

Helsinki  
Helsingfors



# Seniori-info

Toimintaraportti  
1.4.–30.6.2021

Seniori-info  
puhelin- ja neuvontapalvelu  
puh. 09 310 44556  
arkisin klo 9–15

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

Sähköposti: [seniori.info@hel.fi](mailto: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/>

# Sisällys

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Sisällys                                                  | 3  |
| Seniori-info                                              | 4  |
| 1. Asiakastyö                                             | 6  |
| 1.1. Huhti-kesäkuun yhteydenotoista esiin nousseet ilmiöt | 6  |
| 1.2. Yleisiä huomioita toiselta vuosineljännekseltä       | 7  |
| 1.3. Yhteydenottokanavat                                  | 9  |
| 1.4. Uutiskirje                                           | 15 |
| 1.5. Työmenetelmät                                        | 15 |
| 2. Kehittäminen ja johtaminen                             | 18 |
| 2.1. Johtamiskulttuuri                                    | 18 |
| 2.2. Osaamisen kehittäminen                               | 18 |
| 2.3. Suunnitelmallinen toiminta                           | 19 |

# 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, kannatte-  
lijana ja tukijana yhteydenottajille. Palveluneuvonnassa arvioidaan alustavasti ikäihmisen tarvetta sosiaali- ja terveystalveluille. 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-infon työmenetelmiin kuuluu myös etsivä vanhustyö, jota tehdään yhteistyössä järjestöjen kanssa. Etsivällä työllä vähennetään yksinäisyyttä ja autetaan kiinnittymään lähiyhteisöön ja palveluiden piiriin. Lisäksi Seniори-info osallistuu erilaisiin ikäihmisille suunnattuihin tilaisuuksiin, joissa se antaa neuvontaa ja ohjausta.

Seniори-info on osa Helsingin kaupungin HelppiSeniorin keskitettyä palveluohjausta. Palveluyksikössä työskentelee 14 sosiaali- ja terveystalan ammattilaista sekä esihenkilö.

Seniори-info julkaisee neljännesvuosittain toiminnastaan raportin. Tämä raportti on vuoden 2021 toisen kvartaalin toiminnan kuvaus. Raportti on laadittu Seniори-infossa koko tiimin yhteistyönä. 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](http://www.hel.fi).

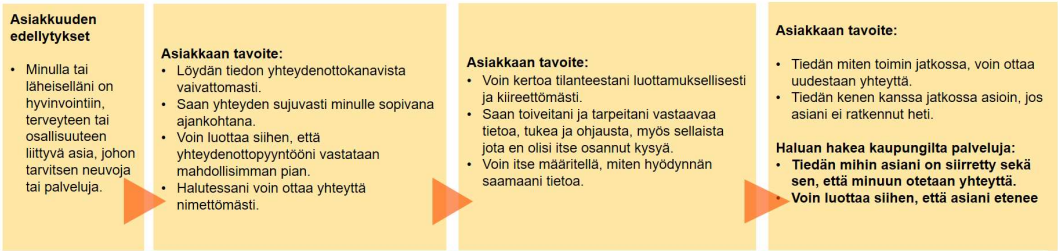
Kuvio 1. HelppiSeniorin organisaatiokaavio

| Selvitys, arviointi ja sijoitus: Arviointitoiminnan johtaja Tuulikki Siltari |                                                          |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                                    |                                                                                                                  |                                                                                   |                                                                                   |                                            |                                      | organisaatio 1.1.2020 alkaen                         |  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|--|
| HelppiSeniori                                                                |                                                          |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                                    |                                                                                                                  |                                                                                   |                                                                                   | SAS-<br>palvelun<br>keskitetyt<br>palvelut | Ikääntynei-<br>den osto-<br>palvelut | Ostopalvelu-<br>päällikkö<br>Kristiina<br>Matikainen |  |
| HelppiSeniorin yhteiset palvelut                                             |                                                          |                                                                                                                                         | HelppiSeniorin asiakasohjaus                                                              |                                                                                    |                                                                                                                  |                                                                                   |                                                                                   |                                            |                                      |                                                      |  |
| Arviointipäällikkö Riina Lilja                                               |                                                          |                                                                                                                                         | Asiakasohjauspäällikkö Eeva Raulos                                                        |                                                                                    |                                                                                                                  |                                                                                   |                                                                                   |                                            |                                      |                                                      |  |
| Seniori-info                                                                 | Terveys-<br>sosiaalityö                                  | Keskittetyt<br>asiakas-<br>ohjaus-<br>palvelut                                                                                          | Ruotsin-<br>kielinen<br>asiakas-<br>ohjaus                                                | Etelän<br>asiakas-<br>ohjaus                                                       | Lännen<br>asiakas-<br>ohjaus                                                                                     | Idän<br>asiakas-<br>ohjaus                                                        | Pohjoisen<br>asiakas-<br>ohjaus                                                   | Hoitotyön<br>asiantuntijat                 | Erityis-<br>suunnittelijat           | Toimistosihtööri                                     |  |
| Neuvonta-<br>päällikkö<br>Minna<br>Nummi                                     | Johtava<br>sosiaali-<br>työntekijä<br>Joana<br>Andersson |                                                                                                                                         | Johtava<br>sosiaalityön-<br>tekijä<br>Mikaela<br>Turpeinen                                | Asiakkuus-<br>päällikkö<br>Nina Jokela                                             | Asiakkuus-<br>päällikkö<br>Birgitta<br>Maanonen                                                                  | Asiakkuus-<br>päällikkö<br>Jaana Oja                                              | Asiakkuus-<br>päällikkö<br>Elina<br>Maaränen                                      |                                            |                                      |                                                      |  |
| Palvelu-<br>neuvojat                                                         | Sosiaalityön-<br>tekijät<br><br>Sosiaali-<br>ohjaajat    | Johtava<br>sosiaalityön-<br>tekijä<br><br>Hoivapaikka-<br>koordinaattorit<br><br>Erityisasian-<br>tuntijat<br><br>Toimisto-<br>sihtööri | Sosiaalityön-<br>tekijät<br><br>Asiakas-<br>ohjaajat<br><br>Omaishoidon<br>kotiaavustajat | Sosiaalityön-<br>tekijät<br><br>Asiakas-<br>ohjaajat<br><br>Kotihoidon<br>ohjaajat | Sosiaalityön-<br>tekijät<br><br>Asiakas-<br>ohjaajat<br><br>Kotihoidon<br>ohjaajat<br><br>Veteraani-<br>palvelut | Sosiaalityön-<br>tekijät<br><br>Asiakas-<br>ohjaajat<br><br>Kotihoidon<br>ohjaaja | Sosiaalityön-<br>tekijät<br><br>Asiakas-<br>ohjaajat<br><br>Kotihoidon<br>ohjaaja |                                            |                                      |                                                      |  |

