

Helsinki
Helsingfors



Seniori-info

Toimintaraportti
1.7.–30.9.2020

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/seniorit/sv>



Instagram: @seniorihelsinki



Twitter: @seniorihelsinki



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

Sisällys

Sisällys	3
Seniori-info	4
1. Asiakastyö	6
1.1. Heinä- ja syyskuussa esille nousseet ilmiöt	6
1.2. Yhteydenottokanavat	8
1.3. Sosiaalinen media	13
1.4. Uutiskirje	14
1.5. Työmenetelmät	15
1.6. Asiakastietojärjestelmät	19
1.7. Materiaalit asiakastyön tueksi	20
1.8. Jalkautuva työ	20
2. Kehittäminen ja johtaminen	21
2.1. Johtamiskulttuuri	21
2.2. Osaamisen kehittäminen	21
2.3. Suunnitelmallinen toiminta	23

Seniori-info

Seniori-info on kuntalaisten puhelin- ja neuvontapalvelu. Seniori-info on osa Helsingin kaupungin HelppiSeniorin keskitettyä palveluohjausta. Palveluyksikössä työskentelee 14 sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaista sekä esihenkilö.

Seniori-infon palvelut on kohdennettu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen, ja palvelua saa sekä suomeksi että ruotsiksi. Seniori-infoon voi ottaa yhteyttä myös sähköisesti tai tulemalla toimistolle. Seniori-infon verkkosivuilla voi tehdä sähköisen huoli-ilmoituksen yli 65-vuotiaasta avun tarpeessa olevasta henkilöstä.

Seniori-info tarjoaa neuvontaa ja ohjausta palveluista, jotka tukevat ikäihmisen toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta. Tietoa annetaan laaja-alaisesti eri järjestöjen, yritysten ja Helsingin kaupungin palveluista. Seniori-infosta arvioidaan alustavasti ikäihmisen tarvetta sosiaali- ja terveystieteiden palveluille.

Seniori-infon työmenetelmiin kuuluu myös etsivä vanhustyö, jota tehdään yhteistyössä järjestöjen kanssa. Etsivällä työllä vähennetään yksinäisyyttä, ja autetaan kiinnittymään lähiyhteisöön ja palveluiden piiriin. Lisäksi Seniori-info osallistuu erilaisiin ikäihmisille suunnattuihin tilaisuuksiin, joissa se antaa neuvontaa ja ohjausta.

Seniori-info julkaisee neljännesvuosittain toiminnastaan raportin. Tämä raportti on vuoden 2020 kolmannen kvartaalin toiminnan kuvaus. Raportti on laadittu Seniori-infon koko tiimin yhteistyönä. Seniori-infon toimintaraportit julkaistaan osoitteesta: <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>

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

Kuvio 1. HelppiSeniorin organisaatiokaavio

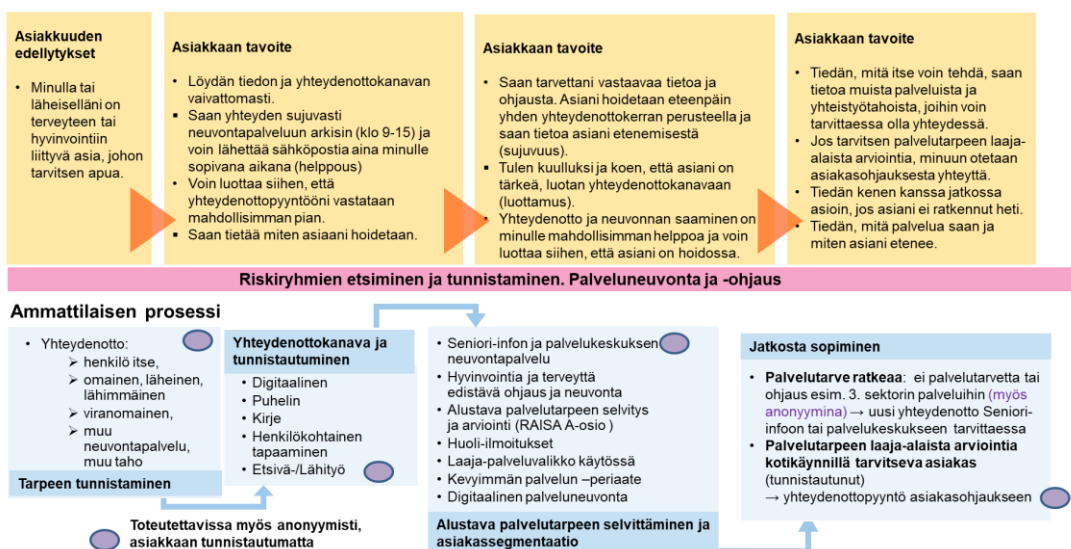
Selvitys, arviointi ja sijoitus: Arviointitoiminnan johtaja Tuulikki Siltari organisaatio 1.1.2020 alkaen									
HelppiSeniori								SAS-palvelun keskitetyt palvelut	Ikääntyneiden ostopalvelut
HelppiSeniorin yhteiset palvelut Arviointipäällikkö Riina Lilja			HelppiSeniorin asiakasohjaus Asiakasohjauspäällikkö Eeva Raulos						Ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen
Seniori-info	Terveys-sosiaalityö	Keskitetyt asiakas-ohjaus-palvelut	Ruotsin-kielinen asiakas-ohjaus	Etelän asiakas-ohjaus	Lännen asiakas-ohjaus	Idän asiakas-ohjaus	Pohjoisen asiakas-ohjaus	Hoitotyön asiantuntijat	Erityis-suunnittelijat Toimistosihtööri
Neuvontapäällikkö Minna Nummi	Johtava sosiaalityöntekijä Joana Andersson		Johtava sosiaalityöntekijä Mikaela Turpeinen	Asiakkuuspäällikkö Nina Jokela	Asiakkuuspäällikkö Birgitta Maanonen	Asiakkuuspäällikkö Jaana Oja	Asiakkuuspäällikkö Elina Määränen		
Palveluneuvojat	Sosiaalityöntekijät Sosiaali-ohjaajat	Johtava sosiaalityöntekijä Hoivapaikka-koordinaattorit Erityisasiantuntijat Toimistosihtööri	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Omaishoidon kotivastajat	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaajat	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaajat Veteraanipalvelut	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaaja	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaaja		

Lähde: HelppiSeniorin uusien työntekijöiden perehdytys 4.6. ja 16.6.2020

Kuvio 2. Palveluneuvonnan asiakkaaksi tulon prosessi

Senioripalvelujen asiakkaaksi tulon prosessi, palveluneuvonta

Asiakkaan prosessi



Lähde: HelppiSeniorin uusien työntekijöiden perehdytys 4.6. ja 16.6.2020

1. Asiakastyö

Seniori-infon perustehtävä on eri yhteydenottokeinojen kautta tehtävä asiakastyö. Asiakkaiden voimavarat ja tarpeet on kartoitettu yhdessä asiakkaan kanssa keskustelemalla. Neuvontaa on annettu kevyimmän palvelun periaatteella. Samaan aikaan Seniori-info on neuvonut viranomaisia. Kolmannen kvartaalin aikana työmenetelmiä on kehitetty ja yhteisöohjautuvuutta vahvistettu. Lisäksi verkossa on julkaistu materiaalia ajankohtaisista aiheista.

