

## IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINTISUUNNITELMAN TOTEUTUMISEN SEURANTA 1.1.-30.8.2019

VAPAA-AIKA, OSALLISUUS JA VAIKUTTAMINEN (Vastuutaho sivistyksen ja vapaa-ajan palvelut)	
Suunnitellut toimenpiteet tavoitteen toteuttamiseksi	Toteutuneiden toimenpiteiden konkreettinen kuvaus
<p><b><i>Osallisuuden ja osallistumisen mahdollistaminen</i></b>  <i>Esteettömiä ja toimintaan sopivia kokoontumis-, harrastus- ja liikuntatiloja ja toimintamuotoja on riittävästi. Myös tieto tapahtumista, tilaisuuksista ja vapaa-ajan toiminnasta on saavutettavaa ja monikanavaista.</i></p>	
Kaupunki mahdollistaa olemassa olevien tilojen riittävyden, sopivuuden / esteettömyyden sekä käyttämättömyyden.	Myllytien toimintakeskus on säilyttänyt ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten Järvenpääläisten kohtaamispaikkana asemansa. Myös Vanhankylänniemen Kartano on löytänyt paikkansa.
Kaupunki edistää asukkaiden osallisuutta, osallistumista ja vaikuttamista huolehtimalla tiedon saannista monien eri kanavien kautta.	Toiminnot ja palvelut pysyneet samoina, mutta facebookin mainontaa on lisätty ja uutena palveluna kesän treenivinkkivideot on julkaistu siellä. Lehteen tehtiin kooste ikääntyneiden kesän 2019 liikuntapalveluista.
Ikääntyneille kehitetään yhdessä yhdistysten, järjestöjen, seurojen ja yksittäisten vapaaehtoistoimijoiden sekä yritysten kanssa heidän toiveidensa mukaista toimintaa ja mahdollistetaan niiden saavutettavuus.	<p>Liikuntapalveluiden toiminnot jatkuvat ennallaan: liikuntapäivystykset, liikuntainfot, Pirosen kuntosalin vapaaharjoittelut, senioripuiston toiminta, liikuntaluotsi Pirosen kuntosalilla. Lisäksi vuonna 2019 Rampakan kuntoportaiden maksuttomat päivystykset ja ikäihmisten arjen toimintakyvyn maksuttomat kuntotestaukset.</p> <p>Äijavirtaa - toiminta on käynnistynyt paikallisen eläkeläisyhdistyksen vetämänä.</p> <p>Järvenpään Opistolla on ollut tänäkin vuonna jaossa 166 Opetushallituksen rahoittamaa seteliä, joilla vähävaraisemmat eläkeläiset voivat alentaa omaa kurssimaksuaan.</p> <p>Myllytien perinteiset kesäjuhlat 7.6.2019 yhteistyössä hyvinvointikampuksen lähitalojen-, yritys-, yhdistys- ja kaupunkiyhteistyönä. Tilaisuus tavoitti n. 220 järvenpääläistä senioria.</p> <p>Myllytiellä ilman yhdistys – tai järjestötaustaa olevia avoimia ryhmiä kokoontuu viikkotasolla 10-15 eri ryhmää, joihin on osallistunut tammi- kesäkuussa 5370 henkilöä.</p>

Taideryhmä on erittäin suosittu ja tukee laajasti eri-ikäisten Järvenpääläisten esteettömän osallisuuden mahdollisuutta, asiakaskunta on erittäin heterogeeninen. Ryhmä tukee vammaisten ja mielenterveystyön näkökulmasta avoimen toiminnan osallisuus näkökulmaa.

Järvenpää opiston kanssa on vahvistettu yhteistyötä: kolme kesätaidepäivää toteutettiin touko-kesäkuun aikana.

Kevään aikana on luotu Hyvinvointikampanuksen uutta toimintamallia.

Kesän aikana on vahvistettu lähitalotoimintaa, jotta myös toimintojen ulkopuolella oleville senioreille löytyisi osallistumismahdollisuuksia oman kodin läheisyydestä.

Vuoden aikana kaksi Intoa elämään ja Ahaa-aivotreenit –kurssia.

