

**Minna Mäki-Ullakko, Saara-Mari Olausen**

**PALVELUESITE KOKKOLAN KAUPUNGIN KOTIHOIDON  
PALVELUOHJAUSKESKUKSELLE**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Maaliskuu 2014**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Yksikkö</b> Ylivieska	<b>Aika</b> maaliskuu 2014	<b>Tekijä/tekijät</b> Minna Mäki-Ullakko, Saara-Mari Olausen
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaaliala		
<b>Työn nimi</b> PALVELUESITE Kokkolan kotihoidon palveluohjauskeskukselle		
<b>Työn ohjaaja</b> Kaija Heikkinen		<b>Sivumäärä</b> 31 + 16
<b>Työelämäohjaaja</b> Hanna Saarinen		
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli palveluesitteen laatiminen Kokkolan kaupungin kotihoidon palveluohjauskeskukselle. Palveluesite on suunnattu kotihoidon palveluohjauskeskuksen työntekijöille työvälineeksi, yhteistyökumppaneille sekä ikäihmisille ja heidän omaisilleen tiedon lähteeksi. Ikäihmisten määrän lisääntyessä sekä heille suunnattujen palveluiden kehittyessä on tärkeää, että tietoa saatavilla olevista palveluista löytyy helposti. Kunnilla on myös velvollisuus tiedottaa ikäihmisille suunnatuista palveluista.</p> <p>Tavoitteena oli luoda kattava ja helppolukuinen palveluesite, jossa kaikki saatavilla olevat tukipalvelumuodot ovat esiteltynä napakasti. Palveluesitteen tuli olla myös helposti päivitettävissä olevassa muodossa, koska tieto vanhenee nopeasti. Tästä johtuen palveluesite tehtiin Word- ohjelmistolla sähköiseen muotoon.</p> <p>Teoriaosuudessa käsitellään ikäpolitiikkaa, ikääntyvää suomalaista yhteiskuntaa, asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä kotiin annettavia tukipalvelumuotoja, palveluohjausta ja palvelumuotoilua.</p>		
<b>Asiasanat</b> Asiakas, asiakaslähtöisyys, ikäihminen, kotiin annettavat tukipalvelut, palveluohjaus, tiedottaminen		

**ABSTRACT**

<b>Unit</b> Ylivieska	<b>Date</b> Mars 2014	<b>Author/s</b> Minna Mäki-Ullakko, Saara-Mari Olausson
<b>Degree programme</b> Social Services		
<b>Name of thesis</b> SERVICE GUIDE for the City of Kokkola		
<b>Instructor</b> Kaija Heikkinen		<b>Pages</b> 31 + 16
<b>Supervisor</b> Hanna Saarinen		
<p>The aim of this thesis was to produce a service brochure for the homecare service center of Kokkola city. The service brochure is aimed for the personnel of the homecare service center to serve as a tool and for seniors and their relatives to serve as a source of information. As the number of seniors is growing and their services are developed, it is important that information regarding their services is easily available. The municipality is also obliged by law to inform elderly people about the services available for them.</p> <p>The aim was to create a comprehensive and easy- to- ready brochure, in which all available services are presented in a clear and compact form. The service brochure needs also to easily upgradable, because the information changes often. For this reason the brochure was made with Word software in an electronic format.</p> <p>The theoretical part focused on age politics, the ageing Finnish society, the client's position and rights as well as the forms of support, case management and service design given at home.</p>		

<p><b>Key words</b> Customer, Customer orientated, senior, services give at home, case management, to inform</p>
--

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET</b>	<b>3</b>
<b>3 IKÄÄNTYVÄ VÄESTÖ</b>	<b>5</b>
3.1 Vanhus, ikäihminen vai seniorikansalainen	5
3.2 Ennusteet ikääntyvien määrästä valtakunnallisesti	6
3.3 Ennusteet ikääntyvien määrästä Kokkolassa	8
<b>4 IKÄPOLITIIKKA</b>	<b>9</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	<b>12</b>
5.1 Palveluista tiedottaminen	13
5.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	14
5.3 Asiakaslähtöisyys	15
<b>6 KOTIIN ANNETTAVAT TUKIPALVELU, PALVELUOHJAUS JA PALVELUMUOTOILU</b>	<b>17</b>
6.1 Tukipalvelut	17
6.2 Palveluohjaus	18
6.3 Palvelumuotoilu	19
<b>7 TOIMEKSIANTAJA KOKKOLAN KAUPUNKI</b>	<b>20</b>
<b>8 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS</b>	<b>23</b>
8.1 Opinnäytetyön aiheen valinta	23
8.2 Palveluesitteen työstäminen ja teorian kirjoittaminen	23
8.3 Työelämän tarpeiden huomioiminen	25
<b>9 POHDINTA JA JATKOKEHITYSEHDOTUKSIA</b>	<b>27</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>29</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Kokkolan kaupungin tukipalveluiden organisaatiomalli	20
KUVIO 2. Opinnäytetyöprosessin eteneminen 1	23
KUVIO 3. Opinnäytetyöprosessin eteneminen 2	24
KUVIO 4. Opinnäytetyöprosessin eteneminen 3	25
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Suomalaisen 65- ja 75- vuotiaiden määrä väestörekisteri- keskuksen ennusteen mukaan	7
TAULUKKO 2. Kokkolalaisten 65- ja 75- vuotiaiden määrä väestörekisteri- keskuksen ennusteen mukaan	8

## 1 JOHDANTO

Jos vain vanhaksi elämme, ennemmin tai myöhemmin jokaiselle meistä tulee aika, jolloin joudumme turvautumaan perheen ja ystävien antamaan apuun tai kunnan tuottamiin palveluihin. Tällöin useinmiten kyseeseen tulee ensimmäisenä ennaltaehkäisevät tukipalvelut. Vanhusväestön määrän kokoajan lisääntyessä, palvelujen tarve tulee kasvamaan ja niiden odotetaan vastaavan yhä moninaisempiin ja yksilöllisempiin tarpeisiin.

Kunnan tulee tiedottaa saatavilla olevista ikäihmisten palveluista, joten toiminnallinen opinnäytetyömme, joka on palveluesite Kokkolan Kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta saatavilla olevista tukipalvelumuodoista ja palveluohjauksesta, vastaa tähän tarpeeseen. Kokkola on noin 50 000 asukkaan kaksikielinen maakuntakeskus, joka tarjoaa kattavat peruspalvelut asukkailleen sekä tuottaa isäntäkuntamallilla sosiaali- ja terveystalvet Kruunupyyn kunnalle. Kokkolassa vanhuspalvelut ovat jaoteltu kolmeen eri organisaatioon, joissa yhtenä kokonaisuutena ovat tukipalvelut ja palveluohjaus.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvet tuli voimaan 1.7.2013. Lain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä parantaa vaikuttamismahdollisuutta kunnan päätöksentekoon. Iäkkään henkilön kohdalla se merkitsee laadukkaiden, oikea-aikaisten ja yksilöllistä tarvetta vastaavien palvelujen saannin paranemista, sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palveluiden käyttöön, silloin kun hänellä siihen tarvetta ilmenee. Laki turvaa myös ikääntyneiden palvelutarpeen arviointiin pääsyn. Näin ollen tilaus tekemällemme opinnäytetyölle oli olemassa, koska kotihoidon palveluohjauskeskuksen käytössä oli aikaisemmin ollut suppeampia esitteitä, joista ei käynyt tarpeeksi selkeästi ja kattavasti ilmi saatavilla olevat ikäihmisten tukipalvelumuodot, sekä kerrottu saatavilla olevasta palveluohjauksesta.

Palveluesitteessä kuvaamme yleisesti Kokkolan vanhuspalveluiden tarkoitusta ja tavoitteita sekä tarkemmin yksitellen jokaisen tukipalvelumuodon jota on

mahdollista hakea ja saada kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta. Teoriaosuudessa tutustumme ikäpoliittisiin valtakunnallisiin linjauksiin, asiakkaan asemaan ja oikeuksiin, kotiin annettaviin tukipalveluihin, palveluohjaukseen, palvelumuotoiluun sekä tarkastelemme Kokkolan vanhuspalveluita kotihoidon palveluohjauskeskuksen osalta.

Opinnäytetyön tekemisen myötä olemme saaneet tutustua varsin kattavasti ikäihmisten asioihin, sekä saaneet uutta oppia ja tietoa, jota voimme hyödyntää tulevina sosionomeina työelämässä, olkoonkin työmme millä sektorilla ja organisaatiolla tahansa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tehdä Kokkolan kaupungin kotihoidon palveluohjauskeskukselle toimiva palveluesite heidän tarjoamistaan tukipalveluista ja palveluohjauksesta. Kotihoidon palveluohjauskeskuksen käytössä on aikaisemmin ollut suppeampia esitteitä, mutta ei tällaista, jossa on laaja-alaisesti kerrottu saatavilla olevista tukipalveluista.

Tavoitteenamme oli saada selkeä palveluesite, jota työntekijät voivat käyttää työvälineenä palveluista kertoessaan. Selkeästä esitteestä on myös ikäihmisten ja heidän omaistensa helppo löytää tarvittava tieto. Palveluesite soveltuu myös kotihoidon palveluesimiesten, kotisairaanhoidtajien ja muiden yhteistyökumppaneiden käyttöön, heidän suunnitellessa palveluita asiakkaalle. Palveluesitteellä pyritään myös välttämään turhan työn syntymistä, koska tarvittavat tiedot ovat nyt tarkasti löydettävissä samasta esitteestä. Palveluesitettä voidaan käyttää myös jossain määrin työhön perehdyttämiseen ja työnkuvasta kertomiseen.

Palveluesitteeseen kerättiin yhteen tiedot eri palvelumuodoista, joita asiakkaiden on mahdollista Kokkolassa hakea ja saada kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta. Tiedot palveluesitteeseen olemme saaneet kotihoidon palveluohjauskeskuksen työntekijöiltä, heidän esimieheltä, www-sivuilta sekä Kokkolan kaupungin vanhuspalveluiden tekemän Tukipalvelut ja palveluohjausraportista.

Tähän opinnäytetyöhön käsiteltäväksi valikoitui palveluohjauksen lisäksi tukipalvelumuodoista omaishoidon tuki, palvelutarpeen arviointikotikäynnit, ennaltaehkäisevät kotikäynnit, sosiaalityö, veteraanipalvelut, turvapuhelimet, lumisetelit, sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, muistitiimi, kauppakassi ja apumiestoiminta. Näitä edellä mainittuja tukipalvelumuotoja on mahdollista saada Kokkolan kaupungin kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta. Lisäksi tässä työssä käsittelemme vielä palvelumuotoilua, joka on tulevaisuudessa yhä enenevässä määrin osana vanhustenhuoltoa.