Heinä- ja syyskuussa esille nousseet ilmiöt:

- Omaishoitotilanteiden haasteet
- Turvattomuus
- Digihaasteet
- Oikean palvelun löytäminen

1.1. Heinä- ja syyskuussa esille nousseet ilmiöt

Omaishoitotilanteet

COVID-19-pandemian aiheuttamien rajoitusten vuoksi osa omaishoitoperheistä on kokenut jäävänsä yksin. Seniori-infosta on tuettu omaishoitajia kuuntelemalla, neuvomalla ja välittämällä tietoa heidän tilanteistaan kulloinkin tarkoituksenmukaisimmille vastuutahoille.

Heinä - syyskuun sosiaalisen raportoinnin tulosten perusteella omaishoitajien uupumiseen vaikutti se, että useat tukipalvelut olivat yhä kiinni; mm. päivätoiminta, omaishoidon toimintakeskukset ja palvelukeskukset. Vaikka lyhytaikaishoitopaikkoja kesän aikana avattiin, oli mahdollista ottaa palveluun asiakkaita vain puolet normaalimäärästä. On tärkeätä, että omaishoitoperheiden tukemiseksi lyhytaikaisia hoitopaikkoja on edelleen tarjolla, vaikka pandemiatilanne pahenisi loppuvuoden aikana.

Vaikka moni tukipalvelu sulkeutui, ovat omaishoidon kotiaivustajien palvelut toimineet koko poikkeusajan. Omaishoidon kotiaivustajien tuki ja etäryhmätoiminta ovat merkittäviä tukipalveluja, joilla vahvistetaan omaishoitajien arjessa jaksamista. Kotiaivustajapalvelua voi saada 1-8 tuntia kuukaudessa, joka ei kaikille perheille ole riittävä määrä. Kotiaivustajapalvelua voidaan tarjota myös epävirallisille omaishoitoperheille. Kotiaivustajat myös ulkoilevat asiakkaan kanssa, joka ei ole esimerkiksi kotihoidon työntekijöille mahdollista. On tärkeätä, että myös näitä palveluja tarjotaan tarvittavin resurssein jatkossakin.

Omaishoitoperheiden tarpeet ja tarjotut palvelut eivät aina kohtaa. Henkilökohtainen budjetti voisi olla ratkaisu tähän. Perheet voisivat valita sellaisia palveluita, jotka auttavat juuri heitä jaksamaan. Lyhytaikaisten hoitopaikkojen, sijaisomais-hoitajan ja palvelusetelin sijasta tai lisäksi perheet voisivat henkilökohtaisella budjetilla valita esimerkiksi siivousta, ikkunanpesua, hierontaa tai jalkahoitoa. Tämä voisi lisätä sellaisten omaishoitoperheiden jaksamista, jotka eivät halua kunnallisia palveluja.

Turvattomuus

COVID-19-pandemian aikana erilaiset palvelut, kuten päivätoiminta ja palvelukeskukset ovat olleet kiinni. Tämä on lisännyt ikäihmisten kokemaa turvattomuutta, yksinäisyyttä ja toimintakyvyn laskua. Se on lisännyt myös mielialoi-reita, haitallista päihteiden käyttöä, muistisairaiden ikäihmisten harhailua ja naa-pureiden apuun turvautumista. Lisäksi se on lisännyt pelkoa omasta sairastumi-sesta. Kun ikäihmisellä ei ole omaa läheisten tukiverkostoa, ovat kodin ulkopuoli-set palvelut tuoneet merkityksellistä sisältöä arkeen ja pitäneet yllä toimintaky-kyä. Jos ikäihmisellä on ollut läheisten tukiverkostoa, ovat läheiset uupuneet li-sääntyneen auttamisen ja huolehtimisen tarpeeseen. Naapureilta on lisäksi tullut paljon huoli-ilmoituksia muistisairaista ja turvattomista ikäihmisistä.

Digihaasteet

COVID-19-pandemian aikana on arjen asioiden hoitaminen vaikeutunut useiden palvelujen sulkeuduttua samanaikaisesti. Seniori-info on saanut yhteydenottoja, joissa yhdistävänä teimana on sähköisten palvelujen käyttöön liittyvät ongelmat. Kaikilla ikäihmisillä ei ole toimivaa laitteistoa, riittävää osaamista tai toista henki-löä auttamassa sähköisten palvelujen käytössä. Erityisesti asioiminen pankki- ja Kelapalvelujen osalta on koettu haastavana.

Useat palvelupisteet ottavat vain ajanvarauksella vastaan asiakkaita ja niitä on ollut lähes mahdotonta tavoittaa esim. pääsy terveysasemalle ja reseptien uusi-minen puhelimitse on aiheuttanut vaikeuksia. Kauppakassipalveluissa on ollut ruuhkaa tilausmäärien kasvun myötä. Verkkokauppaa ei ole voinut käyttää ostos-ten tekemiseen laitteiden tai osaamisen puutosten vuoksi. Tämä on osaltaan li-sännyt eriarvoisuutta kaupunkilaisten keskuudessa. Digipalveluita suunnitelta-essa on tärkeää huomioida erityisesti ne ihmisryhmät, jotka eivät kykene näitä palveluita käyttämään.

Seniори-infoa on muun muassa pyydetty selvittämään eri kaupunginosissa paikkoja, joissa voisi:

- käyttää tietokonetta/internetiä
- skannata, tulostaa tai kopioida
- saada digiopastusta
- maksaa laskuja

Oikean palvelun löytäminen

Seniори-infon perustehtävänä on toimia neuvontapalveluna ikääntyneille kuntalaisille sekä heidän läheisilleen, jotka eivät vielä ole sosiaali- ja terveyspalvelujen piirissä. Seniори-infoon tulevista yhteydenotoista huomattava osa on koskenut henkilöitä, jotka ovat jo esim. kotihoidon tai gerontologisen sosiaalityön asiakkuudessa. Yleisimmät syyt tähän ovat olleet, että asiakkaan omatyöntekijää ei tavoiteta tai ei tiedetä, mihin tulisi olla yhteydessä. Omatyöntekijällä on asiakkaalle tärkeä rooli ja merkitys hänen palvelujensa koordinoivana ja kokonaisvastuuta ottavana tahona.

