

Helsinki
Helsingfors



Seniори-info

Toimintaraportti

1.1.–31.12.2021

Sisällys

Seniori-info	4
1. Ajankohtaisia ilmiöitä vuonna 2021	5
1.1. Koronarokotteiden ja -passien metsästystä	6
1.2. Moni ikääntynyt jäänyt Digijunan kyydistä	7
1.3. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja joustamattomuus	8
2. Viestintä kanavat	10
2.1. Seniori-infon internet-sivut	10
2.2. Sosiaalinen media	11
2.3. Uutiskirje	11
3. Saapuneet yhteydenotot	11
3.1. Puhelinpalvelu	11
3.2. Neuvontatyö toimistolla	13
3.3. Asiakastietojärjestelmät	14
3.4. Sähköiset huoli-ilmoitukset	14
3.5. Sähköposti	15
3.6. Chat	16
4. Neuvontatyön painotukset	17
4.1. Etsivän vanhustyön kehittäminen kunta-järjestö -yhteistyönä	17
4.2. Jalkautuva työ	18
4.3. Ikäihmisten liikkuminen	19
5. Kehittäminen ja johtaminen	19
5.1. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti	19
5.2. Kirjaamisvalmennus	20
5.3. Vertaismentorointi	20
5.4. Hel.fi- nettisivu uudistus	21
5.5. Sateenkaarisertifikaatti	21
5.6. Vuosikello	21

Seniori-info

puhelin- ja neuvontapalvelu


puh. 09 310 44556

arkisin klo 9–15

Chat: <https://www.hel.fi/seniorit>

Sähköposti: seniori.info@hel.fi

Internet-sivut: <https://www.hel.fi/seniorit/> <https://www.hel.fi/seniorerna/>

 Instagram: [@seniorihelsinki](https://www.instagram.com/seniorihelsinki/)

 Twitter: [@seniorihelsinki](https://twitter.com/seniorihelsinki)

 Facebook: <https://www.facebook.com/seniorihelsinki/>

Seniори-info

Seniори-info on kuntalaisten neuvontapalvelu Helsingissä. Palvelut on kohdennettu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen. Palveluneuvojiin voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse, chat-palvelun kautta tai tulemalla toimistolle. Palvelua saa sekä suomeksi että ruotsiksi.

Seniори-info ohjaa asiakkaita eri tahoille avun piiriin, ja toimii osaltaan myös kuuntelijana, kannattelijana ja tukijana yhteydenottajille. Palveluneuvonnassa arvioidaan alustavasti ikäihmisen tarvetta sosiaalipalveluille. Maisa sähköisen asiointikanavan kautta voi tehdä huoli-ilmoituksen yli 65-vuotiaasta avun tarpeessa olevasta henkilöstä.

Seniори-info tarjoaa neuvontaa ja ohjausta palveluista, jotka tukevat ikäihmisen toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta. Tietoa annetaan laaja-alaisesti eri järjestöjen, yritysten ja Helsingin kaupungin palveluista.

Seniори-info on julkaissut neljännesvuosittain toiminnastaan raportin. Jatkossa Seniори-infosta julkaistaan koko vuoden toimintaraportti. Tämä raportti on vuoden 2021 toiminnan kuvaus. Toimintaraporttimme julkaistaan osoitteessa: <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>

Palautetta Seniори-infon toiminnasta tai toimintaraportista voi antaa suoraan Seniори-infon palvelukanavien kautta tai Helsingin kaupungin sähköisen "Anna palautetta" -lomakkeen välityksellä osoitteessa www.hel.fi.

1. Ajankohtaisia ilmiöitä vuonna 2021

Seniори-infossa on havaittu, että vuonna 2021 toistuivat edelleen monet jo vuonna 2020 esiin nousseet ilmiöt. Asiakkaat ovat samassa tai heikommassa tilanteessa kuin Covid19 -pandemian alkessa. Rokotteisiin liittyvät monenlaiset kysymykset ovat toistuneet jatkuvasti vuoden 2021 aikana. Digitalisaation syrjäyttävät vaikutukset ovat lisääntyneet poikkeusaikana ja ne kytkeytyvät osittain koronarokotuksiin. Lisäksi kaupungin palvelujärjestelmä ei toimi riittävän joustavasti ja oikea-aikaisesti tällä hetkellä, monista syistä johtuen.

Kuvio 1. Vuoden 2021 ajankohtaisia ilmiöitä



1.1. Koronarokotteiden ja -passien metsästystä

Asiakkaille heräsi vuoden 2021 aikana paljon erilaisia kysymyksiä rokotuksiin liittyen. Työntekijöillekin tieto, miten ja milloin rokotteita pystytään tarjoamaan kaikille niistä haluaville ja tarvitseville, täydentyi vähitellen. Tämä vaikeutti asiakkaiden selkeää neuvontaa ja tuotti pettymyksiä ja turhautumista asiakkaille.

“Tarvitsen koronarokotteen kotiin”

Koronarokotteen saamisesta kotiin on esitetty kysymyksiä Seniori-infole siitä alkaen, kun rokotteita on ryhdytty antamaan. Puheluita kotiin saatavaan rokotteeseen liittyen Seniori-infoon tuli sadoittain koko vuoden 2021 aikana.

Vuoden ensimmäisten viikkojen yhteydenotoista jäi vaikutelma, että rokote haluttiin kotiin voimakkaan pelon vuoksi. Kuntalaiset kokivat pitkän kotonaolon jälkeen rokotepisteille lähtemisen riskialttiina ja pelottavana. Yhteydenottajissa oli myös kuntalaisia, joille rokotteen saaminen kotiin on ehdoton välttämättömyys. Psyykinen ja fyysinen toimintakyky oli heikentynyt usealla ikäihmisellä jo vuoden 2020 aikana. Tämä vaikeutti rokotepisteille saapumista.

Kotiin saatavan rokotteen kriteereistä kuultuaan asiakkaat halusivat soveltaa niitä omaan tilanteeseensa sopiviksi; yhteydenottajat halusivat kotihoidon asiakkuuteen ja omaishoitajiksi, jotta rokote saataisiin kotiin, mielellään mahdollisimman nopeasti. Nämä tarpeet ja toiveet ovat ymmärrettäviä, ja kertovat kuinka ihmiset toimivat hädän hetkellä - luovasti ja ratkaisukeskeisesti.

”Jos nyt sairastun, niin se ei ole oma vikani vaan yhteiskunnan vika. Tämä (rokotusajanvaraus) on huonosti suunniteltu.”

Rokotteiden saamisen järjestäminen on ollut asiakkaille haastavaa. Seniori-infoon tuli alkuvuodesta 2021 paljon puheluita ja kyselyitä, mistä ja milloin voi varata rokotusajan. Toiveena kuntalaisilla oli, että asioista olisi pitänyt tiedottaa enemmän lehdissä ja varsinkin ilmaisjakelulehdissä. Useammalta asiakkaalta tuli palautetta Seniori-infoon myös siitä, että ovat joutuneet odottamaan useita päiviä, tai joskus jopa kaksikin viikkoa takaisinsoittoa koronarokotuksen ajanvarausnumerosta. On paljon ihmisiä, jotka eivät voi syystä tai toisesta varata aikaa sähköisesti.

Rokotteisiin liittyvistä asioista on tiedotettu pääasiallisesti verkkosivuilla, ei esimerkiksi radiossa tai lehdissä, jotka osalle ikääntyneistä olisivat luontevampia tiedon saamisen välineitä. Digitaitoiset seniorit saavat tiedon rokotteista hakusanoilla suhteellisen vaivattomasti. Ilman nettiä ja älypuhelinia olevat ja toimivat ikääntyneet ovat eriarvoisessa asemassa, koska tieto ei saavuta heitä. Useimmat soittivat Seniori-infoon saadakseen tarvitsemansa tiedon.

Varsinkin vuoden 2021 ensimmäisellä puoliskolla Seniori-infosta kysyttiin myös sitä, miksi eri-ikäiset pariskunnan osapuolet eivät saa rokotusta samaan aikaan. Lisäksi epäviralliset omaishoitajat ovat eri asemassa kuin viralliset omaishoitoperheet. Epäviralliset omaishoitajat ja omaiset, jotka käyvät ikäihmistä auttamassa viikoittain kotona, jäävät ilman yhtä aikaa otettavaa rokotetta. Osa asiakkaista kokee tämän terveyttään vaarantavana tekijänä. Pariskuntien eri-ikäisyys tarkoittaa monessa perheessä sitä, että rokotematkoja tulisi tehdä yhteensä neljä, ja tähän ei ole taksilla liikkuen välttämättä varaa. Myös Kelataksimaksu koetaan liian suureksi, jos matka rokotuspisteeseen ei ole mahdollinen julkisilla kulkuneuvoilla.

