

Ikäihmisten ja vammaisten yhteiset palvelut

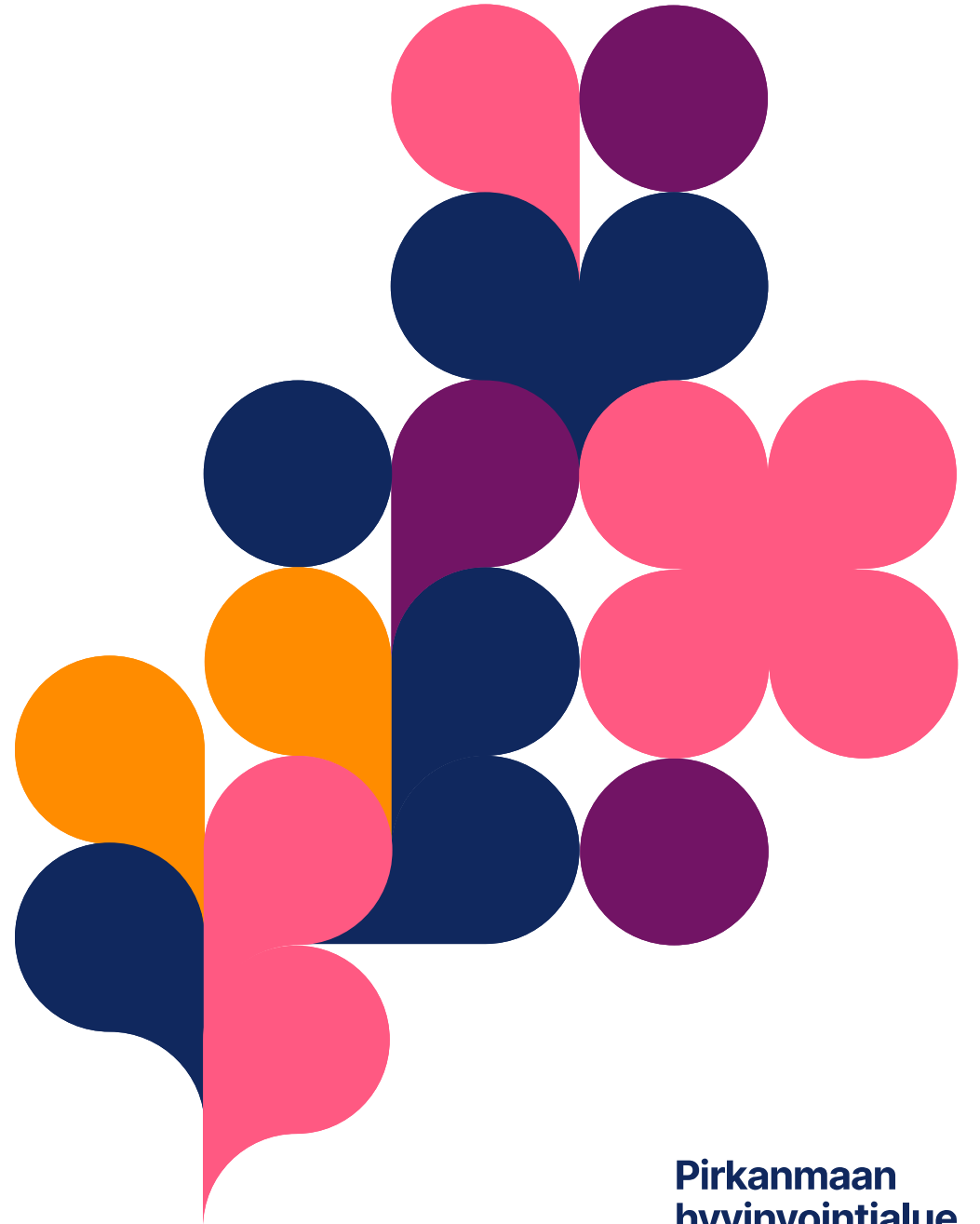
Asiakasohjaus

Palvelujohtaja

Asiakasohjauksen vastuualue

Kaisa Taimi

Vanhusneuvoston kokous 9.6.2026



Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

Palvelulinjajohtaja
Päivi Tryyki

Johtamisen
tuen palvelut

Ikäihmisten palvelut

Toimialuejohtaja
Mari Ollinpoika

Yhteiset palvelut

Toimialuejohtaja
Tuula Jutila

Vammaisten palvelut

Toimialuejohtaja
Johanna Pulkkinen

**Kotona asumista
tukevat palvelut**
Vastuualuejohtaja
Sirku Miettinen

Asumispalvelut
Vastuualuejohtaja
Minna Nummi

Asiakasohjaus
Vastuualuejohtaja
Kaisa Taimi

**Ennaltaehkäisevät
palvelut ja
neuvonta**
Vastuualuejohtaja
Milja Koljonen

**Vaativat erityis-
palvelut**
vastuualue-johtaja
Susanna
Lehtonen

**Vammais-
sosiaalityö**
Vastuualue-johtaja
Sonja Vuorela

**Vammaisten
asumispalvelut ja
päiväaikainen toiminta**
Vastuualuejohtaja
Marjaana Räsänen

Kotihoitoalueet
Arja-Liisa Laurila
Kaija Koivula
Miia Mattila
Marjo-Riitta Rikala

Päivätoiminta

Asumisyksiköt alueet
Katri Nieminen
Anne Paavilainen
Satu Vilna
Tanja Karvonon

**Asiakasohjaus kotona
asumista tukevat palvelut**
Johanna Leisio

**Asiakasohjaus
asumispalvelut**
Salla Heiskanen

**Gerontologinen
sosiaalityö**
Salla Heskanen

Asiakasohjaus omaishoito
Vs. Sirpa Hiltunen

**Omais- ja perhehoidon
keskus**
Vs. Sirpa Hiltunen

**Ennaltaehkäisevät
palvelut ja neuvonta
alueelliset**
Johanna Alanen
Tanja Mustajärvi
Marjut Takanen

Palveluneuvonta

Liikkumisen tuki

**Asiantuntija-
palvelut**

Tukikeskus
Mari Niinivirta

**Vammaisten
asiakasohjaus**
Sari Mellin

**Vammaisten lasten
ja nuorten palvelut**
Eeva Muurinen

**Vammaisten
asumispalvelut**
Leena Vauramo

**Vammaisten kotona
asumista tukevat
palvelut**
Kirsi Lempiäinen-
Pellinen

**Henkilökohtaisen
avun keskus**