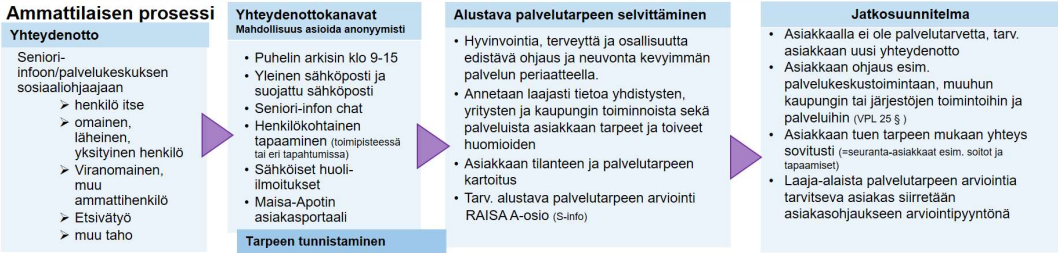
Kuvio 2. Palveluneuvonnan asiakkaaksi tulon prosessi

Senioripalvelujen asiakkaaksi tulon prosessi, palveluneuvonta

Asiakkaan prosessi



Riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen. Palveluneuvonta ja -ohjaus



# 1. Asiakastyö

Seniори-infon perustehtävä on eri yhteydenottokeanavien kautta tehtävä asiakastyö. Asiakkaiden voimavarat ja tarpeet kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa keskustelemalla. Neuvontaa annetaan kevyimmän palvelun periaatteella. Samaan aikaan Seniори-info neuvoo ja ohjaa myös viranomaisia.

## 1.1. Huhti-kesäkuun yhteydenotoista esiin nousseet ilmiöt

### Päihteidenkäyttö

Seniори-infoon on tullut kevään ja alkukesän aikana puheluita sekä sähköisiä yhteydenottoja, jotka ovat koskeneet asiakkaan tai hänen läheisensä päihdeongelmaa, yleensä runsasta alkoholin käyttöä. Yhteydenotot ovat olleet huoli-ilmoituksia omaiselta tai nimettömältä ilmoittajalta. Näillä asiakkailla on usein muitakin ongelmia, kuten asumiseen ja talouteen liittyviä ongelmia. Suurin osa yhteydenotoista on koskenut asiakkaita, jotka asuvat yksin, mutta myös asiakkaita, jotka asuvat puolison tai muun henkilön kanssa yhdessä. Näillä asiakkailla ei yleensä ole mitään palveluja. Puolisolla voi olla myös päihdeongelma eikä hän osaa tai pysty hakemaan apua. Elämänhallinta on haurasta.

Kun omaiset ovat tehneet huoli-ilmoituksen, monissa tapauksissa on käynyt ilmi, että he ovat kuormittuneita tilanteesta. Omaiset ovat yrittäneet auttaa ensin itse, mutta sitten tilanne on tullut ylivoimaiseksi. Runsa alkoholin käyttö voi aiheuttaa sekä lisätä asiakkaalle muistiongelmia, myös harhoja. Väsynyt muistisaira asiakkaan omaishoitaja saattaa käyttää alkoholia helpottaakseen omaa väsymystään. Toisaalta myös asiakas, joka ei itse käytä alkoholia usein kärsii puolison tai muun kanssa-asujan runsaasta alkoholin käytöstä. Tämä lisää pelkoa ja turvattomuutta, jopa kaltoinkohtelua.

Näitä tilanteita on Seniори-infossa selvitetty yhdessä asiakkaan kanssa ja ohjattu asiassa yksilöllisistä tarpeista lähtien. Jos tilanne kotona on ollut vaikea, asiakasta on neuvottu hakeutumaan sairaalahoitoon. Joidenkin asiakkaiden osalta on aloitettu prosessi kotihoidon palveluiden saamiseksi, jotta kotona asuminen mahdollistuisi. Asiakkaita on myös ohjattu päihdepalveluiden piiriin.

### Palveluiden avautumista odotellessa...

*”Tilanne alkaa olla aika kestävä, kun ei pääse palvelukeskukselle kuntoa ylläpitämään”*  
Seniори-infoon tulleissa asiakkaiden yhteydenotoissa erityisesti kesäkuun aikana lisääntyi turhautuminen siihen, että suurin osa ikääntyneiden palveluista on poikkeusajan vuoksi edelleen keskeytyksessä, esim. palvelukeskukset ovat kiinni. Palvelukeskustoiminnan avaamisen lisäksi toivottiin erityisesti saunapalveluiden avautumista. Eräs omainen ihmetteli: ”miksi saunapalvelut eivät avaudu, mutta Pietariin voi matkustaa?” Saunapalvelu on merkittävä apu henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tueksi niille asiakkaille, joiden kotona peseytymistilat ovat puutteelliset.

Palvelukeskustoiminta on tärkeä ikäihmisten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemisessa ja ylläpitämisessä. Ruokailumahdollisuuden ja kuntosalilla käymisen lisäksi palvelukeskuksessa voi mm. ylläpitää sosiaalisia suhteita.

*”Viime vuonna ei ollut lomaa yhtään, eikä talvella, kun se peruttiin. Alan olla aika poikki ja pinna on niin tiukalla...”*

Myös omaishoitajia tukevat palvelut, kuten lyhytaikaishoitajaksot ovat olleet osittain suljettuina. Tämä on saanut monet omaishoitajat uupumaan. Asiakkaat ovat ihmetelleet, miksi palvelut eivät jo avaudu, kun suurin osa ikääntyneistä on rokotettu. Ikääntyneiden osalta merkittävät palvelut ovat olleet jo pitkään kiinni ja tämä on synnyttänyt ”kuntoutusvelkaa”, jonka laajuutta ei vielä pystytä täysin hahmottamaan. Jotta kierre saadaan pysäytettyä, palveluja pitäisi avata jo pian ja hallitusti.

## Kaltoinkohtelu

Kevään aikana kaltoinkohtelutapauksia on noussut esiin eri yhteydenottojen kautta. Koronaväsymys ja alkukesän hellesäät vaikuttavat asiakkaiden ja omaisten hoito-olosuhteisiin. Kuumalla ilmalla väsymys lisääntyy ja tilanteet kärjistyvät helposti. Helteiden aikana on havaittu fyysisen kaltoinkohtelun lisääntyvän asiakastapauksissa. Huoli-ilmoituksia ikääntyneiden pahoinpitelyistä on käsitelty ja ohjattu edelleen Seniori-infosta. Kaltoinkohteluepäilyt vaativat aina sosiaalityöntekijän väliintuloa ja asian selvittelyä. Tilanteet eivät ole yleisiä, mutta sama havainto kaltoinkohteluista on tehty vuoden 2019 kesällä, jolloin oli helteistä.

## 1.2. Yleisiä huomioita toiselta vuosineljännekseltä

Toisen vuosineljänneksen ajalta Seniori-infossa on tehty yleisiä huomioita palveluiden saavutettavuudesta, byrokratiasta ja asiakkaiden eriarvoisista tilanteista.

### Peruspalveluissa seinä vastassa

Helsingin kaupungilla suun terveydenhuollon palvelut ja terveysasemat ovat ruuhkautuneita. Tilanne vaikuttaa vaikeutuneen kuluneen kevään aikana, jolloin kaupunki ei ole pystynyt tarjoamaan asiakkaille lakisääteisiä palveluja oikea-aikaisesti ja tarpeenmukaisesti. Lomakauden alkaessa tilanne vaikeutui entisestään. Asiakkaiden vaihtoehdoksi on jäänyt terveysasemien ja sairaaloiden päivystykset, jotka eivät ole heidän tilanteissaan oikea palvelupaikka.

