

Seniори-info 2.kvartaaliraportti vuosi 2022



Sisällysluettelo

Ajankohtaisia ilmiöitä

Etsivä työ

Jalkautuva työ - Seniori-infon neuvontapisteet

Liikkumisen edistäminen

Verkkosivut ja sosiaalinen media

Puhelut

Maisa; kuntalaisten huoli-ilmoitukset

Sähköpostit ja chat

Ajankohtaisia ilmiöitä sosiaalisen raportoinnin aineiston pohjalta

- **Luukuttaminen/palveluaukko=häiriökysyntä**

- Asiakkaat kertovat, että takaisinsoitot viipyvät ja vastaavia työntekijöitä on vaikea tavoittaa.
- Koetaan, että terveysasemille ei saa aikoja.
- Asiakkaita on ohjattu soittamaan Seniori-infoon, vaikka asia olisi voitu hoitaa ohjaavan tahon toimesta.

> Asiakkaiden asiat eivät etene, oikeusturva vaarantuu esim. lausuntojen viivästymisen vuoksi ja syntyy häiriökysyntää.

Häiriökysynnässä on kyse kohtaanto-ongelmasta eli tarve ja tarjonta eivät kohta palvelutapahtumassa.



Ajankohtaisia ilmiöitä sosiaalisen raportoinnin aineiston pohjalta

• Asuminen

- Vuokra-asunnon hakuprosessi koetaan hankalaksi ja siihen ei tunnu saavan konkreettista apua mistään.
- Asuntojen vuokrien korottaminen lyhyellä varoitusajalla huolestuttaa asiakkaita.
- Remonttiajan väistöasunnoille on paljon tarvetta.

• Muistisairauksista johtuvat haasteet

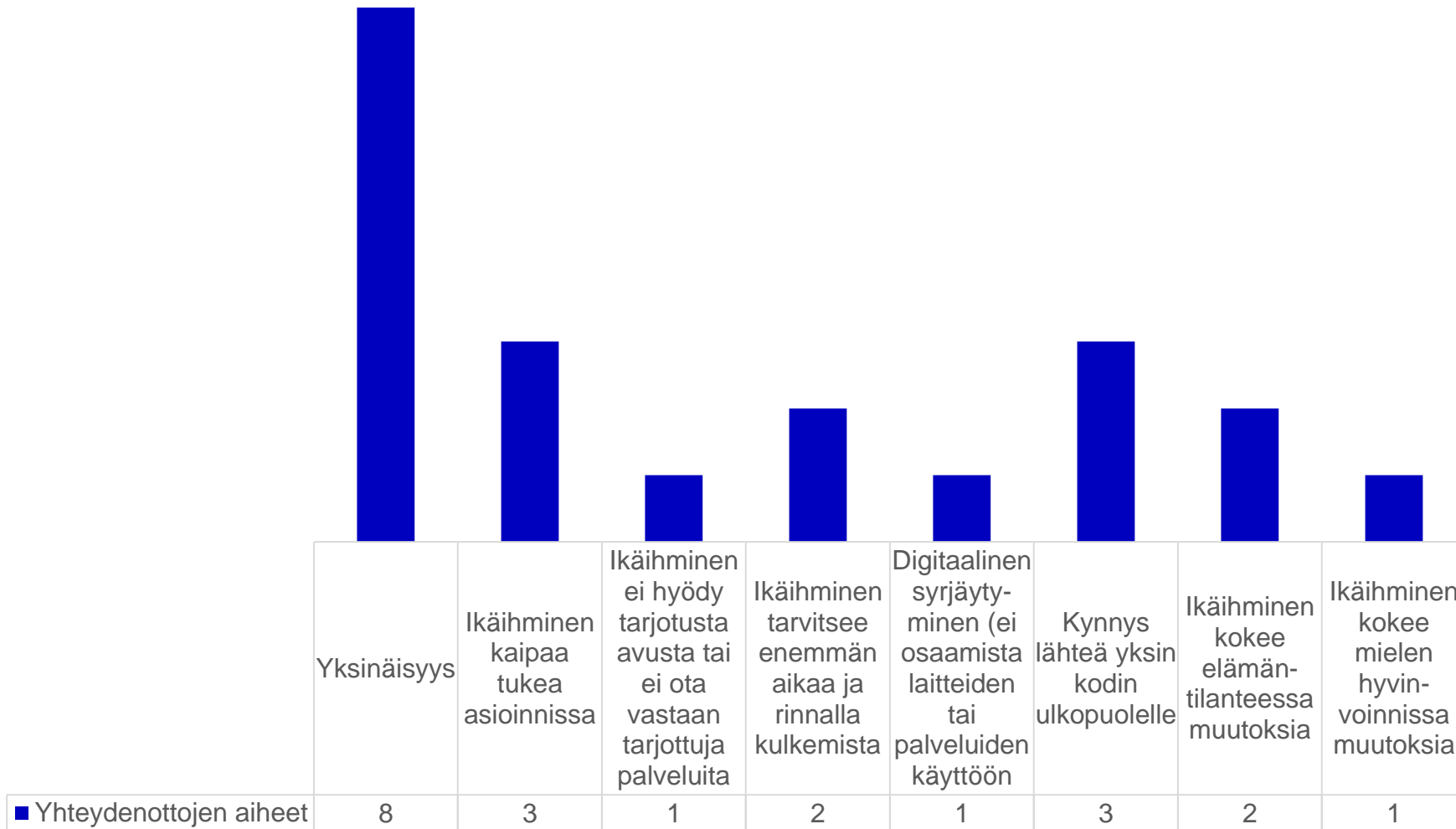
- Asiakkaiden palveluista kieltäytyminen ja hakemusprosessien pitkittyminen kuormittaa läheisiä.
- Syöminen unohtuu ja lääkkeet jäävät ottamatta.
- Harhailu kodin ulkopuolella saattaa aiheuttaa vaaratilanteita.