Sari Mellin

**Vammaisten asuminen ja
päiväaikainen toiminta,
eteläinen/pohjoinen alue**
Liisa Hoikkanen
Tuula Soukka

Asiakasohjauksen vastuualue

Palvelujohtaja

Kaisa Taimi

1 palvelusihteeri ja 1 kehittämissuunnittelija

**Kotona asumista tukevien
palveluiden asiakasohjaus**
Palvelupäällikkö Johanna Leisio

**Asumisen asiakasohjaus,
Gerontologinen sosiaalityö**
Palvelupäällikkö Salla Heiskanen

Omais- ja perhehoito
Palvelupäällikkö Anu Lehtinen
(sij sirpa Hiltunen)

Länsi
17
asiakasohjaajaa+
esihenkilö

Etelä
15
asiakasohjaajaa+
esihenkilö

Asumisen
asiakasohjaus
14
Työntekijää +
esihenkilö

Omaishoidon
tuki
23
asiakasohjaajaa+
esihenkilö

Omaishoidon
yksikkö
7
työntekijää

Pohjoinen 1
17
asiakasohjaajaa+
esihenkilö

Pohjoinen 2
11
asiakasohjaajaa+
esihenkilö

Gerontologinen
sosiaalityö
23
Työntekijää+
esihenkilö

Perhehoidon
yksikkö
3
työntekijää

Ikäihmisten ja vammaisten yhteiset palvelut.

Lukuja v 2025

Palvelumme

Ennaltaehkäisevät palvelut ja neuvonta

- Lähitorit eli ammatillinen neuvonta ja palveluohjaus
- Palveluneuvonta (ostopalvelu, omaksi toiminnaksi 1.7.26)
- Liikkumisen tuen palvelutarpeen arviointi ja viranhaltijapäätökset
- Huoli-ilmoitusten ensiarviointi (yli 65-v.)

Asiakasohjaus

- Palvelutarpeen arviointi ja viranhaltijapäätökset: kotona asumista tukevat palvelut, asumispalvelut, perhehoito ja omaishoito
- Gerontologinen sosiaalityö
- Omais- perhehoidon ja henkilökohtaisen avun keskus (palkkioiden maksatus, neuvonta, tuki ja valmennukset)
Henkilökohtainen apu siirtyi vammaispalveluihin 1.1.2026

Ennaltaehkäisevät palvelut ja neuvonta (2025)

Ammatillista neuvontaa ja palveluohjausta **54 400** kertaa Lähitoreilla ja Palveluneuvonnassa

Lähitorien ryhmätoiminta ja tapahtumat tavoittivat **107 500** henkilöä yhteistyössä kuntien, järjestöjen ja 3. sektorin kanssa.