Mikäli kunta ei pysty tarjoamaan asiakkailleen lakisääteisiä palveluja, tulisi vaihtoehtona olla palveluseteli yksityiselle toimijalle. Palvelusetelin käyttäminen on haasteellista silloin, kun asiakas ei saa siihen itselleen 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 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.

Seniori-infoon tulleista yhteydenotoista käy ilmi, että myös Kuntouttava arviointiyksikkö on myös ruuhkautunut. Asiakkaille ei pystytä heti tarjoamaan ensikäyntejä kotiutumisen yhteydessä. Kotihoito on myös ruuhkautunut. Palvelujen tämänhetkinen saavuttamattomuus aiheuttaa huolta ikääntyneille, mutta myös meille kaikille.

## Uupuminen byrokratiaan

Asiakkaat ja omaiset ovat tuoneet yhteydenotoissa esille uupumistaan ja turhautumistaan byrokratiaan. Lomakkeiden täyttäminen ja oikeiden liitteiden saaminen ovat iso ponnistus, liki mahdotonta. Ilman lääkärintodistusta ei voi hakea Kelan eläkkeensaajan hoitotukea, eikä omaishoidon tukea.

Esimerkkinä omaishoidontuen hakemusprosessi; Helsinki edellyttää hakemuksen yhteydessä omaishoitoperheeltä lääkärinlausunnon. Edellä mainituissa terveyskeskuksien tilanteissa hakuprosessi viivästyy, mikäli asiakas ei saa lääkärinlausuntoa kohtuullisessa ajassa. Vantaalla lääkärinlausunto pyydetään ainoastaan tarvittaessa. Arviointi- sekä päätösvastuu on asiakasohjauksen työntekijällä. Tällä tavoin omaishoitajuutta hakevat välttävät Vantaalla terveyskeskuskäynnin omaishoidon hakemisen suhteen. ([https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/147639\\_Omaishoidon\\_tuen\\_myonnon\\_perusteet\\_1.9.2016\\_alkaen\\_Tekninen\\_korjaus\\_11.10.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/147639_Omaishoidon_tuen_myonnon_perusteet_1.9.2016_alkaen_Tekninen_korjaus_11.10.pdf) )

Myös lomakkeiden tulostaminen on monelle haaste. Tulostaminen vaatii oman helposti toimivan tulostimen. Mikäli asiakkaalla ei ole tulostinta, hänen on lähdettävä kirjastoon tai muulle taholle, josta tulosteen voi maksua vastaan saada. Tämä voi olla omaishoitajalle vaikeaa, mikäli hoidettava omainen vaatii jatkuvaa valvontaa.

Järjestelmä osin vaikeuttaa prosesseja ihmisille, jotka ovat muutenkin haavoittuvassa asemassa. Etuudet, joita ei pystytä hakemaan joko omasta toimintakyvystä tai digitaidoista johtuvista syistä tai järjestelmän palvelujen puutteesta tai viiveestä johtuen, eivät tuota asiakkaille hyötyä. Viivästynyt tai keskeytynyt asian hoitaminen tekee toivottomaksi. Hakuprosessien tulisi olla joustavia ja helppoja, suullisesti haettavia sekä nopeakulkuisia. Viranomaisten toimintaa säätelevä hallintolakiin ei estäisi byrokratian keventämistä tässä kohdin (Hallintolaki 434/2003, 4:19–20 §). Järjestelmän toimintatapojen muuttaminen asiakkaiden elämän helpottamiseksi olisi siis ainakin osittain vain viranomaisten tahtotilasta kiinni.

## Hellesäät ikääntyneiden haasteena

Kuumuus vaikuttaa ikääntyneisiin asiakkaisiin ja heidän toimintakykynsä heikentävästi. Seniori-infosta on neuvottu asiakkaita asunnon ja kehon viilentämisessä ja kannustettu juomaan vettä riittävästi päivän aikana. Myös omaisten kanssa on keskusteltu yleisesti aiheesta.

Kuumuudesta johtuvat ensihoidolliset tarpeet kuormittavat päivystyksiä, ja iäkkäiden asiakkaiden toimintakyky voi laskea nopeasti kuivumisen vuoksi. Myös kotiutuminen päivystyksestä ilman tukea voi johtaa tilanteen uudelleen kriisiytymiseen ja raskaampien palveluiden tarpeeseen.

Kuumuuteen asiakkaat ovat yrittäneet vaikuttaa mm. ilmastointi- ja viilennyslaittein. Laitteet myydään kuitenkin usein loppuun hellejakson alussa, tai ne ovat liian kalliita kustantaa eläkkeestä. Usein myös laitteen saaminen kaupasta kotiin, sen asennus ja käyttö, voivat olla esteenä hankinnalle.

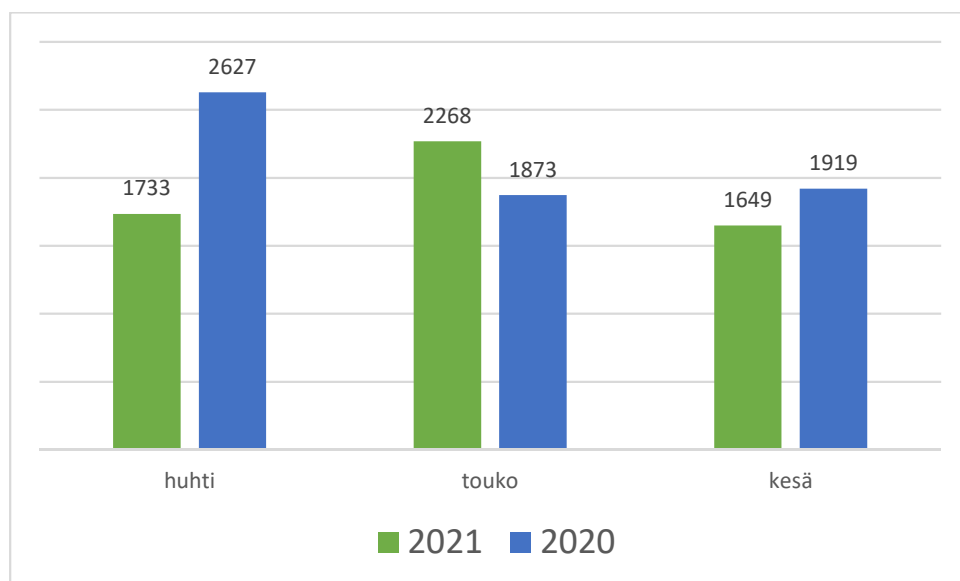
Pääkaupunkiseudulla on erityisen vaikeaa löytää uutta asuntoa kuumuusongelman ratkaisemiseksi. Pahin tilanne on pienissä asunnoissa joihin aurinko paistaa koko päivän, ja joista ikääntyneen on haastavaa tai mahdotonta lähteä ulos esimerkiksi talon hissittömyyden tai oman fyysisen kunnon vuoksi. Omaiset ovat myös tuoneet esille, että iäkkäät eivät välttämättä ymmärrä vähentää pukeutumistaan lämmön noustessa. Totuttuun tapaan pukeudutaan lämpimästi, vaikka ilma olisi-kin hellelukemissa.

