

Helsinki
Helsingfors



Seniori-info

Toimintaraportti
1.1.–31.3.2021

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

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

Sähköposti: seniori.info@hel.fi

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



Instagram: @seniorihelsinki



Twitter: @seniorihelsinki



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

Sisällys

Sisällys	3
Seniori-info	4
1. Asiakastyö	6
1.1. Tammi- maaliskuun yhteydenotoista esiin nousseet ilmiöt	6
1.2. Yhteydenottokanavat	13
1.3. Sosiaalinen media	19
1.4. Uutiskirje	21
1.5. Työmenetelmät	21
1.6. Asiakastietojärjestelmät	25
1.7. Materiaalit asiakastyön tueksi	27
1.8. Jalkautuva työ	27
2. Kehittäminen ja johtaminen	28
2.1. Johtamiskulttuuri	28
2.2. Osaamisen kehittäminen	29
2.3. Suunnitelmallinen toiminta	30

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 sosiaali- ja terveyspalveluille. Seniори-infon verkkosivuilla voi tehdä sähköisen 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 terveysalan ammattilaista sekä esihenkilö.

Seniори-info julkaisee neljännesvuosittain toiminnastaan raportin. Tämä raportti on vuoden 2021 ensimmäisen kvartaalin toiminnan kuvaus. Raportti on laadittu Seniори-infossa koko tiimin yhteistyönä. Toimintaraporttimme julkaistaan osoitteessa: <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>

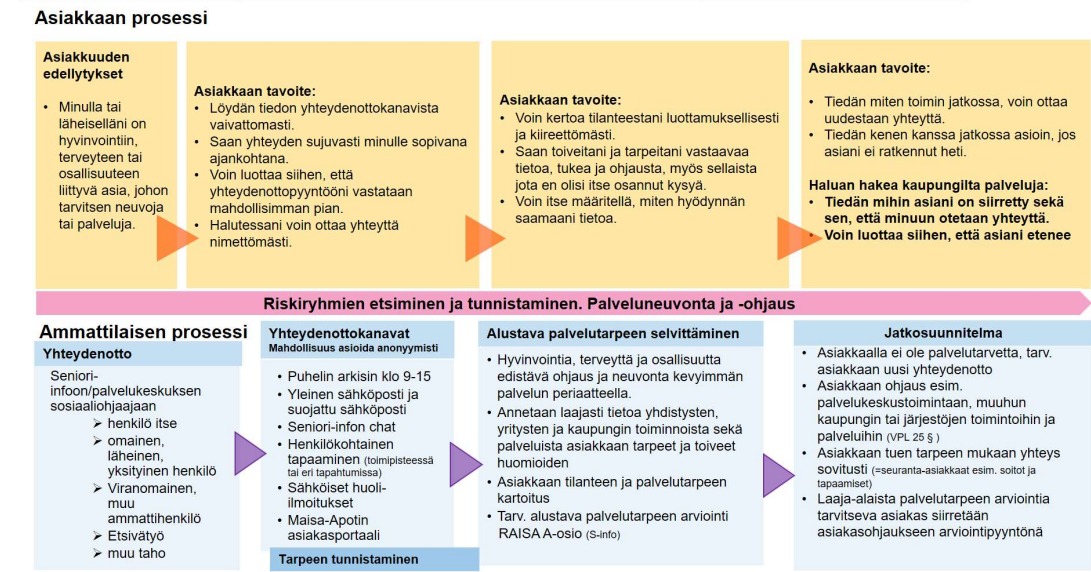
Palautetta Seniори-infon toiminnasta tai toimintaraportista voi antaa suoraan Seniори-infon palvelukanavien kautta tai Helsingin kaupungin sähköisen "Anna palautetta" -lomakkeen välityksellä osoitteessa www.hel.fi.

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
Seniори-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 kotivastustajat	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaajat	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaajat Veteraanipalvelut	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaaja	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaaja		

Kuvio 2. Palveluneuvonnan asiakkaaksi tulon prosessi

Senioripalvelujen asiakkaaksi tulon prosessi, palveluneuvonta



1. Asiakastyö

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

1.1. Tammi- maaliskuun yhteydenotoista esiin nousseet ilmiöt

Seniori-infossa on havaittu, että monet vuonna 2020 esiin nousseet ilmiöt toistuvat edelleen vuoden 2021 alussa. Asiakkaat ovat samassa tai heikommassa tilanteessa kuin Covid19 -pandemian alkaessa. Joidenkin ikäihmisten fyysinen ja psyykinen toimintakyky ovat huonontuneet nopeasti, koska elämä on kapeutunut kodin seinien sisäpuolelle ilman sosiaalisia kontakteja. Lisäksi yksinäisyys ja liikkumattomuus ovat saaneet aikaan näköalattomuutta ja aloitekyvyttömyyttä.

1. Koronarokote kotiin - palvelupuute

“Tarvitsen koronarokotteen kotiin”

Koronarokotteen saamisesta kotiin on esitetty kysymyksiä Seniori-infolle siitä alkaen, kun rokotteita ryhdyttiin antamaan. Alkuvuoden 2021 aikana asiakkaille oli epäselvää voiko rokotteen saada kotiin. 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. Seniori-infolla ei ole myöskään valtuuksia myöntää koronarokotteita kotiin.

Puheluita kotiin saatavaan rokotteeseen liittyen Seniori-infoon on tullut sadoittain alkuvuoden 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 alusta asti mukana lisääntyvä ryhmä kuntalaisia, joille rokotteen saaminen kotiin on ehdoton välttämättömyys. Psyykinen ja fyysinen toimintakyky ovat heikentyneet usealla ikäihmiselle epidemiavuoden aikana. Tämä vaikeuttaa rokotepisteille saapumista. Kotona asuvia vuodepotilaita ei ole mahdollista siirtää taksilla rokotepisteelle ja takaisin. Myös erilaiset inkontinenssi- ja paniikkihäiriöiden oireet tekevät rokotepisteelle saapumisen mahdottomaksi. On

paljon ikääntyneitä ja myös nuorempia henkilöitä, joita nämä fyysiset ja psyykkiset oireet estävät tulemasta rokotettavaksi. Yksinasuvat muistisaira, joilla ei ole omaisia, eivät saa välttämättä tietoa mistään rokotteisiin liittyen. Myös ympäristö voi olla esteenä, kun asutaan hissittömissä taloissa ilman mahdollisuutta päästä omasta kodista ulos edes avustettuna.

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.

Asiakkaille on herännyt muitakin kysymyksiä rokottamiseen liittyen. On muun muassa kysytty, miksi eri-ikäiset pariskunnan osapuolet eivät saa samaa aikaan rokotusta. 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 rajoituksien jatkaminen omassa elämässä useita kuukausia vain sen vuoksi että kumppani on nuorempi, tuntuu kohtuuttomalta. Myös Kelataksimaksu koetaan liian suureksi ja matka rokotuspisteeseen ei julkisilla ole mahdollinen.

Rokotteiden saamisen järjestäminen on ollut asiakkaille haastavaa. Seniori-info on saanut tammikuun alussa paljon puheluita ja kyselyitä, mistä ja milloin voi varata rokotusajan. Tiedotus rokotteista tapahtuu pääasiallisesti verkkosivuilla, ei esimerkiksi radiossa tai lehdissä, jotka osalle ikääntyneistä olisivat luontevampia tiedon saamisen välineitä. Näistä aiheista Seniori-info keskustelee viikoittain yhteistyökumppanimme Helsingin kaupungin viestinnän kanssa. Digitaitoiset seniorit saavat tiedon rokotteista hakusanoilla suhteellisen vaivattomasti. Ilman nettiä ja älypuhelinta olevat ja toimivat ikääntyneet ovat eriarvoisessa asemassa, koska tieto ei saavuta heitä. Useimmat soittavat Seniori-infoon saadakseen tarvitsemansa tiedon. Henkilöt, jotka eivät terveydellisistä syistä pääse rokotuspaikalle, eikä kuulu kotona rokotettavien piiriin, joutuvat valitsemaan eristäytymisen jatkumisen tai pelon sairastumisen riskistä.

Seniori-info on viestinyt asiakkaiden esittämistä kysymyksistä ja tarpeista organisaation johdolle. Asiakkaille on välitetty tietoa, miten koronarokotuspisteisiin pääsee, pisteiden sijainneista ja palveluista. Asiakkaille on myös välitetty tietoa Helsingin seurakuntien ja vapaaehtoistoimijoiden saatto- ja kuljetusavusta.

2. Poikkeusajan lamaannuttamat ikääntyneet

"Kyllä tämä aika tekee tehtävänsä"

Seniори-infossa on havaittu koronavuoden aikana yhteydenotoissa piirteitä, joita voisi kutsua koronalamannukseksi. Nämä havainnot ovat korostuneet ensimmäisellä vuosineljänneksellä. Asiakkaat, jotka ovat olleet ennen koronaa aktiivisia ja osallistuvia ja hoitaneet omia asioitaan, ovatkin muuttuneet epävarmoiksi, näköalattomiksi ja pysähtyneiksi.

Koronaepidemian alkaessa moni ikääntynyt otti kirjaimellisesti ensiohjeistukset, joissa kehoitettiin pysymään kotona. Tästä ei ole välttämättä joustettu reilun vuoden aikana laisinkaan. Ensin ei uskallettu liikkua, ja sitten ei ehkä enää tultu ajatelleeksi arjen rytmityksen tärkeyttä. Eläkkeellä päivät voivat muodostua helposti toistaan seuraaviksi, kun arjen rytmi häviää. Yksin kotona ja kontaktien puuttessa myös sosiaalinen peilaaminen eri asioihin vähenee. Yhtäkkiä huomataan, ettei pitkään aikaan ole tehty juuri mitään. Fyysisen kunnon heikkeneminen vaikuttaa myös henkiseen vireystilaan.