1.5.-31.12. välisellä ajalla käsitelty

4 600 yli 65-vuotiaan huoli-ilmoitusta.



9 000 vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalveluasiakasta

- VPL matkamäärä 426 752
- SHL matkamäärä 18 282

840 uutta kuljetuspalvelupäätöstä

600 harjoittelumatkaa ja saattamispalvelua palveluavustajan kanssa

Asiakasohjaus (2025)

Palvelu -ja maksupäätöksiä **73 300**

3 700 omaishoidon tuen saajaa (kaikenikäiset)

Perhehoidossa toteutui **25 000** ikäihmisten ja **10 000** vammaisten henkilöiden hoitopäivää

2 000 ikäihmistä sai ympärivuorokautisen palveluasumisen paikan ja **700** sai paikan yhteisöllisestä asumisesta



Henkilöstön määrä (2025)

~210



TA 2026
~ 72,7 m€

VAPA2035 ohjelman toimenpiteet asiakasohjauksessa

- Vahvistetaan perhehoitajien tukea ja osaamista vammaisuuteen liittyvissä kysymyksissä
- Lisätään lasten lyhytaikaisen huolenpitoa perhehoitona
- Lisätään vammaisten pitkäaikaista perhehoitoa



IKI2035 ohjelman toimenpiteet asiakasohjauksessa

- Asiakasohjauksen ydinprosessien yhtenäistäminen: kotihoidon asiakkaaksi tulon prosessi, SAS-prosessi (yleinen), asiakasmaksut
- Moniammatillisuuden hyödyntäminen tarkoituksenmukaisesti palvelutarpeen arvioinneissa
- Omaishoidon lakisääteisten vapaiden järjestämisen tapojen arviointi ja vapaiden tukeminen
- Perhehoidon tunnettuuden lisääminen ja laajentaminen Pirkanmaalla
- Digipalveluiden ja Lähitorin mahdollisuuksien vahvempi hyödyntäminen omais- ja perhehoitajien tukemisessa

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus

Palvelutarpeen arviointi
Palvelupäätökset

- Kotihoito
- Kotihoidon tukipalvelut

Asumisen asiakasohjaus

Palvelupäätökset myöntämisperusteiden mukaan
Paikkahallinta

- Yhteisöllinen asuminen
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- Pitkäaikainen perhehoito ja laitoshoido

Gerontologinen sosiaalityö

Eriyistä tukea tarvitsevat asiakkaat

- Palvelutarpeen arvio
- Palvelupäätökset

Asiakasohjauksen vastuualue

▪ Palvelut myönnetään asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden myöntämisen perusteiden mukaisesti

Omaishoidon tuen asiakasohjaus

Kaikenikäisten omaishoito
Palvelutarpeen arviointi
Palvelupäätökset

Omaishoidon tuen yksikkö

Neuvonta ja ohjaus,
Palkkiot,
Omaishoidon vapaiden seuranta ja asiakaslaskutus

Perhehoidon yksikkö

Palkkiot
Valmennus
Tuki

Asiakasneuvonta ja Asiakasohjaus Pirkanmaalla

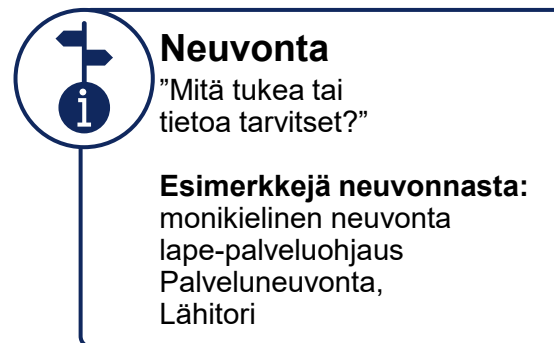
Asiakasneuvonta

- Asiakkaalle annettava yleinen neuvonta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista
- Asiakasneuvonta on yleisluontoista, jossa ei välttämättä kysytä henkilötietoja
- Pitää sisällään matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan ko. linjan palveluiden käytössä esim. moni-kielinen neuvonta, lape-palveluohjaus, Lähitori
- Sote-asiakaspalvelun työntekijältä vaaditaan vahvaa asiakaspalveluosaamista, positiivista asiakaspalveluasennetta ja laajaa hyvinvointialueen palveluiden tuntemista
- Pääasiassa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten toteuttamaa työtä, jota voi tehdä tarvittaessa ilman ammattihenkilön kelpoisuutta tehtävästä riippuen.