"Palveluista puhutaan, mutta niitä ei saa"

"motissa olemisen tunne – oma elämä on pitänyt monta kuukautta sitten taittaa jäähyllä, että pystyy hoitamaan ikääntyneen asiat"

"Tarvitaan ikääntyneiden etujen ajajaa"

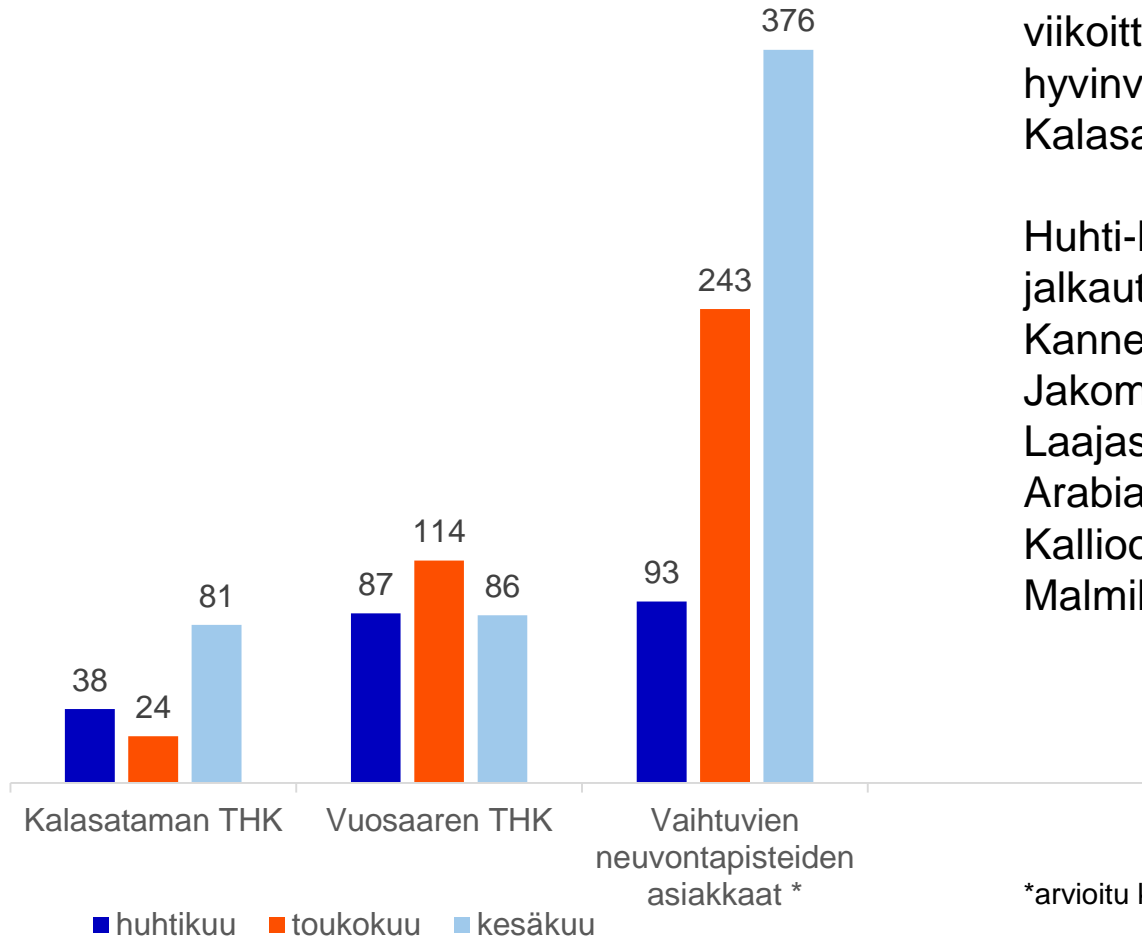
Etsivä työ



Seniori-infosta on toisen kvartaalin aikana ohjattu yhteensä 11 asiakasta etsivän vanhustyön järjestöille.