### ***Vaikuttamismahdollisuudet lisääntyvät***

*Ikääntyneet ovat mukana tasavertaisina kuntalaisina kehittämässä Järvenpään kaupunkia. Monikanavaisuuden turvaaminen on keskeistä tiedon saannin, asioinnin ja päätöksenteon edistämiseksi. Ikäihmisten digiosaamista lisätään.*

Lisätään ikääntyneen suoria vaikutusmahdollisuuksia omaan, yhteisön ja yhteiskunnallisiin asioihin liittyen (mm. kehittäjäyhteisöt/asiakasraadit, monikanavaiset asiakaskyselyt jne.)

Asiakastreffit tilaisuus huhtikuussa. Tilaisuuteen osallistui 90 kuntalaista.

<p>Ikääntynyt asiakas on aina mukana palvelujen innovoinnissa ja kehittämisessä (mm. eläkeläisneuvosto tai eläkeläisyhdistysten jäseniä)</p>	<p>Jatkuva tiedottaminen yhteiskehittämismahdollisuuksista on toimintamalli, jolla Hyte työikäisten- ja ikääntyneiden avainalueen toimintaa johdetaan ja kehitetään. Eläkeläisneuvosto ja vammaisneuvosto sekä Myllytien asiakasneuvosto tekevät saumatonta yhteiskehittämistyötä.</p> <p>Uutena Myllytien toimintakeskuksen lähitalotoimijoiden kanssa innovoitu yhteinen tiedottamis- ja tapahtumatoiminnanmalli yhteiskehittämisaikataululla. Kevään aikana toteutettu kolmessa senioritalossa yhteistapaamiset.</p>
<p>Ikääntyneiden osallisuutta tuetaan teknologian ja digitaalisuuden avulla (mm. SenioriOsaja.fi toimintamallin avulla).</p>	<p>Järvenpään Opisto on mukana kehittämässä mm. ikäihmisille digipalveluja, hankeraha vuosille 2019-2020.</p> <p>Järvenpään opiston Digistä mua! Hae mut! -hanke tarjoaa erilaisia palveluja, joiden tarkoituksena on vahvistaa ikäihmisten digitaalisia taitoja. Ensimmäinen maksuton pop up-palvelu toteutettiin toukokuussa yhdessä Keudan opiskelijoiden kanssa, jossa kuntalaisilla oli mahdollista hakea apua arjen digiongelmiin ja kuulla tulevista Opiston koulutuksista. Lisäksi Myllytien Toimintakeskuksessa ja Järvenpään lukiolla on järjestetty useita teknologia ja digikoulutuksia.</p>

### ***Mielekäs vapaa-aika***

*Järjestetään monipuolista eri ihmiselle soveltuvaa toimintaa. Tuetaan yhdistysten, järjestöjen, seurojen ja yksittäisten vapaaehtoistoimijoiden sekä yritysten toimintaa julkisen sektorin rinnalla ikäihmisten hyvän vapaa-ajan lisääjinä. Lisätään kulttuuritarjontaa sekä muita monipuolisia vapaa-ajan viettämisen ja harrastamisen mahdollisuuksia ikäihmisille. Turvataan elinikäisen oppimisen mahdollisuus ja osaamisen lisääntymiseksi.*

<p>Järvenpään opisto ja kirjasto ovat verkottuvan ikäihmisen oppimisen keskus.</p>	<p>Työikäisten ja ikääntyneiden Hyte- yksikkö on toteuttanut kirjastopalveluiden kanssa kirjastokammari - tapahtumat. Kirjaston henkilökunta käynyt säännöllisesti myös muissa ryhmätoiminnoissa tiedottamassa kirjaston palveluista.</p>
<p>Kehitetään yhdessä yhdistysten, järjestöjen, seurojen ja yksittäisten vapaaehtoistoimijoiden sekä yritysten kanssa ikääntyneille mielekkäitä vapaa-ajan ja kulttuuritoimintoja.</p>	<p>Yhteisiä Visit Tuusulanjärvi kiertokäyntejä, museovierailuja ja taidetalovierailuja, historialuentoja, toimintakeskuksen taidenäyttelyt ja kesäkonsertit sekä karaoketanssit. Taidetalon, Taikan ja Järvenpään Käsintekijöiden kanssa tehtävä yhteistyö on vahvistunut kevään aikana. Keudan oppilaitosyhteistyö näkyy myös vahvana.</p>

