

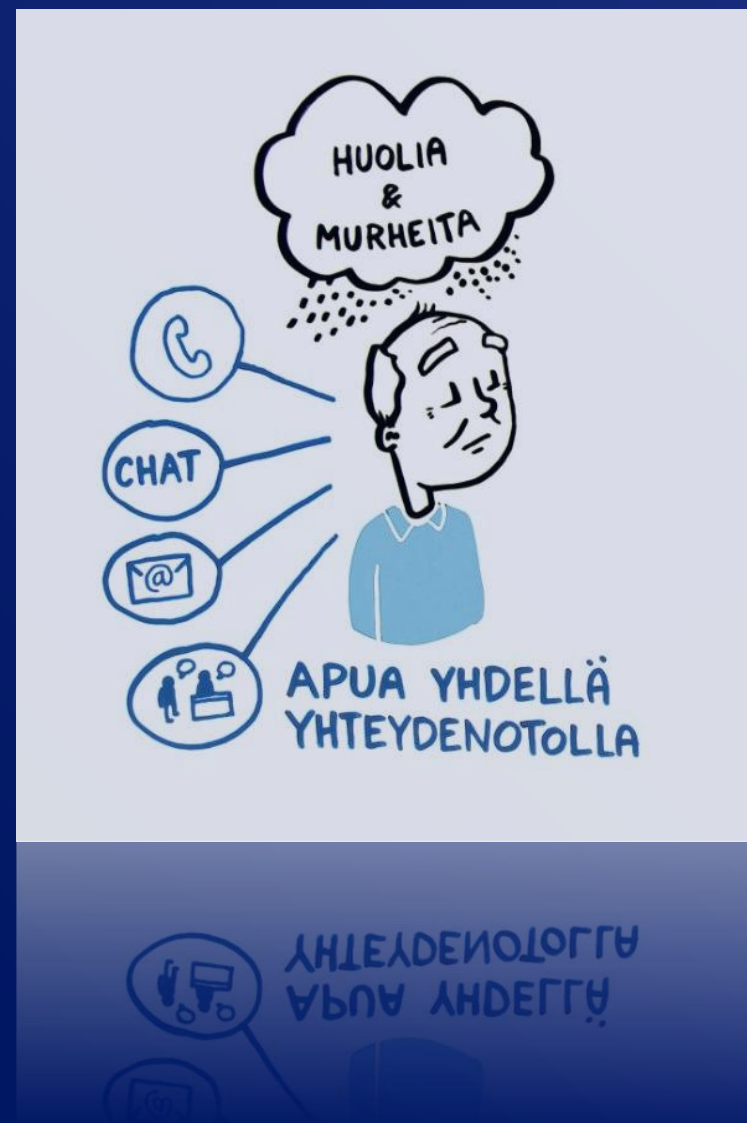


Pohde

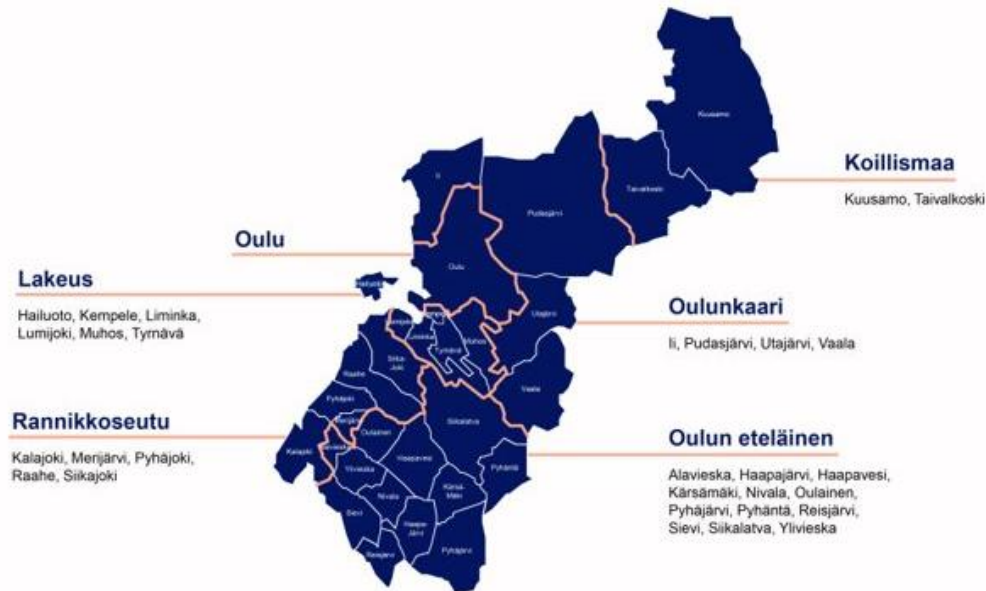
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Asiakasohjausyksikkö Aino-neuvonta