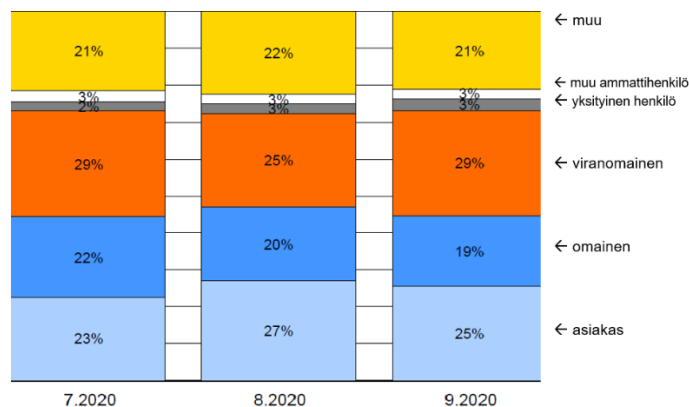
Asiakkuudessa olevilla asiakkailla on ollut lisäksi vaikeuksia löytää mm. oman terveysaseman tai kuntouttavan arviointiyksikön yhteystietoja. Tämä on lisännyt asiakkaalle useiden puhelukontaktien määrää, huolta ja epätietoisuutta palvelutaan, kun hän on etsinyt oikeaa tahoa. Seniори-infon neuvontatyössä on huomattu, että julkinen palvelujärjestelmä on asiakkaalle vaikeasti hahmotettava kokonaisuus. Siksi onkin ensisijaisen tärkeätä kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, että asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi annettavan palvelun sisältö ja kuka on hänen ensisijainen yhteyshenkilönsä. Näin varmistetaan sujuva ja turvallinen palvelu asiakkaalle.

1.2. Yhteydenottokanavat

Puhelinpalvelu

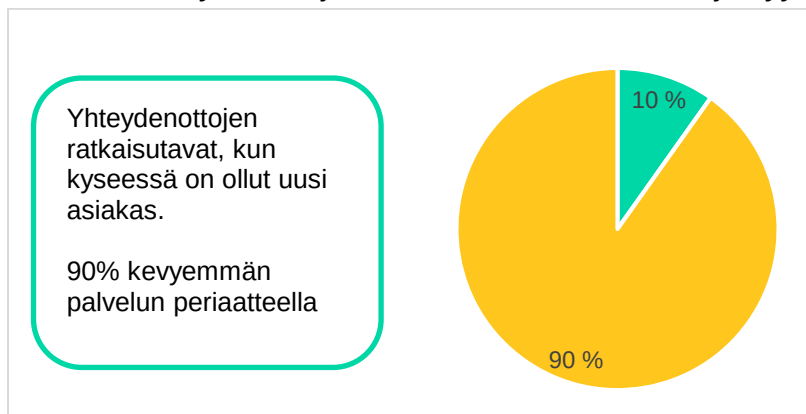
Seniори-info vastaanotti 1.7.–30.9.2020 välisenä aikana puheluja yhteensä 5933 kpl. Puhelut jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: heinäkuu 1927 kpl, elokuu 2090 kpl ja syyskuu 1916 kpl. Ruotsinkielisiä yhteydenottoja tuli yhteensä 89 kpl, joka on 1,5 % kaikkien saapuneiden puheluiden määrästä. Ruotsinkielisten puhelujen määrät jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: heinäkuu 29 kpl, elokuu 44 kpl ja syyskuu 16 kpl. Viranomaisten puheluja saapui yhteensä 324 kpl. Yhteydenotot jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: heinäkuu 112 kpl, elokuu 83 kpl ja syyskuu 129 kpl.

Kuvio 3. Yhteydenottajatahot heinä-, elo- ja syyskuussa 2020



Ajanjakson aikana viranomaisten yhteydenottojen määrä on kasvanut huomattavasti. Viranomaisille on annettu tarpeen mukaista neuvontaa ja ohjausta liittyen hoito- ja palveluketjuihin. Muu-luokkaan tilastoituvat kaikki sellaiset takaisinsoitto yritykset joihin asiakas ei vastaa. Takaisinsoittoon jääneelle asiakkaalle tehdään aina kaksi soittoyritystä.

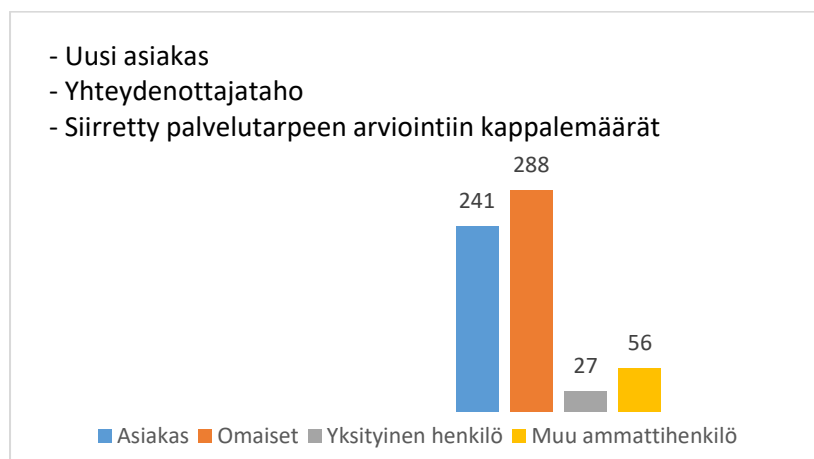
Kuvio 4. Yhteydenottojen ratkaisutavat heinä-elo- ja syyskuussa 2020



Toteutetun neuvonnan sisältö jakautuu touko - syyskuun välisenä aikana seuraavasti: 23 % asiakkuudessa olevien neuvontaa, 7 % neuvontaa mm. terveysseman ja suun terveydenhuollon toiminnasta, 5 % viranomaisen neuvontaa, jossa ohjattu oikealle yhteistyötaholle, 11 % uusia asiakkaita, jotka on siirretty jatkoarviointiin tuki- ja hoivapalveluihin.

Yhteydenotoista 5 % on ratkaistu antamalla tietoa järjestöjen ja yksityisten yritysten palveluista. Yhteydenotoista 19 % on annettu neuvontaa kaupungin palveluista tai yleisesti tietoa sosiaali- ja terveystalvetaista. Neuvonnasta 3 % on ratkaistu siten, että asiakkaalle on lähetetty joko kirjeitse ja tai sähköpostitse tietoa palveluista. Yhteydenotoista 8 % on ollut puhelun tai chatin lisäselvittelyä. Yhteydenotoista 19 % on tilastoitu kohtaan muut, joka sisältää seuraavat tilanteet: asiakas ei vastaa soittoyritykseen, asia on jo selvitetty tai kyseessä oli väärä numero.