Toisaalta muutamat asiakkaat kertoivat myös saaneensa onnistumisen kokemuksia rokotepisteelle selviytymisestään. Lisäksi “rokoteretki” oli näille asiakkaille ensimmäinen kotoa poistuminen pitkän ajan jälkeen. Tämä koettiin virkistävänä.

Myös jalkautuvan työn näkökulmasta asiakkaiden saapuminen rokotepisteille ja “näkyviin” oli tärkeää. Rokotepisteillä asiakkaille pystyttiin tarjoamaan tietoa, tukea ja apua, jonka tarve ei olisi välttämättä näyttäytynyt tässä vaiheessa muutoin.

”Kun ei ole älypuhelinia eikä pankkitunnuksia, niin mistä koronarokotustodistuksen saa? Tästä asiasta ei ole missään tietoa.”

Loppuvuodesta 2021 Seniori-infoon alkoi tulla paljon puheluita erityisesti koronapassin saamiseen ja käyttöön liittyvistä epäkohdista. Aiemminkin koronapassiin liittyviä kysymyksiä oli tullut jonkun verran matkustamiseen liittyen, mutta asiakkaiden haasteet lisääntyivät, kun passi otettiin käyttöön oman maan sisällä erilaisissa toiminnoissa.

Varsinkin kulttuuri- ja liikuntapalveluihin pääsyssä kuntalaiset joutuivat eriarvoiseen asemaan, jos eivät saaneet passia haltuunsa, vaikka siihen olisi ollut oikeus. Osassa tapauksista terveydenhuollon tietotekniset ongelmat aiheuttivat kohtuutonta haittaa ikääntyneille kuntalaisille, kun rokotustiedot eivät olleet tallentuneet järjestelmään lainkaan. Useimmiten kuitenkin ongelma oli se, että digitaalisten laitteiden käytössä oli ongelmia ja ei ollut tietoa, mistä paperisen passin voi saada.

Koronapassin käyttöönottoaiheessa tuli ilmi myös tapauksia, joissa ikääntyneillä asiakkailla ei ollut tietoa, että passi on otettu käyttöön. Esimerkiksi Helsingin kaupungin liikuntapalveluiden tiedottaminen tapahtui internetissä, ja sähköpostitse niille, jotka olivat jo ryhmässä mukana ja olivat antaneet sähköpostiosoitteen liikuntapalveluille. Tiedotus tapahtui myös lyhyellä varoitusajalla ja tämä aiheutti ikäviä tilanteita rokotetuille ikäihmisille.

Koko vuoden 2021 aikana Seniori-infosta on välitetty asiakkaille tietoa, miten koronarokotuspisteisiin pääsee, pisteiden sijainneista ja palveluista sekä koronapassiin liittyvistä asioista. Lisäksi Seniori-info on viestinyt asiakkaiden esittämistä kysymyksistä ja tarpeista organisaation johdolle. Seniori-info on myös keskustellut rokotuksiin liittyvistä aiheista yhteistyökumppanimme Helsingin kaupungin viestinnän kanssa viikoittain.

1.2. Moni ikääntynyt jäänyt Digijunan kyydistä

"Kaikki on netissä! Vanhuksilla ei ole mahdollista, oikeastaan vain esteitä digimaailmassa"

Digitalisaatiolla tarkoitetaan tietotekniikan hyödyntämistä enenevässä määrin arkielämän järjestämisessä, kuten tiedon löytämisessä tai erilaisissa asioinneissa terveydenhuollosta pankkiasioiden hoitoon. Kaikilla ikääntyneillä ei kuitenkaan ole mahdollisuutta tietoteknisiin laitteisiin tai taitoja käyttää niitä. Jotkut asiakkaat kokevat, että he eivät saa laitteiden puutteen vuoksi tietoa palveluista samalla tavalla kuin muut. Tämä nousi selkeästi esiin edellä mainittujen rokotuksiin liittyvien tapausten kautta mutta koskee kaikkia muitakin elämänalueita.

Seniori-infoon yhteyttä ottaneista osa on ollut harmissaan siitä, että aina ensin on ilmoitettu palveluiden sähköiset asiointikanavat ja puhelinnumeroa ei ole merkitty selkeästi. On koettu, että puhelimitse on myös vaikea saada yhteyttä. Tilanne on todella hankala monille ikääntyneille, jotka nyt digitalisaation vielä lisääntyessä syrjäytyvät erilaisista palveluista.

"Maisassa en pääse eteenpäin ja kaikki on sekaisin - minulta loppuvat kohta tunnusluvut, kun tappelen tämän Maisan kanssa"

Osalla asiakkaista on ollut ongelmia Maisassa, joka on sosiaalihuollon ja terveydenhuollon sähköinen asiointikanava. Asiakkailla on ollut esimerkiksi vaikeuksia avata Maisa-tili ja Seniori-infosta on autettu siinä.

Turhautumista aiheuttaneita kokemuksia on myös siitä, että Maisa ei ole aina toiminut. Asiakkaille ei myöskään ole ollut selkeää, mikä on Maisan ja Kantapalvelun ero.

"Me (ikäntyneet) ollaan ongelmajätettä, kun ei sillä tavalla välitetä..."

Monilla Seniori-infoon soittaneilla asiakkailla on ollut negatiivisia tunteita kaikkea digitalisaatiota kohtaan ja suuri tarve myös ei-digitaalisille palveluille. Eräs asiakas kommentoi tilannetta mm. seuraavalla tavalla: "Yhtä saatanaa tämä Suomen digidiktatuuri".

Ikääntyneet toivoivat paperisia tiedotteita esimerkiksi HSL:n aikatauluista ja poikkeusaikatauluista. Asiakkailla oli myös tarve saada kaupungin julkaisema Ikääntyneiden palveluopas 2021 painettuna versiona ja Seniori-info on saanut kiitosta siitä, että tietoa jaetaan myös paperilla.

Vaikuttaa siltä, että digiloikka on otettu liian nopeasti. Esimerkiksi sitä, millaisia haasteita aiheutuu niille, joilla ei ole pääsyä digitaalisten alustojen käyttöön ja ovat muutoinkin haavoittuvimmassa asemassa yhteiskunnassamme.

Seniори-infon arjen työssä on noussut monin eri tavoin esiin se, että digipalvelujen rinnalla ei ole kehitetty tasaveroisesti vastaavia ei-digitaalisia vaihtoehtoja. Tähän pitäisikin jatkossa panostaa erityisesti julkisissa palveluissa. Samaa tulokseen on tultu myös DigilN-hankkeen loppuraportissa:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN_ISBN_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DigilN-hankkeen tavoitteena on uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuuria, saada parempia digitaalisia palveluita kaikille ja ehkäistä haavoittuvassa asemassa olevien syrjäytymistä. Raportissa ehdotetaan palveluiden tuottajille keinoja, joilla saataisiin digipalvelut yhdenvertaisesti saatettaviksi, turvallisiksi käyttää sekä laadukkaiksi ja asiakaslähtöisiksi.

Raportissa tuodaan myös esiin se, että yhteiskunnan digitaalisten palveluiden yleistymisestä huolimatta perinteisten lähipalveluiden saatavuus on edelleen turvattu. Muun muassa väestön ikääntymässä Suomessa on yhä enemmän asiakkaita, joille lähipalveluihin pääsy on ensiarvoisen tärkeää ja ainoa vaihtoehto. (s. 6.)

1.3. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja joustamattomuus

Seniори-infoon tulleista yhteydenotoista on noussut esille muun muassa asiakkaiden kokemus siitä, etteivät palvelut vastaa heidän tarpeitaan. Tämä tulee esille erilaisissa elämäntilanteissa, kuten asuminen, sairaalasta kotiutuminen ja erilaiset kotihoidon avut. Toisinaan olemassa olevat palvelut eivät jousta asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakkaan kokemus riittämättömästä palvelusta on monella tapaa epäedullinen. Kun palvelu ja asiakas eivät kohtaa, ei saada aikaan ennaltaehkäiseviä ja elämäntilannetta kohottavia vaikutuksia.

” En osaa ollenkaan toimia tämän asian kanssa enkä tiedä mihin pitäisi olla yhteydessä. Sain Seniори-infon numeron.”

Asiakkaat eivät välttämättä tiedä, mistä he voisivat saada apua. Seniори-infon neuvontatyössä pyrimme siihen, että he saavat tarvitsemansa tiedon ja tuen oman tilanteen ratkaisemiseen. Pohdimme ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa ja teemme työtä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa asiakkaiden arjen tukemiseksi. Tuemme asiakasta lisäksi yhteistyössä asiakasohjausten ja gerontologisen sosiaalityön kanssa.