Jalkautuva työ – Seniori-infon neuvontapisteet

Asiakkaita neuvontapisteillä



Seniori-info on tavattavissa Seniorilaiturilla viikoittain tiistaisin klo 8-11 Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksessa ja keskiviikkoisin klo 8-11 Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa.

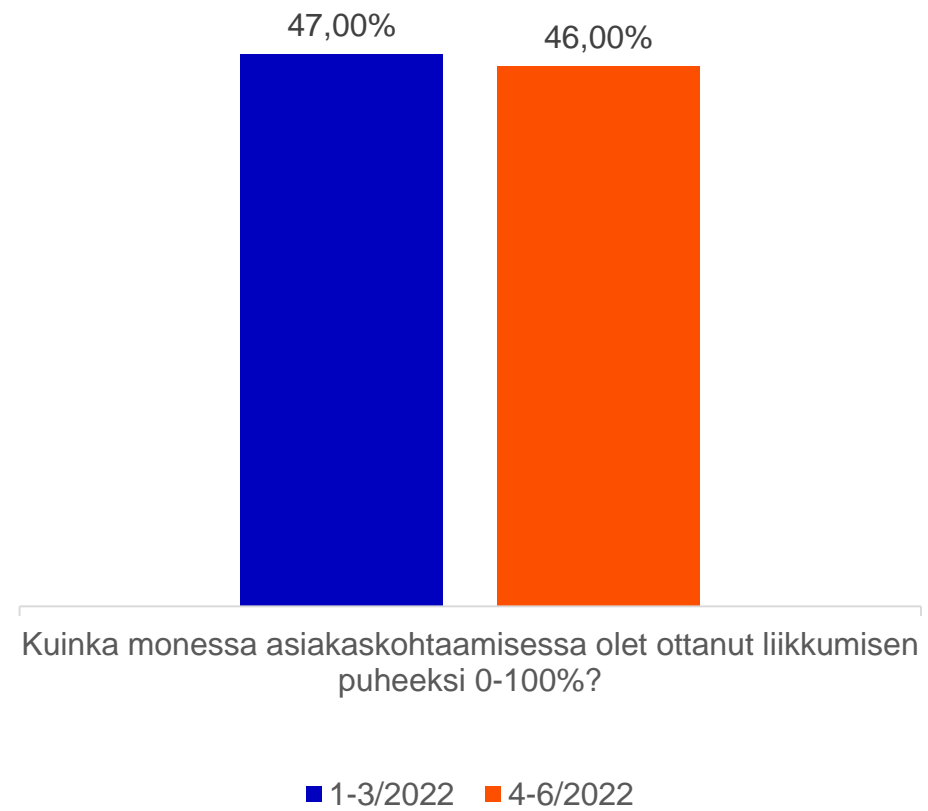
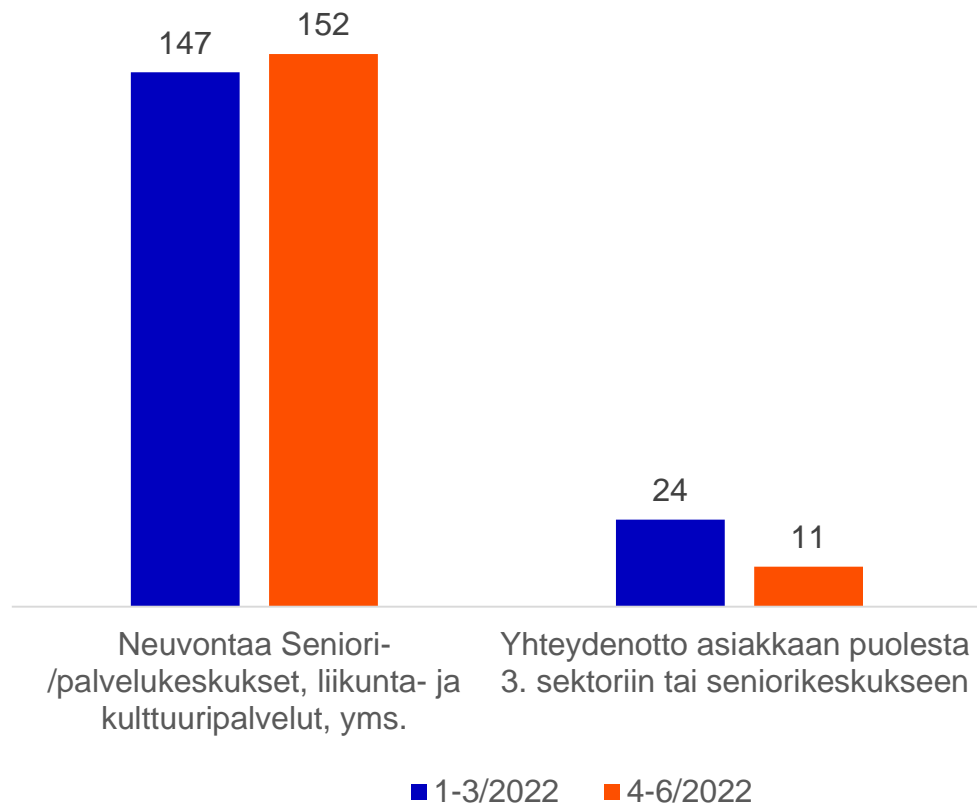
Huhti-kesäkuussa vaihtuva neuvontapisteemme jalkautui 35:n eri paikkaan mm. Lauttasaareen, Kannelmäkeen, Vuosaareen, Herttoniemeen, Jakomäkeen, Oulunkylään, Tapanilaan, Laajasaloon, Maunulaan, Hakaniemeen, Arabianrantaan, Munkkiniemeen, Myllypuroon, Kallioon, Itäkeskukseen, Paloheinään sekä Malmille.