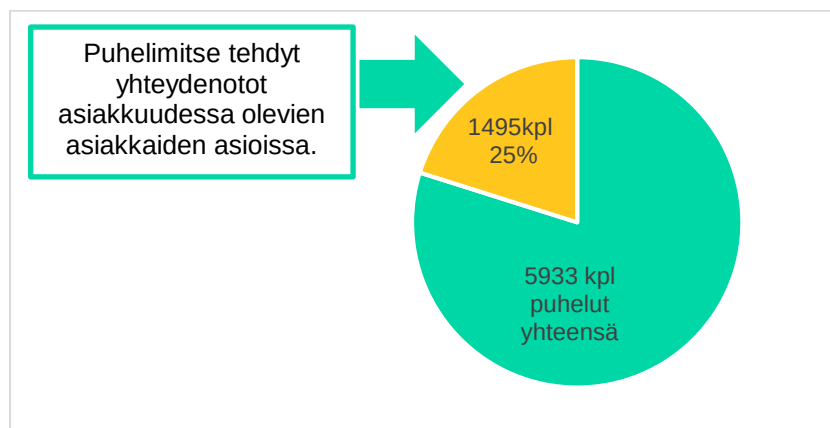
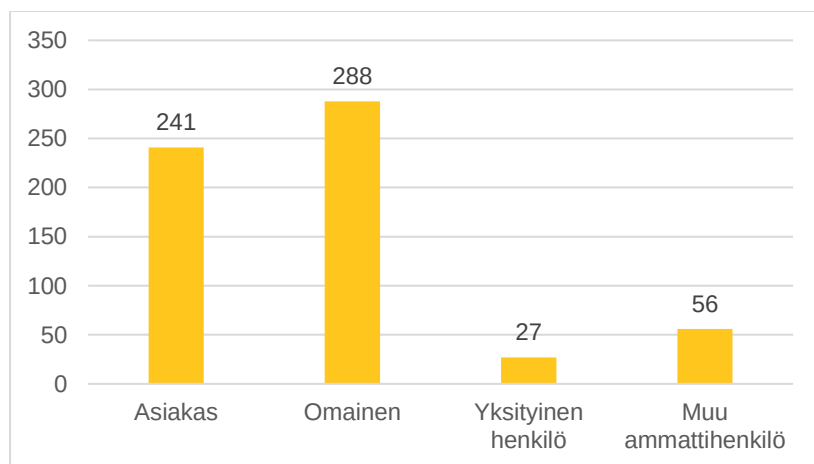
Kuvio 5. Heinä-syyskuu uusi asiakas; yhteydenottaja ja määrät, jotka siirretty palvelutarpeen arviointiin.



Asiakkuudessa olevat asiakkaat

Seniори-infoon tulevista yhteydenotoista huomattava osa koskee henkilöitä, jotka ovat jo asiakkuudessa. Seniори-infoon on heinä- ja syyskuun aikana tullut yhteensä 5933 yhteydenottoa puhelimitse, ja niistä 1171 eli viidesosa on koskenut asiakkuudessa olevia henkilöitä.

Kuvio 6. Asiakkuudessa olevia henkilöitä koskevat yhteydenotot heinä- ja syyskuussa.



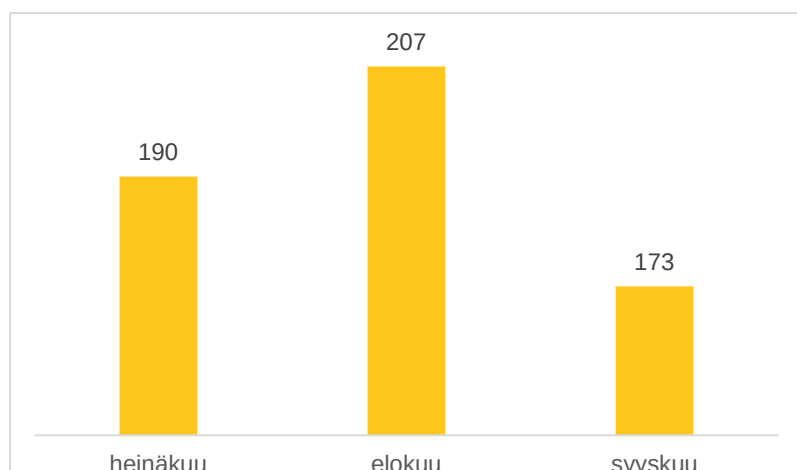
Toimistolla annettava palveluneuvonta

Asiakkaita on otettu vastaan toimistolla kolmannen kvartaalin aikana turvavälit huomioiden. Palveluneuvonta kasvokkain ei ole ollut missään vaiheessa epidemiasuojauksella. Seniori-infon työntekijät ovat käyttäneet asiakastilanteissa suojamaskeja ja tarvittaessa toimittaneet lomakkeita myös toimiston oven ulkopuolelle asiakkaan niin halutessa.

Sähköposti

Sähköpostitse saapui kuntalaisten yhteydenottoja 570 kpl. Yhteydenotot jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: heinäkuu 190 kpl, elokuu 207 kpl ja syyskuu 173 kpl. Yhteydenotoissa haluttiin laaja-alaisesti tietoa sosiaali- ja terveystieteiden palveluista sekä yksityisten sekä kolmannen sektorin palveluista. Yhteydenotoista noin puolet koskevat jo asiakkuudessa olevien henkilöiden tilanteita.

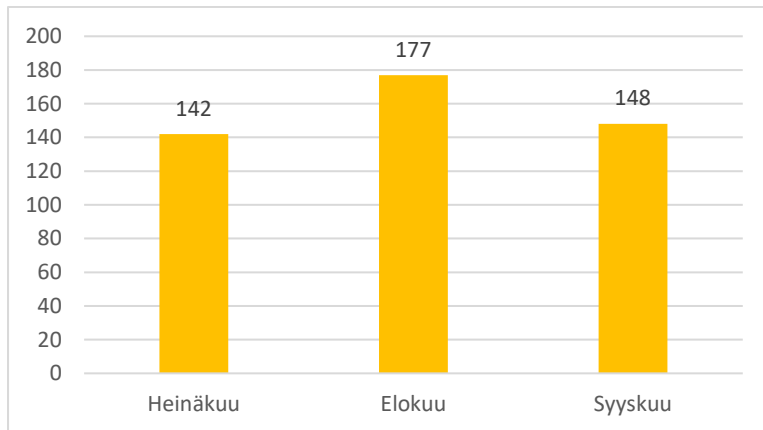
Kuvio 7. Yhteydenotot sähköpostin kautta



Chat

[Chat-palvelun](#) kautta yhteydenottoja saapui yhteensä 467 kpl. Yhteydenotot ja-kaantuivat kuukausitasolla seuraavasti: heinäkuu 142 kpl, elokuu 177 kpl ja syys-kuu 148 kpl. Chatin kautta erityisesti omaiset tiedustelevat erilaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöjä.

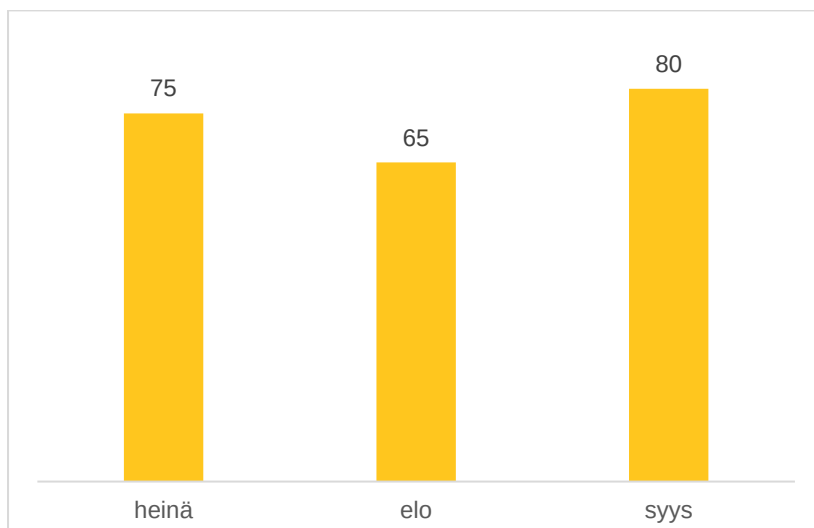
Kuvio 8. Yhteydenotot Chat-palvelun kautta



Sähköiset huoli-ilmoitukset

Kuntalaiset tekivät [sähköisiä huoli-ilmoituksia](#) yhteensä 220 kpl. Ilmoitusten mää-rät jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: heinäkuu 75 kpl, elokuu 65 kpl ja syyskuu 80 kpl. Sähköisistä huoli-ilmoituksista noin puolet koskivat jo asiakkuu-nessa olevien asiakkaiden asioita. Huolen aiheet liittyivät omaisten tai esimer-kiksi naapureiden havaintoihin, jonka pohjalta ilmoittaja pyysi arvioimaan ikäänty-neen asiointi- tai hoivapalveluiden tarvetta.