”Tulee sellainen tunne, että olen niin mitätön ihminen, että minuun voi purkaa kaikki vihat.”

Pitkään jatkuneena poikkeusaikana Seniори-infossa on huomattu, miten erilaiset pelot ovat vallanneet ihmisten mielet. Varsinkin vuoden 2021 aikana asiakkaat ovat olleet entistä pelokkaampia ja eristäytyneet koteihinsa. He eivät ole halunneet päästää ketään kotiinsa. Esimerkiksi jo sovittuja remontteja on yritetty perua tai kotiin ei ole haluttu ottaa vastaan ketään johtuen sairastumisen pelosta. Lisäksi asiakkaat ovat väistelleet viranomaiskontakteja. Tämä voi johtua pelosta ja/ tai häpeästä asiakkaan omaa elämäntilannetta ajatellen. Pelko on myös lisännyt mielenterveysongelmia, yksinäisyyttä ja alkoholin käyttöä. Ikääntyneiden asiakkaiden henkisiä voimavaroja ovat vieneet pelon lisäksi tukipalveluiden puute ja sosiaalisten kontaktien väheneminen tai loppuminen. Kaikista näistä johtuen myös monen ikääntyneen fyysinen toimintakyky on romahtanut pandemian aikana.

Asiakkaiden kokema turvattomuutta ja pelokkuutta kohdataan Seniори-infossa päivittäin. Palveluneuvojan työssä on tärkeää antaa asiakkaan tunteille tilaa ja keskustella yhdessä mieltä askarruttavista kysymyksistä. Yhdessä asioiden puntaroiminen ja analysointi monesti helpottavat ja antavat uusia näkökulmia arjen tilanteisiin.

”...sanotaan vaan, että voit vaihtaa firmaa.” - Valinnanvapauden vaikeuksia ikääntyneiden arjessa

Mikäli kunta ei pysty tarjoamaan asiakkailleen lakisääteisiä palveluja, vaihtoehtona voi olla palveluseteli yksityiselle toimijalle. Palvelusetelin käyttäminen on haasteellista silloin, kun asiakas ei saa siihen riittävää ohjausta ja neuvontaa. Ilman yksilöllistä neuvontaa voi käydä niin, että asiakas saa paljon ohjeita, mutta palveluseteli jää käyttämättä. Seniori-infossa näitä tilanteita on havaittu jonkin verran ja asiakkaita on neuvottu tarvittaessa erilaisten palvelusetelien käytössä.

Viiveet palveluissa saattavat aiheuttaa asiakkaille terveydellisiä riskejä. Esimerkkinä ovat leikkaukseen menevien potilaiden suun terveyden tarkastukset. Jos asiakas ei saa suun terveyteen yhteyttä riittävän nopeasti, tämä voi siirtää leikkausaikaa pidemmälle tulevaisuuteen. Kun terveysongelmien hoitoa joudutaan siirtämään eteenpäin, on mahdollista, että tilanteet kuormittavat terveydenhoitoa yhä enemmän.

”Sairaalasta sanottiin, että tilaa kotihoitoa Seniori-infosta” - Kotiutumisen haasteet

Kotiutuminen sairaalasta ilman palveluita on voinut johtua joko siitä, että asiakas on kieltäytynyt palveluista tai hän ei ole nähnyt tilannettaan ja avun tarvettaan realistisesti. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi myös näyttäytyy eri tavalla sairaalassa kuin kotona. Nämä tilanteet ovat johtaneet viranomaisten, asiakkaiden itsensä, omaisten tai naapureiden tekemiin huoli-ilmoituksiin ja puheluihin Seniori-infoon. Kyseisissä tilanteissa on vaadittu nopeaa reagointia palvelujen järjestämiseksi asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Avun tarve on saattanut olla lyhytaikaista, esimerkiksi haavanhoitoa tai sitten jatkuvaa kotihoitoa apua tai tukipalveluita. Aina ei myöskään ole löytynyt sellaisia palveluita, joita asiakas olisi tarvinnut. Yhteistyö sairaaloiden kanssa on erityisen tärkeää, jotta kotiutumisen haasteita pystytään jatkossa vähentämään. Seniori-info on vahvistanut yhteistyötä erityisesti terveydenhuollon toimijoiden kanssa lisätäkseen ymmärrystä Seniori-infon perustehtävästä.

Seniori-infoon tulleista yhteydenotoista ilmeni, että myös Kuntouttava arviointiyksikkö on ollut ruuhkautunut. Asiakkaille ei ole pystytty heti tarjoamaan ensikäyntejä kotiutumisen yhteydessä. Kotihoito on myös ollut ruuhkautunut. Se, että palveluja ei ole saavutettu, on aiheuttanut huolta asiakkaissa ja omaisissa.

”Kaupungin vuokra-asuntoa ei saa, pattitilanne”- Ikääntyneiden asuminen

Asiakkaat ovat kokeneet, että asumiseen pitäisi olla enemmän vaihtoehtoja kuin tällä hetkellä on tarjolla. Monet toivovat yhteisöllistä asumista, jossa olisi mahdollisuus olla yhdessä toisten ihmisten kanssa. Tällaisessa asumismuodossa voisi olla työntekijä järjestämässä yhteistä toimintaa sekä auttamassa ja neuvomassa tarvittaessa. Tämä asumismuoto sijoittuisi yksin omassa kodissa asumisen ja tuetun asumisen väliin.

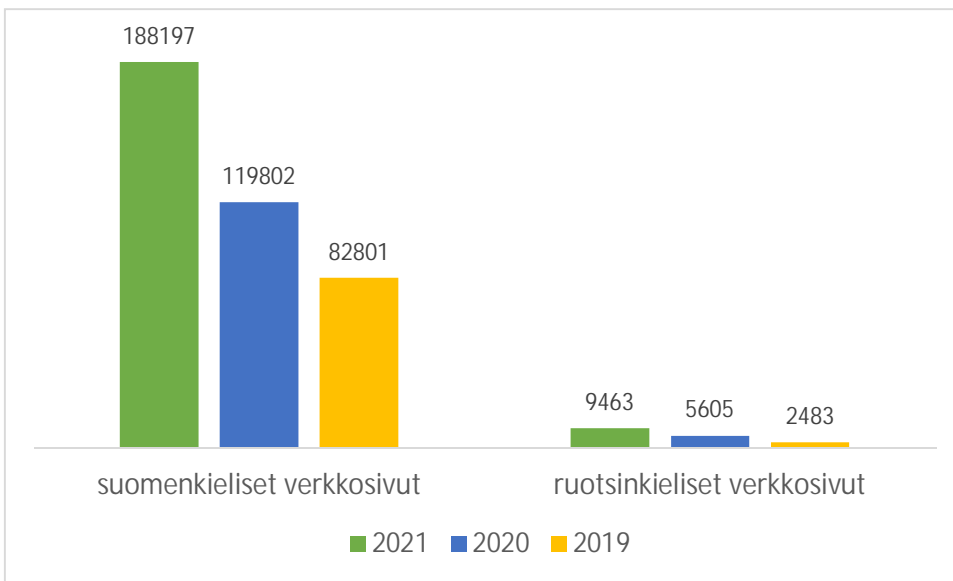
Monet ikäihmiset selviytyvät arjesta melko itsenäisesti ilman suurempia apuja. Tieto siitä, että apua ja neuvoa saa läheltä, voisi helpottaa elämää sekä vähentää yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Muutamia vuosia sitten oli alueellisia vanhusten asuintaloja ja niissä oli asuintalojen hoitajat. Olisivatko nämä vastaus asiakkaiden tarpeisiin?

2. Viestintä kanavat

2.1. Seniori-infon internet-sivut

Helsingin kaupungin verkkosivu-uudistus, ”Uusi hel.fi -hanke” aloitettiin keväällä 2021. Uudistus koskee myös Senioripalvelujen sivuja, joihin tällä hetkellä lukeutuvat kaikki hel.fi -sivustosta Ikääntyneille -valikon alta löytyvät sivut sekä Seniori-infon sivut sote-palvelujen osalta www.hel.fi/seniorit. Hel.fi-uudistus on varmasti osasyy sivujen katselumäärän nousuun. Verkkosivujen katselukerrat ovat olleet tasaisessa nousussa suomenkielisillä ja ruotsinkielisillä Stadin Seniori-infon -sivuilla.