<p>Vapaaehtoiset ovat voimavarana ikääntyneiden oppimista edistämässä (mm. kulttuuriluotsi ja kirjastoystävä, liikuntaluotsi).</p>	<p>Liikuntaluotseja on keväällä 2019 ollut liikuntapalveluiden toiminnassa mukana kaksi henkilöä. Kirjastopalvelut on koordinoanut vapaaehtoisten toimintaa kirjallisuuskulttuurin turvaamiseksi laitoksissa asuville seniori-ikäisille Lahjoita lukuhetki – toimintamallin avulla ja osallistuu Setlementti Louhelan koordinoimaan Kirjastoystävä-toimintaan, joka tukee kotona asuvien senioreiden lukuharrastusta. Vapaaehtoiset eläkeläisyhdistysten tietotekniikkaopastajat opastivat viikoittain älylaitteiden käytössä.</p> <p>Yhdistysverkosto luotsaa vapaaehtoiskoulutusta ja vapaaehtoisten vetovastuulla olevat ryhmät ovat hyvin suosittuja.</p>
--	---

### ***Toimintakyvyn ja liikkumisen lisääminen***

*Huolehditaan esteettömistä liikuntapaikoista ja edistetään ikääntyneiden kuntalaisten liikkumista ja toimintakykyä. Jatketaan sosiaali- ja terveystieteissä käytössä olevaa varhaisen puuttumisen mallia osana ikääntyneiden kaatumisen ehkäisyä*

<p>Kaupunki huolehtii liikuntapaikkojen kunnosta ja esteettömyydestä.</p>	<p>Kunnostettu tarpeen mukaisesti.</p>
<p>Kehitetään yhdessä yhdistysten, järjestöjen, seurojen ja yksittäisten vapaaehtoistoimijoiden sekä yritysten kanssa ikääntyneille soveltuvia liikuntamahdollisuuksia.</p>	<p>Liikuntaluotsi kävi ohjaamassa kesän palveluiden ikäihmisten kuntotestit.</p> <p>Liikuntaneuvonta on jatkunut viikoittaisilla neuvontapisteillä Just, Myllytien toimintakeskus ja Ohjaamo.</p>
<p>Kaupunki jatkaa kaikissa toimintayksiköissä ikääntyneiden parissa tehtävää kaatumisten ja kotitapaturmien ennaltaehkäisyä sekä varhaista puuttumisen- mallia.</p>	<p>Ikäihmisten kuntotesteissä kiinnitettiin huomiota arjen toimintakykyyn mm. tasapainoon.</p> <p>Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen turvallisuuskouluttajan luento Turvallisesti omassa kodissani.</p> <p>Järvenpään opisto on järjestänyt ikäihmisille suunnattuja kursseja monipuolisesti toimintakyvyn ylläpitämiseksi.</p>

### ***Eri ikäpolvien kohtaaminen***

*Eri ikäpolvien yhdessä toimimista ja yhteisöllisyyttä lisätään kehittämällä erilaisia kohtaamisen mahdollisuuksia ja tapahtumia.*

<p>Kehitetään yhdessä yhdistysten, järjestöjen, seurojen ja yksittäisten vapaaehtoistoimijoiden sekä yritysten kanssa eri ikäpolvien välistä yhteistoimintaa.</p>	<p>Yhteistyö Keusoten palvelupihan tuetun asumisen yksikön kanssa totutui viikottaisella Cafe-Luppo ryhmätoiminnalla. Toimintaa palvelupihassa jatkaa Keudan oppilaitos yhteistyössä palveluasumisen yksiköiden kanssa.</p>
---	---

<p>Tuetaan sukupolvien välistä vuorovaikutusta lisäämällä matalan kynnyksen paikkoja sekä tukemalla olemassa olevien paikkojen yhteiskäyttöä.</p>	
---	--

