

# Huoli-ilmoitukset ikäihmisten asiakasohjaus Riitta Samola, 20.9.23

[keusote.fi](https://keusote.fi)

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

# Asiakasohjausyksikön asiointikanavat



## Lapsiperheiden neuvonta ja ohjaus 019 226 0401

Arkisin ma-to 9-15 ja pe 9-13  
Arkkipyhien aatot 9-13

## Työkäisten neuvonta ja ohjaus 019 226 0402

Arkisin ma-pe 9-12

## Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus 019 226 0403

Arkisin ma-to 9-15 ja pe 9-13  
Arkkipyhien aatot 9-13

## Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus 019 226 0404

Arkisin ma-pe 9-12

## Taloudellisen tuen neuvonta ja ohjaus 019 226 0410

Arkisin ma-pe 9-12

## Sosiaalipäivystys 019 226 0400

Arkisin ma-to 8-15 ja pe 8-13  
Arkkipyhien aatot 8-13

019 711 0721

Virka-ajan ulkopuolella

## Kriisityö

019 711 0721

Avoinna 24/7



## Digitaalinen asiointi

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi  
Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (huoli-ilmoitus aikuisesta)

Lastensuojeluilmoitus

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemus

Terveysasioissa Omaolo.fi

Keusoten chatbot neuvoo, ohjaa  
ja opastaa verkkosivuillamme!

Hei! Voinko auttaa?

Käytämme **Terapianavigaattoria!**



neuvonta.lapsiperheet@keusote.fi

neuvonta.tyoikaiset@keusote.fi

neuvonta.ikaihmiset@keusote.fi

neuvonta.mipa@keusote.fi

neuvonta.toimeentulotuki@keusote.fi

sosiaalipäivystys@keusote.fi

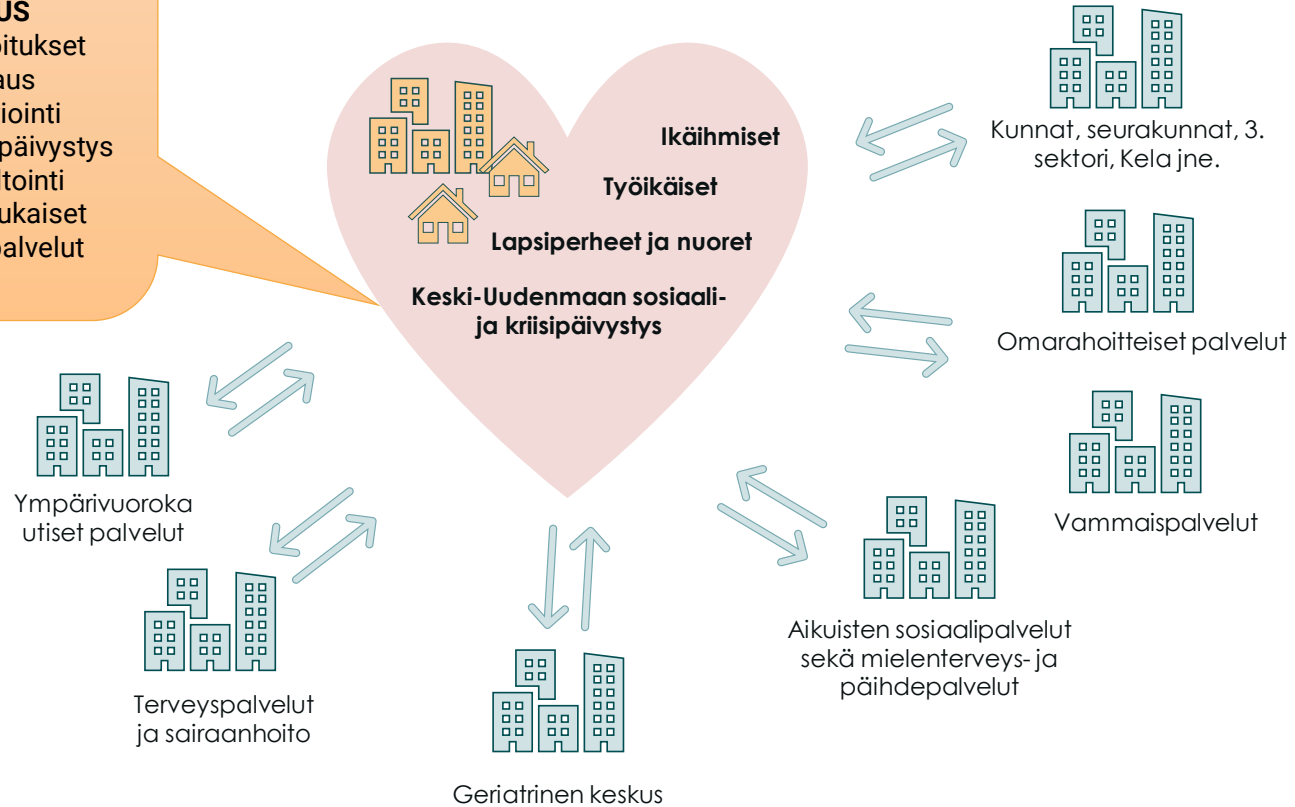


Voit myös asioida kasvotusten [lähineuvontapisteillämme](#)  
Järvenpään, Klaukkalan, Nurmijärven ja Tuusulan  
terveysasemilla!