Tekemämme toiminnallinen opinnäytetyö on yksi ammattikorkeakoulujen käyttämä opinnäytetyön muoto. Ammatillisessa kentässä toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee toiminnan järjestämistä ja järjeistämistä sekä käytännön toiminnan ohjeistamista ja opastamista. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapoja on monia erilaisia. Se voi olla esimerkiksi vihko, opas, kirja tai kansio. Se voi olla myös verkkosivu, tapahtuma tai tilaisuus, viestintä- tai markkinointisuunnitelma tai vaikkapa portfolio. Meidän toiminnallinen osuus oli palveluesite Kokkolan kaupungin kotihoidon palveluohjauskeskukselle.

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu kaksi osaa, toiminnallinen osuus eli produkti sekä opinnäytetyöraportti. Opinnäytetyöraportti on prosessin dokumentointi ja arviointi tutkimusviestinnän keinoin.

Kun toiminnallista opinnäytetyötä aletaan kirjoittaa, ovat tekeminen ja kirjoittaminen vuorovaikutuksessa keskenään prosessin loppuun asti. Airaksinen korostaa työpäiväkirjan tärkeyttä opinnäytetyön kirjoittamisen apuna. Työpäiväkirja on dokumentti opinnäytetyöprosessista, ja se on tukena, kun raporttia kirjoitetaan. Raportista tulee löytyä vastaukset siihen, miksi, miten ja mitä on tehty. Tekstiosuutta kirjoitettaessa tulee ottaa huomioon kohderyhmä ja kirjoittaa sellaista kieltä ja tyyliä, joka puhuttelee kohderyhmää. Kohderyhmän ikä, asema ja tietämys aiheesta tulee ottaa huomioon, samoin työn käyttötarkoitus ja luonne. (Airaksinen 2013.)



### 3 IKÄÄNTYVÄ VÄESTÖ

#### 3.1 Vanhus, ikäihminen vai seniorikansalainen

Puhummeko vanhuksesta, ikäihmisestä, eläkeläisestä tai vaikkapa seniorikansalaisesta, kun tarkoitamme ihmistä, joka on jo keski-ian taakseen jättänyt. Käytettävän käsitteen valinta on monimutkainen, ja käytäntöjä ja mielipiteitä löytyykin varmaan yhtä monta kuin puhujaa.

Kansaneläkelaitos määrittelee vanhusikärajaksi 65 vuotta, koska silloin kansalainen on oikeutettu vanhuseläkkeeseen. Myös monet kunnan järjestämät palvelut ovat jaoteltu niin, että 65-ikävuoden jälkeen ne siirtyvät vanhuspalveluiden alle. (Kela 2013.)

Hanna Hyttinen kirjoittaa teoksessa Gerontologinen hoitotyö (2008,43.) nykyihmisistä, jotka haluavat elää pitkään, mutta eivät halua tulla kutsutuksi vanhuksiksi, eivätkä näin ollen halua vanheta. Gerontologinen kirjallisuus kuvaakin ikääntymistä kolmantena ja neljäntenä ikänä. Kolmas ikä, noin 65 - 80 ikävuoden välillä, tarkoittaa välivaihetta työiän ja varsinaisen vanhuuden välillä, eläkeiän alkutaivalta, joka on vielä varsin erilainen kuin vanhuus itsessään. Se on toimintojen täyttämää nuoren eläkeläisen elämää. Tämä vaihe on henkilökohtaiselle hyvinvoinnille ja itselleen omistettua aikaa. Kolmas ikä on myös monessa mielessä voimavarojen aikaa. Pidentynyt elinikä ja eläkkeelle jäännin jälkeinen korkea toimintakyky voidaan nähdä tuottavana vanhenemisen vaiheena. Silloin ikääntyneen antama epävirallinen hoiva ja apu voi korvata julkisen sektorin tai muiden toimijoiden antaman hoivan. (Seppänen & Pessi 2011. 166–167.)

Neljännellä iällä tarkoitetaan tämän vaiheen jälkeen tulevaa aikaa, jolloin riippuvuus muista ihmisistä kasvaa ja autonomia vähenee, eli varsinainen vanhuus alkaa. (Hyttinen 2008,43.)

Vanhuus ei ole sairaus. Se on elämänvaihe, jonka alku on aktiivista aikaa ja loppua kohden voimat vähenevät, sairastelu lisääntyy ja riippuvuus toisista

ihmisistä kasvaa. Myöhäisvanhuuteen liittyy myös lähes vääjäämättömästi toiminnanvajavuutta. (Noppi & Koistinen 2005,15.)

Ikääntyessään ihminen kohtaa muutoksia, joihin mukautuessaan hän ottaa käyttöön siihenastisen elämänsä aikana kertyneet voimavarat. Yksilön ikääntyminen on kokonaisvaltainen prosessi, ja näin ollen vanhenemista voidaan tarkastella fyysisenä, psyykkisenä, kognitiivisena, kulttuurisena tai sosiaalisena toisiinsa vaikuttavina prosesseina. Kukin prosessi kuitenkin tuo vain yhden näkökulman ikääntymisen moninaiseen kokonaisuuteen, ja tulee muistaa, että vanhenemisen yksilölliset erot ovat huomattavia. (Vuotilainen & Tiikkanen 2008,44.)

Valtakunnalliset suositukset, mm. laatusuositukset ja julkiset keskustelut puolestaan käyttävät termiä ikäihminen. Kurki (2007,15.) tuokin esille, että ikäihmiset ovat varsin heterogeeninen ryhmä. Niihin kuuluvat niin hyvässä sosiaalisessa, terveydellisessä ja taloudellisessa asemassa olevat eläkeläiset, kuin myös sairaat, kyvyiltään rajalliset ja sosiaalisesti ja ekonomisesti heikossa tilanteessa olevat.

Senioriksi Marja Krons määrittelee oppaassaan Seniorin opas; vinkkejä, palveluja ja terveyttä (2003) ihmisen, joka on saavuttanut jonkin yleisen eläkeiän. Aktiivinen ihminen, joka on työelämän ulkopuolella.

### **3.2 Ennusteet ikääntyvien määrästä valtakunnallisesti**

Keskimääräinen elinikä on pidentynyt Suomessa 1800-luvulta lähtien. Niin kauan kuin syntyvyys pysyi korkeana, se ei näkynyt suurien ikäluokkien osuuden kasvuna. Viimeisten kolmen vuosikymmenen aikana ikääntyneiden odotettavissa oleva elinikä on alkanut pidentyä. (Luoma, Rätty, Moisio, Parkkinen, Vaarama & Mäkinen 2003, 7.) Suomessa ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan voimakkaasti. Vuoteen 2040 mennessä sekä naisten että miesten eliniänodote kasvaa, naisilla noin neljä ja puolivuotta 86,3 vuoteen ja miehillä seitsemän vuotta 82,1 vuoteen. (Sarvimäki & Heimonen 2010, 14-15.)

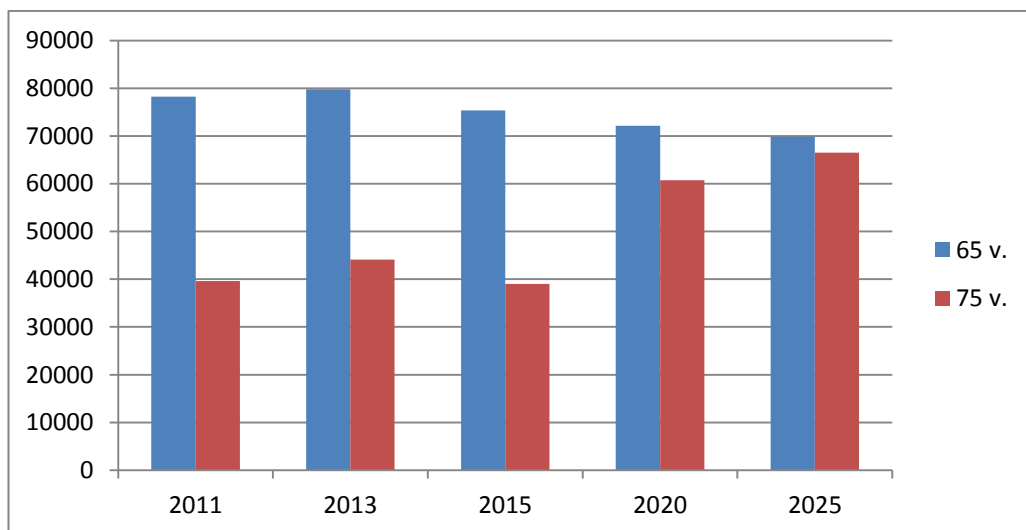
Tilastokeskuksen vuoden 2012 väestörakennetiedotteen mukaan kyseisenä vuotena Suomen väestöllinen huoltosuhde oli korkein 48 vuoteen ollen 54,3.

Väestöllisellä huoltosuhteella tarkoitetaan alle 15-vuotiaiden ja 65-vuotta täyttäneiden määrän suhdetta 100 työkäistä kohden. (Tilastokeskus 2014.)

Väestön vanheneminen tapahtuu kahdessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on jo käynnistymässä suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle, jonka myötä eläkemenot kasvavat nopeasti. Toinen vaihe tulee näkymään sosiaali- ja terveystalouden kasvussa kasvavan vanhusväestön myötä. (Eloranta & Punkanen 2008, 177.)

Koska pitkäikäisyys lisääntyy seuraavien vuosikymmenten aikana, se asettaa omat haasteensa vanhustyölle koskien taloudellisten resurssien rajallisuutta, henkilöstön saatavuutta sekä vanhusten määrän kasvua. (Luoma ym. 2003, 6.)