<b>ELINVOIMAIKUUS JA TURVALLINEN YMPÄRISTÖ (Vastuutaho kaupunkikehitys)</b>	
<b>Suunnitellut toimenpiteet tavoitteen toteuttamiseksi</b>	<b>Toteutuneiden toimenpiteiden konkreettinen kuvaus</b>
<p><b><i>Elinympäristö</i></b>  <i>Liikenneympäristöä kehitetään niin, että se tukee ikääntyneiden omaehtoista liikkumista esteettömästi ja saavutettavasti. Kaupunkisuunnittelussa huomioidaan esimerkiksi helposti kuljettavat ja valaistut reitit, levähdyspaikat, jalan kulku ja palveluliikenteen saavutettavuus.</i></p>	
<p>Kehitetään palveluliikennettä ja sen saavutettavuutta sekä tiedotetaan palveluliikenteen reittien kattavuudesta.</p>	<p>Palveluliikenteen toimivuutta on edelleen seurattu, ja sen käyttäjämäärät ovat kasvaneet.</p>
<p>Suunnitellaan ja ylläpidetään jalankulkua varten valaistuja reittejä ja huolehditaan riittävästä määrästä levähdyspaikkoja ja tiedotetaan reiteistä (kartta).</p>	<p>Yleisten alueiden suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan levähdyspaikkojen tarve mm. alueen käyttäjäkunnan, saatujen kuntalaispalautteiden sekä maanpinnan muotojen pohjalta. Vuonna 2019 levähdyspaikkoja on toteutettu virkistyskäytössä olevien alueiden ja reitistöjen yhteyteen mm. Vanhankylänniemeen sekä Rantapuistoon.</p> <p>Penkkejä ollaan sijoittamassa keskeisille reiteille helpottamaan ikäihmisten liikkumista.</p>

<p><b><i>Turvallisuus</i></b>  <i>Huomioidaan asuin- ja elinympäristön yleinen turvallisuus. Huolehditaan teiden, jalkakäytävien ja pyöräteiden kunnossapito sekä valaistus. Huomioidaan liikennevalojen osalta teiden ylitykseen vaativa katveaika erityisesti niillä kulkuväylillä, joissa ikääntyneitä kuntalaisia liikkuu paljon.</i></p>	
<p>Kunnossapitoluokitus on korkeampi vilkkaimmin liikennöidyillä reiteillä.</p>	<p>Alltime Oy aloitti keväällä 2019 yleisten alueiden kunnossapidon palveluntuottajana. Kunnossapitokaluston liikkeitä voi seurata reaaliaikaisesti <a href="https://www.jarvenpaa.fi/--Ylläpito-_ja_huoltopalvelut--/sivu.tmp1?sivu_id=9959">https://www.jarvenpaa.fi/--Ylläpito-_ja_huoltopalvelut--/sivu.tmp1?sivu_id=9959</a></p>
<p>Pyritään ympäristön esteettömyyteen (mm.) korkeuserot, pintamateriaalit, luiskat, opasteet).</p>	<p>Kaikessa suunnittelussa huomioidaan perustason esteettömyys, joskin vuonna 2019 ei suunnittelukohteissa ole ns. esteettömyyden erityiskohteita.</p>

	Rantapuistoon rakennetaan vuonna 2019 kivilaiturirakenne, joka mahdollistaa pääsyn laituritasolle esteettömästi. Vanhankylänniemen suunnittelun yhteydessä suunnitellaan laadittavan kartta alueen esteettömistä reitistöistä.
Turvataan vilkkaasti liikennöityjen katujen/kauppojen kohdalla ikääntyneen suojatien ylitys pidentämällä liikennevalojen ajastusta.	Suojatievalojen ylitysajoista vastaanotetaan palautetta, ja muutoksia harkitaan mahdollisuuksien mukaan. Ajastusmuutoksia ei ole tehty vuonna 2019.
Edistetään asumisen ja ympäristön turvateknologian käyttöä sekä niiden käyttöönottoa kokeilun kautta.	Aseman keskustunnelissa on otettu käyttöön BlindSquare iBeacon -sovellus, joka on maailmalla yleisin näkövammaisille käytössä oleva navigointisovellus. Järvenpään asemalle ja sen ympäristöön on alueen peruskorjauksen yhteydessä asennettu kameravalvonta, joka on liitetty Väyläviraston reaaliajassa päivystävään valvontakeskukseen. Kameravalvonnan on tarkoitus lisätä matkustajaturvallisuutta ja vähentää ilkivaltaa ja pyörävarkauksia alueella.