Seniори-infon palveluneuvojat ovat huomanneet asiakaspuhelinkeskusteluissa uudenlaisen neuvottomuuden – aikuiset ihmiset eivät pysty punnitsemaan asioita tai näkemään erilaisia vaihtoehtoja. Sama heijastuu myös sähköpostiviesteistä ja yhteydenottopyynnöistä.

"Ensin se tuntui menevän hyvin, mutta nyt tuntuu, että haluaisi nähdä jo ihmisiä"

Kysymys on vahvasti arkeen hiljaa hiipineestä näköalattomuudesta ja keskustelun puutteesta. Pelkästään kotona ollessamme emme välttämättä saa kaikkea, mitä hyvinvointimme vaatii. Me kaikki tarvitsemme toisiamme; keskusteluja, kohtaamisia, ympäristön vaihtumista ja havaintojen tekemistä. Esimerkiksi ulkona ollessamme havaitsemme ympäristöä laaja-alaisesti ja kaikin aistein - näin elämä saa värejä ja näkökulmia.

Myös THL:n tutkimus vahvistaa samat havainnot: <https://thl.fi/-/thl-n-kysely-ulkolun-vahaisyyys-ja-virikkeiden-puute-ovat-vaikeuttaneet-vanhuspalveluiden-asiakaiden-elamaa-korona-aikana-korona>

Seniори-infossa tullaan seuraamaan tiiviisti rajoitustoimien poistumista. Alkuvuoden aikana tehtyihin havaintoihin liittyen herää myös huoli, pääsevätkö asiakkaat takaisin kiinni ennaltaehkäiseviin palveluihin kuten palvelukeskustoimintaan. Vai onko osa väestä jäämässä pysyvästi koronan jälkeen syrjään entisistä aktiviteeteistaan?

Seniори-info kannustaa ikäihmisiä pysymään liikkeellä ja liikkeessä monin eri tavoin. Virkistystä on myös keskusteleminen palveluneuvojan tai muun ihmisen kanssa – etäryhmiä on toiminnassa ja omalta parvekkeelta voi havaita kevään merkkejä. Jokainen voi pohtia kuinka auttaisi ikääntynyttä naapuria, läheistä tai

itseään jaksamaan ja nousemaan pienin askelin takaisin aktiivisempaan arkeen.

3. Ongelmat kotiutustilanteissa

Kotiutumistilanteiden ongelmat ovat näyttäytyneet Seniori-infoon tulleissa yhteydenotoissa viranomaisten tekeminä huoliviesteinä sekä asiakkaiden, omaisten tai esimerkiksi naapurin soittamina puheluina tai muina yhteydenottoina. Kyseisissä tilanteissa vaaditaan nopeaa reagointia palvelujen järjestämiseksi asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Avun tarve saattaa olla lyhytaikaista, esimerkiksi haa- vanhoitoa tai sitten jatkuvaa kotihoidon apua tai tukipalveluita.

Sairaalan tehtävänä on järjestää asiakkaan kotiutumisen yhteydessä tarvittavat palvelut kotiin. Toisinaan on käynyt niin, että kotiutumisen jälkeinen kotihoidon järjestäminen on annettu tehtäväksi asiakkaalle tai omaiselle. Näissä tilanteissa heitä on neuvottu soittamaan Seniori-infoon. Jos asiakas on ollut jo kotona, on Seniori-infosta oltu yhteydessä Kuntouttavaan arviointiyksikköön ja alueen asiakasohjaukseen. Jos asiakas on vielä ollut sairaalassa, on Seniori-infosta ohjattu sairaalan henkilökuntaa olemaan suoraan yhteydessä Kuntouttavaan arviointi- yksikköön ja asiakasohjauksen viranomaisnumeroon.

Asiakkaan kieltäytyminen tarvitsemistaan palveluista sairaalasta kotiutues- saan voi aiheuttaa haasteita asiakkaan tilannetta arvioivalle työntekijälle. Tilanne kuormittaa myös läheisiä, jotka auttavat ja soittavat Seniori-infoon saadakseen apua. On tilanteita, jossa asiakas on ollut kotona ilman palveluja, kunnes joku huomaa avun tarpeen. On tullut myös tilanteita, joissa syystä tai toisesta sairaa- lan lupaamat palvelut kotiin eivät ole toteutuneet. Asiakas on odottanut muutamia päiviä ja ihmetellyt, miksi kukaan ei tule. Omainen tai asiakas itse on soittanut Seniori-infoon, josta on oltu yhteydessä Kuntouttavan arviointiyksikköön ja asia- kasohjaukseen.

Asiakasta on voitu siirtää nopeasti sairaalasta kotiin ja jopa seuraavana päivänä taas takaisin sairaalaan. Sairaalassa on luotettu siihen, että asiakas pärjää ko- tona kotihoidon avun turvin. Kotihoito ja omaiset ovat voineet olla tästä eri mieltä. On tilanteita, joissa asiakkaan kotiutuminen ei ole mahdollista. Syynä voi olla ko- tona asuva monisairas muistisairas ja puoliso ei enää jaksaa hoitaa paljon apua tarvitsevaa läheistään. Kotiutuminen näissä tilanteissa koetaan epäinhimillisenä ja turvattomana.

Taustasyinä näihin tilanteisiin kotiutumisvaiheessa ovat mahdollisesti tiedonkul- kuun liittyvät kysymykset. Esimerkiksi vaihtuvat sijaiset tai uudet työntekijät sai- raalassa eivät tiedä, miten kotiutusprosessi etenee. Lisäksi asiakkaan toimintaky- vyn arviointi näyttäytyy eri tavalla sairaalassa kuin kotona. Asiakas ehkä itsekkin näkee ja kokee tilanteen niin, että haluaa pärjätä ja hoitaa asiansa, mutta kotona

hän huomaa todellisuuden. Aina ei myöskään löydy sellaisia palveluita, joita asiakas tarvitsee.

Seniori-info on ohjannut kotiutumistilanteissa niin sairaalan henkilökuntaa kuin asiakkaitakin puhelimitse ja jakaen prosessikaaviota sähköpostitse. Yhteistyö sairaalojen kanssa on erityisen tärkeää, jotta kotiutumisen haasteita pystyttäisiin jatkossa vähentämään. Seniori-info on vahvistanut yhteistyötä erityisesti terveydenhuollon toimijoiden kanssa lisätäkseen ymmärrystä Seniori-infon perustehtävästä.

Seniori-infossa tehdyt muut havainnot ja toimenpiteet tammi-maaliskuun 2021 aikana

Perusasiakastyön lisäksi Seniori-infossa pyritään ottamaan kantaa asiakastyöstä esiin nouseviin ajankohtaisiin asioihin. Kannanotot, sosiaalinen media ja julkinen näkyvyys toimivat vaikuttamisen välineinä asiakkaiden asioiden edistämiseksi. Ensimmäisellä vuosineljänneksellä olemme kehittäneet myös omaa sosiaalisen raportoinnin prosessiamme, ja kehitys jatkuu koko tiimin voimin edelleen.

Seniori-infon sosiaalisen raportoinnin tiimi on julkaissut blogin Sosiaalisia ilmiöitä-blogialustalla Omaishoitajien tilanteesta 18.3.2021. Omaishoidon tuen asiakkaat ja ohjaajat osallistuivat tekstin tuottamiseen. Tämä oli merkittävää asiakaskokemuksen ja tulevaisuuden yhteistyön kannalta. Blogi on luettavissa osoitteesta:

<http://sosiaalisiailmioita.blogspot.com/2021/03/ikaantyneet-omaishoitajat-hoitovolan.html>

Omaishoitotilanteet ovat näyttäytyneet kuluvan vuoden ensimmäisellä kvartaalilla yhteydenottojen lisäksi myös rokotepisteillä. Omaishoitajat ovat tulleet rokotetviksi yhdessä, ja tilanteissa on näyttäytynyt myös muistisairaanhoidettavan toimintakyvyn lasku sekä käytösoireet. Muun muassa näiden haasteiden herättämän huolen myötä Seniori-infon palveluneuvoja toivottiin jalkautumaan rokotepisteille. Jalkautuminen toteutettiin 8.3.–26.3.2021.

Lisäksi Seniori-infolaiset ovat nostaneet ensimmäisen vuosineljänneksen aikana esiin kysymyksiä ja palautetta henkilöstölle suunnatuissa SOTE-live tilaisuuksissa asiakkaiden näkökulmasta. SOTElive-tilaisuudet ovat sosiaali- ja terveystoimialan johdon ja henkilöstön välisiä keskustelufoorumeja. Teemoina ovat olleet mm. Koronaepidemia, johtaminen ja liikkumisohjelma.