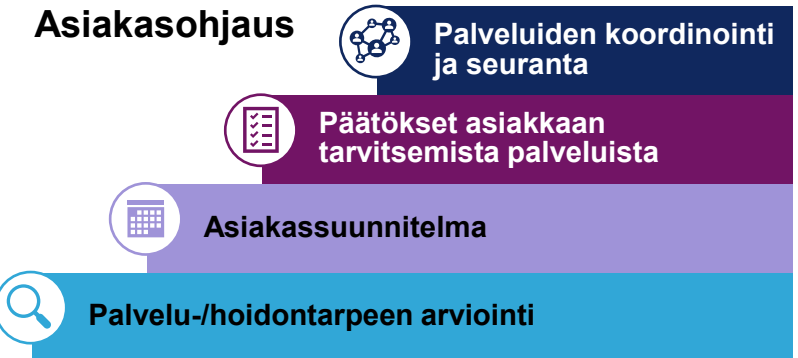
Asiakasohjaus

- Asiakkaalle annettava neuvonta ja ohjaus tai palvelu-/hoidontarpeen arvioinnin perusteella tehtävä **palveluohjaus**
- Asiakasohjaus on sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää palvelu- tai hoidontarpeen arviointia tai sen perusteella toteutettavaa, sisältää päätöksenteon (sosiaalihuollon viranomaispäätökset) sekä arvioinnin ja seurannan
 - Sisältää palvelu-/hoidontarpeen arvioinnin perusteella antaman palveluohjauksen, esim. eri asiakasryhmien asumisen asiakasohjaus, Luotsi
 - Edellyttää sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön kelpoisuutta (sosiaalihuollon osalta edellyttää virkasuhdetta)

Jokaisen velvollisuus on neuvoa ja opastaa asiakasta osana julkista hallintotehtävää. (Hallintolaki 8 §)



Jos neuvonta ei riitä



Palvelutarpeen arviointi on moniammatillisesti toteutettava prosessi



Kotona asumista tukevien palveluiden asiakasohjaus

- Palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan, omaisten kanssa, asiakasohjaus. Kartoituskäynti asiakkaan kotona tai hoitoneuvottelu sairaalassa
- Asiakassuunnitelman laatiminen palveluista, joista asiakkaan kanssa sovitaan
- Kotihoidon palveluja, tukipalveluja ja maksuja koskevat päätökset ja niistä tiedottaminen asiakkaalle
- Ohjataan ja neuvotaan asiakkaita mm etuudet ja maksut
- Kustannustietoisuus esim eri palveluvaihtoehtojen välillä
- Omatyöntekijyys eli asiakkaan palveluiden koordinointi ja suunnittelu yhdessä muiden toimijoiden kanssa
- Asumispalvelupaikan hakuprosessin käynnistäminen kotona asuvan asiakkaan kohdalla.
- Sotiemme veteraanien ja sotainvalidien palvelut Valtiokonttorin määrärahan mukaisesti

- Asiakasohjaajia 60 + 4 vastaavaa asiakasohjaajaa
- Rai laatutavoitteet 2025:
 - Asiakas osallistunut arviointiin 99% (tav 95%)
 - Asiakas asettanut tavoitteen palvelulleen 84% (tav 95%)
- asiakasohjauksen asiakaskyselyn NPS 72

Omaishoidon tuki

- Omaishoidon tuen avulla turvataan paljon hoitoa tarvitsevan henkilön kotona selviytyminen (Laki omaishoidontuesta)
- Tuki on harkinnanvarainen etuus, jota myönnetään Pirhan talousarviossa annetun määrärahan puitteissa.
- Omaishoidon tukea myönnetään hakijoille, joiden hoito on erittäin vaativaa ja / tai sitovaa. Hoitaja voi olla omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö.
- Omaishoidon tukea haetaan kirjallisesti. Tukea voi hakea ilman erillistä hakuaikaa. Koskee kaikenikäisiä
- Hakemuksia vuonna 2025 1733 kpl ja käsittelyaika 46 vrk
- Omaishoidon tuen asiakasohjaajia 23 + 1 vastaava asiakasohjaaja
- Palkkiot vuonna 2026 (indeksi korotukset vuosittain):
 - 530 €/kk,
 - 798,41 €/kk ja
 - 1368,70 €/kk.
- Omaishoidon tuen palkkion lisäksi omaishoitajalle kertyy lakisääteisiä vapaita 2-3 vrk/kk
- Voimassa olevia omaishoidon tuen toimeksiantosopimuksia 31.12.25 päivänä 3639kpl
 - Alle 18-v: 934 kpl
 - 18-64 v: 616 kpl
 - Yli 65-v: 2089 kpl
- Toimintakulut vuonna 2025: n 31 milj