### **Asuminen**

*Asuntokantaa kehitetään esteettömäksi ja yhteisölliseksi. Uudistuotannossa huomioidaan uudet asumismuodot, monipuolisuus ja innovaatiot, jotka lisäävät yhteisöllisyyttä.*

Huomioidaan uudistuotannossa ja peruskorjattavissa asunnoissa esteettömyys (mm. pintamateriaalit, hissit jne)	Mestariasunnot Oy käynnisti Jampassa sijaitsevaan kahteen hissittömään kerrostaloon hissien jälkiasentamisen eläkeläisneuvoston aloitteesta. Työ on valmistunut keväällä 2019.
Merkittävimmissä hankkeissa kohdejoukot ovat mukana suunnittelussa.	Hyvinvointikampuksen hanketta on viety eteenpäin yhdessä kaupungin toimijoiden, Keusoten ja Eläkeläisneuvoston kanssa.
Kehitetään ja toteutetaan monipuolisia innovatiivisia asumisratkaisuja, jossa mahdollistetaan monimuotoisuus, yhteisöllisyys ja yksilöllisyys (mm. yhteiskäyttöauto, korjaus- ja energia-avustukset, hissiavustukset).	Kehittämistyötä on jatkettu yhdessä eri toimijoiden kanssa. Asumisen laadullisiin tekijöihin kiinnitetään hankkeissa jatkuvasti huomiota.
Markkinoidaan vanhustyönkeskusliiton tarjoamasta tuesta kodinmuutostöihin ja arviointikäyntiin.	Jatkuvaa toimintaa ja vakiintunut toimintamuoto.

### **Palvelujen saavutettavuus ja saatavuus**

*Ikääntyneet kuntalaiset huomioidaan elinkeinopalvelujen ja kunnan tuottamien palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.*

Ikääntyneet ovat mukana palvelutuotantoa suunniteltaessa.	Kaupunkikehitys oli mukana Kotona hyvä asumisen -messuilla yhdessä Hyvinvointikampuksen toimijoiden kanssa.
---	---

**TOIMINTAKYKYÄ TUKEVAT PALVELUT (Vastuutaho hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä ikääntyneiden palvelut)**

Suunnitellut toimenpiteet tavoitteen toteuttamiseksi	Toteutuneiden toimenpiteiden konkreettinen kuvaus
--	---

***Kotona asumisen tukeminen***  
*Tuetaan ikääntyneiden kuntalaisten kotona asumista, toimintakykyisyyttä ja omatoimisuutta erilaisissa tilanteissa, vähennetään yksinäisyyden kokemusta ja mahdollistetaan palvelujen piirissä olevien osallisuus kaupungin toimintaan ja palveluihin*

Tuetaan kotona asumista apuvälineiden ja uuden teknologian avulla	Kotihoidon etäpalvelu ja etäpäivätoiminnan kokeilu ovat käynnistyneet Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä ja käytettävissä Järvenpään alueella.
---	---

Kotiin vietävien tukipalvelujen, perhehoidon ja omaishoidon kehittäminen	<p>Yhteistyössä vammaispalvelujen ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen kanssa on työstetty Minun toimiva arkeni – Kotona asumista tukevien palvelujen linjauksia. Asiakirja menee päätöksentekoon lokakuussa 2019. Ikääntyneiden toimintakykyisyyttä tukevan ja ylläpitävän päivätoiminnan myöntämisperusteita on laadittu. Asiakirja menee päätöksentekoon lokakuussa 2019. Molemmat asiakirjat ovat olleet kommentoitavana sekä vanhus- että vammaisneuvostoissa.</p> <p>Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon ilmoitusten varaisten palveluntuottajien ohjaus ja neuvonta on käynnistynyt kuntayhtymässä.</p> <p>Omaishoidon tuen alueellinen yhtenäistäminen on käynnissä. Kuntayhtymän yhteiset myöntämisperusteet astuivat voimaan 1.8.2019. Palvelujen yhtenäistäminen etenee koko alueella. Esimerkiksi Järvenpäässä jo käytössä ollut omaishoitajan sijaistusapu on laajenemassa koko kuntayhtymään vuoden 2020 aikana.</p> <p>Ikääntyneiden perhehoidon osalta painopisteenä on ollut viime vuonna perhehoitajavalmennuksen käyneiden henkilöiden tukemisessa toiminnan aloittamiseksi. Perhehoidossa on tällä hetkellä järvenpääläisiä ikäihmisiä 2 pitkäaikaisessa ja 1 lyhytaikaisessa palvelussa.</p>
--	--