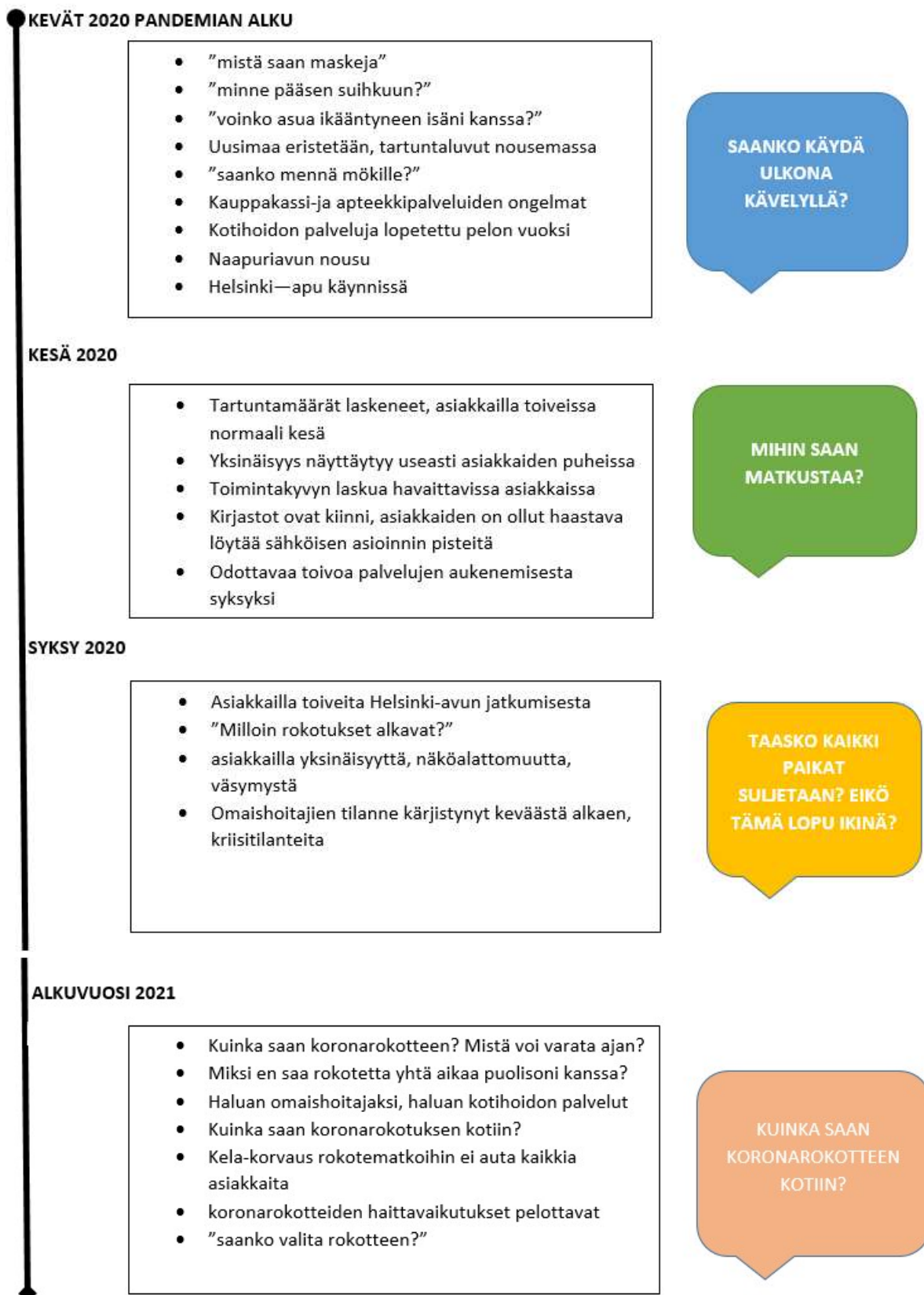
Vuoden kestänyt pelko ja epävarmuus ovat nousseet esiin koko kuluneen pandemia-ajan Seniori-infoon tulleissa asiakkaiden yhteydenotoissa. Tilanteen ainutlaatuisuus; sen laajuus ja vaikutukset koko ihmiskunnalle ovat pysäyttäviä. Vallitsevassa tilanteessa käytettäviä ja toimivia toimintamalleja ei ole rakennettu, vaan niitä räätälöidään ajankohtaisen tiedon mukaan. Epätietoisuus ja pelko asiakkais-

samme on todellista ja ymmärrettävää. Pandemian nostattamat tunteet koskettavat meitä kaikkia tavalla tai toisella. Meidän ammattilaisten tulee suhtautua asiakkaiden mieltä askarruttaviin kysymyksiin ja huoliin vakavasti ja erittäin sensitiivisesti. Pelko on tunteena monimuotoinen – se joko pistää liikkeelle ja toimimaan, tai lamaannuttaa ihmisen. Se on inhimillistä ja rakennettu meihin, jotta selviäisimme hengissä.

Ikääntyneillä ajatus sairastumisesta tai sen mahdollisuudesta on läsnä ja näin myös pelko nousee esiin vahvemmin. Iäkäs ei toivu välttämättä ennalleen sairastuttuaan ja keho voi olla jo useamman vaivan haurastuttama. Perussairauksia voi olla useita ja yleiskunto huonompi. Ikääntyneet myös hahmottavat jo elämän haurauden eri tavoin kuin nuoret, sillä heillä on kokemusta sairastumisesta ja sen vaikutuksista. Tällaisten kokemusten jälkeen pelko on lähempänä ja nousee helpommin arkeen ja ajatuksiin.

Asiakkaiden kokemaa turvattomuutta kohdataan Seniori-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 näkökulmia arjen tilanteisiin.

Kuvio 3. Poikkeusolojen historia 2020-2021



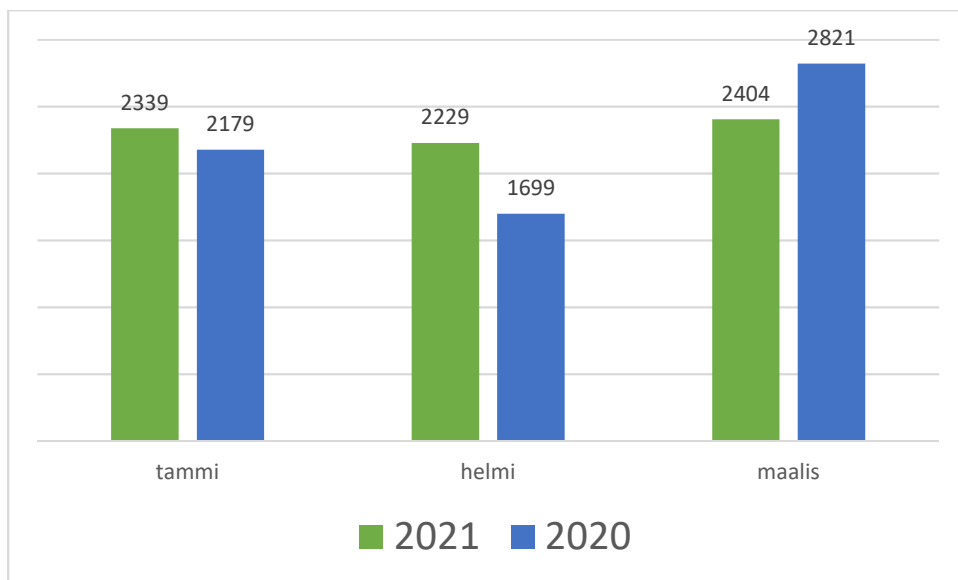
1.2. Yhteydenottokanavat

Puhelinpalvelu

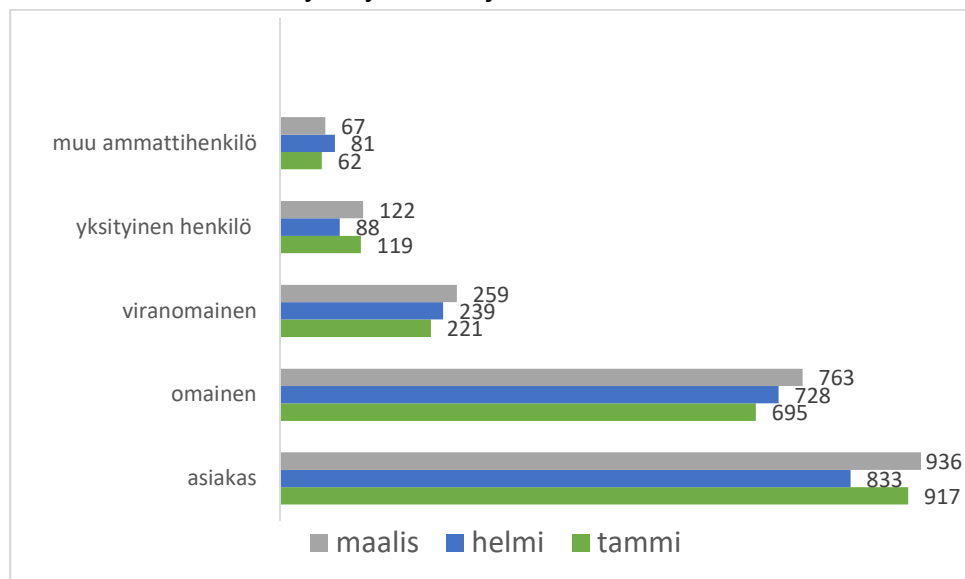
Seniori-infoon ohjautui runsaasti yhteydenottoja liittyen koronarokotukseen, oikean palvelun löytämiseen, arjessa pärjäämättömyyteen, yksinäisyyteen ja turvattuuteen sekä omaishoitotilanteiden haasteisiin. Viranomaisien yhteydenottojen sisällöistä nousi esiin neuvonnan tarve liittyen potilaan tai asiakkaan hoitoonohjauksen prosessiin.

Seniori-info vastaanotti 1.1.–31.3.2021 välisenä aikana puheluita yhteensä 6972 kpl. Puhelujen määrä suhteessa edellisvuoteen lisääntyi 4 %. Saapuneista puheluista ruotsinkielisiä yhteydenottoja oli yhteensä 141 kpl (2 %). Seniori-infon viranomaisnumeroon soitettuja puheluita saapui yhteensä 292 kpl, joka on 4 % kaikista saapuneista puheluista. Viranomaiset soittavat myös kuntalaisten neuvontanumeroon, jolloin nämä yhteydenotot eivät näy viranomaisien yhteydenottoilukemissa. Ensimmäisen kvartaalin aikana Seniori-infon suorittamia takaisinsoittoja, joissa asiakas ei joko vastannut takaisinsoittoon tai asiakkaan asia oli jo ratkennut, oli yhteensä 842 kpl.

Kuvio 4. Puheluiden kappalemäärät

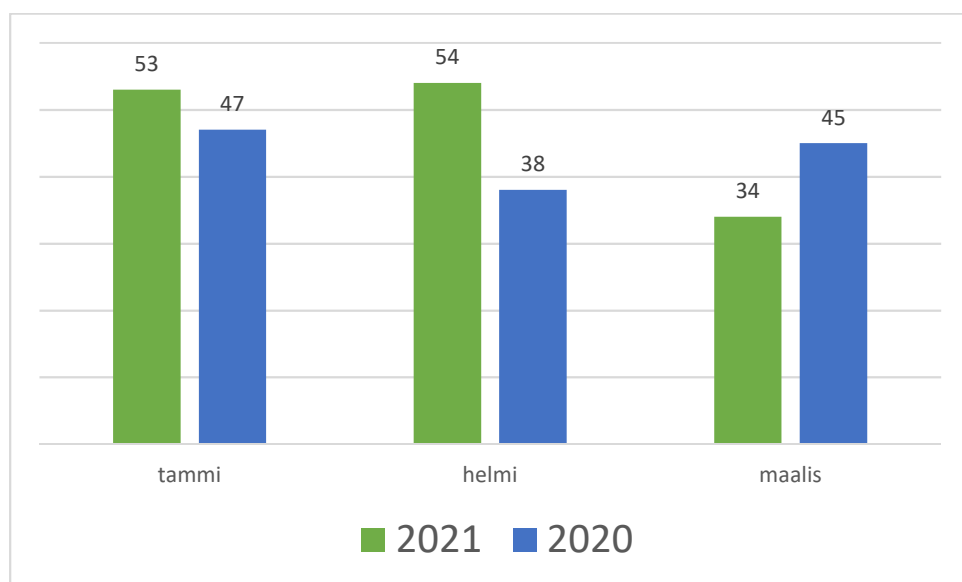


Kuvio 5. Puheluiden yhteydenottajatahot



Ruotsinkielisten yhteydenotoista on noussut esille, omaisten huoli asiakkaiden heikentyneestä toimintakyvystä. Yhteydenottojen määrä on kasvanut viimevuoteen verrattuna. Vuonna 2021 ruotsinkielisiä yhteydenottoja saapui 1. kvartaalin aikana yhteensä 141 kpl, edelliseen toimintavuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä nousi 8 %.

Kuvio 6. Ruotsinkieliset puhelut



Toimistolla annettava palveluneuvonta

Kuntalaiset voivat tulla Seniori-infoon ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella, osoitteeseen Käenkuja 1 B. Sijainnista/koronasta johtuen käyntejä on ollut ensimmäisen kvartaalin aikana aiempaa vähemmän. Toimisto on avoinna arkisin klo 9–15 kuntalaisille kasvotusten tapahtuvaan tapaamiseen.

Palveluneuvonta kasvokkain ei ole ollut missään vaiheessa pandemiaa tauolla. Seniori-infon työntekijät ovat käyttäneet asiakastilanteissa suojamaskeja ja tarvittaessa toimittaneet lomakkeita myös toimiston oven ulkopuolelle asiakkaan niin halutessa. Tammikuussa toimistolla käynyt yksi asiakas asumisen liittyvään asiointiin, muina kuukausina ollut hiljaista.

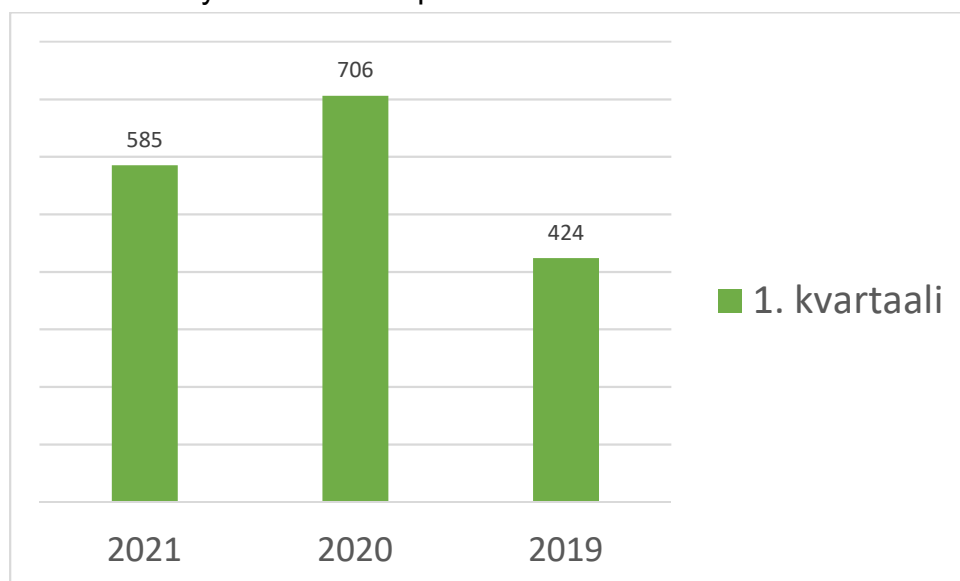
Sähköposti

Seniori-infoon saapuu kuntalaisten yhteydenottoja myös sähköpostitse. Sähköpostia on mahdollisuus lähettää myös suojattuna. Sähköpostitse yhteydenottajat pyysivät tietoa esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvasta 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.

Ensimmäisen kvartaalin aikana sähköpostitse saapui kuntalaisten yhteydenottoja yhteensä 585 kpl. Edellisenä vuonna yhteydenottoja saapui 706 kpl, joten sähköpostien määrä väheni edelliseen vuoteen nähden 17 %. Vuonna 2020 yhteydenottojen määrä oli erityisen suuri, johtuen koronaepidemian aiheuttama tiedon ja tuen tarpeen takia.

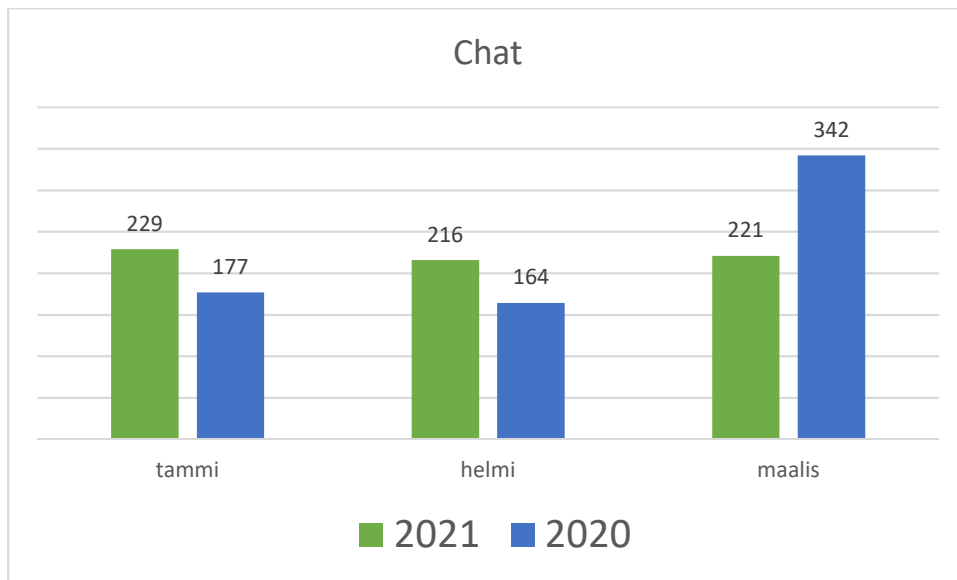
Kuvio 7. Yhteydenotot sähköpostitse



Chat

[Chat-palvelun](#) kautta saapui yhteydenottoja yhteensä 666 kpl, joka on 2% vähemmän kuin edellisvuoden yhteydenottojen määrä. Vuonna 2020 maaliskuussa yhteydenottojen määrän runsaus liittyi koronaepidemian alkamiseen. Chat kanavan kautta tiedusteltiin esimerkiksi sosiaali- ja terveystietojen sisältöjä sekä eri tahojen yhteystietoja.

Kuvio 8. Yhteydenotot Chat-palvelun kautta



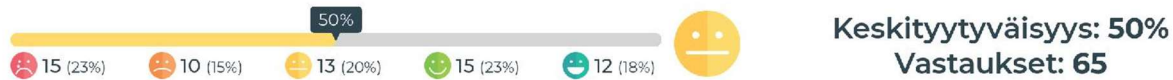
Chat-palautekysely

Seniori-infossa otettiin 1.2.2021 käyttöön chat -palautekysely. Ajalla 1.2.-31.3.2021 keskityttyväisyys oli 50% ja NPS-luku -2.

Kuvio 9. Chat palautekyselyn tilastot

01.02.2021 - 31.03.2021 Mittauspisteet: Seniori-infon chat verkkoliittänäinen

Kuinka tyytyväinen olit seniori-infon chat-palveluun tänään?



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

Kuinka todennäköisesti suosittelisit chat-palveluamme muille?



NPS eli suosittelemiskokemuksen 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.

- 2 / 2 -

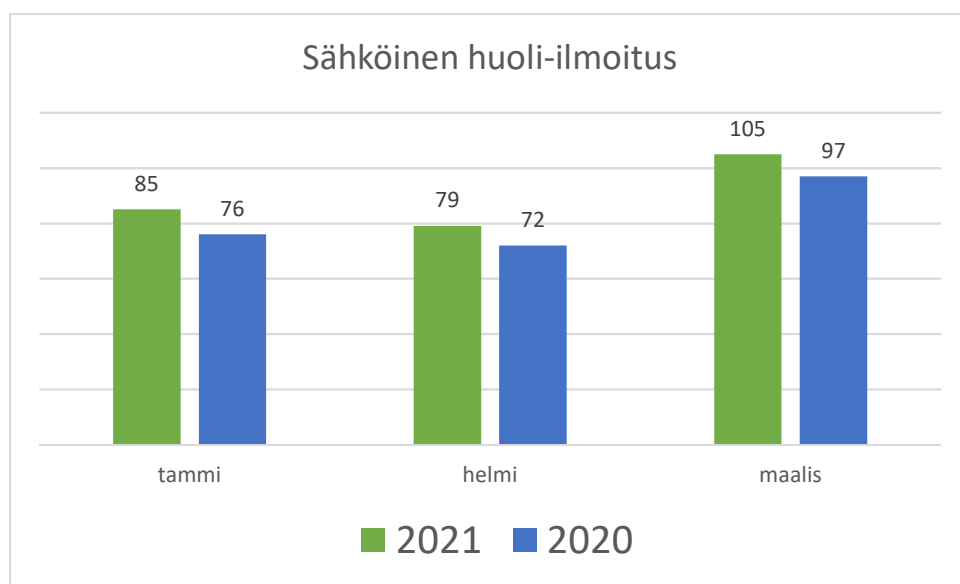
Sähköiset huoli-ilmoitukset

Seniori-infossa on käytössä sähköinen huoli-ilmoitus. Lomakkeen kautta yksityishenkilöt voivat ilmaista huolensa yli 65-vuotiaasta helsinkiläisestä. Ilmoitus tehdään, jos herää huoli iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan.

Ilmoituksen tarkoituksena on varmistaa, että iäkäs henkilö saa tarvitsemansa huolenpidon silloinkin, kun hän ei sitä itse osaa tai ymmärrä pyytää. Ikääntyneeseen ollaan ilmoituksen perusteella yhteydessä ja hänen tilanteensa ja palveluntarpeensa selvitetään. Huoli-ilmoitus löytyy Seniori-infon verkkosivulta, osoitteesta www.hel.fi/seniorit. Ilmoituksen voi täyttää suomeksi tai ruotsiksi.

Kuntalaiset lähettivät [sähköisiä huoli-ilmoituksia](#) 1. kvartaalin aikana 269 kpl. Ilmoituksia saapui 10 % enemmän suhteessa edellisvuoteen. Tietoisuus sähköisen huoli-ilmoituksen tekemisen mahdollisuudesta on kasvanut kuntalaisten keskuudessa, tämä selittää ilmoitusten kasvun määrää. Huolen aiheet liittyivät omaisten tai esimerkiksi naapureiden havaintoihin, jonka pohjalta pyydettiin arvioimaan ikääntyneen palveluiden tarvetta. Sähköisistä huoli-ilmoituksista noin puolet koskivat jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden asioita, jotka edelleen välitettiin omatyöntekijälle tiedoksi.

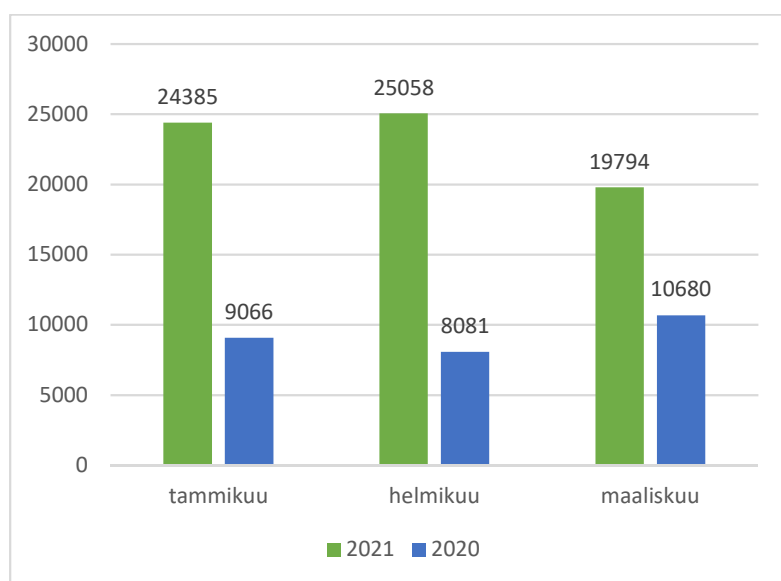
Kuvio 10. Sähköiset huoli-ilmoitukset



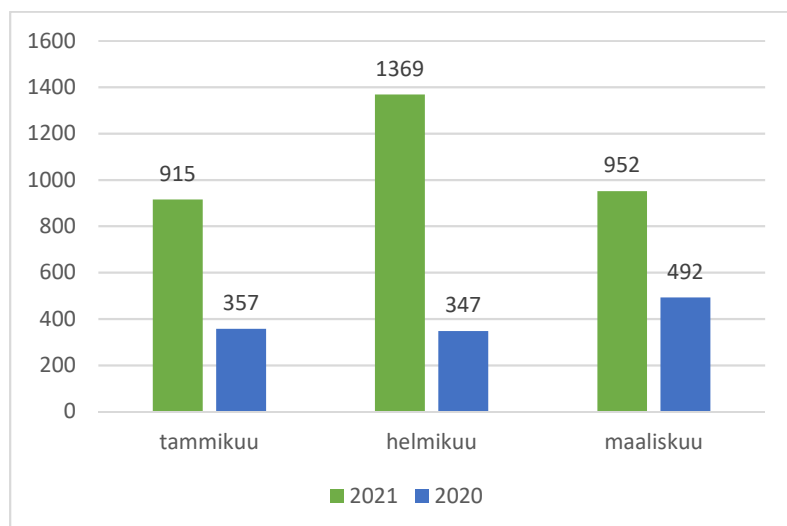
Seniori-infon internet-sivut

Seniori-infon [suomenkielisten internet-sivujen](#) katselukerrat ovat olleet ensimmäisen kvartaalin aikana yhteensä 69 237. Seniori-infon [Ruotsinkielisiä sivuja](#) on katseltu ensimmäisen kvartaalin aikana yhteensä 3 236 kertaa. Kaiken kaikkiaan sivujen katselumäärät nousseet viimevuodesta (katso kaavio 9 ja 10).

Kuvio 11. Suomenkielisten verkkosivujen katselukerrat tammikuu-maaliskuu vertailu 2021/2020

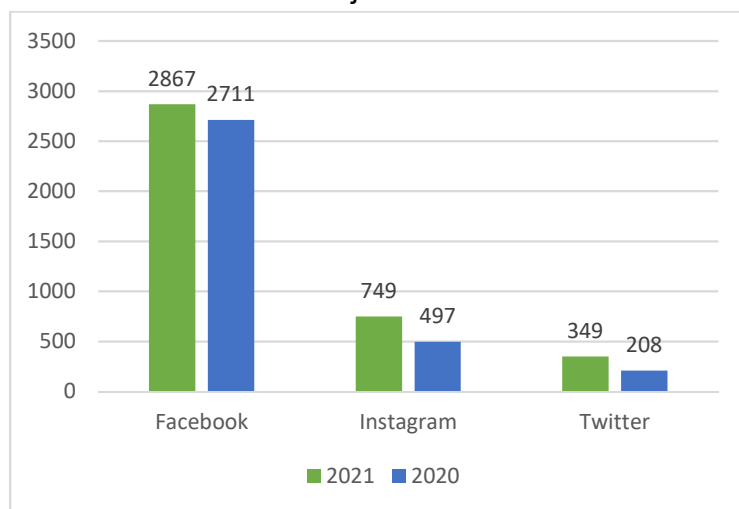


Kuvio 12. Ruotsinkielisten verkkosivujen katselukerrat tammikuu-maaliskuu vertailu 2021/2020



1.3. Sosiaalinen media

Kuvio 13. Vuoden 2021 ja 2020 tammikuu-maaliskuu SOME seuraaja määrät



Facebook

Seniori-info Helsinki **-Facebook-sivua** päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Ensimmäisen kvartaalin aikana Seniori-infon kuulumisia kertoivat kaksi uutta työntekijää ja geronomi-opiskelija. Toimme myös esiin meille tulleita yhteydenottoja, kiitoksia ja palautteita. Lisäksi kerroimme chatissä käyttöönotetusta palautekyselystä ja sen tuloksista ensimmäisen kuukauden ajalta.

Helmikuussa seuraajiltamme kysyttiin kuvia uudeksi Facebook -kansikuvaksi. Saimme yhteensä 11 kuvaa, joista arvottiin yksi uusi kansikuva. Lisäksi Facebookissa on kerrottu kuukausittain Seniori-infon kuulumiset. Tammikuussa esittelyvuorossa oli uusi työntekijämme, Niina. Hän kertoi hieman työtaustastaan ja

siitä, miten uudet työt ovat lähteneet käyntiin. Niina kertoo myös lyhyesti siitä, kuinka monikanavaisesti me neuvomme ikäihmisiä sekä heidän läheisiään.

Helmikuussa kuulumisiaan kertoi geronomi-opiskelijamme Maija. Hän suoritti viiden viikon palveluohjaus ja vahvistava asiakastyö -harjoittelun Seniori-infossa.