Ikä- ja omaishoitokeskus



Aino-neuvonta



- Palvelee Pohteen ikäihmisiä, heidän läheisiä ja ammattilaisia monikanavaisesti
- Puhelimella (08)-6691010 avoinna arkipäivisin klo 9-12 ja 13-14
- Chatissa Ikäihmisten, Aino-neuvonnan -chat avoinna arkipäivisin klo 9-12 ja 13-15.
- Sähköpostilla aino@pohde.fi (ei henkilötunnustietoja)
- Palvelupisteellä, joissakin tapahtumissa ja tilaisuuksissa
- Oulun palvelupiste Aino-neuvonta, Torikatu 10, 90100 Oulu, avoinna ma-to, klo 9-12 ja 13-16 ja pe 9-12 ja 13-15

Kenelle Aino-neuvonta on?

- Aino-neuvonta on tarkoitettu yli 65-vuotiaille.
- Palvelu on maksutonta.
- Kohderyhmänä ovat uudet asiakkaat ennen säännöllisiä palveluja.
- Voit olla yhteydessä myös, jos sinulle on jo myönnetty palvelu, mutta et tiedä, kuka on sinun omatyöntekijäsi. Selvitämme asian ja ohjaamme oikealle työntekijällä.
- Kun sinulle on myönnetty palvelu oma työntekijäsi koordinoi palvelukokonaisuuttasi.
- Aino-neuvonnassa tehdään **ensiarvio** tilanteestasi ja ohjataan tarvittaessa palveluohjaukseen palvelutarpeen arviointiin.
- Aino-neuvonnassa voit asioida myös anonymisti, ilman että kerrot henkilötietojasi. Tällöin saat yleistä ohjausta ja neuvontaa tilanteeseesi.

Tule käymään,
soita, keskustele
chatissa tai
laita meille
sähköpostia!



Mistä asioista voit saada ohjausta ja neuvontaa?

- kotiin saatavista palveluista
- asumisesta
- apuvälineistä
- digitaalisista palveluista
- liikkumisesta
- taloudellisista etuuksista
- harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista
- kunnan, järjestöjen ja seurakunnan toiminnasta



Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut

- **Kotihoidon palvelut**; kotipalvelu ja kotisairaanhoido
- **Tukipalvelut**; ateriapalvelut, kuntouttava päivätoiminta, kylvetyspalvelu, asiointiapu, siivouspalvelu, vaatehuoltopalvelu
- **Turvapalvelut**; turvapuhelin ja muut kodin turvahälytyslaitteet
- **Liikkumista tukeva palvelu** (Sosiaalihuoltolain mukainen)
- **Vuorohoito**
- **Asumispalvelu**
- **Sosiaalihuoltolain mukaiset pienimuotoiset asunnonmuutostyöt**
- **Perhehoito**
- **Omaishoidon tuki**
- **Arviointi- tai kuntoutusjakso**
- **Inkontinenssisuojat**
- **Gerontologinen sosiaalityö**

Mikä on ensiarviointi?

