

Turun kaupunki kehittää ja luo uusia toimintamalleja osallisuuden ja osallistumisen lisäämiseksi yhdessä kuntalaisten kanssa

Projektijohtaja Päivi Penkkala
Aktiivinen kuntalainen - ja Palvelutori Turussa - projektit

16.10.2014

Hyvinvointia edistetään osallisuuden avulla

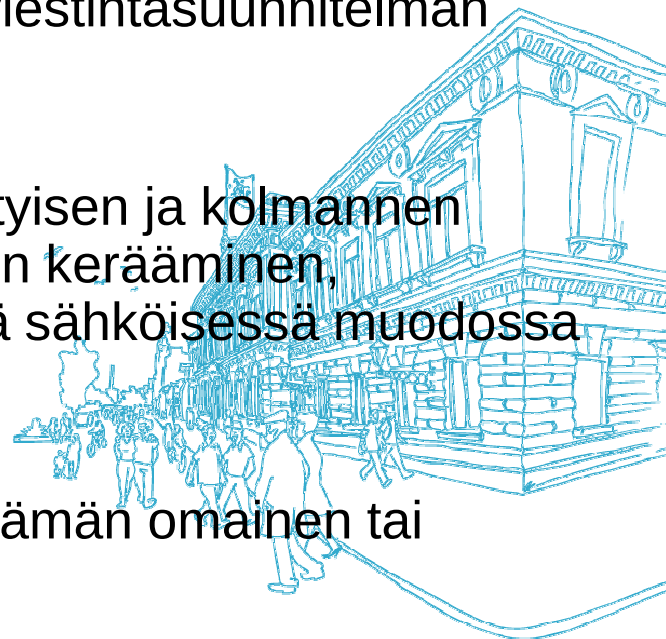
- Tukemalla kaikkien ikäihmisten osallisuutta
 - Kaikille avoin viestintä
- Kehitetään uusien demokratian kanavien toimintaa
 - Vaikuttajaryhmät
- Kehittämällä palveluohjausta
 - Asiakas- ja ratkaisukeskeisyys



Kaikkien ikäihmisten osallisuuden tukeminen

- **Ikäihmisille tarjottavien palveluiden viestinnän kehittäminen**

- Ikäihmisille tarjottavien palveluiden viestintäsuunnitelman laatiminen
- Ikäihmisille tarjottavien julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluiden tarvittavan tiedon kerääminen, kuvaaminen ja parempi tarjonta sekä sähköisessä muodossa että kartalla
- Palvelun käyttäjänä ikäihminen, tämän omainen tai työntekijä



Edustuksellisen osallisuuden vahvistaminen

- **Vanhusneuvoston roolin kehittäminen**
 - Viestinnän kehittäminen
 - Esite ja internetsivut
 - Perehdyttäminen
 - Perehdytysmateriaali
 - Koulutukset
 - Yhteistyö muiden vanhusneuvostojen kanssa
 - Vanhusneuvostojen tapaaminen
- **Asiakasraatien kehittäminen**
 - Raatien toiminnan näkyväksi tekeminen ja hyödyntäminen kaupungin suunnittelutyössä