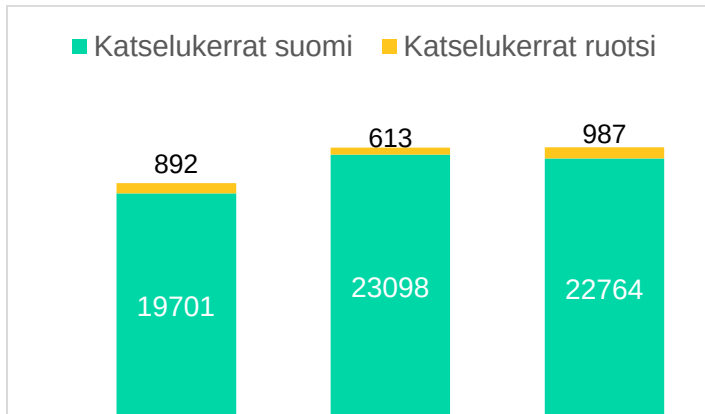
Kuvio 9. Sähköiset huoli-ilmoitukset



Seniори-infon internet-sivut

Seniори-infon [suomenkielisten internet-sivujen](#) katselukerrat ovat olleet kolmannen kvartaalin aikana yhteensä 65563 kertaa. Kuukausitasolla yksittäisiä vierailijoita on käynyt sivustoilla seuraavasti heinäkuu 7901, elokuu 8704 ja syyskuu 8457. [Ruotsinkielisiä sivuja](#) on katseltu yhteensä 2492 kertaa. Yksittäiset vierailijamäärät jakautuvat kuukausitasolla seuraavasti heinäkuu 631, elokuu 288 ja syyskuu 566.

Kuvio 9. Internet-sivujen katselukerrat yhteensä suomen ja ruotsinkielisillä sivuilla



1.3. Sosiaalinen media

Facebook

Seniори-info Helsinki -[Facebook-sivua](#) päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Keväällä on otettu käyttöön "Kysy Seniори-infolta"-osio, jonka tarkoituksena on ollut osallistuttaa seuraajiamme. Seuraajillamme on ollut mahdollisuus kysyä tai antaa palautetta ikääntyneiden palveluista. Tarkoitus oli, että "Kysy Seniори-info"-osio toistuisi joka kuukausi ja annamme vastauksia kysymyksiin videon välityksellä Facebookissa. Elokuussa seuraajiltamme ei tullut yhtään kysymystä tai palautetta.

Syyskuussa on kysytty seuraajiltamme syksyisiä kuvia uudeksi Facebook -kansikuvaksi. Seuraajiltamme on saatu yhteensä 13 kuvaa, joista arvottiin yksi uusi kansikuva. Lisäksi Facebookissa on kerrottu kuukausittain Seniори-infon kuulumiset. Heinäkuussa Seniори-infon työntekijä kertoi etsivästä vanhustyöstä ja sen tärkeydestä. Elokuussa on kerrottu Seniори-infon muuttokuulumisia. Syyskuussa on esitelty Seniори-infon jalkautuvaa työtä ja erityisesti Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksen seniorilaituritoimintaa.

Facebookissa seuraajamäärä on laskenut hieman viime kvartaalista. 3.kvartaalin lopussa seuraajamäärä oli 2761 kun 2.kvartaalin lukema oli 2777. Eniten tykkäyksiä ja kommentteja on saanut julkaisu THL:n tiedote huijaussoitoista. Facebookin viestikannan kautta annoimme palveluneuvontaa kahdelle.

Instagram

Myös Seniori-infon Instagram-tiliä päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Seniori-infon Instagram-tili on nimeltään @seniorihelsinki. Seuraajamäärä oli 1. kvartaalin lopulla 497. 2. kvartaalin aikana seuraajamäärä on noussut lukemaan 542. 3. kvartaalin lopulla seuraajien määrä oli 595. Suosituimmat julkaisut 3. kvartaalin aikana olivat Seniori-infon kuvat työntekijöistä eri tehtävissä. Erityisen suosion oli saanut Seniori-infon Sateenkaarisertifiointi -koulutus.

Twitter

Seniori-infon työntekijät päivittävät Twitter-tiliä viikoittain ikäihmisten ajankohtaisilla aiheilla ja linkeillä heille kohdistetuista palveluista ja tapahtumista. Vuonna 2019 seuraajia oli 163 ja vuonna 2020 seuraajia on 231, joista uusia seuraajia oli 68. Suosituimmat twiitit vuonna 2020 2. kvartaalissa olivat twiitti Mereon etsivän vanhustyön yhteistyöstä, twiitti Helsinki-avun esitteestä ja Seniori-infon videojulkaisu omaisen välttämättömästä vierailusta ikääntyneen luona epidemia-aikana. 3. kvartaalin suosituimmat ja keskustelua herättäneet twiitit koskivat Sateenkaarisertifiointi –koulutusta ja ikääntyneiden ulkona liikkumisen mahdollisuuksia, kuten puistojumppeja.

Kolmannen kvartaalin aikana:

- 27 twiittiä
- 312 kertaa katsottu Seniori-infon profiilia
- 27 uutta seuraajaa
- 21 884 twiitin näyttökertaa
- 27 mainintaa Seniori-infosta

1.4. Uutiskirje

Seniori-info lähettää uutiskirjeen yhteistyökumppaneille, ja siinä kerrotaan Seniori-infon ajankohtaiset asiat ja yhteydenottoaiheet sekä sosiaalisesta raportoinnista esiin tulevia ilmiöitä. Uutiskirjeessä esitellään myös yhteistyökumppaneiden toimintaa. Seniori-info julkaisi syyskuussa tiedotteen, uutiskirje julkaisu ajankohdan välissä. Tiedotteessa kerrottiin sateenkaarisertifioinnista sekä Seniori-infon top 3 yhteydenotot aiheista.

1.5. Työmenetelmät

Poikkeusajan arviointia Seniori-infossa. Seniori-infossa tehtiin Covid-19 pandemia-ajan huomioista arviointi, jossa käsiteltiin poikkeuksellisen aikana syntyneitä käytäntöjä ja niiden toimivuutta perustyön näkökulmasta. Arvioimme erilaisia kokonaisuuksia työn käytännöistä, asiakassaatavuudesta sekä etätööhön liittyvistä toiminnoista. Covid-19 pandemian aiheuttama poikkeustilanne nosti esiin huolen kaikista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevista ikääntyneistä. On huomioitava, että miten tälle ryhmälle turvataan välttämättömimmät palvelut. Palvelujen ja tukien saaminen edellyttää välillisiä palveluja, kuten esimerkiksi taloudellisen tuen hakemusten tekemisessä yleisen tietokoneen tai neuvontapisteen käyttöä.

