus sekä toimintaympäristön vankka tuntemus. Palvelua antavalla henkilöllä on vähintään kaksi (2) vuotta sosiaali- tai terveysalan kokemusta.

Puhelinneuvonnassa käytetään olemassa olevaa Pirkanmaan yhteistä neuvontanumeroa 03 56565700. Neuvontanumeroa hallinnoi Tampereen kaupunki. Numero on sama tamperelaisille ja muille Pirkanmaan kuntalaisille. Neuvontanumero palvelee arkisin klo 8:00-16:30.

Puhelun tulee ohjautua heti neuvontapuhelimeen ilman, että asiakkaan täytyy käyttää soittovalikkoa. Mikäli puheluun ei vastata puolen minuutin kuluessa, niin soittajan on mahdollista valita takaisinsoittopalvelu. Vain takaisinsoittopalvelun valinneille asiakkaille soitetään takaisin. Puhelinneuvontapalveluun tulee voida olla yhteydessä myös tekstiviestitse. Neuvonnassa voi asioida nimettömänä. Puhelimessa on tiedote aukioloajoista muuna ajankohtana soittaville.

Puhelinneuvontaan sisältyy puheluiden vastaanottamisen ja puhelimesta annettujen neuvojen lisäksi esimerkiksi asiakkaan tarvitsemien lisätietojen lähettäminen postitse / sähköpostitse / tekstiviestillä asiakkaalle tai asiakkaan tietojen toimittaminen asianmukaisesti kunnan viranomaiselle esimerkiksi asiakasohjaajalle.

Neuvontapuhelimeen tulevat yhteydenotot välitetään tarvittaessa saumattomasti muihin Tilaaajan osoittamiin neuvontoihin ja neuvontanumeroihin esimerkiksi hätäkeskukseen, myrkytystietokeskukseen ja Tilaaajan toimipisteisiin. Asiakkaan tilanteen vaatiessa palvelutarpeen laajempaa selvittelyä neuvontapuhelimessa pyydetään asiakkaalta lupa välittää yhteydenottopyyntö kunnan viranhaltijalle. Yhteydenottopyyntö välitetään

564 /02.0.70.01/2020

Kotitori Palveluintegraattorimallin hankinta

Liite 1 (Liite 13) Kotona asumista tukeva puhelinneuvonta Pirkanmaalla

turvasähköpostilla. Kotihoidon asiakasohjauksen yhteystiedot löytyvät palvelukuvauksen kohdassa 6 sekä Tilaajan määrittämästä sähköisestä alustasta, johon Tilaaja päivittää yhteystiedot.

## 4 PALVELUA KOSKEVAT TAVOITTEET JA VASTUUNJAKO

Tavoitteet onnistuneelle puhelinneuvonnalle

- Asiakkaille tarpeisiin löydetään ratkaisuja, joilla säännöllisten palvelujen piiriin siirrytään vasta myöhemmässä vaiheessa.
- Neuvonta auttaa asiakkaita löytämään ja oppimaan omarahoitteisten palvelujen käyttöä ja näin myös tukee paikallisyrittäjyyttä.
- Onnistunut neuvonta vähentää asiakasohjauksen kuormitusta ja siten julkisesti rahoitettujen palvelujen käyttöä.
- Osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukeminen ehkäisee juuriltaan sosiaalisista tekijöistä, kuten yksinäisyys, syntyvää palvelutarvetta.

Palvelujen toteuttamista koskeva vastuunjako

Kunnat vastaavat

- palveluissa käytettävän tietomateriaalin eli akreditoitujen palveluntuottajien listat (=palveluvalikko) toimittamisesta.
- verkkosivujen ylläpitämisestä siten, että paikalliset kotona asumista tukevien palvelujen tiedot on koottu tarkoituksen mukaisin osin kunnan verkkosivuille ja ne ovat ajantasaisia.
- palvelun tiedottamisesta ja markkinoinnista (mm. lehti-ilmoitukset) asiakkaille.
- asiakasohjauksen yhteystietojen (palvelukuvaus kohta 6) ja kuntien yhteyshenkilöiden (palvelukuvaus kohta 7) listan toimittamisesta palveluntuottajalle. Kunnat päivittävät muuttuvat tiedot viipymättä palveluntuottajalle. Ajantasaiset yhteystiedot ovat jaetussa sähköisellä alustalla.

Palveluntuottaja vastaa

- että heillä on riittävät henkilöresurssit, tilat ja tekniset järjestelmät tässä palvelukuvauksessa esitettyjen palvelujen toteuttamiseen vaaditulla laatu- ja laatutasolla.

## 5 LAADUNVALVONTA, RAPORTOINTI JA SANKTIOT

Palvelun tavoitteena on tyytyväinen asiakas, joka kokee tulleen kuulluksi. Tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä saadaan asiakaspalautteesta. Tilaajaorganisaatioilla on mahdollisuus tehdä/teettää kolmannella osapuolella asiakastyytyväisyystutkimus palvelun käyttäjille.

Neuvontapuhelimen palveluntuottaja sitoutuu hankintasopimuksessa sovittavan laatu- ja laatutason toteuttamiseen. Osapuolet seuraavat ja valvovat systemaattisesti palvelun laatua sekä vastaavat tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla poikkeamat kirjataan ja korjataan.