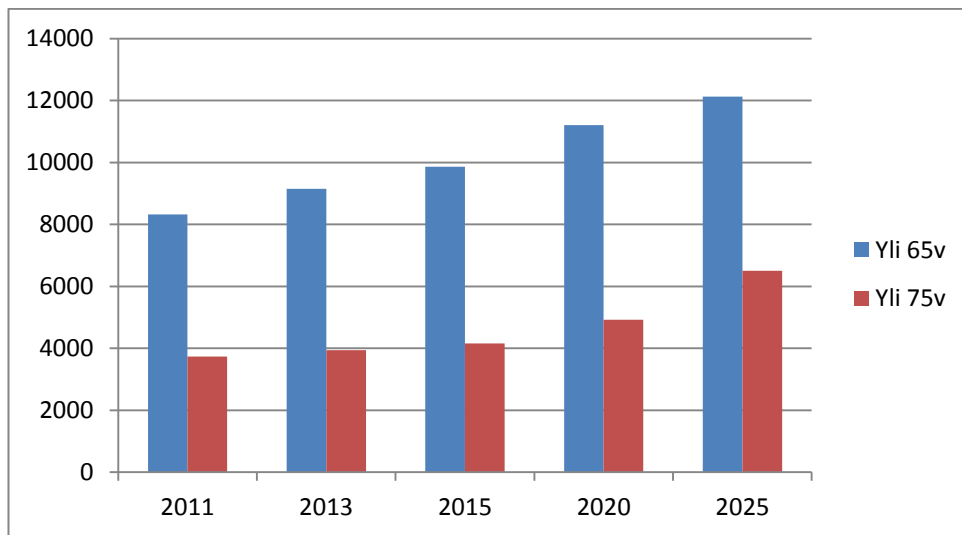
TAULUKKO 1. Suomalaisen 65- ja 75-vuotiaiden määrä väestörekisterikeskuksen ennusteen mukaan 2013



### 3.3 Ennusteet ikääntyvien määrästä Kokkolassa

Kokkolan ikärakenne on suhteellisen edullinen verrattuna koko maan tilastoihin. Vaikka Kokkolan huoltosuhde on verokkikaupunkeja huonompi, kuitenkin lasten ja nuorten osuus on suuri ja ikäihmisten osuus pienempi. Kuitenkin vuoteen 2030 mennessä Kokkolan huoltosuhde nousee lähes 75:een, vaikka muualla maassa se heikkenee nopeampaa tahtia. Väestökisterikeskuksen ennusteen mukaan Kokkolassa oli noin 9200 yli 65-vuotiasta vuonna 2013 ja vuoteen 2025 ennustetaan määrän kasvavan yli 12 000. (Kokkolan hyvinvointikertomus 2013.)

TAULUKKO 2. Kokkolalaisten yli 65- ja 75- vuotiaiden määrä väestökisterikeskuksen ennusteen mukaan 2013.



## 4 IKÄPOLITIikka

Ikäpolitiikka käsite on vakiintunut Suomessa 1970-luvulta lähtien, tarkoituksenaan koota ja yhdistää ikääntyneiden ihmisten aseman parantamiseksi tarkoitettuja toimia. Toisin sanoen sillä tarkoitetaan ikääntyneiden ihmisten tarpeiden tyydyttämiseen, hyvinvoinnin edistämiseen ja heidän aseman parantamiseen suunnattuja tavoitteita, toimintalinjoja ja yksittäisiä toimia. Suomalainen ikäpolitiikka toteutuu pääosin julkisen tahon, valtion ja kuntien toteuttamana, mutta myös yhä enenevässä määrin yksityisten ja järjestöjen järjestämänä. (Koskinen, Aalto, Hakonen & Päivärinta 1998, 263.)

Kulloinkin yhteiskunnassamme vallitseva vanhuspolitiikka luo ikäihmisten parissa tehtävälle ammatilliselle työlle lainsäädännöllisen ja taloudellisen pohjan. Vanhuspolitiikkaa toteutetaan paikallisesti, alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti. Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuu on kunnilla, ja rahoitus sen järjestämiseen tulee valtionosuuksista ja kuntien omista verotuloista. (Kan & Pohjola 2012, 276.)

Euroopan unionin jäsenmaista Suomi ikääntyy nopeimmin. Koska suomessa ikääntyvien määrä lisääntyy koko ajan, vauhdittaa se samalla vanhuspalveluiden muutosta. (Noppari & Koistinen 2005,11.)

Viimeaikainen muutosprosessi vanhustenhuollossa käynnistyi vuoden 1993 valtionosuusuudistuksesta, joka antoi kunnille mahdollisuuden järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut joko tuottamalla ne itse, ostamalla yksityiseltä ostopalveluna tai järjestämällä ne kuntayhteistyönä. (Noppari & Koistinen 2005,11.)

Suomen vanhuspoliittisista linjauksista vastaa sosiaali- ja terveysministeriö strategialla, lainsäädännöllä, laatusuosituksilla, ohjelmilla ja hankkeilla. Samalla se huolehtii vanhustenhuollon toimivuudesta. Sosiaali- ja terveysministeriö puhuikin www-sivuillaan ikääntymispolitiikasta, jonka tavoitteena on edistää ikäihmisten toimintakykyä, itsenäistä elämää ja aktiivista osallistumista yhteiskuntaan. (STM 2014.) Keskeisinä arvoina pidetäänkin ikäihmisten tasa-arvoisuutta,

itseäänäämis-oikeutta, taloudellista riippumattomuutta ja sosiaalista integraatiota. Nykyinen moderni ja aktiivinen ikääntymispolitiikka korostaakin ikäihmisen voimavaroja sairauksien, toimintarajoitteiden ja menetysten sijaan. (Noppari & Koistinen 2005,12.)

Vanhustenhuollon valtakunnalliset linjaukset painottavat kotona asumisen tukemista, avopalveluiden ensisijaisuutta, toimintakyvyn ylläpitämistä sekä riittävien ja oikea-aikaisten sosiaali- ja terveystalvelujen turvaamista. (Saarinen 2013, 5.)

Tämän hetken ikäihmisiä koskeva suurin uudistus toteutui 1.7.2013, kun Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista tuli voimaan. Lain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä parantaa vaikuttamismahdollisuutta kunnan päätöksentekoon. Iäkkään henkilön kohdalla se merkitsee laadukkaiden, oikea-aikaisten ja yksilöllistä tarvetta vastaavien talvelujen saannin paranemista sekä ohjausta muiden tarjolla olevien talveluiden käyttöön silloin, kun hänellä ilmenee siihen tarvetta. Lain tarkoituksena on myös vahvistaa iäkkään henkilön vaikuttamismahdollisuutta hänelle järjestettävien talveluiden sisältöön ja toteuttamistapaan.

Kunnan tulee järjestää ikääntyneen väestön hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontatalveluja, vastaanottoja, kotikäyntejä ja terveystarkastuksia. Kunnan tulee järjestää oikea-aikaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaali- ja terveystalvelut sekä kiinnittää erityistä huomiota kuntoutusta edistäviin ja kotiin annettaviin talveluihin. Toimintakyvyn ja itsenäistä suoriutumista tukevien talveluiden tarve tulee selvittää kokonaisvaltaisesti talvelutarpeen arvioinnilla yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Iäkkäälle henkilölle tulee laatia hoito- ja talvelusuunnitelma talvelutarpeen ilmenemisen jälkeen. Päätös kiireellisesti ilmenevien sosiaalitalveluiden myöntämisestä ja järjestämisestä tulee tehdä viipymättä, niin ettei ikääntyneen henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Kiireettömässä tapauksissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja myönnetty talvelut järjestettävä viimeistään

3 kk:n kuluessa päätöksenteosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012.)

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (2008) perustuu ajatukselle, että tiettyä ikäryhmää kohden tarvitaan tietty määrä hoiva- ja hoitopalveluita. Laatusuositus katsoo ikäryhmään kuuluvaksi kaikki yli 75 vuotiaat. Laatusuositus on sosiaali- ja terveystministeriön sekä myöhemmin Suomen Kuntaliiton (2013) kanssa yhdessä antama suositus, jonka päätavoitteena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen koko väestölle. Tavoitteena on edistää ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä valvoa iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain toimeenpanoa. Suositus koskee ikääntyneiden säännöllisesti käyttämiä sosiaali- ja terveystalvveluja, sekä laajemmin ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä edistäviä toimia. Hoiva- ja hoitopalveluita tulee tarjota kevyestä vaativaan apuun, jolloin tulee painottaa yksilöllisen avuntarpeen havaitsemista ja palveluiden saantia määrittelee toimintakyvyn arviointi. Laatusuositus tukee kuntia ja yhteistoiminta-alueita ikäihmisten palveluiden kehittämisessä ottamaan huomioon paikalliset tarpeet ja voimavarat, yhteistyössä kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien sekä asiakkaiden, heidän omaistensa ja muiden kuntalaisten kanssa. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveystministeriön julkaisuja 2013:11.)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakaslaiksi kutsutaan lakia, joka määrittelee sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Laki koskee viranomaisen järjestämää sosiaalihuoltoa, mutta myös yksityisen järjestämää hoitoa. Kela eli Kansaneläkelaitos jää kuitenkin kyseisen lain ulkopuolelle. Asiakkaan hakiessa sosiaalihuollon palveluita tai etuisuuksia sovelletaan häneen aina asiakaslakia. Sosiaalihuollon palveluita tai etuisuuksia ovat esimerkiksi kodinhoitopalvelut.

Asiakas tulee aina ottaa huomioon häneen liittyviä päätöksiä tehtäessä. Hänen tarpeensa, kokemuksensa sekä mielipiteensä tulee selvittää, ja häntä on kohdeltava tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Jokaisella asiakkaalla on lisäksi oikeus hyvään palveluun. Asiakslaki velvoittaa myös ottamaan huomioon asiakkaan kulttuuritaustan sekä äidinkielen. Tämä on tärkeää esimerkiksi maahanmuuttajien, romanien ja saamelaiden ollessa asiakkaana. Jollei työntekijällä ja asiakkaalla ole yhteistä kieltä, on asiakkaalla oikeus saada tulkki.

Asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeutensa ja velvollisuutensa niin selvästi, että asiakas varmasti ymmärtää, mistä puhutaan. Asiakkaalle tulee selvittää kaikki palveluiden ja tukien vaihtoehdot. Myös eri vaihtoehtojen vaikutukset asiakkaan elämään tulee selvittää ymmärrettävästi. Asiakas ja työntekijä laativat yhdessä palvelu- ja hoitosuunnitelman asiakkaalle, jota molempien tulee noudattaa.

Palveluita suunniteltaessa tulee muistaa, että asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Asiakas ei aina kuitenkaan osaa tai pysty kertomaan palveluiden tarvettaan, kuten esimerkiksi muistihäiriöinen vanhus. Tällöin sosiaalityöntekijän on tiedusteltava asiakkaan läheisen tai laillisen edustajan mielipidettä asiasta ennen kuin päätöstä palveluista tehdään. (STM 2014.)

Asiakkaalla on asianosaisena oikeus saada häntä itseään koskevista asiakirjoista tieto. Myös asiakkaan laillisella edustajalla on oikeus saada nämä tiedot. Henkilötietolaissa (523/1999) säädetään asiakkaalle oikeus tarkastaa häntä koskevat tiedot, joita henkilötietorekisteriin on tallennettu.



Sosiaalihuollon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi tarvitaan tietoa asiakkaan asioista. Tarvittavat tiedot on asiakas tai hänen edustajansa velvollinen antamaan. Asiakkaasta voidaan hankkia tietoa ilman asiakkaan suostumusta, mutta asiakkaalla on oikeus tietää, mistä tieto on saatu ja mitä häntä koskevia tietoja on hankittu. Asiakkaalla on oikeus lukea hänestä muualta hankitut tiedot, ja hänellä on oikeus antaa asioista tarpeelliset selvitykset.