Seniori-infosta oltiin aktiivisesti yhteydessä 3. sektorin toimijoihin tiettyjen, asiakailta ilmenneiden ongelmien ratkomista varten. Yhteiset huomiot palveluntarjoajista ja nopea reagointi: palvelupaikkojen selvittäminen ja viestiminen asiakkailla nousivat tässä yhteistyössä tärkeimmiksi tehtäviksi myös poikkeustilanteissa.

Teimme tiivistä yhteistyötä Helsinki-avun kanssa siihen asti, kunnes Helsinki-avun toiminta päättyi elokuun lopussa. Seniori-infosta ohjattiin asiakkaita Helsinki-avun piiriin kauppa- ja apteekkiasioinneissa sekä keskusteluavun saamiseksi. Helsinki-apu puolestaan ohjasi tarvittaessa ikääntyneitä olemaan yhteydessä Seniori-infoon. Helsinki-apu teki myös sähköisiä huoli-ilmoituksia asiakkaistaan matalalla kynnyksellä, kun huoli ikääntyneen tilanteesta heräsi yhteydenotossa.

Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen

Seniori-info tuo esiin ikääntyvien helsinkiläisten kokemuksia. Seniori-infon päämääränä on välittää tietoa asiakkaiden tarpeista ja esittää toimenpide-ehdotuksia asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Kuntalaisten osallisuuden edistämistä pidetään Seniori-infossa erittäin tärkeänä, ja se on myös osa Helsingin kaupungin strategiaa.

Seniori-info kokeilee sosiaalisen raportoinnin tekemistä totutusta poikkeavalla tavalla: vaikuttamistyötä tehdään kuten blogiteksteillä. Opettelemme yhdessä myös erilaisten julkaisujen tekemistä, video-postauksia sekä eri kanavien käyttämistä niin yhteistyön kuin tiedottamisen merkeissä. Sosiaalinen raportointi on Seniori-infolaisille myös vaikuttamisen mahdollisuuksien tarjoamista asiakkaille; välitämme palautteita ja tiedotamme toimenpiteistä asiakkaiden ja omaisten suuntaan.

Lyhyen aikavälin tavoitteeksi asetettiin sosiaalisen raportoinnin mallin luominen Seniori-infolle. Malli sisältää prosessikuvauksen, työvälineet sekä kanavat raportoinnille ja sen toteuttamiselle. Kyseessä on myös tiimin oppimisprosessi kokeiluvasta työotteesta sosiaalisen raportoinnin työkalulla. Pitkän aikavälin tavoite on Seniori-infon profiloituminen sosiaalisen raportoinnin tekijänä. Sosiaalista raportointia tehdään yhteistyössä yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden ja omaisten sekä asiakaskuntamme asioista kiinnostuneiden kanssa. Profiloituminen tarkoittaa uudenlaisen palveluneuvontaan kytkeytyvän brändin luomista yhteistyössä viestintäyksikön kanssa.

Etsivän vanhustyön kehittäminen kunta-järjestö -yhteistyönä

Kesäkuussa käynnistyi Seniori-infon ja Helsingissä ikääntyneiden parissa etsivää työtä tekevien järjestöjen yhteinen kokeilu. Kokeilua koordinoi Vanhus- ja lähimäispalvelun liitto RY (Valli). Mukana olivat Mereo, Käpyrinne, Seniori-Vamos, sekä Omakotisäätiö. Kunta-järjestö yhteistyöhön perustuvan kokeilun tarkoituksena oli löytää Seniori-infon kautta helsinkiläisiä ikääntyneitä, jotka ovat kohtaamisen, avun tai palvelujen tarpeessa. Yhteistyössä korostui matalan kynnyksen palvelu ja ennaltaehkäisevä työskentelyote.

Kokeilussa tarjottiin etsivän työn järjestökumppanin kuulumissoittoa Seniori-infon yhteyttä ottaneille ikääntyneille, joiden elämäntilanteet ja tarpeet kohtasivat etsivän työn toiminta-ajatuksen kanssa. Kuulumissoittoa varten asiakkaan yhteystiedot luovutettiin asiakkaan luvalla etsiville. Kuulumissoittojen myötä etsivän työn toimijat tekivät heille ohjautuneiden asiakkaiden kanssa suunnitelman, jolla tukea konkreettisesti heidän arkeaan ja elämänlaatuaan. Etsivät ovat muun muassa tavanneet asiakkaita, tutustuneet heidän kanssaan lähipalveluihin ja ajanvietemahdollisuuksiin, auttaneet lomakkeiden täytössä tai hankkineet asiakkaille vapaaehtoisia ulkoilukavereita.

Kuulumissoitto -kokeilun arviointivaihe alkoi elokuussa. Seniori-infossa tilastoitiin (kuvio 12) kokeilun aikana 19 asiakasyhteydenottoa, joista 14 asiakasta ohjattiin etsivän työn järjestöille. Kolmen asiakkaan asioiden hoitamista/yhteydenpitoa jatkettiin Seniori-infossa. Yksi asiakkuuksista osui heinäkuulle, jolloin etsivän työn toimijat olivat suurimmalta osin lomalla. Yhden asiakkaan kohdalla Seniori-infon työntekijän ruotsin kielen osaaminen oli oleellista asiakkaan kannalta. Yksi kokeilun asiakkaista kieltäytyi lopulta kuulumissoitosta ja yhdellä asiakkaalla oli jo runsaasti muita palveluja käytössään.

Yhteyttä ottaneista asiakkaista 9 oli idänpalvelualueelta ja 7 etelän palvelualueelta. Lännestä otti yhteyttä kaksi asiakasta ja pohjoisesta yksi. Yhteydenotoista 13 tuli asiakkailta itseltään. Muilta tahoilta tehtiin 6 yhteydenottoa asiakkaiden puolesta. Yhteydenottojen syyt painottoivat eniten yksinäisyyteen. Lisäksi asiakkaat kaipasivat tukea asiointiin, tai kiireettömään rinnalla kulkemiseen. Myös muita syitä, kuten digiohjauksen tarvetta esiintyi. Yhteydenpitoa koskevissa toiveissa nousi esiin muun muassa juttukaverin ja ulkoiluavun tarve.

Kokeilun hyödyt asiakkaalle

Kunnan palvelut eivät aina kykene vastaamaan kaikkiin asiakkaiden kokemuksiin tarpeisiin. Etsivän työn kokeilulla voitiin kuroa niin sanottuja rajapintoja. Yhdellä yhteydenotolla Seniori-infoon asiakas sai mahdollisuuden kuulumissoittoon, joka pystyttiin toteuttamaan nopealla aikataululla. Monessa tapauksessa etsivän työn keinoin voitiin soiton lisäksi tukea asiakasta kohentamaan elämälaatuaan ja arkeaan, sekä luomaan sosiaalisia kontakteja. Työskentely tapahtui asiakkaiden tarpeista lähtöisin ja yhteistyössä korostettiin kiireettömyyttä. Tarvittaessa asiakas voitiin ohjata myös muihin toimintakykyä ja hyvinvointia edistäviin palveluihin, tai laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin tilanteen vaatiessa.

