

LÄNSI-POHJAN ALUEELLINEN
IKÄIHMISTEN PALVELUNEUVONTA
(Kemi, Keminmaa, Tervola, Tornio, Ylitornio)

Anne Soidinmäki ja Sirpa Vuorimaa



Sisältö

1 Johdanto	2
2 Mitä on palveluneuvonta ja palveluohjaus?	4
2.1 Tilastotietoa kunnista	5
2.2 Palveluohjauksen nykyiset käytännöt kunnissa	8
3 Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta	11
3.1 Palveluohjaus kunnissa alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan toimiessa.....	14
3.2 Kuntalaisten osallisuus ja palaute	16
3.3 Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan vaatimat resurssit	18
3.4 Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan työvälineet.....	19
4 Yhteenveto	23
Liitteet	27
Lähteet.....	28

1 Johdanto

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), niin kutsuttu vanhuspalvelulaki, astui voimaan 1.7.2013. Ikäihminen toimijana-hanke on vanhuspalvelulain toimeenpanohanke, jonka tehtävänä on tuottaa kunnille työkaluja lain toteuttamiseen. Hankealueena on Lappi, Kuusamo, Kainuu ja Oulunkaaren kuntayhtymän alue. Hankkeen hallinnoijana toimii Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja hankkeen toteuttajana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Sosiaali- ja terveysministeriö on myöntänyt Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymälle valtionavustusta hankkeeseen 750 000 euroa. Hankkeen kokonaiskustannukset ovat 1 000 000 €. Hankkeessa mukana olevien kuntien osuudeksi tulee 250 000 €.

Ikäihminen toimijana-hankkeen tavoitteina on vanhuspalvelulain mukaisesti ikääntyvän kuntalaisen oma-toimisuuden ja arjessa selviytymisen tukeminen (13–14 §), kiireen kesytys toiminnan ohjauksella ja työhyvinvoinnin lisäämisellä kotiin annettavissa palveluissa (13 §, 14 § ja 20 §) sekä strateginen johtaminen ja alueellinen suunnittelu (5 § ja 11 §). Länsi-Pohjan kuntien: Kemi, Keminmaa, Tervola, Tornio ja Ylitornio alueelle on hanketta toteuttamaan palkattu ajalle 1.10.2013–31.10.2014 kaksi 100 % työajalla toimivaa kehittäjätyöntekijää. Alueen kunnista Simo kuuluu tässä hankkeessa Oulunkaaren kuntayhtymän alueeseen, eikä näin ollen ole mukana Länsi-Pohjan alueessa.

Ikäihminen toimijana-hankkeen yleisistä tavoitteista on Länsi-Pohjan alueen kehittämistehtäviksi tarkentunut 1. alueellisten palvelujen ja palveluohjauksen yhtenäistäminen, 2. henkilöstön koulutus ja ohjaus palveluneuvontaan, 3. vanhusneuvoston roolin vahvistaminen ja alueellinen yhteistyö, 4. vakiintunut pohja ja aikataulutus asiakastyytyväisyyskyselyissä alueellisesti sekä 5. 3-sektorin, oppilaitosten ja kunnan välisen yhteistyön selkiyttäminen. Kehittämistehtävistä tärkeimmäksi on nostettu *alueellisten palvelujen ja palveluohjauksen yhtenäistäminen* ja siinä erityisesti *alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan mallintaminen*. Tämä tuotos on tuon alueellinen ikäihmisten palveluneuvonnan malli kirjallisessa muodossa.

Ikäihminen toimijana-hankkeen Länsi-Pohjan ohjausryhmänä on toiminut kehittäjätiimi, jossa ovat mukana kuntien vanhuspalveluiden vastaavat. Edustajina Kemistä ovat Rauha Hannu ja Riitta Nahkiaisojä, Keminmaasta Soili Rautio ja Pirkko Hildén, Tervolasta Kristiina Kehusmaa, Tornioista Maarit Alalahti ja Anne-Maarit Mörsäri sekä Ylitorniolta Maarit Lahtela. Perusterveydenhuollon yksikköä kehittäjätiimissä ovat edustaneet Merja Haapakorva-Kallio ja Sirpa Karjalainen sekä Teija Horsma. Lapin AMK:sta mukana on ollut Tuula Ahokumpu. Lisäksi palveluneuvonnan mallinnusta on työstetty kuntien palveluohjaajien palavereissa, joihin on osallistunut Kemistä Niina Peltoniemi ja Pirjo Hiukka, Keminmaasta Pirkko Hildén, Tervolasta Outi Kinnunen, Tornioista Anne-Maarit Mörsäri ja Ylitorniolta Hanna-Leena Isto.

Meri-Lapin kehittämiskeskuksen seutuvaltuusto päätti kokouksessaan 26.11.2013 oman sote-alueen muodostamisen selvitystyöstä. Tavoitteeksi tarkentui hallituksen lakiesityksen 23.3.2014 myötä perustaa Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin jäsenkuntien kesken oma kuntayhtymäpohjainen Länsi-Pohjan sote yhteistoiminta-alue. Tehty selvitystyö tuo esiin alueella jo pitkälle viedyn sote-integraation, tehdyt satsaukset asiakkaan palvelujen ja henkilöstön saatavuuden ja osaamisen turvaamiseksi sekä panostuksen verkostomaiseen yhteistyöhön. Tiivis ja toimiva alue mahdollistaa lähipalveluiden kehittämisen, kuten kotiin tuotavat palvelut, matalan kynnyksen palvelut, yhden luukun periaatteella, lähellä kuntalaisia uudistuvan lainsäädännön periaatteita noudattaen. (Leväsvirta, Parviainen 2014, 3). Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta onnistuneesti toteutuessaan noudattaa sote-integraation keskeisiä tavoitteita. Tällä hetkellä alueellisesti toteutetaan virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystystyö, mutta tulevaisuudessa alueelliset palvelut tulevat lisääntymään merkittävästi.

Vuoden 2017 alusta alkaen Länsi-Pohjan sosiaali- ja terveystyöpalvelut siirtyvät pohjoisen sote-alueen järjestämävastuun piiriin, keskuspaikkana Oulu. Tuolloin on tärkeää, että Länsi-Pohjan alue voi lähteä palvelutuotantoon yhtenä kokonaisuutena. Tällä tavoin vaikutetaan parhaiten siihen, että alueen sote- palvelut tuotetaan alueen palvelutarpeiden mukaan. Valmiiksi rakennettu palveluverkosto ja toimivat palveluprosessit ovat kilpailukykyisiä uudessa laajassa palvelujen tuotantokokonaisuudessa. (Leväsvirta, Parviainen 2014, 49). Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta sopii myös hyvin tähän tavoitteeseen, koska mallinnuksessa palveluprosesseja on yhdenmukaistettu ja yhteistyötä alueen palveluohjaajien kesken lisätty.

2 Mitä on palveluneuvonta ja palveluohjaus?

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää, että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Palveluohjauksessa työtapa, tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja tämän palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen. Keskeisenä tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palveluntuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan. (Jyväskylän Oiva-keskus tiedote).

Palveluneuvontaan voi ottaa yhteyttä yleisesti kotona selviytymiseen ja asumiseen liittyvissä asioissa, ikääntyneiden sosiaalipalveluiden ja – etuuskien hakemiseen liittyvän neuvonnan tarpeessa sekä muihin vanhuspalveluihin liittyvissä asioissa. Palveluneuvonnan tavoitteena on tarjota räätälöidyt palvelut yhdestä paikasta ja antaa tietoa, neuvontaa, ohjausta hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn edistämisestä. Lisäksi tavoitteena on, että asiakkaiden tietoisuus palveluista (julkisista ja yksityisistä) lisääntyy. Asiakkaan ei tarvitse tuntea organisaatiota löytääkseen itselleen sopivia palveluita. (Jyväskylän Oiva-keskus tiedote).

Jyväskylän em. tavoitteet sopivat myös Länsi-Pohjaan. Niiden lisäksi Länsi-Pohjassa pyritään alueen kunta-laisten tasavertaiseen kohteluun koko toiminta-alueella, mm. yhtenäistämällä palvelujen piiriin tulon kriteereitä. Länsi-Pohjan kunnilla on jo yhtenäiset kriteerit kotihoidossa, tehostetussa palveluasumisessa, laitoshoidossa sekä omaishoidossa. Tällä hetkellä kuntien vanhustyönjohtajien yhteistyöryhmä työstää tuki-palvelujen yhtenäisiä kriteereitä, palveluprosessikaaviota sekä SAS-ryhmien toiminnan yhtenäistämistä. Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan mallin tavoitteet noudattavat Länsi-Pohjan sote- yhteistoiminta-alueen ja sote-uudistuksen tavoitteita, joita ovat:

- yhdenvertaiset palvelut riippumatta asuinkunnasta
- toimivat palveluketjut, joissa asiakasta ei pompotella
- purkaa hallintoa ja hallinnon raja-aitoja sekä vähentää palvelujen tarpeetonta päällekkäisyyttä
- turvataan varhainen puuttuminen, siirretään painopistettä ehkäiseviin ja oikea-aikaisiin palveluihin
- kaventaa väestön hyvinvointi- ja terveyseroja
- turvataan palvelujen rahoitus
- turvataan osaavan henkilöstön saatavuus, osaaminen ja työhyvinvointi

(Leväsvirta, Parviainen 2014, 6).

Vanhuspalvelulain 12 § mukaan kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevia henkilöitä eli 63 vuotta täyttäneitä. Neuvontapalveluja voivat

saada ikääntyneeseen väestöön kuuluvien lisäksi muutkin asiasta kiinnostuneet, kuten omaiset ja läheiset. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto 2013. 14).

Kaikkiin hyvinvointia edistäviin palveluihin sisältyvät samat asiat kuin terveydenhuoltolain 20 § mukaisiin neuvontapalveluihin. Palvelujen sisältöä on täydennetty sosiaalihuollon aineksilla, jotka näkyvät lihavoituina seuraavassa luettelossa:

1. **hyvinvoinnin**, terveellisten elintapojen edistämiseen sekä sairauksien, tapaturmien ja **onnettomuuksien** ehkäisyyn tähtäävä ohjaus.
2. ikääntyneen väestön terveyden ja toimintakyvyn heikkenemisestä aiheutuvien **sosiaalisten** ja terveydellisten ongelmien tunnistaminen ja niihin liittyvä varhainen tuki
3. **sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskeva ohjaus**
4. sairaanhoitoa, **monialaista kuntoutusta** ja turvallista lääkehoitoa koskeva ohjaus
5. **ohjaus kunnassa tarjolla olevien hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista edistävien palvelujen käyttöön.**

(Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto 2013. 14).

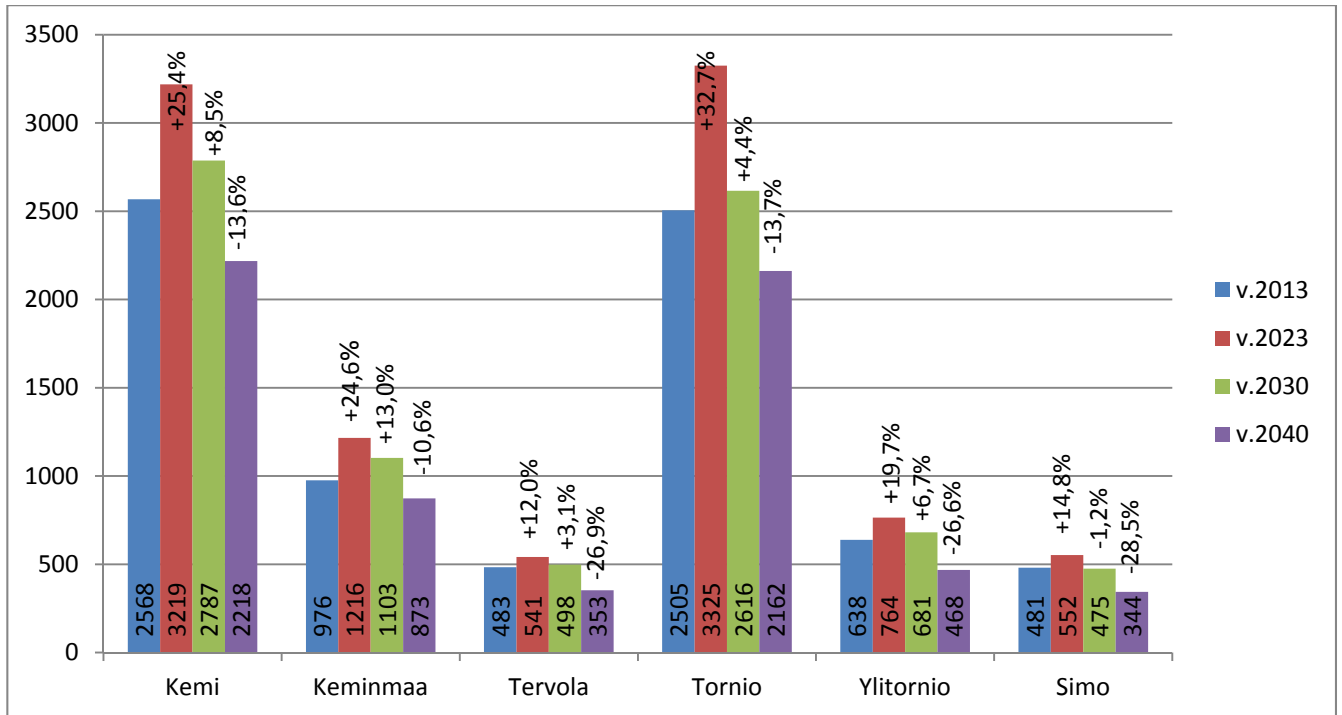
lääkille on aina turvattu mahdollisuus saada myös henkilökohtaista neuvontaa. Vanhuspalvelulain 12 §:ssä tarkoitettujen neuvontapalvelut voidaan hyvin yhdistää kunnassa jo toimiviin neuvontapalveluihin, esimerkiksi yhteis palvelupisteiden palveluvalikoimaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto 2013. 15).

Lain tarkoituksena on myös parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada ohjausta ja tukea muidenkin palvelujen kuin kunnan järjestämistä vastuulla olevien sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöön. Kysymykseen tulevat muun muassa kunnan muiden hallinnonalojen sekä järjestöjen ja yritysten tuottamat palvelut. Niitä koskevaa ohjausta ja neuvontaa annetaan esimerkiksi hyvinvointia edistävien palvelujen yhteydessä (12§). Ohjauksen ja neuvonnan antaminen kuuluu myös vastuutyöntekijän tehtäviin. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto 2013. 5).

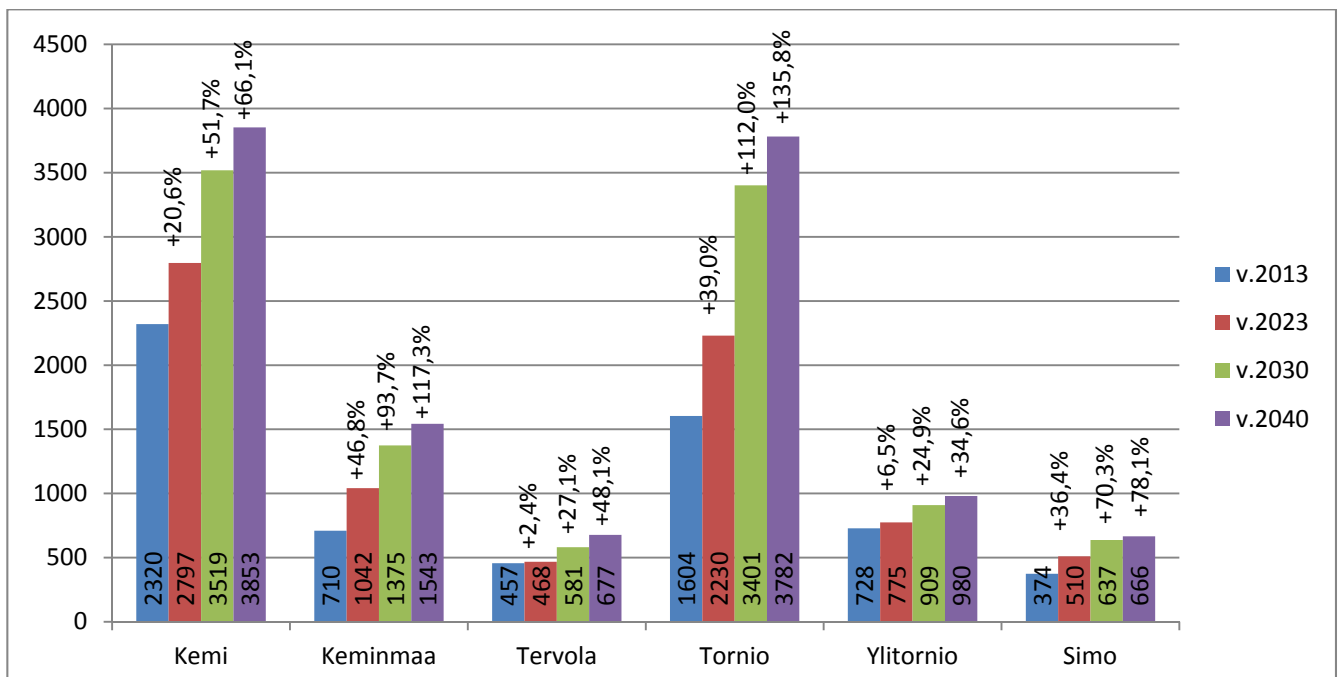
2.1 Tilastotietoa kunnista

Tilastotietojen mukaan vuoteen 2023 mennessä yli 65-vuotiaiden määrä lisääntyy 3595 ihmisellä Länsi-Pohjan kuuden kunnan sote-yhteistoiminta-alueella (kuviot 1 ja 2). Länsi-Pohjan kunnista Simo kuuluu

Ikäihminen toimijana-hankkeessa Oulunkaaren alueeseen mutta alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan toteutuessa myös Simon tilanne on huomioitava tässä mallinnuksessa.