Kaikki sosiaalihuollon asiakirjat, joissa on tietoja asiakkaasta tai yleensäkin yksityisestä henkilöstä, on pidettävä salassa. Asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta asiakirjasta ei saa olla sivullisten nähtävänä, eikä niitä saa luovuttaa kenellekään sivulliselle.

Sosiaalihuollossa työskentelevät henkilöt eivät saa paljastaa vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvia asioita asiakkaastaan. Vaikka tehtävän hoitaminen työntekijän osalta olisi loppunut, hän ei senkään jälkeen saa paljastaa vaitiolovelvollisuuden piirissä olevia asioita. Nämä asiat koskevat myös harjottelijoita. Asiakas ei myöskään saa paljastaa sellaisia tietoja, jotka eivät koske häntä itseään. Asiakas tai hänen edustajansa voi kuitenkin käyttää muitakin, kuin häntä itseään koskevia tietoja, jos kysymyksessä on asia, johon on perustunut asiakkaan tiedonsaantioikeus. (Henkilötietolaki 523/1999.)

## **5.1 Palveluista tiedottaminen**

Kunnalla on velvollisuus tiedottaa asukkailleen kaikista kunnassa vireillä olevista asioista, suunnitelmista, asioiden käsittelystä, päätöksistä ja niiden mahdollisista vaikutuksista. Asukkaille on myös annettava tietoa siitä, miten he voivat vaikuttaa asioiden käsittelyyn ja asioista päättämiseen. Jos kunta on antanut jonkin tehtävänsä säätiön tai yhteisön hoidettavaksi, on kuntalaisilla silloin oikeus saada tietoa yhteisön tai säätiön toiminnasta. (Kuntalaki 365/1995.)

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista palveluista joita kunnilla on lain mukaan velvollisuus järjestää. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö valmistelee

lainsäädännön ja vastaa sosiaali- ja terveystalitiikasta. Lainsäädäntö määrää, että kaikille kansalaisille täytyy olla yhdenvertaiset sosiaali- ja terveystalvelut. Sosiaalihuollon henkilöstön tehtävänä on ohjata, neuvoa, järjestää tukitoimia ja selvittää asiakkaan ongelmia. Asiakkaana voi olla yksittäinen henkilö, perhe tai yhteisö. Tukitalveluita voivat olla esimerkiksi kotitalvelut, omaishoidontuki, asumistalvelut. (STM 2014.)

Ikäihmisille, heidän omaisilleen ja sosiaali- ja terveystalan ammattilaisille on tärkeää tiedottaa, mitä ikäihmisten talveluita on saatavilla, mistä niitä saa, keneen voi olla yhteydessä sekä kuinka toimintaa toteutetaan.

Ikäihmiset ovat hyvä ottaa asiantuntija rooliin mukaan tiedottamista suunniteltaessa. Heidän mielipiteensä tiedottamisväylystä sekä tiedotteiden sisällöstä ja ulkoasusta, mahdollistavat halutun viestin paremmin perille menemisen. (Vilkko, Finne-Soveri & Heinola 2010, 48.)

## **5.2 Sosiaali- ja potilasasiamies**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan vuonna 2001. Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu tähän lakiin. Hänen tehtävänään on ohjata ja neuvoa erilaisten ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa ja neuvoa asiakkaita päätöksiin liittyvien valitusten tekemisessä. Sosiaaliasiamies auttaa asiakasta myös muistutuksien teossa, jos asiakas kokee saaneensa huonoa talvelua tai kohtelua. Yksi sosiaaliasiamiehen tehtävistä on tiedottaa asiakkaille heidän oikeuksistaan sekä auttaa edistämään ja toteuttamaan asiakkaan oikeuksia. Asiakkaiden aseman kehitystä seurataan vuosittain ja asiamies antaa vuosittain raportin kaupunginhallitukselle.

Potilasasiamiehen toiminta taas perustuu vuodelta 1993 olevaan lakiin asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Tämä laki koskee koko terveydenhuollon kenttää sekä sosiaalihuollon laitoksia, joissa annetaan erilaisia terveydenhuollon talveluja. Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita ja heidän omaisiaan sekä henkilökuntaa erilaisissa kysymyksissä, jotka liittyvät

lain soveltamiseen. Potilasasiamies avustaa potilasvahinkoilmoitusten sekä muistutusten tekemisessä. Yksi tärkeä tehtävä on tiedottaa potilaille heidän oikeuksistaan, jotka koskevat potilaan hoitoa, kohtelua, tiedonsaantia sekä tietosuojaa. Potilasasiamies toimii aina potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. (Kokkola 2014.)

### **5.3 Asiakslähtöisyys**

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että palveluja ja hoitoa saava ikäihminen on kaiken ytimessä eli lähtökohtana. Hän on keskeinen ja tärkeä ja palvelut suunnitellaan juuri hänen tarpeisiinsa sopiviksi. Asiakkaan hoitoa ja palveluita tarkastellaan nimenomaan hänen näkökulmastaan eikä muiden. Mikäli asiakkaan edellytykset ilmaista oma mielipiteensä ja tarpeensa on alentunut tai asiakkaan toimintakyky on heikentynyt, on erityisen tärkeää ottaa huomioon erilaiset tilanteet.

Asiakslähtöisen hyvän hoidon ja palvelun turvaaminen edellyttää tiedon hankkimista siitä, mitä asiakkaat pitävät hyvänä ja tarpeellisena. Asiakaspalautteen kerääminen ja niiden tietojen hyödyntäminen ovat keinoja, joilla voidaan varmistaa asiakslähtöinen toiminta. Asiakslähtöisyys edellyttää myös sitä, että asiakkaan mahdollisuus osallistua palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen on otettu huomioon erilaisia kanavia käyttämällä. Tällaisia kanavia voivat olla esimerkiksi vanhusneuvostot ja paneelit. Aidossa asiakslähtöisyydessä on sisäistetty näkemys, että asiakkaita kuunnellaan tarkasti ja katsotaan, että organisaatio on olemassa juuri asiakkaita ja heidän tarpeitaan varten.

Tutkimusten mukaan suurin osa ikääntyneistä haluaa asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Erityisesti he toivovat saavansa terveyspalvelut nopeasti ja haluavat parantua sairauksistaan ja palata sairaalasta kotiin. He myös haluavat kuntoutusta, joka tukisi heidän kotona asumistaan mahdollisimman pitkään. Ikääntyneet eivät halua olla taakkana omaisilleen tai läheisilleen ja arvostavat kotihoidon turvallista, varmaa ja luotettavaa apua sekä yksityisyyttä kunnioittavaa kohtelua.

Asiakkaat arvioivat palvelu- ja hoitotilanteita sen mukaan, kuinka itse ovat ne kokeneet. Asiakaslähtöisen toiminnan ylläpitäminen on haaste laitoshoidossa olevien ikäihmisten kohdalla. He näkevät usein hoitajien kiireen eivätkä halua sen vuoksi olla arvioimassa hoitoa tai saamaansa palvelua. He myös ovat riippuvaisia hoitohenkilökunnasta, joten senkään takia he eivät välttämättä halua arvioida saamaansa hoitoa.

Työntekijöille asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen on vaikea tehtävä. Toiminnan perustana on aina asiakkaiden oikeuksien tunnustaminen sekä niiden toteutumisen mahdollistaminen toiminnassa. Jokaisessa työyksikössä olisi tärkeä miettiä, mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa juuri siinä omassa työyksikössä.

(Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri 2002, 38-41.)

## **6 KOTIIN ANNETTAVAT TUKIPALVELUT, PALVELUOHJAUS JA PALVELUMUOTOILU**

### **6.1 Tukipalvelut**

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee verkkosivuillaan tukipalveluiksi palvelut, joilla täydennetään kotihoidon antamaa henkilökohtaista huolenpitoa. Ne ovat usein myös ensimmäisiä palveluita, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisen tueksi. Tukipalvelut ovat tarkoitettu sekä kotihoitoa saaville että ilman kotihoitoa pärjääville.

Sosiaali- ja terveysministeriö katsoo tukipalveluihin kuuluvan ateriapalvelun, kauppa- ja asiointiavun, kuljetus- ja saattajapalvelut, turvapalvelut, sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut, kylvetys- ja saunotuspalvelut sekä siivous- ja vaatehuoltopalvelut.

Kunta voi järjestää tukipalvelut itse tai tuottaa ne yksityisellä palveluntuottajalla. Tukipalveluita asiakas voi myös hankkia kunnan myöntämällä palvelusetelillä tai itse maksamalla yksityiselle palveluntuottajalle. Tukipalveluja saa kunnan kotihoidon ja vanhus- ja vammaispalvelujen kautta. (STM 2014.)

Tukipalveluiden ja palveluohjauksen painopisteet ovat selkeästi moniammatillisessa yhteistyössä ikäihmisen, hänen perheensä ja verkostonsa kanssa. Tukipalveluiden ja palveluohjauksen avulla on mahdollista ennakoida, arvioida ja suunnitella erilaisia vaihtoehtoja kotona asumisen mahdollistamiseksi ja tukemiseksi. Tukipalveluiden ja palveluohjauksen taustalla on asiakaslähtöinen ja sujuva työote. (Saarinen 2013,4.)

## 6.2 Palveluohjaus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee verkkosivuillaan palveluohjauksen sosiaalityön työmenetelmäksi, jossa laajalti sovitetaan asiakkaan tarvitsemia palveluita yhteen. Tarkoituksena on pyrkiä löytämään asiakkaan voimavarat ja ohjata ja neuvoa hänet niitä tukevien palveluiden piiriin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Sosiaaliportin verkkosivujen mukaan palveluohjaus on koordinoitua työtä, jolla edistetään eri organisaatioiden ja hallinnon alojen välistä toimintaa. Palveluohjaus on työtapaa, jossa palveluohjaaja ottaa vastuun asiakkaan palvelukokonaisuudesta korostamalla asiakkaan etua. Palveluohjaaja huolehtii yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarvitsemiensa palvelujen suunnittelusta ja yhteensovittamisesta. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu myös huolehtia, että asiakkaan asiat etenevät suunnitellusti. (Sosiaaliportti 2014.)

Suomisen & Tuomisen mukaan palveluohjaus on toimintatapa, jossa asiakkaalle laaditaan tuki hyödyntäen laajasti asiakkaan koko olemassa olevaa verkostoa. Palveluohjauksen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan ja palveluohjaajan kohtaamiseen ja luottamuksen rakentamiseen. Palveluohjauksen perimmäisenä tarkoituksena on asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämisen tukeminen, asiakkaan omaa toimintakykyä vahvistamalla niin, että asiakkaasta tulee oman elämänsä keskeinen toimija. (Suominen & Tuominen 2007, 5–13.)

