



Keusoten oma avustajapalvelu

keusote.fi

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Oma avustajapalvelu

- Keusote käynnisti oman avustajapalvelun lokakuussa 2023
- Pitää sisällään kolme palvelutuotetta:
 - Henkilökohtainen apu
 - Kartoitustoiminta (palvelutarpeen arvioinnin tueksi)
 - TA-mallin sijaistaminen mahdollisuuksien mukaan

Miksi perustettu

- Helpottaa palvelun ja työvoiman saatavuutta
- Henkilökohtaisen avun kartoitusjaksot auttavat palvelun suunnittelussa ja tukevat palvelutarpeen arviointia
- Yksiköstä toteutetaan myös sijaistamista työnantajamalliin
- Vahvistaa Keusoten kykyä järjestää ja tuottaa henkilökohtaista apua
 - Laadunhallinta
- Vahvistaa taloudellisesti kestäväää palvelutuotantoa

Henkilöstö

- Henkilöstölle kattava perehdytyskoulutus
- Jatkuva tuki, yhteisöohjautuvuus
- Laadukkaat työskentelyolosuhteet
- Hyvät teknologiset ratkaisut tukevat toimintavarmuutta ja sujuvaa työn tekemistä laajalla alueella

Palvelulupaus

- Haluamme olla paras palvelu juuri sinulle
- Teemme aina parhaamme, jotta saat meiltä tarpeitasi vastaavan palvelun
- Kun tilanteet muuttuvat, me mukaudumme
- Suunnittelemme palveluasi yhdessä, ja meihin on helppo olla yhteydessä
- Olemme kiinnostuneita kokemuksistasi palvelun parissa ja tarjoamme sinulle mahdollisuuksia vaikuttaa palveluun ja sen kehittämiseen

Kenelle?

- Nykyiset ostopalvelu/palveluseteli asiakkaat, joilla on vaikeuksia palvelun käyttämisessä tai vaikeuksia avustajien saamisessa
- Kalliit ja epätarkoituksenmukaiset ostopalveluasiakkuudet
- Työnantajamallin asiakkaat, joilla on vaikeuksia sijaisten saamisessa
- Uudet asiakkaat
- Muut mahdolliset tilanteet, joissa arvioidaan oman palvelutuotannon olevan järkevä tapa toteuttaa palvelu

Kartoitustoiminta

- Kun tarkoituksenmukaisen palvelun järjestämiseksi tarvitaan lisää tietoa asiakkaan avun tarpeesta
- Osana palvelutarpeen arviointia tai tilanteissa joissa asiakassuunnitelman päivittäminen on ajankohtaista
- Kartoitus on yhteistyössä asiakkaan kanssa tapahtuvaa luonteeltaan kiireetöntä, neutraalia ja objektiivista
- Kuvaa avustamisen tarvetta arjen eri tilanteissa mahdollisimman kattavasti
- Tarjoaa välineitä palvelun toteuttamisen yksilölliseen suunnitteluun asiakkaan tarpeista lähtien

Laadun osa-alueet

- Asiakaskokemus ja –osallisuus
 - Asiakaskyselyt ja asiakaspalautteen jatkuva kerääminen
 - Asiakasraati
 - Asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan palveluunsa
- Toimintakulttuuri ja työntekijäkokemus
 - Kattava ja pedagogisesti mielekäs perehdytyskoulutus
 - Jatkuva ammatillinen tuki
 - Yhteisöohjautuva toimintakulttuuri
- Tuotannollis-taloudellinen vaikuttavuus
 - Tarkoituksenmukainen palvelutuotanto
 - Työaikakohdentuma välittömään asiakastyöhön
 - Säästynyt välillinen työaika (sosiaalityö)

Asiakaskokemus

- NPS eli kuinka todennäköisesti suosittelisit käyttämäsi palvelu muille?
- Arvo 57 (21 vastausta)
- Koin tulleeni kuulluksi (15 vastausta)
 - 10 täysin samaa mieltä
 - 5 osittain samaa mieltä
- Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun 16 vastaajaa
 - 8 täysin samaa mieltä
 - 8 osittain samaa mieltä
- Asiakasraati käynnistyy tämän vuoden aikana

Lisätietoja

sami.niemi-ruuth@keusote.fi



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue