



Socialvårdens servicehandledning för över 65-åringar

Sosiaalihuollon palveluohjaus yli 65-vuotiaille

Presentation för äldrerådet 23.9.2026, Yvonne Holming och Berit Kivimäki

Esitys vanhusneuvostolle 23.9.2026, Yvonne Holming ja Berit Kivimäki

Serviceenhetschef Dominique Donner 14.9.2026

Palveluykskiönpäällikkö Dominique Donner 14.9.2026



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Telefonlinjens syfte

- Syftet med servicehandledningen är att göra det enklare för personer över 65 år inom hela Österbottens välfärdsområde och deras anhöriga att få rätt stöd och service.
- I dag finns kontaktuppgifterna till personalen inom socialvårdens äldreservice lätt tillgängliga på hemsidan. Målet med den nya telefonlinjen är att på sikt frigöra tid för personalen som arbetar direkt med klienterna.
- En telefonlinje för personer över 65 år gör det förhoppningsvis lättare för klienten att i god tid få en första bedömning av sin situation och på det sättet snabbare få kontakt med rätt service.

Puhelinpalvelun tarkoitus

- Palveluohjauksen tavoitteena on auttaa yli 65-vuotiaita sekä heidän läheisiään löytämään tarvitsemansa palvelut ja saamaan oikeanlaista tukea koko Pohjanmaan hyvinvointialueella.
- Tällä hetkellä sosiaalihuollon ikääntyneiden palvelujen henkilöstön yhteystiedot löytyvät helposti verkkosivuilta. Uuden puhelinlinjan tavoitteena on vapauttaa pitkällä aikavälillä enemmän aikaa henkilöstölle asiakastyöhön.
- Yli 65-vuotiaille tarkoitettu puhelinlinja helpottaa toivottavasti asiakkaan mahdollisuutta saada ajoissa ensimmäinen arvio tilanteestaan ja sitä kautta päästä nopeammin oikean palvelun piiriin.



För vem?

- Linjen är främst avsedd för nya klienter och deras anhöriga.
- Om klienten redan har klientskap, exempelvis hemvården, kan hen ta direkt kontakt med sin egen kontaktperson inom äldre servicen.
- Linjen kommer ha en direktnummer så klienten/anhöriga slipper välja alternativ och höra på långa inspelade meddelanden.
- Den som kontaktar servicehandledningen behöver inte själv veta vilken tjänst som behövs.
- En yrkesperson inom socialvården gör en första bedömning av situationen och vägleder vidare till rätt service vid behov.

Kenelle?

- Linja on tarkoitettu ensisijaisesti uusille asiakkaille ja asiakkaiden omaisille.
- Jos asiakkaalla on jo asiakkuus esimerkiksi kotihoidossa, hän voi olla yhteydessä suoraan omaan yhteyshenkilöön ikääntyneiden palveluissa.
- Linjalle tulee olemaan suora numero, joten asiakkaan tai omaisen ei tarvitse valita eri vaihtoehtoja eikä kuunnella pitkiä nauhoitettuja viestejä.
- Palveluohjaukseen yhteyttä ottavan ei tarvitse itse tietää, mitä palvelua hän tarvitsee.
- Sosiaalihuollon ammattilainen tekee alustavan arvion palveluntarpeesta sekä neuvoa ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan oikeiden palveluiden pariin.



Vem svarar på telefonlinjen?

- **Från och med 29.9.2026** svarar socionomerna vid socialvårdens digi-aspa, må-to kl.8 -15 och fre kl.8 -14.
- Chatten, må-to kl.14, fre kl.13.
- Socionomerna som svarar i telefonlinjen samarbetar vid behov med yrkespersoner inom socialt arbete vid äldre servicen, Vasa centralsjukhus och Malmska sjukhuset.

Kuka vastaa puhelinlinjaan?

- **29.9.2026 alkaen** sosiaalihuollon digi-aspan sosionomit vastaavat ma-to klo 8 - 15 ja pe klo 8 - 14.
- Chat, ma-to klo 14, pe klo 13.
- Puhelinlinjaan vastaavat sosionomit tekevät tarvittaessa yhteistyötä ikäkeskuksen, Vaasan keskussairaalan ja Malmin sairaalan sosiaalityön ammattilaisten kanssa.



Målsättningar framöver

- Under en ettårsperiod regelbundet se över kontaktuppgifterna till äldreservicen på Österbottens välfärdsområdes (ÖVPH:s) webbplats, med målsättningen att minska antalet direkta kontaktuppgifter till personalen på fältet.
- På sikt styra flera äldreserviceärenden till servicehandledningen för över 65 år.
- Vid början på år 2027 ska det vara möjligt att sköta ärenden via chatt och telefon för en anhörigs räkning (under förutsättning att en giltig fullmakt finns).
- Fortsätta kompetensutveckla socionomerna som svarar på linjen för att säkerställa att de har aktuell information om tillgänglig service och eventuella förändringar.

Tavoitteet jatkossa

- Tavoitteena on vähentää kentällä työskentelevän henkilöstön suorien yhteystietojen määrää tarkastelemalla ikääntyneiden palvelujen yhteystietoja säännöllisesti vuoden ajan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.
- Pidemmällä aikavälillä tavoitteena on ohjata yhä useampia ikääntyneiden palveluihin liittyviä asioita yli 65-vuotiaiden palveluohjaukseen.
- Vuoden 2027 alusta lähtien asioiden hoitaminen chatin ja puhelimen välityksellä toisen henkilön puolesta on mahdollista (mikäli voimassa oleva valtakirja on olemassa).
- Jatketaan linjalla vastaavien sosionomien osaamisen kehittämistä, jotta varmistetaan heidän ajantasainen tietonsa saatavilla olevista palveluista ja mahdollisista muutoksista.



**Kommentarer eller
frågor?**

**Kommenteja tai
kysymyksiä?**



Välmående genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.

Tack!
Kiitos!



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue