

Ikääntyneiden asiakasohjauksen ns.kasvokkain pisteisteistä luopuminen

Ikähoitk 11.06.2026 § 54
3266/00.01.02.00/2026

Valmistelija(t)	toimialajohtaja Mikko Korhonen, p. 044 718 6200, mikko.korhonen(at)pshyvinvointialue.fi palveluyksikköjohtaja Hanna Jokinen, p. 044 718 3303, hanna.jokinen(at) pshyvinvointialue.fi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.
Esittelijä	ikäntyvien palveluiden toimialajohtaja
Päätösehdotus	<p>Ikäihmisten ja hoivapalveluiden lautakunta päättää, että Iisalmen ja Kuopion palvelupisteistä, joissa annetaan palvelua kiinteässä kivijalkapisteissä kasvokkain, luovutaan vuoden 2026 loppuun mennessä.</p> <p>Samalla Ikäihmisten ja hoivapalveluiden lautakunta päättää, että sitä ennen otetaan käyttöön kuvayhteydellinen neuvonta koko hyvinvointialueella.</p>
Ennakkovaikutusten arviointi	On osa aiemmin päätettyä ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelma kokonaisuutta. Keskeistä on yhdenvertainen palvelujen järjestäminen talouden reunaehtojen sisällä.
Toimivallan peruste	Hallintosääntö § 43
Liitteet ja oheisaineisto	
Valmistelu	<p>Ikäkeskuksen neuvontaan tuli vuonna 2025 noin 15500 yhteydenottoa. Tällä hetkellä asiakkaita palvellaan puhelimesta (n. 75-80 %), chat- yhteydellä (n. 10 %), sähköpostilla ja kasvokkainen palvelupisteellä (Iisalmi ja Kuopio). Kahdessa ns. kasvokkain pisteessä (Kuopio ja Iisalmi) asiointin osuus oli yhteensä n. 7,5 % yhteydenotoista</p> <p>Kansallisesti kasvokkaisen kohtaamisen palvelupisteitä on noin puolella hyvinvointialueista. Pohjois-Savon maantieteelliset erityispiirteet huomioiden kasvokkain kohtaaminen ei ole tuottavuuden kannalta perusteltu tapa järjestää palvelua. Keskittyminen muihin palvelukanaviin turvaa oikea-aikaisen palvelun ja riittävät resurssit koko alueelle.</p> <p>Ennen kasvokkain palvelusta luopumista otetaan käyttöön kuvayhteydellinen neuvonta koko hyvinvointialueella. Lisäksi</p>

palvelukanavina jatkavat puhelin ja OmaSavon mahdollistama etäpalvelu mm. chat.

Tavoite toiminnan muuttamisesta on linjattu aiemmin osana ikääntyneiden hyvinvointisuunitelman palveluverkko liitettä.