Toimistolla on käynyt kolme asiakasta

*arvioitu kävijämäärä

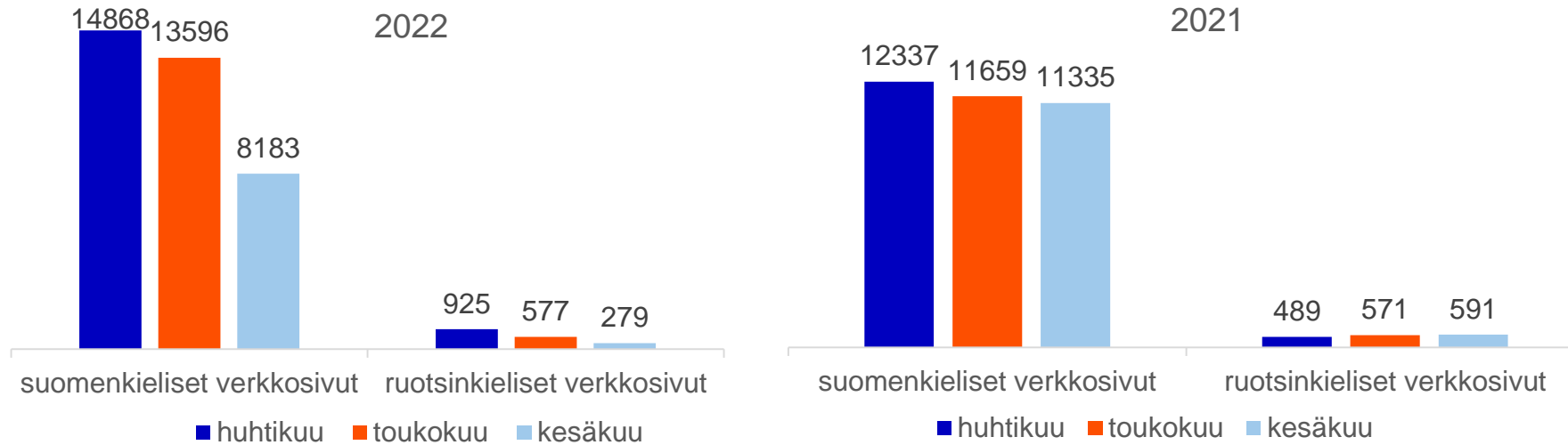
Liikkumisen edistäminen

Seniори-infossa on aloitettu 10/2021 liikkumista edistäviin palveluihin ohjauksen seuranta. Työntekijät ovat arvioineet kuinka monessa asiakaskohtauksessa työntekijä on ottanut puheeksi liikkumisen.