### 1.3. Yhteydenottokanavat

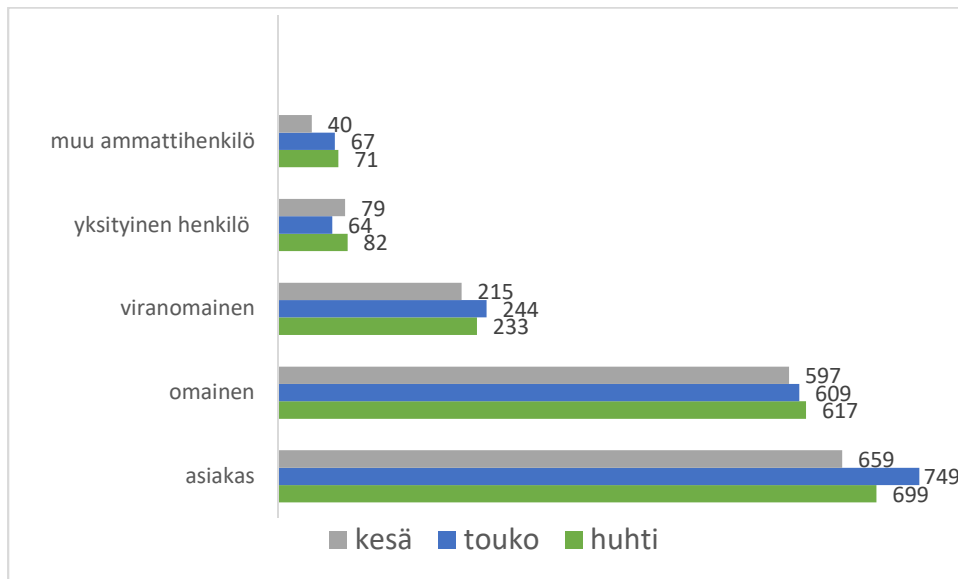
#### Puhelinpalvelu

Seniori-info vastaanotti 1.4.–30.6.2021 välisenä aikana puheluja yhteensä 5650 kpl. Puhelujen määrä suhteessa edellisvuoteen väheni 12 %. Vuoden 2021 saapuneiden puheluiden määrässä on syytä huomioida, että järjestelmäongelmien takia kesäkuulta puuttuvat kolmen päivän puhelumäärät kokonaan (arvio noin 300 kpl). Saapuneista puhelusta ruotsinkielisiä yhteydenottoja oli yhteensä 118 kpl (2 %). Seniori-infon viranomaisnumeroon soitetuista puhelusta saapui yhteensä 692 kpl, joka on 12 % kaikista saapuneista puhelusta. Viranomaiset soittavat myös kuntalaisten neuvontanumeroon, jolloin nämä yhteydenotot eivät näy viranomaisten yhteydenottolukemissa. Toisen kvartaalin aikana Seniori-infon suorittamia takaisinsoittoja, joissa asiakas ei joko vastannut takaisinsoittoon tai asiakkaan asia oli jo ratkennut, oli yhteensä 1475 kpl.

Kuvio 3. Puheluiden kappalemäärät

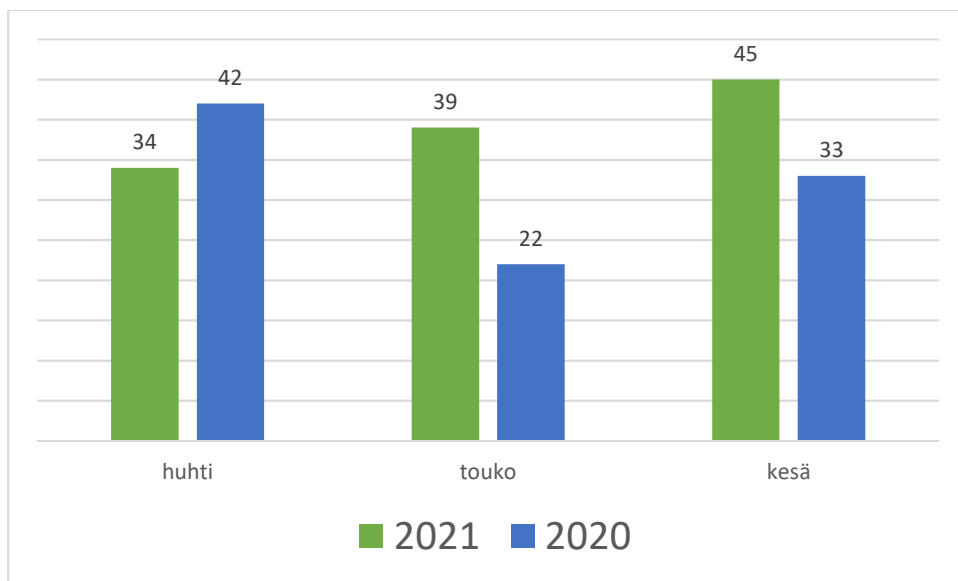


Kuvio 4. Puheluiden yhteydenottajatahot



Yhteydenottojen määrä on kasvanut viimevuoteen verrattuna. Vuonna 2021 ruotsinkielisiä yhteydenottoja saapui 2. kvartaalin aikana yhteensä 118 kpl, edelliseen toimintavuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 21 %.

Kuvio 5. Ruotsinkieliset puhelut



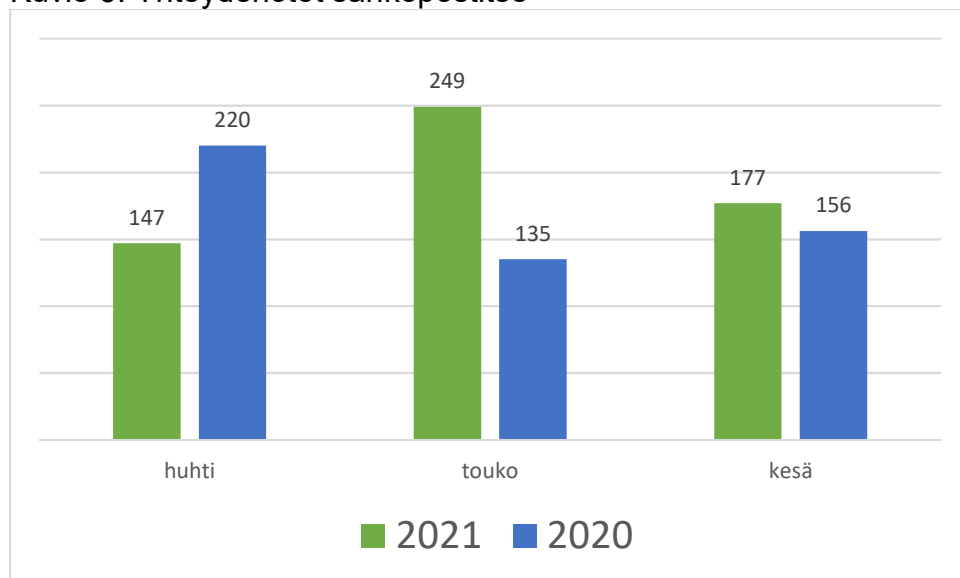
## Sähköposti

Seniори-infoon saapuu kuntalaisten yhteydenottoja myös sähköpostitse. Sähköpostia on mahdollisuus lähettää myös suojattuna. Sähköpostitse yhteydenottajat pyysivät tietoa esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluista sekä niihin liittyvistä maksuista. Myös yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista pyydettiin tietoa.

Jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden omaiset lähettivät viestejä Seniori-infoon ikääntyneen läheisensä muuttuneesta palveluntarpeesta. Asiakkuudessa olevien ikääntyneiden omaisten yhteydenotot välitettiin edelleen Seniori-infosta asiakkaan omatyöntekijälle.

Toisen kvartaalin aikana sähköpostitse saapui kuntalaisten yhteydenottoja yhteensä 573 kpl. Edellisenä vuonna yhteydenottoja saapui 511 kpl, joten sähköpostien määrä lisääntyi edelliseen vuoteen nähden 12 %.

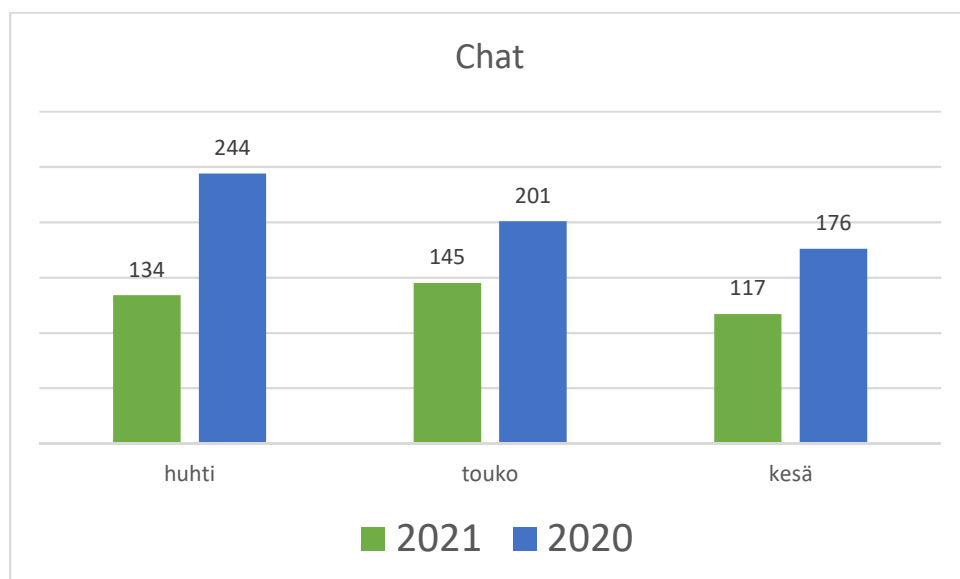
Kuvio 6. Yhteydenotot sähköpostitse



## Chat

Chat-palvelun kautta saapui yhteydenottoja yhteensä 396 kpl, joka on 36 % vähemmän kuin edellisvuoden yhteydenottojen määrä. Chat yhteydenottojen määrää vähensi todennäköisesti uusi asiointiohje, jossa **neuvotaan**, että mikäli asia koskee henkilökohtaista tilannetta, **yhteyttä kannattaa** ottaa puhelinpalvelun kautta. Chat **kanavan kautta asiakkaat tiedustelevat** sosiaali- ja terveyspalveluista **sekä näiden palveluiden yhteystietoja**.

Kuvio 7. Yhteydenotot Chat-palvelun kautta



## Chat-palautekysely

Seniori-infossa otettiin 1.2.2021 käyttöön chat-palautekysely. Ajalla 1.4. –30.6.2021 keskittytyväisyys oli 57 % ja NPS-luku 19.

### Kuvio 8. Chat palautekyselyn tilastot

01.04.2021 - 30.06.2021 Mittauspisteet: Seniori-infon chat verkkoliittännäinen

#### Kuinka tyytyväinen olit seniori-infon chat-palveluun tänään?



Keskittytyväisyys lasketaan painotettuna keskiarvona, jossa jokainen hymiö saa arvon välillä 0 - 100%.

#### Kuinka todennäköisesti suosittelet chat-palveluamme muille?



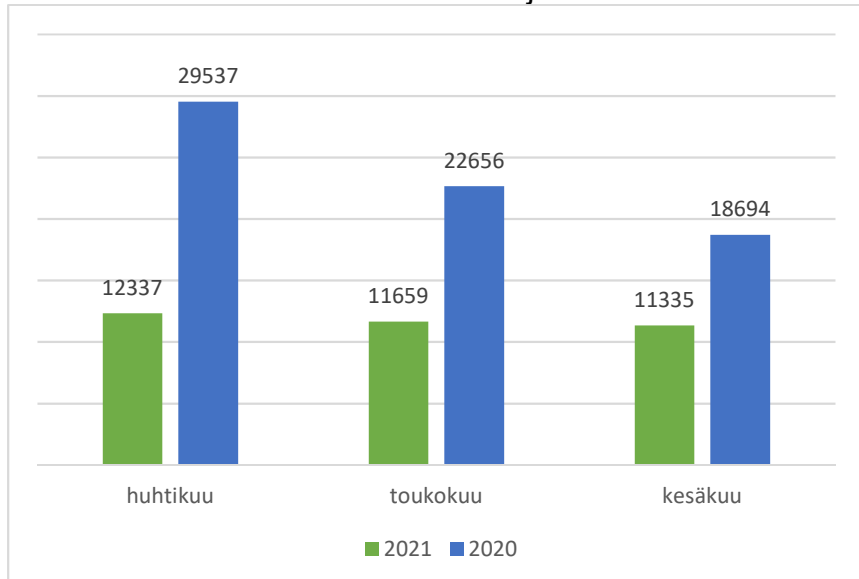
NPS eli suosittelemalukkuuden luku muodostetaan vähentämällä suosittelevien prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. Positiivinen tulos lasketaan hyväksi, erinomaisena pidetään yli 50:n menevää lukua. NPS voi vaihdella -100 ja 100:n välillä

Kirjallisissa palautteissa olemme saaneet kiitoksia ja kehitysehdotuksia. Osa on kokenut tulleen hyvin palvelluksi ja saaneensa vastaukset kysymyksiinsä. Osa puolestaan on kokenut palvelun turhana, koska on poikkeuksetta joutunut olemaan yhteydessä puhelimitse Seniori-infoon.