- Asiakkaan tilanteen ensiarviointi on osa ohjausta ja neuvontaa ikäihmisten palveluissa. Yhteydenottosi yhteydessä tehdään ensiarviointi.
- Tärkeää on, että yhteydenoton aikana työntekijä selvittää olennaiset ja riittävät tiedot tilanteesta ja sen kiireellisyydestä. Näin voidaan ohjata asiakasta oikein jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella ja asiakas saa tarvitsemansa avun nopeammin.
- Ensiarvioinnissa selvitettyjen tietojen perusteella usein päätetään, onko ohjaus ja neuvonta riittävä vai tarvitseeko asiakkaalle järjestää palvelutarpeen arviointi.
- Jos asiakkaan asia ei koske ikäihmisten palveluja, on selvittävä, voidaanko asiakas ohjata oikealle toimijalle ja edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Ensiarviointi selvittää myös asian kiireellisyyden. Työntekijä arvioi, tuleeko asiakkaan asiaan reagoida välittömästi saman päivän aikana vai 7 arkipäivän aikana. Sama koskee myös kirjallisia yhteydenottoja. Tämän onnistumiseksi työntekijällä on oltava riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta.
- Aino-neuvonnassa on yhteinen lomakepohja, jota hyödynnetään ensiarvioinnissa.

Henkilökuntamme on korkeakoulutettuja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia

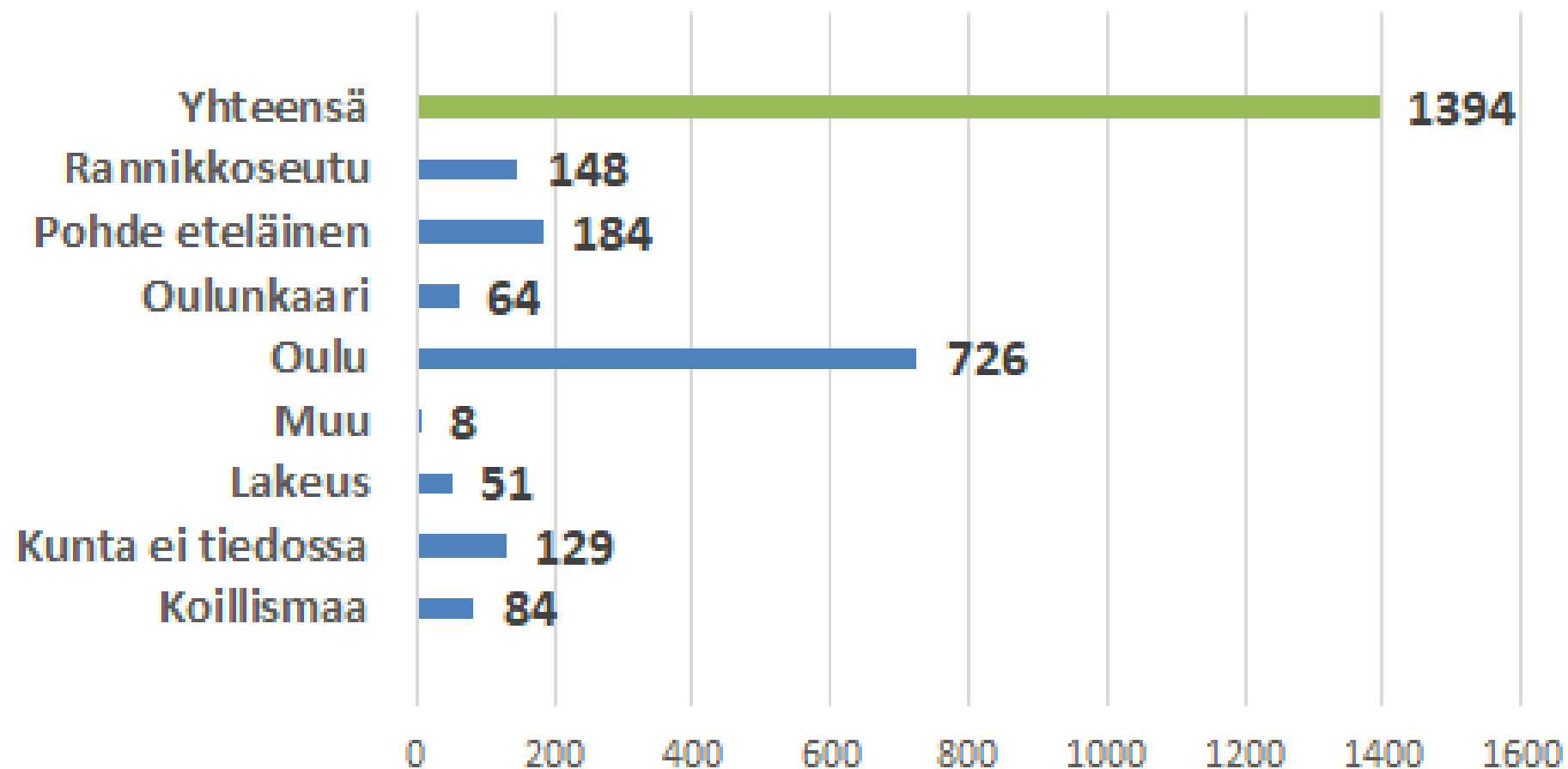
- Oulu
 - **Riikka Niemelä, Neea Alho (Tuija Lehtola) ja Maria Ohukainen**
- Oulunkaari ja Lakeus:
 - **Elina Pöyskö**
- Koillismaa
 - **Minna Peltonen**
- Pohteen eteläiset kunnat
 - **Suvi Erkkilä**
- Rannikon kunnat
 - **Suvi Autio**