Maaliskuussa toinen uusista työntekijöistämme Eija kertoi siitä, miten hän sai mahdollisuuden tulla kokeilemaan palveluneuvojan työtä. Eijalla on pitkä työkokemus sosiaali- ja terveystoimen eri tehtävissä ja elokuussa hänellä olisi tarkoitus palata omaan työhön Etelän omaishoidon toimintakeskukseen.

Facebookissa seuraajamäärä on noussut viime kvartaalista. Vuoden 2020 neljännen kvartaalin lopussa seuraajamäärä oli 2802. Vuoden 2021 ensimmäisellä kvartaalilla seuraajamäärä oli 2940. Eniten tykkäyksiä ja kommentteja saaneet julkaisut ovat olleet hyvän viikonlopun toivotuksia sekä liputuspäiviä kuvineen. Korona-aiheiset julkaisut ovat puhututtaneet ja kuukausittain ilmestyneet kuulumiset ovat saaneet paljon tykkäyksiä. Tarina ikääntyneestä, joka oli pyytänyt apua arkisena aamuna työmatkalla olleelta Seniori-infon työntekijältä, oli myös hyvin pidetty julkaisu. Facebookin viestikannan kautta annoimme palveluneuvontaa kolmelle asiakkaalle.

Instagram

Myös Seniori-infon **Instagram-tiliä** päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Seniori-infon Instagram-tili on nimeltään @seniorihelsinki. Seuraajamäärä oli ensimmäisen kvartaalin lopulla 750. Vuoden 2020 lopusta seuraajamäärä oli noussut noin 90 uudella seuraajalla. Erityisen suosion oli saanut Seniori-infon liikunnallinen kuva, jossa työntekijät ovat eri liikuntaharrastusten parissa sekä Talentian sosiaalialan Hyvä käytäntö -kilpailun voittajakuva.

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. Seuraajamäärä on noussut vuoden 2020 lopusta 118 seuraajalla. Ensimmäisen kvartaalin suosituiksi twiiteiksi on noussut Seniori-infon jalkautuminen koronarokotuspisteille, sekä kannanotto ikääntyneille suunnatun materiaalin ja viestinnän selkeydestä.

Ensimmäisen kvartaalin aikana:

- 77 twiittiä
- Seniori-infon profiilia on katsottu 862 kertaa
- 52 uutta seuraajaa
- 53 800 twiitin näyttökertaa
- 118 mainintaa Seniori-infosta

1.4. Uutiskirje

Uutiskirjeen kohderyhmä ja sisältö

Seniori-info lähettää uutiskirjeen yhteistyökumppaneille neljä kertaa vuodessa. Vuoden 2020 aikana lähetettiin neljä varsinaista Uutiskirjettä ja yksi erillinen tiedote. Uutiskirje käsittelee Seniori-infon ajankohtaisia asioita, mm. yhteydenottojen aiheita ja teemoja sekä sosiaalisesta raportoinnista esiin tulevia ilmiöitä. Jaamme myös hyödyllisiä linkkejä SOTE-työn tueksi. Uutiskirjeessä esitellään Seniori-infon työn sisältöjen lisäksi vastavuoroisesti yhteistyökumppaneiden toimintaa. Tavoitteenamme on lisätä tietoa toimijoista, työvälineistä ja oman työmme ajankohtaisista asioista.

Uutiskirjeen koostamisesta vastaa kevään 2021 aikana kolmen hengen tiimi. Tiimi vastaa Uutiskirjeen sisällöistä, koostamisesta ja jakelusta. Tässä työvälineenä käytetään Microsoft Teams Planneria. Toimitustiimi on kokoontunut 2 kertaa ensimmäisen kvartaalin aikana ja julkaissut Uutiskirjeen 1/21. Toimituksemme apuna toimii Helsingin kaupungin viestintäyksikkö, joka oikolukee tekstit ja arvioi tarvittaessa ulkoasun.

Uutiskirje ilmestyy myös Seniori-infon intrasivuilla Helmessä linkkinä.

Uutiskirje on osa Seniori-infon viestintää, ja sitä hyödynnetään jatkossakin mm. Sosiaalisessa raportoinnissa ja asiakaskokemuksen esiin nostamisessa. Uutiskirjeen voi tilata osoitteesta seniori.info@hel.fi

1.5. Työmenetelmät

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 mm. blogiteksteillä. Opettelemme yhdessä myös erilaisten julkaisujen tekemistä, 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.

Pitkän aikavälin tavoite on Seniori-infon profiloituminen sosiaalisen raportoinnin tekijänä. Tässä kehittämisessä vahvistetaan erityisesti asiakaskokemuksen näkökulmaa ja sen esiin nostamista eri keinoin.

Sosiaalista raportointia tehdään yhteistyössä yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden ja omaisten sekä asiakaskuntamme asioista kiinnostuneiden kanssa. Profiloituminen tarkoittaa uudenlaisen palveluneuvontaan kytkeytyvän brändin luomista yhteistyössä viestintäyksikön kanssa.

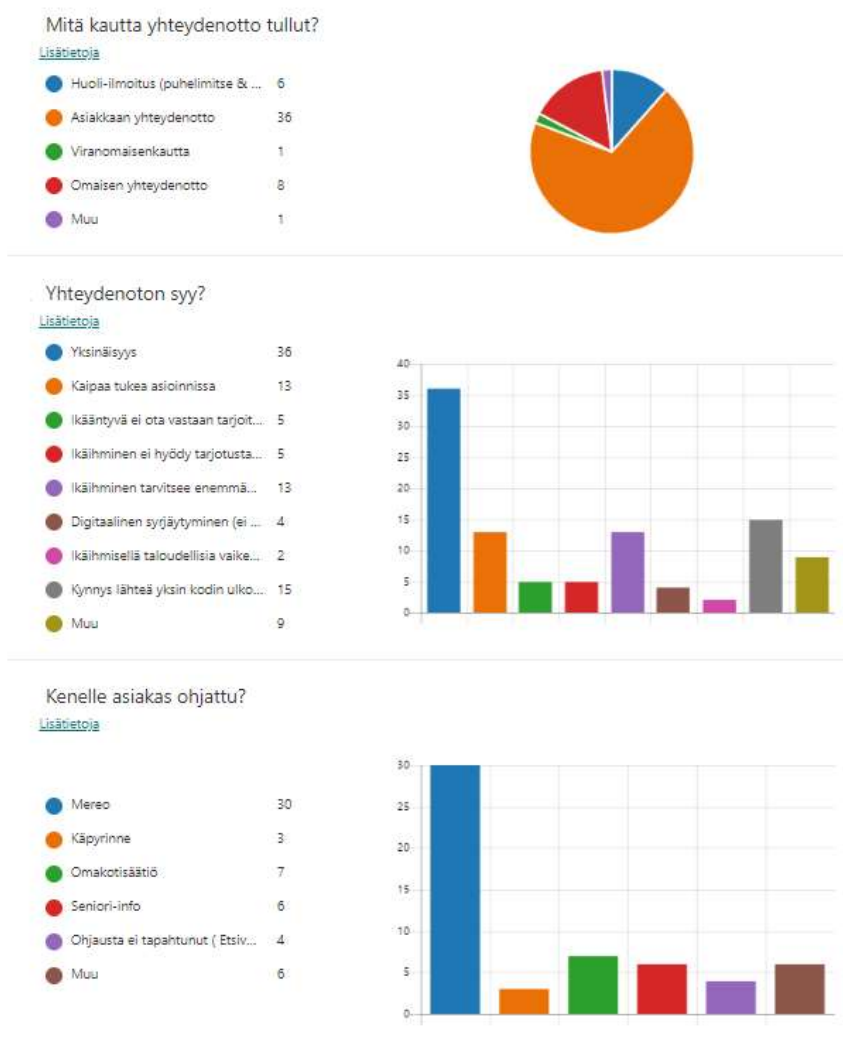
Etsivän vanhustyön kehittäminen kunta-järjestö -yhteistyönä

Kunnan keskitetyn palveluohjauksen ja järjestöjen etsivän vanhustyön systeeminen verkostoyhdyspintatyö -toimintamalli saavutti upeasti voiton 9.3. Talentian Sosiaalialan asiantuntijapäivien Hyvä käytäntö -kilpailussa. Voittoa perusteltiin mallin ajankohtaisuudella, järjestelmällisyydellä, sekä kehittäväällä kunnan ja järjestöjen yhteisellä työllä. Lisäksi perusteluissa nostettiin esiin mallin vaikuttavuuden arviointi.

Yhteistyömallia kehittivät vuoden 2020 aikana Valli ry:n Etsivän vanhustyön verkostokeskus, Mereo, Omakotisäätiö, Diakonissalaitos ja Käpyrinne ry. Yhteinen työ jatkuu edelleen Seniori-infon ja järjestöjen yhteisten foorumien kautta.

Vuoden 2021 alussa mukana yhteisessä verkostossa ovat olleet Seniori-infon lisäksi Valli ry edelleen koordinoivana osapuolena, Omakotisäätiö, Mereo sekä Käpyrinteen JADE -toimintakeskus.

Kuvio 14. Etsivän vanhustyön asiakasohjaukset tilastot kesäkuu-maaliskuu 2020/2021



Tilaston mukaan vuoden ensimmäisen kvartaalin aikana Seniari-infon kautta yhteyttä ottaneista asiakkaista 22 henkilöä on ohjattu järjestöjen etsivän työn toimijoiden piiriin.

Asiakkaiden kokemuksissa on korostunut epidemia-ajan kotiin jääminen ja arkuus enää lähteä kodin ulkopuolelle yksin, mm asioiden hoitamisapu yhdessä jonkun kanssa ollut toiveena, jolloin asiakas tarvitsee pidempiaikaista rinnalla kulkua. Ulkoilu- ja juttukaverin tarve on noussut asiakasyhteydenotoissa esille myös, koska monen psykofyysinen toimintakyky on laskenut ja tarve olla yhteydessä toiseen ihmiseen on ollut monen toiveena. Epidemia-aikana järjestöjen vapaaehtoiset ovat tavanneet asiakkaita ulkona liikkuen, mikä on vastannut hyvin asiakkaiden tarpeisiin.

Seniори-infon etsivän työn tavoitteet vuodelle 2021

Seniори-infon ulkoisina tavoitteina on ylläpitää ja kehittää vuoden 2020 aikana aloitettua, systeemisen verkostoyhdyspintatyö -toimintamallin mukaista työtä ja vahvistaa verkostoja.

Seniори-infon sisäisenä tavoitteena on työskennellä jalkautuvan työn työryhmän kanssa kehittäen yhdessä kasvokkaista palveluneuvontaa erilaisilla neuvontapisteillä. Lisäksi kehitetään etsivässä työssä käytettävää kirjallista materiaalia.

Ikäihmisten liikkuminen

Ikäihmisten liikkuminen on vuoden 2021 kaupunkiyhteinen tavoite hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Tavoitteena on parantaa ikäihmisten mahdollisuuksia liikkumiseen ja liikkeelle lähtöön sekä lisätä ikäihmisten arkiaktiivisuutta. Edistämistoimia on valmisteltu Helsingin eri toimijoiden laajalla yhteistyöllä viime vuoden aikana ja alettu toteuttaa nyt alkuvuonna.

Seniори-info osallistuu kevään aikana kahteen kehittämistyöryhmään. Ikäihmisten ja soveltavan liikunnan alatyöryhmässä pyritään lisäämään tietoa ja ymmärrystä kohderyhmän tarpeista ja haasteista sekä kehittämään palveluja yhteistyössä muodostuneen tiedon perusteella. Ikääntyneiden ohjatun liikunnan työryhmässä, johon kuuluvat Helsingin liikuntapalvelut, Seniори-info, palvelukeskukset, Työväenopisto ja Urheiluhallit Oy, pyritään koordinoimaan ikääntyneille tarkoitettua liikuntatarjontaa yhtenäiseksi ja helposti hahmotettavaksi kokonaisuudeksi.

Yhteistyöryhmissä on tarkoitus vahvistaa Seniори-infon verkkosivuston ja neuvontapalvelun edellytyksiä antaa liikkumiseen kannustavaa tietoa ja ohjausta. Seniори-infon palveluneuvojat ovat saaneet tietoa kaupungin senioriliikuntakurssien sisällöistä ja koulutuksen ilmoittautumisjärjestelmä Enkoran käyttöön.

Monen ikäihmisen liikkuminen on vähentynyt merkittävästi ja toimintakyky alentunut. Koronatilanteen takia kaupungin liikuntapalvelut ja palvelukeskukset ovat olleet suljettuina. Seniори-info on jakanut ikäihmisille tietoa korona-ajan liikuntamahdollisuuksista puhelinneuvonnassa ja koronarokotuspisteille jalkautuen. Asiakkaita on kannustettu ulkoilun, arki- ja kotiliikunnan lisäksi liikkumaan muun muassa KotiTV:n, Omastadi-hankkeen ja Helsinki-kanavalla toteutettavan etäliikunnan parissa. Tämän lisäksi Seniори-Infosta on välitetty toiveita Etsivän vanhustyön verkostolle vapaaehtoisista ulkoilukavereista.

Helsingin liikuntapalvelut avasi alkuvuodesta uuden puhelinpalvelun, Liikuntaluurin. Se tarjoaa kaupunkilaisille tietoa, tukea ja kannustusta liikkumismahdollisuuksiin liittyen. Seniори-infossa asiakkaita on ohjattu Liikuntaluuri -palvelun käyttäjiksi.

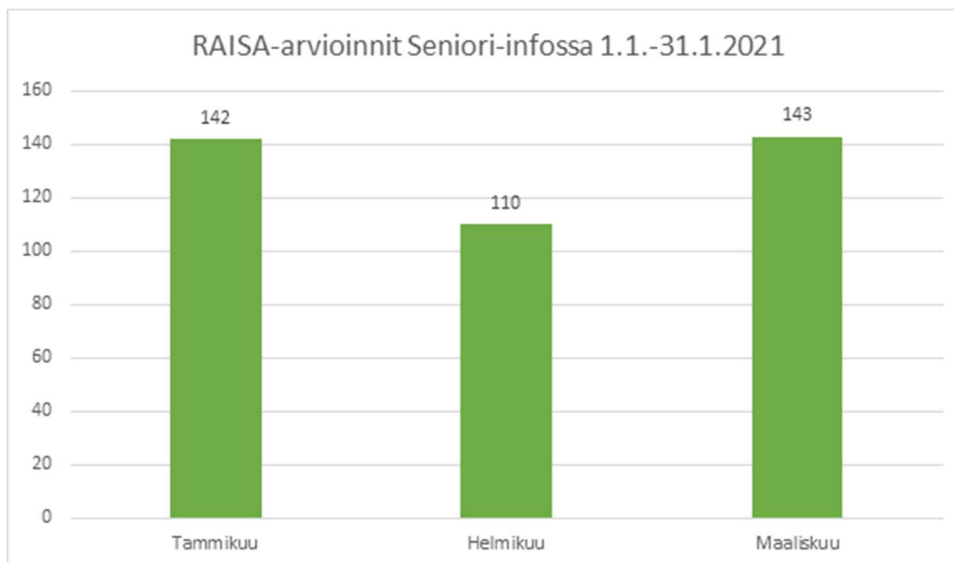
1.6. Asiakastietojärjestelmät

Palvelutarpeen arviointi ”RAISAn” avulla

Kun Seniori-infon asiakkaan tilanne etenee kokonaisvaltaiseen arviointiin, käytetään asiakastietojärjestelmää nimeltä InterRAI-CA & HELSA (”RAISA”). RAISA-arviointeja uusille asiakkaille on kirjattu 1.1.- 31.3.2021 välisenä aikana yhteensä 395 kappaletta. Kuukausitasolla kirjaukset jakautuvat seuraavasti:

- tammikuussa 142 kpl,
- helmikuussa 110 kpl ja
- maaliskuussa 143 kpl.

Kuvio 15. Raisia-arvioinnit 21.1.-31.3.2021



Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä

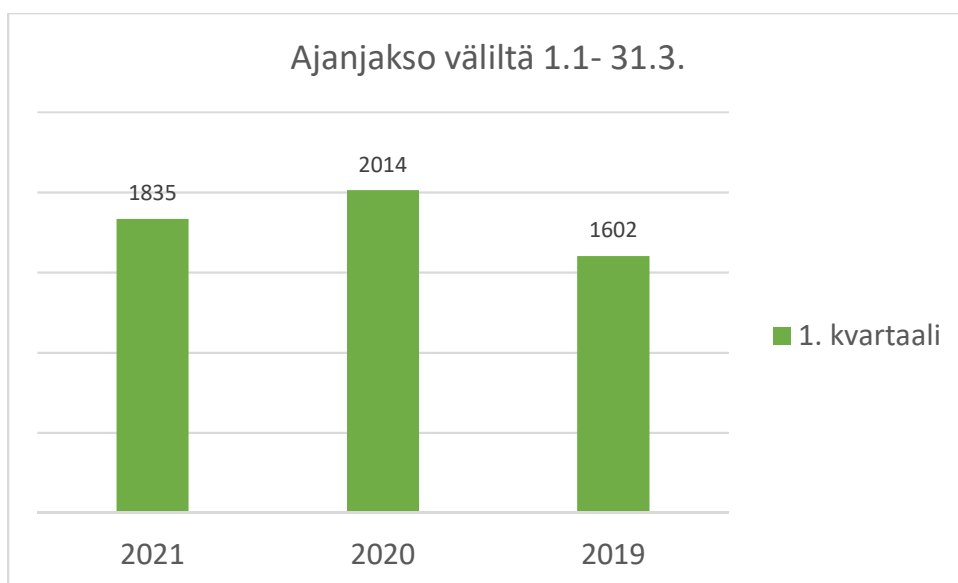
Asiakkaiden yhteydenotot, jotka etenevät palvelutarpeen arviointiin kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään (ATJ). Kirjaus tehdään ilmoituksena iäkään henkilön palveluntarpeesta tai lakisääteisenä palvelutarpeen arviointipyyntönä. Asiakastietojärjestelmässä ei ole erillistä huoli-ilmoituskoodia. 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 huolestaan ja havainnoistaan ikääntyneen häiritsevään tai huolestuttavaan käyttäytymiseen.

Seniори-info on vastaanottanut 1.1.–31.3.2021 välisenä aikana ATJ:lle kirjattuja yhteydenottoja 1835 kpl. Ajanjakson aikana 1553 yhteydenottoa oli siirretty Seniори-infosta toiseen yksikköön joko palvelutarpeen arviointipyyntönä tai yhteydenottopyyntönä omatyöntekijälle.