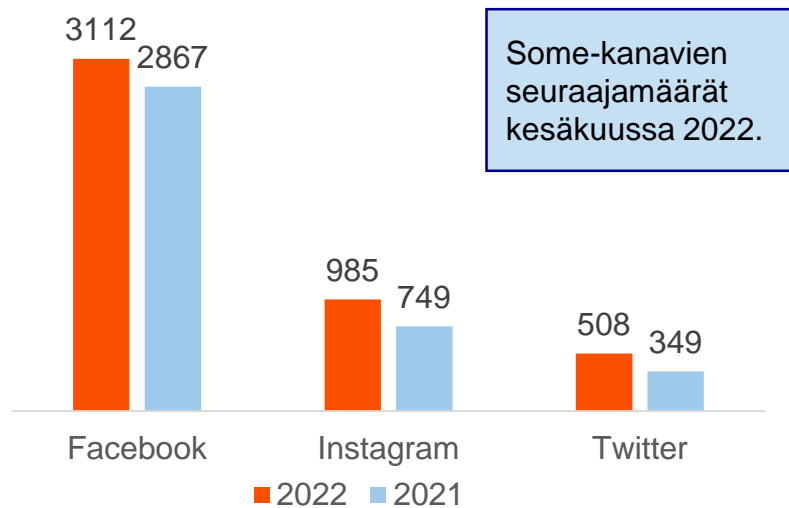


Verkkosivut ja sosiaalinen media

Verkkosivujen katselukerrat

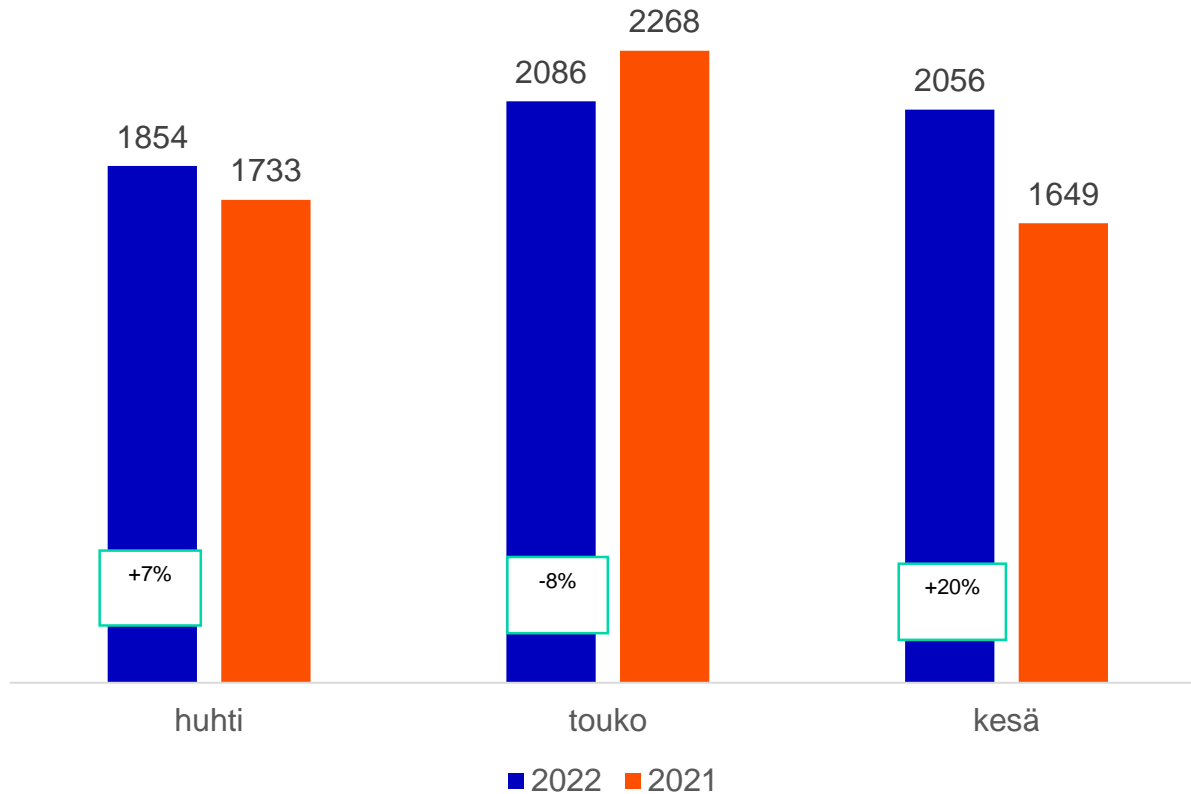


Somekanavien seuraajat

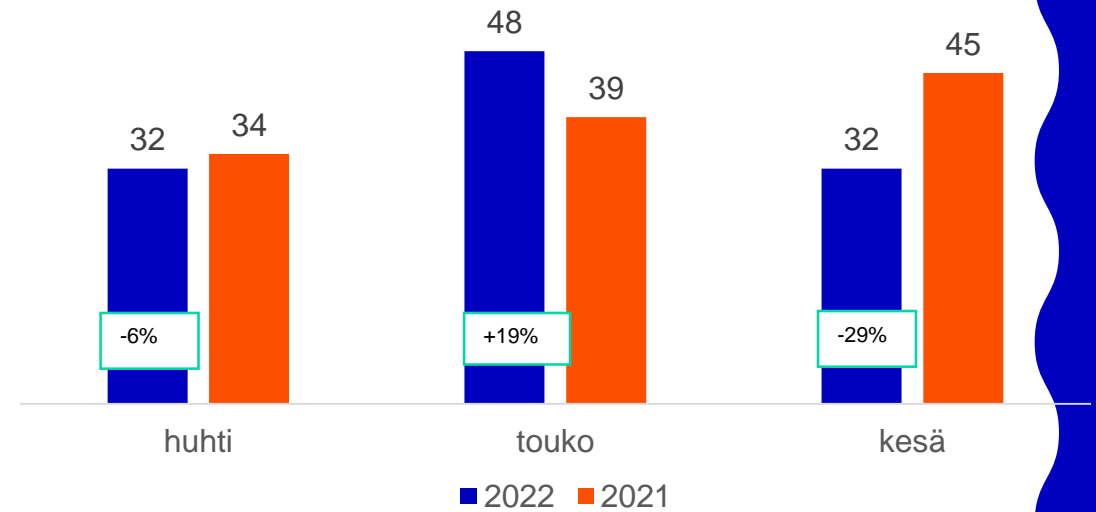