Kokeilun hyödyt työntekijöille

Yhteisen kokeilun myötä Seniori-infossa on selkiytynyt ymmärrys etsivästä työstä sekä siitä hyötyvistä asiakkaista. Yhteinen työ on lisännyt luottamusta, työntekijät tuntevat toisensa sekä toistensa työn paremmin. Asiakkaiden ohjaaminen on kokeilun myötä sujuvampaa ja palveluneuvonnan kannalta keinot asiakkaiden auttamiseksi ovat tuntuneet monipuolistuvan. Yhdessä toimiminen on koettu ratkaisukeskeiseksi. Kokeilu on mahdollistanut yhteisen oppimisen, hyvien käytäntöjen kehittämisen sekä asiantuntijuuden jakamisen.

Kuvio 12. Etsivän työn toteutuksen sisältöä

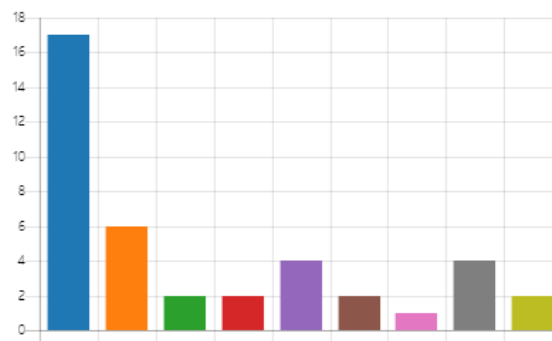
Mitä kautta yhteydenotto tullut?

Huoli-ilmoitus (puhelimitse & ...	1
Asiakkaan yhteydenotto	13
Viranomaisenkautta	0
Omaisien yhteydenotto	4
Muu	1



Yhteydenoton syy?

Yksinäisyys	17
Kaipaa tukea asioinnissa	6
Ikääntyvä ei ota vastaan tarjoi...	2
Ikäihminen ei hyödy tarjotusta...	2
Ikäihminen tarvitsee enemmä...	4
Digitaalinen syrjäytyminen (ei ...	2
Ikäihmisellä taloudellisia vaike...	1
Kynnys lähteä yksin kodin ulko...	4
Muu	2



Miltä alueelta asiakas on?

Itä	9
Etelä	7
Länsi	2
Pohjoinen	1



Ikäihmiset ja soveltavan liikunnan alatyöryhmä

Seniori-info on mukana ikäihmisten ja soveltavan liikunnan alatyöryhmässä, joka on kokoontunut nyt heinä- syyskuun aikana kaksi kertaa. Ikäihmisten liikkuminen on kaupungin talousarviovalmistelun 2021 yhteinen tavoite. Helsingin kaupunki on aloittanut elokuussa anna arjen liikuttaa viestintäkampanjan, jossa vaikute-taan liikunta-asenteisiin. Seniori-info on osaltaan vahvistanut viestiä, että kam-panjassa huomioidaan myös ne ikäihmiset, joilla ei digitaalisia laitteita käytös-sään. Pandemian seurauksena monen ikäihmisten liikkuminen on vähentynyt merkittävästi, joka on vaikuttanut mm. kotona pärjäämiseen itsenäisesti. Tämä on näkynyt seniori-infossa lisääntyneinä huoli-ilmoituksina asiakkailta ja omai-silta. Elokuussa alkoi ilmoittautuminen Helsingin kaupungin seniori-liikuntaryh-miin, jonne on ohjattu asiakkaita Seniori-infosta. Lisäksi on tullut useita kyselyitä vapaaehtoisista ulkoilukavereista ja ohjatuista liikuntaryhmistä. Covid-19 suosi-tusten puitteissa on pyritty ohjaamaan asiakkaita myös liikunnan etäryhmiin, sekä YLE kakkosen jumppahetkiin, jotka on aloitettu toivottuina uusintoina syys-kuun aikana.

1.6. Asiakastietojärjestelmät

Palvelutarpeen arviointi "RAISAn" avulla

Kun Seniori-infon asiakkaan tilanne etenee kokonaisvaltaiseen arviointiin, käytetään hyväksi asiakastietojärjestelmää nimeltä InterRAI-CA & HELSA ("RAISA"). RAISA-arviointeja uusille asiakkaille on kirjattu 1.7 - 30.9.2020 välisenä aikana yhteensä 312 kappaletta. Kuukausitasolla kirjaukset jakautuvat seuraavasti: heinäkuussa 108 kpl, elokuussa 103 kpl ja syyskuussa 101 kpl.

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä

Asiakkaiden yhteydenotot, jotka etenevät palvelutarpeen arviointiin kirjataan myös sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään (ATJ). Kirjaus tehdään ilmoituksena iäkkään henkilön palveluntarpeesta tai lakisääteisenä palvelutarpeen arviointipyyntönä. Asiakastietojärjestelmässä ei ole erillistä huoli-ilmoituskoodia. Huoli-ilmoituksia tekevät yksityiset henkilöt sekä viranomaiset. Ilmoituksia tulee jo kaupungin hoivapalvelujen piirissä olevista henkilöistä sekä ns. uusista asiakkaista. Omaiset tekevät pääosin ilmoituksia liittyen havaintoihinsa ikääntyneen arjessa pärjäämättömyydestä. Naapurit ilmoittavat usein siksi, että ovat huolissaan ikääntyneen häiritsevästä tai huolestuttavasta käyttäytymisestä.

Seniori-info on vastaanottanut 1.7. - 30.9.2020 välisenä aikana ATJ:lle kirjattuja yhteydenottoja 1865 kpl, joista 372 (20%) tapahtumaa on hoidettu Seniori-infon toimenpitein ja loput siirretty jatkoarviointiin eri tahoille. Seniori-infon tunnuksille päätetään yhteydenotot, joissa asiakkaan tarve on voitu ratkaista muulla tavoin kuin jatkosiirtämällä. Yhteydenotto jätetään siirtämättä silloin, kun asiakkaan tuen tai palvelun tarve on saatu ratkaistua esimerkiksi kaupungin ikäihmisten palvelukeskustoiminnan, järjestöjen vapaaehtoistoiminnan tai yksityisen palveluntuottajan avulla.

Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys arvioi välttämättömän ja kiireellisen sosiaalipalvelujen tarpeen virka-ajan ulkopuolella. Viranomaiset, ikäihmiset itse, omaiset tai naapurit ilmoittavat sosiaalipäivystykseen huolensa ja antavat tiedon avun tarpeesta olevasta henkilöstä. Avun tarve voi liittyä esimerkiksi vanhuksen sosiaalihuollon tarpeeseen. Sosiaalipäivystys ohjaa keskitetysti Seniori-infolle kaikki ikäihmisistä tehdyt ilmoitukset.

Sosiaalipäivystyksen ATJ-yhteydenottoja on saapunut Seniori-infoon 1.7.–30.9.2020 yhteensä kpl 719, joista 138 kpl (19%) on voitu kirjata hoidetuksi Seniori-infon toimenpitein. Seniori-infon toimenpitein hoidetut ilmoitukset ovat olleet joko jo asiakkuudessa olevien tuki- ja palveluverkostolle tiedoksi antamista tai uusien asiakkaiden alustavaa palvelutarpeen arviointia, jossa ei ole noussut esiin palveluntarvetta tai tarve on voitu ratkaista kolmannen sektorin tai yksityisten palveluntuottajien taholta.

1.7. Materiaalit asiakastyön tueksi

Seniori-infossa on koottu erilaisia listoja palveluista, sekä toimintaryhmistä, joita tarvittaessa toimitetaan asiakkaille postitse ja sähköpostitse valinnanvapauden lisäämiseksi. Listat ovat myös yhteisellä työasemalla sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluiden työntekijöiden käytettävissä.

1.8. Jalkautuva työ

Jalkautuvalla palveluneuvonnalla tarkoitetaan kaikkia kasvokkain tapahtuvia neuvontatilanteita kaupunkilaisten omassa ympäristössä. Jalkautuva työ tarkoittaa esimerkiksi neuvontapistetyötä tai erilaisia yleisötilaisuuksia. COVID-19 pandemian alkaessa jalkautuva työ jäi tauolle. Syksyllä on aloitettu suunnitelman laatiminen jalkautuvalle työlle. Pohjana on käytetty Nina Arekarin ja Johanna Soinisen YAMK-opinnäytetyötä: Kohti asiakaslähtöistä palveluneuvontaa – Seniori-infon jalkautuvan palveluneuvonnan kehittäminen. Tavoitteena on jalkautua ikääntyneiden omiin ympäristöihin ja viedä tietoa järjestöjen, yksityisten ja kaupungin palveluista sekä tehdä tunnetuksi Seniori-infoa.

2. Kehittäminen ja johtaminen

2.1. Johtamiskulttuuri

Seniori-infon työyhteisön toiminta perustuu luottamukseen, toisista hyvän ajattelemiseen, yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja toisten osaamisen arvostamiseen. Johtaminen perustuu valmentavaan ja palvelevaan johtamiseen. Keskeistä siinä on vuorovaikutus: kyseleminen, kuunteleminen, tavoitteista keskusteleminen sekä palaute, ohjaaminen ja valtuuttaminen. Esihenkilö auttaa työntekijöitään tunnistamaan omat voimavaransa ja mahdollisuutensa parantaa suorituksiin ja ammattitaitoaan.

Seniori-infossa jokainen työntekijä on työtehtävänsä paras asiantuntija. Esihenkilön tehtävänä on tukea tätä, oivalluttaa, mahdollistaa ja innostaa. Seniori-infossa korostuu yhteisöohjautuvuus, vastuun jakaminen tiimin sisällä ja tiimin onnistuminen yhdessä. Vastuut jaetaan jokaisen henkilökohtaisten ja luontaisten vahvuuksien mukaan. Jokainen tiimin jäsen vaalii yhteistä hyvää.

2.2. Osaamisen kehittäminen

COVID-19-pandemiasta johtuen suurin osa henkilöstöstä työskenteli etänä. Esihenkilö kävi jokaisen etänä työskentelevän työntekijän kanssa viikoittaiset henkilökohtaiset kuulumis- ja ajankohtaiskeskustelut. Lisäksi jokaisen työntekijän on käyty varttikeskustelut.

Seniori-info on digitaalisten palvelujen aktiivinen käyttöönottaja ja kehittäjä, joka on myönteisellä ja innostuneella asenteella tarttunut poikkeusajan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Erilaisten digitaalisten työkalujen käyttö ja henkilöstön kehittyvä osaaminen on helpottanut työn tekemistä, verkostojen kanssa toimimista ja asiakkaiden arjen tukemista. Seniori-infossa on muun muassa harjoiteltu projektien organisointiin ja sosiaalisen raportoinnin edistämiseen soveltuvaa ohjelmistoa. Samaa ohjelmistoa on ketterästi kokeiltu kolmannen sektorin yhteistyökumppanien kanssa viestimiseen etsivän vanhustyön osalta.

Ikääntyneiden palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteistyön ohje koulutukset

Seniori-infon työntekijä on osallistunut ikääntyneiden palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteistyön kehittämistyöryhmään. Koulutus on toteutettu verkkokoulutuksena, jossa moniammatillisesti on ratkaistu erilaisia asiakastapauksia uuden yhteistyöohjeen avulla. Koulutukseen on kuulunut myös eri palveluiden työntekijöiden tutustumiset toistensa työhön.

Seta Sateenkaarisertifiointi

Seniori-info aloitti sateenkaarisertifiointiyhteistyön Setan seniorityön kanssa keväällä 2020. Seta on ihmisoikeusjärjestö, jonka tavoitteena on, riippumatta ihmisten seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä tai sukupuolen ilmaisusta, saada tasa-arvoiset oikeudet. Sateenkaarisertifikaatti on kehitetty Setan seniorityön toimesta. Sateenkaarisertifikaatti malli on saanut inspiraationsa Hollannin The Pink Passkey- ja Ruotsin Hbtq-sertifikaateista. (Seta 2018)

Seniori-info on osallistunut sertifiointin kolmeen koulutus osioon, jonka aiheina oli osaaminen ja osallisuus; vuorovaikutus ja saatavuus; lainsäädäntö, syrjintä ja työyhteisö. Seniori-infossa on perustettu sertifikaatti-tiimi ja tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman laadinta aloitettu. Sateenkaarisertifiointin tavoitteena on edistää sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien ikäihmisten sekä työyhteisöjen yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa.

Edunvalvonta koulutus

Seniori-infon työntekijät osallistuivat syyskuussa edunvalvontavaltuutuskoulutuksiin. Koulutuksissa käytiin läpi edunvalvonnan ja edunvalvontavaltuutuksen erot ja hyödyt asiakkaan näkökulmasta.

2.3. Suunnitelmallinen toiminta

Vuosikello

Seniori-infon toiminnan suunnittelussa käytetään vuosikelloa työvälineenä. Vuosikello selkeyttää ajanhallintaa ja vapauttaa energiaa ja resursseja, kun yhteiset prosessit, prioriteetit ja aikataulut ovat koko Seniori-infon tiimin tiedossa. Vuosikello mahdollistaa myös ennakkoinnin ja ohjaa toiminnan arviointia ja johtamista.

Vuosikelloa käydään säännöllisesti läpi tiimissä. Jokaisella työntekijällä on vastuualueistaan oma sähköinen suunnitelma, joka tukee koko toiminnan vuosikelloa. Vuosikelloa päivittää vuosikellovastuutiimi, jonka tehtävänä on muistuttaa aikataulutetuista prosesseista ja tehtävistä sekä varmistaa, että asia käsitellään tiimikokouksissa.

Kolmannen kvartaalin aikana on edistetty jalkautuvaa työtä, etsivää vanhustyötä sekä asetettu toiminnan tavoitteet vuodelle 2021. Seniorilaituritoiminta aloitettiin syyskuun alusta uudestaan. Seniori-infossa harjoittelussa on ollut geronomiopiskelija syys-lokakuussa.

Kuvio 11. heinäkuu-syyskuu vuosikello 2020

