

Satu Mansikkamäki

PALVELUOHJAUSTA PALVELUOPPAAN AVULLA

Sosiaalialan koulutusohjelma

2013

PALVELUOHJAUSTA PALVELUOPPAAN AVULLA

Mansikkamäki, Satu
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Toukokuu 2013
Ohjaaja: Kivenmaa, Anne
Sivumäärä: 41
Liitteitä: 2

Asiasanat: palveluohjaus, palveluopas, Ikäpiste

Vanhuspalvelulaki, joka astuu voimaan 1.7.2013 edellyttää kunnilta erityisiä ohjaukseen ja neuvontaan keskittyviä matalan kynnyksen neuvontapisteitä ikäihmisille.

Sastamalan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluissa Sotesissa toimii Ikäpisteitä, jotka ovat matalan kynnyksen palvelu ja neuvontapisteitä, mutta palveluohjausta niistä ei ole saatavilla. Toiminnan kehittämiseksi oli tarpeen luoda palveluopas, jonka avulla Ikäpisteiden asiakkaat voivat omatoimisesti tai ohjatusti etsiä tietoa heille tarpeellisista etuuksista ja palveluista.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä palveluohjaukseen, sen hyötyihin ja vaikuttavuuteen sekä erilaisiin järjestämistapoihin ja tuottaa ikäihmisille suunnattu palveluopas Sastamalan kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut Sotesin Ikäpiste-toiminnan käyttöön.

CASE MANAGEMENT- SERVICE GUIDE BOOK TO HELP

Mansikkamäki, Satu

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

May 2013

Supervisor: Kivenmaa, Anne

Number of pages: 41

Appendices: 2

Keywords: case management, service guide book, Ikäpiste

The Act on Care Services for the Elderly, which comes into force on 1st of July 2013, will place new demands for municipalities in order to establish low-threshold information services for the elderly. Sastamala's municipality's social- and health services, (Sotesi) provides age-specific services for the elderly named as Ikäpiste, which provide both information and advice of the services available for the elderly in Sastamala. This is a form of low-threshold information service. Nevertheless, additional guidance or information about the age-specific services was not available. For this reason, a service guide was created which would facilitate the access to the low-threshold information services for the elderly, and thus enable clients to seek information independently about the services and benefits that are provided for them. The purpose of this research was to study the case management of low threshold services, examine the benefits, level of effectiveness, and different possibilities for its organization. In addition the objective was to create an actual service guide, which will be used in Sastamala municipality by the social and healthcare services (Sotesi), especially in the operation of low-threshold age-specific services for the elderly (Ikäpiste).

SISÄLLYSLUETTTELO

1. JOHDANTO	6
2. PALVELUOHJAUS	7
2.1 Mitä palveluohjaus on?	7
2.2 Mihin palveluohjausta tarvitaan?	8
3. YKSILÖKOHTAINEN PALVELUOHJAUS	11
3.1 Yhteiskunnallinen tilaus	11
3.3 Yksilökohtaisen palveluohjauksen arviointia.....	13
4. LAINSÄÄDÄNTÖ	14
4.1 Vanhuspalvelulaki	14
4.1.1 Iäkkään henkilön palvelutarpeisiin vastaaminen.....	16
4.1.2 Palvelujen tarpeen monipuolinen selvittäminen.....	17
4.1.3 Vastuutyöntekijä.....	18
4.2 Sosiaalihuoltolaki	20
4.2.1 Sosiaalihuollon uudistamisen haasteet	20
4.2.2 Sosiaalihuollon järjestämisvastuu ja tehtävät.....	20
4.2.3 Iäkkäiden palvelut	21
5. SOTESI	22
5.1 Sotesi	22
5.2. Palveluohjaaja Mervi Marttilan haastattelu.....	22
5.2.1 Työn kuvaus	23
5.2.3 Kotikäyntien sisältö.....	24
5.2.4 Palveluohjaukseen liittyvät projektit.....	26
5.2.5 Palveluohjauksen arviointi ja vaikutukset.....	27
6. IKÄPISTE	28
6.1 Ikäpiste	28
6.2 Ikäpisteen toiminta-ajatus Sotesissa	28
6.3.1 Työn kuvaus	29
6.3.2 Ikäpistetoiminta ja toiminnan arvot.....	30
6.3.3 Ikäpisteen asiakkaat.....	30
6.3.5 Palveluohjauksen ja toiminnan arviointi Ikäpisteissä	32
7. MALLIKUNTA IKAALINEN	33
7.1 Lähtökohdat.....	33
7.2 Palveluohjaus Ikaalisissa	34
8. PROJEKTITYÖ	35
8.1 Projektin määrittely ja tausta.....	36

8.2 Projektin tarkoitus ja tavoitteet.....	36
8.3 Projektin rajaus, riskit ja resurssit	37
8.4 Projektin eteneminen.....	38
8.5 Projektin arviointi.....	38
9. LOPUKSI.....	39
LÄHTEET.....	40
LIITTEET	

1. JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe oli selvillä jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Palveluohjaus kiinnosti minua omien palveluohjauksesta saatujen kokemusten pohjalta, työkokemukseni kautta sekä siksi, että toiveenani oli työllistyä tulevaisuudessa ohjaustehtäviin.

Palveluohjaus on monessa kunnassa melko uusi toimintatapa ja sitä myös toteutetaan eri lähtökohdista ja eri tavoin. Kunnissa myös työskentelee palveluohjaajan nimikkeellä henkilöitä, joiden työ on kuitenkin vain oman kapean erikoisalalan tai asian ohjaustyötä. Palveluohjauksella on kuitenkin laajempi teoreettinen sekä käytännön pohja, jota halusin tutkia ja selvittää.

Olen työskennellyt sosiaalialalla kotihoidossa ja oman näkemykseni mukaan asiakkaiden ohjauksessa tapahtuu edelleen paljon luukuttamista. Palveluopas vastaa tarpeeseen löytää tietoa eri palveluista samasta paikasta ja välttää tiedon hajanaisuuden aiheuttamilta ongelmilta.

Lähdin esittelemään aihetta Sastamalan kaupungin sosiaali- ja terveystalvut Sotesille ja heidän hyväksytyä aiheen, sovimme että opinnäytetyöni projektiosuus on palveluoppaan laatiminen Ikäpistetoiminnan käyttöön.

Tarkoituksena oli tehdä opas, joka sisältää mahdollisimman kattavasti tietoa ja informaatiota ikääntyneiden palveluista. Oppaaseen on koottu tietoa Sotesin omista palveluista esim. asumispalveluista sekä Kelan etuuksista, verohuojennuksista ja tuetuista lomista. Oppaan on tarkoitus palvella Ikäpisteiden asiakkaita ja heidän omaisiaan. Oppaan avulla tietoa on helposti löydettävissä yhdestä paikasta.

2. PALVELUOHJAUS

2.1 Mitä palveluohjaus on?

Palveluohjaus (case management) on yksi tapa koota, koordinoita ja eheyttää asiakkaan tarvitsemia ja saamia palveluja. Riittävän laajan palvelutarpeen arvioinnin kautta kootaan tarjolla olevista palvelumahdollisuuksista asiakkaalle tarkoituksenmukaisin palvelukokonaisuus huomioiden vallitsevat resurssit ja muut puitteet. Asiakkaan palvelutarpeen muutoksia arvioidaan säännöllisesti ja palvelukokonaisuutta korjataan tarpeen mukaan. (Rysti 2003,2)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). Työtapa, tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään kunkin asiakkaan tarpeen mukaan. Tätä tehtävää hoitaa palveluohjaaja. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja tämän palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palvelutuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan. (Hänninen 2007, 11)

”Palveluohjauksen käsitteellä kuvataan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyötä suunnitellaan, organisoidaan, yhteensovitetään ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämänhallintansa tueksi” (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10)

Suomessa palveluohjaus (case management) on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta tai vain yksinkertaisesti palveluohjausta: olennaista on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja.

Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla sekä siirtyä instituutio- ja tarjontakeskeisistä palveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin.

Yksilökohtaisen palveluohjauksen keskeisin sisältö on neuvonta, koordinointi ja asianajo. Näihin liittyvät kiinteästi palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat. (Sosiaaliportti www-sivut 2013).

2.2 Mihin palveluohjausta tarvitaan?

Palveluohjauksen juuret ulottuvat Yhdysvaltoihin, jossa se on ollut yksilökohtaisen asiakastyön menetelmä jo 1920-luvulta lähtien. Yhdysvalloista menetelmä on levinnyt muun muassa Britanniaan, Kanadaan, Australiaan ja Suomeen. 1990-luvulla Suomessa käynnistettiin ensimmäisiä palveluohjauskokeiluja. Vähitellen palveluohjaus levisi ja sitä haluttiin levittää sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijäryhmien käyttöön. Viime vuosien aikana palveluohjauksesta on tullut lähes muotisana, mutta siitäkin huolimatta palveluohjaus on käsitteenä ollut jäsentymätön. Miksi Suomessa on yhä enenevästi alettu tarvita ja kehittää palveluohjausta? Yhteiskunnassamme yleisesti epävarmuus ja riskit ovat kasvaneet – samalla kansalaisten sosiaaliset suojaverkot ovat heikentyneet. Perhesiteet ovat löystyneet, työsuhteet määräaikaistuneet ja osa-aikaistuneet. Työttömyys on lisääntynyt. Yhteiskunnallinen rakennemuutos on nopeasti muuttanut sosiaalisia rakenteita. (Hänninen 2007,11).

Toinen syy on sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuus. Sosiaalitoimen palveluita käyttävät kansalaiset ovat jo pitkään eri selvitysten mukaan olleet sitä mieltä, että järjestelmä on monimutkainen ja asiointi työlästä. (mm. Muuri 2006; Niskanen 2001; Määttä 1999; Hänninen 1993). Suomessa on hyvä ja kattava lainsäädäntö, jota on kehitetty vaihteittain ja osittaisuudistuksilla. Tästä syystä siitä on kehittynyt vaikeasti hallittavissa oleva kokonaisuus, jota ei hallitse ammattilaiset, asiakkaista puhumattakaan. (Hänninen 2007,11)

Monituottajuus lisääntyy julkisen sektorin rinnalle palvelun tuottamisessa eikä se välttämättä helpota huonokuntoisen iäkkään ihmisen tai hänen omaisensa arkielämää. Palvelujärjestelmän käyttö on usein monimutkaista asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkailla ei aina ole riittävästi tietoa palveluista voidakseen tehdä mielekkäitä valintoja. Palvelut ovat vieläkin usein irrallisia eivätkä eri palveluntuottajat kohta toisiaan. Palveluja pitäisi koordinoida tehokkaasti ja sen lisäksi lisätä asiakkaiden tietoutta ja ottaa heidät mukaan päätöksentekoon omista asioistaan. (Ala-Nikkola ja Sipilä 1999, 65-66, Kinnunen 1999.) Vaaraman (2000, 95) mukaan kansalaiset odottavat, että ikääntyneille tuotetaan joustavia ja yhtenäisiä palvelukokonaisuuksia. Kotona asuvat kaipaavat ”omatyöntekijää”, jonka kanssa voisi neuvotella ja tehdä valintoja. (Rysti viittaa väitöskirjassaan mm. Ala-Sipilän, Kinnusen ja Vaaraman tutkimuksiin).

Viime vuosikymmeninä on palvelu – ja hoitojärjestelmää muutettu laitospainotteisesta avohoitopainotteiseksi. Myös tästä syystä palveluja tarvitsevien asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet entistä haasteellisemmiksi ja monimutkaisemmiksi. Kuntien palvelut toimivat useimmiten sektoroituneesti ja jäykästi perinteisen kunnallisen tuottamisvastuun ja organisoinnin mukaan. Kun otetaan huomioon, että useiden asiakkaiden ongelmat koskettavat sosiaali- ja terveydenhuollon sektoria sekä Kelan ja valtion sosiaaliturvaetuksia, näiden yhteisasiakkaiden moninaisia pulmia ja ongelmia ei kukaan työntekijä pysty yksin ratkaisemaan. (Hänninen, 2007,12) Tarvitaan yhteistyötä yli sektorirajojen. Perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen yhteistyö on hyvin tärkeää etenkin mielenterveys- ja päihdetyön alueilla, ikääntyvän väestön palveluissa sekä lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaamisessa. Näissä tapauksissa tarvitaan yli sektorirajojen menevää yhteistyötä, jota nimetty henkilö, esimerkiksi juuri palveluohjaaja, koordinoi. Palveluohjaus on työmuoto, jossa kootaan asiakkaan saamat tuet ja palvelut saumattomaksi ”yhden luukun palveluksi”.

Palveluohjaus on merkittävä menetelmä myös ennaltaehkäisevässä mielessä. Kun palveluohjaus käynnistetään varhaisessa vaiheessa, asiakkaan ongelmiin on mahdollisuus löytää ratkaisut ennen kuin ongelmat kasaantuvat tai ennen kuin asiakkaasta tulee ns. väliinputoaja. Varhaisena puuttumisena voidaan pitää

myös sitä, että asiakaskunnasta löydetään ajoissa palveluohjauksesta hyötyvät asiakkaat ja heidät osataan ohjata palvelujärjestelmässämme palveluohjauksen piiriin. (Hänninen, 2007,12).

Rysti viittaa väitöskirjassaan Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) palveluohjaustutkimukseen, jonka mukaan palveluohjauksen tuomaa tukea tarvitsevat etenkin sellaiset kotona asuvat asiakkaat, jotka eivät yksin kykene arvioimaan ja järjestämään tarvitsemiaan palveluja. Tutkimustulosten perusteella tähän asiakasryhmään kuuluivat monet kehitysvammaiset, avopsykiatrisen pitkäaikaisasiakkaat ja iäkkäät henkilöt. Nämä asiakkaat tarvitsevat ammattitaitoisen työntekijän palveluohjausta voidakseen hyödyntää monimutkaista palvelujärjestelmää. (Rysti 2003, 16)

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) tutkimuksesta käy ilmi, että Parasuudistuksen myötä kuntalaisten sosiaalipalvelut ovat tulleet monipuolisimmiksi, mutta palvelujen yhtenäistämisen seurauksena joillekin asiakkaalle palvelujen piiriin pääseminen on heikentynyt.

Kunta- ja palvelurakennemuutoksessa (PARAS) on sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu laajentunut suuremmalle väestöpohjalle kuntaliitosten ja yhteistoiminta-alueiden myötä. Samalla palvelutuotantoa on koottu isompiin yksiköihin. Asiakkaiden kannalta muutokset ovat sekä myönteisiä että kielteisiä.

Laajempi väestöpohja on parantanut erikoistuneiden sosiaalipalveluiden saatavuutta. Laajemmalla alueella on mahdollista ja hyödyllistä vahvistaa hyväksi koettuja liikkuvien palveluiden ratkaisuja, jossa työntekijät liikkuvat eri palvelupisteiden välillä. Kuntalaisista suuri osa on tyytyväisiä palveluihin, mutta noin kolmannes katsoo sosiaalipalveluiden laadun heikentyneen.

Palveluiden järjestämisessä eniten tyytymättömyyttä nostatti asiointiin työläys ja hankaluus, joka johtui esimerkiksi pitkistä välimatkoista ja rajatuista aukioloajoista. Palveluiden yhtenäistäminen ja keskittäminen isompiin yksiköihin on myös saattanut kiristää palveluiden saantikriteereitä, korottaa

asiaksmaksuja ja vähentää paikallistuntemusta sekä yksilöllistä joustoa. Samalla kuitenkin asiakkaiden hoitopolut ovat tulleet sujuvammiksi. Työntekijöiden mahdollisuudet saada vertaistukea ja kehittää erityisosaamistaan ovat parantuneet. Kuntalaisista kolmasosa kaipaisi enemmän ohjausta palvelun käyttöön ja itselleen sopivampia palvelupisteen aukioloaikoja.

Erityisesti uudet, osin monimutkaisetkin hallintomallit synnyttävät ajoittain epäselvyyttä ja epätietoisuutta vastuunjaossa. Samaan aikaan kunnallisen palvelutarjonnan rinnalle on syntynyt yksityistä palvelutarjontaa, jonka käyttöä on alettu tukea palveluseteleillä. Näiden yhteisvaikutus näkyy myös palveluiden pirstoutumisena, kun erikoistuneessa järjestelmässä eri toimijat vastaavat kokonaisuuden sisällä eri palveluista. Palveluohjauksen tarve kasvaa tulevaisuudessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2011)

3. YKSILÖKOHTAINEN PALVELUOHJAUS

3.1 Yhteiskunnallinen tilaus

Suomalainen hyvinvointivaltio, tämä julkisen sektorin hallitsema järjestelmä on ollut melko turvallinen, melko tehokas ja melko halpa. Hyvinvointivaltion byrokratia on ollut selkeä, ammattilaiset luotettavia ja toimijoiden intressit kohtuullisessa määrin yhteen sovitettavia.

Nykyään on Suomessa tapana ajatella, että olemme menossa kohti moniarvoista hyvinvointiyhteiskuntaa, jossa palvelujen tuottajia on monenlaisia: järjestöjä, yrityksiä, julkisyhteisöjä ja omaisia.

Olemme siirtymässä laajemmin monituottajamalliin, jossa järjestöt ja yritykset tuottavat entistä suuremman osan palveluista. Siirtymä hyvinvointipluralismiin tuskin riippuu paljonkaan siitä, mitä me itse palvelujen käyttäjinä haluamme tai mitä poliitikot haluavat. Julkisella sektorilla ei yksinkertaisesti näytä olevan pitkään aikaan varaa tuottaa yhtä paljon hyvinvointipalveluja kuin 1970- ja 1980-luvulla. Palvelujen subventointi vähenee ja paine avohoitoon sekä

vapaaehtoisten ja omaisten suorittamaan hoitoon kasvaa. Se tuo uusia yrityksiä ja järjestöjä joko onnistumaan tai epäonnistumaan. Toinen suuri muutos on, että yhä useammat ihmiset joutuvat omaishoitajiksi vasten tahtoaan.

Kun palvelujen tuottamiseen osallistuu erilaisin periaattein toimivia organisaatioita, syntyy sekä hyötyjä että haittoja. Hyödyistä on korostettu muun muassa yksityisten yritysten kykyä käyttää työvoimaa tehokkaasti sekä järjestöjen mahdollisuutta saada liikkeelle vapaaehtoisia työntekijöitä.

Yksilökohtainen palveluohjaus on tehokas tapa lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuuden aiheuttamia haittoja. Se on käytännön työmenetelmä, jonka avulla voidaan yhteen sovittaa eri toimijoiden palveluita, vähentää monituottajamalliin sisältyviä koordinoitongelmia ja aktivoida vapaaehtoisia auttajia (Anttonen & Sipilä 1992, 452). Taitavasti käytettynä se voi muuttaa palvelujärjestelmän toimintatapaa niin, että järjestelmä vastaa paremmin ideaalista tarkoitustaan: tehdä asiakkaan elämä paremmaksi. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 2-3)

Sosiaali- ja terveystoimessa asiakaskohtaiset palvelusuunnitelmat ja päätökset tehdään yksikössä, joka palvelut tuottaa. Tämä tarkoittaa sitä, että monia palveluita tarvitsevalla asiakkaalla voi olla monta palvelusuunnitelmaa ja palvelupäätöstä. Tämä malli ei ole asiakaslähtöinen eikä myöskään kustannustehokas. Päätöksentekoa voitaisiin keskittää palveluohjaajalle ja näin myös nopeuttaa ja tehostaa prosessia. (Alatalo 2011, 5).

3.2 Yksilökohtaisen palveluohjauksen tavoitteet ja lähtökohdat

Yksilökohtainen palveluohjaus on ratkaisumalli, jolla on tarkoitus lievittää palvelujärjestelmän kaikkein keskeisimpiä ongelmia. Suomalaiselta kokemuspohjalta voisi rakentaa seuraavan seitsemän kohdan listan:

- 1) Palvelut ja etuudet ovat joustamattomia eivätkä vastaa yksittäisten henkilöiden tarpeita.

- 2) Palveluja ei kohdenneta eniten tarvitseville, kun taas vähemmän tarvitsevat voivat saada niitä suhteellisesti enemmän.
- 3) Palvelutarpeiden muutoksia ei seurata, vaikka tarve loppuisi tai kasvaisi.
- 4) Palvelutuottajat eivät tiedä toistensa toiminnasta, eivät pysty valitsemaan edullisimpia palveluratkaisuja eivätkä sovita palveluja järkevästi yhteen yksittäisen henkilön näkökulmasta.
- 5) Rahoittaja ei käytä niukkoja resursseja harkitusti eikä ole edes selvillä vaihtoehtojen kustannuksista.
- 6) Vastuita on vaikea määritellä, sillä kukaan nimenomainen henkilö ei ole vastuussa kenenkään asiakkaan palvelukokonaisuudesta.
- 7) Palvelut eivät tue riittävästi kotona asumista ja informaaleja eli muodollisia hoivaajia.

Yksilökohtaista palveluohjausta voi soveltaa käytäntöön hyvin monin eri tavoin. Käytännön soveltamistavasta riippumatta yksilökohtaisen palveluohjauksen ideaa toteutetaan koko palvelujärjestelmän toiminnassa. Hallinnon vastuulla ovat yhteisön asiakkaiden erilaisten tarpeiden kartoittaminen ja yhteistyöverkostojen luominen palveluita tuottavien toimijoiden välille. Käytännön tasolla palveluohjaus sisältää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin ja eri toimijoiden tuottamien palveluiden yhteensovittamisen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. (O'Connor 1988, 100.) (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 5-6)

3.3 Yksilökohtaisen palveluohjauksen arviointia

Yksilökohtainen palveluohjaus on ollut useissa kokeiluissa menestys, sillä sen käyttöönoton avulla on voitu osoittaa, että hoivajärjestelmässä on ollut paljon parantamisen varaa. Asiakkaat on saatu entistä halvemmallalla tyytyväisemmiksi ja selviytyvämmiksi.

Yksilökohtainen palveluohjaus on tärkeä keino päätöksenteon viemisessä niin lähelle käyttäjää kuin mahdollista kuitenkin jättämättä palvelujen hankintaa yksin hänen vastuulleen. Onnistuminen edellyttää työntekijöiltä uutta

henkilökohtaista vastuunottoa. Työnantajalta se vaatii asiakasmäärien pitämistä kohtuullisena, luottamusta ammattilaisiin sekä riittävien tukipalvelujen turvaamista palveluohjaajille. Palveluohjaus ei sinänsä muuta palvelujärjestelmää, mutta se varmasti vauhdittaa sen kehittymistä käyttäjien toivomaan suuntaan.

Palveluohjaajan tulisi olla asiakkaan intressien tukija ja puolustaja. Tämä taas on mahdollista vain silloin, jos rahoittajana on julkinen sektori ja se antaa palveluohjaajalle tähän valtuudet. Miksi se antaisi tällaisia valtuuksia? Siksi, että ihmisten toimintakyky ja itsehallinta ovat lopulta yhteiskunnan edun mukaisia, myös taloudellisesti. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 8-12)

4. LAINSÄÄDÄNTÖ

Julkisen vallan velvoite edistää kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta lähtee perustuslaista. Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, jos hän ei itse kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalouteen. Kuntien järjestämisvastuusta säädetään sosiaali- ja terveystalouteen koskeissa laeissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta.

Kuntia ja yksityisiä sosiaali- ja terveystaloutta tuottajia valvovat aluehallintovirastot (AVI), joita puolestaan ohjaa ja koordinoi Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto (VALVIRA). Molemmat toimivat sosiaali- ja terveystaloudenministeriön alaisina. (Sosiaali- ja terveystaloudenministeriön www-sivut 2013)

4.1 Vanhuspalvelulaki

Ikäihmisiä on Suomessa tällä hetkellä paljon ja määrä tulee kasvamaan nykyisestä tulevina vuosina. Tähän tarpeeseen on ollut kehitteillä

vanhuspalvelulaki, jonka tarkoituksena on turvata ikäihmisille erilaisia palveluja sekä kiinnittää huomiota palvelujen sisältöön ja laatuun.

Toimenpideoikeus lain valmistelun aloittamiseksi on tehty ensimmäisen kerran jo vuonna 2005, joten aikaa lain suunnitteluun ja valmisteluun on käytetty runsaasti. Vuoden 2012 loppupuolella, jolloin lain valmistelu oli loppusuoralla, tiedotusvälineet uutisoivat asiasta runsaasti. Eduskunta hyväksyi uuden vanhuspalvelulain, joka astuu voimaan 1.7.2013.

Lain tarkoituksena on ollut ikääntyneiden ihmisten aseman vahvistaminen ja laadukkaiden palvelujen turvaaminen ikäihmisille. Huomionarvoista uudessa vanhuspalvelulaissa on, että se turvaa ikäihmisille pääsyn palvelutarpeen arviointiin ja tarpeelliset neuvontapalvelut. Nämä palvelut voidaan turvata vain riittävällä henkilöstön määrällä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 1:1§)

Lainsäädäntö ottaa huomioon myös ilmoitusvelvollisuuden, joka tulee koskemaan kaikkia sosiaali- ja terveystalvvelalan ammattihenkilöitä sekä eri viranomaisia kuten poliisia ja hätäkeskusta, joiden on ilmoitettava sosiaali- ja terveystalvveluilla ikäihmisestä, joka on kykenemätön vastaamaan huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Tämä pykälä on erityisen tärkeä, yksinäisten sekä muistisairaiden olosuhteiden turvaamisessa. Tällä pykälällä pyritään saavuttamaan ennaltaehkäisevä vaikutus, kun ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia, esimerkiksi muistisairas henkilö voidaan saada esimerkiksi laitoshoidon tai palveluasumisen piiriin ja näin taata turvallinen elinympäristö. (Eduskunnan www-sivut 2013). (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista, 980/2012 5:25§)

4.1.1 Iäkkään henkilön palvelutarpeisiin vastaaminen

Ikäihmisillä on runsaasti erilaisia palveluntarpeita, joihin he tarvitsevat ohjausta. Tällaisia palvelutarpeita voivat olla esimerkiksi erilaiset kotiin saatavat palvelut, kuten siivous-, kauppa-, pyykki ja muut erilaiset kotona asumista helpottavat palvelut sekä kotihoito ja kotihoitoon läheisesti liittyvät tukipalvelut, liikkumiseen liittyvät palvelut kuten taksikuljetukset, palveluliikenne ja erilaiset muut räätälöidyt kuljetuspalvelut.

Ikäihmisillä on usein myös huolta toimeentulosta ja taloudelliseen pärjäämiseen he tarvitsevat erilaista neuvontaa ja ohjausta mm. toimeentulotuen sekä erilaisten hoito- ja mahdollisten vammaistukien hakemiseen liittyen.

Yleiskunnan ja voinnin heikentyessä erilaiset asumisjärjestelyt, kuten palveluasuminen kiinnostavat ikäihmisiä ja heille tulisi olla järjestettynä neuvontaa ja ohjausta näihin liittyen.

Ongelmaksi ikäihmisten näkökulmasta muodostuu se, että ikääntyneillä on erilaisia terveysongelmia, kuten heikentynyt näkö tai kuulo tai jonkinasteinen toimintakyvyn vajaus, jonka takia he tarvitsevat apua ja neuvontaa saadakseen heille kuuluvat palvelut.

Tiedonsaanti on usein siirretty verkkoon, eikä kaikilla ole osaamista eikä mahdollisuutta tietokoneen ja internetin käyttöön. Tästä syystä olisi tärkeää, että ikäihmisille järjestettäisiin mahdollisuus hoitaa asioita verkossa ja saada tähän neuvontaa ja opastusta. Palvelujärjestelmän hajanaisuus aiheuttaa ikääntyneille erityisen paljon vaikeuksia etsiä ja löytää tarvitsemiaan palveluita.

Jotta edellä esiintuotuihin palvelutarpeisiin pystyttäisiin kattavasti vastaamaan, kunnista tulisi löytyä työntekijä, joka hallitsee monipuolisesti ikääntyneiden palvelut ja tekee yhteistyötä ikääntyneiden, heidän omaistensa ja sosiaali- sekä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ja jolla olisi kokonaisvastuu tarvittavan palvelukokonaisuuden järjestämisestä.

Palvelutarpeisiin vastaamisen tulisi olla helposti saavutettavaa, joko kotikäynnin tai puhelinkontaktin avulla. Palveluntarvetta tulisi arvioida asiakkaan lähtökohdista ja huomioida asiakkaan toiveet ja tarpeet. Tämä olisi kunnillekin eri tavoilla edullisempaa, kuin nykyinen toimintamalli, missä kaikille asiakkaille tarjotaan samaa konseptia, hiukan vaihtelevalla sisällöllä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalvveluista, 980/2012 3:13§)

4.1.2 Palvelujen tarpeen monipuolinen selvittäminen

Tarvittavaa palvelukokonaisuutta määriteltäessä tulisi kiinnittää huomiota erityisesti sellaisiin palveluihin ja tukitoimiin, joiden avulla iäkkään henkilön toimintakyky voisi säilyä mahdollisimman hyvänä. Iäkkään henkilön palvelujen tarpeet voivat olla hyvin moninaisia. Kokonaisuuteen voi kuulua sosiaali- ja terveystalvveluja, esimerkiksi kotipalvelua tukipalveluineen, asumistalvvelua, omaishoidon tukea, hammashuoltoa tai apuvälinepalvelua. Myös erityistalvvelut kuten vammaistalvvelut, kehitysvammahuollon talvvelut, päihde- ja mielenterveystalvvelut voivat olla tarpeen iäkkäille henkilöille.

Sosiaali- ja terveystalvvelujen lisäksi kokonaisuuteen voi kuulua muitakin talvveluja ja tukitoimia. Palvelujen tarve saattaa koskea esimerkiksi asuinoloja, toimeentuloa, yksinäisyyden ja syrjäytymisen torjumista tai fyysisen suorituskyvyn tukemista.

Iäkkään henkilön asuinolojen kohentamiseksi voidaan tarvita esimerkiksi asunnon muutostöitä. Toimeentulonsa turvaamiseksi iäkäs henkilö saattaa tarvita viime kädessä toimeentulotukea. Yksinäisyyden ja syrjäytymisen torjumiseksi hänelle voivat olla avuksi esimerkiksi erilaiset viriketoiminnan muodot.

Fyysisen toimintakyvyn tukemiseksi hän voi tarvita liikuntatalvveluja. Kuljetustalvveluja hän ehkä tarvitsee esimerkiksi voidakseen osallistua kodin ulkopuolisiin toimintoihin.

Osa em. tukitoimista ei kuulu kunnan lakisääteisen järjestämisvelvollisuuden piiriin, mutta ne voivat kuitenkin merkittäväällä tavalla tukea iäkkään henkilön itsenäistä suoriutumista. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2012)

Palvelujen tarpeen monipuolinen selvittäminen tarkoittaa sitä, että sekä asiakas että työntekijä sopivat yhdessä niistä palveluista, joita ikääntynyt tarvitsee ja työntekijä yhdessä eri sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa, kokoaa yhteen ne palvelut, jotka asiakas tarvitsee.

Monipuoliseen selvittämiseen kuuluu myös se, että yhdessä sovitaan vastuuhenkilöt/ tahot jotka vastaavat esim. ajanvarauksen järjestämisestä, huolehtivat kyydityksistä ja erilaisten korvaushakemusten täyttämistä.

Asiakkaalla tulee aina olla tiedossa henkilö, jonka puoleen hän voi kääntyä silloin, kun palveluntarve muuttuu jollakin tavalla, esim. lisääntyy, tulee uusia tarpeita tai jonkin palvelun tarve lakkaa kokonaan. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 3:15§)

4.1.3 Vastuutyöntekijä

Uusi 1.7.2013 voimaan astuva vanhuspalvelulaki edellyttää että iäkkäälle henkilölle on nimettävä vastuutyöntekijä, jos hänen arvioidaan tarvitsevan apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa.

Vastuutyöntekijän tehtävät on lueteltu lain 17 pykälässä. Vastuutyöntekijän tulee seurata, miten palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä määritelty palvelukokonaisuus ja palvelusuunnitelma toteutuvat. Hänen tulee myös seurata yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa palvelutarpeiden muutoksia. Vastuutyöntekijän tulee olla tarvittaessa yhteydessä sosiaalihuollon viranomaisiin sekä muihin tahoihin, jotta hänen asiakkaansa saisi tarvitsemansa avun ja tuen. Hänen tulee myös neuvoa ja auttaa iäkästä henkilöä palvelujen ja etuuksien saantiin liittyvissä asioissa.

Laissa säädetään että, vastuutyöntekijällä on oltava iäkkään henkilön palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu kelpoisuus. Vastuutyöntekijän tulisi olla nimenomaan palveluohjaaja, joka koulutukseltaan voisi olla sosionomi (AMK) tai geronomi (AMK), jolla on koulutuksen myötä laaja-alainen osaaminen erilaisista ohjaus- ja palvelunkartoittamistehtävistä. (Eduskunnan www-sivut 2013)

Vastuutyöntekijän hyödyt asiakkaalle ovat helppo tavoitettavuus sekä se että, asiakas tietää aina, keneen ottaa yhteyttä, kun elämäntilanne vaatii tukea ja apua erilaisten palvelujen saatavuuden suhteen.

Pelkkä palvelusuunnitelma ei takaa asiakkaalle sitä, että suunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat, sillä usein palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat ja niiden toteutumisen valvonta jäävät asiakkaalle itselleen. Vastuutyöntekijän vastuulla on valvoa, että palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat ja tarvittaessa konsultoida muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, kun palveluntarve joiltain osin muuttuu.

Vastuutyöntekijä siis on avainhenkilö, jonka tehtävänä on koota palvelut yhteen ja tehdä yhteistyötä asiakkaan kanssa, arvioiden palvelusuunnitelman toteutumista. Erityisesti, kun muistisairaiden osuus kasvaa, korostuu vastuutyöntekijän merkitys.

Palvelujen laadukkuus ei aina ole kiinni rahasta, vaan siitä, miten yksilö kokee tulleensa kuulluksi ja asiansa hoidetuksi. Vastuutyöntekijän merkitys osana kustannussäästöjä on merkittävä, sillä vastuutyöntekijän helppo tavoitettavuus ja asioiden joustava hoito, tuovat asiakkaalle tunteen asioiden helposta hoitumisesta ja laadusta, jolloin voidaan välttää monet valitus- ja kanteluprosessit sekä raskaampiin palveluihin siirtyminen. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalvuluista, 980/2012 3:17§)

4.2 Sosiaalihuoltolaki

4.2.1 Sosiaalihuollon uudistamisen haasteet

Kunta- ja palvelurakenneuudistus on nostanut uudella tavalla esille kysymyksiä eri toimijoiden työnjaosta ja yhteistyöstä. Palvelujen tarvitsijan näkökulmasta palvelurakenteen tulee olla selkeä ja turvata asiakkaalle hänen avun, tuen ja hoivan tarpeeseensa perustuvat saumattomat palveluketjut.

Kuntien palvelukokonaisuudet ovat muotoutumassa monin eri tavoin, eikä nykyinen sosiaalihuoltolaki enää tavoita näitä toimintamalleja ja -tapoja. Palvelujärjestelmän hajaantuminen, erikoistuminen ja monimutkaistuminen ovat johtaneet siihen, että asiakkaan asiaa hoitaa yhä useampi taho. Kuntaperustaisissa sosiaalihuollon palveluissa muutos alueperustaiseksi on suuri: seurauksena ovat uudella tavoin muodostetut toimintakokonaisuudet ja niiden rajapinnat.

Sosiaalihuollon uudistamisen tarvetta korostavat myös väestön ikääntymisen haasteet, jotka heijastuvat yhteiskunnan kaikille sektoreille. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2013)

4.2.2 Sosiaalihuollon järjestämisvastuu ja tehtävät

Sosiaalihuollon järjestämisvastuu on kunnalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain 4 §:n nojalla kunta voi järjestää sosiaalihuollon alaan kuuluvat tehtävät hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa sekä olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä.

Sosiaalihuoltolain 13 §:n nojalla kunnan tulee sosiaalihuoltoon kuuluvina tehtävinä huolehtia sosiaalipalvelujen järjestämisestä, sosiaaliavustusten suorittamisesta ja sosiaalisen luoton myöntämisestä asukkailleen, toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevalle henkilölle sekä ohjauksen, neuvonnan ja tiedotustoiminnan järjestämisestä sosiaalihuoltoon ja muuhun

sosiaaliturvaan sekä sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan koulutus-, tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan järjestämisestä. (Sosiaalihuoltolaki 1982/710 4§ ja 13§).

Sosiaalihuoltoon ja muuhun sosiaaliturvaan liittyvää ohjaus-, neuvonta- ja tiedotusvelvoitetta toteutetaan kunnissa esimerkiksi kunnan internet-sivujen ja nettiportaalien kautta sekä palveluja ja tukitoimia koskevilla esitteillä. Lisäksi kunnissa järjestetään palveluohjausta. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2013)

4.2.3 Iäkkäiden palvelut

Iäkkäiden henkilöiden palveluista ei ole ollut erillistä lainsäädäntöä, vaan heidän tarvitsemansa sosiaalipalvelut järjestetään sosiaalihuoltolain nojalla kotiin annettavina tai asumispalveluina, laitoshuoltona, perhehoitona taikka omaishoitona omaishoitolain nojalla. Uusi vanhuspalvelulaki, joka astuu voimaan 1.7.2013, ohjaa lainsäädännön avulla ikäihmisille tarjottavia palveluita ja velvoittaa kuntia niiden järjestämiseen.

Lisäksi terveydenhuoltolaissa on säädetty kunnalle velvollisuus järjestää alueellaan asuville vanhuuseläkettä saaville henkilöille hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistäviä neuvontapalveluja. (Terveydenhuoltolaki 2010/1326 20§).

Iäkkäiden ihmisten palvelujen kehittämistä on ohjattu pitkään informaatio-ohjauksen välinein, kuten laatusuosituksin. Laatusuositusten huomioimiseen liittyvät ongelmat ovat avanneet keskustelun muiden ohjausvälineiden, kuten lainsäädännön vahvistamisen tarpeesta. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2013)

5. SOTESI

5.1 Sotesi

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalvet eli Sotesi, aloitti toimintansa 1.1.2012. Sotesin kaikki talvet ovat Sastamalan kaupungin asukkaiden käytettävissä. Nykyisen Sastamalan kaupungin muodostavat Mouhijärven, Suodenniemen (liittyi Vammalaan 2007), Vammalan, Äetsän (entiset Kiikka ja Keikyä) sekä Kiikoisten (liittyi Sastamalaan vuoden 2013 alusta) kunnat.

Sopimuksen mukaisesti terveystalvet tuotetaan myös Punkalaitumen kunnan asukkaille. Lavian kunnan kanssa on sopimus ympäristöterveydenhuollon talveista.

Hallintosäännön mukaan, yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveystalvunkuntaan kuuluu yhdeksän jäsentä (9), joista valitaan puheenjohtaja ja yksi varapuheenjohtaja. Talvunkunnan toimialana on sosiaali- ja terveydenhuolto sisältäen perusterveydenhuollon, ikäihmisten kotihoitopalvelu ja asumistalvet, aikuissosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön, vammaistalvet sekä erikoissairaanhoidon. Talvunkunta toimii myös terveydenhuoltolain 12§ mukaisena terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen vastuutahona. (Sastamalan kaupungin www-sivut 2013)

5.2. Palveluohjaaja Mervi Marttilan haastattelu

Haastattelin 5.11.2012 Mervi Marttilaa, (josta jäljempänä käytetään ilmaisua MM), joka työskentelee palveluohjaajana Sotesissa.

5.2.1 Työn kuvaus

MM kertoo tullessaan v. 2003 vanhustyön sosiaalityöntekijän nimikkeellä virkaa tekeväksi työntekijäksi, silloisen työnantajansa palvelukseen. Vuonna 2005 perustettiin Sastamalan perusturvakuntayhtymä (Saspe) ja sen aloittaessa toimintansa, nimike vaihdettiin palveluohjaajaksi. Palveluohjaajan nimikkeellä hän on siis tehnyt töitä vuodesta 2005 alkaen.

Tehtäväkuva on muuttunut paljon matkan varrella ja sisältänyt monia eri kokonaisuuksia. Vuonna 2005, palveluohjaajan työ sisälsi veteraanien etuuksia, vanhusneuvoston osallistumista jne. Palvelukoordinaattorin vakanssin perustamisen jälkeen, työnkuvia uudistettiin jälleen ja palveluohjaajan työnkuvasta jäi pois paljon kehittämis- ym. tehtäviä. Palveluohjausta on palveluohjaajan nimikkeellä Sotesissa (ent. Saspe) ollut vuodesta 2005 alkaen.

Ajatuksena palvelukoordinaattorin tointa perustettaessa on ollut se, että palvelukoordinaattori tekee palveluohjausta, sisältäen kotikäyntityön sekä järjestää yleisötilaisuuksia ja osallistuu aktiivisesti vanhusneuvoston toimintaan. Tarkoituksena on ollut, että pyritään saavuttamaan enemmän kuulijakuntaa. Nykyään palvelukoordinaattorin tehtävänä on ohjata Ikäpistetoimintaa.

5.2.2 Palveluohjaus Sotesissa

MM kertoo tekevänsä ainoana henkilönä töitä palveluohjaajan nimikkeellä Sotesissa. Vuoden 2012 alusta hänen työtehtävänsä ovat muuttuneet, koska palveluohjaaja on aikaisemmin tehnyt vain omaishoidontukiasioihin liittyviä kotikäyntejä ja päätöksiä. Vuoden 2012 alusta, omaishoidontuen käsittelyyn on ollut palkattuna vt. omaishoidonohjaaja.

Palveluohjaajan työtehtävistä on jäänyt omaishoidontukeen liittyvät asiat pois ja työtehtävät sisältävät SAS-ryhmätyöskentelyä. MM:n vastuulle kuuluvat vapaana olevat asumispalvelupaikat sekä jonotustilanteen seuranta Sotesissa. Samoin MM arvioi sitä, miten akuutti asumispalvelupaikan tarve asiakkailla on.

Pyynnöt tarpeen arvioimiseksi tulevat yleensä omaisten taholta puhelimitse ja ne sisältävät asumispalveluihin ohjausta ja jonkin verran kotikäyntejä, niin että yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa mietitään, mitä tukitoimia kotona pärjäämisen tueksi vielä olisi tarjolla ja jos osoittautuu, ettei asiakas enää voi asua kotona, palveluohjaaja esittelee erilaisia asumispalveluvaihtoehtoja ja yhdessä mietitään mikä on paras asumismuoto.

Lisäksi MM:n vastuulla on asumispalveluiden ostopalvelut. Tämä pitää sisällään ne palvelut, joita Sotesi hankkii asiakkailleen yksityisiltä ympärivuorokautista hoivaa tarjoavilta palveluntuottajilta. Hän vastaa kokonaisuudessaan yksityisiin hoivakoteihin sijoitettujen asukkaiden palveluista.

Budjetista vastaaminen kuuluu myös MM:n työtehtäviin. Tällä hetkellä budjetoitavia asiakkaita on n. 90, mutta oletettavasti määrä tulee vähenemään vuoden 2013 aikana, koska Sotesilla on tulossa talousarviomuutos ja Sastamalan Vammalaan valmistuu uusi Hopunkallion palvelukeskus ja asiakkaat tullaan ensisijaisesti sijoittamaan Hopunkalliolle ja kaupungin omiin yksiköihin.

MM:n työ on siis asumispalveluiden palveluohjaaja ja hän työskentelee Sotesissa asumispalvelujohtaja Marketta Roiniston alaisuudessa.

5.2.3 Kotikäyntien sisältö

Kotikäynneistä haastateltavani kertoo, että kotikäynnit ovat olleet omaishoidontukeen liittyviä kotikäyntejä, joka on useimmiten ensimmäinen kosketus asiakkaaseen ja hänen perheeseensä, eli asiakkaalla ei välttämättä omaishoidontukea hakiessaan ole vielä mitään säännöllisiä palveluita käytössään.

Omaishoidontuen kotikäynnit alkavat siitä, että yhdessä asiakkaan kanssa käydään läpi Sotesin palveluvalikoimaa, mistä voidaan räätälöidä asiakkaalle sopivimmat palvelut, mahdollisuuksien mukaan. Samalla kotikäynnillä

tarkistetaan eläkkeensaajan hoitotukihakemus ja mikäli asiakas ei ole hakenut eläkkeensaajan hoitotukea, avustetaan häntä hakemuksen teossa ja tarkistetaan mitä muita palveluita on saatavilla ja mihin palveluihin asiakkaan on mahdollista osallistua esim. päivätoiminta.

Veteraanien kohdalla tehdään tarkistus myös veteraanietuuksien osalta.

Haastateltavani kertoo, että omaishoidontuen kotikäynnit ovat olleet yksi tärkeimmistä työmuodoista, joilla on pystytty käymään mahdollisimman paljon asiakkaita läpi, kartoittamaan asiakkaiden nykyisiä sekä ennakoimaan tulevia palvelutarpeita. Tämä käynti on sisältänyt palveluohjausta.

Tällä hetkellä, haastateltavani työskennellessä asumispalvelujen prosessissa, hän ajattelee palveluohjauspyyntöjen tulevan puhelinkontakteina, joissa asiakkaan omainen soittaa ja sanoo esimerkiksi:” Meidän äiti tai isä ei pärjää enää kotona, mitä tehdään?”

Toimintamalli näissä tilanteissa on sellainen, että asiakkaan ja omaisen kanssa sovitaan kotikäynti, missä sitten kokoontuu asiakas, omainen ja yhteistyötahot ja yhdessä mietitään, onko tässä kohtaa vielä lisättävissä kotiin saatavien palvelujen määrää tai sisältöä tai onko mahdollisesti vielä jokin palvelu kokonaan käyttämättä. Tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti kartoittaa saatavat palvelut.

Mikäli kaikki tukipalvelut ovat jo käytössä, yhdessä asiakkaan, omaisen ja yhteistyötahojen kanssa tehdään myös päätös siitä, onko olemassa se tilanne, että on haettava asiakkaalle jatkohoitopaikkaa.

Sotesin vanhuspalveluissa ei työskentele muita palveluohjaajia, kuin haastateltavani MM. Ikäänntyvien palveluissa hän on ainoa, joka työskentelee palveluohjaajan nimikkeellä.

Hän kertoo, että kotihoidossa työskentelee kotihoidonohjaaja, joka on koko kotihoitoalueensa esimies, jonka tehtävänä on myös kotihoitoalueensa henkilöstöhallinto.

Kotihoidonohjaajan työssä on asiakasohjaus keskeisessä roolissa. Kotihoidonohjaajan työ sisältää asiakkaiden palvelutarpeiden kartoittamista ja arviointia, mutta iso osa kotihoidonohjaajan työtä on esimiestyö.

Palveluohjaajia Sotesissa työskentelee MM:n lisäksi vammaispalveluissa ja sosiaalitoimessa, mutta MM on ainoa, joka tekee palveluohjaajana töitä ikääntyneiden palveluissa. (Marttila, henkilökohtainen tiedonanto 15.11.2012)

5.2.4 Palveluohjaukseen liittyvät projektit

"Kokonainen elämä kotona"-hanketta toteutettiin vuonna 2005. Siinä oli useampi osa-alue mihin keskityttiin. Osa-alueet muodostui osakokonaisuuksista, joita työstettiin. Vuonna 2005, näistä käytettiin nimeä strategia ja vuonna 2005 "Kokonainen elämä kotona"-hankkeen myötä valmistui vanhustyön strategia, joka oli yksi kokonaisuus "Kokonainen elämä kotona"-hankkeesta.

Samassa hankkeessa kehitettiin omaishoidontukea ja yhtenäistettiin käytäntöjä ja yksi tämän hankkeen osakokonaisuuksista oli palveluohjaus.

"Kokonainen elämä kotona"-hankkeen yhtenä tavoitteena oli saada aikaan vanhusportaali eli netti. Tämän suunnittelu on ollut melko pitkänkin kehitystyön tulos, mutta lopputulosta ei ole tehtynä, vaikka rakennetta ja sisältöä sekä muita siihen liittyviä asioita mietittiin pitkään hankkeen aikana.

Tämän jälkeen alkoi "Muisti ja mieli"-hanke, jonka loppupäätelmänä ja tuloksena oli "Vireyttä vuosiin"-palveluopas, mikä oli koottu punakantinen opas, jota työstettiin pitkään. Tämä palveluopas oli painotuote, eikä palveluopasta sisältäviä nettisivuja ole ollut käytössä koskaan.

5.2.5 Palveluohjauksen arviointi ja vaikutukset

Haastateltavani toteaa, palveluohjauksen arvioinnista ja vaikutuksista: *”näähän kysymykset on todella hankalia, sillä äkkiä mietittynä meillä ei ole palveluohjauksen vaikuttavuutta arvioitu millään tapaa.”*

Asiakastyytyväisyyskyselyitä tai muita asiakaskyselyitä palveluohjauksen asiakkaille ei ole tehty. Kotihoidon asiakkaille on tehty kyselyitä, joissa yhtenä osa-alueena on tiedonsaanti.

Haastavana MM kokee omassa työssään sen, että hänen asiakkuudet ovat lyhyitä ja sijoittuvat siihen välivaiheeseen kun kotihoidon tarjoamat palvelut eivät enää riitä ja asiakas sijoittuu odottamaan pitkäaikaista hoitopaikkaa hänelle parhaiten sopivasta yksiköstä. Palveluohjaajan asiakkuudet kestävät yleensä muutaman kuukauden ja sisältävät vain muutamia tapaamisia.

Asiakkaiden kokemuksista saamastaan palvelusta, ei myöskään ole tehty minkäänlaisia kyselyjä. MM kertoo, että haasteena on myös se, että asiakkaita tulee koko ajan ja useita eri kanavia pitkin.

Omaisilta saadun palautteen perusteella, MM kokee työnsä tärkeänä ja palaute on sisältänyt mm. kiitosta siitä, että on olemassa joku henkilö jonka kanssa voi jakaa kotitilannetta ja sitä ahdistusta, kun omainen on siirtymässä pitkäaikaiseen hoitopaikkaan. MM kertoo, että hän uskoo vahvasti roolinsa palveluohjaajana olevan myös omaisten hädän ja tuskan helpottamista, muuttuvassa elämäntilanteessa.

Palveluohjaajalta puuttuu tällä hetkellä kirjallinen työnkuva, joten hän näkee itsensä sijoittuvan jonnekin vuodeosaston sosiaalityöntekijän sekä palvelukoordinaattorin väliin ja toteaa vielä, että : *”...se on välillä vaikea hahmottaa itekin, että mihin palvelutarpeeseen mun tulee vastata.”*

6. IKÄPISTE

6.1 Ikäpiste

Ikäpiste on Sotesin yhteistoiminta-alueella toimiva matalan kynnyksen neuvonta- ja palvelupiste. Ikäpisteen suunnittelu on käynnistynyt tammikuussa 2009, jolloin on kartoitettu olemassa olevia toimintamalleja.

Ikäpisteen toiminnan lähtökohtana on ollut Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositus (STM 2008,23), jossa suositellaan ikäihmisille ja heidän omaisilleen suunnattujen matalan kynnyksen palvelupisteiden perustamista kuntiin.

Monet kunnat ovat perustaneet erilaisia palvelupisteitä ikäihmisille, mutta niiden toimintasisällöt ovat vaihtelevia ja niitä toteutetaan eri kunnissa eri tavoin. Siksi eri ikäihmisten neuvontapalveluiden toiminnan ja sisällön vertailu on vaikeaa. Näissä palvelupisteissä myös työskentelee työntekijöitä, joiden koulutus on hyvin vaihtelevaa.

6.2 Ikäpisteen toiminta-ajatus Sotesissa

Tarkoituksena monitoimijainen matalan kynnyksen neuvonta- ja palvelupiste ikäihmisille, jota toteutetaan yhteistyössä Sotesin, seurakunnan, järjestöjen ja vapaaehtoistoimijoiden kesken.

Tarkoituksena sitoutumaton, helposti tavoitettava ja kaikille ikäihmisille avoin palvelu- ja neuvontapiste, joista saa keskitetysti tietoa sosiaali- ja terveystalouksista, asumispalveluista, seurakunnan toiminnasta sekä erilaisesta harrastustoiminnasta. Ikäpisteen tarkoitus on toimia myös ikäihmisten kohtaamis-, harrastus- ja opiskelupaikkana.

Yhteistyön tavoitteena on ikäihmisten tiedonsaannin parantaminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä turvallisuudentunteen lisääntyminen.

Lähtökohtana on näkemys ikäihmisistä aktiivisina toimijoina ja vaikuttajina sekä kokonaisvaltainen käsitys ikäihmisten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisesta ja edistämisestä. Toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, jonka periaatteena on asiakkaan kunnioittaminen ja kohtaaminen tasavertaisena yksilönä. Tavoitteena on myös itsehoidon näkyväksi tekeminen.

6.3 Ikäpistetoiminta Marita Pitkäsen haastattelu

Haastattelin 15.11.2012 Marita Pitkästä, (josta jäljempänä käytetään nimitystä MP), joka työskentelee palvelukoordinaattorina Sotesissa.

6.3.1 Työn kuvaus

Haastateltavani MP työskentelee palvelukoordinaattorina Sotesissa. Hänen työajastaan puolet kuuluu palvelukoordinaattorin tehtävissä ja toinen puoli Potku-hankkeen projektipäällikkönä.

Palvelukoordinaattorin työ jakautuu vielä päivätoiminnan esimiehenä toimimiseen ja Ikäpistetoiminnasta vastaamiseen. Palvelukoordinaattorille kuuluu kaikki Sotesin alueella toimivat päivätoimintayksiköt ja niiden henkilöstön esimiestehtävät ja päivätoimintayksiköiden kehittämistyö.

Budjetissa päivätoiminta ja Ikäpiste ovat samalla kustannuspaikalla.

Ikäpistetoiminta on palvelukoordinaattorin itsenäisesti hoitama tehtävä, jossa ei ole muita palkattuja työntekijöitä toimintaa ylläpitämässä.

Lisäksi palvelukoordinaattorin työnkuvaan kuuluu gerontologinen sosiaalityö, joka sisältää erilaisia kehittämisasioita, kuten ”Voimaa vanhuuteen”-ohjelman

kehittäminen. Sosiaaligerontologinen työ on vienyt ison osan työajasta ja aivan tasan puoliksi työaika palvelukoordinaattorin ja Potku-hankkeen projektipäällikön tehtävien kesken ei ole jakautunut.

Potku ykkösten-hanke on päättymässä ja tulevaisuudessa työaika jakautuu puoliksi Ikäpistetoiminnan ja päivätoiminnan sekä sosiaaligerontologisen sosiaalityön kesken.

Työnkuvansa MP kertoo olevan melko laaja ja Ikäpistetoimintaan työajasta on käytännössä käytettävissä yksi päivä viikosta.

6.3.2 Ikäpistetoiminta ja toiminnan arvot

Ikäpistetoiminta sisältää sekä päivätoiminnan että Ikäpisteen ja nämä ovat samassa paketissa. Tähän ratkaisuun on päädytty lähinnä sen takia, että molemmat toimintamuodot ovat ennaltaehkäisevää työtä. MP kertoo vielä: *”Tää kaikki mitä mä teen, on sitä semmosta ennaltaehkäisevää.”*

Ikäpistetoiminnan arvot perustuvat Ikäpisteen toimintasuunnitelmaan, jota on valmisteltu työryhmässä vuonna 2010. Ikäpistetoimintaa on alun perin lähdetty kehittämään Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2008 antamien suositusten pohjalta. Näissä suosituksissa nousi esiin se, että jokaisessa kunnassa tulisi olla matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapisteitä.

Arvona tai keskeisenä toimintatapana on asiakkaiden omatoimisuus ja sen tukeminen sekä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen.

6.3.3 Ikäpisteen asiakkaat

Asiakaskunta muodostuu omilla kodeissaan asuvista ihmisistä, jotka tarvitsevat toimintakykyä ylläpitävää toimintaa tai tietoa eri palveluista, joita Sotesin toiminta-alueella on tarjolla.

Asiakaskunta voi myös itse organisoida ja järjestää erilaista toimintaa Ikäpisteen tiloissa.

Tiedon ja opastuksen jakamisella ja toimintakyvyn tukemisella pyritään siihen, että kotona asuminen olisi mahdollista mahdollisimman pitkään. Tämä on Ikäpistetoiminnan ylä tavoite.

6.3.4 Yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneita on hankittu ja heidän kanssaan on käyty keskusteluja ja asiassa on tehnyt erilaisia ehdotuksia, joiden avulla on pyritty luomaan yhteistyölle pohjaa.

Kuntien järjestämät ohjaus- ja neuvontapalvelut eivät ole pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa, vaan yhteistyökumppaneille on haluttu korostaa sitä, että toimintaa on tarkoitus tehdä yhteistyössä ja tarkoituksena on palvella ikäihmisiä mahdollisimman hyvin ja vastata heidän ohjauksen ja neuvonnan tarpeeseen, tekemällä eri järjestöjen ja toimijoiden kanssa yhteistyötä.

Mouhijärvellä esimerkiksi, yhteistyö on lähtenyt liikkeelle hyvin. Mouhijärvellä on aiempina toimintana ollut Kyläparkki ja yhteistyötä lähdettiin rakentamaan siitä ajatuksesta, että ei ole järkevää että toimintaa toteutetaan päällekkäin.

Kyläparkin toimijoiden kanssa tehtiin yhteistyösopimus, missä sovittiin että kerran kuukaudessa Kyläparkissa kokoontuu Ikäpiste.

Kyläparkin toiminnalle on ollut olemassa valmis pohja ja järjestöt ovat huolehtineet toiminnasta sen mukaan. Emännöinnistä ja isännöinnistä Kyläparkissa huolehtii aina vuorollaan eri järjestöjen toimijat, joita Kyläparkissa on seitsemän. Mouhijärvellä toiminta on toiminut alusta saakka erinomaisesti.

Lisäksi Ikäpisteissä käy eri eläke- ja potilasjärjestöjen edustajia, jotka tulevat yleensä ilmaiseksi kertomaan toiminnastaan. Esimerkkeinä Ikäpisteissä

vierailleista järjestöistä palvelukoordinaattori mainitsee mm. Nivelpiirin, Keliakiayhdistyksen, Diabetesyhdistyksen jne.

Sastamalan kaupungin muuta hallintokunnat, liikuntapalvelut, ja kulttuuripalvelut tulevat myös pyynnöstä esittelemään toimintaansa ja osallistumismahdollisuuksia.

6.3.5 Palveluohjauksen ja toiminnan arviointi Ikäpisteissä

Kysymykseeni palveluohjauksen arvioimisesta sain lyhyen vastauksen: *”...ei sitä olla arvioitu.”*

Palvelukoordinaattori korosti haastattelussa, että palveluohjaus kuuluu kaikkien Sotesissa työskentelevien ammattilaisten työhön olennaisena osana. Jokainen sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevä on velvollinen antamaan palveluohjausta tarvittaessa. Esimerkkinä MP mainitsi kotihoidon sekä terveysasemat, joissa tarvittaessa pitää osata ohjata asiakasta oikeiden palvelujen pariin.

Tavoitteena ohjauksessa on kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaan kokonaistilanne huomioon ottaen. MP kuitenkin toteaa, ettei se välttämättä silti toteudu ja luukuttamista valitettavasti tapahtuu, mutta tavoite on kokonaisvaltaisessa ohjauksessa, joka kuuluu kaikille ammattilaisille.

Palvelukoordinaattori toi esille vielä näkökulman, jossa hän muistuttaa että: *”Kaikkihan ei voi olla asiantuntijana antamassa vastauksia.”*

7. MALLIKUNTA IKAALINEN

Palveluohjauksen toimintamalli on kehitetty Ikaalisissa yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimen, työvoimatoimiston (nykyisin TE-keskus) ja Kelan paikallistoimiston kanssa. Kehittämiprojekti Ikaalisissa toteutettiin vuosina 2003-2005, joten palveluohjausta on Ikaalisissa toteutettu jo 10 vuoden ajan ja käytäntö on hyvin vakiintunut ja juurtunut ikaalislaiseen toimintakulttuuriin.

Viranomaistaholta yhteistyökumppaneita ovat Ikaalisten kaupungin sosiaalitoimi, palveluohjaaja, päihdesairaanhoidaja, mielenterveystoimisto, yleinen edunvalvoja, Työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) sekä Kela. Viranomaistahojen lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaiden omaisten ja muiden yhteistyötahojen, kuten terveyskeskuslääkäri jne. kanssa.

7.1 Lähtökohdat

Palveluohjauksen toimintamallin kehittämistyön keskeisiksi tavoitteiksi nousi mm.

- yhteistyön tarpeessa olevan asiakkaan tunnistaminen
- asiakkaan asioita hoitavien viranomaisten saattaminen vuoropuheluun sekä keskenään että asiakkaan kanssa
- uuden yhteistoiminnallisuuden löytyminen

Palveluohjauksella saavutetaan erityistä hyötyä silloin kun, asiakkaan palvelutarve ei ole selkeästi määriteltävissä, vaan tarpeen määrittelyyn tarvitaan kokonaisvaltaista lähtötilanteen selvittelyä sekä vaihtoehtojen etsimistä. Erityisesti ikääntyneiden kohdalla, tämänkaltainen tilanne tulee esiin hyvin usein, esimerkiksi silloin, kun kotona asuminen hankaloituu, etenevän muistisairauden tai muun toimintakyvyn aleneman takia.

Palveluntarve voi olla sellainen, että asiakas tarvitsee monia palveluita samanaikaisesti tai ei ole osoittaa yhtä tahoa jolle asiakkaat ensisijaisesti kuuluvat tai jonka vastuulla olisi yhteistyön rakentaminen. Asiakas myös

tarvitsee tietoa eri vaihtoehtoista ja niistä mahdollisuuksista, joita eri yhteistyötahoilla on mahdollista tarjota, asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi.

Tuloksena todettiin, että tarvitaan toimintamalli, jolla rakennetaan yhteistyötä asiakkaan ja palvelujärjestelmän toimijoiden välille. Ikaalisissa toimintamalliksi valittiin palveluohjaus, joka tarkoittaa asiakkaan kanssa tehtävää yhteistyötä (case-management) ja palveluiden yhteensovittamista (service-management).

Palveluohjausta Ikaalisissa toteutetaan koordinoimalla eri organisaatioiden ja hallintokuntien välillä tapahtuvaa toimintaa asiakastilanteessa sekä ottamalla vastuu asiakkaan saamasta palvelukokonaisuudesta.

7.2 Palveluohjaus Ikaalisissa

Palveluohjaus käynnistyy asian vireille tulosta, jolloin asiakkaan asiaan löytyy sopiva ratkaisu tai tulee esille vaikeuksia, joiden jälkeen tapahtuu asiakkaan ohjaus palveluohjaukseen ja tämä käynnistää palveluohjausprosessin. Olennaista palveluohjausprosessin käynnistymiselle on eri toimijoiden herkkyys havaita yhteistyön tarvetta eli palveluohjauksen tarve. Tärkeää on myös, että palveluohjauksen tarve havaitaan oikeaan aikaan, eli silloin kun huomataan, että asiakkaan asia vaatii yhteistyön rakentamista eri toimijoiden välille.

Palveluohjausprosessi etenee seuraavalla tavalla:

- Palveluohjaustarve
- Palveluohjauksesta sopiminen
- Lähtötilanteen selvittäminen
- Mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen
- Tavoitteen asettaminen
- Palveluprosessin toteutus, koordinointi ja seuranta
- Palveluohjauksen päättäminen
- Palveluohjausprosessi sisältää:
- kokonaistilanteen selvittelyä

- yhteydenpitoa eri tahoille
- palveluprosessin suunnittelua
- palveluiden hankintaa ja järjestämistä
- ohjausta ja neuvontaa
- palveluprosessin seuranta ja räätälöintiä
- asiakkaan tukemista

Palveluohjauksen hyötyinä Ikaalisissa on havaittu, että palveluohjaajalla on mahdollisuus yhdistää eri tahojen tulkinnat asiakkaan tilanteesta kokonaisuudeksi. Tärkein havainto, jonka palveluohjauksen kehittäminen ja toteuttaminen on tuonut esiin, on että kyseessä on olemassa olevan järjestelmän resurssienhallinta eli ei lisätä uutta, vaan uudelleen organisoidaan vanhaa.

Hyötynä saavutetaan asiantuntijoiden vapautuminen omiin perustehtäviinsä, koska palveluohjaajalla on asiantuntijuus palvelujärjestelmästä ja palveluohjaaja keskittyy yhteistyön rakentamiseen ja palveluiden yhteensovittamiseen. Palveluohjaus on toimintana sijoitettu sosiaali- ja terveystoimeen, kuntoutuksen yhteyteen. (Reito 2007, 2-18).

8. PROJEKTITYÖ

Toiminnallisiin opinnäytetöihin kuuluu raportin lisäksi tuotos, joka on yleensä kirjallinen. Raportin ja tuotoksen tekstuaalinen ulkoasu on erilainen, koska tuotos eli produkti tehdään tietyille kohderyhmille. Tuotoksessa puhutellaan kohde- ja käyttäjäryhmää ryhmälle ominaisella kielellä. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 65.) Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio, messu - tai esittelyosasto tai tapahtuma (Vilkkä & Airaksinen 2004, 51)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen työ eli projekti. Opinnäytetyössäni tuotos on palveluoppaan luominen Ikäpisteen asiakkaille. Tiedonvälittämisen keinona ja kanavana internet laajenee koko ajan ja ikääntyneetkin osaavat yhä enemmän hakea ja hankkia tietoa internetin välityksellä, joten palveluvalikoiman kehittäminen tähän tarpeeseen on ajankohtaista.

8.1 Projektin määrittely ja tausta

Projektityön tarkoituksena on saavuttaa jokin ennalta määritelty tavoite. Projekti voidaan määrittellä eri näkökulmista. Seuraavat seikat ovat yhteisiä kaikille projekteille:

- Projektilla on selkeä tavoite.
- Asetettu tavoite pyritään saavuttamaan työllä, jonka tekemistä kutsutaan projektityöksi.
- Projektin läpiviennistä on olemassa suunnitelma.

Tärkein projektin määrittelevä seikka on ainutlaatuisuus. Projekti on kehityshanke, joka sisältää omat erityispiirteensä ja poikkeaa siten toisista vastaavista kehityshankkeista. (Kettunen 2009, 15-16.)

Palveluopasprojektin idea lähti liikkeelle kevättalvella 2012, kun kiinnostuin palveluohjauksesta opinnäytetyöni aiheena ja tarjosin ajatustani palveluohjaukseen liittyvästä opinnäytetyöstä Sotesille. Yhteistyöneuvottelussa tuli esiin palveluoppaan laatiminen Ikäpistetoiminnan asiakkaille Ikäpistetoiminnan kehittämiseksi.

8.2 Projektin tarkoitus ja tavoitteet

Projektit ovat luonteeltaan hyvin erilaisia riippuen niiden tavoitteesta. Tavoite määrittää sen, kuinka monta ihmistä projektin toteuttamiseen tarvitaan, mitä

osaamista tarvitaan, minkälaisissa olosuhteissa työ tehdään, kauanko se kestää ja minkälaisia väli- ja lopputuloksia projektilta odotetaan. (Kettunen 2009, 17)

Palveluohjausta käsittelevä opinnäytetyöni on toteutusprojekti, jonka tavoitteena on palveluoppaan kokoaminen Sotesin Ikäpiste-toimintaa varten. Palveluvalikoiman avulla Ikäpisteen asiakkaat saavat tietoa ja informaatiota Sotesin alueella tarjolla olevista palveluista sekä erilaisista etuuksista jne.

Toteutusprojektin tavoitteena on tehdä ennalta määritellyn lopputuloksen mukainen toteutus, joka voi olla esimerkiksi tapahtuma, tilaisuus, näytelmä, seminaari tai koulutus. (Kettunen 2009, 24)

8.3 Projektin rajausta, riskit ja resurssit

Projektin rajausta on kokonaisuus, joka koostuu tavoitteista ja ehdoista. Rajausta säästää voimavaroja ja saa projektin pysymään oikeissa mittasuhteissa. Rajausta muuttuu työn aikana useaan kertaan ja se vaikuttaa suunnitteluun ja lopputulokseen. (Ruuska 2006, 25.)

Projektia rajattiin verkkopalvelujen toteutuksen osalta niin, että projektiin ei kuulu verkkopalvelujen toteutus eikä ylläpito.

Projektin kustannukset ja riskit huomioitiin projektisuunnitelmassa. Tämän projektin kustannukset muodostuvat opiskelijan käyttämästä työajasta, joten erityisiä kustannuksia ei synny. Projektin riskinä on aikataulun pettäminen, johtuen esim. sairastumisesta tai teknisistä ongelmista. Nämä riskit huomioitiin laatimalla aikataulu riittävän väljäksi ja työskentelemällä kotona, tutuilla työvälineillä. Yhdessä ohjaavan opettajan kanssa rajattiin projektin kokonaisuutta, jotta työ pysyy sille asetetussa 15 op:een tavoitteessa.

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä mahdollinen riski on, että työn tulos ei vastaisi käyttäjän tarpeisiin. Riskit ovat kuitenkin kohtuullisia ja hallittavissa.

8.4 Projektin eteneminen

Projektin suunnittelu alkoi keväällä 2012, Marita Pitkäsen ja Marja-Leena Parto-Kosken tapaamisessa, missä päätettiin että projektin tuotos on palveluopas Ikäpisteelle. Sotesin edustajien kanssa tutustuttiin mm. Seinäjoen kaupungin Ikäkeskuksen internetportaaliin ”Vanhemman väen valintataloon” (Seinäjoen kaupungin www-sivut, 2012) ja suunniteltiin palveluoppaan sisältöä sen pohjalta. Lupa työn tekemiselle varmistettiin sosiaali- ja terveystoimialalta ja kotihoitojohtaja allekirjoitti yhteistyösopimuksen.

Opinnäytetyön tekeminen alkoi perehtymisellä palveluohjausta käsittelevään teorian tietoon ja teoriaosuuden kirjoittamisella. Teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen alkoi palveluoppaan suunnittelu. Palveluoppaaseen opinnäytetyöntekijä pyrki valitsemaan tietoa mahdollisimman kattavasti eri toimijoilta, kuten omaishoitajayhdistykseltä, Kelasta, Trafista, poliisilta ja kaupungin omilta internetsivuilta. Tarkoituksena oli, että palveluopas sisältää mahdollisimman paljon tietoa eri palveluista ja etuuksista, joita ikääntyneet tarvitsevat.

Alkuun opinnäytetyöntekijä kirjoitti myös päiväkirjaa, mutta työn edetessä päiväkirjan kirjoittaminen unohtui, joten sen merkitys projektille jäi vähäiseksi.

Oppaan visuaalisen ilmeen opinnäytetyöntekijä suunnitteli itse. Suunnittelussa otettiin huomioon käyttäjäryhmä eli ikääntyneet ja visuaalinen ilme pyrittiin pitämään mahdollisimman selkeänä. Palveluopas tehtiin pdf- kirjaksi, jolloin sitä on helppo selata. (LIITE 1 ja 2)

8.5 Projektin arviointi

Useimmiten toteutusprojektin onnistumista voidaan arvioida vasta toteutuksen jälkeen. Vasta silloin tiedetään, miten tilaisuus tai tapahtuma kiinnosti ihmisiä ja miten he sen kokivat. Niin ikään taloudellinen tulos päästään arvioimaan vasta tilaisuuden jälkeen. (Kettunen 2009, 24-25).

Palveluohjausta käsittelevän opinnäytetyöni vaikutukset ovat nähtävissä vasta, kun tuotos eli internetsivut ovat valmistuneet, otettu käyttöön, asiakkaat ovat ne löytäneet ja niistä on kerätty asiakaspalautetta.

9. LOPUKSI

Opinnäytetyöprojekti päättyy palveluoppaan sisällön valmistumiseen. Ikäpistetoiminnan kehittäminen huomioon ottaen, olisi tärkeää ottaa verkkosivut käyttöön mahdollisimman pian ja markkinoida palveluopasta Ikäpisteissä sekä tarjota käytön opastusta sitä tarvitseville Ikäpisteen asiakkaille.

Toivon, että opas palvelee mahdollisimman kattavasti Ikäpisteen asiakkaita ja tuo Ikäpisteen asiakkaille paljon hyödyllistä tietoa.

LÄHTEET

Ala-Nikkola M. & Sipilä J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management)- uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin.

Alatalo, H.2011. Palveluohjaus sosiaali- ja terveystoimessa. Viitattu 4.10.2012.
<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4sarja/Selvityksi%C3%A4%2046.pdf>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Viitattu 2.11.2012.
http://www.sosiaaliportti.fi/File/ccf535bf-3261-4646-a782-a0544989d97d/Hanninen_palveluohjaus.pdf

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: Wsoy.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2012. L 28.12.2012/980.

Marttila, M. 2012. Palveluohjaaja, Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalvelut, Sastamala. Haastattelu 5.11.2012. Haastattelijana Satu Mansikkamäki. Haastattelun äänite Satu Mansikkamäen hallussa.

Pietiläinen E. & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Pitkänen, M. 2012. Palvelukoordinaattori, Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalvelut, Sastamala. Haastattelu 5.11.2012. Haastattelijana Satu Mansikkamäki. Haastattelun äänite Satu Mansikkamäen hallussa.

Ruuska, K. 2006. Terveystuon projektinhallinta. Helsinki: Tammer-paino Oy.

Rysti, M. 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Pro-gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 13.10.2012.
https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8376/URN_NBN_fi_jyu-2005290.pdf?sequence=1

Sastamalan kaupungin www-sivut. Viitattu 8.11.2012.
www.sastamalankaupunki.fi

Seinäjoen kaupungin www-sivut. Viitattu 8.5.2012
<http://www.seinajoki.fi/ikakeskus/>

Sosiaalihuoltolaki 1982. L 17.9.1982/ 710 muutoksineen.

Terveystuonlaki 2010. L 30.12.2010/ 1326 muutoksineen.

Terveystuon ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut. Viitattu 14.1.2013.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tiedote?id=27743

Sosiaaliportin www-sivut. Viitattu 5.1.2013. www.sosiaaliportti.fi

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Palveluopas

Ikäpiste

SOTEsi



Palveluopas

Apuvälinepalvelut_____s. 2	Vammaisen pysäköintilupa_s. 42
Asiakasmaksukatto_____s. 3	Kuljetuspalvelut_____s. 44
Asiakkaan oikeudet_____s. 4	Kuntoutus_____s. 46
Asuinrakennuksen korjausavustukset_____s. 6	Liikunta_____s. 48
Asunnon muutostyöt_____s. 7	Lääkekustannuksien korvaaminen_____s. 50
Asumispalvelut_____s. 8	Matkakorvaukset_____s. 52
Tehostettu palveluasuminen_s.10	Muistipisteet_____s. 54
Vähennykset verotuksessa_s. 14	Ikäpisteet_____s. 56
Autovero_____s. 16	Omaishoidon tuki yli 65-vuotiaille_____s. 57
Edunvalvonta-asiat_____s. 18	Palveluseteli_____s. 58
Toimeentulotuki_____s. 20	Palveluliikenne_____s. 60
Eläkkeensaajan asumistuki_s. 22	Päivätoiminta_____s. 62
Eläkkeensaajan hoitotuki_s. 24	Reseptien uusiminen_____s. 64
Tuetut lomat_____s. 26	Seurakunta_____s. 66
Hoitotahto_____s. 27	Kodin turvallisuuden tarkistuslista_____s. 68
Hoitotarvikejakelu_____s. 28	AUTTAVIA PUHELIMIA_____s. 71
Hoitajien vastaanotto_____s. 30	
Terveyskeskuslääkärien ajanvaraus, neuvonta ja lääkäripäivystys_____s. 34	
Turvapuhelin_____s. 35	
Lyhytaikais hoito_____s. 36	
Pitkäaikais hoito_____s. 38	
Kotihoito_____s. 40	



APUVÄLINEPALVELUT

Apuvälinepalvelusta on lainattavissa mm:

- liikkumista helpottavat apuvälineet
- erilaiset tuet
- päivittäisiä toimia helpottavat apuvälineet

Mouhijärven apuvälinelainausta

Tohtorinpolku 4, 38460 Sastamala

Avoimma ma ti ja to klo 12-13

puh. (03) 5210 2008

Vammalan apuvälinelainausta

Itsenäisyydentie 2 b, 38200 Sastamala

Avoimma ma klo 8-15.30, ti-pe klo 8-11.30

puh. (03) 5210 2632

Punkalaitumen apuvälinelainausta

Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun

Tiedustelut ensisijaisesti Punkalaitumen terveysasemalta

ma - pe klo 9-14

puh. (02) 5739 1260



ASIAKASMAKSUKATTO:

Terveys- ja sosiaalipalveluista perittävien potilas- ja asiakasmaksujen enimmäismäärä eli maksukatto on vuoden 2013 alusta 636 €.

Maksukattoon luetaan seuraavat terveys- ja sosiaalipalveluista perittävät maksut:

- terveyskeskusmaksu
- päivystysmaksu
- osavuorokautisen laitoshoidon maksu (esim päiväsairaalamaksu)
- sarjahoidon maksu
- fysioterapian maksu
- lyhytaikaisen laitoshoidon perusmaksu

Kun potilaalla on kalenterivuoden aikana em. maksuja kertynyt 636 €, häneltä ei enää tämän vuoden aikana peritä maksukattoon sisältyviä maksuja.

Häneltä peritään kuitenkin tämän jälkeenkin lyhytaikaisesta laitoshoidosta ylläpitomaksua 15,10 € hoitopäivältä sekä muut sellaiset terveyspalveluista perittävät potilasmaksut, joita ei lueta maksukattoon (esim. hammashuollon tai kotihoidon maksut).

Terveyspalvelujen käyttäjän on itse seurattava maksukatton täyttymistä.

Maksukatton täyttymisen jälkeen potilaalle annetaan vapaakortti siitä toimipisteestä jossa maksukatto on tullut täyteen.



ASIAKKAAN OIKEUDET

Jos koet tullessi sosiaali- ja terveystalveissa väärin kohtelluksi, voit selvittää asiaasi potilasasiamiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa.

Potilasasiamies:

- antaa tietoa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa hoitoon ja kohteluun liittyvissä ongelmissa
- neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutukseen, kanteluun ja korvaushakemukseen liittyvissä asioissa
- antaa palautetta henkilökunnalle
- tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiamies Arja Koivuranta

TIISTAISIN klo 9-10.30 puh. 040 138 2419



Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamisessa
- tarvittaessa avustaa muistutusten tekemisessä

Yhteystiedot:

Sosiaaliasiamies Mira Kaaja

TIISTAISIN klo 12 -13

muina aikoina voi jättää soittopyynnön vastaajaan
puh. (03) 512 0519 tai puh. 050 559 9859

sähköposti: sosiaaliasiamies(at)tukitalo.com



ASUINRAKENNUKSEN KORJAUSAVUSTUKSET:

Korjausavustuksia voidaan myöntää asunnon kunnostamiseen, silloin kun ruokakunnassa on vähintään yksi vammainen tai yli 65-vuotias henkilö. Avustuksia on myönnetty esimerkiksi vanhojen asuntojen kylpyhuone- ja keittiöremontteihin, omakotitalojen kattoihin, lämmitykseen ja jopa maalaustöihin. Kustannuksista voidaan korvata 40%.

Valtion rahoittaman korjausavustuksen saamiseen vaikuttavat hakijaruokakunnan tulot ja varallisuus. Jos hoitoa tarvitseva henkilö ei ole oikeutettu vammaispalvelulain mukaisiin asunnon muutostöihin tai jos korjaustarve ei kuulu muutostöiden piiriin, kannattaa tiedustella korjausavustuksia Sastamalan kaupungin rakennusvalvontatoimistosta.

Hakemuslomakkeita ja tarkempia ohjeita saa apulaisrakennustarkastajalta:

Unto Kankaanpää

(tavattavissa parhaiten parillisilla viikoilla)

puh. 050 5212 120 sekä rakennusvalvontatoimistosta.



ASUNNON MUUTOSTYÖT:

Vammaispalvelulain (380/87) tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat palvelut ja taloudelliset tukitoimenpiteet kuten asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Asunnon muutostöillä tarkoitetaan korjaus- ja rakennustöitä, jotka helpottavat vaikeavammaisen henkilön päivittäistä selviytymistä asunnossaan.

Tällaisia ovat esimerkiksi ovien leventäminen, luiskien rakentaminen, kylpyhuoneen ja wc:n laajennus, kynnysten poistaminen ja välineiden asentaminen. Hakemus on jätettävä sosiaalitoimistoon ennen korjaustöiden aloittamista. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan fysio- tai toimintaterapeutin lausunto muutostöiden tarpeesta ja sisällöstä sekä rakennusliikkeen tai kunnan rakennusmestarin laatima kustannusarvio.

Leena Alavilo, sosiaalityöntekijä

p. (03) 5213 4104, puhelinaika ma - ti ja to - pe klo 9-10

- vammaispalvelulain mukaiset etuudet
- vammaispalvelun asiakas- ja palveluohjaus



ASUMISPALVELUT:

Ikäihmisten asumispalveluja ovat tavallinen palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen ja vanhainkodit.

VANHUSTEN VUOKRA-ASUMISTA TARJOAA:

Tampereentien ja Lemmenpolun, Kiikanojan ja Kerolan vuokra-asunnot

Vapaita asuntoja voi tiedustella asuntosihteeriltä:

Satu Kervinen

puh. (040) 138 2058

TAVALLINEN PALVELUASUMINEN

on kodinomaista asumista, jossa asukkaiden tarvitsemat palvelut on mahdollista saada välittömästi klo 7.00-21.00.

Öisin: turvahälytykset.

Palveluasumista tarjoaa:

Neliapilan ryhmäkoti ja Hopun palveluasunnot



TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

on kodinomaista asumista, jossa asukkaiden tarvitsemat palvelut on mahdollista saada välittömästi ympäri vuorokauden.

Tehostettua palveluasumista tarjoaa:

Pehulakoti, Jussinkoti, Niittyvilla, Saimikoti, Kaisankoti, Hilman ja Matin tehostetut palveluasunnot ja Rauhankoti.

Lisätietoja asumispalveluista:

Palveluohjaaja Mervi Marttila

p. 040-1342282

(parhaiten tavoittaa ma – pe klo 8.00 – 10.00)

mervi.marttila@sastamala.fi

Jos haluat tavata palveluohjaajan henkilökohtaisesti, varaa aika etukäteen.



TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN:

Tehostettua palveluasumista järjestetään paljon apua, hoivaa ja valvontaa tarvitseville asiakkaille. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden.

Kriteerit tehostettuun palveluasumiseen:

- Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoivaa ja valvontaa. Hoivan ja valvonnan tarvetta on säännöllisesti myös yöaikaan
- Asiakas tarvitsee hoitajan apua lähes kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan
- Asiakas on yhden tai kahden hoitajan avustettava
- Viitteellinen RaVa-indeksi > 3
- Viitteelliset muistisairauksien testiarvot
MMSE 22-10/GDS 4-6/CDR 1-2

Tehostettua palveluasumista Sotesin toimesta järjestetään seuraavissa yksiköissä:

Anninpirtti,

Lemmenpolku 8, 38200 Sastamala

Esimies Auli Kanerva

puh. 040 541 8122



Hilman ja Matin tehostetut palveluasunnot,

Iso-Jaakkolantie 26, Punkalaidun

puh. 050 405 5063

Esimies Sari Pitkänen

puh. 02 7608 0603

Hopunkallio,

Hoitokatu 6, 38200 Sastamala

Esimies Heidi Vesanen

puh. 040 542 0272

Jussinkoti,

Lemmenpolku 8, 38200 Sastamala

puh. 040 138 2553

Esimies Eveliina Järvenpää

puh. 03 5210 2838

Kaisankoti,

Iso-Jaakkolantie 26, 31900 Punkalaidun

puh. 040 138 2545

Esimies Sari Pitkänen

puh. 02 7608 0603



Niittyvilla,

Vanhakyläntie 6, 38300 Sastamala

puh. 040 138 2535

Esimies Mirja Aaltonen

puh. 03 5210 2425

Palvelukoti Ilola,

Kauvatsantie 2525, 32920 Kauvatsa

Esimies Tuulevi Aaltola

puh. 040 488 0251

Pehulakoti,

Pehulankaari 4, 32740 Sastamala

puh. 040 539 4037

Esimies Mirja Aaltonen

puh. 03 5210 2425

Rauhankoti,

Lampistentie 21, 38460 Sastamala

puh. 03 5210 2081

Esimies Sari Kivimäki

puh. 040 730 1365



Taimintupa,

Lemmenpolku 8, 38200 Sastamala

Esimies Terttu Sulanne

puh. 035210 2842



VÄHENNYKSET VEROTUKSESSA:

KOTITALOUSVÄHENNYS:

Kotitalousvähennyksen saa henkilö, joka maksaa kotonaan tai vapaa-ajan asunnossaan tehdystä työstä ulkopuoliselle työntekijälle palkkaa tai työkorvausta.

Tällaisia palveluja voivat olla kotitalous-, hoiva- tai hoitotyöt sekä asunnon kunnossapito- tai perusparannustyöt.

Vähennyksen piiriin kuuluvat myös tietotekniikan asennus- ja neuvontapalvelut.

Kotitalousvähennyksen enimmäismäärä vuonna 2012 on 2 000 euroa vuodessa ja vähennykseen liittyy 100 euron omavastuuosuus.

Esim. Maksimivähennyksen (2000 euroa) saa, jos vuonna 2012 yritykseltä ostetuissa palveluissa työn osuus on yhteensä n. 4665 euroa.



VERONMAKSUKYVYN ALENTUMISVÄHENNYS:

Veronmaksukyvynt alentumisvähennys on harkinnanvarainen. Myöntämiseen vaikuttavat verovelvollisen ja hänen perheensä tulot ja varallisuus. Myöntäminen edellyttää erityisen syyn, esimerkiksi sairauden tai työttömyyden olemassaoloa.

Tarkempia tietoja saa verovirastosta:

www.vero.fi



AUTOVERO:

AUTOVERONPALAUTUS:

Invalidi voi saada autoveroa takaisin autosta, joka tulee hänen omaan käyttöönsä ja rekisteröidään ensimmäistä kertaa Suomessa.

Palautusta on haettava kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun auto on rekisteröity invalidin nimiin. Päätöstä voi hakea jo ennen auton hankkimista tai rekisteröintiä.

Tärkeää!

Autoveronpalautusta tai veronhuojennusta invalidille voi hakea ennen auton hankkimista ja rekisteröimistä.



VERONHUOJENNUS:

Jos invaliditeetti ei ole asiakasohjeessa: "Invalideille myönnettävä veronpalautus"- mainittujen kohtien 1, 2 tai 3 mukainen, autoveroa voidaan joissakin tapauksissa palauttaa vammaisuuden perusteella myös veronhuojennuksena. Hakemuksessa on mainittava, että hakemus perustuu autoverolain 50 pykälään.

Tullihallitus voi harkintansa mukaan erityisen painavista syistä palauttaa veron kokonaan tai osittain.

Veronhuojennusta myönnettäessä otetaan huomioon mm.

- Vamman laatu, jonka on oltava liikkumista estävä
- Auton tarpeellisuus
- Perheen taloudellinen ja muu sosiaalinen tilanne.

Myös veronhuojennusta voi hakea etukäteen.

Tarkempia tietoja käytännön menettelystä, hakemuksen liitteistä, palautuksen edellytyksistä jne. ohjeesta Invalideille myönnettävä veronpalautus.

Lisätietoja:

http://www.tulli.fi/fi/yksityisille/autoverotus/veronpalautus_invalideille/



EDUNVALVONTA-ASIAT:

EDUNVALVOJA:

Maistraatti järjestää tarvittaessa edunvalvojan henkilölle, joka ei kykene itse valvomaan etujaan ja hoitamaan asioitaan. Maistraatti valvoo edunvalvojen toimintaa. Edunvalvoja voidaan nimetä henkilölle, joka ei pysty itse hoitamaan omia taloudellisia asioitaan.

Kyvyttömyys omien asioiden hoitamisessa voi johtua alaikäisyydestä, sairaudesta, pitkäaikaisesta poissaolosta tai joistain muusta vastaavasta syystä.

Maistraatti selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko tietty henkilö edunvalvontaa.

Maistraatti voi määrätä edunvalvojan mikäli henkilö itse on hakenut edunvalvojan määräämistä ja pyytänyt, että tietty henkilö määrättäisiin hänen edunvalvojakseen.



EDUNVALVONTAVALTUUTUS:

Edunvalvontavaltuutuksella henkilö voi itse etukäteen järjestää asioidensa hoidon sen varalta, että hän tulee myöhemmin kykenemättömäksi hoitamaan asioitaan esimerkiksi heikentyneen terveydentilansa vuoksi.

Valtuutuksen laatiminen:

Valtuutus tehdään kirjallisesti testamentin tapaan. Valtakirjalla henkilö (valtuuttaja) nimeää valtuutetun hoitamaan asioitaan. Valtuutetun tulee suostua tehtävään.

Valtuuttaja määrittelee itse ne asiat, jotka valtuutus kattaa. Hän voi oikeuttaa valtuutetun huolehtimaan esimerkiksi omaisuutensa hoidosta ja muista taloudellisista asioistaan sekä itseään koskevista asioista kuten terveyden- ja sairaanhoidostaan. Valtuuttaja voi itse myös määritellä, miten valtuutetun toimintaa valvotaan. Valtakirjan laatimisessa on hyvä pyytää apua oikeusaputoimistosta tai asianajajalta.

Lisätietoja:

<http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhoustoimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/>



TOIMEENTULOTUKI:

Toimeentulotukeen on oikeutettu silloin, kun henkilö tai perhe on taloudellisen tuen tarpeessa, eivätkä omat tulot ja varat riitä kattamaan välttämättömiä menoja. Tuen tarvetta arvioitaessa otetaan kaikkien samassa taloudessa asuvien perheenjäsenten menot ja tulot huomioon. Toimeentulotukiasioissa auttaa sosiaalitoimi.

Miten toimeentulotuen määrä lasketaan?

Ensin lasketaan yhteen lähes kaikki henkilön/perheen käytettävissä olevat tulot ja varat. Näistä tuloista vähennetään henkilön/perheen perustoimeentuloon kuten ravintoon ja muihin jokapäiväisiin kuluihin tarkoitettu summa (nimeltään toimeentulotuen perusosa) ja muut tukeen oikeuttavat menot. Jos tulot ovat pienemmät kuin hyväksyttävät menot, henkilöllä/perheellä on oikeus saada toimeentulotukea.

Toimeentulotuen hakijan erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuva toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki Toimeentulotukea voidaan myöntää myös henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuviin menoihin toimeentulon turvaamiseksi tai menoihin, joiden harkitaan edistävän henkilön itsenäistä suoriutumista.



Miten ja mistä toimeentulotukea haetaan?

Toimeentulotukea haetaan joko varaamalla aika sosiaalikeskuksesta tai kirjallisella hakemuksella. Tarkempia tietoja antavat sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityöntekijät, palveluohjaaja sekä etuuskäsittelijät.

Sosiaalityöntekijät:

Osara Terhi

puh. 03-5213 4108

Yli-Kauppila Marika

puh. 03-5213 417

Sosiaalityöntekijälle voi varata myös keskusteluajan. Tapaamisessa kartoitetaan hakijan tilannetta ja etsitään yhdessä selviytymisen mahdollisuuksia.

Puhelinajat ma-ti ja to-pe klo 9-10.



ELÄKKEENSAAJAN ASUMISTUKI:

Voit saada eläkkeensaajan asumistukea, kun asut vakinaisesti Suomessa ja olet pienituloinen 65 vuotta täyttänyt (tai nuorempi kuin 65 vuotta) ja saat eläkettä, joka oikeuttaa eläkkeensaajan asumistukeen.

Eläkkeensaajan asumistuki on 85% niistä kohtuullisista asumismenoista jotka ylittävät perusomavastuun ja tulojen mukaan määräytyvän lisäomavastuun yhteismäärän.

Perusomavastuu on 569 € vuodessa eli 47,44 €/kk.

Asumistuen määrään eivät vaikuta esim.

- eläkkeensaajan hoitotuki
- rintamalisä ja ylimääräinen rintamalisä
- omaishoidontuki
- leskeneläkkeen perusmäärä
- toimeentulotuki

Asumiskustannuksia pitää olla vähintään 658 € vuodessa eli 54,83 €/kk.

Jos asumistuen saajalla on talletuksia enintään 2000 €, ne eivät vaikuta asumistukeen.



Asumistukea haetaan lomakkeella AE1.

LISÄTIETOJA:

www.kela.fi/elakelaiset

Kelan puhelinpalvelu, eläkeasioissa:

ma-pe klo 8–18

020 692 202 (pvm/mpm)



ELÄKKEENSAAJAN HOITOTUKI:

Eläkettä saavan hoitotuen tarkoitus on tukea pitkäaikaisesti sairaan tai vammaisen eläkkeensaajan selviytymistä jokapäiväisessä elämässä sekä hänen toimintakykynsä ylläpitämistä, kuntoutustaan ja hoitoaan. Tuki korvaa osin myös toimintakyvyn heikentymisestä aiheutuvia kustannuksia. Voit saada hoitotukea, jos toimintakykysi voidaan arvioida olevan sairauden tai vammaisuuden vuoksi heikentynyt yhtäjaksoisesti vähintään vuoden ajan.

Toimintakyvyn katsotaan olevan heikentynyt, kun sairaus tai vamma heikentää kykyä

- huolehtia itsestään (esim. peseytyä tai pukeutua)
- tehdä välttämättömiä kotitaloustöitä tai
- asioida kodin ulkopuolella.

Lisäksi sairauden tai vamman pitää aiheuttaa sinulle säännöllistä

- avuntarvetta
- ohjauksen tai valvonnan tarvetta tai
- jatkuvia erityiskustannuksia.

HAKEMUKSEN LIITTEEKSI TULEE TOIMITTAA C-LAUSUNTO LÄÄKÄRILTÄ.



Eläkkeensaajan hoitotukea haetaan lomakkeella EV256.

LISÄTIETOJA:

www.kela.fi/elakelaiset

Kelan puhelinpalvelu vammaistukiasioissa

ma-pe klo 8-18

020 692 211 (pvm/mpm)



TUETUT LOMAT:

Sosiaalisen lomatoiminnan tavoitteena on tukea ja edistää kansalaisten itsenäistä selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa. Loman hakijoina mm. vähävaraiset vanhukset ovat etusijalla. Tuetun loman omavastuuksi jää noin 20 - 25 €/vrk.

Lomia järjestävät lomajärjestöt ja potilasyhdistykset.
Lomajärjestöjä:

Huoltoliitto ry
puh. 4342 6410

Kotien Puolesta Keskusliitto
puh. 760 410

Lomakotien Liitto ry,
puh. 010 830 3400

Virkistys- ja kylpylälomat ry,
puh. 019 322 292

Lomayhtymä ry
puh. 020 756 9700

Perhelomat ry
puh. 763 893

Lomakotisäätiö
puh. 03-6470821

Solaris-Lomat ry
puh. 0600 418 200

Maaseudun terveys- ja lomahuolto ry
puh. 2418 406



HOITOTAHTO:

Potilaan hoidossa on mahdollisuuksien mukaan noudatettava hänen tekemäänsä hoitotahtoa.

Jos potilas haluaa ilmaista hoitoa koskevan tahtonsa tulevaisuuden varalle, tästä on tehtävä selkeä, potilaan itsensä varmentama merkintä potilasasiakirjoihin tai liitettävä niihin erillinen potilaan tahdon ilmaiseva asiakirja. Varsinkin onnettomuuksien ja sairaskohtausten varalta on hyvä, että henkilö on kertonut läheisilleen hoitotahdostaan ja siitä, mistä sen löytää. (www.valvira.fi)

Hoitotahdolla kerrotaan omaa hoitoa ja hoivaa koskeva tahto. Laatimalla hoitotahdon jokainen voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Hoitohenkilökunta on velvollinen noudattamaan hoitotahtoa.

Sivustolta löytyy LISÄTIETOA hoitotahdosta, hoitotahtolomake ja mallilomake hoitotahdon täyttämiseksi.

http://www.muistiliitto.fi/fin/muisti_ja_muistisairaudet/palvelut_etuudet_ja_oikeudet/hoitotahto/



HOITOTARVIKEJAKELU:

Hoitotarvikkeita voidaan luovuttaa Sotesin ohjeiden mukaan maksutta lääkärin läheteellä yhteistoiminta-alueen kunnissa kirjoilla oleville asukkaille. Lähetteet hoitotarvikkeiden saamiseksi toimitetaan oman alueen kotihoidonohjaajalle.

Tarvikkeita luovutetaan asiakkaalle kerrallaan korkeintaan 3 kk:n tarvetta vastaava määrä.

Muut hoitotarvikkeet ja henkilökohtaiset suojat, kuten pikkuvaipat, lääkkeet, vuodevaatteet, käsineet, pesulaput, pesu- ja puhdistusaineet, potilas hankkii omalla kustannuksellaan.



HOITOTARVIKKEITA JAKAVAT:

Mouhijärvi

Mouhijärven terveysasema, Tohtorinpolku 4
Ajanvaraus ma-pe klo 8 - 14 puh. (03) 5210 2040

Punkalaidun

Punkalaitumen terveysasema, Lauttakyläntie 11
Ajanvaraus ma-pe klo 8 - 12 puh. (03) 5210 2530

Suodenniemi

Suodenniemen terveysasema, Koippurintie 7
Ajanvaraus ma-pe klo 8 - 14 puh. (03) 5210 2040

Vammala

Ojansuunkatu 6 b
ma-to klo 15.30 – 16.30
Muulloin ajanvarauksella puh. (03) 5210 2832

Äetsä

Äetsän neuvola, Pehulankaari 3
ajanvaraus ma-pe klo 8 - 12 puh. (03) 5210 2530



HOITAJIEN VASTAANOTTO:

Sairaanhoitajien vastaanotot

- sairaanhoitaja arvioi potilaan hoidon tarpeen ja kiireellisyyden
- kirjoittaa tarvittaessa 1-3 päivän mittaisia sairauslomia äkillisissä hengitystietulehduksissa ja ripuli-oksennustaudeissa oleville potilaille
- tekee itsenäisesti hoitotoimenpiteitä, kuten haavojen hoito, ompeleiden poistot, injektiot jne.
- huolehtii lääkärin ohjeen mukaan potilaan jatkohoidosta

Diabeteshoitajat

Puhelinajat ma-pe klo 8:30-10 ja 12:30-13:30

terveydenhoitaja-diabeteshoitaja Marjaana Harsu

puh. 040 138 2517

terveydenhoitaja-diabeteshoitaja Jaana Kangas

puh. 040 138 2508



Gynekologinen hoitaja

Ajanvaraus ja puhelinneuvonta ma-pe klo 8:30-9:30 ja klo 12:30-13:30 puh. 03 5210 2647.

Ajan voit varata myös oman terveystaseman hoitajalta

- ottaa kontrollipapanäytteet, suunnittelee jatkohoidon
- raskaudenkeskeytystä hakevien ohjaus ja neuvonta
- epäily sukupuolitautista; näytteenotto ja neuvonta
- gynekologinen tulehdus; asiakkaiden ohjaus
- virtsankarkailu ja erilaisten laskeumavaivojen arviointi
- lapsettomuusasiakkaiden neuvonta

Tupakanvieroitushoitaja

hoitaja antaa tukea ja ohjausta tupakoinnin lopettamiseen yksilövastaanotolla

Ajanvaraus ma-pe klo 8-14 puh. 040 146 8416

syöpäsairaanhoitajan vastaanotto 1 päivä/kk: tiedustelut ja ajanvaraus

Pirkanmaan Syöpäyhdistys

puh. 03 249 9200



Terveyskeskuslääkärien ajanvaraus, neuvonta ja lääkäripäivystys

Vastaanotto on henkilön omalla terveysasemalla
ajanvarauksella.

Ajanvaraus- ja neuvontanumeroissa vastaa terveydenhuollon ammattilainen, joka arvioi hoidon tarpeen ja kiireellisyyden.

Vammala

ajanvaraus klo 8:30-10

puh. 03 5210 2020

laboratorio- ja röntgenvastausten tiedustelut
ja reseptien uusiminen klo 12:30-13:30

puh. 03 5210 2020

Kiikoinen

ajanvaraus ja puhelinneuvonta klo 8-14

puh. 02 5739 1220

Äetsä

ajanvaraus ja puhelinneuvonta

lääkärien vastaanotto klo 8-14

puh. 03 5210 2460

sairaanhoitajien vastaanotto klo 9-15

puh. 03 5210 2456



Punkalaidun

ajanvaraus ja puhelinneuvonta

lääkärien vastaanotto klo 8-14

puh. 02 5739 1260

sairaanhoitajien vastaanotto klo 9-15

puh. 02 5739 1270

Mouhijärvi, Suodenniemi

ajanvaraus ja puhelinneuvonta klo 8-14

puh. 03 5210 2040

Ajanvarauspuhelimissa on takaisinsoittojärjestelmä. Jos kaikki vastaajamme ovat varattuja, pysykää jonossa sulkematta puhelinta. Puhelunne käsitellään viimeistään viiden minuutin kuluttua. Jonotus on normaalihintaista. Halutessanne voitte jättää soittopyynnön automaatin antamien ohjeiden mukaisesti. Kun soittopyyntö on vastaanotettu, teille soitetaan takaisin saman päivän aikana.

Ajanvarauksen voi perua tekstiviestillä numeroon
0400 419 617.

Peruutus on tehtävä viimeistään varausta edeltävänä päivänä. Tekstissä on oltava varaajan nimi, henkilötunnus ja varattu aika.



Terveyspalvelujen neuvontapuhelin

ma-to klo 8-15 ja pe klo 8-14

puh. 03 5210 2888

Hoitaja antaa ohjeita mihin ottaa yhteyttä terveyttä koskevissa asioissa tai miten edetä omahoidossa. Numerosta ei tehdä ajanvarauksia, ei anneta tutkimustuloksia eikä uusita reseptejä.

Päivystys,

Keskitetty päivystys 24 tuntia vuorokaudessa Vammalan aluesairaalassa, Itsenäisyydentie 2 b sisäänkäynti Tampereentien puolelta

Jos olet epävarma, vaatiiko asiasi päivystyshoitoa, soita ensin puh. 03 3116 2210.

Päivystysvastaanotto on tarkoitettu äkillisesti sairastuneille ja loukkaantuneille, joiden

- tulee saada hoito viimeistään vuorokauden kuluessa sairastumisesta
- hoidon viivästyminen voi aiheuttaa pysyvää terveydellistä haittaa tai
- henki on uhattuna



TURVAPUHELIN:

Turvapuhelinta käytetään sairauskohtauksen, loukkaantumisen, kaatumisen tai muun vastaavan hätätilan kohdatessa, jolloin tarvitaan pikaisesti apua.

Lisätietoja turvapuhelinasioissa antaa:

erja.makinen@sastamala.fi



LYHYTAIKAISHOITO:

Lyhytaikaishoidon tarkoituksena on tukea asiakkaan kotona asumista. Erityisesti lyhytaikainen ja jaksottainen hoito voi olla avuksi omaishoitotilanteessa, jossa omaishoitaja tarvitsee lepoa ja omaa aikaa esimerkiksi kuntoutukseen tai lomalle osallistumiseen. Lyhytaikaishoito voi kestää muutamasta vuorokaudesta yhteen kuukauteen.

Lyhytaikaista hoitoa järjestetään erilaisissa laitoksissa, hoitokodeissa tai palvelutaloissa. Lyhytaikaishoito voi olla myös jaksottaista esimerkiksi kolme viikkoa kotona ja yksi laitoksessa.

Vanhainkodit tarjoavat sekä lyhyt- että pitkäaikaista hoitoa. Lyhytaikaista hoitoa voi saada säännöllisesti toteutuvana tai satunnaisena jaksena. Lyhytaikaishoidon tavoitteena on tukea hoidettavan oman toimintakyvyn ylläpitämistä ja/tai omaishoitajan jaksamista, jotta hoidettava pystyisi asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään sairauksista ja toimintakyvyn vajeista huolimatta.

Lyhytaikaishoito on tarkoitettu omassa kodissaan asuvalle tilapäiseksi hoitajaksoksi. Jakson pituus määräytyy tarpeen mukaan tai sitä voidaan tarvittaessa toteuttaa päivä- tai yöhoitona.



Yhteystiedot:

Hopun vanhainkoti

Lemmenpolku 8, 38200 Sastamala, Solu C

puh. 040 138 2551

Esimies Eveliina Järvenpää

puh. 03 5210 2838

Palvelusihteri Anita Korkee

puh. 03 5210 2132

Kiikan vanhainkoti,

Vanhakyläntie 6, 38300 Sastamala

Osastot 1-2

puh. 03 5210 2426

Esimies Mirja Aaltonen

puh. 03 5210 2425

Osasto 3

puh. 03 5210 2427

Punkalaitumen vanhainkoti,

Iso-Jaakkolantie 26, 31900

Punkalaidun

puh. 040 138 2560

Esimies Sari Pitkänen

puh. 02 7608 0603



PITKÄAIKAISHOITO:

Vanhainkodit tarjoavat sekä lyhyt- että pitkäaikaista hoitoa. Pitkäaikaishoidon tavoitteena on tarjota asukkaalle turvallinen ja viihtyisä koti sekä hänen tarpeidensa mukaiset palvelut sisältävä hoiva ja hoito. Pitkäaikaishoito on tarkoitettu henkilölle, joka ei enää palveluidenkaan turvin kykene asumaan omassa kodissaan.

Laitoshoito

Laitoshoitoa järjestetään jatkuvasti apua, hoivaa ja valvontaa tarvitseville. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden.

Pitkäaikaisen hoivan kriteerit:

- Asiakas tarvitsee 1-2 hoitajan apua kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan ympäri vuorokauden
- Asiakas tarvitsee pääsääntöisesti kahden ihmisen apua liikkumisessa
- Viitteellinen RaVa-arvo > 3.5
- Viitteelliset muistisairauksien testiarvot
MMSE 12-0/GDS 6-7/CDR 2-3

Yhteystiedot:

Hopun vanhainkoti, Lemmenpolku 8, 38200 Sastamala

Solu C puh. 040 138 2551

Esimies Eveliina Järvenpää puh. 03 5210 2838

Palvelusihteeri Anita Korkee puh. 03 5210 2132



Kiikan vanhainkoti, Vanhakyläntie 6, 38300 Sastamala

Osastot 1-2

puh. 03 5210 2426

Osasto 3

puh. 03 5210 2427

Esimies Mirja Aaltonen

puh. 03 5210 2425

Punkalaitumen vanhainkoti, Iso-Jaakkolantie 26, 31900

Punkalaidun

puh. 040 138 2560

Esimies Sari Pitkänen

puh. 02 7608 0603

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalvelujen alueella toimii SAS-ryhmä, jonka tehtävänä on selvittää kunkin pitkäaikaisempaa hoitoa tarvitsevan asiakkaan toimintakyky ja määritellä mm. toimintakyky selvitystä apuna käyttäen asiakkaan tarkoituksenmukainen asumis- tai hoitopaikka sekä hoitomuoto. Vanhainkoti-, palveluasumis- ja palvelukotipaikkojen myöntämisestä päättää SAS-ryhmä. SAS-ryhmän yhteyshenkilö

palveluohjaaja Mervi Marttila

puh. 040 134 2282



KOTIHOITO:

Kotihoitoa koskevissa asioissa, ota yhteys oman asuinalueesi kotihoidonohjaajaan.

Puhelinaika on arkisin klo 9-11.30.

PUNKAL Aidun

kotihoidonohjaaja

Maire Aalto

puh. 050 560 8090

Punkalaidun

SASTAMALA

kotihoidonohjaaja

Mirja Hoffrén

puh. 050 469 6112

Mouhijärvi, Suodenniemi, Karkku, Kiikoinen

kotihoidonohjaajat

Riitta Kukkula

puh. 050 561 8419

Vammalan alue

Senja Heikkilä

puh. 050 550 1166

kotihoidonohjaaja

Kaija Koivula

puh. 050 520 4212

Äetsä, Kaukola, Myllymaa



Kotihoidon tarkoituksena on turvata korkeatasoinen, asiakkaan tarpeista lähtevä, riittävä ja oikein kohdennettu palvelu, jolla luodaan edellytykset asiakkaan kotona selviytymiselle. Kotihoidon palvelut myöntää alueen kotihoidonohjaaja palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Kotihoidosta laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisen tai läheisen kanssa palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmassa noudatetaan kuntouttavan työtteen periaatetta.

Tukipalvelut:

Kotona annettavien palvelujen tukena järjestetään tukipalveluita. Tukipalveluita ovat mm. ateria-, turvapuhelin-, kylvetys-, pyykki- ja asiointipalvelut. Tukipalvelut tuotetaan pääosin ulkopuolisten palveluntuottajien toimesta.



VAMMAISEN PYSÄKÖINTILUPA:

Tieliikennelain mukaan poliisi voi myöntää vaikeasti vammaiselle henkilölle tai vaikeasti vammaisen henkilön kuljettamista varten pysäköintiluvan.

Pysäköintilupaa haettaessa sähköiseen hakemukseen on liitettävä tai toimipisteessä asioitaessa on oltava mukana:

- 2 valokuvaa (mieluiten mustavalkoisia)
- pysäköintilupahakemus täytettynä (sähköinen lomake)
- lääkärintodistus sairauden, vian tai vamman laadusta ja vaikeusasteesta.

Vammaisen pysäköintilupa voidaan myöntää kun hakijalla on myöntämisen edellytykset täyttävä vamma, jolla tarkoitetaan

1) sairaudesta, viasta tai vammasta johtuvaa haittaa, jonka voidaan arvioida estävän henkilöä itsenäisesti kävelemästä ja joka kokonaisuudessaan tarkastellen on arvioitu tapaturmavakuutuslain 18 a §:n perusteella vähintään haittaluokkaan 11; tai

2) näön tarkkuutta, joka voidaan paremmassa silmässä arvioida enintään arvoon 0,1 tai joka on näkökykyä kokonaisuudessaan arvioiden vähintään tapaturmavakuutuslain 18 a §:n haittaluokan 17 mukainen.



Lääkärintodistuksesta tulee käydä ilmi vamman kesto tai onko vamma pysyvä. Lausunnosta tulee selvittää myös vamman vaikutus henkilön ajokykyyn.

Vammaisen pysäköintilupa myönnetään ensisijassa vammaiselle itselleen, vaikka hän ei itse kuljettaisikaan ajoneuvoa. Pysäköintilupa on voimassa enintään kymmenen vuotta tai jos vamma on tilapäinen, vamman todennäköisen kestoajan.

Lisätietoja:

<https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/37BC5B01825F85BBC2256BCA0036ACA3?opendocument>



KULJETUSPALVELUT:

Kuljetuspalvelut tarkoittavat mahdollisuutta käyttää erityiskuljetusta, taksia tai invataksia alennetulla hinnalla, joka vastaa julkisen liikenteen taksoja. Tuki on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä.

Kunta voi myöntää kuljetuspalveluja joko sosiaalihuolto- tai vammaispalvelulain perusteella.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu:

Vaikeavammaisilla henkilöillä on vammaispalvelulain mukaan oikeus vähintään 18 yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa. Vammaispalvelumatkat on tarkoitettu asioimiseen ja virkistykseen eikä niitä voi käyttää matkustettaessa terveydenhuollon yksiköihin tai kuntoutukseen, koska näihin matkoihin voi hakea korvausta Kelasta).

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu:

Sosiaalihuoltolain (SHL 20 § ja 21 § sekä SHA 9 §) mukainen kuljetuspalvelu on tarkoitettu ikäihmisille, jotka eivät pysty käyttämään julkisia kulkuvälineitä, mutta jotka eivät ole vammaispalvelulain tarkoittamalla tavalla vaikeavammaisia. Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut ovat tarveharkintaisia ja määrärahasidonnaisia. Matkoja voidaan myöntää enintään 8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut kohdennetaan



ohjeen mukaan yli 65-vuotiaisiin asiakkaisiin. Oikeus hakea sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua syntyy silloin, kun bruttokuukausiansiot yhden hengen taloudessa ovat alle 950€ ja kahden hengen taloudessa alle 1700€.

Kuljetuspalvelua voi käyttää

- asioimiseen (esim. kauppa, pankki, posti, apteekki)
- virkistys- ja vierailumatkoihin

Hakemuksen vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun löydät:

http://www.sotesi.fi/sotesi/liitetiedostot/editori_materiaali//11473.pdf

Hakemuksen sosiaalihuoltolain mukaiseen kuljetuspalveluun löydät:

http://www.sotesi.fi/sotesi/liitetiedostot/editori_materiaali//14185.pdf



KUNTOUTUS:

Kuntoutustarpeen arvioi ja kuntoutussuunnitelman laatii hoitava lääkäri terveyskeskuksessa tai sairaalassa. Lääkinnällisenä kuntoutuksena voidaan myöntää esimerkiksi erilaisia terapioita (avokuntoutus), apuvälineitä, laituskuntoutusjaksoja tai sopeutumisvalmennusta.

Kuntoutusta rahoittavat terveydenhuolto, sairaalat ja terveyskeskukset, Kela. Terveydenhuollon ja Kelan työnjako riippuu sairauden tai vamman vaikeusasteesta ja kestosta sekä kuntoutujan iästä.

Tarkempia tietoja saa terveydenhuollon työntekijöiltä sekä Kelan paikallistoimistoista.

www.kela.fi / Kuntoutus
020 692 205 / Kela Kuntoutus

Kuntoutuspalveluiden tarkoituksena on edistää henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa sairauden tai vamman aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Kuntoutuspalveluita järjestetään usean eri lain perusteella. Kuntoutuspalveluihin kuuluvat fysioterapia, toimintaterapia, apuvälinepalvelut, rintamaveteraanien kuntoutus sekä muu lääikinnällinen kuntoutus.





LIIKUNTA:

Erityisryhmien liikunnassa (soveltava liikunta) otetaan huomioon sairauden tai toimintakyvyn rajoitusten vaikutus liikunnan kestoon, muotoon ja tehoon. Erityisryhmien määritelmä tarkoittaa erityisesti vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä yli 65-vuotiaita henkilöitä. Erityisliikunnassa korostuvat terveyteen ja toimintakykyyn vaikuttavat tekijät. Erityisliikunta on suurimmalta osin kuntoutusta tai kuntouttavaa liikuntaa.

Lisätietoja:

http://www.sastamalankaupunki.fi/sastamala/sivu.tpl?sivu_id=3158

Soveltavan liikunnan ohjattuja ryhmiä:

Seniorikävely keskustassa tiistai klo 10.00
maksuton
- apuvälineillä tai ilman, rauhallinen tahti

Kevytjumppa Seukulla keskiviikko klo 10.00
20€/kausi
- osin seisten ja osin tuolijumppaa

Voima- ja Tasapainojumppa keskiviikko klo 13.00
20€/kausi



Sastamalakodissa

yli 75v., joilla liikkumisen vaikeuksia

Vesijumppa Voimarinteellä	keskiviikko	klo 15.30
Kuntosaliryhmät liikuntakeskus (uudet)	torstai	klo 9.30 ja 10.30
Pinkissä (Torikeskuksen alakerta)		20€/10 krt

Lisätietoja:

Sirkku Erkkilä 0500 335 191



LÄÄKEKUSTANNUSTEN KORVAAMINEN:

Kelasta voi hakea korvausta lääkkeistä, perusvoiteista ja kliinisistä ravintovalmisteista, joita lääkäri on määrännyt sairauden hoitoon.

Kela-korvauksen saa suoraan apteekissa, esittämällä Kela-kortin reseptilääkeoston yhteydessä.

Lääkekorvauksia maksetaan kolmessa korvausluokassa:

- peruskorvaus on 35 % lääkkeen hinnasta tai viitehinnasta
- alempi erityiskorvaus on 65 % lääkkeen hinnasta tai viitehinnasta
- ylempi erityiskorvaus on 100 % lääkkeen hinnasta tai viitehinnasta; asiakas maksaa kuitenkin 3 euron omavastuun jokaisesta ostamastaan lääkkeestä.

Lisäkorvaus

Vuotuinen omavastuuosuus tarkoittaa asiakkaan vuoden aikana maksamaa osuutta korvattavien lääkkeiden hinnasta. Kun asiakkaan maksamat omavastuuosuudet ylittävät 670 euroa vuonna 2013 (ks. aiemmat vuodet), hänellä on oikeus lääkkeiden lisäkorvaukseen.

Vuotuisen omavastuuosuuden täytyttyä asiakas maksaa jokaisesta korvattavasta lääkkeestä 1,50 euroa. Jos lääke kuuluu viitehintajärjestelmän piiriin ja lääkkeen hinta on viitehintaa kalliimpi, asiakas maksaa lisäksi mahdollisen viitehinnan ylittävän osuuden.



Asiakas saa lisäkorvauksen suoraan apteekista esittämällä jokaisen reseptilääkeoston yhteydessä Kela-korttinsa ja Kelan lähettämän ilmoituksen 'Lääkkeiden lisäkorvaus, ilmoitus apteekkia varten'.

Lisätietoja:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160204153342EE>

tai

020 692 204 / Kela Sairastaminen



MATKAKORVAUKSET:

Voit saada korvausta julkiseen tai yksityiseen sairaanhoitoon, raskauteen ja synnytykseen liittyvistä matkoista, kun kustannukset yhteen suuntaan ylittävät omavastuun.

Kela korvaa myös kuntoutukseen tehtyjä matkoja, kun kuntoutus perustuu Kelan tai julkisen terveydenhuollon kuntoutuspäätökseen. Kela ei korvaa erikseen tehtyä lääkkeiden hakumatkaa apteekkiin.

Kela korvaa matkakustannuksia pääasiassa halvimman matkustustavan mukaan. Yleensä se on julkinen kulkuneuvo, esim. juna tai linja-auto. Jos käytät muuta kuin halvinta matkustustapaa (esim. taksia), sinulla tulee olla terveydenhuollon antamana todistus sen tarpeellisuudesta. Jos taksin käyttö johtuu liikenneolosuhteista, sinun tulee perustella taksin käyttö korvaushakemuksessasi.

Omvastuu vuonna 2013:

Maksat yhteen suuntaan tehdystä matkasta 14,25 euron omavastuuosuuden. Kela korvaa sen ylittävät kustannukset.

Oman auton kilometrikorvaus on 0,20€/kilometri.



Matkakatto vuonna 2013:

Jos sairaanhoitoon tai kuntoutukseen liittyvien matkakustannustesi omavastuut kalenterivuoden aikana ylittävät 242,25 euroa, Kela maksaa ylittävän osan tarpeellisista matkakustannuksista kokonaan. Kela seuraa matkakaton täyttymistä. Kun se on täyttynyt, saat postitse matkakattokortin.

Lisätietoja:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/100801111809EH>

Puh: 020 692 204/ Kela Sairastaminen



MUISTIPISTE:

Muistihoidajalla ja koordinaattorilla tarkoitetaan etenevien muistisairauksien hoitoon erikoistunutta terveydenhuollon ammattilaista. Heidän työhönsä kuuluvat päivittäisten toimien, mielialan, muistisairauden asteen ja muun toimintakyvyn arviointi erilaisten haastattelujen ja mittareiden avulla.

Muistihoitaja antaa ensitietoa muistisairaudesta, vastaa kysymyksiin sekä ohjaa lääkärin määräämän lääkkeen aloituksessa. Muistikoordinaattori antaa tietoa, neuvoo ja ohjaa sairastunutta ja hänen läheisiään sairauden eri vaiheissa. (Käypä hoito suositus 2010, 5).

Muistipisteen palvelut on tarkoitettu Punkalaitumen ja Sastamalan asukkaille, joilla on muistiongelmia sekä heidän läheisilleen. Muistipisteessä tehdään muistitutkimuksia, järjestetään tarvittavia jatkotutkimuksia ja seurataan hoitoa. Hoitoon ja kuntoutukseen liittyvää ohjausta tarjotaan muistiongelmallisille sekä heidän läheisilleen.

Muistipisteessä toimii geriatri ja kaksi sairaanhoitajaa: muistihoitaja ja muistiohjaaja. Sairaanhoitajille voi varata ajan itselleen tai läheiselleen muistitilanteen arviointia, keskustelua tai neuvontaa varten. Käynti hoitajan vastaanotolla on maksuton. Lääkärin vastaanotolla käynnistä peritään lääkärin vastaanottokäynnin mukainen maksu.



Yhteystiedot:

Muistipiste sijaitsee Vammalan pääterveysasemalla elintarvikelaboratorion vieressä 0-kerroksessa, Itsenäisyydentie 2c. Tarvittaessa järjestetään kotikäynti muistitilanteen selvittämiseksi.

Hoitajat ja lääkärin tavoittaa puhelimitse varmimmin arkipäivisin klo 9.00-14.00.

Muistihoitaja: 0400 804 957

Muistiohjaaja: 040 824 0263



IKÄPISTEET:

Sotesin alueella toimii ikäpisteitä, jotka ovat ikäihmisille tarkoitettua matalan kynnyksen palvelupisteitä, joista saa keskitetysti tietoa sosiaali- ja terveystalvuluista, asumistalvuluista, seurakuntien toiminnasta sekä erilaisesta harrastustoiminnasta.

Karkun ikä- ja itsehoitopiste Rennox

Voimarinne, Hoikantie Sastamala

Avoimna joka toinen torstai klo 11.00-13.45

Kiikoisten ikäpiste

Vanhustenkotiyhdistyksen kerhohuone

Huhtatie 2, Kiikoinen

avoinna kuukauden viimeinen tiistai klo 12.30-13.30

Mouhijärven ikäpiste

Kyläparkki, Oravanpesä (srk:n kerhotila)

Hopuntie 1, 38460 Sastamala

Avoimna kerran kuukaudessa perjantaisin klo 9.00-12.00.

Punkalaitumen Ikänurkka

Nuorisotila Nurkkaputka

Kauppakuja, Punkalaidun

Avoimna joka toinen torstai klo 9.00-11.00



Suodenniemen ikäpiste

Kerola

Kerokuja 1, 38510 Sastamala

Avoimna joka kuukauden viimeinen maanantai klo 10.00-12.00

Vammalan ikäpiste

Neuvolan kokoushuone

Ojansuunkatu 1 a, 38200 Sastamala, 1. kerros

Avoimna keskiviikkoisin klo 13.00-14.30

Vähähaaran terveystori

Vähähaaran kotiseututalo

Vehkakorventie 649, 38300 Sastamala

Avoimna kaksi kertaa keväällä ja kaksi kertaa syksyllä

Äetsän ikäpiste

Keikyän seurakuntakoti

Pehulankaari 6, Sastamala

Avoimna kuukauden viimeinen torstai klo 12.00-14.00

LISÄTIETOJA:

Palvelukoordinaattori Marita Pitkänen

puh. 040 5072543 tai

marita.pitkanen@sastamala.fi



OMAISHOIDONTUKI YLI 65 VUOTIAILLE:

Kuka on omaishoitaja?

Omaishoitaja on henkilö, joka pitää huolta sairaasta, vammaisesta tai ikääntyvästä läheisestään.

Omaishoidon tuki:

Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu hoidettavalle annettavista palveluista sekä omaishoitajalle myönnettävästä hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista.

Palkkioista ja palveluista sovitaan hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Kenelle ja milloin tukea myönnetään?

Omaishoidon tukea voidaan myöntää, jos henkilö tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai vamman takia. Huolenpitoa voidaan tarpeellisten palveluiden avulla järjestää hoidettavan kotona, sopimalla siitä hänen omaisensa tai läheisen kanssa.

Mistä ja miten tukea haetaan?

Palvelutarpeen arviointi suoritetaan omaishoidontuen ohjaajan kotikäynnillä.



Hakemuksen saapumisen jälkeen omaishoidonohjaaja ottaa yhteyttä ja sopii omaishoidontuen kotikäynnin. Kotikäynnillä täytetään omaishoidontuen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kotikäynnillä arvioidaan myös omaishoitajan toimintakyky sekä soveltuvuus omaishoitajaksi. Omaishoidontukihakemus käsitellään SAS- työryhmässä, jonka vakinaisina jäseninä ovat laitospalveluiden ylilääkäri, asumispalvelujohtaja, sosiaalityöntekijä, palvelukoordinaattori, palveluohjaaja ja omaishoidonohjaaja. SAS-työryhmän jälkeen omaishoidontuen ohjaaja viranhaltijana tekee päätöksen omaishoidontuesta. Päätös toimitetaan kirjallisena omaishoidettavalle. Omaishoidontuki myönnetään hakukuukauden alusta.

Palveluohjaaja puh. (03)52102834 (Hopun palvelukeskus, Lemmenpolu 8 b)



PALVELUSETELI:

Palveluseteli on yksi palveluiden järjestämistapa. Palvelusetelijärjestelmä täydentää olemassa olevien palvelujen tarjontaa, se ei kuitenkaan synnytä asiakkaalle uusia oikeuksia palveluihin eikä lisää palveluja. Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista.

Palvelusetelillä myönnetään asiakkaalle sitoumus maksaa tietty osa tietystä yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaalla on vapaus valita palveluntuottaja itse palvelutuottajalistasta, joka hänelle annetaan palvelusetelin antamisen yhteydessä.

Sotesi käyttää palveluseteliä järjestäessään seuraavia palveluja: tilapäinen kotipalvelu, lapsiperheiden kotipalvelu, omaishoitajan vapaa ja tehostettu palveluasuminen.

Sotesi voi järjestää ikäihmisten (yli 65-vuotiaiden) asumispalvelua palvelusetelillä.

Asumispalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua palveluntuottajanylläpitämässä palveluasumisyksikössä. Ko. palvelun tarpeessa oleville asiakkaille / heidän laillisille edustajilleen kerrotaan palvelusetelivaihtoehto.



Palveluseteli on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvon määräytymiskriteerit tarkistetaan vuosittain.

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan.

Palveluseteli kattaa: ympärivuorokautisen hoidon ja hoivan palveluasumisyksikössä sisältäen palveluasumisyksikössä toteutettavan terveyden ja sairaanhoidon. Hoidolla ja hoivalla tarkoitetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa, intiimihygienian hoidossa ja liikkumisessa auttamista.

Palveluseteli ei kata: ateriapalvelua, asiointipalvelua, harrastuksissa ja vierailuilla avustamista, siivous- ja pyykkipalveluja eikä asunnon vuokraa.

Palvelusetelituottajarekisteri, ikäihmisten asumispalveluista:

http://www.sotesi.fi/sotesi/liitetiedostot/editori_materiaali//14368.pdf



PALVELULIIKENNE:

Palveluliikenne on kaikille väestöryhmille tarkoitettua kutsuperiaatteella toimivaa liikennettä.

Reitit on erityisesti suunniteltu ja ajoneuvovaatimukset asetettu iäkkäiden ja vammaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen.

Rintamasotilas- tai rintamapalvelutunnuksen esittämällä saa maksuttoman edestakaisen kulkuoikeuden palveluliikenteessä kerran viikossa.

Palveluliikenteen asiakasmaksu on kulloinkin voimassa oleva Matkahuollon kilometriperusteinen bussitaksan mukainen maksu (alinmaksu tällä hetkellä 3,20 euroa).

Aikataulut, reitit, liikennöitsijän ja kutsupuhelinnumeron löydät:

http://www.sastamalankaupunki.fi/sastamala/sivu.tmpl?sivu_id=3953

Palveluliikennettä ajetaan vuoden ympäri maanantaista perjantaihin eri reiteillä, jotka kattavat kaupungin haja-asutusalueen ja entisten kuntakeskusten välisen liikenteen.



PÄIVÄTOIMINTA:

Päivätoimintaa järjestetään kotona annettavien palvelujen tueksi. Päivätoiminnassa pyritään kuntoutuksen ja viriketoiminnan avulla tukemaan henkilön terveyttä ja toimintakykyä ja parantamaan näin ollen hänen kotona selviytymistä.

Päivätoiminnassa on toimipaikasta riippuen mm. mahdollisuus aterioida, askarrella, kuntoilla kuntosalilla, tutustua tietokoneen käyttöön, osallistua ohjattuun liikuntaan sekä ohjelmatilaisuuksiin. Päivätoiminnan painopiste on fyysisen toimintakyvyn tukemisessa ja parantamisessa. Lisäksi on mahdollisuus saada palveluohjausta sekä joitakin hoidollisia palveluja (esim. perushoito ja sairaanhoidolliset toimenpiteet).

Omaishoitajalla on mahdollisuus tuoda hoidettava tilapäisesti päivätoiminnan hoitoparkkiin, kun hän tarvitsee aikaa omien asioiden hoitamiseen.

PÄIVÄTOIMINTAAN HAKEUTUMINEN

Palvelukoordinaattori (puh. 040 507 2543) tekee päätökset päivätoimintaan osallistujista. Asiakas itse tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä joko palvelukoordinaattoriin tai päivätoiminnan yksiköihin. Kuka tahansa Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalvelujen hoitaja tai lääkäri voi tehdä päivätoimintaa koskevan lähetteen palvelukoordinaattorille.



PÄIVÄTOIMINNAN TOIMIPISTEET

Punkalaidun

lisätietoja:

lähihoitaja Johanna Mäkinen

puh. 040 138 2538

Sastamala

Mouhijärvi, Suodenniemi, Äetsä ja Kiikoinen

lisätietoja:

päivätoiminnanohjaaja Kirsi-Marja Väissi

puh. 050 321 1158

Vammala

lisätietoja:

päivätoiminnan ohjaaja Lea Tuomisto

puh. 050 366 2912



RESEPTIEN UUSIMINEN:

Sotesissa on siirrytty sähköiseen reseptiin, eResepti.

Kun määrätty lääke on lopussa tai resepti on vanhenemassa, voit pyytää eReseptin uusimista joko terveysasemalta tai apteekissa. Paperiresepti voidaan uusia vain terveysasemalla.

Jos toinen henkilö hoitaa terveysasemalla reseptiin liittyviä asioitasi, sinun pitää antaa siihen kirjallinen suostumus, jonka sinä olet allekirjoittanut.

Apteekissa hoidettu eReseptin uusimispyyntö välitetään terveydenhuoltoon, missä pyyntö käsitellään kahdeksan päivän kuluessa. Apteekki perii maksun reseptin uusimispyynnöstä.

Uusittu resepti on nähtävissä myös

<http://www.kanta.fi> - sivulla, omien tietojen katselussa.

Palveluun kirjaututaan pankkitunnuksilla.

Sinulle ilmoitetaan, jos reseptiä ei uusita.

Lääkkeen noutoa varten apteekista ota mukaasi potilasohje ja Kela-kortti. Kun näytät potilasohjeen asiointisi nopeutuu.

Jos sinulla ei ole mukana potilasohjetta saat lääkkeesi näyttämällä Kela-kortin. Jos joku muu hakee lääkkeen puolestasi, hänellä pitää olla mukana saamasi potilasohje tai sinun Kela-korttisi. Näin hän todistaa, että hänellä on oikeus noutaa lääkkeesi.



SEURAKUNTA:

Diakonia on yksi kirkon perustehtävistä. Se on kristillisestä rakkaudesta lähtevää auttamista kaikenikäisten ihmisten parissa. Se on keskustelua, tukemista, sielunhoitoa ja aineellista auttamista. Diakoniatyö järjestää myös ryhmätoimintaa.

Keskusteluapu ja neuvonta

Elämässä on usein tilanteita, jolloin tarvitsemme apua. Keskustelua, sielunhoitoa, käytännön apua kriisin keskelle – tilanteet vaihtelevat. Ota yhteyttä diakoniatyöntekijöihin, jos olet yksinäinen, sairas, kärsit päihde- tai mielenterveysongelmista tai muuten vain kaipaat kuuntelijaa. Työntekijä voi tavata sinut kotonasi tai seurakunnan tiloissa. Keskustelut ovat luottamuksellisia.

Avustukset

Eriyisissä tilanteissa seurakunta voi antaa myös avustuksia. Ota yhteyttä diakoniatyöntekijöihin.

Apua arjen keskelle:

Palveleva netti <http://www.verkkoauttaminen.fi>

Seurakuntien Palveleva puhelin 01019-0071 tarjoaa mahdollisuuden purkaa mieltä painavia asioita puhelimitse.

Päivystysajat ovat koko Suomessa su-to klo 18.00-01.00 sekä pe ja la 18.00-03.00.



Diakoniatoimisto:

Vammalan srk-talo, Asemakatu 6, p. 03-521 9040
Tiistaisin ja perjantaisin klo 9-11

Muuta toimintaa:

Diakoniakahvila, Kyläparkki ja Eläkeikäisten kerhot.

Kysy lisää, ota yhteyttä!

Johtava diakoniatyöntekijä Marjatta Karimäki
p. 050 3149041

Lisätietoja:

www.sastamalanseurakunta.fi



KODIN TURVALLISUUDEN TARKISTUSLISTA:

Jokainen EI - vastaus on vihje kodin puutteellisesta turvallisuudesta ja lisääntyneestä kaatumisvaarasta.

Avunsaanti tapaturman sattuessa

- Onko hätänumero esillä? K/E
- Onko asunnossa puhelimia? K/E

Loukkaantumiselle altistavia tekijöitä

- Ovatko silmälasit näkökykyä vastaavat ja puhtaat? K/E
- Ovatko silmälasit käytössä? K/E
- Onko kuulo tarkistettu hiljattain? K/E
- Onko lääkitys tarkistettu hiljattain? K/E
- Ovatko käytössä olevat apuvälineet riittävät ja asianmukaiset? K/E
- Ovatko apuvälineet käytössä? K/E
- Ovatko sisäkengät sopivat, pitäväpohjaiset ja kantaosasta kiinni olevat jalkineet? K/E
- Ovatko sisäjalkineet käytössä? K/E
- Onko ulkokengissä pitävä, uritettu pohja (pehmeä pohjamateriaali, joka ei kovetu pakkasella)? K/E



Asunto

- Onko asunnon valaistus hyvä? K/E
- Onko yövaloja? K/E
- Käytetäänkö yövaloja? K/E
- Onko valokatkaisimet sijoitettu helposti saavutettaviksi? K/E
- Ovatko sähköjohdot kiinnitetyt ja poissa tieltä, erityisesti jatkojohdot? K/E
- Ovatko asunnon kulkukäytävät avarat eikä niillä ole tavaroita? K/E
- Onko asunnon kynnykset poistettu? K/E
- Onko lattia liukastumaton (liukastumaton lattiavaha)? K/E
- Onko matoissa liukesteet? K/E
- Ovatko päivittäiset tavarat helposti saatavilla, eikä erityistä kurkottelua tarvita? K/E
- Ovatko kalusteet tukevat eivätkä luista tukea otettaessa? K/E
- Onko asunnossa riittävästi tukevia istuimia levähtämiseen? K/E
- Onko työskentely istuen mahdollista keittiössä? K/E
- Onko keittiöporras tukeva ja sitä voi turvallisesti käyttää esim. verhojen vaihdossa? K/E
- Onko suihkutilassa tukevat tukikahvat tai kaiteet? K/E



- Onko suihkutilassa liukuesteet?

K/E

Sisäänkäynti

- Onko pihapiirin valaistus riittävä?
- Onko sisäänkäynnin valaistus riittävä?
- Onko ulko- ja/ tai sisäportaiden kunto hyvä?
- Ovatko portaat, sisäänkäynti ja käytävä talvisin lumettomat ja hiekoitetut?
- Onko kuistin/ parvekkeen lattiamateriaali liukastamaton?
- Ovatko kynnykset ulko-ovella ja takapihalle/parvekkeelle matalat/poistettut?

K/E

K/E

K/E

K/E

K/E

K/E

Lähde: Stakes



AUTTAVIA PUHELIMIA

Yleinen hätänumero:

112

Myrkytystietokeskus:

09-471977

Numeropalvelu:

118

Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallinen kriisipuhelin:

010-195 202

Vertaislinja muistisairaiden omaisille:

0800- 96000

Kirkon palveleva puhelin:

01019-0071



Koonti ja kirjoittaminen:
Sosionomi (AMK)
Satu Mansikkamäki

Ulkoasu ja taitto:
Iris Sulin