Palveluohjauksen keinoin suunnitellaan, organisoidaan, yhteensovitetaan ja arvioidaan asiakkaan tarvitsemia palveluita, joita hän tarvitsee senhetkisessä elämänvaiheessaan elämänhallintansa tueksi. Palveluohjaus on malli tehdä yhteistyötä asiakkaan ja palveluohjaajan välillä jäsentyneesti ja suunnitellusti siten, että asiakas saa kulloinkin tarvitsemansa tuen ja palvelun. Tämä työtapaa huomioi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti, jonka perustana ovat asiakkaan omat voimavarat. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11.)

### 6.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilussa kehitetään ja suunnitellaan palveluita ihmislähtöisesti. Palveluiden käyttäjät osallistuvat itse kehitystyöhön ja heitä haastetaan kertomaan kokemuksistaan ja palvelukokemuksistaan. Pää tavoitteena on parantaa asiakaskokemuksia ja sen myötä kasvattaa asiakastyytyvää, -uskollisuutta sekä suositteluja. Palvelumuotoilusta saatava päähyöty on uusien toimintatapojen löytäminen lopullisten asiakkaiden tarpeiden pohjalta ja samalla paikantaa arvoa tuottamattomat palvelut tai niiden osat. Palveluiden käyttäjät nähdään voimavarana, ei resurssien kuluttajana

Perusajatus palvelumuotoilussa on ymmärtää asiakasta ja kehittää palveluja niin, että ne ovat asiakkaalle entistä haluttavampia. Palvelumuotoilua kehitettäessä asiakkaita kuunnellaan ja havainnoidaan. Näin asiakkaita voidaan ymmärtää kokonaisvaltaisesti ja samalla nähdään, mikä heitä motivoi ja millaisia piileviä tarpeita heillä myös on. Kun sitten yhdistetään ymmärrys ja innovatiiviset yhteiskehittelymenetelmät, syntyy uusia palveluideoita. (Palvelumuotoilu Palo 2014.)

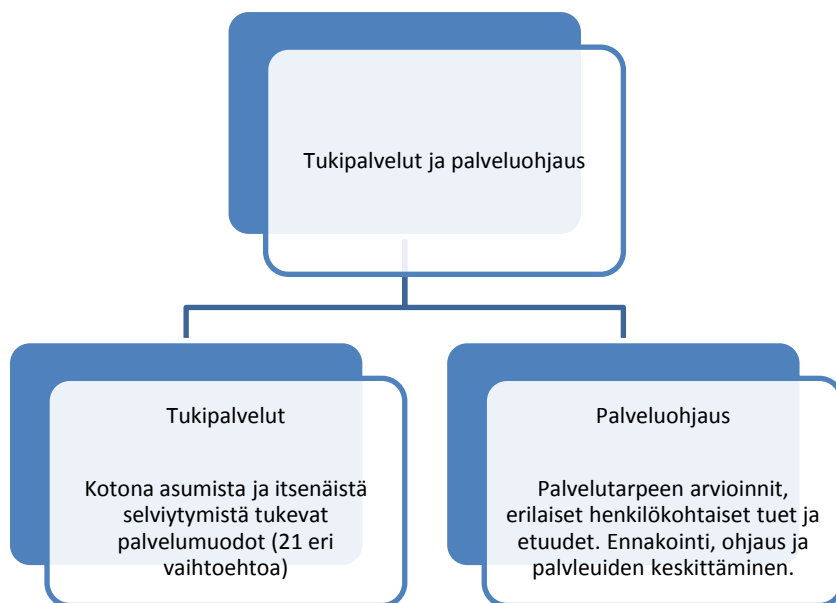
Palvelumuotoilu on kehittynyt 2000- luvulla Suomessa voimakkaasti. Suomessa käyttäjän tarpeista lähtevää innovaatiopolitiikkaa kehittävät Kuntaliitto, Työ- ja elinkeinoministeriö sekä muutama edelläkävijäkunta.

Luova ja innovatiivinen ajattelu auttaa löytämään uusia mahdollisuuksia sekä havaitsemaan uusia näkökulmia. Palvelumuotoilun avulla kyetään vastaamaan haasteeseen palveluiden ylläpitämisessä ja tuottamisessa harvaan asutuilla alueilla, joissa yhdistykset, yhteisöt ja kuntien jäsenet voivat olla palveluiden osittaisina palveluiden tuottajina sekä kehittämässä niitä. (Miettinen, Myllymaa & Jäppinen 2010.)

## 7 KOKKOLAN KAUPUNKI TOIMEKSIANTAJANA

Kokkola on kasvava ja kehittyvä Keski-Pohjanmaan kaksikielinen maakuntakeskus. Kokkolassa on lähes 50 000 asukasta, joille kaupunki tarjoaa kattavat peruspalvelut. Kokkolan kaupunki määrittääkin kaupunkistrategiassaan päätavoitteeksi hyvin voivan kuntalaisen, ja se on kirjattu kaupunginvaltuuston 2013 hyväksymään Kokkolassa parasta aikaa –kaupunkistrategiaan. (Kokkola 2014.)

Kokkolan vanhuspalvelut jaetaan toiminnallisesti kolmeen kokonaisuuteen. Näitä ovat tukipalvelut ja palveluohjaus, kotihoito sekä palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen ja laitosasuminen. Osa tukipalveluista sekä palveluohjaus on saatavilla kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta. Yksittäiset kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta saatavilla olevat tukipalvelumuodot ovat ennalta ehkäisevät kotikäynnit, palvelutarve arviointikotikäynnit, omaishoidon tuki, sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, turvapuhelin, lumiseteli, kauppakassipalvelu, apumiestoiminta, veteraanien sairaanhoitaja, sosiaalityö sekä muistitiimi.



KUVIO 1. Kokkolan kaupungin tukipalveluiden organisaatiomalli (Saarinen 2013)



Alla esittelemme Kokkolan kaupungin kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta saatavilla olevat tukipalvelumuodot lyhyesti.

Kunnan on mahdollista järjestää vanhuksen, sairaan tai vammaisen henkilön hoito tekemällä **omaishoidon tukisopimus** omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, johon kuuluu hoidettavalle annettava omaishoito sekä hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.

**Palvelutarpeen arviointikotikäynneistä** Sosiaali- ja terveysministeriö puhuu verkkosivuillaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnista, jonka perusteella kunta voi myöntää sosiaalipalveluita. Palvelutarpeen arviointi perustuu aina asiakkaan ja yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Arvioitavia palvelun tarpeita voivat olla mm. sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut kuten koti- ja asumispalvelut, omaishoidon tuki, laitoshoidon ja sosiaalihuollon erityislakien mukaiset palvelut, kuten vammaispalvelut, päihdehuollon palvelut tai toimeentulotuki.

**Ennalta ehkäisevän kotikäynnin** tavoitteena on tukea ikäihmistä säilyttämään toimintakykynsä mahdollisimman pitkään ja tarjota tietoa saatavilla olevista palveluista.

Ennalta ehkäisevä kotikäynti on lakisääteinen.

**Sosiaalityö** on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, joka keskittyy ohjaukseen, neuvontaan ja sosiaalisten ongelmien selvittämiseen sekä muihin tukitoimiin, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden turvallisuutta ja suoriutumista.

**Veteraanipalveluiden** myötä Sotiemme veteraaneilla on mahdollisuus saada ilmaiset sairaanhoitajan kotikäynnit sovittaessa. Käynnit ovat tarkoitettu kotona asuville veteraaneille, jotka eivät vielä ole säännöllisen kotihoidon piirissä.

**Turvapuhelinpalvelun** avulla voidaan hälyttää apua asiakkaan kotiin äkillisissä tilanteissa, kaikkina vuorokauden aikoina.

**Lumiseteli** on tietyn arvoinen palveluseteli, jonka avulla ikäihminen voi saada tarvittaessa apua lumitöiden tekemiseen.

**Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua** voidaan myöntää henkilölle, jonka liikuntakyky on rajoittunut ja hänellä on sairauden tai vamman vuoksi vaikeuksia selviytyä liikkumisesta ja julkisten liikennevälineiden käytöstä.

**Muistitiimin** palvelut ovat tarkoitettu asiakkaille, jotka sairastavat muistisairautta. Muistitiimi palvelee myös asiakkaita, joiden kohdalla on herännyt huoli muistisairaudesta, eivätkä he vielä kuulu varsinaisen kotihoidon palveluiden piiriin.

**Kauppakassipalvelu** on tarkoitettu ikäihmisille, joiden toimintakyky on alentunut, eikä ruokaostosten tekeminen enää onnistu. Palvelua voidaan myöntää myös tarpeen vaatiessa tilapäisesti sairauden tai vamman johdosta.

**Apumiehen** palveluita voivat käyttää kaikki yli 75 -vuotiaat ja asiakkaat joiden toimintakyky on alentunut. Apumiehen toimenkuvaan kuuluu pienet kodin huolto- ja korjaustyöt, pihanhoitotyöt sekä polttopuista huolehtiminen. (Kokkola 2014.)

Tukipalveluiden ja palveluohjauksen päätavoitteena on mahdollistaa ikäihmisten turvallinen kotona asuminen, kotihoidon tukeminen sekä laitosasumiseen siirtymisen pitkittäminen. Keskeinen tehtävä onkin ylläpitää vanhuksen terveyttä, vireyttä, toimintakykyä ja hyvää arkea. Erilaisten arviointien ja interventioiden kautta vaikutetaan paitsi ikääntyvän väestön hyvinvointiin, on sillä myös taloudellisia tekijöitä ja terveystaloudellisia merkityksiä. (Saarinen 2013,2.)

Kotihoidon palveluohjauskeskuksen palveluohjaajat huolehtivat asiantuntijapalveluina ikäihmisten tukipalveluiden palvelumuotoilusta ja palveluiden räätälöinnistä. Nämä kotikäynnit ovat asiakkaalle ilmaisia. (Saarinen 2013,5.)

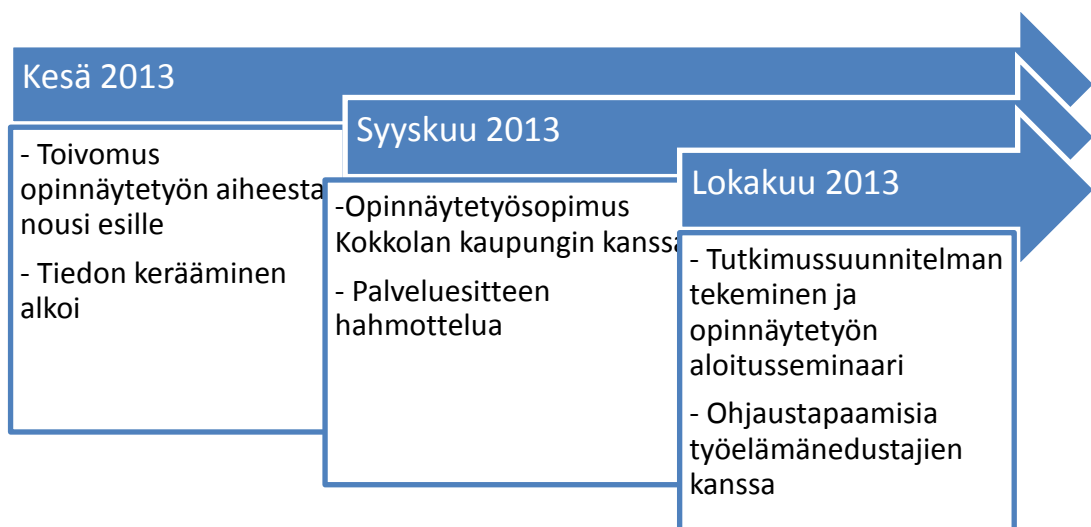
## 8 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

### 8.1 Opinnäytetyön aiheen valinta

Ajatus toiminnallisen opinnäytetyön tekemisestä oli meille molemmille selvää jo opiskelujen alkua ajoista lähtien. Toiminnallisessa opinnäytetyössä teoria konkretisoituu tekemisen kautta. Opintojen edetessä mielenkiinnon kohteeksi valikoitui palveluohjaus ja neuvontatyö. Toiselle meistä tuli sijaisuuden myötä ilmi, että kotihoidon palveluohjauskeskuksella olisi tarvetta kattavammalle palveluesitteelle. Joten asiasta sekä yhdessä että palveluohjauskeskuksen työntekijöiden kanssa keskusteltuamme, päädyimme tähän opinnäytetyön aiheeseen.

Kesällä 2013 kotihoidon palveluohjauskeskuksen työntekijöillä oli ensimmäinen palaveri koskien heidän tiedottamistaan, missä toinen meistä oli mukana. Tässä palaverissa nousi esille jo toiveita ja ehdotuksia palveluesitteen sisällöstä ja tyylistä. Kesän aikana keräsimme kaiken mahdollisen materiaalin sekä palveluesitettä että kirjallista osuutta varten.

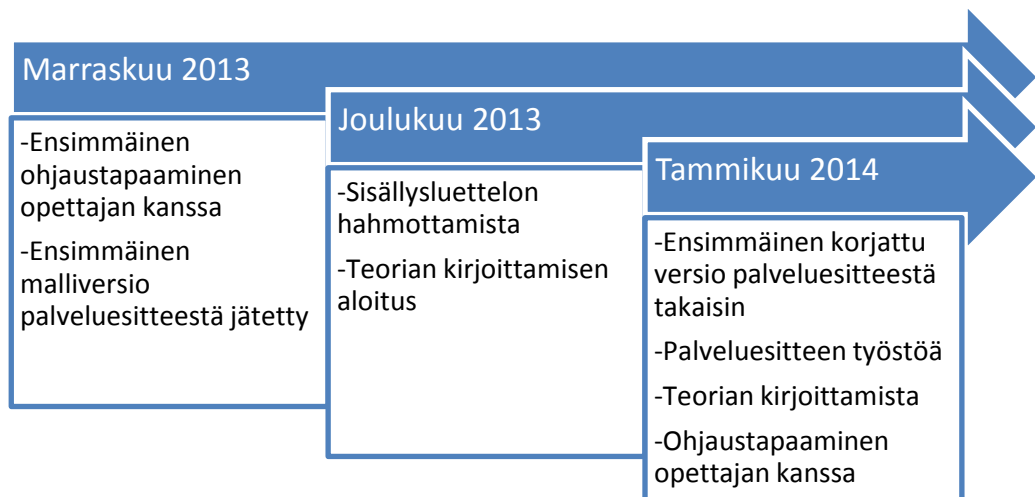
### 8.2 Palveluesitteen työstäminen ja teorian kirjoittaminen



KUVIO 2. Opinnäytetyöprosessin eteneminen 1

Syyskuussa 2013 opintojen jatkuessa teimme opinnäytetyösopimuksen Kokkolan kaupungin kanssa, ja tutkimuslupa on myönnetty lokakuussa 2013.

Sen jälkeen aloimme yhdessä työstää raakaversiota palveluesitteestä sekä hahmotella alustavasti siihen liittyvää teoriaa. Teimme myös tutkimussuunnitelman sekä esitimme sen aloitusseminaarissa lokakuussa. Opinnäytetyön ohjaustapaamisia työelämän edustajan kanssa oli lokakuussa kahdesti. Ohjaavan opettajan kanssa pidimme ensimmäisen ohjaustapaamisen marraskuussa 2013. Tämän rinnalla työstimme koko ajan palveluesitettä eteenpäin huomioiden palveluohjauskeskuksen työntekijöiden toiveet ja tarpeet. Ensimmäinen malliversio palveluesitteestä jätettiin kotihoidon palveluohjauskeskukseen marraskuussa, johon toivottiin työntekijöiden tekemän toivomansa korjaukset. Joulukuussa odotimme korjausehdotuksia palveluesitteeseen kotihoidon palveluohjauskeskuksen työntekijöiltä. Heillä oli kuitenkin yksi vuoden kiireisimmistä kuukausista työn puolesta menossa, joten jouduimme odottamaan vastauksia. Tänä aikana suunnittelimme kirjallisen tuotoksen sisällysluetteloä sekä sen myötä aloitimme kirjoittamaan teoriaa.

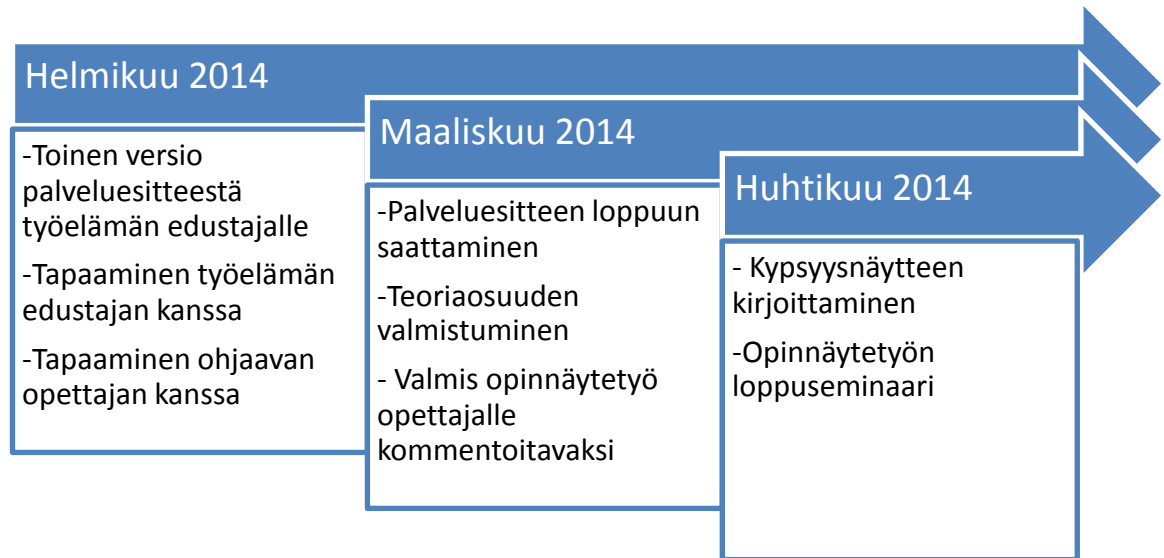


KUVIO 3. Opinnäytetyöprosessin eteneminen 2

Tammikuun 2014 alussa palautui ensimmäinen korjattu versio palveluesitteestä uusine ehdotuksineen, jonka jälkeen jatkoimme palveluesitteen tekemistä. Samaan aikaan teoria osuus hahmottui lopulliseen muotoonsa ja kirjoittaminen

jatkuu. Ohjaavan opettajan kanssa oli toinen tapaaminen, jossa saimme varmistuksen siitä, että olemme oikeilla jäljillä teorian suhteen.

Helmikuussa lähetimme taas korjatun version palveluesitteestä ohjaavalle työelämän edustajalle, jonka kanssa tapasimme kuun lopulla ja kävimme lävitse palveluesitettä. Jälleen nousi korjausehdotuksia muuttuneiden työnkuvien myötä esille. Tapasimme myös lyhyesti ohjaavan opettajan.



KUVIO 4. Opinnäytetyöprosessin eteneminen 3

Maaliskuussa 2014 jatkoimme teoriaosuuden kirjoittamista loppuun sekä teimme viimeisiä korjauksia palveluesitteeseen. Huhtikuun 2014 aikana kirjoitimme kypsyysnäytteen opinnäytetyön aiheeseen liittyen sekä esittelimme valmiin opinnäytetyön loppuseminaarissa. Valmiista opinnäytetyöstä toimitimme omat kappaleet Centria ammattikorkeakoululle ja Kokkolan kaupungille. Opinnäytetyö julkaistiin myös Theseus- ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistossa.

### 8.3 Työelämän tarpeiden huomiointi

Palveluesitettä työstäessämme tuli koko ajan huomioida, ketä varten palveluesitettä olemme tekemässä sekä mikä sen käyttötarkoitus on.

Jämsän ja Mannisen (2000) mukaan informaation välittämiseen käytettävissä tuotteissa, kuten oppaissa ja esitteissä, sisältö on kerrottava mahdollisimman

tarkasti ja ymmärrettävästi, samalla kuitenkin huomioiden tuotteen kohderyhmän tiedontarve. Sosiaali- ja terveysalan esitteiden ja oppaiden tavoitteena on informoida käyttäjää. Tällöin tekstityyliksi tulee valita asiatyyli. Tekstin ydinajatuksen on oltava selkeä ja hyvin ymmärrettävissä niin, että se lukija ymmärtää sen ensimmäisellä kerralla. Kun teksti ja otsikot on jäsennelty ja muotoiltu hyvin, ne selkeyttävät lukemista ja ydinajatuksen löytämistä.

Palveluesitettä tehdessämme halusimme ottaa huomioon myös Kotihoidon palveluohjauskeskuksen työntekijöiden toiveet mahdollisimman pitkälle. He ovat niitä, jotka palveluesitettä tulevat päivittäin käyttämään ja sen avulla palveluista kertomaan. Palveluesitettä muokattiinkin useamman kerran mm. ulkonäöllisesti.

Valmis palveluesite on opinnäytetyön liitteenä (LIITE 1).

## 9 POHDINTA JA JATKOKEHITYSEHDOTUKSIA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tehdä Kokkolan kaupungin kotihoidon palveluohjauskeskukselle toimiva palveluesite heidän tarjoamistaan tukipalveluista ja palveluohjauksesta. Kotihoidon palveluohjauskeskuksen käytössä on aikaisemmin ollut suppeampia esitteitä, mutta ei tällaista, jossa on laaja-alaisesti kerrottu saatavilla olevista tukipalveluista. Näin ollen esitteen tuli olla helposti luettava ja päivitettävissä oleva käytännön työkalu.