Kirjauksista 282 kpl (15 %) tapahtumaa oli hoidettu Seniори-infon toimenpitein. Seniори-infon tunnuksille päätetään yhteydenotot, joissa asiakkaan tarve on voitu ratkaista muulla tavoin kuin siirtämällä asiakkaan asia palveluketjussa eteenpäin. Yhteydenotto jätetään siirtämättä silloin, kun asiakkaan tuen tai palvelun tarve on saatu ratkaistua esimerkiksi kaupungin ikäihmisten palvelukeskustoiminnan, järjestöjen vapaaehtoistoiminnan tai yksityisen palveluntuottajan avulla.

Asiakastietojärjestelmään kirjattujen yhteydenottojen määrä suhteessa edeltävään vuoteen 2020 laski vuositasolla 9 % (179 kpl). Yhteydenottojen laskun taustalla on vuoden 2020 ensimmäisen neljännekseen ajoittunut koronavirusepidemian alku ja siihen liittynyt yhteydenottojen poikkeuksellinen kasvu.

Kuvio 16. Kirjaukset sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään



Sosiaalipäivystyksen VPL 25§ ATJ- ilmoitukset

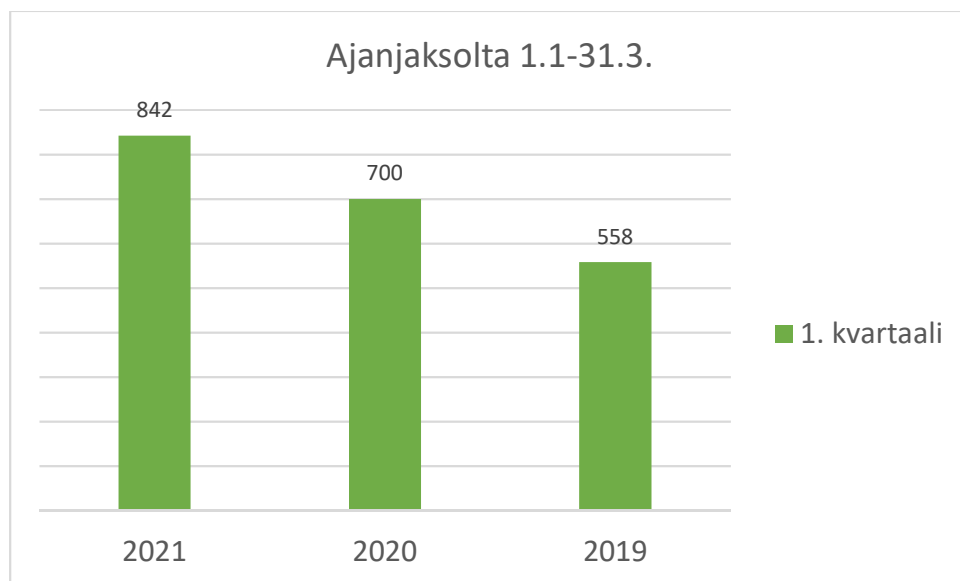
Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys arvioi välttämättömän ja kiireellisen sosiaalipalvelujen tarpeen virka-ajan ulkopuolella. Viranomaiset, ikäihmiset, omaiset tai naapurit ilmoittavat sosiaalipäivystykseen huolensa. Sosiaalipäivystys ohjaa Seniори-infolle kaikki ikäihmisistä tehdyt ilmoitukset. Seniори-infon tehtävänä on varmistaa, että jo asiakkuudessa olevista tehdyt ilmoitukset siirretään omatyöntekijöille tiedoksi asiakastietojärjestelmän tai puhelun kautta. Uusille asiakkaille Seniори-infossa tehdään alustava palvelutarpeen arviointi puhelimitse.

Sosiaalipäivystyksen VPL 25§ ilmoituksia saapui Seniori-infoon 1.1.–31.3.2021 yhteensä 842 kpl. Ilmoitukset asiakkaista, joilla jo oli omatyöntekijä asiakasohjaustiimissä, gerontologisessa sosiaalityössä, aikuissosiaalityössä tai vammaispalveluissa jatko siirrettiin suoraan omatyöntekijän toimistolistalle.

Saapuneista yhteydenotoista 88 kpl (10 %) on hoidettu soittamalla Seniori-infosta huoli tiedoksi kotihoidon omatyöntekijälle. Näissä tapauksissa ilmoitus on merkitty Seniori-infon toimin hoidetuksi. Näin merkityistä ilmoituksista osa on tilanteita, joissa uusille asiakkaille on tehty ilmoituksen johdosta alustavaa palvelutarpeen arviointia puhelimitse. Tilanne voidaan merkitä Seniori-infon toimin ratkaistuksi myös silloin kun tilanteessa ei ole noussut esiin palveluntarvetta tai tarve on voitu ratkaista kolmannen sektorin tai yksityisten palveluntuottajien taholta.

Sosiaalipäivystyksen kautta saapuneiden yhteydenottojen määrät suhteessa edeltävään vuoteen 2020 kasvoi vuositasolla 20% (142 kpl). Sosiaalipäivystyksen yhteydenottojen määrän nousun taustalta löytyy pitkittyneen koronaepidemian takia heikentynyttä toimintakykyä, mielenterveys- ja päihdeongelmaa sekä omaishoitoperheiden kriisiytyneitä tilanteita.

Kuvio 17. Sosiaalipäivystyksen VPL 25 § ilmoitukset



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

Helsinkiläisten ikääntyneiden koronarokotukset alkoivat joulukuussa. Rokotusten käynnistyttyä eri pisteiden henkilökunnalta nousi esiin huoli ikääntyneiden toimintakyvystä ja kotona pärjäämisestä. Tämän huolen pohjalta Seniori-info jalkautui koronarokotuspisteille 8.3.–26.3.2021 siten, että jokaisella rokotuspisteellä oli yhtenä arkipäivänä viikossa 1–2 palveluneuvojaa kaksi tuntia kerrallaan. Myös Seniori-infon esihenkilö, neuvontapäällikkö tutustui aktiivisesti rokotuspisteiden toimintaan ja nousseiden huolien teemoihin. Kolmen viikon aikana tavoitettiin noin 1600 ikääntynyttä ja 250 omaista, läheistä tai saattajaa. Lisäksi tehtiin Seniori-infon palvelua tunnetuksi rokotuspisteillä työskentelevälle henkilökunnalle.

Asiakkaiden kanssa keskusteltiin ajankohtaisista kuulumisista, Seniori-infon palvelusta ja yhteistyökumppaneiden toiminnasta. Yhtenä kärkenä oli liikkumiseen liittyvät asiat. Seniori-infon esitteen mukana jaettiin lähes jokaiselle rokotetulle Anna arjen liikuttaa -esite ja lisäksi esiteltiin kiinnostuneille etäjumppavaihtoehtoja.

Keskeisimmät aiheet, joista ikääntyneet halusivat tietoa, olivat hyvinvointiin, liikkumiseen ja terveyteen liittyvät asiat. Osalla nousi esiin korona-aikana koettuja yksinäisyyden ja alakuloisuuden tunteita. Keskusteluissa nousi esiin myös huoli omasta fyysisestä sekä psyykkisestä toimintakyvystä. Jalkautumisen perusteella havaittiin, että tietoa palveluista ja niiden hakemisesta tarvitaan laajasti lisää sekä ikääntyneille itselleen, että heidän läheisilleen.

Kalasataman ja Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskukset

Kalasataman ja Vuosaaren Seniorilaituri -toiminta on kerran viikossa tapahtuvaa matalan kynnyksen kohtaamiseen perustuvaa palvelua. Asiakkaat saavat tarpeenmukaista yleisneuvontaa ilman ajanvarausta. Poikkeusolosuhteiden takia toiminta on ollut tauolla tammi-maaliskuussa kummassakin terveys- ja hyvinvointikeskuksissa.

2. Kehittäminen ja johtaminen

2.1. Johtamiskulttuuri

Seniori-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 palvelemaan 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. 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.

Seniori-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. Palkkioperusteiden tulee olla julkisia ja kaikkien tiedossa.

2.2. Osaamisen kehittäminen

Vertaismentorointi

Tammikuun 2021 alusta Seniori-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 Seniori-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.

Asiakaskokemuksen raportoinnin kehittäminen Seniori-infossa

Asiakaskokemuksen esiin nostaminen on Seniori-infossa yksi merkittävimpiä toimintaa ohjaavia tavoitteita. Työskentely jatkuu viestintäsuunnitelmamme mukaisesti ja asiakaskokemuksen teemaa pohditaan kaikilla eri työmme osa-alueilla myös tulevana vuonna.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti

Uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä otetaan käyttöön Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa 24.4.2021 alkaen. Seniori-infon Apotti-tukihenkilöt aloittivat ensimmäiset järjestelmäkoulutuksensa tammikuussa. Loppukäyttäjien järjestelmäkoulutukset alkoivat helmikuun puolella. Vuoden 2021 ensimmäisen kvartaalin aikana tukihenkilöt ovat osallistuneet oman organisaation sisällä järjestettyihin Apotti-koukuihin. Seniori-infossa on myös pidetty omia kokouksia aiheeseen liittyen. Lisäksi tukihenkilöt ovat järjestäneet uuden järjestelmän harjoittelutilaisuuksia sekä kyselytunteja koko tiimille.

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.

Ensimmäisen kvartaalin aikana Seniori-infossa on varattu aikaa Apotti-koulutuksille. Tämän lisäksi on otettu käyttöön vertaismentorointi-malli, kirkastettu Seniori-infon perustehtävää yhteistyökumppaneille, käyty Onni-keskusteluja (työntekijän onnistumisiin liittyvä keskustelu), otettu käyttöön asiakastyytyväisyys kysely chat-palvelussa, kehitetty viestintäsuunnitelmaa sekä jalkauduttu koronarokotuspisteisiin.

Kuvio 18. tammi-maaliskuu 2021 vuosikello