Puhelut

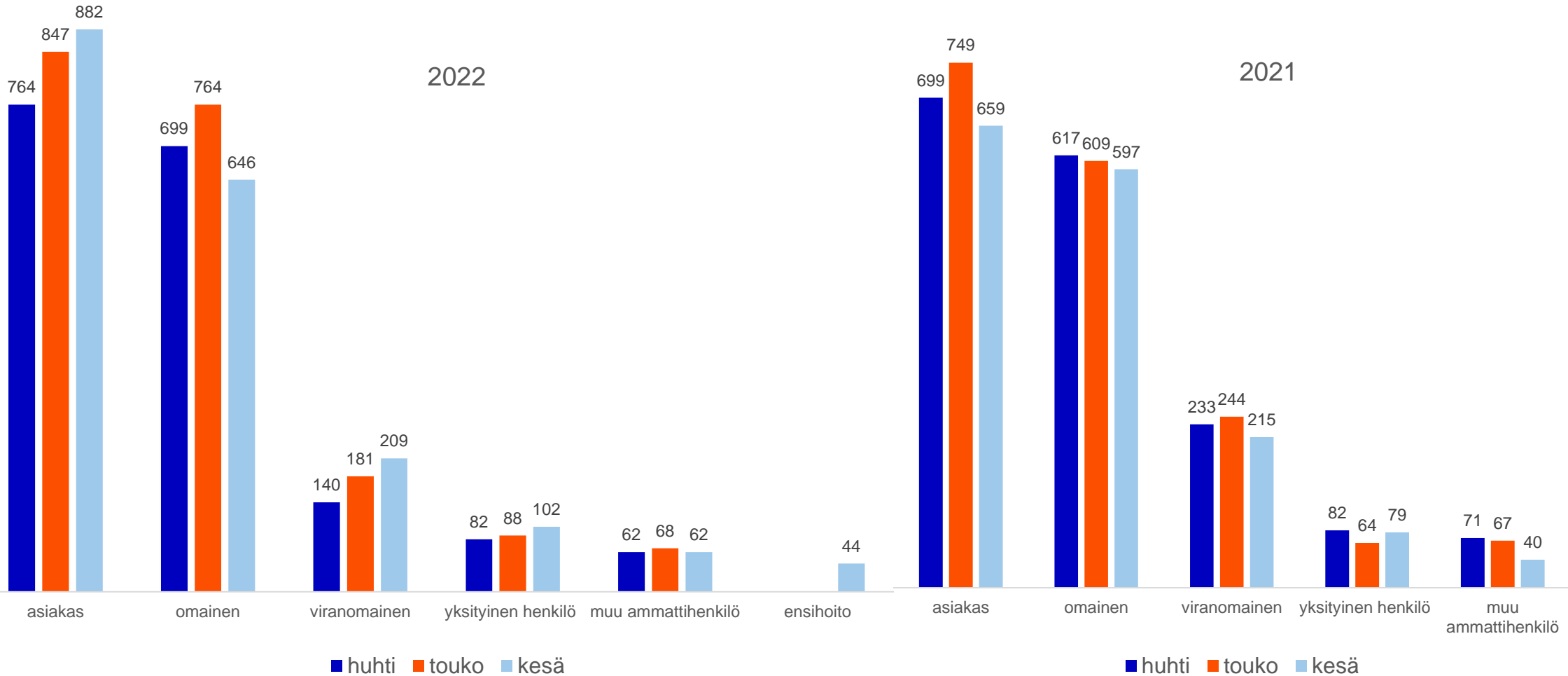
Suomi



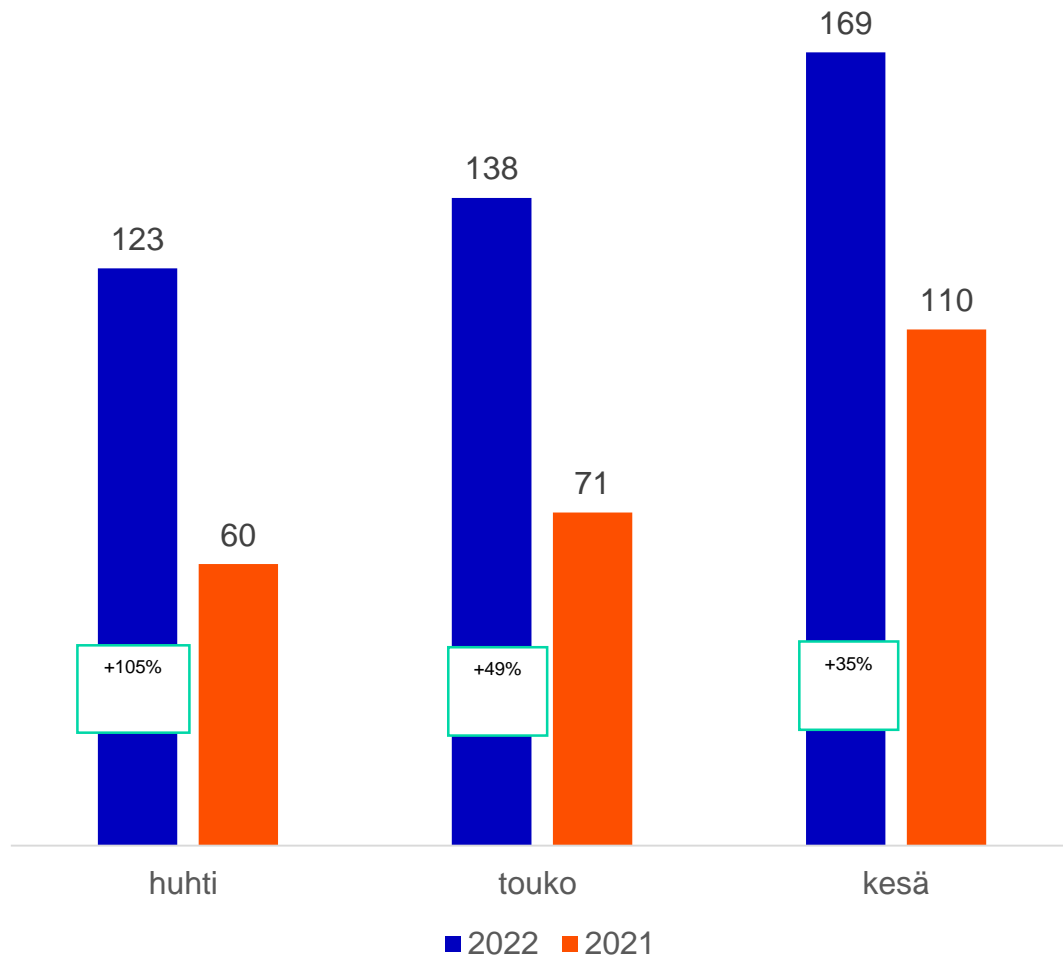
Ruotsi



Puhelut; yhteydenottajatahot



Maisa; kuntalaisten huoli-ilmoitukset