Kuvio 1: Länsi-Pohjan 65-74-vuotiaiden määrän muutos vuodesta 2013 vuoteen 2040. Prosentit kuvaavat muutosta verrattuna vuoteen 2013 (tilastokeskus)



Kuvio 2: Länsi-Pohjan yli 75-vuotiaiden määrän muutos vuodesta 2013 vuoteen 2040. Prosentit kuvaavat muutosta verrattuna vuoteen 2013 (tilastokeskus)

Länsi-Pohjan yhteistoiminta-alueen yli 75-vuotiaiden määrän prosentuaalinen kasvu vuodesta 2013 vuoteen 2023 on 26,3%, vuoteen 2030 68,3% ja vuoteen 2040 85,7%.

Kotona asuvien yli 75-vuotiaiden määrä tulisi STM:n laatusuosituksen (2013) mukaan olla 91-92%, joka tarkoittaa kymmenessä vuodessa 1482-1498 ihmistä enemmän verrattuna vuoteen 2013. Vuoteen 2040 mennessä määrä on 4 830 - 4 883 ihmistä enemmän kuin vuonna 2013. Kotona asuvien määrän lisääntyessä, ennaltaehkäiseviin ja hyvinvointia tukeviin palveluihin tulisi panostaa. (Länsi-Pohjan sote-yhteistoiminta-alue-selvitys, 2014)

Länsi-Pohjan yhteistoiminta –alue	2013	2023	2030	2040
yli 75 v määrä	6 193	7 822	10 422	11 501
91 - 92 %	5 636 – 5 698	7 118 – 7 196	9 484 – 9 588	10 466 – 10 581

Taulukko 1: Länsi-Pohjan sote- yhteistoiminta-alueella kotona asuvat yli 75-vuotiaat valtakunnallisen tavoitteen mukaan (Länsi-Pohjan sote-yhteistoiminta-alue-selvitys, 2014)

Omaishoidontuen piirissä olevien yli 75-vuotiaiden määrä tulisi laatusuosituksen mukaan olla 6-7%. Tuolloin tuen piirissä olevien määrä lisääntyy kymmenessä vuodessa 97–114 ihmisellä ja vuoteen 2040 mennessä määrä on 318–371 ihmistä enemmän kuin vuonna 2013. (Länsi-Pohjan sote-yhteistoiminta-alue-selvitys, 2014)

Länsi-Pohjan yhteistoiminta –alue	2013	2023	2030	2040
yli 75 v määrä	6 193	7 822	10 422	11 501
6 - 7 %	372 – 434	469 – 548	625 - 730	690 – 805

Taulukko 2: Länsi-Pohjan sote- yhteistoiminta-alueella omaishoidon tuen piirissä olevat yli 75 -vuotiaat valtakunnallisen tavoitteen mukaan (Länsi-Pohjan sote-yhteistoiminta-alue-selvitys, 2014)

Säännöllisen kotihoidon piirissä tulisi laatusuosituksen mukaan olla 13-14% yli 75-vuotiaista. Tämän mukaisesti kotihoidon asiakasmäärä lisääntyisi Länsi-Pohjan alueella kymmenessä vuodessa 212–228 asiakkaalla ja vuoteen 2040 mennessä asiakasmäärä olisi 690–743 asiakasta enemmän kuin vuonna 2013.

Länsi-Pohjan yhteistoiminta –alue	2013	2023	2030	2040
yli 75 v määrä	6 193	7822	10 422	11 501
13 - 14 %	805 – 867	1017 – 1095	1 355 – 1 459	1 495 – 1 610

Taulukko 3: Länsi-Pohjan sote- yhteistoiminta-alueella säännöllisen kotihoidon yli 75 -vuotiaat asiakkaat valtakunnallisen tavoitteen mukaan (Länsi-Pohjan sote-yhteistoiminta-alue-selvitys, 2014)

Alla olevassa taulukossa Länsi-Pohjan säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä 31.12.2013. Prosentitiosuudet vaihtelevat kunnista riippuen laatusuosituksen molemmin puolin. (Laatusuositus 13-14%)

	Säännöllisen kotihoidon asiakkaat	Alle 75 -vuotiaat	Yli 75-vuotiaat	Yli 75-v. asiakkaiden %-määrä kunnan yli 75-v. määrästä
Kemi	365	76	289	12,5%
Keminmaa	82	12	70	9,9%
Simo	42	13	29	7,8%
Tervola	61	16	45	9,8%
Tornio	289	73	216	13,5%
Ylitornio	157	21	136	18,7%
Yhteensä	996	211	785	12,7%

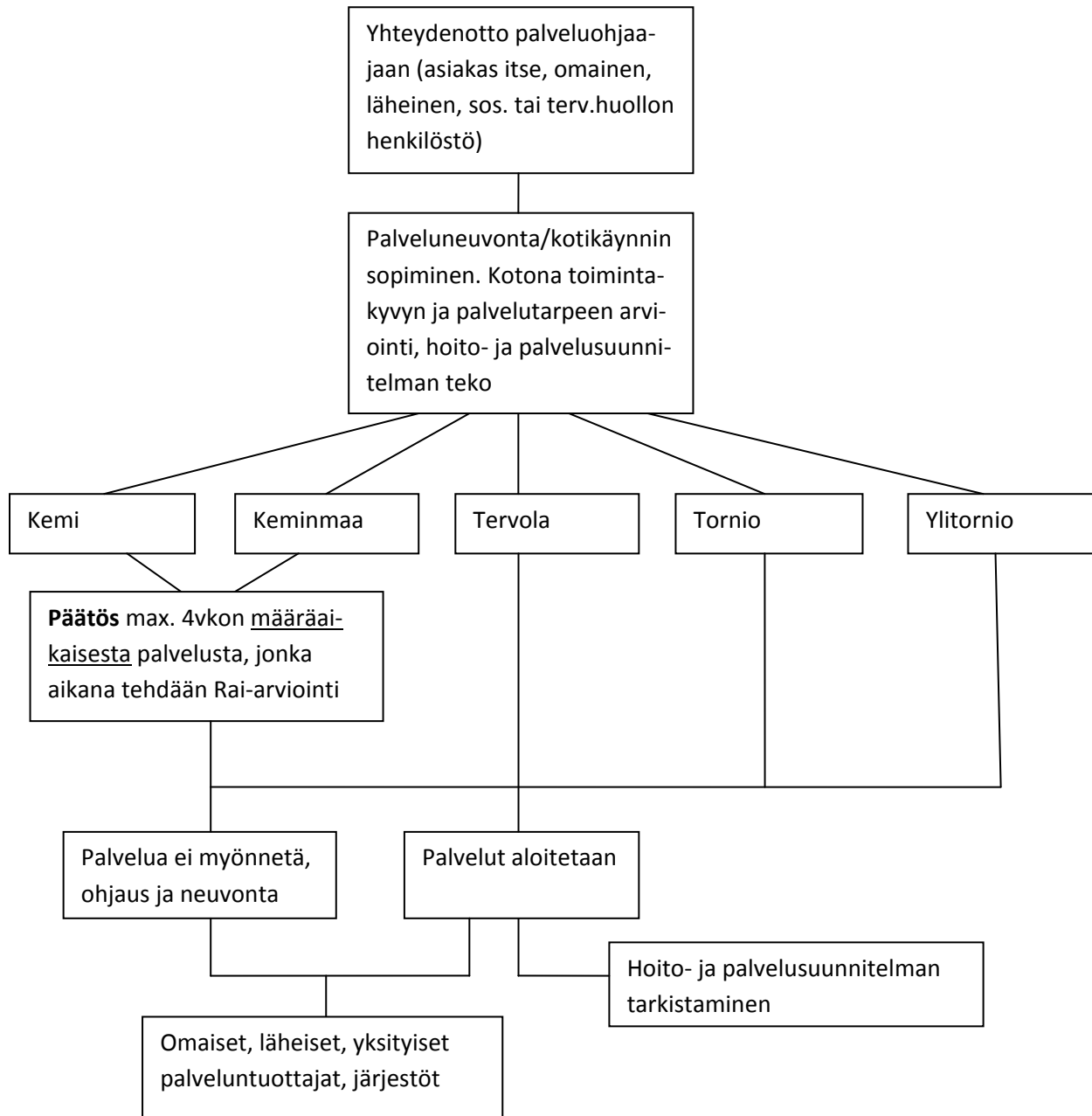
Taulukko 4: Länsi-Pohjan sote- yhteistoiminta- alueen säännöllisen kotihoidon asiakkaat poikkileikkauspäivänä 31.12.2013 (Länsi-Pohjan sote-yhteistoiminta-alue-selvitys, 2014)

Kunnista annettujen 31.12.2013 päivän tilanteen tietojen mukaan Länsi-Pohjan alueella on ympärivuorokautisen hoidonpaikkoja 741 ja ryhmäasuntopaikkoja 43 (Länsi-Pohjan sote-yhteistoiminta-alue-selvitys, 2014). Suhteessa yli 75-vuotiaiden kuntalaisten määrään (6 193) paikkoja on 12,7%:lle, joka on yhtä suuri kuin kotihoidon säännöllisten yli 75-vuotiaiden asiakkaiden määrä.

2.2 Palveluohjauksen nykyiset käytännöt kunnissa

Hallintolain mukaan viranhaltija on velvollinen antamaan neuvontaa. Palveluohjaus kuuluu jokaiselle ja jokaisen kunnan työntekijän velvollisuus on parhaan tietonsa ja taitonsa mukaan ohjata asiakas kunnassa oikean henkilön puoleen (Hallintolaki 6.6.2003, 8§.) Palvelua hakevien kuntalaisten palvelutarve kartoitetaan ja arvioidaan toimintakyky. Kun palvelutarve on todettu, tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma sekä

palvelu- ja maksupäätös. Palveluohjauksessa on huomioitava asiakkaan ja omaisten osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuus.



Kuvio 3: Palveluohjauksen tämän hetkinen prosessi kunnissa

Ikäihminen toimijana-hankeessa mukana olevissa Länsi-Pohjan alueen kunnissa palveluohjaus kotiin annettavista palveluista on järjestetty kunnittain eri tavoin. Torniossa ja Keminmaassa ohjaus tapahtuu palveluohjaajan kautta, Kemissä ja Ylitorniolla palveluohjaus järjestetään avopalveluohjaajan kautta ja Tervolassa vanhuspalveluiden ohjaajan kautta. Nimikkeet eroavat mutta yhteisenä asiana on kuitenkin asiakkaan ohjaus ja tuki elämän eri tilanteissa.

Ikäihmisten määrä kasvaa. Ennusteiden mukaan väestön ikääntymisen vuoksi myös muistisairauksia sairastavien määrä lisääntyy ja näin ollen myös palvelujen tarve kasvaa. Iäkkäiden ja heidän omaistensa tiedon tarve lisääntyy ja tieto tulisi saada jo varhaisessa vaiheessa. Kuntien palveluohjaajien/avopalveluohjaajien työnsisällöt vaihtelevat kunnittain. Työhön kuuluu olennaisesti kuntalaisten neuvonta ja ohjaus mutta kunnasta riippuen myös kotikäynnit, palvelupäätökset, omaishoidontukiasiakkaat jne. Hankkeen aikana pidetyissä keskustelukahviloissa kuntalaiset antoivat palautetta siitä, ettei työntekijöitä saa kiinni silloin kun avuntarve tulee. Joissain kunnissa työn organisoinnista johtuen on päädytty puhelinaikoihin, joka ikääntyvien kuntalaisten kannalta on, keskustelukahviloiden palautteen mukaan, huono vaihtoehto.

Palveluohjaus ei kunnissa koske ainoastaan palveluohjaajia vaan myös muita sosiaali- ja terveysalalla työssään puhelimitse ohjeita ja neuvontaa antavia ammattiryhmiä kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijät ja terveyskeskuksen vastaanoton asiakaspalvelijat.

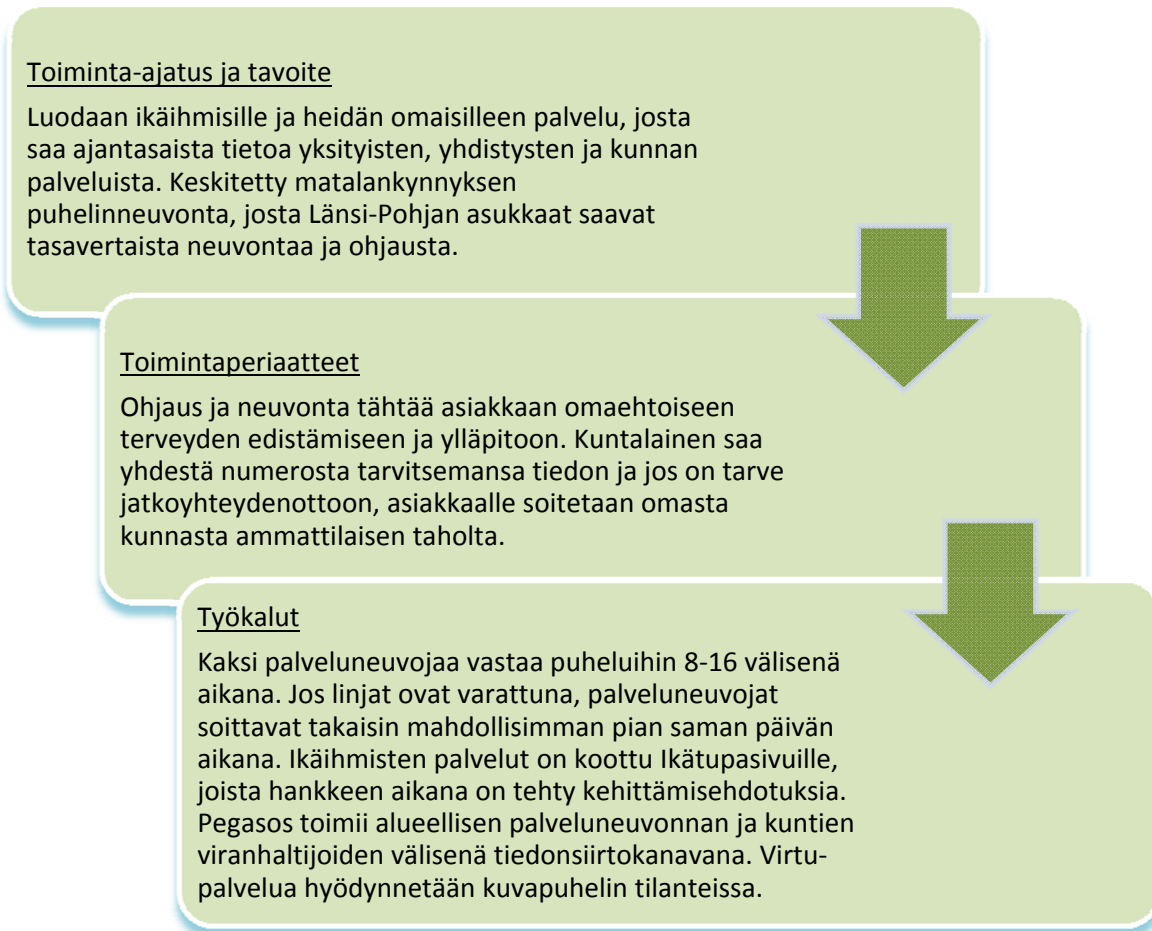
3 Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta

Alueellista ikäihmisten palveluneuvonnan mallintamista varten on tehty tutustumiskäynti Rovaniemen palvelukeskus Nestoriin sekä tutustuttu Tampereen kotitori-malliin nettisivujen kautta. Jyväskylän Oiva-keskukseen on perehdytty nettisivujen kautta sekä keskustelemalla puhelimitse toiminnasta vastaavan Pirkko Soidinmäen kanssa. Lisäksi Jyväskylän Oiva-keskuksen henkilökunta osallistui luennoitsijoina Ikäihminen toimijana-hankkeen aikana toteutettuun Asiakaslähtöinen palveluohjaus – tukea ja valmennusta palveluohjaukseen – koulutukseen, joka toteutettiin videoyhteydellä. Heidän aiheinaan oli hyvinvointia edistävä neuvonta ja ohjaus, erityisesti neuvonta, palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi OIVA-keskuksessa sekä asiakasosallisuus palveluohjauksessa.