Palveluesitteeseen kerättiin yhteen tiedot eri palvelumuodoista, joita asiakkaiden on mahdollista Kokkolassa hakea ja saada kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta. Tiedot palveluesitteeseen olemme saaneet kotihoidon palveluohjauskeskuksen työntekijöiltä, heidän esimieheltään, www-sivuilta sekä Kokkolan kaupungin vanhuspalveluiden tekemän Tukipalvelut ja palveluohjausraportista. Tiedon saannin koimme helpoksi ja tietoa oli kattavasti saatavilla. Itse jouduimme rajaamaan käytettävän tiedon määrän. Olimme suunnitelleet ensiksi tehtäväksi palveluesitteen ja vasta tämän jälkeen teorian kirjoittamisen. Palveluesite oli suunniteltu valmistuvan joulukuksi 2013, mutta havaitsimme tämän mahdottomaksi palveluohjauskeskuksen työntekijöiden aikataulujen vuoksi. Vuoden loppupuolisko on yksi kiireisimmistä työajanjaksoista siellä, joten yhdessä vaiheessa palveluesitteen tarkastaminen venyi. Tästä johtuen päädyimme aloittamaan teorian kirjoittamisen aikataulusta poiketen etuajassa ja esitteen tekoa venytimme vuoden 2014 alkupuolelle, jolloin siitä saatiin mahdollisimman kattava, tarkka ja helppolukuinen. Myös ulkoasuun panostaminen oli mielestämme tärkeää, joten halusimme tehdä siihen kaikki pyydetyt muutokset.

Palveluesitettä tehdessämme tutustuimme muiden kuntien sekä Kokkolan jo olemassa oleviin esitteisiin, joiden pohjalta lähdimme luomaan omaa tuotosta, huomioiden kotihoidon palveluohjauskeskuksen työntekijöiden tarpeet ja toiveet. Näin ollen päädyimme tekemään esitteen Word-ohjelmistolla, jotta siihen on jatkossa helppo tehdä tarvittavia muutoksia, koska vanhustyö on tällä hetkellä alati muuttuva työkenttä. Palveluesitteeseen tulevia palvelukuvauksia mietittäessä, jouduimme pohtimaan tarkkaan, kuinka niistä saa lyhyet ja ytimekkäät kuvaukset,

kuitenkaan mitään oleellista tietoa unohtamatta. Tällä on suuri vaikutus palveluesitteen luettavuuteen, joka täytyi pitää mielessä, koska esitettä tulevat käyttämään myös sellaiset työntekijät, joille kuvattavat palvelut eivät ole entuudestaan tuttuja sekä ikäihmiset ja heidän omaisensa. Mielestämme onnistuimme kuvausten luomisessa hyvin ja saimme palveluesitteestä miellyttävän näköisen sekä värimaailmaltaan että luettavuudeltaan.

Palveluesitettä kootessamme ammatillinen osaamisemme pääsi käyttöön, koska meillä molemmilla on pitkäaikainen kokemus ikäihmisten kanssa työskentelystä sekä palveluohjauksesta ja neuvontatyöstä. Opinnäytetyön kirjallista osuutta tehdessämme ja kirjallisuuteen perehtyessämme saimme valtavasti uutta informaatiota itsellemme, joka syventää osaamistamme palveluohjauksen alalla. Mielenkiintomme aihetta kohtaan oli myös positiivinen taustatekijä, joka antoi puhtia työn tekemiseen.

Tekemäämme palveluesitettä on jatkossa helppo muokata. Siihen voi työntilaaaja tehdä muutoksia ja lisäyksiä, jos palvelukuvaukset muuttuvat, tai niitä tulee lisää. Jatkossa voisi myös harkita palveluesitteen kääntämistä ruotsinkielelle, koska Kokkola on kaksikielinen kaupunki. Palveluesite voi toimia myös hyvänä pohjana, jos kaupunki haluaa tehdä mm. kotihoidolle oman palveluesitteen.



## LÄHTEET

- Airaksinen, T. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjeistus. 2013. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-ont-tekstina-2010>.
- Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki. Tammi.
- Henkilötietolaki. 2014. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>.
- Iäkkäiden neuvontapalveluista tiedottaminen. THL 2014. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/neuvonta/suunnittelu/tiedottaminen\\_](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/neuvonta/suunnittelu/tiedottaminen_)
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Tammi.
- Kan, S. & Pohjola, L. 2012. Erikoistu vanhustyöhön. Helsinki. Sanoma Pro oy.
- Kokkolan hyvinvointikertomus. 2013. Www-dokumentti. Saatavilla: [https://www.kokkola.fi/kuntainfo/hyvinvointikertomus/fi\\_FI/hyvinvointikertomus/\\_](https://www.kokkola.fi/kuntainfo/hyvinvointikertomus/fi_FI/hyvinvointikertomus/_)
- Koskinen, S., Aalto, L., Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuntalaki 2014. Www-dokumentti. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>.
- Kurki, L. 2007. Innostava vanhuus. Helsinki. Oy FinnLectura Ab.
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>.
- Luoma, K., Rätty, T., Moisio, A., Parkkinen, P., Vaarama, M. & Mäkinen, E. 2003. Seniori - Suomi. Ikääntyvän väestön taloudelliset vaikutukset. Sitran raportteja:30. Helsinki. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti30.pdf> Luettu 26.1.2014\_
- Miettinen S., Myllymaa O. & Jäppinen T. 2010. Britanniassa käyttäjät kehittävät itse palveluitaan. Kuntalehti 13/2010.

Noppiari, E. & Koistinen, P. 2005. Laatu vanhustyöhön Tampere. Tammer-Paino Oy.

Palveluista tiedottaminen. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812\\_](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812_)

Palvelumuotoilu. 2014. Www-dokumentti. Saatavissa:  
<http://www.palvelumuotoilupalo.fi/>

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki. Painopörssi Oy.

Saarinen, H. 2013. Kokkolan kaupungin vanhuspalvelut: Tukipalvelut ja palveluohjaus sekä toiminnan kriteerit. Tukipalveluiden ja palveluohjauksen selvittäminen, arvioiminen ja kartoittaminen.

Sarvimäki, A. & Heimonen, S. 2010. Ikääntymisen, vanhuuden ja vanhuspalveluiden nykytila. Teoksessa vanhuus ja haavoittuvuus. Sarvimäki, A., Heimonen, S. & Mäki-Petäjä-Leinonen, A. (toim.) Helsinki. Edita.

Seppänen, M. & Pessi A. 2011. Suuret ikäluokat. Paljon auttavia käsiä? Teoksessa Hyvien ihmisten maa. Pessi, A. j& Saari, J. (toim.) Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. 2014. Sosiaali- ja Terveysministeriön esitteitä, 2001:1. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/soshuoselko.pdf\\_](http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/soshuoselko.pdf_)

Sosiaaliportti: palveluohjaus. 2014. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen\\_kasikirja/palveluprosessi/palveluohjaus/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen_kasikirja/palveluprosessi/palveluohjaus/)

Sosiaalityö-määritelmä. 2014. www-dokumentti. Saatavissa:  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/Sivut/default.aspx>.

Sosiaali- ja potilasasiamies määritelmä. 2014. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[https://www.kokkola.fi/vanhusten\\_palvelut/sosiaali\\_ ja\\_potilasasiamies/fi\\_FI/sosiaali\\_ ja\\_potilasasiamies/](https://www.kokkola.fi/vanhusten_palvelut/sosiaali_ ja_potilasasiamies/fi_FI/sosiaali_ ja_potilasasiamies/)

Suominen, S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Picaset Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos; työmenetelmiä. Palveluohjaus.2014. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/aikuissosiaalityon\\_vaikuttavuus/aikuisosiaalityo/palveluohjaus](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/aikuissosiaalityon_vaikuttavuus/aikuisosiaalityo/palveluohjaus).

Tukipalveluiden määritelmät. 2014. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[https://www.kokkola.fi/vanhusten\\_palvelut/kotiin\\_annettavat\\_tukipalvelut/fi\\_FI/kotiin\\_annettavat\\_tukipalvelut/](https://www.kokkola.fi/vanhusten_palvelut/kotiin_annettavat_tukipalvelut/fi_FI/kotiin_annettavat_tukipalvelut/).

Vilkko, A., Finne-Soveri H. & Heinola R. 2010. Ikäihmisten palvelutarpeet ja saatu apu. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi. Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.) 2010. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.

Voutilainen, P. & Tiikkainen, P. (toim.) 2008. Gerontologinen hoitotyö. Helsinki. WSOY oppimateriaalit Oy.

Voutilainen, P., Vaarama, M., Bacman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu: opas laatuun. Saarijärvi. Gummerus.

Väestöllinen huoltosuhde. 2014. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[https://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak\\_2012\\_2013-03-22\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_tie_001_fi.html).

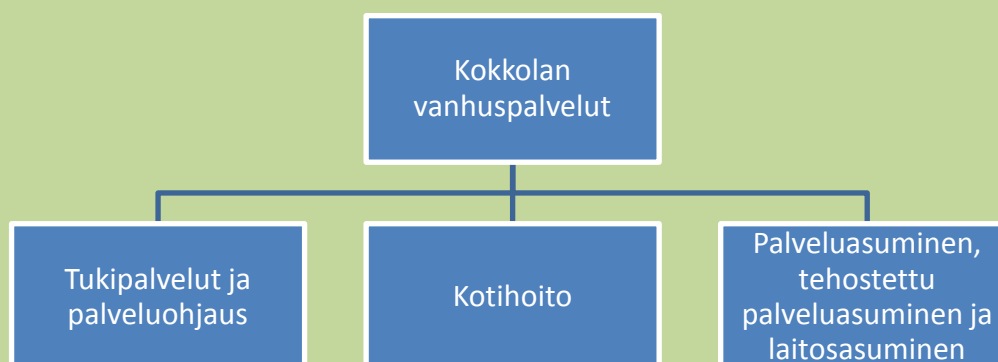


KOKKOLAN VANHUSPALVELUT  
KARLEBY ÄLDREOMSORG

# Kotihoidon

*PALVELUOHJAUSKESKUS JA  
TUKIPALVELUT*

Kokkolan kaupungin vanhuspalvelut ovat jaoteltu kolmeen eri organisaatioon. Siihen kuuluvat Tukipalvelut ja palveluohjaus, Kotihoito sekä Palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen ja laitosasuminen. Kokkola vastaa myös isäntäkuntamallin mukaisesti Kruunupyyn sosiaali- ja terveystaloukselta.