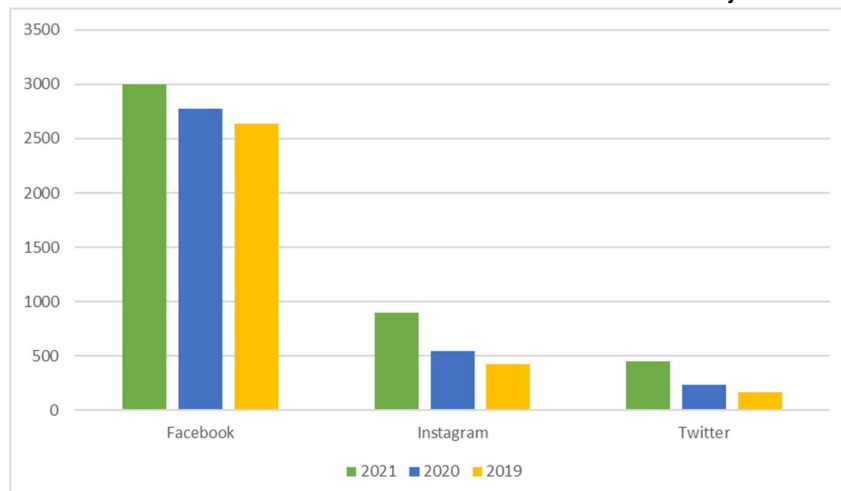
Kuvio 2. Suomenkielisten ja ruotsinkielisten verkkosivujen katselukerrat vertailu 2021,2020 ja 2019



2.2. Sosiaalinen media

Seniори-infolla on käytössä Facebook-, Instagram- ja Twitter-tili. Sosiaalisen median kanavissa seuraajamäärät ovat olleet tasaisessa kasvussa. Facebook-tilillämme oli loppuvuodesta 2021, 3000 seuraajaa. Vuoden 2021 aikana olemme tiedottaneet ikääntyneitä heille suunnatusta toiminnasta ja julkaisseet ajankohtaisia tiedotteita. Olemme myös julkaisseet Seniори-infon kuulumiset kuukausittain ja jakaneet kuvia työarjestamme.

Kuvio 3. Vuoden 2019-2021 sosiaalisen median seuraajamäärät



2.3. Uutiskirje

Seniори-info lähettää uutiskirjeen yhteistyökumppaneille neljä kertaa vuodessa. Uutiskirjeen voi tilata osoitteesta seniори.info@hel.fi Vuoden 2021 uutiskirjeissä esiteltiin jalkautuvaa ja etsivää työtä Seniори-infossa. Uutiskirjeessä on myös esitelty yhteistyötahoja. Jokaisessa uutiskirjeessä on neuvontapäällikön tervehdys sekä ajankohtaiset yhteydenottojen aiheet kvartaaleittain.

3. Saapuneet yhteydenotot

3.1. Puhelinpalvelu

Seniори-info vastaanotti 1.10.–31.12.2021 välisenä aikana puheluja yhteensä 7536 kpl. Puhelujen määrä suhteessa edellisvuoden viimeiseen kvartaaliin lisääntyi 24 %. Yhteydenottojen lisääntymiseen vaikutti myös 75- ja 85- vuotiaille kuntalaisille lähetetty kirje ikääntyneiden palveluoppaan ilmestymisestä. Saapuneista puheluista ruotsinkielisiä yhteydenottoja oli yhteensä 179 kpl (2,4%). Seniори-infon viranomaisnumeroon soitetuista puheluista saapui yhteensä 574 kpl, joka on 8% kaikista saapuneista puheluista. Vuonna 2021 yhteydenottoja saapui yhteensä 26 746 kpl, puheluiden määrä lisääntyi 6% suhteessa vuoteen 2020. Vuonna 2021 uusia palvelutarpeen arviointipyyntöjä siirrettiin asiakasohjaustiimeihin keskimäärin 8% kaikista yhteydenotoista. Yhteydenottojen teemoista nousivat seuraavat ilmiöt esiin.

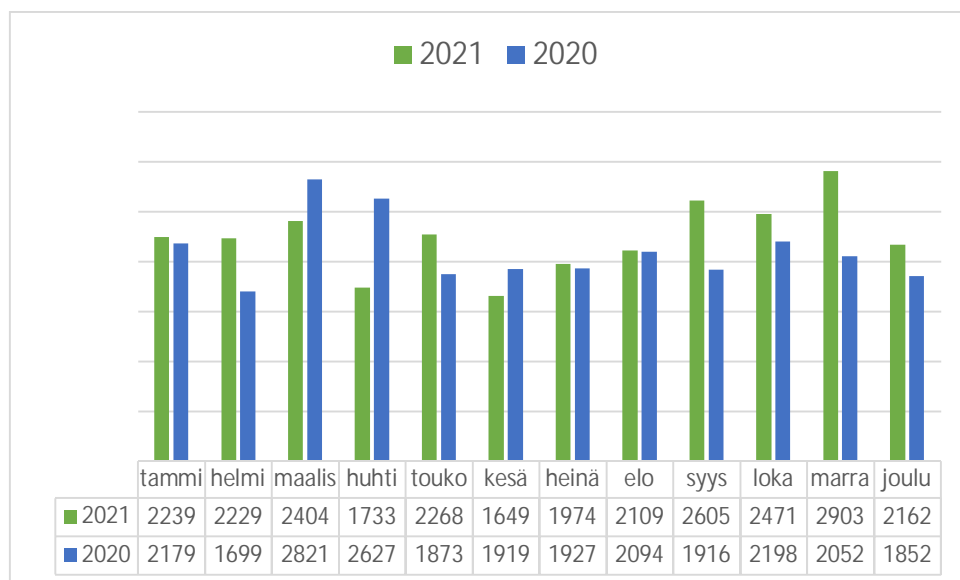
Asiakas itse yhteydenottajana:

- Terveystila heikentynyt ja arjessa pärjääminen vaikeutunut
- Yksinäisyys ja/tai aktiviteettien puute
- Esteellinen asunto

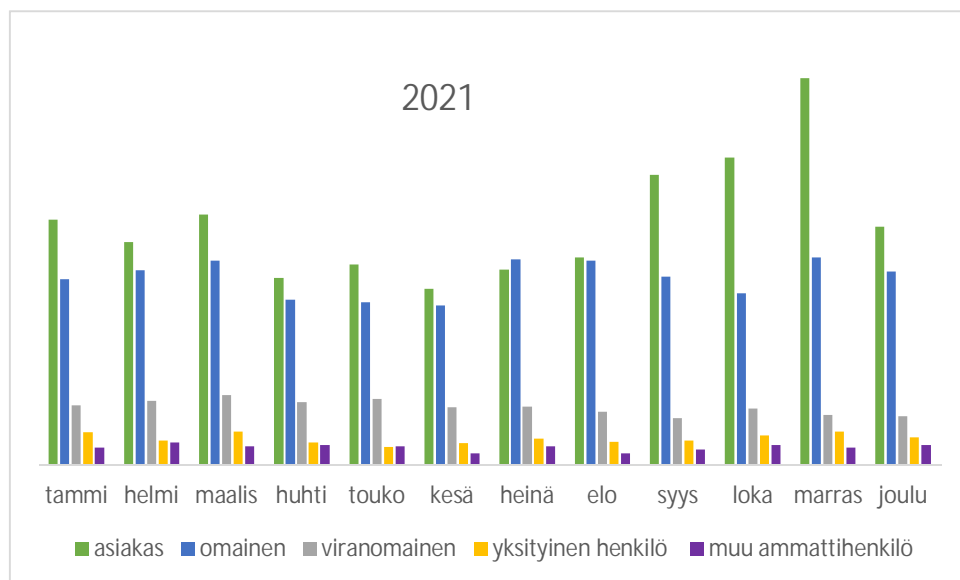
Omainen yhteydenottajana:

- Arjessa pärjääminen vaikeutunut
- Muistiongelmia
- Mielenterveyden tai päihteiden liikakäytön ongelmia