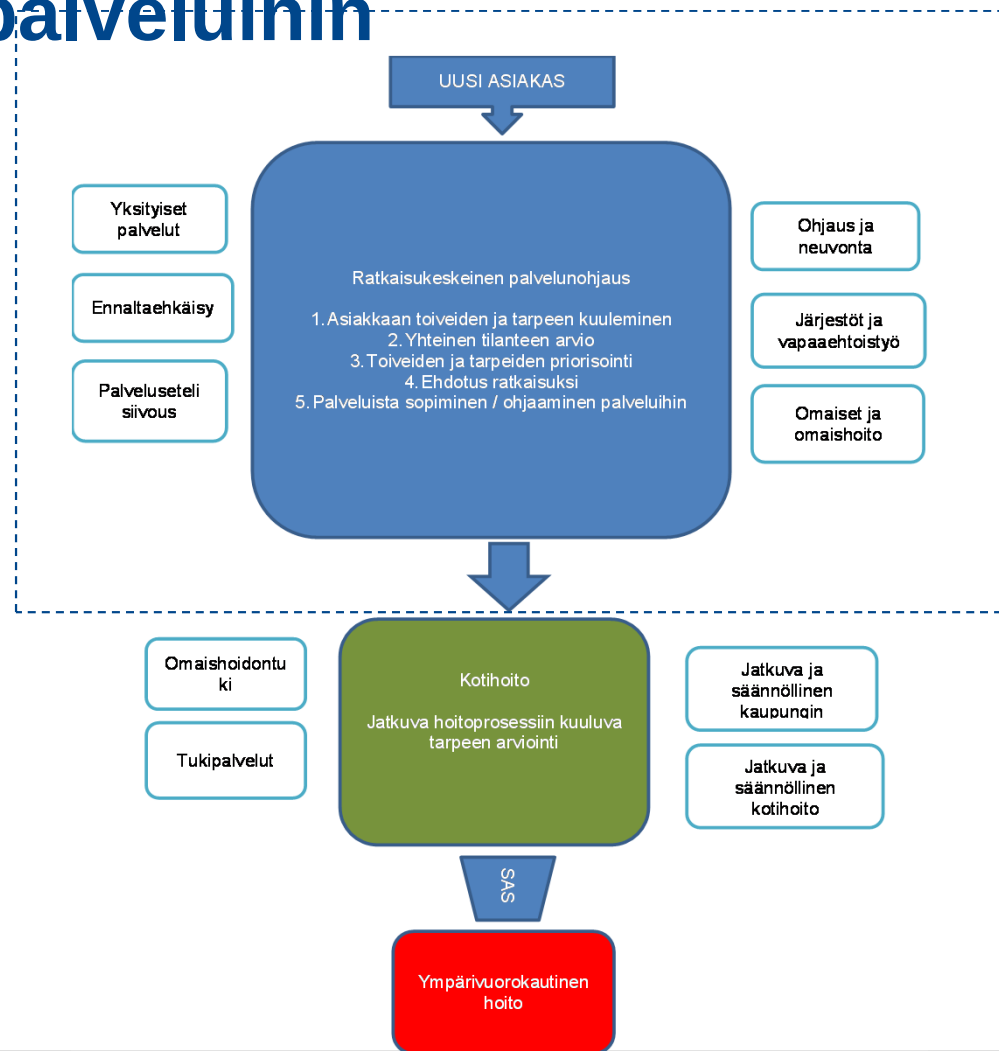


Palveluohjauksen kehittäminen Palvelutori-mallilla

1. Mistä palveluita tulevaisuudessa saa ja miten?
2. Palveluohjaus asiakas- ja ratkaisulähtöisesti
3. Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välinen yhteistyö
4. Mitä tietoa tarvitaan, jotta ikäihminen, omainen ja työntekijät löytävät oikeat palvelut



Kehittäminen kohdentuu ennaltaehkäiseviin vanhushpalveluihin



1 Palveluverkon kehittäminen

Selvitetään nykyinen asiakaspalvelupisteverkosto, sen tarpeenmukaisuus, alueelliset omaleimaisuudet ja asiakkaiden tarpeet.

Luodaan suunnitelma palveluverkosta, jossa palvelutori, lähipalvelut ja liikkuvat palvelut muodostavat helposti saavutettavan kokonaisuuden.



2 Asiakas- ja ratkaisulähtöisen palveluohjauksen toimintamalli

Kaikkien tarjolla olevien palveluiden tunteminen ja sen aktiivinen hyödyntäminen mahdollistavat

- valinnanvapauden toteutumisen ja
- asiakastarpeeseen perustuvien palveluiden räätälöinnin ja
- ikäihmisen tarkoituksenmukaisen ohjautumisen sopivien palveluiden pariin.



3 Julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyö

1. Kerätään tarvittava tieto järjestöjen ja muiden kolmannen sektorin palvelutarjoajien toiminnasta.
2. Muokataan tieto sellaiseen muotoon, että se on palveluohjaustilanteissa helposti ja tavoitteellisesti hyödynnettävissä.
3. Tehdään toimintasuunnitelma ja – malli kolmannen sektorin ja muiden palvelutarjoajien kanssa tehtävästä yhteistyöstä.



4 Palvelutiedon hallinta

Palveluverkon, asiakas- ja ratkaisukeskeisen palveluohjauksen ja monitoimijaisen yhteistyön kehittäminen vaatii tarpeellisen palvelutiedon

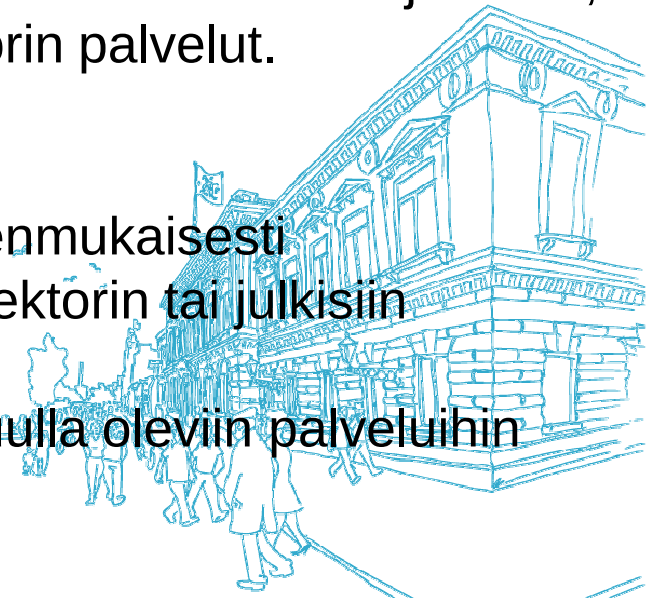
- määrittelyä
- koontia
- esilletuontia
- ylläpitoa eli hallintaa.

Palvelutiedon tulee olla asiakaslähtöistä.



Lopputuloksena

- on ikäihmisten osallisuuden toimintamalli,
- on turkulainen palvelutori, jossa
 - kaupunkilaisten palveluverkko on tarkoituksenmukainen ja suunniteltu,
 - palvelupisteissä tarjotaan asiakas- ja ratkaisukeskeistä palveluohjausta, jonka palveluvalikoimassa on julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut.
- turkulainen ikäihminen
 - löytää tai ohjautuu tarkoituksenmukaisesti yksityissektorin, kolmannen sektorin tai julkisiin palveluihin ja
 - tarve kunnan järjestämisvastuulla oleviin palveluihin myöhentyy.
- palvelutieto on ikäihmisten, omaisten ja palveluohjaajien saavutettavissa.



Kiitos!

Yhteystiedot:

Hellsten Kristiina, julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyön kehittäminen,
puh. 044 907 3330

Lehtonen Antero, palveluverkon ja palveluohjauksen kehittäminen, puh.
0449072785

Penkkala Päivi, projektipäällikkö, puh. 040 766 1099

Wallin Noora, projektisihteeri, puh. 040 729 1185