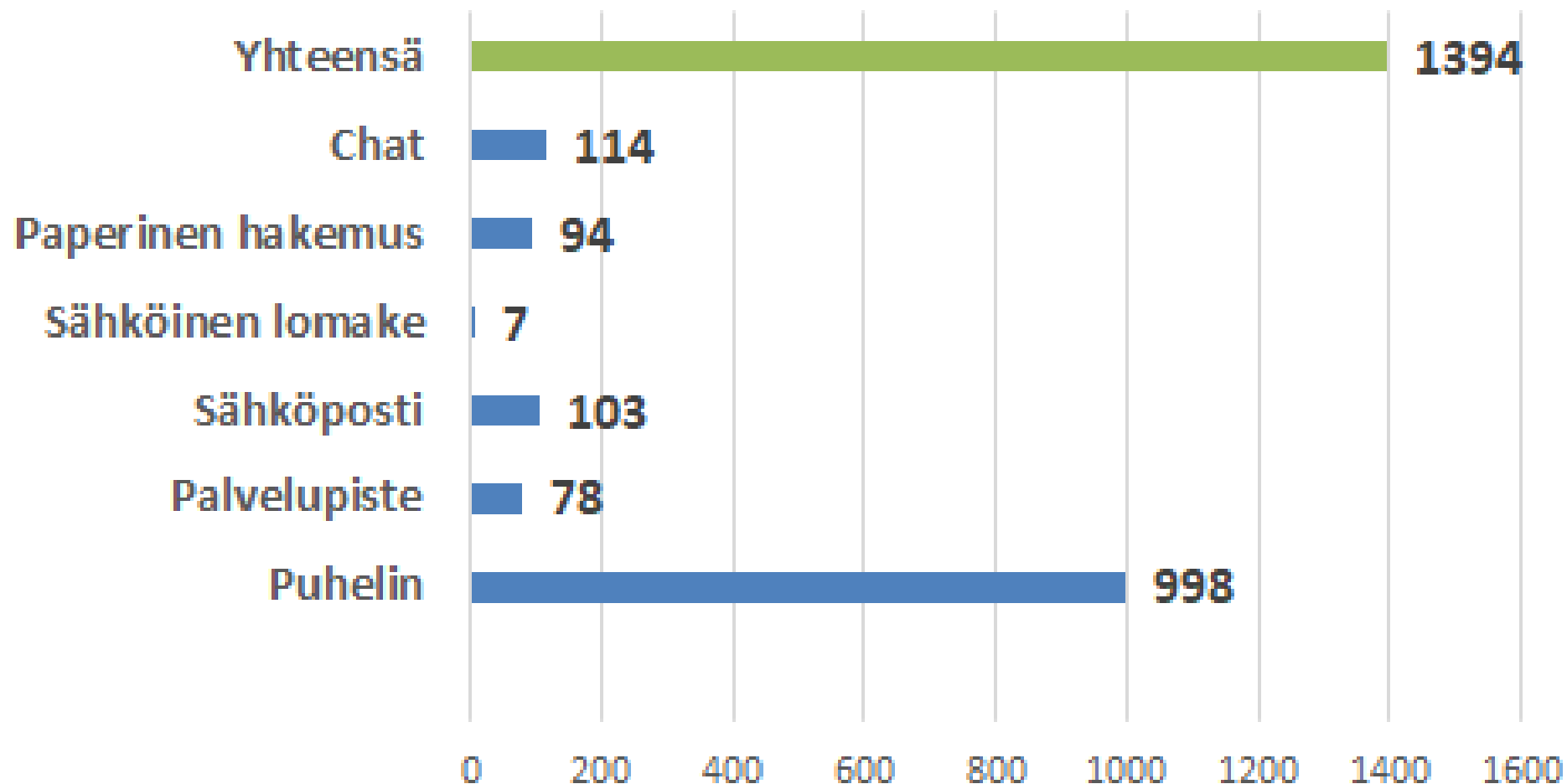
Aino-neuvonnan tilastoja yhteydenotoista