Asumisen asiakasohjaus

- Ikääntyneelle asiakkaalle, jonka toimintakyky on alentunut eikä voi asua enää kotona kotiin vietävien palveluiden turvin, haetaan asumispalvelua.
- Asumisen asiakasohjaus sijoittaa asiakkaan hänelle sopivaan asumispalveluun, jos palvelun myöntämisen perusteet täyttyy.
- Asumispalveluita ovat: Pitkäaikainen perhehoito, Yhteisöllinen asuminen ja Ympäri vuorokautinen asuminen ja Laitoshoito
- Asumispalvelut järjestetään joko omana tuotantona, ostopalveluna tai palvelusetelillä
- Asiakkaalle tehdään palvelupäätös ja sijoittamispäätös
- Tarvittaessa tuotemuutokset tai paikan vaihdokset
- 14 työntekijää (asiakasohjaajia, sosiaalityöntekijöitä ja palvelusihteereitä) + vastaava asiakasohjaaja
- Päätöksiä 6 300 kpl vuonna 2025
- Odotusaika ympärivrk asumispalveluun ka 57,7 vrk vuonna 2025

Omais-perhehoidon keskus

A) Perhehoito

- Keskus valmentaa perhehoitajat ja hoitavat perhehoitajien asioita. perhehoidon paikkojen ohjaus keskuksen kautta.
- Perhehoitajat eivät ole ns ammatillisia hoitajia, joka huomioitava asiakkaiden hoidettavuudessa
- Tuotteita: Pitkäaikainen perhehoito, lyhytaikainen perhehoito, osavuorokautinen eli päiväperhehoito
- Perhehoito tapahtuu pääasiallisesti perhehoitajan kotona, mutta tarvittaessa myös perhehoitaja voi mennä asiakkaan kotiin
- Asiakkaina mm kehitysvammaisia, ikääntyneitä ja muita, jotka hyötyvät perhehoidosta

• Ikäihmisten perhehoito 2025

- **Hoitopäivät : 24 851**
- **Asiakkaita: 373**

• Vammaisten perhehoito

- **Hoitopäivät: 9959**
- **Asiakkaita: 57**

B) Omaishoidon tuen yksikkö

- Neuvoa ja ohjaa omaishoidon tuen hakemisessa ja muissa tukeen liittyvissä käytännöissä.
- Järjestää omaishoitajien valmennukset sekä hyvinvointi- ja terveystarkastukset.
- Koordinoi omaishoidon vapaan palvelusetelin käyttöä.
- Tekee tiivistä yhteistyötä omaishoitajärjestöjen kanssa, jotka järjestävät muun muassa vertaistukitoimintaa ja virkistystä omaishoitajille.
- Vastaa sijaishoidon kokonaisuudesta sopimuksenteon jälkeen.
- Vastaaanottaa ja käsittelee mm. sijaishoitajien tuntiseurantalomakkeet.

Gerontologinen sosiaalityö

- Ikäihmisten sosiaalityö on keskitetty asiantuntijapalvelu, jonka ensisijaisena tehtävänä on tukea erityisen tuen tarpeessa olevia yli 65-vuotiaita asiakkaita arkielämän hallintaan liittyvissä monimuotoisissa ongelmatilanteissa.
- Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat ovat kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevia henkilöitä, joilla on yleensä useita samanaikaisia haasteita arkielämässä selviytymisessään, esim. päihteiden ongelmakäyttöä, mielenterveyden ja vuorovaikutuksen haasteita, asumisen jatkuvuutta vaarantavia ongelmia (esim. vuokravelka, vakava siivottomuus, tuholaiset, häiriön tuottaminen), kaltoinkohtelun eri muodoille altistumista, velkaantumista ja muita vaikeita taloudellisen toimeentulon haasteita.
- Gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijä- ja sosiaaliohjaajaresurssit kohdennetaan erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin ja sosiaalityön/sosiaaliohjauksen palvelun antamiseen
- voivat päättää täydentävän ja ehkäisevistä toimeentulotuen myöntämisestä omille asiakkailleen osana palvelutarpeen arviointia tai sosiaalityön/sosiaaliohjauksen palvelua.
- Muiden yli 65-vuotiaiden asiakkaiden, jotka eivät ole gerontologisen sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen asiakkuudessa, täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsitellään työikäisten sosiaalityössä.

Kiitos ja Hyvää Kesää

Kaisa Taimi

Kaisa.taimi@pirha.fi