Kotihoidon ja erityisasumisen palvelujen piirissä oleville järjestetään heidän toiveidensa mukaista toimintaa ja mahdollistetaan niiden saavutettavuus.	
---	--

	<p>Keusoten Järvenpään alueen kotihoidossa jatkui uuden opiskelijaryhmän kanssa Järvenpään seurakuntaopiston kanssa keväällä 2017 aloitettu Iloa arkeen-toiminta. Toimintamalli on juurtunut osaksi seurakuntaopiston ja Järvenpään alueen kotihoidon toimintaa.</p> <p>Kävelykaveritoiminnassa on mukana 13 vapaaehtoista ja toiminta kohdistuu kotihoidon asiakkaille, joiden kanssa vapaaehtoiset ulkoilevat viikoittain.</p> <p>Järvenpään taidemuseo, Setlementti Louhela ja Keusoten Järvenpään alueen kotihoito pilotoivat kevään 2019 aikana Kulttuuri kyläilee -toimintamallia. Toimintamallissa vapaaehtoiset kulttuuriluotsit kyläilevät taidepakettien kanssa ikäihmisten kotona. Toukokuussa 2019 toiminta laajennettiin kaikille järvenpäläisille kotona asuville ikääntyville.</p>
--	---

<p><b><i>Oikea-aikaiset ja toimintakykyä tukevat palvelut</i></b></p> <p><i>Huolehditaan toimivasta ja oikea-aikaisesta palveluneuvonnasta ja – ohjauksesta. Tuetaan lähiverkoston, kolmannen sektorin ja vapaaehtoisten roolia aktiivisen arjen toteutumisessa sekä omatoimisuutta ja voimavaroja tukevissa palveluissa.</i></p>	
<p>Kehitetään keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, joka neuvoo ja opastaa kotona asuvia ikääntyneitä palvelujen ja tuen osalta.</p>	<p>Keusote vastaa sote-palvelujen palveluohjauksesta. Hyte-palveluissa annetaan puhelinneuvontaa tarpeen mukaisesti oikeiden palvelujen piiriin.</p> <p>Seniorineuvonta-palvelu toimii kuntayhtymässä Järvenpään alueella keskitettynä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen kanavana. Kuntayhtymässä on käynnistynyt koko alueen toimintatapoja yhtenäistävä asiakasohjauksen kehittämishanke, jonka osana myös Järvenpään seniorineuvonnan toimintaa kehitetään koko alueen yhteisten linjausten mukaisesti.</p>
<p>Aktiivisen arjen, kuntoutuksen ja toimintakykyä edistävien palvelumallien kehittäminen</p>	<p>Hyte-palveluja ja yhdyspintoja kehitetään yhteistyössä Keusoten kanssa.</p>
<p>Lähiverkoston, kolmannen sektorin ja vapaaehtoisten roolin tukeminen mm. verkostoneuvopidon ja Huoli puheeksi toimintamallien avulla.</p>	<p>Lähiverkoston ja kolmannen sektorin roolien vahvistaminen ovat vakiintuneita toimintatapoja ikäihmisten asiakasohjauksen työskentelyssä. Verkostoneuvonpitoja on Järvenpäässä järjestetty alkuvuoden aikana 4 kertaa.</p>



### ***Laadukkaat palvelut***

*Kehitetään yksilöllisiä ja joustavia palvelurakenteita, valinnanvapautta ja monimuotoisia palveluratkaisuja. Kehitetään jatkuvasti laatua ja turvataan palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Varmistetaan palvelujen saatavuus ja saavutettavuus.*

Turvataan palvelujen oikea-aikaisuus ja saavutettavuus seuraamalla aktiivisesti kuntalaisten palvelujen tarvetta ja vaikuttavuutta

Ikääntyneille kohdennettujen palvelujen saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja riittävyttä seurataan säännöllisesti. Kotihoidon ja omaishoidon palvelujen saatavuus on hyvää. Ympäri vuorokautisen, tehostetun asumispalveluiden saatavuus on parantunut ja vapautuvaa paikkaa jonottavien määrä on pienentynyt. Keskimääräinen jonotusaika oli 31,4 vuorokautta. Tehostettuun asumispalveluun jonottajia oli 9 vuoden 2018 lopussa ja laitoshoitoon ei ole ollut jonottajia lainkaan.