Kuvio 4. Puhelut vuosivertailu

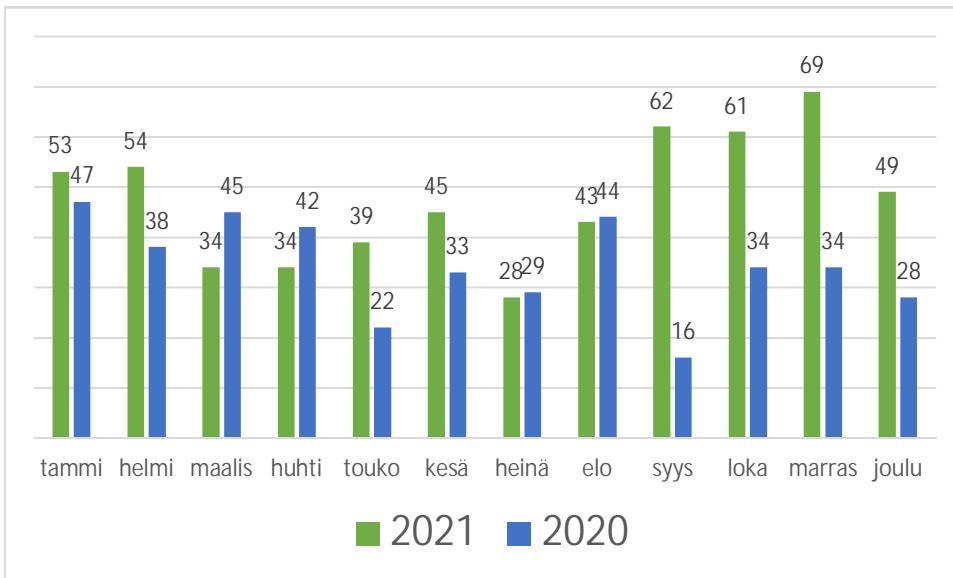


Kuvio 5. Puheluiden yhteydenottajatahot



Ruotsinkielisiä yhteydenottoja saapui neljännen kvartaalin aikana yhteensä 179 kpl. Edelliseen toimintavuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 83%. Vuonna 2021 syys- ja joulukuun välisenä aikana lähetettiin 75- ja 85-vuotiaille kuntalaisille kirje ruotsinkielisen Serviceguide för äldre 2021 palveluoppaan ilmestymisestä. Palveluoppaiden puhelintilaukset näkyvät lisääntyneinä yhteydenottoina syksyn 2021 lukemissa. Ruotsinkielisten yhteydenottojen määrä kasvoi vuoteen 2020 verrattuna 39%.

Kuvio 5. Ruotsinkieliset puhelut



3.2. Neuvontatyö toimistolla

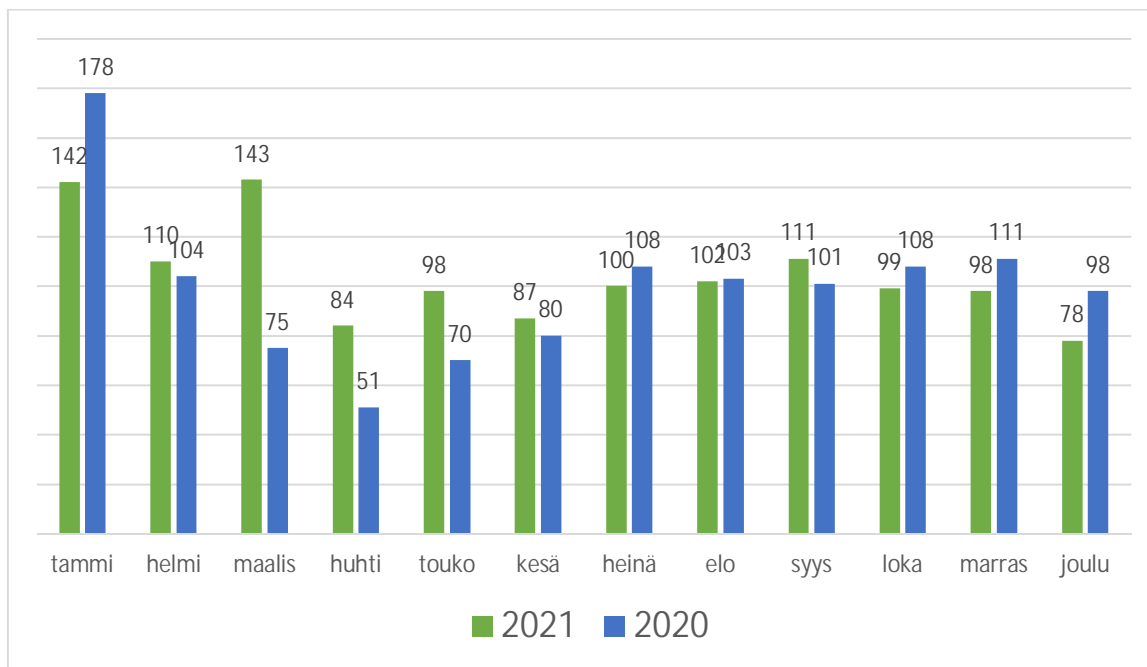
Kuntalaiset voivat tulla Seniori-infoon ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella. Toimisto on avoinna arkisin klo 9-15 kuntalaisille kasvotusten tapahtuvaan tapaamiseen. Toimisto sijaitsee Käenkujalla 1B, 6. krs. Vuoden 2021 aikana ollut yhteensä 6 asiakasta toimistolla. Neuvontatyö toimistolla on pääosin ollut taloudellisten asioiden käsittelyyn, koronapassin tulostusta yhdessä asiakkaan kanssa ja alustavaa palvelutarpeen arviointia.

3.3. Asiakastietojärjestelmät

Kun Seniori-infon asiakkaan tilanne etenee kokonaisvaltaiseen arviointiin, käytetään palvelutarpeen arviointiin kehitettyä asiakastietojärjestelmää nimeltä InterRAI-CA & HELSA ("RAISA"). RAISA-arvioiteja uusille asiakkaille on kirjattu 1.10.–31.12.2021 välisenä aikana yhteensä 275 kappaletta, vuonna 2020 määrä oli 317.

Palvelutarpeen arviointipyyntö kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Kirjaus tehdään ilmoituksena iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Kuntalaisten tekemät huoli-ilmoitukset kirjataan aina asiakastietojärjestelmään.

Kuvio 6. Raisa-arvioinnit vuosivertailu

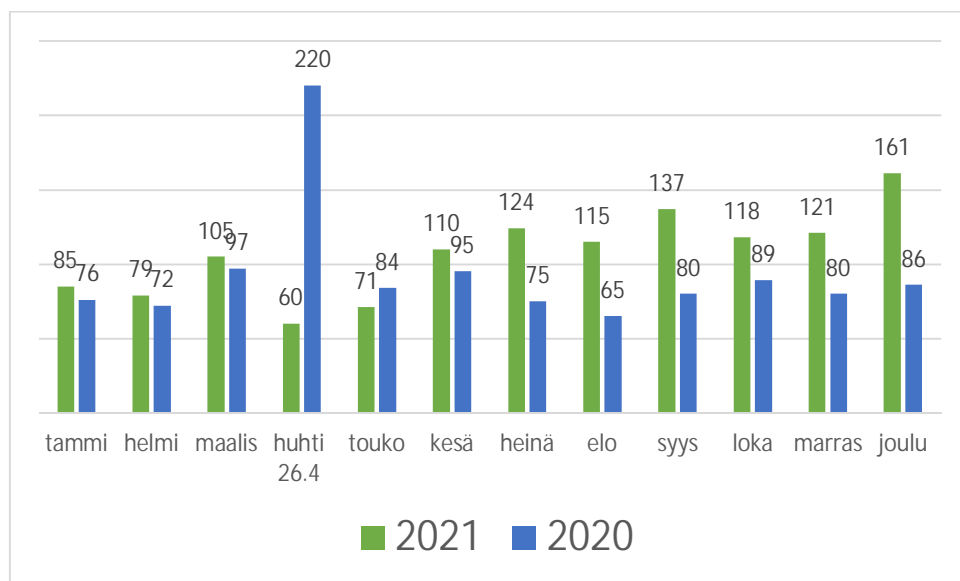


3.4. Sähköiset huoli-ilmoitukset

Seniori-infoon tulee keskitetysti yksityishenkilöiden tekemät huoli-ilmoitukset. Huoli-ilmoituksen yli 65-vuotiaasta helsinkiläisestä voi tehdä puhelimitse tai sähköisen asiointikanavan kautta www.maisa.fi (tee sosiaalihuollon ilmoitus). Viranomaiset tekevät huoli-ilmoituksen Helppiseniorin asiakasohjaustimeihin. Ilmoituksia tulee jo kaupungin palveluiden piirissä olevista henkilöistä sekä ns. uusista asiakkaista. Omaiset tekevät pääosin ilmoituksia liittyen havaintoihinsa ikääntyneen arjessa pärjäämättömyydestä. Naapurit ilmoittavat usein huolestaan ja havainnoistaan ikääntyneen häiritsevään tai huolestuttavaan käyttäytymiseen. Huoli-ilmoitukset voidaan päättää joko neuvontapuheluna tai ne voivat johtaa palvelutarpeen arviointipyyntöön.