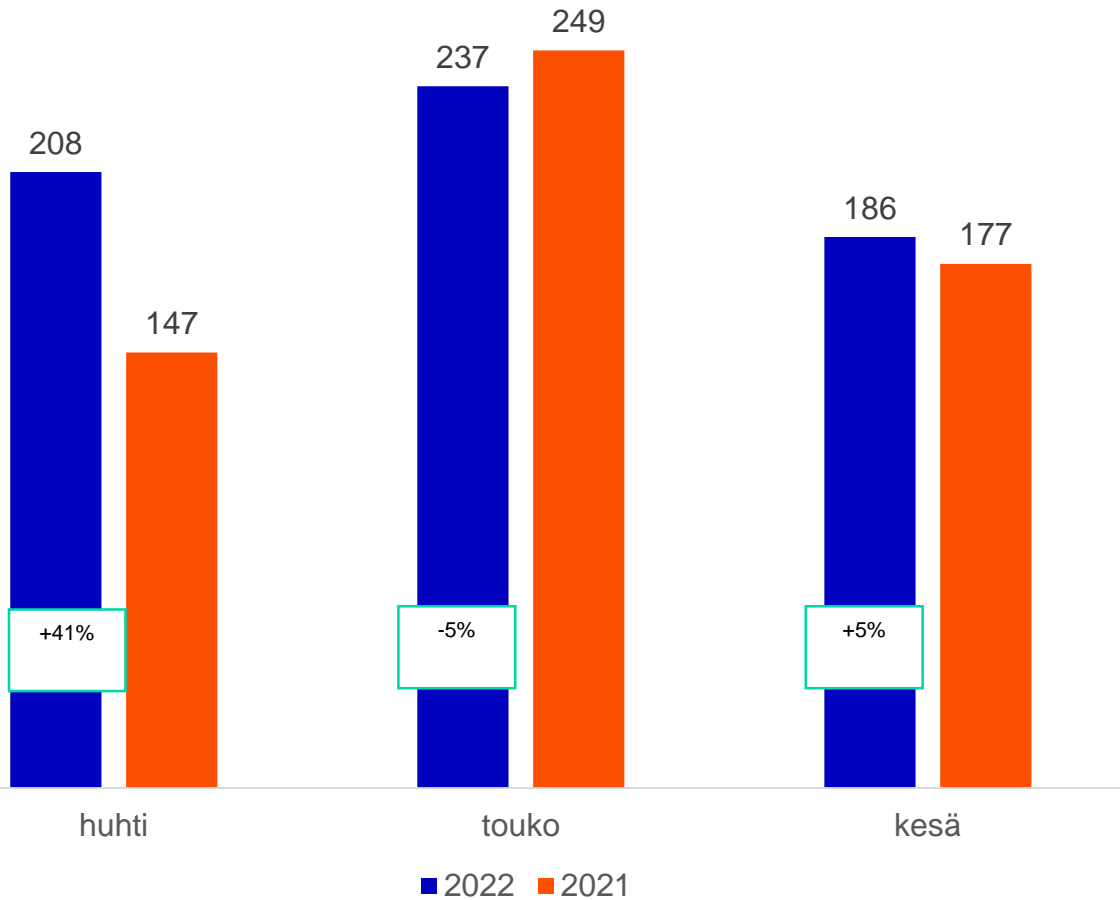


Helsinki

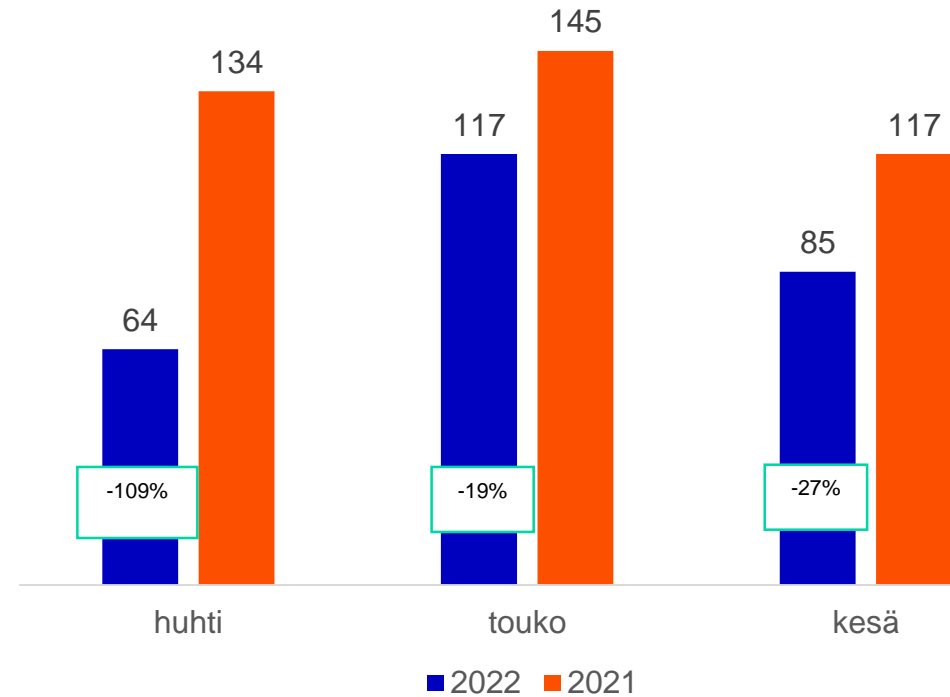


<https://hel.fi/kerrohuolesta>

Sähköpostit



Chat



Seniори-info; kuntalaisten kiireetön neuvontapalvelu

Puhelinpalvelu: (takaisinsoitto)
Arkisin klo 9-15 p. 09 310 44556

Sähköposti: seniori.info@hel.fi
Internet: www.hel.fi/seniorit
chat klo 9 -15

[Ikääntyneiden palveluoppaat](#)