Alueellista ikäihmisten palveluneuvontaa suunniteltaessa on pyritty huomioimaan muiden kuntien mallit ja sen pohjalta yritetty löytää Länsi-Pohjan alueelle sopiva kokonaisuus. Mallin luomisessa on tehty yhteistyötä Länsi-Pohjan kuntien vanhustyötä edustavien viranhaltijoiden kanssa. Alueellisessa ikäihmisten palveluneuvonnassa tulisi antaa ikääntyneelle ajantasaista tietoa yksityisten, yhdistysten ja kunnan palveluista. Lisäksi palveluneuvojat mm. neuvoisivat

- lomakkeisiin liittyvissä asioissa
- auttaisivat turvapuhelintilauksissa (esitätetään puhelinkeskustelun aikana)
- selvittäisivät etuudet, joihin asiakas on oikeutettu
- kirjaisivat yhteydenotot Pegasokseen ja tarvittaessa siirtäisivät tiedon asiakkaan kotikunnan palveluohjaajalle
- tiedottaisivat kotihoidon henkilöstöä palveluohjauksesta ja ajankohtaisista asioista

Seuraavalla sivulla on kuvio, johon Länsi-Pohjan alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan sisältö on tiivistetty.



Kuvio 4: Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta tiivistettynä

Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan työkaluna toimisi Ikätupa-sivusto. Ikäihminen toimijana-hankkeen aikana siihen on mietitty kehittämismahdollisuuksia. Tarkoitus olisi luoda sellainen palvelutarjotin, johon palvelut ja niiden saamisen kriteerit kirjattaisiin tarkasti. Ikätupa-sivusto ei toimisi ainoastaan palveluneuvojan työkaluna vaan myös asiakkaan tiedonsaantikanavana.

Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta toimisi arkisin klo 8-16. Toimipiste voisi olla missä tahansa, koska työtä tehdään puhelimitse. Puheluihin olisi vastaamassa 2 neuvojaa ja linjojen ollessa varattuna, soittajan puhelinnumero jäisi näkyviin ja siihen soitettaisiin takaisin heti työntekijän vapautuessa. Soittajan tilanne pyrittäisiin kartoittamaan niin laajasti kuin se puhelimitse on mahdollista, käyttäen apuna Pegasoksessa olevia asiakastieto-lomakkeita. Palveluneuvojilla tulisi olla Pegasos-oikeudet viiden kunnan asukkaisiin. Soitot kirjattaisiin pegasokseen, josta kuntien palveluohjaajat tarvittaessa saisivat käyttöönsä jo selvitettyt tiedot.

VAHVUUDET <ul style="list-style-type: none"> • Alueellinen yhteistyö • Kuntalaisten tasavertainen kohtelu alueellisesti • Yhdenmukaiset toimintamallit • Vanhuspalvelulaki toteutuu • Asiakaslähtöisyys • Sote-yhteistoiminta-alue 	HEIKKOUEDET <ul style="list-style-type: none"> • Palvelujen, niiden saatavuuden ja kriteerien erot • Erilaiset kunnat ja voimavarat • Sitoutuminen yhteisiin toimintamalleihin • Laaja toiminta-alue
MAHDOLLISUUDET <ul style="list-style-type: none"> • Palvelujen tasapuolisuus • Verkostojen voima • Vanhuspalvelulain mukaiset palvelut • Palvelujen monipuolistuminen 	UHAT <ul style="list-style-type: none"> • Yhteisen linjan puute • Muutosten pelko • Lyhytnäköisyys palvelujen suunnittelussa • Palvelut supistuvat • Markkinoinnin ja tiedotuksen epäonnistuminen

Taulukko 5: Palveluneuvonta nelikenttäänalyysin avulla esitettynä

Alueellista ikäihmisten palveluneuvontaa suunniteltaessa sovittiin toteutettavaksi työajanseuranta ajalla 14.4.–2.5.2014. Vastuu lomakkeen jakelusta ja vastaajien valikointi oli vanhustyönjohtajilla. Tämän ajanjakson aikana jokaisen tuli täyttää työajanseurantalomaketta viideltä päivältä, merkiten puhelujen keston, sisällön ja arvion siitä olisiko asia hoitunut palveluneuvonnan kautta. Lomista johtuvien poissaolojen vuoksi kyselyaikaa jatkettiin 16.5.2014 asti. Tuohon mennessä palautui vain 6 vastausta, joten kehittäjätiimissä 13.6.2014 päätettiin vielä jatkaa aikaa. Sovittiin, että elokuun alussa, kunnissa täytettäisiin lomaketta, jotta saataisiin luotettavampaa tietoa vastausten määrän ollessa korkeampi. Kyselylomake on liitteessä 1a.

Kaiken kaikkiaan vastauksia tuli 10 työntekijältä ja yhteensä 30 päivältä. Vastausten määrä jäi pieneksi, eikä kysely vastannut luotettavasti siihen, paljonko palveluohjaajien työstä olisi mahdollista hoitaa alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan kautta. Vastausten puutteita olivat esimerkiksi merkitsemättä jääneet puhelujen kestot ja puhelun sisältöä oli osittain aukaistu liian suppeasti. Siltä osin kuin oli mahdollista, taulukosta poimittiin ajat, jotka olisi voinut hoitaa alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan kautta. Yhteenlaskettuna aika oli 1071 minuuttia eli noin 17 tuntia 45 minuuttia. Kyselyn tuloksia ei voida käyttää perusteena arvioitaessa alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan resurssitarvetta. Palautuneiden vastausten perusteella on tehty työajanseurannan yhteenvetotaulukko, joka on liitteenä 1b.

Alueellisessa ikäihmisten palveluneuvonnassa oleellista on yhteistyö järjestöjen kanssa. Hankkeen aikana kuntien järjestöille lähetettiin kysely yhdistysten järjestämästä toiminnasta ikäihmisille, sekä yhteistyötarpeista kuntaan päin. Vastausprosentti oli niin alhainen, ettei laajempaa selvitystä pystytty tekemään. Kunnista Kemissä järjestöjen ja kunnan yhteistyöstä on tehty suunnitelmallisempaa, järjestämällä yhteisiä säännöllisiä tapaamisia. Tornio on aloittamassa selvitystyön järjestö-kuntayhteistyöstä. Kaikissa kunnissa

järjestöyhteistyötä on jo tehty mutta vanhuspalvelulain voimaantultua kunnat haluaisivat sen olevan jäsen-
tyneempää. Kehittäjätiimissä sovittiin, että Tornio mallintaa järjestö-kuntayhteistyön ja muut kunnat voisi-
vat hyödyntää syntynyttä toimintamallia. Tiedot järjestöjen ja yhdistysten toiminnan sisällöistä ovat tärkeä
työväline alueelliseen ikäihmisten palveluneuvontaan. Laki velvoittaa ja edellyttää (4§) laajaa yhteistyötä eri
toimialojen välillä, sekä kunnassa toimivien julkisten tahojen sekä yritysten ja yleishyödyllisten yhteisöjen
kanssa. Laissa mainitaan erikseen ikääntynyttä väestöä edustavien järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö.

3.1 Palveluohjaus kunnissa alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan toimiessa

Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan toimiessa työnkuvat tulee olla erittäin selkeät. Alusta asti on
osattava rajata työt siten kuin ne on työnkuviissa sovittu ja tällä tavalla tuoda toiminta selkeäksi kuntalaisille
yhteydenotoissa. Seuraavassa on esitetty asiakkuuden eteneminen palvelutarpeen ilmetessä.

❖ Asiakas soittaa palveluneuvontapisteeseen

- saa neuvonnasta tarvitsemansa avun -> kirjataan pegasokseen (Liite 2). Asiakkaalle tarjotaan palveluneuvonnasta ensisijaisesti neuvontaa, tukipalveluja (turva- ja ateriapalvelut, asiointi- ja siivousapu), järjestöjen/opistojen kurseja tai yksityisten tarjoamia palveluja, sekä autetaan lomakkeissa ja etuuksiin liittyvissä kysymyksissä
- ei pystytä auttamaan puhelinneuvonnalla -> kirjataan pegasokseen -> palveluneuvoja siirtää tiedon palvelutarpeesta asiakkaan kotikuntaan sille taholle, jolle asia kuuluu -> asiakkaaseen ollaan yhteydessä kunnasta päin (Liite 3)
 - Kotihoidon tarpeen ollessa kyseessä, kunnan palveluohjaaja ottaa yhteyttä ja tekee kartoituskäynnin. Käynnillä tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Omaisten osallistuminen hoitoon kirjataan suunnitelmaan
 - Asiakkaan tarvitessa kunnan palveluja, tehdään 4 viikon määräaikainen päätös, jonka aikana selviää onko tarve jatkaa kunnallista kotihoitoa. Asiakkaan kanssa pyritään järjestämään asiat siten, että asiakas voi asua kotona mahdollisimman pitkään. Suunnitelmat tehdään aina yksilöllisesti ja asian tarpeenmukainen hoito huomioiden.
- Ennen asiakkaan ohjaamista kuntien sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin, kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja mahdollisuudet omaehtoiseen hyvinvoinnin edistämiseen

seen. Asiakasta kannustetaan osallistumaan ja häntä tiedotetaan kunnassa tarjolla olevasta kerho- ja liikuntatoiminnasta sekä informoidaan järjestöjen sekä yksityisten palveluista, sekä muista ajankohtaisista tapahtumista.

Useaan alueen kuntaan on suunnitteilla ns. seniorikeskus, jonne ikäihminen voi tarvittaessa tulla hakemaan neuvontaa ja ohjausta mutta myös erilaisia mittauksia. Se toimisi alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan rinnalla erinomaisesti ennaltaehkäisevänä toimintana ja siinä voitaisiin hyödyntää kunnan työntekijöiden ohella myös sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita. Seniorikeskuksessa asiakkaita palvelee moniammatillinen tiimi ja palveluohjaajalla voisi olla vastaanottotila seniorikeskuksen tiloissa sovittuina aikoina.

Alla on kuvattu kunnan asiakasprosessin eteneminen alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan kautta. Kuvio etenee vasemmalta oikealle. Ohjauksessa ja neuvonnassa pääpaino on ennaltaehkäisevässä työssä. Palveluneuvojat ovat asiakkaita varten ja he keskittyisivät puhelinneuvontaan, kotikäyntejä ei alueellisesta ikäihmisten palveluneuvonnasta tehtäisi. Alueellisen palveluneuvojan työhön olisi kuitenkin mahdollista sisällyttää varhaisen puuttumisen-idealla hyvinvointia tukevat puhelinsoitot, jotka kohdistettaisiin tietyille ikäluokalle ja sellaisille, jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä. Ennaltaehkäisevillä, informatiivisilla soitoilla pyrittäisiin vaikuttaa ikäihmisten terveyskäyttäytymiseen ja tietoisuuteen omien valintojen vaikutuksista omaan hyvinvointiin. Puheluilla voitaisiin informoida kunnan toiminnasta, järjestö-, kulttuuri- ja harrastustoiminnasta ja tarvittaessa avustaa epäselvissä tilanteissa ja asioissa.



Kuvio 4: Asiakaspalveluprosessi alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan toimiessa

Puhelinneuvonnan ja – ohjauksen lisäksi alueellisen palveluneuvojan olisi tarkoitus pitää ajan tasalla Ikätupa-sivuilla olevaa tiedotus ja informaatio osiota, jossa olisi koottu kuntien tapahtumia ikäihmisille ja ajan-kohtaisia uutisia koskien vanhuspalveluja.

3.2 Kuntalaisten osallisuus ja palaute

Kevään 2014 aikana jokaisessa viidessä kunnassa pidettiin yhteistyössä vanhusneuvoston kanssa viisi keskustelukahvilaa. Osallistujille kerrottiin mm. kunnan vanhusneuvostosta sekä Ikäihminen toimijana-hankkeen kehittämistehtävistä Länsi-Pohjan alueella. Seuraavassa on otteita keskustelukahviloissa tehdyistä muistioista ja saatua palautetta alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan mallin esittelystä.

Mallinnuksen ajatusta, että yhdestä alueellisen palveluneuvonnan numerosta saisi palvelua, tietoa ja neuvontaa, pidettiin hyvänä:

**Se, että yhdestä numerosta asioiden eteenpäin lähteminen, ilman että tarvitsee puhelinluettelosta tiirata ja hakea, että kenellekähän tässä asiassa soittaisi, olisi tosi hyvä*

**Joka alalla on omat virkamiehet mutta pitäisi olla yhdyshenkilö, joka osaa kertoa mihin tulee olla yhteydessä ja ohjaa sinne*

**Olisi aivan loistava, ettei tarvitsisi soittaa useaan numeroon*

**Kaikki tieto pitäisi hakea netistä, voisi soittaa palvelunumeroon ja selvittää sieltä asiaa.*

Tämän hetkinen palveluneuvonta sai kritiikkiä:

**Olisi tärkeä saada apu yhdestä numerosta. Jos nyt soittaa, siirretään ihmiseltä toiselle ja loppujen lopuksi hyvässä lykyssä yhdistyy ensimmäiselle*

**Jonottaminen kyllästyttää*

**Puhelinnumero viidakko ei hyvä*

**Puhelinvastaus vain 8-10, tosi suuri ongelma. Ihmisiä kuin vilkkilässä kissoja mutta puhelimeen ei ehditä vastaamaan*

**Palvelut ovat sellaista sillisalaattia, että alueellinen palveluneuvonta on hyvä paikka jossa vedetään yhteen.*

Palveluneuvonnasta takaisinsoittoa pohdittiin seuraavasti:

** Terveyspuolella asiakkaalle takaisin soittaminen tuntuu jo toimivan*

**Toisaalta jos yhteydenpidossa luvataan että otetaan yhteyttä, niin epäily voi jäädä että kuuluukohan sieltä mitään. läkkäällä tulisi olla selkeät yhteystiedot, millä saisi palveluista vastaavan kiinni. Jos vanhus soittaa ja kukaan ei vastaa, niin yhteydenotto saattaa jäädä siihen. Takaisin tulisi soittaa.*

Lomakkeiden täyttämiseen saatava apu nähtiin tärkeäksi:

**Lomakkeet ovat niin vaikeita, että tarvitsee ammattilaisen avuksi*

**Omaishoitajana toimiessaan ei ole saanut apuja kun ei osannut täyttää lomakkeita ja tiennyt mitä voi hakea*

**Kun vanhukselle tulee lomakkeita, se hermostuttaa ja pitäisi olla joku joka auttaa*

Myös alueellisen vanhusneuvoston kokouksissa on alueellisesta ikäihmisten palveluneuvonnan ideasta saatu kommentteja, seuraavassa otteita muistioista:

**Alueellinen palveluohjaus on hyvä, ettei luukuteta. Kuntien asukkailta tullut palautetta, ettei tiedetä mihin soittaa tai sitten ei saada yhteyttä*

**Markkinointi tärkeää. On hyvä laittaa jokaisen kunnan omille sivuille tietoa, ettei lyödä luuria korvaan luullen, että palvelu on esim. vain kemiläisille*

**Monesti niiden omaisilla on paljon kysymyksiä, jotka tarvitsevat palveluja*

**Palvelupisteessä oltava kattava tieto kuntien kaikista palveluista yksityiset, järjestöt, kunta*

**Ylitorniolla mietityttää se, että kuinka palveluneuvonta palvelee pientä kuntaa. Kunnantalolta löytyy yleensä ihminen, joka auttaa. Toimintojen yhtenäistäminen olisi kuitenkin hyvä asia. Auttajan ei pitäisi olla sellainen, joka ei tiedä missä asiakas asuu.*

Lisäksi kahviloissa kyseltiin osallistujien mielipiteitä ajatukseen, että alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan kautta tehtäisiin esim. 70-vuotta täyttäneille kuntalaisille puhelimitse ennaltaehkäisevän kotikäynnin malliin alustava tarkistus tilanteesta. Idea nähtiin hyväksi.:

**Puhelimitse tapahtuva yhteydenotto nähtiin hyväksi, ei kiinni kuntalaisen aktiivisuudesta mennä johonkin ja ei työaikaa matkaan eikä matkakuluja.*

3.3 Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan vaatimat resurssit

Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan työntekijäresursointia mietittäessä, on tutustuttu muun muassa Tampereen, Jyväskylän ja Rovaniemen resursointiin. Rovaniemellä Neuvontapiste Nestorissa työskenteli palveluneuvoja arkisin klo 10–14. Rovaniemen asukasmäärä on n. 61 000 asukasta. Tutustumiskäynnillämme totesimme ajan olevan liian tiukka hoitamaan asiakkaita kokonaisvaltaisesti ja puhelimesta oli kymmeniä vastaamattomia puheluita. Nestorin työntekijä kertoi, ettei ehdi hoitamaan kaikkia puheluita määritellyssä työajassa. Aamu- ja iltapäivisin hän teki muun muassa kotikäyntejä.