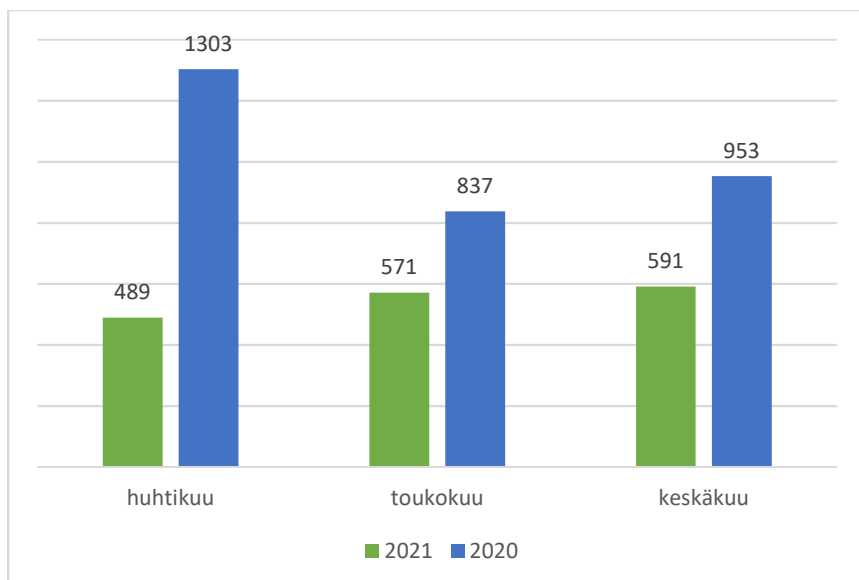
## Seniори-infon internet-sivut

Seniори-infon suomenkielisten internet-sivujen katselukerrat ovat olleet toisen kvartaalin aikana yhteensä 35331. Seniори-infon Ruotsinkielisiä sivuja on katseltu toisen kvartaalin aikana yhteensä 1651 kertaa. Kaiken kaikkiaan sivujen katselumäärät ovat laskeneet paljon vuoteen 2020 verrattuna. Myös ensimmäiseltä kvartaalilta on suuri ero toiseen kvartaaliin nähden sivujen katselumäärissä.

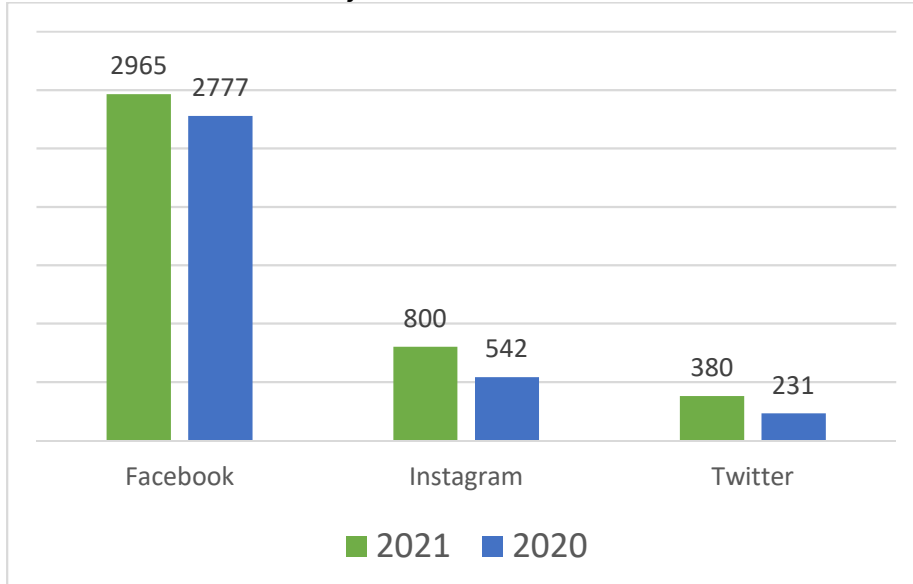
Kuvio 9. Suomenkielisten verkkosivujen katselukerrat huhtikuu-kesäkuu vertailu 2021/2020



Kuvio 10. Ruotsinkielisten verkkosivujen katselukerrat huhtikuu-kesäkuu vertailu 2021/2020



Kuvio 11. Vuoden 2021 ja 2020 huhtikuu-kesäkuu SOME seuraaja määrät



### Facebook

Seniori-info Helsinki -[Facebook-sivua](#) päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin.

Toisen kvartaalin aikana Seniori-infon kuulumisia kertoivat jo pitkän uran Helsingin kaupungilla tehneet palveluneuvojamme ja korona-ajan lisävahvistuksemme. Kuukausittain olemme tehneet koosteen tulleista chat-palautteista. Keväällä kysimme jälleen seuraajiltamme kuvia uudeksi Facebook -kansikuvaksi. Lisäksi kokosimme osan kevään tapahtumista yhteen julkaisuun.

Vuoden 2020 neljännen kvartaalin lopussa Facebookin seuraajamäärä oli 2802. Vuoden 2021 ensimmäisellä kvartaalilla seuraajamäärä oli 2940. Toisen kvartaalin seuraajiemme määrä oli 2965. Eniten tykkäyksiä ja kommentteja saaneet julkaisut ovat olleet hyvän viikonlopun toivotuksia sekä liputuspäiviä kuvineen. Kuukausittain ilmestyneet kuulumiset ovat saaneet myös paljon tykkäyksiä. Facebookin viestikannan kautta annoimme palveluneuvontaa muutamalle asiakkaalle.

### Instagram

Myös Seniori-infon [Instagram-tiliä](#) päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Seniori-infon Instagram-tili on nimeltään @seniorihelsinki. Seuraajamäärä oli ensimmäisen kvartaalin lopulla 750. Toisen kvartaalin lopulla seuraajamäärä oli 800. Erityisen suosion oli saanut Seniori-infon Sateenkaariser-tifioinnin päätösjuhlaan liittyvä kuva.

### Twitter

Seniori-infon työntekijät päivittävät [Twitter-tiliä](#) viikoittain ikäihmisten ajankohtaisilla aiheilla ja linkeillä heille kohdistetuista palveluista ja tapahtumista.

Ensimmäisen kvartaalin aikana seuraajamäärä on noussut 349 seuraajaan. Toisen kvartaalin lopussa seuraajamäärä oli 380. Toisen kvartaalin suosituiksi twiiteiksi on noussut Seniori-infon Sateenkaariser-tifioinnin päätösjuhla sekä muut yhdenvertaisuuden edistämisen näkyväksi tekemi-seen liittyvät julkaisut.

Toisen kvartaalin aikana:

- 44 twiittiä

- Seniori-infon profiilia on katsottu 951 kertaa
- 31 uutta seuraajaa
- 47 800 twiitin näyttökertaa
- 57 mainintaa Seniori-infosta

## 1.4. Uutiskirje

Seniori-info lähettää uutiskirjeen yhteistyökumppaneille neljä kertaa vuodessa. Uutiskirje on osa Seniori-infon viestintää, ja sitä hyödynnetään mm. sosiaalisessa raportoinnissa ja asiakaskokemuksen esiin nostamisessa. Uutiskirjeen voi tilata osoitteesta [seniori.info@hel.fi](mailto:seniori.info@hel.fi)

Vuoden 2021 toisen kvartaalin aikana lähetettiin vuoden toinen uutiskirje, toukokuussa. Uutiskirjeen sisältö koski Apotin käyttöönottoa, Seniori-infon jalkautumista rokotuspisteille, yhteistyötä kaupungin viestinnän kanssa sekä Talentian Hyvä käytäntö -kilpailun voittoa.

