

PALVELUOHJAUS

Palvelukuvaus	IKÄIHMISTEN PALVELUOHJAUS
Kohderyhmä	Yli 65 v.kuntalainen tai hänen omaisensa ja läheisensä, joka tarvitsee tietoa palveluista.
Tarkoitus	Kuntalainen saa ohjausta ja neuvontaa palveluista, etuuksista ja osallistumismahdollisuuksista. Tarvittaessa kuntalainen ohjataan eteenpäin palveluntarpeen arviointiin.
Palvelu ja sisältö	<p>Asiakkaat saavat ohjausta ja neuvontaa ottamalla yhteyttä asiakasohjauspuhelimeen tai palvelupisteeseen sekä osallistumalla yleisö- tai informaatiotilaisuuksiin. Tarvittaessa palveluohjaus toteutetaan kotikäyntinä.</p> <p>Asiakasohjauspuhelin vastaa arkisin klo 9-11; asiakas saa puhelimesta tarvittavan ohjauksen.</p> <p>Yleisötapahtumista saa tietoa ikäihmisten palveluista kuten esim. liikunta, ravinto, terveydenhoito sekä itsehoidosta</p> <p>Avoin palvelupiste palvelee kerran kuukaudessa Ikäkeskuksessa</p>
Mittarit ja työkalut	Tarvittavat toimintakykymittarit
Palvelumaksu	Maksuton palvelu
Resurssit	Ikäkeskuksen työntekijät
Laatukriteerit	Asiakas saa tarvittavan ohjauksen ja neuvonnan.
Suorite/tilastointi	Asiakasohjauspuhelin tilastointi Yleisötilaisuudet osallistujamäärä
Arviointi / seuranta	Palveluohjauksen tilastot