Jyväskylässä vanhus- ja vammaistyön palveluneuvonta on yhdistetty ja neuvonnassa työskentelee 5 henkilöä. Heillä on työnkuvassaan mukana myös kotikäyntejä mutta puhelimeen on aina vastaamassa vähintään kolme työntekijää. Jyväskylässä on 130 000 asukasta, joka on noin kaksi kertaa Länsi-Pohjan väestömäärä. Asukasmäärän mukaan Länsi-Pohjan tarve olisi Jyväskylää mukailleen siis vähintään 1,5 työntekijää.

Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta vaatii toimiakseen riittävän resursoinnin. Asiakkaan asioihin tulee olla aikaa perehtyä, jotta palvelukokonaisuus olisi toimiva ja se palvelisi asiakasta ja kuntaa. Kiireessä tehdyt ratkaisut eivät useinkaan ole loppuun asti mietittyjä ja jokin olennainen osa palvelutarvetta voi jäädä huomioimatta. Kehittäjätiimin palaverissa on keskusteltu tarpeesta resursoida kaksi alueellista palveluneuvojaa. Tällä tavoin varmistettaisiin laadukas ja suunnitelmallinen työ. Alueellisen palveluneuvojan työnkuvaa mietittäessä nousi esiin myös mahdollisuus tehdä kuntalaisille ennaltaehkäiseviä soittoja. Puhelimitse käytäisiin läpi tietystä ikäluokasta ne, jotka eivät ole jo palvelujen piirissä. Näin tavoitettaisiin ne ihmiset, jotka syystä tai toisesta eivät apua hae vaikka sitä tarvitsisivatkin. Toisaalta tällä tavoin voidaan tietoa antamalla jo varhaisessa vaiheessa kannustaa ikääntyneitä hyvinvointia edistävän toiminnan pariin.

Ikäihminen toimijana-hankkeessa ohjausryhmänä toimivassa kehittäjätiimissä mietittiin mahdollisuutta siirtää työpanosta kunnista alueelliseen ikäihmisten palveluneuvontaan. Alustavassa keskustelussa nostettiin esille työntekijöiden siirtyminen Kemistä ja Tornioista. Toisena vaihtoehtona on resursoida kaksi uutta alueellisesti yhteistä työntekijää. Molemmista vaihtoehdoista alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta edellyttää toimiakseen kunnissa vanhuspalveluiden henkilöstön työnkuvien päivittämistä. Ne tulisi saada vastaamaan vanhuspalvelulain asettamia velvoitteita ja vastuualueet tulisi aukaista selkeästi, ettei päällekkäistä työtä tehtäisi.

Palkkaus jaettaisiin kuntien kesken joko suhteessa koko väestöön tai 65 vuotta täyttäneisiin ja sitä vanhempiin. Taulukoissa on käytetty palkka-arvona 2300 euroa kuukaudessa (brutto), yhteensä 28 750 euroa vuodessa. Näin ollen kahden työntekijän palkkakustannukset vuodessa ilman sivukuluja olisi 57 500 euroa (sivukuluineen n. 71 600 euroa).

Kunta	Asukasluku	Prosenttiosuus	Osuus palkkauksesta/v	Osuus sivukuluineen
Kemi	22184	34,5 %	19 845,35 €	24 711,78 €
Keminmaa	8315	12,9 %	7 438,43 €	9 262,46 €
Simo	3356	5,2 %	3 002,21 €	3 738,40 €
Tervola	3297	5,1 %	2 949,43 €	3 672,68 €
Tornio	22666	35,3 %	20 276,54 €	25 248,70 €
Ylitornio	4458	6,9 %	3 988,04 €	4 965,97 €
Yhteensä	64276	100 %	57 500,00 €	71 600,00 €

Taulukko 6: Osuus palkkakustannuksista asukasmäärän mukaan, suluissa summa sivukuluineen. Kuntien väestötiedot 2013 (tilastokeskus)

Kunta	Ikä 65-	Prosenttiosuus	Osuus palkkauksesta/v	Osuus sivukuluineen
Kemi	4888	35,3 %	20 301,94 €	25 280,32 €
Keminmaa	1686	12,2 %	7 002,67 €	8 719,85 €
Simo	855	6,2 %	3 551,18 €	4 421,99 €
Tervola	940	6,8 %	3 904,22 €	4 861,60 €
Tornio	4109	29,7 %	17 066,42 €	21 251,40 €
Ylitornio	1366	9,9 %	5 673,58 €	7 064,84 €
Yhteensä	13844	100 %	57 500,00 €	71 600,00 €

Taulukko 7: Osuus palkkakustannuksista yli 65-vuotiaiden osuuden mukaan. Kuntien yli 65-vuotiaat (tilastokeskus)

Jos resurssit siirtyvät kunnista palkkakustannusten laskeminen voidaan silloinkin tehdä edellä mainituilla tavoilla. Palkkakustannusten osalta tulisi kuntien kesken sopia tarkastusväliajat, jolloin tarkastetaan kustannusten jakoperusteesta riippuen joko asukasmäärä tai yli 65-vuotiaiden osuus ja muutosten vaikutus prosenttiosuuksiin.

3.4 Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan työvälitteet

Ikätupa

Hankkeen alussa mietittiin alueellisen palvelutarjottimen luomista. Kunnissa olikin Tervolaa lukuun ottamatta, käytössä Ikätupa-sivustot, johon on kerätty kuntien palvelut ikääntyneen asukkaan näkökulmasta. Palvelun ylläpitäjään oltiin yhteydessä ja keskusteltiin sivustojen kehittämisestä vastaamaan alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan tarpeita. Kehittämiskohteista sivustolla pyydettiin palvelun ylläpitäjältä tar-

jous kahdesta vaihtoehdosta (liite 4) ja kuntien päätettäväksi jää viedäänkö asiaa eteenpäin. Kehittämisen vaihtoehdossa yksi suurin muutos sivustolla olisi sivuston hakurakenteen muuttaminen siten, että Ikätupa-sivuston etusivulle siirretään palvelukokonaisuuksien hakukuvakkeet. Näiden alla on kerrottu palveluista alueellisesti yleistä, kaikkia kuntia koskevia asioita, kuten lailla säädetyt vaatimukset palvelulle sekä mahdolliset alueellisesti yhtenäiset kriteerit. Tältä etusivulta voisi sitten valita haluamansa kunnan ja siirtyä kuntien omille kotisivuille lukemaan tarkemmin kunkin kunnan palveluiden yksityiskohtaisempaa tietoa. Tällä tavoin vältettäisiin se, että pitää päivittää useammille sivuille ja kunnan omat sivut nousevat ensisijaiseksi tarkemman tiedon lähteeksi. Tämä edellyttää kunnan sivujen tietojen päivittämistä, siten että Ikätupa-sivuston mukaiset tiedot löytyvät sieltä.

Vaihtoehdossa yksi helpotetaan myös sivuston käytettävyyttä muuttamalla etusivua siten, että kun hiiri viedään palvelukokonaisuuden kuvakkeen päälle esim. apua arkeen, niin avautuu näkyviin valikko mitä sen otsakkeen alta löytyy esim. hätänumero, myrkytystietokeskus, ateriapalvelu jne. Lisäksi toivottiin päivittämiskohteiden ja -vastuun jakamista useammalle vastuuhenkilölle. Päivittämistä voisi kehittää myös niin, että asiat linkitetty siten, että yhteen kohtaan päivittäminen korjaa tekstin kaikille sivuille, jossa maininta asiasta. Hakukonetta olisi mahdollista kehittää google-version tyyliseksi ja että 5-10 luetuinta kohtaa voisi olla ensimmäisellä sivulla pääkohtien lisäksi. Kehittämisvaihtoehto kaksi sisältää edellä mainittujen vaihtoehdon yksi kehittämiskohteiden lisäksi myös sivuston kehittämisen helposti tabletilla luettavaan muotoon, Chat-ominaisuuden liittämisen palveluun (esim. skypen kautta ilmaista) sekä ääni- ja videomateriaalin lisäämismahdollisuuden hyödyntämisen.

Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan työntekijöiden tiedonhankinta ja tarkistaminen palvelutarjottimelta ikätupa-sivuston kautta toimii, kunhan kunnan omia sivuja ylläpidetään palvelujen osalta päivitettyinä. Lisäksi sivuston tehokas käyttö alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan työkaluna vaatisi myös tietoa yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen/yhdistysten tuottamista palveluista. Tämä toteutettaisiin linkittämällä palveluntuottajan omat kotisivut Ikätupa-sivustoon. Tai jos kotisivuja ei ole, niin laittamalla palveluntuottajan tiedot suoraan Ikätupa-sivustoon.

Ylläpitäjän tarjous Ikätupasivustoon tehtävistä vaihtoehdon yksi mukaisista muutoksista oli kertakorvauksena 2 015,00 € + alv 24% ja vaihtoehdon kaksi mukaisista muutoksista 2 418,00 € + alv 24%. Muutoksen kertakorvaus jaetaan sivuston kuntien kesken. Tämänhetkiseen ylläpitokorvauksen suuruuteen muutokset eivät vaikuta.

Virtu.fi

Jokaiseen kuntaan on tavoitteena saada käyttöön Virtu-palvelupiste, jonka kautta ikäihmisen olisi mahdollisuus olla myös kuvapuhelinyhteydessä palveluneuvontaan. Virtun kautta olisi mahdollisuus lähettää myös suojatun yhteyden kautta kyselyjä alueelliseen ikäihmisten palveluneuvontaan tai kunnan työntekijöille, toisin kuin normaalissa sähköpostiliikenteessä. Virtu toimisi myös työvälineenä yhteydenpidossa yksityisten palveluntuottajien kanssa, joilla ei ole Pegasos-oikeuksia. Virtu mahdollistaisi myös eri alan asiantuntijoiden konsultoinnin niin kuntalaisen ongelmatilanteessa kuin ammattilaisenkin tarvitessa vahvistusta näkemyksiinsä ja ratkaisuihinsa. Virtun avulla olisi mahdollisuus myös laajempaan oppilaitosyhteistyöhön, esimerkiksi opiskelijoiden järjestämien viriketuokioiden muodossa.

Virtun kautta kuntalaisten olisi mahdollisuus halutessaan täyttää suojatussa yhteydessä hakemuksia palveluihin ja sen kautta myös tiedonsiirto olisi mahdollista. Esimerkiksi Torniossa käytössä on jo muun muassa omaishoidontuen hoitoilmoitus. Kuntien yhtenäistäessä käytäntöjä, Virtuun olisi mahdollisuus siirtää esimerkiksi yhteisiä lomakepohjia. Ikätupa-sivujen toimiessa kuntalaisten tiedonsaantikanavana, Virtussa oleva lomake-pankki olisi sieltä saatavissa. Ikätuvan-sivuille liitettäisiin myös Virtu-logo, joka toimisi linkkinä Virtu-sivuille.

Virtun kautta on mahdollista toteuttaa vanhuspalvelulain 10§, jonka mukaan kunnan käytettävissä tulee olla erityisasian tuntemusta ainakin hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen, gerontologisen hoito- ja sosiaalityön, geriatrian, lääkehoidon, ravitsemuksen, monialaisen kuntoutuksen sekä suun terveydenhuollon alalta. Tarkoitus ei ole, että jokainen kunta palkkaa henkilöstöönsä kaikkia näitä osaamisalueita edustavia asiantuntijoita. Sen sijaan kunnan tulisi erilaisilla muillakin keinoilla hankkia mainittua asiantuntemusta käyttöönsä. Asiantuntemuksen turvaaminen edellyttää monissa tapauksissa yhteistyötä muiden kuntien tai kuntayhtymien kanssa. Kunnat voivat hankkia asiantuntemusta joko yksin tai yhdessä esimerkiksi yksityisiltä toimijoilta, kuten yrityksiltä ja alan järjestöiltä. Asiantuntija voi olla käytettävissä myös etäyhteyden välityksellä (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto 2013. 11).

Ikäihmisillä ja heidän omaisillaan saattaa olla vaikeuksia lomakkeiden täyttämässä. Virtu-hankkeesta on selvitelty mahdollisuutta asiakkaan ja työntekijän interaktiiviseen lomaketyöskentelyyn. Tällaisessa tilanteessa asiakas voi Virtupisteessä kuvapuhelun kautta ottaa yhteyden alueelliseen ikäihmisten palveluneuvojaan. Tuolloin avataan yhteiseen näkymään lomake, joka halutaan etätäyttää. Lomake voidaan täyttämisen jälkeen lähettää salaisessa yhteydessä virtupisteeseen tulostettavaksi ja tulostamisen jälkeen lomakkeen tiedot häviävät automaattisesti. Näin ollen asiakkaan tietoturva säilyy, vaikkei osaisikaan tai muistaisi tyhjentää lomaketietoja. Asiakkailta on mahdollisuus aukaista Virtuun myös asiointitili, jonne lomake on mahdollista siirtää myöhempää tulostusta varten. Tiedot tallentuvat asiointitilille, josta niitä on mahdollista tarkastella tarvittaessa. Asiointitilille pääsee kaikilla tietokoneilla, milloin ja missä tahansa. Sisäänkirjautu-

miseen tarvitaan pankkitunnukset tai mobiilivarmenne. Lomakkeiden yhteistyötä on mahdollisuus laajentaa myös Virtun kotilisensseihin.

Pegasos-potilastietojärjestelmä

Alueellisilla ikäihmisten palveluneuvojilla on Pegasos-oikeudet kaikkiin Länsi-Pohjan kuntiin. Toimissa noudatetaan samalla periaatteella tietoturvasääntöjä kuin kunnissakin ja oikeudet ovat ainoastaan niin laajat kuin tehtävien hoidossa vaaditaan. Pegasos-asiantuntijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa on mietitty Pegasoksen tarjoamia mahdollisuuksia kuntien palveluohjaajien ja alueellisten ikäihmisten palveluneuvojien välisessä tiedonsiirrossa ja yhteistyössä.