Neljännän kvartaalin aikana huoli-ilmoituksia saapui yhteensä 400 kpl, joka on 57 % enemmän kuin samaan aikaan edellisenä vuonna. Vuonna 2021 ilmoitusten kokonaismäärä suhteessa vuoteen 2020 lisääntyi 14%. Vuonna 2020 huhtikuussa Helsinki-avun työntekijät tekivät runsaasti huoli-ilmoituksia, samaan aikaan vuonna 2021 Apotin käyttöönoton yhteydessä kolmen viikon ajalta ilmoitukset eivät ohjautuneet Seniori-infoon. Huoli-ilmoitusten määrän kasvu johtunee kansalaisten yleisen valveutuneisuuden ja sähköisen asiointikanava Maisan tunnettavuuden lisääntymisestä.

Kuvio 7. Sähköiset huoli-ilmoitukset vuosivertailu

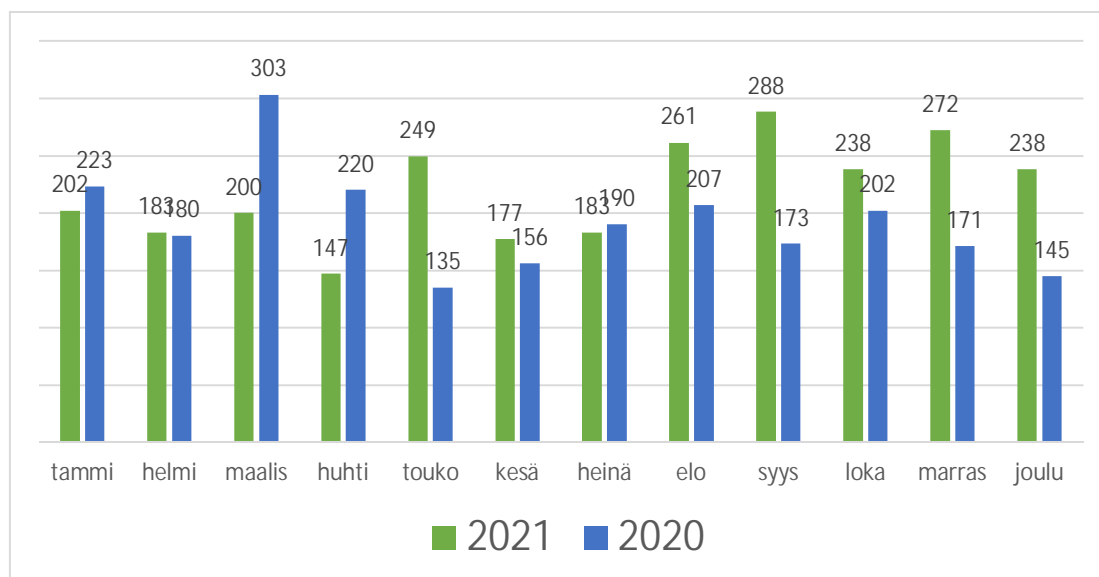


3.5. Sähköposti

Seniори-infoon saapuu kuntalaisten yhteydenottoja sähköpostitse. Sähköpostia on mahdollisuus lähettää myös suojattuna. Sähköpostitse yhteydenottajat pyysivät tietoa esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluista sekä niihin liittyvistä maksuista. Yksityisen ja kolmannen sektorin palveluistakin pyydettiin tietoa. Jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden omaiset lähettivät viestejä Seniори-infoon ikääntyneen läheisensä muuttuneesta palveluntarpeesta. Asiakkuudessa olevien ikääntyneiden omaisten yhteydenotot välitettiin edelleen Seniори-infosta asiakkaan omatyöntekijälle.

Neljännän kvartaalin aikana sähköpostitse saapui kuntalaisten yhteydenottoja yhteensä 748 kpl. Edellisenä vuonna samaan aikaan yhteydenottoja saapui 518 kpl, joten yhteydenottojen määrä lisääntyi 44 % viimeisen neljänneksen aikana. Vuonna 2021 yhteydenottojen määrät lisääntyivät 14% suhteessa vuoteen 2020.

Kuvio 8. Sähköpostit vuosivertailu

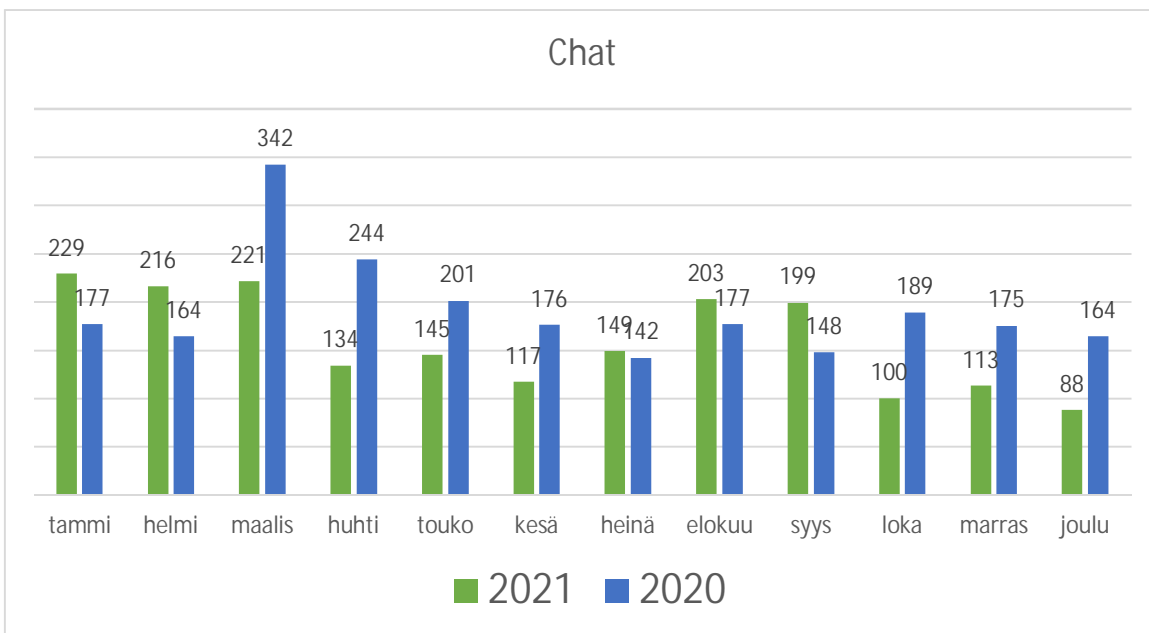


3.6. Chat

Chat-palvelun kautta asiakkaat tiedustelevat sosiaali- ja terveystalvetaista sekä näiden palveluiden yhteystietoja. Chat-yhteydenottoja saapui neljännän kvartaalin aikana yhteensä 301 kpl, joka on 43% vähemmän kuin edellisvuonna samaan aikaan. Vuonna 2021 yhteydenottojen määrät vähenivät 20% suhteessa vuoteen 2020.

Chat yhteydenottojen väheneminen liittyy uudistettuun asiointiohjeiseen, jonka avulla kanavan käyttötarkoitusta selkeytettiin. Chat-palvelu soveltuu yleisneuvontaan ja ohjaukseen. Jos kysymys liittyy asiakkaan henkilökohtaiseen tilanteeseen ja tarvitaan palvelutarpeen arviointia ohjataan asiakkaita ottamaan yhteyttä puhelimitse. Puhelinpalvelun takaisinsoitonauhoitteeseen tehtiin myös muutos, joka vaikutti vähentävästi chat-yhteydenottoihin, joissa pyrittiin jättämään yhteydenottopyyntöä puhelimitse ohi takaisinsoittojonon.

Kuvio 9. Yhteydenotot Chat-palvelu vuosivertailu



Kuvio 10. Chat palautekyselyn tilastot

01.02.2021 - 31.12.2021 Mittauspisteet: Seniori-infon chat verkkoliittännäinen

Kuinka tyytyväinen olit seniori-infon chat-palveluun tänään?



Kuinka todennäköisesti suosittelisit chat-palveluamme muille?



Kirjallisissa palautteissa olemme saaneet kiitoksia ja kehitysehdotuksia. Osa asiakkaista on kokenut, että toisen puolesta asiointi on chatin kautta helpompaa kuin odottaa takaisinsoittoa. Kiitosta olemme saaneet myös nopeasta ja helposta asiointitavasta. Asiakkaat ovat antaneet palautetta koskien chatin teknisiä ongelmia, kuten tunnistautumiseen liittyvät haasteita ja chatin katkeamista kesken keskustelun.