## 1.5. Työmenetelmät

### Asiakaskokemuksen raportointi kehittyi Seniori-infossa

Asiakaskokemuksen esiin nostaminen on Seniori-infossa yksi merkittävimpiä toimintaa ohjaavia tavoitteita. Juuri asiakaskokemuksesta kertominen sosiaalisen raportoinnin kautta on Seniori-infon tärkeä tehtävä. Ikääntyvien helsinkiläisten kokemuksista kertoessa Seniori-infon välittää tietoa asiakkaiden tarpeista ja esittää toimenpide-ehdotuksia asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Lisäksi tiedotamme mahdollisista toimenpiteistä asiakkaille ja omaisille. Tätä kuntalaisten osallisuuden edistämistä pidetään Seniori-infossa erittäin tärkeänä, ja se on myös osa Helsingin kaupungin strategiaa.

Vuoden 2021 toisen kvartaalin aikana olemme kehittäneet erityisesti tiedonkeruun tapojamme, jotta raportointi olisi palveluneuvojille mahdollisimman vaivatonta toteuttaa arjessa kaiken muun työn lomassa. Tämän toimintaraportin alussa mainitut ilmiöt sekä yleiset huomiot on saatu esiin Seniori-infon sosiaalisen raportoinnin keinojen avulla.

### 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 koontunut säännöllisesti, kerran kuukaudessa etänä.

Vuoden 2021 toisen kvartaalin aikana mukana yhteisessä verkostossa ovat olleet Seniori-infon lisäksi Valli ry edelleen koordinoivana osapuolena, Omakotisäätiö, Mereö sekä JADE -toimintakeskus.

Kuvio 12. Etsivän vanhustyön asiakasohjaukset tilasto huhtikuu-kesäkuu 2021

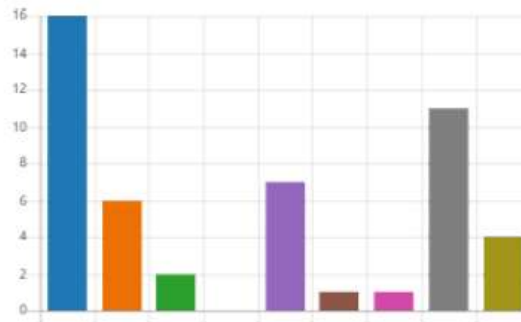
## 2. Mitä kautta yhteydenotto tullut?

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Huoli-ilmoitus (puhelimitse & ...) | 0  |
| Asiakkaan yhteydenotto             | 16 |
| Viranomaisen kautta                | 0  |
| Omaisen yhteydenotto               | 4  |
| Muu                                | 3  |



## 3. Yhteydenoton syy?

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Yksinäisyys                         | 16 |
| Kaipaa tukea asioinnissa            | 6  |
| Ikääntyvä ei ota vastaan tarjot...  | 2  |
| Ikäihminen ei hyödy tarjotusta...   | 0  |
| Ikäihminen tarvitsee enemmä...      | 7  |
| Digitaalinen syrjäytyminen (ei ...  | 1  |
| Ikäihmisellä taloudellisia vaike... | 1  |
| Kynnys lähteä yksin kodin ulko...   | 11 |
| Muu                                 | 4  |



Tilaston mukaan vuoden toisen kvartaalin aikana Seniori-infon kautta yhteyttä ottaneista asiakkaista 23 henkilöä on ohjattu järjestöjen etsivän työn toimijoiden piiriin. Asiakasohjauksista kaksi ei ohjautunut Seniori-infon palveluneuvojan kautta etsivän työn toimijoille, sillä asiakas tai läheinen halusi hoitaa yhteydenpidon itse.

Asiakkaiden yhteydenottojen syyt ovat tilaston mukaan samankaltaisia, kuin aiemmin: heillä on kokemuksia yksinäisyydestä ja kynnys lähteä yksin kodin ulkopuolelle. Asiakkaat kokevat tarvitsevana tukea asioinnissa ja aikaa sekä "rinnalla kulkemista". Asiakkaiden toiveet koskevat pääsääntöisesti seuranpitoa; joko juttukaveria puhelimitse tai kasvokkain, tai toista henkilöä ulkoilu-avuksi.

## Ikäihmisten liikkuminen

Kaupungin tavoitteena on parantaa ikäihmisten mahdollisuuksia liikkumiseen ja liikkeelle lähtöön sekä lisätä ikäihmisten arkiaktiivisuutta. Seniori-infossa tehdään yhteistyötä yhdessä muiden toimijoiden kanssa ikäihmisten liikkumisen edistämiseksi.

Seniori-info on ollut mukana keväällä ikäihmisten liikkumisen työryhmissä. Työryhmissä on jaettu tietoa, pyritty koordinoimaan ikääntyneille tarkoitettua liikuntatarjontaa yhtenäiseksi ja helposti hahmotettavaksi kokonaisuudeksi sekä tekemään asiakkaalle sopivan liikuntamuodon löytymisen helppoksi. Työryhmässä on ollut mukana Seniori-infon lisäksi muun muassa Liikuntapalvelut, Urheiluhallit, Palvelukeskukset ja Työväenopistot.

Useiden palveluiden ollessa suljettuna, arkiliikunnan merkitys toimintakyvyn ylläpitäjänä on korostunut entisestään. Toukokuussa Seniori-info oli mukana Helsingin kaupungin Helsinki Liikkuu -kampanjassa, jonka tavoitteena oli tuoda esiin arkiliikunnan ja säännöllisen liikkumisen merkitystä ikäihmisen fyysisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukijana. Kampanja näkyi Seniori-infossa asiakkaiden kanssa arkiliikunnan merkityksestä keskustellen ja some-viestinnässä.

Toisen kvartaalin aikana Seniori-infossa on kannustettu asiakkaita arkiliikuntaan mutta myös ohjattu avatun ulkoliikunnan pariin. Asiakkaita on kannustettu lisäksi liikkumaan Koti TV:n, Omastadi-

hankkeen ja Helsinki-kanavalla toteutettavan etäliikunnan parissa. Ikäihmiset toivovat sosiaalista tukea liikkumiseen ja Seniori-Infosta on välitetty useita toiveita Etsivän vanhustyön verkostolle ja muille vapaaehtoistoimijoille vapaaehtoisista ulkoilukavereista.

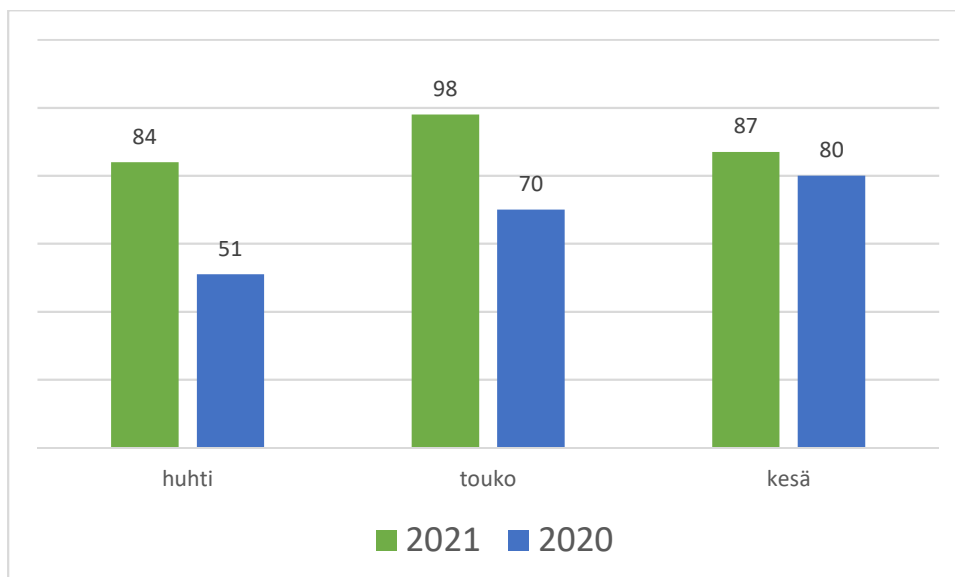
Seniori-infon liikkumisen tavoitteena on edistää ikääntyneiden liikkumista lisäävää kannustavaa tietoa ja ohjausta verkkosivustolle ja neuvonta palveluihin. Keväällä Seniori-infossa on pohdittu tarkemmin toimenpiteitä ikääntyneiden liikkumisen edistämiseksi. Toimenpiteinä on tuoda liikkumisen työryhmissä tuotettua tietoa hyödynnettäväksi asiakaskohtaamisissa ja kehittää internetsivuja liikkumiseen kannustavammiksi.