Pegasos-potilastietojärjestelmässä alueellinen ikäihmisten palveluneuvoja kirjaa yhteydenottajien tiedot palvelutarpeen kirjaus sivulle. Jos asiakkaan palvelutarve on sellainen, että asioiden hoitoon vaaditaan kotikunnan harkintaa (esim. kotikäynnit) ja päätöksentekoa, alueellinen ikäihmisten palveluneuvoja siirtää tiedon pegasospostilla yhteydenottajan asuinkunnan palveluohjaajalle. Samalla siirtyy alueellisessa ikäihmisten palveluneuvonnassa alustavasti kerätyt henkilötiedot kuntaan valmiiksi. Henkilötietojen lisäksi alueellinen ikäihmisten palveluneuvoja kirjaa kuka on ottanut yhteyttä, hänen yhteystietonsa ja asiakkaan kertoman palvelutarpeen.

Asiakkaan palvelun siirtyessä kuntiin, voi alueellinen ikäihmisten palveluneuvoja esitäyttää asiakastietoja laajemminkin. Palveluneuvojan tulee avata asiakkuus, jonka jälkeen on mahdollisuus kirjata mm. seuraavia asioita:

- apuvälineet
- asumis- ja olosuhdetiedot kuten asumismuoto (yksin, yhdessä), asuntotyyppi (omakoti-, rivi-, kerrostalo), lämmitys (sähkö, puu, öljy), asumisen haitat (hissittömyys, portaat, vaikeat kulkuyhteydet jne.)
- Yhteyshenkilöt
- Lisätiedot

Niiden kuntien kohdalla, joissa ateriapalvelu järjestetään kunnan kautta, voidaan toimia siten, että alueellinen ikäihmisten palveluneuvoja aukaisee hoito- ja palvelusuunnitelmaan ateriapalvelun, täyttää asiakastiedot ja siirtää sen päätettäväksi kuntiin. Mitä yhtenäisemmät ja selkeämmät kriteerit kussakin palvelunmyöntämisessä on, sitä laajempia mahdollisuuksia on siirtää arviointia alueelliseen ikäihmisten palveluneuvontaan.

4 Yhteenveto

Palveluneuvonnan työstäminen on ollut mielenkiintoista mutta samalla on ollut myös haastavaa sovittaa yhteen viiden kunnan aikatauluja ja tavoitteita. Kehittäjätiimi on kokoontunut 10 kertaa ja palveluohjaajat seitsemän kertaa hankkeen aikana. Palaverien aikana on yhteisesti käyty hankkeen tuotoksia läpi ja osittain yhteydenpitoa on ollut palaverien välissä myös sähköpostitse. Kehittäjätiimi ja palveluohjaajat ovat siis olleet aktiivisesti kehittämistyössä mukana ja alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan mallinnus on rakentunut näistä ryhmistä tulleiden palautteiden perusteella. Haastavaa on ollut saada jokaisesta kunnasta sähköpostitse lähetettyihin kyselyihin vastauksia. Usein kyselyihin vastaamiseen ei ole ollut mahdollisuutta antaa kovin pitkää vastausaikaa, ettei prosessin eteenpäin vieminen hidastu mutta kuntien viranhaltijoiden työkiireet ovat asettaneet haasteita vastaamiselle.

Jokaisessa kunnassa halutaan panostaa ennaltaehkäiseviin, asiakasta osallistaviin palveluihin ja toimintoihin mutta epävakaan talouden ja sote-selvityksen aikana asioiden eteenpäin vienti voi olla hankalaa. Palveluneuvonnan mallinnusta suunniteltaessa on myös kokoajan ollut taustalla se, että kunnat ovat erikokoisia niin asukasmääriltään kuin pinta-aloiltaan. Alueellinen ikäihmisten palveluneuvonta palvelee kuitenkin jokaista kuntaa, riippumatta etäisyyksistä ja asukas- tai asiakasmääristä. Tarkoitus on antaa jokaiselle Länsi-Pohjan ikäihmiselle tasavertaista ja tasalaatuista palveluneuvontaa. Tarkoitus on myös, että palvelu koetaan luotettavaksi eli asukkaat tietävät, että he saavat ajantasaista tietoa, yhteydenotto on helppoa ja asia lähtee tarvittaessa kuntiin jatkokäsittelyyn. Kunnan koko ei määrittele palveluneuvonnan tarvetta, sillä jokaisessa kunnassa työntekijämäärä on suhteutettu asiakasmääriin. Yhteistä on se, että jokaisen kunnan täytyy toteuttaa vanhuspalvelulain vaatimuksia ja samaan aikaan kuntien taloudellinen tilanne on tiukka. Alueellisella ikäihmisten palveluneuvonnalla ei ainoastaan pyritä ohjaamaan yleistä neuvontaa pois kuntien viranhaltioilta vaan myös vaikuttamaan positiivisesti ikäihmisten ohjauksen saatavuuteen, ennaltaehkäiseviin palveluihin ja omaehtoiseen hyvinvoinnin edistämiseen.

Toiminnan käynnistäminen olisi aloitettava ennen kuin Länsi-Pohjan sosiaali- ja terveystalot siirtyvät pohjoisen sote-alueen järjestämisvastuun piiriin. Yhteiseen sote-alueeseen siirryttäessä valmiiksi toimivat alueelliset palvelut ja yhteiset toimintamallit helpottavat siirtymävaiheessa niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin. Hankkeen toimesta koottiin liitteen 5 taulukkoon kuntien nykyisiä palveluja. Tämän nykytila-analyysin avulla saatiin esille alueellisesti tarjottavat palvelut mutta myös palvelut, joiden kohdalla kriteerien yhtenäistäminen olisi ajankohtaista.

TIEDOTUS

Alueellista ikäihmisten palveluneuvontaa suunniteltaessa, kantavana ajatuksena oli ennaltaehkäisevän palvelun luominen. Neuvonta vaikuttaa positiivisesti jo sillä, että ikäihmiset tietävät sen olemassa olosta ja tietoa on helposti saatavissa. Tiedotus toiminnasta nouseekin tärkeäksi. Ikäihmisten keskustelukahviloissa on yhdessä ikäihmisten kanssa mietitty, kuinka alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan toiminnasta tulisi tiedottaa. Siellä esiin nousi, ettei internetin kautta tiedottaminen toimi ikäihmisten kohdalla ja loppujen lopuksi keskustelussa päädyttiin kirjeitse lähetettävään infoon ja alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan puhelinnumeron lähettämiseen tarrana. Tiedottamisessa on tärkeää huomioida myös kaikki vanhusten elämään tiiviisti kuuluvat tahot. Järjestöt tekevät paljon vapaaehtoistyötä, seurakunnat vierailevat iäkkäiden luona ja vanhusneuvostot tapaavat iäkkäitä keskustelukahviloissa. Tiedottamisen tulisi siis olla aktiivista ja suuntautua, ei yksin iäkkäisiin, vaan myös omaisiin ja kaikkiin toimijoihin.

ENNALTAEHKÄISEVÄ NÄKÖKULMA

Länsi-Pohjan kunnissa kuntien ilmoittama ympärivuorokautisten hoitopaikkojen määrä on yhtä suuri kuin 31.12.2013 ilmoitettujen säännöllisen kotihoidon yli 75-vuotiaiden asiakkaiden määrä. Olisiko tähän suuntaukseen mahdollisuus vaikuttaa painopisteen muuttamisella ennaltaehkäisevään neuvontaan ja palveluihin? Neuvonnalla ja ohjauksella voitaisiin lisätä iäkkäiden ja heidän omaistensa tietoa mm. ravitsemuksesta, sosiaalisen aktiivisuuden merkityksestä ja fyysisen kunnon ylläpidosta ja niiden positiivisesta vaikutuksesta ympärivuorokautisen hoidontarpeen siirtymiseen.

Tällä hetkellä painopiste on usein korjaavassa kotihoidossa, joskin ennaltaehkäisevistä kotikäynneistä keskustellaan paljon. Kuntien sosiaali- ja terveysalan työntekijöillä voi olla kiireen keskellä vaikea toteuttaa ennaltaehkäisevää toimintaa sellaisille ihmisille, joilla ei näennäisesti ole mitään ongelmia elämässään. Moni ikääntynyt kuntalainen tarvitsee konkreettista apua ja voimavarat joudutaan käyttämään heihin. Valtaosa iäkkäistä ihmisistä on kuitenkin sellaisia jotka eivät ole säännöllisten palvelujen piirissä. Ennaltaehkäisevien puhelinsoittojen ja kotikäyntien ansiosta valittu ikäluokka saisi kuitenkin tietoa ja ohjeita, kuinka siirtää palveluntarvetta eteenpäin.

Huomioitavaa on myös se, että tilastojen mukaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden määrä tulee kasvanemaan ja kasvatusten tehtävä työ tulee lisääntymään. Tähän tilastoon tulisi nyt pyrkiä vaikuttamaan siten, että voimavaroja oikein kohdennettuna saadaan aktiivisuus ja omaehtoinen itsestä huolehtiminen osaksi ikääntyvän ihmisen elämää. Monet eläkeikäiset ovat toki varsin tietoisia asioista ja aktiivisia tomissaan mutta elämän muutostilanteissa ihminen, oli hän minkä ikäinen tahansa, tarvitsee tukea elämään. Eläkkeelle jäämisen yhteydessä on monia asioita, jotka voivat vaikuttaa elämänhallintaan, esim. sosiaalisen elämän muutokset kun päivittäinen työkavereiden kohtaaminen loppuu, työterveydenhuolto päättyy, puolison

sairastelut, ongelmat omassa terveydessä jne. Aktiivisenkin ihmisen voimat saattavat loppua ilman tukea ja jos antaa periksi niin vaara asiakkuuden syntymiseen on suuri.

Omaishoitajien tärkeä rooli palveluketjussa on kunnissa tiedostettu. Tästä huolimatta tukitoimet hoitajan jaksamisen tukemiseen koetaan kuntalaisten palautteen mukaan omaishoitajien keskuudessa usein riittämättömiksi. Virallisten omaishoitajien lisäksi on ns. epävirallisia hoitajia, jotka eivät ole hakeneet kunnan palveluja omaisensa hoitoon tai oman jaksamisensa tukemiseen. Tietoa omaishoitajuudesta on annettu mutta monelle on vieläkin epäselvää mihin tukeen on oikeutettu ja missä tilanteessa. Palvelujen ohella myös tuki henkisesti puolella ja kannustus oman jaksamisen ja hyvinvoinnin ylläpitoon olisi tärkeää. Alueellisella ikäihmisten palveluneuvonnalla omaishoitajille turvattaisiin helppo tiedonsaanti, tuen ja palvelujen ohella.

Kunnissa palveluohjaajien työn sisällön tulisi muuttua vanhuspalvelulain vaatimusten mukaisesti yksilöllisempään, asiakkaan kokonaisvaltaisempaan kohtaamiseen. Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan kautta niin neuvonta kuin ohjauskin olisi mahdollista järjestää keskitetysti kaikkiin Länsi-Pohjan kuntiin ja tällä tavoin vähentää kuntiin tulevien puheluiden määrää. Kuntien työntekijöiden mahdollisuus vastata puheluihin on rajallista, koska asiakaskäyntejä on paljon. Asiakassoittot eivät rajoitu vain kuntien palveluohjaajiin vaan kyselyjä tulee muun muassa myös sosiaalityöntekijöille, johtajille, vastaanottoon ja hoitajille. Puheluihin vastaaminen on tietenkin osa työnkuvaa mutta alueellisessa ikäihmisten palveluneuvonnassa on tarkoitus arvioida, millaiset puhelut suodattuvat kuntiin ja mihin riittää yleinen ohjaus. Ohjaus ja neuvonta tulee antaa kiireettömästi ja asiakkaan tilanne tulee arvioida mahdollisimman laajasti, jotta voidaan arvioida se mitkä palvelut auttavat ja ylläpitävät kuntalaisen toimintakykyä ja aktiivisuutta.

VAIKUTUS KÄYTÄNTÖÖN

Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan ennaltaehkäisevä vaikutus voisi vaikuttaa kotihoidon asiakkaiden palvelutarpeen määrään ja palvelujen laajuuteen. Alueellisella ikäihmisten palveluneuvonnalla pyritään varmistamaan kaikille Länsi-Pohjan kuntien asukkaille tasalaatuinen palvelu ja tärkeänä yksityiskohtana on saavutettavuus. Kuntalaisten palveluprosessi käynnistyy yhdellä puhelinsoitolla alueelliseen ikäihmisten palveluneuvontaan, josta tarvittaessa otetaan yhteys siihen tahoon, jonka kanssa asioiden järjestämisen vuoksi on tarpeellista keskustella. Ideana siis on, että kuntalaisen ei tarvitse soittaa kuin yhteen puhelintaloon ja häneen ollaan yhteydessä asiaa hoitavasta paikasta.

Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan tarkoitus on keskittää puhelut yhteen paikkaan ja siirtää yleinen ohjaus ja neuvonta pois kunnissa toimivalta henkilöstöltä. Toiminta vaikuttaa siten, että työaika jo olemassa olevalta henkilöstöltä vapautuu ja kasvokkain tehtävään työhön on helpompi keskittyä. Puhelintyö ei

tietenkään lopu kokonaan mutta soitoista suodattuvat ne, jotka eivät tarvitse kunnan palveluita vaan apu on saatavissa esimerkiksi yksityisiltä, yhdistyksiltä tai vapaaehtoisilta. Palveluneuvonnassa on tarkoitus kannustaa myös omaehtoiseen terveyden edistämiseen.

Toiminnan organisointiin vaikuttaa sote-yhteistoimintamallin eteneminen ja toteutusmalli vuoden 2017 alusta. Uudessa rakenteessa voisi alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan ajatella kuuluvan esimerkiksi ennaltaehkäisevien palveluiden alle. Toiminnan laatua seurataan asiakaspalautteiden kautta.

JATKOTYÖSKENTELYEHDOTUS

Työ sote-alueen eteen olisi aloitettava jo nyt. Alla on kehittämistyön aikatauluehdotusta asian eteenpäin viemiseksi.

1. Vuoden 2015 alussa tehdään alustava päätös alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan aloittamisesta
2. Vuoden 2015 aikana jatketaan jo alkanutta yhteistyötä palvelujen kriteerien yhtenäistämässä, sekä yhtenäistetään toimintamallit ja lomakkeisto mahdollisimman pitkälle. Määritellään alueellisesti järjestettävät ja kuntakohtaiset palvelut ja aukaistaan palveluprosessit
3. Vuoden 2015 aikana tulisi aloittaa tiedottaminen kuntalaisille alueellisesta ikäihmisten palveluneuvonnasta. Tiedottamiseen tulee panostaa myös toiminnan aikana esimerkiksi henkilöstön aktiivisella tiedottamisella tai erikseen lähetettävillä kirjallisilla tiedotteilla.
4. Alueellisen ikäihmisten palveluneuvonnan työntekijöiden palkkaaminen vuoden 2016 alusta ja toiminnan aloittaminen alkujärjestelyjen jälkeen

Liitteet

- Liite 1a. Työajanseuranta-lomake
- Liite 1b. Työajanseurannan yhteenveto
- Liite 2. Apu neuvonnasta-kaavio
- Liite 3. Apu kunnasta-kaavio
- Liite 4. Ikätupasivuston kehittämisehdot
- Liite 5. Nykytila-analyysi

Lähteet

Hallintolaki 6.6.2003

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Jyväskylän Oiva-keskus tiedote. Sähköpostiliite 16.4.2014

Laatusuositus

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

Leväsvirta, L. & Parviainen, S. Länsi-Pohjan Sote-yhteistoiminta-alue-selvitys

Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto: Vanhuspalvelulaki, muistio lain toimeenpanon ja tulkin-
nan tueksi. 2013

Tilastokeskus

<http://www.tilastokeskus.fi/>

TYÖAJANSEURANTA

Ohjeet: Työajan seuranta toteutetaan 5 päivän ajan, aikavälillä 14.4.-2.5.2014. Seurantapäivien ei tarvitse olla peräkkäisiä päiviä vaan suotavaa olisi, että valikoidaan sellaiset päivät, jolloin ei ole useita palavereja/koulutusta. Lomakkeen palautus viimeistään 5.5.2014, joko sähköpostilla anne.soidinmaki@poskelappi.fi tai kirjeitse osoitteella Ikäihminen toimijana-hanke, PTH-yksikkö, Kauppakatu 25, 94100 Kemi.

Rastita, onko kyseessä puhelu vai tapaaminen ja merkitse niiden alkamis- ja loppumisaika.