Osaavan ja resursseiltaan riittävän henkilöstömäärän varmistetaan osaamiskartoituksen ja henkilöstömitoituksen seurannan kautta. Osaamisen jakamista tuetaan koulutuksilla, työn kierrolla ja verkostotyöllä.

Erityisasumisen omassa toiminnassa henkilökunnalla oli mahdollisuus lisätä erikoisosaamistaan mm. kouluttautumalla. Osaamista on syvennetty Rai –järjestelmään ja potilastietojärjestelmään sekä rakenteiseen voimavarakeskeiseen kirjaamiseen liittyen. Sisäisen koulutuksen päiviä on jatkettu kuukausittain. Työnkierto on edelleen ollut aktiivisesti käytössä halukkaille. Henkilöstöresurssiin riittävyttä on arvioitu tiiviisti toteutuneita mitoituksia seuraamalla ja sijaisten saantia pyritty turvaamaan ottamalla käyttöön henkilöstöpalveluyhtiö Seuren palvelut.

Valinnanvapauden ja monimuotoisten palveluratkaisujen kehittäminen

Erityisasumisen palvelut ovat monimuotoisia ja asiakkaalle tarvittaessa mahdollistuu Jampankaaren palvelupihan sisällä muutto tarpeitaan paremmin vastaavan palvelun piiriin, esim. psykogeriatrisesti suuntautuvaan hoivaan palveluun pääsykriteerien täytyessä. Vuoden 2019 aikana on ollut mahdollista sijoittaa asiakkaita myös Keusoten muihin yksiköihin koko alueella, mikäli asiakas niin haluaa tai tarve on kiireellinen.

Ateria- ravitsemus- ja kauppapalvelujen palveluntuottajat kutsuttiin yhteistilaisuuteen kesäkuussa 2019. Tilaisuudessa oli läsnä myös vanhus- ja vammaisneuvostojen, asiakasohjauksen ja kotihoidon edustajia. Tilaisuus käynnisti vuoropuhelun asiakkaiden valinnanvapaudesta ateria- ja ravitsemuskokonaisuuteen. Tukipalvelut on kartoittanut kuntayhtymän kuntien tukipalvelutarjontaa yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa.

Jatkuva laadun kehittäminen asiakastyytyväisyyskyselyjen ja -palautteiden perusteella	Keusotessa on kehitetty asiakaspalautteen keräämisen toimintamalli. Jatkuvan palautteen kerääminen käytössä ikäihmisten palveluissa asiakasohjauksessa, kotihoidossa sekä ympärivuorokautisissa ikääntyneiden palveluissa. Keusotessa on työstetty vuoden 2019 aikana asiakaskokemuksen mittaripankkia, jonka kysymyksiä pilotoidaan parhaillaan.
---	---

### ***Asiakasosallisuuden mahdollistaminen.***

*Tuetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa palvelujen kehittäjänä, jossa asiakkaan ääni ja oma rooli ovat palveluissa keskeisimpiä.*

Asiakas on mukana omien palvelujen suunniteltaessa, toteuttamisessa ja arvioinnissa	Asiakkaan osallistumista palvelutarpeen arviointiin on kehitetty vuonna 2019 kotihoidossa, jossa tammi-elokuussa asiakkaan osallisuus toteutui 88% tehdyistä arvioinneista (RAI-HC).
Asiakkaat ovat aktiivinen osa toiminnan kehittämistä esim. asiakasraatien, asiakasiltojen, kehittämisryhmien ja yhteisökahvien kautta	Järvenpään kotihoidossa omaisten ilta toteutunut suunnitellusti toukokuussa 2019. Keski-Uudenmaan alueellinen omaishoidon verkosto on perustettu ja toimii yhteistyöverkostonä omaishoitajien, järjestöjen ja kuntayhtymän välisessä yhteistoiminnassa. Ympärivuorokautisen hoivan yksiköissä on pidetty säännöllisesti omaisteniltoja ja yhteisökokouksia, asukkaiden osallisuuden lisääminen on ollut vuoden 2019 erityisenä painopisteenä.
Kerätään aktiivisesti palautetta palveluja käyttäviltä asiakkailta, joita käytetään palvelujen kehittämisen pohjana.	Jatkuvan palautteen keräämisen toimintamalli on käytössä. Palautetta on mahdollista antaa suullisesti, sähköisesti ja paperilomakkeella.