Seniori-infossa tullaan myös viestimään aktiivisesti liikkumisasioista kaikissa asiointikanavissa. Liikkumiseen kannustamiseksi Seniori-infossa tullaan vahvemmin työskentelemään osana liikkumissopimuksen juurruttamista palveluketjussa, ottamalla asiakkaiden kanssa puheeksi liikkuminen useammassa palvelukontaktissa ja ohjaamaan asiakasta oikean tyyppisiin ja oikea-aikaisiin palveluihin.

### Palvelutarpeen arviointi ”RAISA”

Kun Seniori-infon asiakkaan tilanne etenee kokonaisvaltaiseen arviointiin, käytetään palvelutarpeen arviointiin kehitettyä asiakastietojärjestelmää nimeltä InterRAI-CA & HELSA (”RAISA”). RAISA-arviointeja uusille asiakkaille on kirjattu 1.4.–30.6.2021 välisenä aikana yhteensä 269 kappaletta, edellisvuoteen verrattuna uusia palvelutarpeen arviointipyyntöjä oli kirjattu 68 kpl (34 %) enemmän. Uusien asiakkuuksien määrän kasvu edellisvuoteen nähden, saattaa johtua myös koronaeristyksen pitkittymisestä, sen aiheuttamasta toimintakyvyn laskusta.

Kuvio 13. Raisa-arvioinnit 1.4.–30.6.2021



### Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti

Uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä otettiin käyttöön Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa 24.4.2021. Seniori-infossa uuden järjestelmän käyttöönotto on sujunut hyvin. Asiakkaiden yhteydenotot, jotka etenevät palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Kirjaus tehdään ilmoituksena iäkkään henkilön palveluntarpeesta.

Sosiaalihuollon ilmoituksen (ns. huoli-ilmoitus) yli 65-vuotiaasta helsinkiläisestä voi tehdä puhelimitse tai sähköisen asiointikanavan kautta [www.maisa.fi](http://www.maisa.fi). 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 huolestaan ja havainnoistaan ikääntyneen häiritsevään tai huolestuttavaan käyttäytymiseen.

## 2. Kehittäminen ja johtaminen

### 2.1. Johtamiskulttuuri

Seniори-infon työyhteisön toiminta perustuu luottamukseen, toisista hyvän ajattelemiseen, yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja toisten osaamisen arvostamiseen. Jokainen on valmis auttamaan toista onnistumaan. 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 suorituksiaan ja ammattitaitoaan.

Työntekijää tuetaan ja rohkaistaan, jotta hän voi kukoistaa, kasvaa työssään, toimia itsenäisesti ja saavuttaa hänelle asetetut tavoitteet. Seniори-infossa jokainen työntekijä on työtehtävänsä paras asiantuntija. Esihenkilön tehtävänä on tukea tätä, oivalluttaa, mahdollistaa ja innostaa. Seniори-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.

*”Olen täällä teitä varten teidän tukenanne ja autan teitä parhaani mukaan, jotta teillä on kaikki tarvittavat asiat kunnossa mitä tarvitsette työssänne onnistumiseen”. (Minna Nummi)*

Seniори-infossa kertapalkitsemisen tavoitteena on kannustaa työyhteisöjä yhdessä onnistumiseen ja yksilöitä erinomaisiin saavutuksiin omassa tehtävässään. Työntekijöitä rohkaistaan myös aktiiviseen toimintaan tunnustusten antamisessa ja tuomaan esihenkilön tietoon mahdollisia palkittavia henkilöitä omasta työyhteisöstä. Perusteena voi olla esimerkiksi erinomainen ja yhteistyötä edistävä työtoveruus. Palkkioperusteet ovat julkisia ja kaikkien tiedossa.

### 2.2. Osaamisen kehittäminen

#### Vertaismentorointi

Tammikuun 2021 alusta Seniори-infossa otettiin käyttöön vertaismentoroinnin malli pareittain tai kolmen hengen ryhmissä. Ensimmäisen kvartaalin arviointi toteutettiin 1.4.2021. Vertaismentoroinnilla on koettu olevan positiivista vaikutusta yhteisöllisyyden lisäämisen ja työyhteisön vahvistamisen näkökulmasta. Lisäksi yksilötasolla mallin on koettu tukevan työhyvinvointia ja työssäjaksamista.

Parin kanssa on jaettu yhteistä työtä hoitamalla yhdessä asiakastapauksia ja jakamalla hyviä käytäntöjä. Parhaimmillaan mallin avulla on saatu jaettua hiljaista tietoa, jonka jakamisen käytännöt Seniори-infossa on koettu aiemmin haastavana, eikä niille ole löytynyt käytännöllistä rakennetta.

Palveluneuvojat ovat kokeneet, että työn kuormittavuus vähenee, kun tieto lisääntyy ja työtä saadaan jaettua toisen kanssa luottamuksellisessa ja tasavertaisessa suhteessa. Työntekijöiden kesken dialogin käyminen on koettu tärkeänä asiana ja työn tasalaatuisuuden lisääjänä. Työn tekemiseen vaikuttavat työntekijöiden 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.

## 2.3. Suunnitelmallinen toiminta

### Vuosikello

Seniori-infon toiminnan suunnittelussa käytetään työvälineenä vuosikelloa. Vuosikello selkeyttää ajanhallintaa; se 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 asiat käsitellään tiimikokouksissa.

Toisen kvartaalin aikana Seniori-infossa on varattu aikaa Apotti-koulutuksille sekä itse apottikäyttönotolle. Tämän lisäksi olemme arvioineet Chat-palvelua palautekyselyn kautta. Seniori-info on toisen kvartaalin aikana saanut sateenkaari sertifikaatin maaliin ja tämän kunniaksi osallistuimme Helsingin kaupungin järjestämään ”We walk with pride”-viikkoon. Vertaismentorointi-malli otettu käyttöön ensimmäisen kvartaalin aikana ja nyt toiselle kvartaalille kehitetty osaksi perehdytystä.

Kuvio 14. huhtikuu-kesäkuu 2021 vuosikello