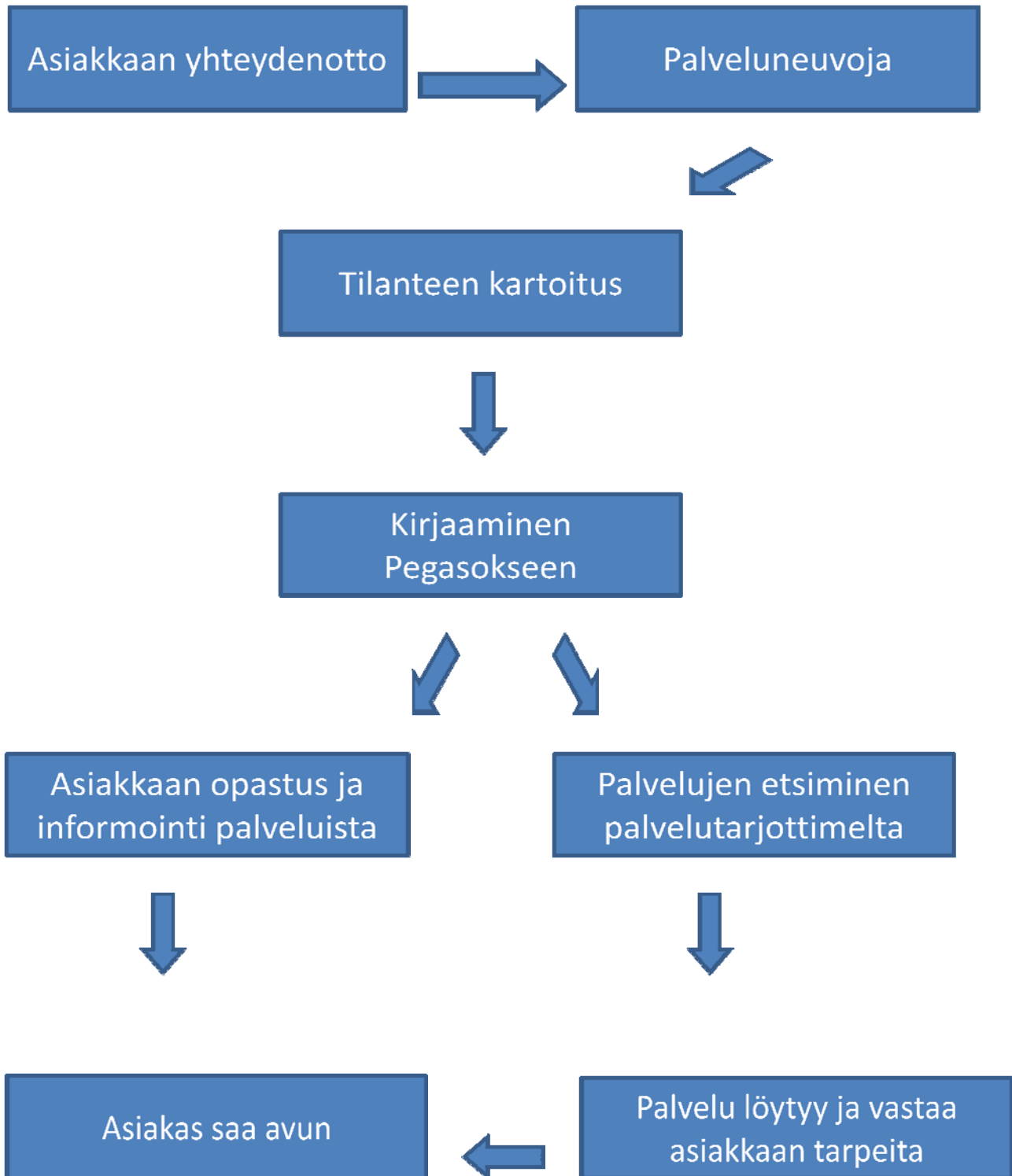
Kirjaa ylös keskustelun sisältö yleisesti eli mitä tapaaminen/puhelu koski ja arvioi myös itse, hoituisiko asia alueellisesta palveluneuvonnasta. Jos puhelussa käsitellään useita asioita, arvioi niihin mennyt aika osittain.

PVM	PUHELU (rasti)	TAPAA- MINEN (rasti)	PUH./TAPAAMISEN ALKAMISAIKA	PUH./TAPAAMISEN LOPPUMISAIKA	PUHELUN/TAPAAMISEN SISÄLTÖ	HOITUISIKO PALVELUNEU- VONNASTA? (kyllä, ei, osit- tain)
14.4.14	X		12.15	12.35	Turvapuhelimesta ker- tominen ja sen tilaami- nen (15 min tai 12.15- 12.30) ja intervallivaraus (5min tai 12.30-12.35)	osittain
Esimerkki						

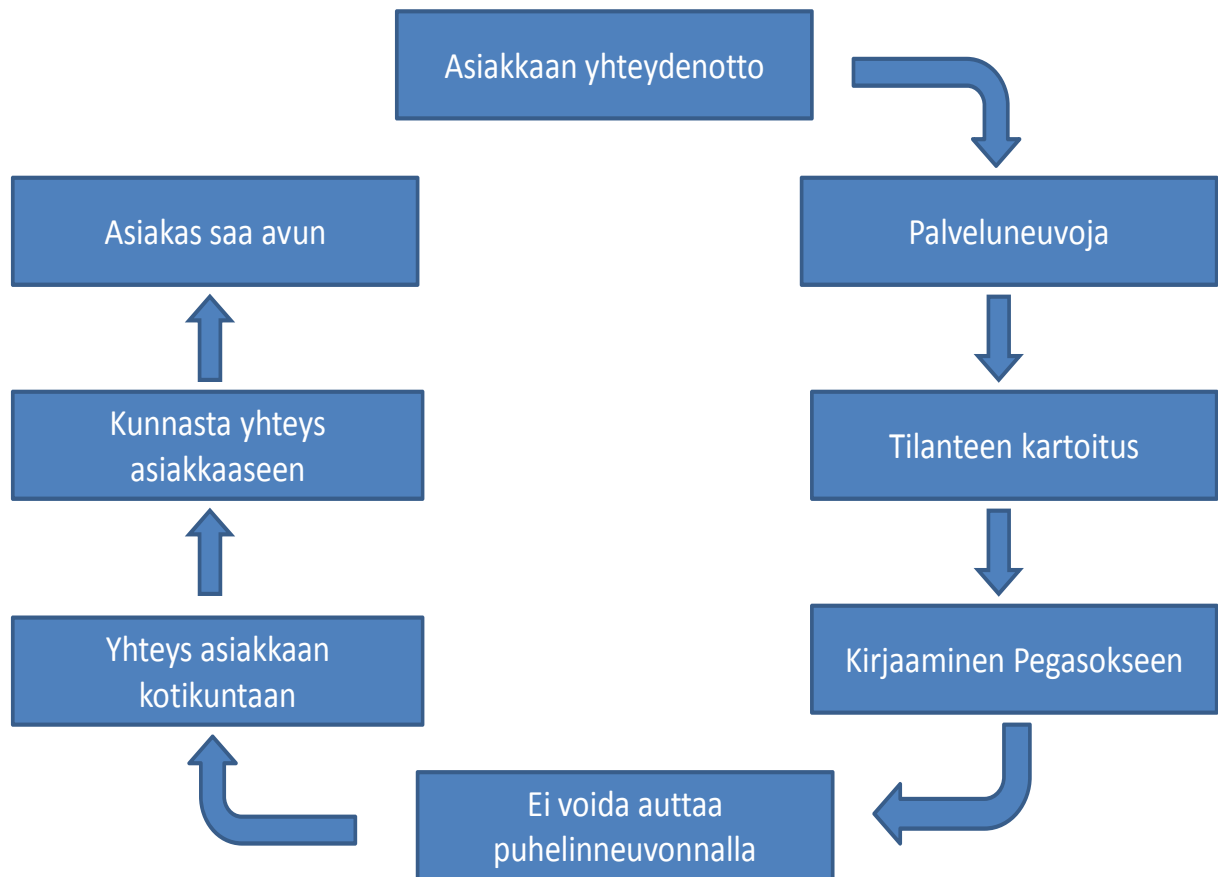
Työajanseurannan yhteenveto

LIITE 1b

Kunta	Seuranta-	Alueelliseen palveluneuvontaan		Puhelun sisältö
	aika	siirrettävissä olevat puhelut		
	tunteina	Aikana min	Prosentteina	
Kemi 1. tt	7 t 15 min	15	3,45	Hoitotuki, pahosu+maksupäät. Kelalle
Kemi 2.tt	7 t 15 min	30	6,90	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 2.tt	7 t 15 min	30	6,90	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 2.tt	7 t 15 min	30	6,90	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 2.tt	7 t 15 min	30	6,90	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 2.tt	7 t 15 min	30	6,90	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 3.tt	7 t 15 min	60	13,79	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 3.tt	7 t 15 min	60	13,79	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 3.tt	7 t 15 min	60	13,79	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 3.tt	7 t 15 min	60	13,79	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 3.tt	7 t 15 min	60	13,79	Aika oma arvio,ei sisältötietoa
Kemi 4. tt	7 t 15 min	0	0,00	Hoitotarvikeneuvo,kotikäyntias
Kemi 4. tt	7 t 15 min	52	11,95	Omaisten neuvonta ja ohjaus
Kemi 4. tt	3 t 30 min	53	25,24	Turvapuhelin neuvontaa
Kemi 4. tt	3 t 30 min	5	2,38	Kotikäynnin sopiminen
Keminmaa 1.tt	3 t 30 min	25	11,90	Palvelutarpeen arviointi, neuvonta
Keminmaa 1.tt	3 t 30 min	20	9,52	Omaisten neuvonta ja ohjaus
Keminmaa 1.tt	3 t 30 min	15	7,14	Ateriapalvelun tilaus
Keminmaa 1.tt	3 t 30 min	25	11,90	Palvelutarpeen arviointi, neuvonta
Keminmaa 1.tt	3 t 30 min	8	3,81	Sotaveteraanin palveluohjaus
Ylitornio 1.tt	7 t 15 min	8	1,84	Kela-asiaa, Omaisten neuvontaa
Ylitornio 1.tt	7 t 15 min	45	10,34	Laskuneuvontaa, vammaispalvelu
Tornio 1.tt	3 t 30 min	18	8,57	Turvapuhelin neuvontaa
Tornio 1.tt	3 t 30 min	30	14,29	Palveluasumisen ohjausta
Tornio 1.tt	3 t 30 min	1	0,48	Neuvonta
Tornio 1.tt	3 t 30 min	9	4,29	Kotihoidon järjestelyt
Tornio 1.tt	3 t 30 min	5	2,38	Taksikortti, postin jakelu
Tornio 1.tt	3 t 30 min	13	6,19	Turvapuh./kotihoito ohjausta
Tornio 2.tt	7 t 15 min	5	1,15	Intervallihoidon peruutus
Tornio 2.tt	7 t 15 min	50	11,49	Neuvonta, kh järjestely, ehko-puhelu
Tornio 2.tt	3 t 30 min	2	0,95	Seniorikuntosali
Tornio 2.tt	7 t 15 min	47	10,80	Intervallivaraus, hakemus,neuvonta
Tornio 2.tt	3 t 30 min	20	9,52	Omaishoitohakemus, palv.tarp.kart
Tornio 3.tt	3 t 30 min	30	14,29	Omaisen ohjaus, hoitotukiasiaa
Tornio 3.tt	3 t 30 min	55	26,19	Palvelutarp. kart., tukipalv., edunv.
Tervola 1.tt	7 t 15 min	6	1,38	Ohjaus, neuvonta
Tervola 1.tt	7 t 15 min	3	0,69	Omaishoitotuki neuvontaa
Tervola 1.tt	3 t 30 min	3	1,43	Apuvälinekysely
Tervola 1.tt	3 t 30 min	25	11,90	Turvapuh., ateriapalv.ohjausta
Tervola 1.tt	3 t 30 min	28	13,33	Laskuasiasia, palautetta, kh/tukipalv.
Kaikki yhteensä	30 työpäivää	1 071	8,44	



Apu kunnasta



Ikätupasivujen kehittämideoita

Vaihtoehto 1:

- Sivuston hakurakenteen muuttaminen siten, että Ikätupa-sivuston etusivulle siirretään palvelukokonaisuuksien hakukuvakkeet. Näiden alla kerrottu palveluista alueellisesti yleistä, kaikkia kuntia koskevia asioita, kuten lailla säädettyt vaatimukset palvelulle sekä mahdolliset alueellisesti yhtenäiset kriteerit. Tältä etusivulta voisi sitten valita haluamansa kunnan ja siirtyä kuntien omille kotisivuille lukemaan tarkemmin kunkin kunnan palveluiden yksityiskohtaisempaa tietoa. Tällä tavoin vältettäisiin se, että pitää päivittää useammille sivuille ja kunnan omat sivut nousevat ensisijaiseksi tarkemman tiedon lähteeksi. Edellyttää kunnan sivujen tietojen päivittämistä, siten että Ikätupasivuston mukaiset tiedot löytyvät sieltä.
- Sivuston etusivun muuttaminen siten, että kun hiiri viedään palvelukokonaisuuden kuvakkeen päälle esim. apua arkeen, niin avautuu näkyviin valikko mitä sen otsakkeen alta löytyy esim. hätänumero, myrkytystietokeskus, ateriapalvelu jne.
- Päivittämisoikeuksien ja –vastuun jakaminen useammalle vastuuhenkilölle
- Päivittämisen kehittäminen siten, että asiat linkitetty siten, että yhteen kohtaan päivittäminen korjaa tekstin kaikille sivuille, jossa maininta asiasta
- Hakukoneen kehittäminen google-version tyyliseksi
- 5-10 luetuinta kohtaa voisi olla ensimmäisellä sivulla pääkohtien lisäksi

Vaihtoehto 2:

- **Vaihtoehtoon 1 mukaiset muutokset sekä seuraavat:**
- Sivuston kehittäminen helposti tabletilla luettavaan muotoon
- Chat-ominaisuuden liittäminen palveluun (esim. skypen kautta ilmaista)
- ääni- ja videomateriaalin lisäämismahdollisuuden hyödyntäminen

PALVELUIDEN NYKYTILA

PALVELU/KUNTA	KEMI	KEMINMAA	TERVOLA	TORNIO	YLITORNIO
APUVÄLINEPALVELU	Toteutetaan yhteistyössä fysioterapian ja alueellisen apuvälinekeskuksen kanssa	Kuuluu alueelliseen apuvälinekeskukseen. Aika arvioon varataan fysioterapiasta.	Kuuluu alueelliseen apuvälinekeskukseen. Aika arvioon varataan fysioterapiasta.	Apuvälinelainaamo terveyskeskuksessa, avoinna arkisin. Lainaksi lyhyt- ja pitkäaikaiskäyttöön.	Apuvälinepalvelut terveyskeskuksen fysioterapeutin kautta sekä LPKS apuvälinekeskuksen kautta
ASUKASTUVAT	Kaikille avoinna olevia (Meri-Lapin työhönvalmennus -säätio)	Ei asukastupatoimintaa?	9/2013 alkanut Taukotupa-toiminta päihteiden käyttäjille	Ei asukastupatoimintaa?	Ei asukastupatoimintaa?
ATERIAPALVELUT	Kotiintuotuna 3 lounaspaikasta (Kasari, Paussi, Samaani), lisäksi Hopealyhty ja Purola	Kotiintuotuna tai palvelukeskus kallinrannassa	Kotiinkuljetettuna tai terveyskeskuksen ruokalassa	Kotiin kuljetettuna Tk keittiöstä tai ruokalippuja kaupungintalolta ja nou-to/ruokailu koululla	On, 7,45, myös festi toimittaa kotiin

Kriteerit:	Ei määritelty????	Ei määritelty????	Yli 65-vuotta, diabeetikko, mielen-terveys kuntoutuja, kauppaan on pitkä matka eikä ole kyytiä	Kotiinkuljetettu aterioita: hlöille, joilla vaikeuksia asioida itse kaupassa, käyttää kauppa-palveluita tai lämmittää itse aterioita sairauden tai vamman vuoksi. Aterialiput eläkeläisille.	Ei määritelty????
HOITOTARVIKEJAKELU	Tilauksia vastaanotetaan puhelimitse ti, klo12-14.30/s-postilla/kirjallisesti, noudettavissa jonottamatta. Vaippoja myönnetään keskivaikeaan/vaikeaan inkontinenssiin. Tilapäiseen tarpeeseen ei myönnetä. Suomen Ideatuotteen Kemin tukkumyymälästä mahdollisuus hankkia yksityisesti.		Kotisairaanhoidon piirissä olevat (lääkäri määrittää ketkä pääsevät KSH:n asiakkaaksi). Vaippajakelu keskivaikeaan / vaikeaan inkontinenssiin kotiinkuljetettuna. Verensokeriliuskat KSH:sta. Katetrit ja avannetarvikkeet KSH:sta. Happihoito- ja muut erikoistarvikkeet KSH:n kautta.	Hoitotarvikejakelu TK/kotihoito	kotish hoitaa
Kriteerit	Ei määritelty????	Ei määritelty????	Lääkäri määrittää.	Hoitoväline- ja hoitotarvikejakelun kriteerit sosterltk hyväksymät. Mitkä?	Ei määritelty????

IKÄIHMISTEN NEUVOLA		Maksuton neuvola-tarkastus yli 70-vuotiaille. Kutsutaan terveyskeskuksesta.		Neuvolan aikuisväestön vastaanotot 6 kaupunginosassa, aamuvastaanotot klo 8-11. Ajanvaraus puhelinaikoina	Ei määritelty????
JALKOJEN HOITO	Kemin jalkahoitola, Jalkojenhoitopalvelut Hannele		Yksityiset palveluntuottajat, kunnan omana toimintana 4 päivänä kuukaudessa	Kaupungilla oma osaikainen jalkojenhoitaja. Lisäksi 3 yksityistä palveluntuottajaa	Ei määritelty????
JÄRJESTÖT JA YHDISTYKSET	Eläkejärjestöt: 7, Kotiseutuyhdistys: 1, Kulttuurijärjestöt: useita, Liikuntajärjestöt: 4, Tukijärjestöt: 22, Veteraanijärjestöt: 3	Eläkeläisjärjestöt: 1, Kulttuurijärjestöt: 6, Liikuntajärjestöt: 2, Tukijärjestöt: 9, Kivalojen seutuopisto	Eläkeläisyhdistykset: 2, Kulttuuriyhdistykset: 7, Liikuntayhdistykset: 6, Tukiyhdistykset: 7, Veteraaniyhdistykset: 5, Kivalojen seutuopisto	Eläkeläisyhdistykset 2, kulttuuriyhdistykset 1, tukiyhdistykset 5, veteraanijärjestöt 5	Eläkeläisyhdistykset 4, kulttuuri- ja kotiseutuyhdistykset 5, tukiyhdistykset 5, veteraanijärjestöt 4
KAMPAAMOPALVELU	Palvelutalon hiushoitola + yksityiset palveluntuottajat	Kallinrantaan tilatessa + yksityiset palvelun tuottajat	Yksityiset palveluntuottajat	Yksityiset palveluntuottajat	Yksityiset palvelun tuottajat
KAUPPAPALVELU	K-Market Rytikari kuljettaa kotiin, yksityiset palveluntuottajat	Laurila: 4H, L-S: Omakotiyhdistys	Kotihoidon asukkaille, joilla on tili Tervolan kaupoissa eikä kykene itse huolehtimaan kaupassa käymisestä.	Kotihoidon asiakkaille K-kauppa Kirsikan ja kaupungin kuljetusliikenteen toteuttamana.	Kh:n työntekijät käyvät kaupassa kh:n asiakkaalle
Kriteerit	Ei määritelty????	Ei määritelty????		Kotihoidon asiakkuus	Ei määritelty????

<p>KORJAUSAVUSTUKSET</p>	<p>Kotona asuville iäkkäille, joilla korjausvastuu itsellään. Avustus myönnetään sosiaalisen ja taloudellisen tarveharkinnan perusteella. Asunnon muutostyöt slvitellään ja koordinoidaan korjausneuvonnan, vammaispalvelun ja apuvälinepalvelun yhteistyönä</p>	<p>Vanhusväestön ja vammaisten asuntojen korjauksiin avustus 40-70% (tuloraja), terveyshaitan poistamiseen, hissiin/liikuntaesteen poistamiseen</p>	<p>Vähintään 65v ja vammaisten asuntojen korjauksiin. Avustuksen enimmäismäärä 40 %. Suunnattu toimenpiteisiin, jotka ovat tarkoituksenmukaisia ja välttämättömiä vanhuksin / vammaisen kotioloissa. Koskee kohtuullisia tarvikke- ja työ kustannuksia. Tulo- ja varallisuusrajat</p>	<p>Korjausavustusta terveyshaitan poistamiseen sekä uuden hissin rakentamiseen ja liikuntaesteen poistamiseen</p>	<p>Asunnon muutostyöt, lisätietoja sosiaalityöntekijä (vammaispalvelu) ja kuntohoitajat pienissä muutostyöarvioinneissa</p>
<p>Kriteerit</p>				<p>Suuret taloudelliset vaikeudet arvaamattomasta asunnon terveyshaitasta. Hisittömät taloyhtiöt</p>	

KOTIHOITO	75-vuotta täyttäneille, paljon apua tarvitseville. Asiakkuus avopalveluohjaajan kautta. KP ja KSH samassa kotihoitokeskuksessa, avosairaalan kanssa yhteistyötä tehden. Pohjoinen alue (3aluetta) ja Eteläinen alue (3aluetta), joissa molemmissa avopalveluohjaaja ja palvelujohtaja. Näiden lisäksi kotihoitohoidossa muistihoidot.	Kotipalvelu+kotisairaanhoito, myönnetään alentuneen toimintakyvyn tai sairauden vuoksi. Laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Mahdollisuus saada joka päivä. Ei siivousta, vain siistausta. Kotisairaanhoitoon kautta tarkoituksenmukaiset sairaanhoitopalvelut kotiin.	Kotona asuvien arjessa selviämisen tukemista hoiva- ja huolenpitopalveluiden avulla. Hoito- ja palvelusuunnitelman teko asiakkaiden kanssa. Kotisairaanhoitoa toteutetaan kiinteässä yhteistyössä kotipalvelun kanssa, ksh huolehtii lääkityksestä, apuvälineistä, hoitotarvikejakelusta. Käytössä RAVA- ja RAI-toimintakyvyn mittarit.	Kotihoito; kotipalvelua ja kotisairaanhoitoa sekä muita kotona selviytymisen tueksi tarkoitettavia tukipalveluja(ateria-,pyykki-,turvapuhelinpalvelu). Palvelujen tiedustelut ja uudet asiakkaat ti ja to. Kotihoito jaettu 9 alueeseen, lisäksi päivystävä SH.	Kotihoito;kotipalvelu ja kotisairaanhoito, toimii yhteisissä tiloissa. Kotihoito jaettu 3 tiimiin eri alueille. Asiakkaaksi avopalveluohjaajan kautta.
Kriteerit		Rava väh.1.7, yhden hoidettava. Jos avustamistunnit yli 80h, arvioidaan tilanne uudelleen. Tilapäinen asiakas voi olla alle 1.5 ravalla, esim.leikkauksen jälkitila.	asiakas tarvitsee sairauden, vamman tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua arkipäivän askareisiin ja henkilökohtaisiin toimintoihin. Lapsiperheitä tuetaan erilaisissa elämäntilanteissa.	Kotihoito: HIöille jotka alentuneen toimintakyvyn tai sairauden vuoksi tarvitsevat apua selviytyäkseen kotona.	Kotihoito: Ikääntyneille kuntalaisille, jotka tarvitsevat runsaasti apua tukemaan kotona asumista mahdollisimman pitkään.

KOTISAIRAALA	Toiminta lääkärijohteista, sairaalatasoista sairaanhoitoa kotona tai kodinomaisissa olosuhteissa, jossa asiakas jatkohoidossa. Asiakkaaksi lääkärin päätöksellä.	Ei kotisairaaloitointia?	Ei kotisairaaloitointia	Ei kotisairaaloitointia?	Ei kotisairaaloitointia?
KRIISITYÖ, HENKINEN TUKI	Kriisikeskus Turvapoiju, mielenterveysasema	Kriisikeskus turvapoiju, mielenterveysneuvola (yleislääketieteen erikoislääkärin sekä psykiatrin palvelut, maksuttomia)	Kriisikeskus Turvapoiju, mielenterveysneuvola (psykiatriset sairaanhoitajat)	Kriisikeskus Turvapoiju ja valtakunnalliset avustuspuhelimet	Kriisikeskus Turvapoiju ja valtakunnalliset avustuspuhelimet
KULJETUSPALVELUT	Palvelulinja Onnikka ja pohjoinen, itäinen, eteläinen linja	HM-liikenne, yhden suunt 2 €, k-maakemi 3€, Laurilapäivinä 1€	Asiointikuljetukset kutsutuksina lähes joka kylältä. Vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset.	Kutsuohjattu palveluliikenne	Asiointiliikennelinjat 5 reittiä
Kriteerit		Kaikille yli 65-vuotiaille	Vammaispalvelulain mukaiset periaatteet.	Tarkoitettu niille torniolaisille, joilla on vaikeuksia kulkea joukkoliikenteessä tai jotka ovat joukkoliikenne-palveluiden ulkopuolella.	

KULTTUURI	Kirjasto, teatteri, museoita, konsertit, elokuvat, useita kulttuurijärjestöjä	Kirjasto, kulttuurijärjestöjä 6	Kirjasto, kulttuuriyhdistyksiä 7	Kaupungin kulttuuri-toimisto palvelee arkisin 8-11 ja 12.30-16. Kirjasto keskustassa ja Arpelassa, lisäksi kiertävä kirjastoauto. Keskustassa taidemuseo ja maakuntamuseo.	Kunnan nuorisokulttuurisihteeri palvelee arkisin. Kirjasto kunnan keskustassa, lisäksi kiertävä kirjastoauto.
------------------	---	---------------------------------	----------------------------------	--	---

KUNTOUTUS/ FYSIOTERAPIA	<p>Lääkinnällistä kuntoutusta niille, joilla pysyvä vamma tai haitta joka vaikeuttaa työtä tai päivittäistä toimintaa. Muodot: neuvonta, ohjaus, fysioterapia, apuvälinepalvelut, sopeutumisvalmennus- ja kuntoutusjakso. Myöntämisestä päättää kuntoututyöryhmä. Rintamaveteraanikuntoutusta tarjotaan avo-, päivä- tai laitospalveluksena valtiokonttorin määrärahalla. Kuntoutuspalveluja myös AMK:n hyvinvointipysäkiltä</p>	<p>Allasvoimistelu Kallinrannassa lääkärin läheteellä. Fysioterapian kauttayksilö- ja ryhmäterapiaa (painottuu tutkimukseen, ohjaukseen, ennaltaehkäisevään terveydenhoitoon). Lääkinnällinen kuntoutus pääosin kunnan toimintana.</p> <p>Yksityinen (kotikäynnit)</p>	<p>Fysioterapia ylläpitää ja edistää työ- ja toimintakykyä, tarjoaa rajoitetusti yksilö- ja ryhmäterapiaa. Yksityisiä palveluntuottajia 4</p>	<p>Terveyskeskuksen fysioterapiaan maksutoumuksella tai läheteellä. Lisäksi yksityisiä hieronta- ja fysioterapiapalveluita 12 palveluntuottajaa.</p>	<p>Fysioterapian kotikäynnejä tehdään erityisesti iäkkäille, yksinasuville, vanhuksille apuvälineiden ja asunnonmuutostöiden tarpeen määrittämiseksi.</p>
KYLÄT					<p>Kuntainfosta tietoa kylätoiminnasta.</p>

LABORATORIO		Lääkärin, terveyden-/sairaanhoitajan läheteellä. Virtsanäytteet ilman lähetettä. Maksuttomia.	Laboratoriopalvelut kunnan omana toimintana lääkärin läheteellä. KSH ottaa verinäytteitä. Maksuton.	Tk laboratorio näytteenotto arkisin 7-13. Kotihoidon henkilökunta ottaa myös verinäytteitä.	Tk laboratorio näytteenotto arkisin klo 8-11
LIIKUNTA	Uimahalli, kuntosaleja, keila- ja tennishalli, AMK:n kautta ohjausta	Kivalojen seutuopisto, liikuntatoimi	Kivalojen seutuopisto, kunnan vapaa-aikaohjaaja	Liikuntatoimenjohtaja ja erityisliikunnanohjaaja palveluksessa. Tietoja menofosta.	Liikuntapalveluihin kuuluvat liikuntasihtööri, kuntotalo, liikuntahalli ja kuntosali sekä uimahalli. Perusturvajohtajalta mahdollisuus saada lisätietoa seniorikorista. Tietoja menofosta.
LUMITYÖT	Kemin Ajotilaus Oy järjestää koneellista lumityöpalvelua kotitalouksiin		Kunnan työpaja. Aurasavustus kunnalta. Yksityiset palvelutuottajat.		
LÄÄKEHUOLTO	Apteekki ja asiakas tekevät annosjakeluspimuksen. Kotiinkuljetus halutessa Onnikan kautta	Omaiset jakavat lääkkeitä tai sopimus apteekin kanssa annosjakelusta	KSH jakaa tai annosjakelu apteekista. Kotipalvelu vie dose- tit/annosjakelulääkkeitä kotipalvelun piirissä olevilla. Omaiset tai asiakas itse hoitaa lääkejakelun.	Kotihoidon lääkkeenjako on siirretty apteekin toteuttamaksi koneellisesti, asiakas vastaa kustannuksista. Kotihoito toimittaa säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Muille sovitaan tarvittavat kuljetukset.	

MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT	Mielenterveysasema, Klubitalo, Inka-koti, Kiveliönkoti, A-klinikka, Pihla, Hjelpi, Hemma, Herukka	Mielenterveysneuvola	Mielenterveysneuvola, matalan kynnyksen Taukotupa päihdeasiakkaille.	Mielenterveyspalvelut Tornion Psykiatrian klinikka ja Psykiatrian poliklinikka, Keroputaan sairaala. Päihdepalvelut A-klinikka, neuvonta, päihdehoitolaitokset ja päiväkeskuspalvelut.	Mielenterveyspalvelut Ylitornion mielenterveystoimistosta
OIKEUSAPU		Kemi-Tornion oikeusaputoimisto	Kemi-Tornion oikeusaputoimisto, Tervolan toimipiste	Kemi-Tornion oikeusaputoimisto, yleinen edunvalvonta	Kemi-Tornion oikeusaputoimisto, Ylitornion sivuvastaanotto sekä yleinen edunvalvonta
OMAISHOIDONTUKI		Hakemus vanhustyönjohtajalle tai palveluohjaajalle. Myönnetään määrärahojen puitteissa. Rahallinen tuki on mahdollisuus vaihtaa palveluihin.	Kokonaisuus, joka muodostuu hoitopalkkiosta, palveluista ja omaishoitajan tukemista.	Omaishoidon tuen hakemisessa ohjaa palveluneuvoja. Omaishoidon tukea myönnetään määrärahan puitteissa.	Omaishoidontukea voidaan maksaa henkilölle, joka hoitaa vanhusta, pitkäaikaissairasta tai vaikeavammaista henkilöä kotona. Keskeisimmät myöntämiskriteerit ovat hoidon sitovuus ja vaativuus. Lisätietoa avopalveluohjaajalta.
OMAISTOIMINTA	Länsi-pohjan omaishoitajat ja läheiset ry	Länsi-pohjan omaishoitajat ja läheiset ry	Länsi-pohjan omaishoitajat ja läheiset ry	Länsi-pohjan omaishoitajat ja läheiset ry	Länsi-pohjan omaishoitajat ja läheiset ry

OPISKELU	Kemin työväenopisto, Kemin kansalaisopisto	Kivalojen seutuopisto	Kivalojen seutuopisto, opintomaksu eläkeläisiltä puolitettu	Kansalaisopisto	Kansalaisopisto
PALVELUASUMINEN JA PITKÄAIKAISHOITO	Omana ja ostopalveluna, Asukasvalinnoista päättää Luotsi, kiireellisyuden perusteella. Syväkangas (24), Keskuksista (22), Oklaholma (50), Iltarusko (34), PK Nestori (13) Merituuli (14), Akseliina (9), Purola, Kemin vanhainkottisäätiö, Herukka, Villa Havana, VK Nestori (35), Sauvosaaren sairaala	Asukasvalinnoista päättää SAS-työryhmä. Palvelukoti Kallinranta (43 asuntoa vanhuksille), Järvikoti (6 asuntoa mielenterv.), Mäntykoti (10+1 asuntoa vammaisille), vanhusten ryhmäasunnot: Ainola (4), Loviisa (5), Tyynelä (5+2), Einola (8-10), Penttilä (4-6). Palvelukoti Juopperin kartano (yksityinen)	Vanhusten rivitalot (22 asuntoa, tehostettua palveluasumista kotipalvelun turvin), Palvelukoti Pihakullero (15 paikkaa, ympärivuorokautinen hoito), Vanhainkoti (24 laitospaikkaa). Asukasvalinnat tekee SAS-ryhmä.	Palveluasumista ikääntyneille Kyläjoen pienryhmäkodissa. Tehostettua palveluasumista Vanhakartano ja Iltatähti. Tehostettua palveluasumista tuotetaan myös ostopalveluna: Kuntoutuskoti Arkipäivä, Pirtakoti, hoitokoti Mikeva, palvelutalo Koivukoti. Pitkäaikaishoitoa Suensaaren palvelukeskuksessa ja Terveyskeskuksen vuodeosastoilla.	Palveluasuminen tehostettua palveluasumista (ympäri vuorokautista). Palvelukodeissa palvelut tarjoaa kunta (1 palvelutalo) tai palvelukotia ylläpitävä yrittäjä (1 palvelukoti) jolta kunta ostaa palvelut. Vanhustyön johtaja valitsee asukkaat vanhustyöryhmän(SAS-ryhmän) esityksen pohjalta. Pitkäaikaishoito terveyskeskussairaalan vuodeosastolla.

<p>Kriteerit</p>		<p>Kallinrantaan rava väh. 2.5, vanhusten ryhmäasuntoihin rava 2</p>	<p>Rava rivitaloille 2,0 palvelukoti 2,5 vanhainkoti 3,0</p>	<p>Tehostettu palveluasuminen henkilöille, jotka alentuneen toimintakykynsä vuoksi tarvitsevat tukea ja apua selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissa ja jotka eivät selviydy kotonaan kotihoidon turvin. Palveluasuminen on asumismuoto, jossa hlö ei tarvitse jatkuvaa ympärivuorokautista hoitohenkilökunnan läsnäoloa. Pitkäaikaishoito dementoituneille ja muille paljon apua tarvitseville vanhuksille.</p>	<p>Palveluasuminen niiden vanhusten ja vammaisten palvelujen turvaamiseksi, jotka eivät selviydy omassa kodissaan kotipalvelun, erilaisten tukipalveluiden tai omaisten tukemana.</p>
-------------------------	--	--	--	---	---

<p>PALVELUNEUVONTA/ -OHJAUS</p>	<p>Arvio viipymättä kiireellisissä tapauksissa. Muissa tapauksissa 7 arkipäivän sisällä yhteydenotosta 75 vuotta täyttäneille tai kelan erityishoitotukea saavalle. Sosiaali- ja terveyspalveluiden verkko-neuvonta.</p>	<p>Tarkoitettu ikääntyneille ja omaishoitajille. Kotikäynneillä kartoitetaan palvelun tarve. Palveluneuvonjalta intervallit, tukipalvelut ja omaishoito</p>	<p>Kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen arviointi ja palveluiden aloitus viipymättä. Kotikäynneillä kartoitetaan asiakkaan palvelun tarve yhdessä läheistensä ja eri yhteistyökumppaneiden kanssa (KSH, MTT, kehitysvammahuolto).</p>	<p>Palveluneuvoja terveyskeskuksessa: neuvontaa ikäihmisten palveluista, omaishoidontukiasiat, intervallihoidot, päiväkeskuspalvelut ja hyvinvointia edistävät kotikäynnit. Asiakaspalvelukeskus Kompassi, palveluohjausta ja neuvontaa, hakemusten ja lomakkeiden välittäminen ja vastaanottaminen, kassa- ja myyntipalvelut (Tornion Vesi, Työvoimallasäätiö), asiakkaan itsepalvelut (mm. atk-piste)</p>	<p>Palvelutaerpeen arviointia tekee avopalvelunohjaaja.</p>
--	--	---	--	---	---

PALVELUSETELI	Voi hankkia henkilökohtaista apua ja kodin ulkopuolista avustamista, säännöllistä kotihoitoa, osavuorokautista hoitoa päivätoimintakeskuksesta, lääkkeenjakoa, omaishoidon sijaishoitoa	Käytössä kotipalvelussa ja omaishoidossa. Myönnetään määrärahojen puitteissa. Ei voi käyttää siivoukseen. Setelin arvo määräytyy tulojen perusteella.	Ei ole käytössä	Tilapäiseen tai lyhytkestoiseen palveluntarpeeseen, enint. 1 kk. Vaihtoehto kunnan itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle, vastaa sisällöltään kaupungin omaa palvelua. Palvelusetelin arvo 22 €/tunti. Kaupungin hyväksymät palveluntuottajat	
Kriteerit		Rava väh. 1.5, myönnetään enintään 20h/kk	Rava rivitaloille 2,0, palvelukoti 2,5, vanhainkoti 3,0	Sosiaali- tai terveys-toimen asiakas, kotihoidon kriteerit täytävä asiakas, palveluntarve enint. 1 kk (sairaalasta kotiutumisen, läheisen pois-saolon tai sairastu-misen aikana tarvit-tavan avun, tilapäi-sen voinnin heiken-tymisen tai sairastu-misen vuoksi)	
POTILASASIAMIES	Kriisikeskus Turvapoiju ja valtakunnalliset avustuspuhelimet	Kriisikeskus Turvapoiju ja valtakunnalliset avustuspuhelimet	Kriisikeskus Turvapoiju ja valtakunnalliset avustuspuhelimet	Kaupungin oma potilasasiamies.	Kriisikeskus Turvapoiju ja valtakunnalliset avustuspuhelimet

PYYKKIPALVELU	Pajusaaren pesula, Toijärven pesula. Molemmissa kotiinkuljetuspalvelu		Jos ei pyykinpesu mahdollisuutta, pestään vanhusten rivitalolla. Palvelukoti Pihakullerossa omana toimintana.	Maksullista pyykin pesu- ja kuljetuspalvelua. Eläkeläisille, joiden toimintakyky alentunut	
PÄIVÄTOIMINTA	Kemissä palvelusetelillä voi hankkia henkilökohontaista apua ja kodin ulkopuolista avustamista, säännöllistä kotihoitoa, osavuorokautista hoitoa Päivätoimintakeskus Wilhelmiinassa sekä omaishoidon sijaishoitoa	Järjestetään Kallinrannassa (ma-pe) ja Laurilan vanhustentaloilla (to). Päivätoimintaan sisältyy kyyditykset, ruoat, saunotus ja ohjattu toiminta	Järjestetään tiistaisin keskustan ja eteläpuolen asukkaille ja keskiviikkoisin pohjoisen asukkaille syys-toukokuun välisenä aikana	Järjestetään arkipäivisin klo 8-14, haetaan hakemuksella. Henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti apua kotona selviytymiseen ja joiden kotona selviytymistä voidaan näin tukea. Tai kotona huonot peseytymismahdollisuudet.	Senioripiste (Alatornion vanhainkotiyhdistys ry) järjestää RAY:n tuella toiminnallisia ryhmiä ja erilaisia tapahtumia kylillä (Etelä-portimo, Mellajärvi, Pekaupää/Kainuunkylä).
RESEPTIEN UUSIMINEN	Terveysasemilla/kotisairaanhoidon kautta. On oltava hoitosuhde kemin tk:hon. Uusimistarpeesta ilmoitettav 2-3 vkoa ennen lääkkeen loppumista. Reseptit voi hakea tk:sta klo 8-15.		annosjakelussa oleville apteekki uusii reseptit. KSH:n asiakkaille uusii KSH. Muutoin e-reseptin uusiminen terveyskeskuksessa (puhelu tai käynti)	Reseptit uusittavaksi joko apteekkiin tai terveysasemalle. Vaihtoehtona e-resepti.	

SAATTAJAPALVELU	SPR:n auttajarenkain vapaaehtoiset käytävissä kertaluonteisissa avustustehtävissä (maksuton). Järjestöt, oppilaitokset ja useat yksityiset palvelutuottajat		Kotipalvelusta järjestetään resurssien puitteissa saattajamm. terveydenhuollon käynteihin. Vapaaehtoistoimintaa ollaan virittämässä.	Ostettavissa yksityisiltä palveluntuottajilta ulkoilu- ja asiointiapua.	
SAUNAPALVELU	Keskiviikkoisin puuttelien pesutilojen/ avustustarpeen perusteella		Jos ei peseytymismahdollisuutta, saunotus rivitaloilla. Kuljetus järjestettävä itse	Vanhusten päiväkeskustoimintaa arkisin klo 8-14, tarvittaessa kylvyt. Päiväkeskustoiminta tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti apua kotona selviytymiseen ja joiden kotona selviytymistä voidaan näin tukea sekä ikääntyneille, joilla on huonot peseytymismahdollisuudet kotona.	

SENIORIPISTE

SenioriPiste kiertää kylillä järjestäen toiminnallisia ryhmiä ja erilaisia tapahtumia. Tapahtumat suunnitellaan ja järjestetään yhdessä kyläyhdistysten ja vapaaehtoisten kanssa. Ryhmiin osallistuminen on maksutonta.

SEURAKUNNAT	Ev.lut: 4 srkpiiriä, kerhot joka toinen vko . Ortodoksinen srk: järjestää virkistysleirejä, kirkkokuoro, miestenpiiri. Adventtisk: raamattukerho, avustuspalvelu. Helluntaisk: eläkeläispiiri. Kemin rauhanyhdistys: seuramat, hartaudet. Myöhempien Aikojen Pyhien Jeesuksen kirkko: auttaa ja huolehtii ikäihmisistä tarpeen ja tilanteen mukaan.	Ev.lut: kyläpaikka eläkeläisille keski- viikkoisin, parittomina vkoina keskustelupiiri ti (l-s) ja ruska-kerho to (maula), parillisina torstaikerho (srk), säännöllisiä hartauksia palvelukodeissa ja vapaaehtoisten lähimmäis- palveluhenkilöstön koulutusta	Ev.lut: keskiviikkoisin kirkkokuoro, torstaisin eläkeläisten kerho, perjantaisin miesten piiri. Säännölliset hartaudet tk:ssa, kotikullerossa ja piha- kullerossa	Ev.lut Srk	Ev.lut Srk
SIIVOUSPALVELU		Lautiosaaren omakotiyhdistys ja 4H	Kunnan työpajan siivousrinki. Saarenvireen avustajatoiminta.	12 yksityistä palveluntuottajaa	3 yksityistä palveluntuottajaa
SOSIAALIASIAMIES	Kriisikeskus Turvapoiju	Kriisikeskus Turvapoiju	Kriisikeskus Turvapoiju	Kriisikeskus Turvapoiju	Kriisikeskus Turvapoiju

SOSIAALINEN LUOTOTUS	Sosiaali- ja talousneuvoja: talousneuvontaa ja ohjausta, luotto tarkoitettu pienituloisille ja vähävaraisille			Maksuttomia kotihoito-, siivous- ja ateriapalveluita. Mahdollisuus maksutta ruokailla kaupungin osoittamissa ruokapaikoissa tai ateriat voidaan tarvittaessa toimittaa myös kotiin.	
SOTAINVALIDIT			Sotainvalideille (invaliditeetti yli 20%) maksuttomat palvelut	Sotainvalidi, vähintään 20% invaliditeetti	
SOTAVETERAANIT		Sotaveteraanien avustajatoiminta	Sotaveteraanien avustajatoiminta	Veteraanijärjestöjä toimii 5.	
SUUN TERVEYDENHUOLTO	Kotikäynnit palveluasumisen piirissä oleville. Ikääntyville suositellaan 1krt/vuosi, Proteesia käyttävälle 5 v:n välein.	Hammashoitola	Hammashoitola kunnan toimintana. Ei yksityisiä palvelutuottajia.	Tornion hammashuolto toimii kolmessa eri toimipisteessä arkisin klo 8-15.	Ylitornion hammashuolto arkisin 8-15.30, särkytapaukset samana päivänä.

<p>TURVAPUHELIN</p>	<p>Myönnetään määrärahojen puitteissa. Laitevuokra ja hälytyskäynteistä peritään maksu, Turvapuhelimen voi hankkia myös yksityiseltä. (Esperi Care ja Mainio Vire)</p>	<p>Liitetään matka- tai lankaliittymään. Apu ympäri vuorokauden kotihoiton kautta (21-7 yöpartio).</p>	<p>Tavalliseen puheliimeen liitettävä hälytyslaite. Apu saatavilla ympäri vuorokauden. Asiakas on asiakkuussuhteessa Esperi OY:öön. Laitteen tilaus ja toimitus asiakkaalle kotipalvelusta. Avaimet vanhustenpalvelussa.</p>	<p>Turvapuhelimella saayhteyden hätäkeskukseen tai omaiseen. Turvapuhelin tarvitsee puhelinliittymän ja turvapuhelimen käytöstä peritään kuukausimaksu.</p>	<p>Turvapuhelin tarkoitettu antamaan turvaa kotona asuvalle hlölle. Myönnetään hakemuksesta. Palvelun tuottaa Esperi Care Oy, edellyttää lankaliittymän tai matkapuhelinliittymän hankkimista. Tarjolla myös kodin ulkopuolella mukana kulkevia turvapuhelimia. Lisäpalveluna voinnintarkistussoittoja Lisätiedot avopalvelunohjaajalta.</p>
<p>Kriteerit</p>		<p>Yksin asuva vanhus, vammainen tai pitkäaikaissairas</p>	<p>Vanhus, vammainen tai pitkäaikaissairas</p>	<p>Turvapuhelin tarkoitettu ensisijaisesti henkilöille, joilla on liikkumisessa ongelmia tai joiden sairaus vaikeuttaa avun saamista tavallisella puhelimella.</p>	

<p>VANHUSNEUVOSTO</p>	<p>Eläkejärjestöjen, kaupungin ja seurakunnan yhteistyöelin. Käsittelee paikkakunnan ikääntyneiden ongelmia ja tiedottaa muille, tekee esityksiä päättävälle elimille sekä viranomaisille ja antaa lausuntoja</p>	<p>Kunnanhallituksen asettama yhteistyöelin. Eläkeläisten, eläkeläis- ja veteraanijärjestöjen ja kunnan viranhaltioiden edustajia.</p>	<p>Kokoontuu 4 - 6 x vuodessa. Eläkeläis-, veteraanien-, järjestöjen, seurakunnan ja kunnan edustus.</p>	<p>Ikäihmisten neuvoston nimellä.</p>	<p>Vanhusneuvosto on.</p>
<p>VETERAANI- KUNTOUTUS</p>			<p>Avo- tai laitostuntoutus. Päiväkuntoutus Saareniireessä. Lääkäri tekee päätöksen.</p>	<p>Veteraaneilla mahdollisuus hakea laitostuntoutusta, päiväkuntoutusta tai avokuntoutusta. Ryhmä- tai kotikuntoutus mahdollista. Kuntoutukseen voi hakeutua ympäri vuoden hakemuksella, liitteeksi lääkärinlausunto. Palvelunumero Tk.</p>	

VUOKRA-ASUNNOT	Asunto Oy ja Purola tarjoaa senioriasuntoja, muita Kiinteistö Oy Itätuuli, Arenna Oy, Ovenia	Laurilan ja Lautiosaa-ren vanhustentalot, Kehitysvammaisten tukiasunnot Kotiparit(6kpl), Senioritalot Vuokra-asunnot Oy:n kautta	Tervolan Vuokratalot OY	Tornion Krunni Oy hoitaa asunojen vuokrausta, isännöintiä ja korjausta seuraavissa kohteissa: Tornion vuokra-asunnot Oy, Kiinteistö Oy Tornion Veljekoti, Tornion Palveluasunnot Oy	Vuokra-asumista Ylitorion vanhustenkotiyhdistyksen kiinteistössä
YKSITYINEN KP	17 yksityistä, joista 6 kp, 4 ksh+kp, 7 siivous/asiointi/ avustus	9 yksityistä, joista 7 kp, 1 ksh ja 1 yhdistys	3 yksityistä, joista 1 kp, 1 kotitalkkari, 1 siivous	Kotipalvelu ja tukipalvelut 14 + 3 palv.tuottajaa	Kotipalvelu ja tukipalvelut 3 palv.tuottajaa