4. Neuvontatyön painotukset

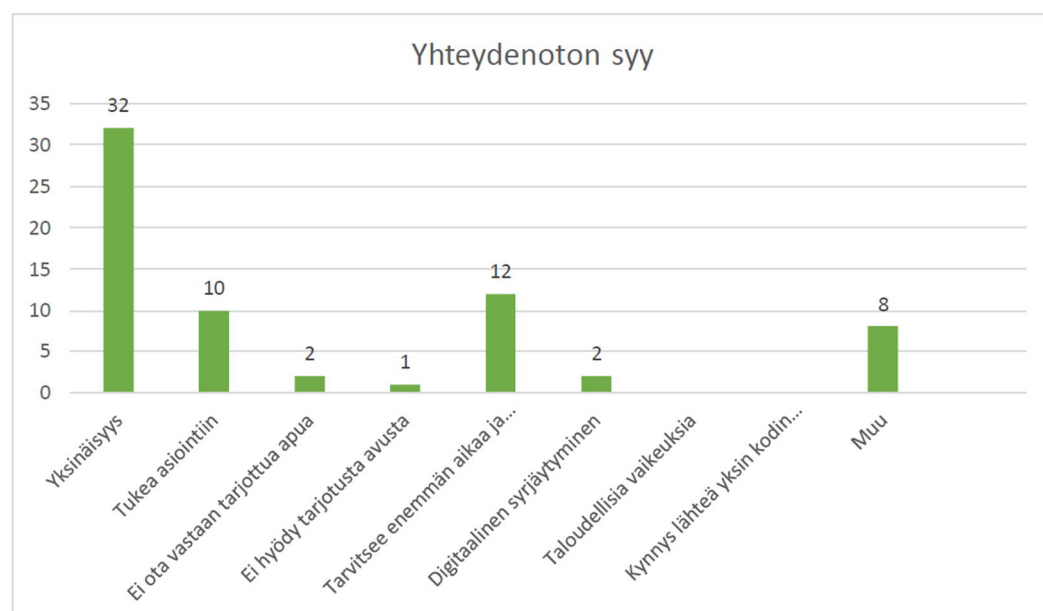
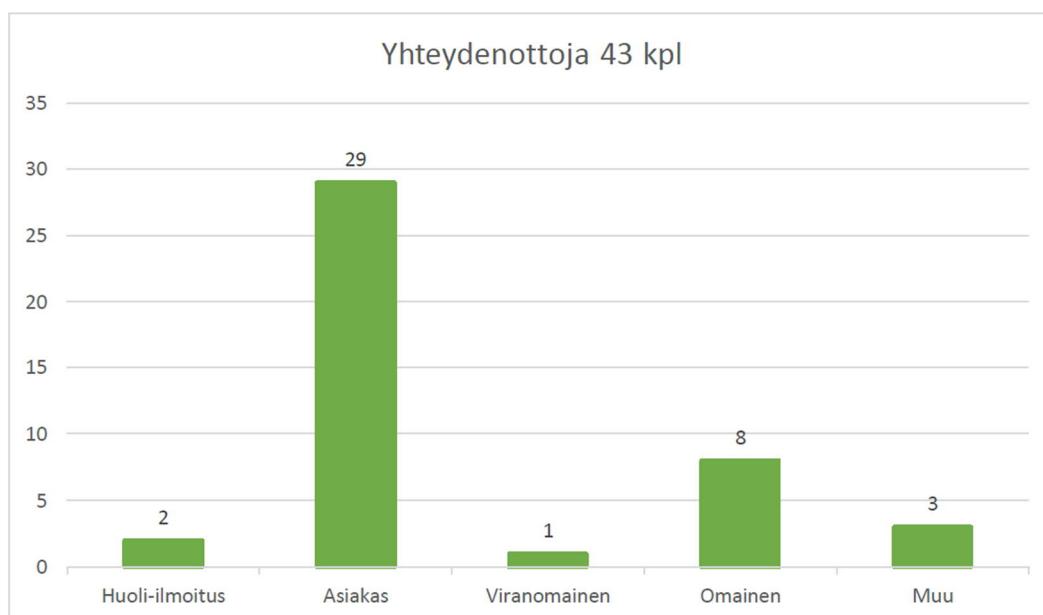
4.1. Etsivän vanhustyön kehittäminen kunta-järjestö -yhteistyönä

Kunnan keskitetyn palveluohjauksen ja järjestöjen etsivän vanhustyön systeminen verkostoyhdyspintatyö jatkuu edelleen Seniori-infon ja järjestöjen yhteisten foorumien kautta. Verkosto on kokoonnut säännöllisesti, kerran kuukaudessa etänä.

Vuoden 2021 aikana yhteisessä verkostossa ovat olleet mukana Seniori-infon lisäksi Valli ry edelleen koordinoivana osapuolena, Omakotisäätiö, Mere, JADE-toimintakeskus sekä Miina Sillanpään säätiön Kunnan kaveri- hanke.

Seniori-info siirtyi etsivän työn tilastoinnissa kvartaalitulostointiin huhtikuussa 2021. Tilaston mukaan huhtikuun ja joulukuun 2021 välisenä aikana Seniori-infon kautta yhteyttä ottaneista asiakkaista 38 henkilöä on ohjattu järjestöjen etsivän työn toimijoiden piiriin.

Kuvio 11. Etsivän vanhustyön asiakasohjaukset tilasto huhtikuu-joulukuu 2021



Asiakkaiden yhteydenottojen syyt ovat olleet tilaston mukaan samankaltaisia, kuin aiemmin. Heillä on ollut kokemuksia yksinäisyydestä ja kynnys lähteä yksin kodin ulkopuolelle. Asiakkaat kokevat myös tarvitsevansa tukea asiointissa. Asiakkaiden toiveet ovat koskeneet pääsääntöisesti seurapitoa, jututukaveria puhelimitse tai kasvokkain sekä ulkoiluapua. Erityisesti kesällä ulkoiluavun tarve korostui.

4.2. Jalkautuva työ

Seni-infon jalkautuvan työn tavoite on viedä tietoa palveluista lähelle ikääntyneitä sekä tehdä toiminta tunnetuksi helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän omaisilleen.

Jalkautuvan työn tiimi koordinoi Seni-infon jalkautumisia. Työryhmä tekee suunnitelmaa jalkautumisista, on yhteydessä sidosryhmiin ja etsii aktiivisesti uusia paikkoja, jonne jalkautua ikäihmisten läheisyyteen.

Seniори-infon työntekijät jalkautuivat koronarokotuspisteille keväällä 2021. Syksyn kuluessa työntekijöitä oli mahdollista tavata muun muassa kaupungin asukastaloilla, kauppakeskuksissa ja kirjastoissa.

4.3. Ikäihmisten liikkuminen

Koronatilanteesta johtuen kaupungin liikuntapalvelut ja palvelukeskukset ovat olleet vuoden suljettuna, lukuun ottamatta syksyllä 2021 avattua toimintaa. Seniори-infoon tulleista yhteydenotoista on noussut esille, että poikkeuksellinen ajanjakso on vaikuttanut monen helsinkiläisen ikäihmisen liikkumiseen, mielialaan ja toimintakykyyn.

Arkiliikunnan merkityksestä viestiminen onkin korostunut korona-aikana asiakasneuvonnassa. Asiakkaita on kannustettu ulkoilun, arki- ja kotiliikunnan lisäksi etäliikunnan pariin. Lisäksi Seniори-Infosta on välitetty useita toiveita vapaaehtoisista ulkoilukavereista Etsivän vanhustyön verkostolle. Saamamme palautteen perusteella liikuntapalveluiden ja palvelukeskusten avaaminen loppuvuodeksi 2021 oli positiivinen uutinen monille Seniори-infon asiakkaille.

Vuonna 2021 kaupungin tavoitteena oli parantaa ikäihmisten mahdollisuuksia liikkumiseen ja liikkeelle lähtöön sekä lisätä ikäihmisten arkiaktiivisuutta. Seniори-infossa liikkumisen edistämisen vuoden tavoitteena oli lisätä ikääntyneiden liikkumiseen kannustavaa tietoa ja ohjausta verkkosivustolle ja neuvontapalveluihin. Vuoden aikana toteutettiin erilaisia toimenpiteitä liikkumisen edistämiseksi. Parannettiin esimerkiksi verkkosivujen ohjausta liikuntapalveluiden pariin ja järjestettiin teemakokous liikkumisen puheeksi ottamisesta. Lisäksi viestittiin aktiivisesti liikkumisen merkityksestä sosiaalisessa mediassa ja asiakaskohtaamisissa. Seniори-infosta osallistuttiin myös ikäihmisten liikuntatapahtumiin, kuten Anna arjen liikuttaa Itä-Helsingissä ja Senioripaku -tapahtumiin.