# Asiakasohjausyksikkö

## IKÄIHMISTEN ASIAKASOHJAUS

Yhteydenotot ja ilmoitukset  
Neuvonta ja ohjaus  
Palvelutarpeen arviointi  
Virka-aikainen sosiaalipäivystys  
Ammattilaiskonsultointi  
Sosiaalihuoltolain mukaiset  
liikkumista tukevat palvelut  
SAS-työ



# Huoli-ilmoitus

- Huoli-ilmoitus ikäihmisestä = vanhuspalvelulain mukainen ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeen selvittämiseksi.
- Huoli-ilmoituksen avulla kuka tahansa voi ilmoittaa iäkkään henkilön avun tarpeesta. Viranomaisella tai ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan eikä henkilön suostumusta yhteydenottoon sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen saada.
- Kenelle tahansa voi tulla vastaan tilanne, joka herättää huolen jostakusta ikäihmisestä ja hänen pärjäämisestään.
- Apua tarvittaisiin, mutta ei oikein tiedä millaista apua ja mistä sitä saisi.
- Yksityishenkilönä ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa huolestunut lähimmäinen, esimerkiksi omainen, naapuri, pankkivirkailija, kaupan kassa, apteekin työntekijä tai taksikuski.  
—Ja kaikilta näiltä tahoilta olemmekin vastaanottaneet huoli-ilmoituksia.
- Tärkeintä on, että avun tarpeessa oleva henkilö saa tarvitsemansa huolenpidon silloinkin, kun hän ei itse osaa tai huomaa pyytää apua.
- Olisi hyvä, jos ilmoitus tehdään yhdessä huolen kohteen kanssa, mutta se voidaan tehdä myös ilman suostumusta.
- **Kiireellisen avun tarpeessa otetaan yhteys 112. Voit soittaa myös sosiaalipäivystykseen, virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella. Kuitenkin henkeä ja terveyttä koskevilla asioilla yhteys 112.**
- Jos asian selvittely voi odottaa jonkun aikaa, voi tehdä huoli-ilmoituksen sähköisesti. Sähköisissä ilmoituksissa käsittelyaika max 7 arkipäivää.
- Huoli voi herätä yksittäisen tapahtuman johdosta tai kyseessä voi olla pidempään jatkunut tilanne.

## Kiireelliset sosiaalihuollon tehtävät ikäihmisten palveluissa



OMAISHOITON LIITTYVÄT KRIISIT (OMAISHOITAJAN SAIRASTUMINEN, KUOLEMA, OMAISHOITAJAN PÄIHTYMYSTILA JA OMAISHOITAJAN PÄRJÄÄMÄTTÖMYYS OMAISHOITETTAVAN KANSSA)



ASIAKKAAN HARHAILUUN JA MUUHUN PÄRJÄÄMÄTTÖMYYTEEN LIITTYVÄT KRIISIT (MIELENTERVEYSONGELMAT, HARHAILU, SEKAVUUS JA PELKOTILAT)



TALOUDELLINEN KRIISI (RAHATON ASIAKAS, AKUUTTI RUUAN JA LÄÄKKEIDEN TARVE)



LÄHISUHDEVÄKIVALTA JA KALTOINKOHTELU (VÄKIVALTATILANNE, PERHEEN KRIISITILANNE, ASIAKKAAN KALTOINKOHTELU)



ONNETTOMUUSTILANTEET (ASIAKKAAN ASUNNOSSA TULIPALO, ASUNTO ASUINKELVOTON, VESIVAHINKO)



ASIAKAS TAVOITTAMATTOMISSA (HUOLI ASIAKKAAN HYVINVOINNISTA, ASIAKKAASEEN EISAADA YHTEYTTÄ).

# Huoli-ilmoitusten käsittely

- Huoli-ilmoitukset (sähköisesti, puhelimitse)
  - Ilmoituksen sisällön perusteella tehdään arvio, tutustutaan asiakkaan tilanteeseen asiakas/potilastietojärjestelmistä
  - Ensisijaisesti ollaan yhteydessä asiakkaaseen. Asiakas saattaa olla myös esimerkiksi vuodeosastolla tai asian hoitoa ei muuten juuri siinä tilanteessa kannata jatkaa.
  - Tarvittaessa tehdään kotikäynti tai muu kontaktointi
  - Tarvittaessa esim. kriisipaikan järjestäminen
  - Yhteistyö tarvittaessa asiakkaan tuntevan omaisen/läheisen, kotihoidon tai muun tahon kanssa

# Tilastoja

- Tammi-syyskuu 2023 yhteydenottoja ja ilmoituksia käsitelty 6300 kpl, joista **ilmoituksia on ollut 1600 kpl**



**Kiitos!**



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue