



Ikäihmisten palvelut, toisin tekemisen tapoja

25.3.2013

Kevään kahvilatapaamisissa (Rovakatu 3, liiketila 3) maanantaisin klo 18.00-20.00 teemana on Rovaniemen kaupungin uuden ajan sosiaali-, terveys- ja päivähoitopalvelut -ohjelman kansalais- ja asiakasosallistumisosuus.

Etenemme ikäryhmittäin: kerran kuukaudessa käsitellään lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluja, aikuisten palveluja sekä ikäihmisten palveluja. Helmikuussa tarkastellaan palvelujen nykytilaa, maaliskuussa pohdimme toisin tekemisen tapoja ja huhtikuussa esitämme ratkaisuehdotuksiamme. Kahvilakertojen muistioiden luettavissa osoitteessa www.sosiaalikallega.fi.

Maanantaina 25.3.2013 vuorossa oli ikäihmisten palvelut ja niissä ilmenneiden sekä yhdessä valittujen kehittämisasioiden eteenpäin kehittäminen. Läsnä oli 24 osallistujaa, kuntalaisia, palveluiden käyttäjiä, työntekijöitä ja sosiaalityön opiskelijoita.

Kansalaisosallisuusprosessin eteneminen

Kahvilakerran aluksi kertosimme edellisellä kerralla nousseet kehittämisideat. Kehittämisideoita oli kerätty ikäihmisten palveluiden osalta tarkastelemalla palveluiden nykytilaa seuraavien kysymysten kautta: 1) Mitä on omahoito ja oman vastuun osuus, 2) Miten eri tahojen toimilla ja tukipalveluilla edistetään ikääntyneen väestön toimintakykyä ja kotona asumista parhaiten, 3) Palvelujen piiriin pääseminen: Millä perusteilla pitäisi saada säännöllisiä kotihoidon palveluja, mitä palveluja sekä Miten ympärivuorokautisen hoivan palveluihin pääsy, kenen ehdoilla, 4) Palvelujen laatu: Mitä sen on kotona asuvan muistisairaana kohdalla ja Mitä se on hoiva- ja laitoshoidossa.

Kehittämisaikojen muistiin palauttamisen jälkeen työntekijät ja asiakkaat jakaantuivat omiin erillisiin ryhmiin, joissa he miettivät kaikista kehittämisideoista 2-3 tärkeintä jatkokehittämiskohdetta. Uudetkin, edellisestä poikkeavat kehittämisideat, olivat tervetulleita. Uudeksi kehittämisen kohteeksi nousivat kotiin vietävät tukipalvelut sekä sähköiset ja liikkuvat palvelut. Muuten ryhmässä valittiin syvennyksen kohteeksi sellaiset teemat, jotka olivat jo nousseet esiin edellisellä kerralla.

Tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat seuraavat asiat:

Omahoito ja oman vastuun osuus

- ➔ Ilmaiset kuntoilumahdollisuudet 75 vuotta täyttäneille
- ➔ Liikuntapassi yli 70 -vuotiaalle
- ➔ Omatoimiset vertaisliikuntaryhmät

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn ja kotona asumisen edistäminen eri tahojen toimilla ja tukipalveluilla

- Palvelumahdollisuuksien näkyvyys, tiedotus monipuolisemmaksi
- Syrjäytymisen estäminen
- Yhteisöasumisen kehittäminen

Säännöllisten kotihoidon palveluiden piiriin pääseminen

- Kotiin vietävät tukipalvelut sekä sähköiset ja liikkuvat palvelut (konkretia)

Kotona asuvan muistisairaana palveluiden laatu

- Oikea-aikainen ja nopeammin saatava palvelu
- Päivätoiminnan kehittäminen (aloituksen myöhentäminen ja sisällön monipuolistaminen)

Hoiva- ja laitoshoidon laatu

- Hyvä kohtaaminen ja läsnäolo
- Ei pompotella laitoksesta toiseen

Lopullisiksi aiheiksi, joita lähdettiin pohtimaan syvemmin valikoitui:

Säännöllisten kotihoidon palveluiden piiriin pääsemisen osalta toisin tekemisen tapoja lähdettiin miettimään sen suhteen, *mitä kotiin vietävät tukipalvelut sekä sähköiset ja liikkuvat palvelut voisivat käytännössä olla.*

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn ja kotona asumisen edistämiseksi eri tahojen toimien ja tukipalveluiden osalta lähdettiin miettimään *syrjäytymisen ennaltaehkäisyä sekä tiedotusta ja palvelujen oikea-aikaisuutta.*

Hoiva- ja laitoshoidon laadun osalta syvempään tarkasteluun valikoitui *hyvä kohtaaminen ja läsnäolo.*

Lopullisten kehittämiskohteiden valinnan jälkeen kahvilan osallistujat saivat itse valita pöydän eli aiheen, jota lähtevät kehittämään syvemmin. Tällä tavoin syntyi siis neljä sekaryhmää, jokaiselle kehittämiskohteelle yksi ryhmä, joissa oli niin työntekijöitä kuin palveluiden käyttäjiä ja muita kuntalaisia.

Ryhmien työskentelyn tuloksia eli toisin tekemisen tapoja

Kotiin vietävät tukipalvelut sekä sähköiset ja liikkuvat palvelut

Sähköisenä palveluna voisi olla ikäihmisen kotona oleva yhteinen sähkötaulu, jonka kautta ikäihminen, työntekijät, vapaaehtoiset ja ikäihmisen läheiset voisivat kommunikoida. Tähän tarkoitukseen sopivat tabletit voisivat olla lainattavissa kunnan apuvälinelainaamosta. Keskusteluun osallistuneet ikäihmiset näkivät, ettei matkapuhelimesta lähetetty tekstiviesti ole toimiva tapa kommunikoida. Viestin teksti on liian pientä luettavaksi ja kirjoitettavaksi. Jollei käytettävissä ole tablettia, on perinteinen puhelu tekstiviestiä parempi vaihtoehto.

Toivottavina tukipalveluina nähtiin erilaiset kodinhoidolliset työt, kuten siivous. Tukipalveluihin tulisi kuulua mahdollisuus käydä tuettuna kaupassa ja kulttuuritapahtumissa, päästä ulos liikkumaan ja keskustella ajan kanssa. Ikäihmisellä itsellä pitäisi olla laajempi mahdollisuus valita millaisia tukipalveluita hän haluaa. Ikäihmisellä voisi olla tietty tuntipaketti, jonka käytön voisi suunnitella omien tarpeidensa mukaisesti. Kaupungin tulisi jatkuvasti kerätä tietoa tarpeista ja palautetietoa palveluista, jotta palvelut vastaisivat parhaalla mahdollisella tavalla erilaisiin ikäihmisten tarpeisiin.

Kaikkea ei tarvitse tehdä pitkälle koulutettujen sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisten, vaan myös esim. vapaaehtoiset tai muuan alan ihmiset käy hyvin. Tärkeintä on miten ihminen asennoituu tukemiseen ja auttamiseen. Erityisesti vapaaehtoiset tulisi nähdä kumppaneina ammattilaisten rinnalla sen sijaan, että he olisivat ulkopuolisia toimijoita. Ammattihenkilö ja vapaaehtoinen voisivat yhdessä mennä kotikäynneille. Vapaaehtoinen voisi jäädä esim. keskustelemaan ammattihenkilön jatkaessa seuraavan ikäihmisen luokse.

Ryhmässä käytiin monitahoista keskustelua siitä millaisia ovat liikkuvat palvelut. Ovatko ne sellaisia, jotka viedään asiakkaan kotiin? Vai voisiko ne toteuttaa siten, että yhdessä kulkuneuvossa viedään erilaisia palveluja esim. kauppojen pihaan ja asiakkaat tulevat sinne? Vai olisiko vaihtoehtona monipuoliset kulku- ja kuljetusmahdollisuudet pysyviin palvelupisteisiin?

Syrjäytymisen ennaltaehkäisy

Syrjäytymisen ehkäisyä ei voida hoitaa ainoastaan vapaaehtoistoimin. Esimerkiksi ikäihmisen ulkoilumahdollisuuksien toteuttamiseen tulisi osallistua kunnan työntekijöiden. EU vaatii, että lehmiä tulee ulkoiluttaa tietty määrä päivittäin, entä vanhukset? Ulkoilu ja kahvilassa käyminen ym. seurallinen toiminta voisi kuulua esim. kotihoitopalveluihin.

Eläkkeelle jääminen nähtiin riskitekijänä syrjäytymiselle. Eläkkeelle jäämisen yhteydessä tulisi järjestää valmennusta, jossa kartoitetaan henkilön voimavarat, mielenkiinnon kohteet ja erilaiset taidot. Valmennuksessa mietitään, millä työelämän jättämä tyhjyys täytetään sekä kannustetaan tekemään joka päivä jotain. Työpaikan/työyhteisön kanssa voisi jatkaa yhteistä toimintaa eläkkeelle jäämisen jälkeen (sauvakävelyt ym.).

Hoitaja, tai muu kunnan työntekijä, voisi aktivoida yhteen kotiin jääneitä. Osallistumisen kynnyksen mataltamiseksi ryhmien tulisi olla mahdollisimman pieniä ja sisällöltään monipuolisia. Kunta voisi tarjota ikäihmisille liikuntapassin, jolla pääsee tiettyihin liikuntapalveluihin. Kortin käytöstä voisi olla jonkinlainen kannustin, jolloin myös ystävät tulisi otettua mukaan.

Yhteisöllinen asuminen nähtiin yhtenä keinona ennaltaehkäistä ikäihmisen syrjäytymistä. Yhteisöllisyyden lisäämiseksi kerrostalot ja muut taloyhtiöt voisivat järjestää yhteisöllisiä tapahtumia, kuten pihatalkoita ym.

Negatiivisesti vaikuttava syrjäytyminen pitää erottaa ”onnellisesta ja vapaaehtoisesta” syrjäytymisestä. Ihmisellä tulee olla oikeus tehdä hoitotahto, jonka mukaan ihmistä ei pakolla ulkoiluteta ja viedä aktiviteetteihin jne.

Tiedotus ja palvelujen oikea-aikaisuus

Tehokas tiedotuskanava on puskaradio, joten erilaiset ”akkojen ja ukkojen kahvilat” olisi hyvä hyödyntää (esim. Revontulikeskus).

Koteihin tulisi jakaa vähintään kolmen vuoden välein päivitetty palveluopas. Kaupunki -tiedotuslehti on hyvä kanava, jos siinä olisi ikäihmisille omat isommalla tekstillä tehdyt sivut. Kaupungin nettisivut tulisi tehdä selkeämmäksi ja yhdenmukaisemmiksi. Ikäihmisten asiat voisivat olla omilla sivuilla, kun nyt kaikki asiat ovat eripaikoissa sirpaleisesti. Nettisivuilla pitäisi toimia hakusanat esim. vanhus, ikäihmiset, seniorit tai yhdenmukainen ”termistö”, jotta ikäihmisten asiat löytyisivät helpommin.

Ikäihmisille voisi lähettää räätälöityjä tekstiviestejä, esim. säävaroituksia, tapahtumailmoituksia ja palvelutiedotteita. Hyödyksi voisi käyttää myös Skypeä, kuvapuhelinta esim. vertaistuen antamiseen ja turvallisuuden varmistamiseen.

Kotipalveluiden tiedottamiseksi palvelut tulee määrittää selkeästi (sisällöt, hinnat), jotta tietää millaisia palveluita tulee samaan. Lisäksi työntekijöillä tulisi olla osaamista tiedottaa kyseisistä asioista.

Hyvä kohtaaminen ja läsnäolo

Keskeisin haaste kohtaamisessa on asiakkaiden ja virkamiesten ajatusten kohtaamattomuus. Luottamusta lisää oma hoitaja ja lääkäri. Kuuntelemisen pitää olla aitoa, jolloin se ei sisällä tulkintaa. Ikäihminen ei välttämättä osaa tuoda ongelmia esille, kun on totuttu pärjäämään. Kohtaamiselle pitää olla riittävästi aikaa, koska etenkin ikäihminen tarvitsee aikaa. Ajantarve on huomioitava jo varattaessa asiakkaalle aikaa.

Puhumiselle pitää olla aikaa, eikä vain puuhaamiselle ja hoitamiselle. Hoitajien yms. lisäksi tarvittaisiin virikeohjaajia, jotka mahdollistaisivat muunlaista tekemistä. Virikkeellistä toimintaa voisi tarjota ”puoliammatillaiset” ja vertaistyöntekijät sekä yhteistyössä 3. sektorin kanssa. Ammattilaisten, vertaistoimijoiden yms. ja läheisten välisenä yhteistyökanavana voisi toimia asiakkaan luona oleva reissuvihko, joka voisi olla esim. tabletti tai normaali vihko. Reissuvihkoon työntekijät ja läheiset kirjoittaisivat kuulumisia normaalilla asiakkaan kielellä.

Vähintään kerran vuodessa ikäihmiselle voisi järjestää hoitoneuvottelu, johon kutsutaan eri viranomaiset, läheiset ja myös naapurit.

Tästä aiheesta voisi perustaa hankkeen sekä tehdä opinnäytetyötutkimuksia.

Kiitoksia osallistumisesta! Seuraavan kerran ikäihmisten palvelut ovat keskustelukahvilan aiheena 29.4.2013 (Rovakatu 3, liiketila 3).