SBM (Solution Business Manager) asiakkuuden ja prosessinhallinnan järjestelmä -Tilastot helmikuulta 2025

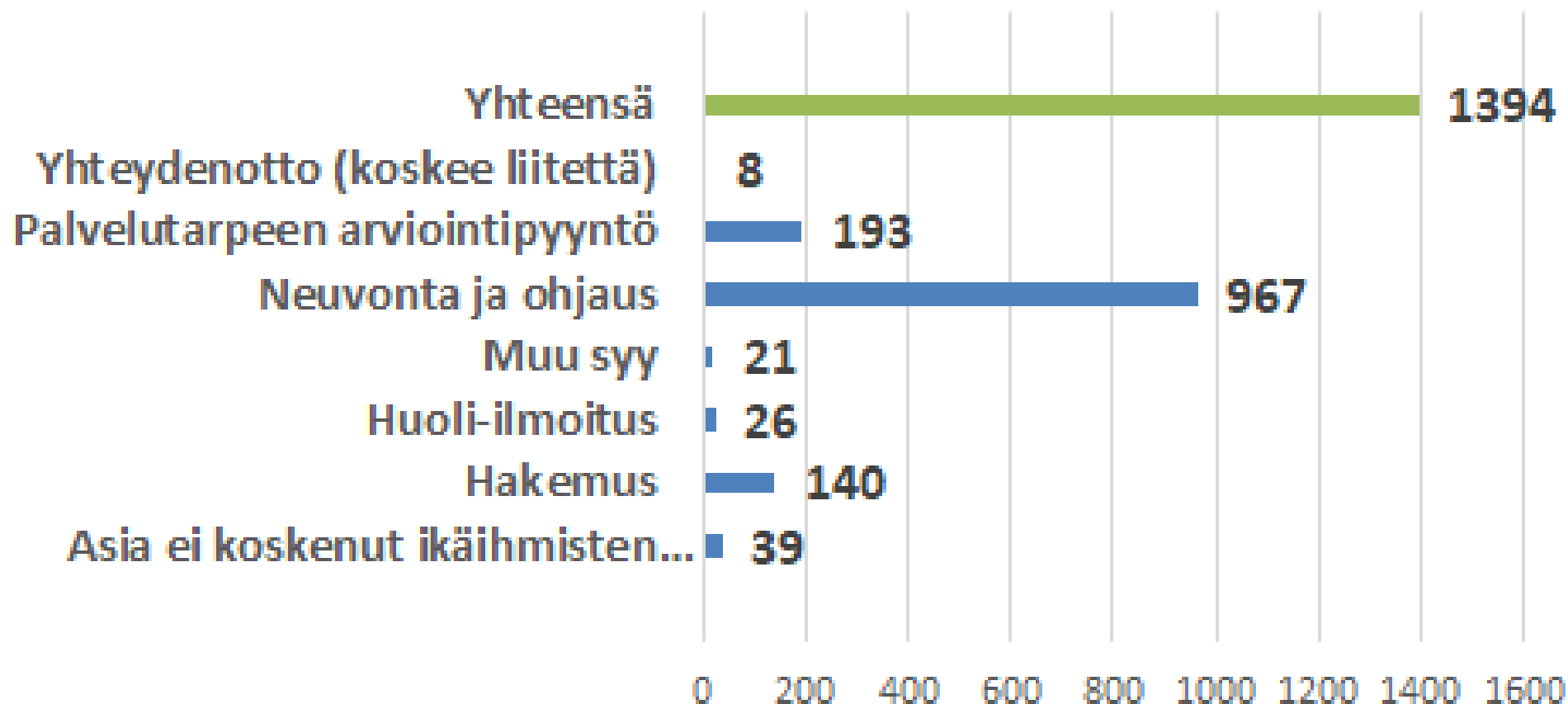
Yhteydenotot alueittain 1.2.-28.2.2025