Palveluntuottaja raportoi kootusti kuukausittain seuraavat asiat:

- pyrkineet puhelut
- vastatut puhelut ja takaisinsoitot
- vastaus% (vastatut puhelut + takaisin soitetut/pyrkineet puhelut)
- keskimääräinen vastausaika (vastatut puhelut, sekuntia)

564 /02.0.70.01/2020

Kotitori Palveluintegraattorimallin hankinta

Liite 1 (Liite 13) Kotona asumista tukeva puhelinneuvonta Pirkanmaalla

Palveluntuottaja raportoi kunnittain kuukausittain seuraavat asiat:

- käsitellyt puhelut (kokonaismäärä, vastatut puhelut ja takaisinsoitot yhteensä)
- puhelujen aiheet
- puhelujen lopputulokset (esim. siirretty asiakasohjaukseen, annettu neuvontaa, muu lopputulos).
- "Tulitko autetuksi?" - kysymyksen vastaukset

Kuntakohtainen tieto saadaan, kun puheluissa selvitetään lisäksi "soittajan kotikunta". Raportoinnin muoto voi olla esimerkiksi selkeä Excel-taulukko. Raportit tallennetaan kuukausittain yhteiseen sähköiseen työtilaan, johon Palveluntuottajalla on kirjautumislinkki. Lisäksi kuntakohtainen raportti toimitetaan jokaisen kunnan yhteyshenkilölle. Raportti tulee toimittaa raportointikuukautta seuraavan kuukauden loppuun mennessä. Raportoinnin sisältöä voidaan tarkastella sopimuskauden aikana.

Laadun seurannan osalta toimitetaan tiedot vastausprosentista neljännesvuosittain sopimuksen yhteyshenkilölle tai myöhemmin sovittulle henkilölle. Tieto tulee toimittaa jokaista kolmen kuukauden raportointijaksoa seuraavan kuukauden loppuun mennessä. Neuvontapuhelimen palveluntuottajalla tulee olla käytössään palvelun laatua varmistavat tietojärjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan tietosuojaan liittyvissä asioissa huolella voimassa olevien asetusten ja lainsäädännön mukaisesti.

Laadun seurannan mittarit ja niihin liittyvät sanktiot ovat:

1. Palvelu on toteutettu vaaditulla laatuasteella, kun kuukausittainen palvelunkokonaisvastausprosentti on vähintään 90 %.

Vastausprosentti lasketaan palveluntuottajan toimittamasta raportista kaavalla: (vastatut puhelut + takaisinsoitetut puhelut) / pyrkineet puhelut). Vastausprosentin laskemisessa huomioidaan se, että puheluita tulee enintään 800 kappaletta kuukaudessa. Eli pyrkineitä puheluita huomioidaan enintään 800 kappaletta kuukaudessa ja tämän ylittävät pyrkineet puhelut eivät vaikuta vastausprosenttiin.

Vastausprosenttia tarkastellaan neljännesvuosittain. Mikäli tarkastelujaksolla vastausprosentin keskiarvo on alle 90 %, tulee palveluntarjoajan alentaa kuukausivelotustansa 5 % seuraavien laskutettavien kolmen kuukauden ajalla. Kuukausivelotus palaa ennalleen, jos seuraavan tarkastelujakson vastausprosentin keskiarvo on vähintään 90 %.

2. Muita laatumittareita ovat raportoinnissa vaaditut asiat, mm. "Tulitko autetuksi"-kysymyksen vastaukset. Lisäksi koko palvelua koskien saadaan tekstiviesteillä pyydettävää asiakaspalautetta.

## 6 KUNTIEN YHTEYSTIEDOT

### KUNTIEN IKÄIHMISTEN PALVELUJEN ASIAKASOHJAUKSEN SÄHKÖPOSTIOSOITTEET

Akaa ja Urjala asiakasohjaus@akaa.fi  
Hämeenkyrö asiakasohjaus@hameenkyro.fi  
Ikaalinen asiakasohjaus@ikaalinen.fi  
Kangasala ja Pälkäne asiakasohjaus@kangasala.fi  
Lempäälä asiakasohjaus@lempaala.fi  
Nokia asiakasohjaus@nokiankaupunki.fi  
Pirkkala ja Vesilahti asiakasohjaaja@pirkkala.fi  
Sastamala ja Punkalaidun asiakasohjaajat@sastamala.fi  
Valkeakoski asiakasohjaus.ikaneuvo@valkeakoski.fi  
Virrat ja Ruovesi asiakasohjaus@keiturinsote.fi  
Ylöjärvi asiakasohjaus@ylojarvi.fi

564 /02.0.70.01/2020

Kotitori Palveluintegraattorimallin hankinta

Liite 1 (Liite 13) Kotona asumista tukeva puhelinneuvonta Pirkanmaalla

Ajantasaiset yhteystiedot ovat jaetulla sähköisellä alustalla.

## KUNTIEN YHTEYSHENKILÖT

Puhelinneuvontapalveluiden yhteyshenkilöt kunnittain:

Akaa ja Urjala Anna-Stiina. Salminen, anna-stiina.salminen@akaa.fi

Hämeenkyrö Sirpa Hiltunen, sirpa.hiltunen@hameenkyro.fi

Ikaalinen Marianne Viitasalo-Männistö, marianne.viitasalo-mannisto@ikaalinen.fi

Kangasala ja Pälkäne Elina Rissa, elina.rissa@kangasala.fi

Lempäälä Anu Kallio, anu.kallio@lempaala.fi

Nokia Johanna Alanen, johanna.alanen@nokiankaupunki.fi

Pirkkala ja Vesilahti Tuula Jutila, tuula.jutila@pirkkala.fi

Sastamala ja Punkalaidun Mari Ollinpoika, mari.ollinpoika@sastamala.fi

Valkeakoski Susanna Koivunen, susanna.koivunen@valkeakoski.fi

Virrat ja Ruovesi Hanna-Leena Simonen, hanna-leena.simonen@virrat.fi

Ylöjärvi Marjut Välimäki, marjut.valimaki@ylojarvi.fi

Ajantasaiset yhteystiedot ovat jaetulla sähköisellä alustalla.