Seniори-infossa on työskennelty yhdessä muiden toimijoiden kanssa ikäihmisten liikkumisen edistämiseksi. Vuoden aikana Seniори-info on ollut mukana kaupungin liikunnan työryhmissä, joissa on kehitetty tavoitteellisesti yhteistyötä ikäihmisten liikkumisen edistämiseksi. Seniори-infossa on otettu käyttöön näissä työryhmissä kehitettyjä työvälineitä ja saatua tietoa.

5. Kehittäminen ja johtaminen

Seniори-infossa johtaminen perustuu valmentavaan johtamiseen yhteisöohjautuvassa tiimissä. Siinä keskeistä ovat kiinnostus, kysyminen, innostaminen, haastaminen ja yhdessä kehittyminen. Valmentava johtaminen tarkoittaa myös johtamistehtävän tarkastelua systeemisellä kokonaisuutena. Kun työt jaetaan jokaisen henkilökohtaisten ja luontaisten vahvuuksien mukaan, tehostuu koko tiimin toiminta. Yhteisöohjautuvuus tarkoittaa työn organisoimista ja koordinoimista yhdessä.

Seniори-infon esihenkilö osallistui Helsingin kaupungin järjestämään johdon valmennukseen.

5.1. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti

Uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti otettiin käyttöön Helsingin ikääntyneiden palveluissa 24.4.2021. Kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden yhteinen asiakastietojärjestelmä sujuvoittaa asiakkaan asian hoitamista. Apottia pyritään jatkuvasti kehittämään yhdessä muiden yhteistyötahojen kanssa, jotta saamme kaiken hyödyn irti järjestelmästä.

Asiakkaiden yhteydenotot, jotka etenevät palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Kirjaus tehdään ilmoituksena iäkkään henkilön palvelutarpeesta.

Sosiaalihuollon ilmoituksen (ns. huoli-ilmoitus) yli 65-vuotiaasta helsinkiläisestä, voi tehdä puhelimitse tai sähköisen asiointikanavan kautta osoitteessa www.maisa.fi. Seniori-infoon huoli-ilmoituksia tekevät kuntalaiset. Ilmoituksia tulee jo kaupungin hoivapalvelujen piirissä olevista henkilöistä sekä ns. uusista asiakkaista. Omaiset tekevät pääosin ilmoituksia liittyen havaintoihinsa ikääntyneen arjessa pärjäämättömyydestä. Naapurit ilmoittavat usein huolestaan ja havainnoistaan ikääntyneen häiritsevään tai huolestuttavaan käyttäytymiseen.

5.2. Kirjaamisvalmennus

Vuoden 2021 syys-lokakuussa tiimin kaksi työntekijää suoritti Kansa-koulu -hankkeen III kirjaamisasiiantuntija -valmennuksen. Kirjaamisvalmennuksen tavoitteena on saada parempi ymmärrys siitä, mitä kaikkea asiakaskirjaamisessa tulisi ottaa huomioon. Kirjaamisasiiantuntija neuvoo ja opastaa työyhteisöä kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Asiantuntija hakee tietoa ja ottaa asioista selvää sekä edistää uusien toimintatapojen käyttöönottoa työyhteisössä.

Seniori-infossa järjestettiin kirjaamisen työpaja joulukuussa 2021. Työntekijöillä oli mahdollisuus antaa omia asiakaskirjauksia luettavaksi ja kommentoitavaksi kollegoille. Kirjauksista keskusteltiin ryhmissä ja annettiin kehitysehdotuksia.

5.3. Vertaismentorointi

Tammikuun 2021 alusta Seniori-infossa otettiin käyttöön vertaismentoroinnin malli pareittain tai kolmen hengen ryhmissä. Yhdessä on pohdittu muun muassa asiakastapauksia ja jaettu hyviä käytäntöjä. Mentoroinnin tavoitteena on hiljaisen tiedon jakaminen, osaamisen kehittäminen ja työssäjaksamisen tukeminen. Tapaamisten toteutustapa on vapaa.

Vertaismentorointien myötä yhteinen tieto on lisääntynyt ja työn sisältöjä on voitu pohtia luottamuksellisesti ja tasavertaisesti. Palveluneuvojat ovat kokeneet, että mentorointi on vähentänyt työn kuormittavuutta ja lisännyt yhteisöllisyyttä. Dialogi on koettu tärkeänä ja työn tasalaatuisuuden edistäjänä. Työn tekemiseen vaikuttavat työntekijän ikä ja persoona. Toisen tapa tehdä työtä ei aina ole itselle sopiva, mutta lopputulos voi olla silti sama. Kaiken päämääränä on asiakkaan etu ja hyvä kokemus palvelusta.

Palveluneuvojien omia kokemuksia mallin käyttämisestä:

- "Vertaismentorointi auttaa pysähtymään arjessa oman tekemisen äärelle. Työkaverilta saa mahtavia neuvoja stressinhallintaan, työhyvinvointiin tai vaikka työn organisointiin liittyen sekä ajattelun tasolla että ihan konkreettisten, toiminnallisten vinkkien kautta."
- "Erittäin hyvä. Saadaan yhdenmukaistettua neuvontaa. Asiakas saa samanlaista neuvontaa jokaiselta palveluneuvojalta. Kirkastaa yhteistä näkemystä. Osaamisen jakaminen tärkeää. Opitaan toisilta erilaisia asioita."
- "Vertaismentorointi on huippua! Tuntuu hassulta, että tätä käytäntöä ei ole ollut aiemmin käytössä. Tästä saa niin paljon irti ja tekee myös työnteosta helpompaa, kun saan kuulla muiden kokemuksia ja ideoita."

5.4. Hel.fi- nettisivu uudistus

Helsingin kaupungin verkkosivu-uudistus ”Uusi hel.fi -hanke” aloitettiin keväällä 2021. Uudistus koskee myös Senioripalvelujen sivuja, joihin tällä hetkellä lukeutuu kaikki hel.fi -sivustosta Ikääntyneille -valikon alta löytyvät sivut sekä Seniori-infon sivut sote-palvelujen osalta www.hel.fi/seniorit.

Uudistusta valmistelelee Hel.fi -senioripalveluiden kehittäjäryhmä. Seniori-infon nettisivuvastaavat ja neuvontapäällikkö osallistuvat erillisiin kehittämistyöpajoihin uudistuksen aikana.

Uusien sivujen käyttöönotto tapahtuu suunnitelman mukaan keväällä 2022. Tarkoituksena on, että uudistuksen jälkeen asiakkaan tarvitsemat tiedot löytyvät selkeässä muodossa, yksiltä sivuilta.

Seniori-info osallistui vuoden 2021 aikana Uusi hel.fi -hankkeen Kick off -tilaisuuteen sekä muutamiin hel.fi- työpajoihin ja asiakasymmärrys-työpajojen esittelyihin.

5.5. Sateenkaarisertifikaatti

Seniori-info aloitti sateenkaarisertifiointiyhteistyön Setan seniorityön kanssa keväällä 2020 ja on saanut sertifikaatin päätökseen 2021 toukokuussa. Seta on ihmisoikeusjärjestö, jonka tavoitteena on riippumatta ihmisten seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä tai sukupuolen ilmaisusta, saada tasa-arvoiset oikeudet kaikille.

Sateenkaarisertifikaatti on kehitetty Setan seniorityön toimesta. Sateenkaarisertifikaatin malli on saanut inspiraationsa Hollannin The Pink Passkey- ja Ruotsin Hbtq-sertifikaateista (Seta 2018).

Seniori-info on osallistunut sertifioinnin kolmeen koulutusosioon. Osioiden aiheina oli osaaminen ja osallisuus, vuorovaikutus ja saatavuus, lainsäädäntö, syrjintä ja työyhteisö. Seniori-infossa on perustettu sertifikaattitiimi ja laadittu tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma.

Seniori-infossa on muun muassa käyty keskustelua syrjintään ja haasteellisiin tilanteisiin puuttumisesta sekä tutustuttu Helsingin kaupungin yhdenvertaisuussuunnitelmaan 2020-2021 ja suunnitelmaan sukupuolten tasa-arvon edistämiseksi Helsingin kaupungin palveluissa ja toiminnassa 2019-2021.

(<https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/Yvsuunnitelma/YV%20Suomi.pdf>,
<https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/Tasa-arvo/palveluiden-tasa-arvo-suunnitelma-helsinki-2019-2021.pdf>)

5.6. Vuosikello

Vuoden 2021 aikana Seniori-infossa on edistetty jalkautuvaa työtä ympäri Helsinkiä, oltu mukana verkkosivu-uudistuksessa, otettu käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä Apotti sekä saatu sateenkaarisertifikaatti päätökseen.

Kuvio 12. Seniori-efon 2021 vuoden vuosikello