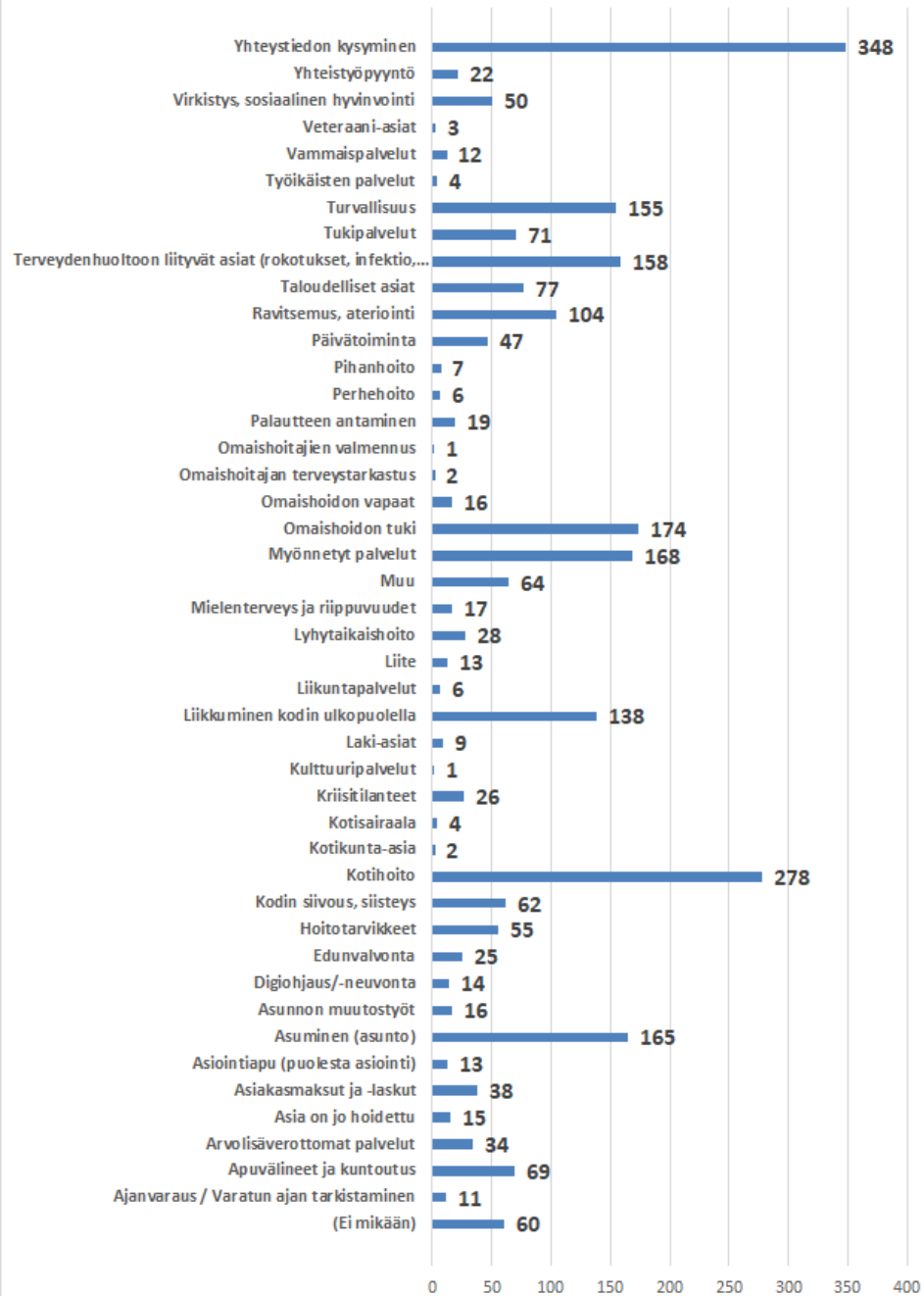
Yhteydenottotavat 1.2.-28.2.2025



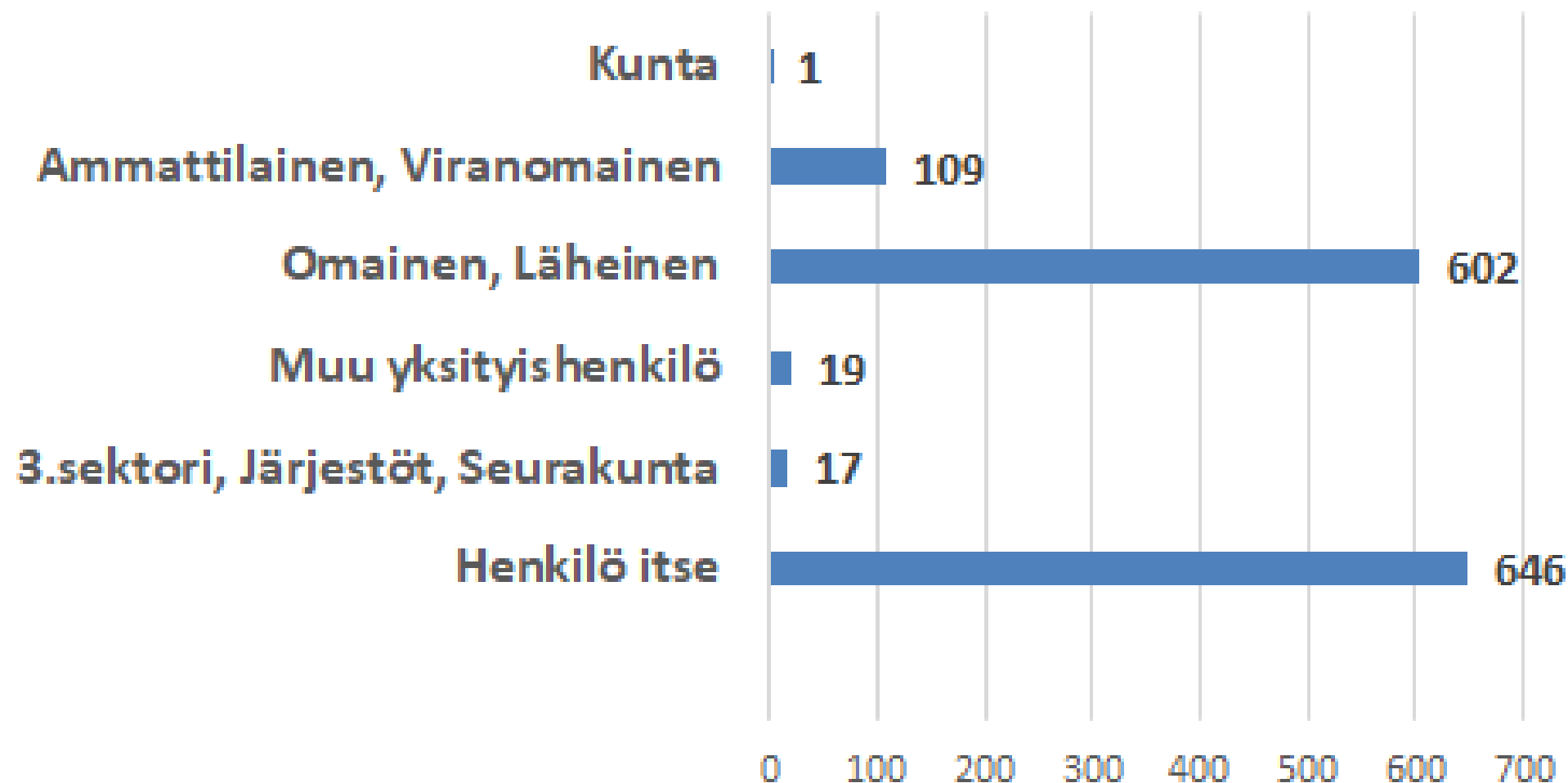
Yhteydenoton syy 1.2.-28.2.2025



Yhteydenoton sisältö 1.2.- 28.2.2025



Yhteydenottaja 1.2. -28.2.2025





Katri Ylitalo

Vastuuyksiköpäällikkö

Asiakasohjausyksikkö, Aino-neuvonta

Puh. 050 3749783

katri.ylitalo@pohde.fi