Kokkolan kaupungin vanhuspalveluissa päätavoitteena on turvallisen kotiasumisen mahdollistaminen tukipalveluiden keinoin, kotihoidon tukeminen sekä palvelu- ja laitosasumiseen siirtymisen pitkitäminen. Omaishoitajuuteen tukeminen on myös merkittävää.

Tukipalvelut, kotihoito ja omaishoidon tuki edesauttavat vanhusten kotona selviytymistä. Tavoitteena on mahdollistaa hyvä arki vanhuksen omassa kodissa.

Lähtökohtana kaikissa palveluissa on tukea vanhuksen terveyttä, toimintakykyä ja selviytymistä.

Tämä esite kuvaa Tukipalveluiden ja palveluohjauksen alle kuuluvia tukimuotoja, joita Kotihoidon palveluohjauskeskuksen kautta on saatavilla.

Kotihoidon palveluohjauskeskus antaa asiakkailleen asiakaslähtöistä, monipuolista, laadukasta ja asiantuntevaa

- ohjausta
- neuvontaa

asiakkaan kotona sekä palveluohjauskeskuksessa.

Toiminta-ajatuksena on tehdä yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa monipuolinen suunnitelma tai kartoitus asiakkaan palveluista, jotka tukevat hänen kotona selviytymistään mahdollisimman pitkään.

Kotihoidon palveluohjauskeskuksen toimintaa ohjaavat valtakunnalliset lait ja asetukset, sekä sosiaali- ja terveyslautakunnan ohjeistukset; sosiaalihuoltolaki 710/1982, kansanterveyslaki 66/1972 sekä laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012.

Työntekijöitä koskee ehdoton salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Asiakkaita koskevat tiedot ovat luottamuksellisia.

Kotihoidon palveluohjauskeskuksen tarjoamia tukipalvelumuotoja

- ennaltaehkäisevät kotikäynnit
- palvelutarve arviointikotikäynnit
- omaishoidon tuki
- sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu
- turvapuhelin
- kauppakassi
- lumiseteli
- aputyömies
- veteraanien sairaanhoitaja
- sosiaalityöntekijä
- muistitiimi

## ENNALTAEHKÄISEVÄT KOTIKÄYNNIT

Ennaltaehkäisevä kotikäynti tarjotaan kaikille 80 – vuotta täyttävälle kokkolalaisille ja kruunupyyläisille.

Kotikäynnin tavoitteena on tukea ikäihmistä säilyttämään toimintakykynsä mahdollisimman pitkään ja tarjota heille tietoa saatavilla olevista palveluista. Tapaamisen aikana asiakkaalle tehdään alkukartoitus, tiettyjä tutkimuksia sekä kuntouttava jatkohoitosuunnitelma. Ennaltaehkäisevässä kotikäynnissä käytetään RAI- tietojärjestelmää hoidon arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä.

Kotikäynnin tekee palveluohjaaja ja se on asiakkaalle vapaaehtoinen ja maksuton.

Ennaltaehkäisevä kotikäynti on lakisääteinen. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan 1.7.2013. Lain tarkoituksena on tukea iäkkäiden toimintakykyä, terveyttä, hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista.

### **Yhteystiedot:**

Kokkola: Sanna Sjöwall 040 – 8065 449

Eija Lahti 044 – 7307 649

Kälviä, Lohtaja, Ullava: Merja Mäki 040 – 8065 478

Kruunupyy: Barbro Mikkola 040 – 4882 987

Mona Häggblom 040 – 4892 303

## PALVELUNTARPEEN ARVIOINTIKOTIKÄYNNIT

Palvelutarpeen arviointi koskee henkilöä, joka ei vielä ole kunnan sosiaalipalveluiden piirissä, mutta hänen palveluiden tarve on muuttunut.

Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Arvioinnin apuna käytetään RAI-tietojärjestelmää.

Palvelutarpeen arviointi perustuu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista sekä sosiaalihuoltolain 40a § mukaan kartoituksia tehdään yli 75 – vuotiaille, vammaislain 9 § perusteella eläkkeen saajan ylintä hoitotukea saaville sekä kiireellisen avun tarvisijoille. Kiireettömissä tapauksissa sosiaalipalveluiden arviointiin on päästävä määräajassa, viimeistään 7 arkipäivän kuluessa yhteyden otosta.

Kiireellisissä tapauksissa palveluiden tarve on arvioitava aina välittömästi.

### **Yhteystiedot:**

Kokkola: Sanna Sjöwall 040 – 8065 449

Eija Lahti 044 – 7307 649

Kälviä, Lohtaja, Ullava: Merja Mäki 040 – 8065 478

Kruunupyy: Barbro Mikkola 040 – 4882 987

Mona Häggblom 040 – 4892 303



## OMAISHOIDON TUKI YLI 65 -VUOTIAILLE

Vanhuksen, sairaan tai vammaisen henkilön kotona tapahtuva hoito voidaan järjestää tekemällä omaishoidon sopimus omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Tällöin hoitajalle maksetaan hoitopalkkio ja/tai palveluita, jotka määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Omaishoidon tuki perustuu lakiin omaishoidon tuesta 937/2005. Omaishoidon tuki ei ole subjektiivinen oikeus ja se on määrärahasidonnainen.

Omaishoidon tukena maksettavaa palkkiota myönnetään porrastettuna hoidon sitovuuden ja vaativuuden perusteella. Hoitopalkkion vähimmäismäärä on määritelty asetuksessa omaishoidon tuesta ja sosiaali- ja terveyslautakunta vahvistaa porrastetut palkkiot vuosittain.

Hoitopalkkio on hoitajalle veronalaista tuloa ja alle 65 – vuotiaalle hoitajalle kertyy eläkettä. Omaishoitajan tulee toimittaa verokortti vuosittain.

Omaishoidon tuen voi halutessaan vaihtaa osittain tai kokonaan palveluseteliksi.

Omaishoidon tukea haettaessa tarvitaan liitteeksi lääkärinlausunto.

### **Yhteystiedot:**

Kokkola: Kaija Keski-Rahkonen 050 – 3452 334

Kruunupyy: Häggblom Mona 040 – 4892 303

## **SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU (SHL) 75v TÄYTTÄNEILLE**

Kuljetuspalvelua voidaan myöntää henkilölle, jonka liikuntakyky on rajoittunut ja hänellä on sairauden tai vamman vuoksi vaikeuksia selviytyä liikkumisesta ja julkisten liikennevälineiden käytöstä.

Kuljetuspalvelu ei ole subjektiivinen oikeus ja sitä myönnettäessä käytetään harkintaa, joka koskee:

- varallisuutta. Bruttotulot eivät saa ylittää 1000€/kk. Tuloiksi ei lasketa asumistukea ja rintamalisää.
- fyysistä kuntoa ja sairauksia. Kuljetuspalvelua hakevalle tullaan tekemään kotikäynti, jossa kartoitetaan liikuntakyky, sairaudet ja selviytyminen arkiaskareissa.

Kuljetuspalvelua myönnetään tarkoitukseen varattujen määrärahojen puitteissa.

Maksimi määrä on 8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa oman kunnan alueella ja rajanaapurikuntien siten, että yhdensuuntainen matka voi olla enintään 30km.

- ei saa käyttää terveydenhuollon matkoihin
- ei pelkästään virkistysmatkoihin

Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto.

### **Yhteystiedot:**

Kokkola: Kaija Keski-Rahkonen 050 – 3452 334

Kruunupyö: Görel Lönnqvist 050 – 3471 331

## TURVAPUHELIN

Turvapuhelinpalvelun avulla voidaan hälyttää apua asiakkaan kotiin äkillisissä tilanteissa, kaikkina vuorokauden aikoina.

Kaupunki/kunta ostaa Anvialta kotihoidon tukipalveluna vanhusten- ja vammaisten turvapuhelinpalveluja.

Turvapuhelinsopimus tilataan kotihoidon palveluohjauskeskuksesta, jolloin sovitaan jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen auttajaorganisaatio. Auttajaorganisaatiolla tarkoitetaan kenelle hälytys ensisijassa kohdistetaan. Auttajaorganisaatiossa voi olla lähellä asuvia omaisia, tuttavvia, kaupungin kotihoito tai vartiointiliike.

Asiakkaalle aiheutuvat kulut turvapuhelimesta:

- Anvian perimä laitteen asennus- ja opastusmaksu
- kaupungin perimä kuukausimaksu
- Anvian perimä kuukausimaksu
- hälytysmaksu, jos kotihoito tai vartiointiliike käy hälytyksen tullessa asiakkaalla

### Yhteystiedot:

Kokkola: Vappu Laine 044 – 7809 403

Kruunupyy: Görel Lönnqvist 050 – 3471 331

Ann-Kathrine Westerlund 050 – 3550 410

## KAUPPAKASSIPALVELU

Kauppakassipalvelu on yksi tukipalveluista ja tarkoitettu niille ikäihmisille, joiden toimintakyky on alentunut, eikä ruokaostosten tekeminen enää yksin onnistu.

Kauppakassipalvelu voidaan myöntää myös tarpeen vaatiessa tilapäisesti, sairauden tai vamman johdosta.

Kauppakassisopimus tehdään kotihoidon palvelukeskuksen kanssa, joka välittää yhteystiedot sopimus kauppaan.

Ruokaostosten tilauksesta huolehtii kotihoidon henkilöstö asiakkaan toiveiden pohjalta. Tilaus tulee olla tehtynä klo 16 mennessä, jolloin tilatut tuotteet toimitetaan asiakkaan kotia seuraavana arkipäivänä.

Perusturvalautakunta määrittelee palvelun hinnat vuosittain.

Asiakkaalle aiheutuvat kustannukset kauppakassipalvelusta:

- kaupunki perii omavastuusuuden joka tilauksesta
- kauppias laskuttaa ruuan hinnan

### Yhteystiedot:

Kokkola: Sanna Sjöwall 040 – 8065 449

Eija Lahti 044 – 7307 649

Vappu Laine 044 – 7809 403

Kruunupyy: Görel Lönnqvist 050 – 3471 331

Kälviä, Lohtaja, Ullava: Merja Mäki 040 – 8065 478

## LUMISETELI

Lumiseteli on palveluseteli, jonka avulla ikäihminen voi saada tarvittaessa apua lumitöiden tekemiseen. Lumiseteli on tietyn arvoinen, ja ylimenevä osa lumitöiden tekemisestä kuuluu asiakkaan itsensä maksettavaksi.

Lumisetelin voi saada jos

- on täyttänyt 75 vuotta
- terveydentila ei salli lumitöiden tekemistä
- asuu omakotitalossa, rivitalossa tai pienkerrostalossa
- taloudessa ei asu muita, jotka kykenevät lumitöiden tekoon

Lumisetelit ovat määrärahasidonnaisia, ja niitä myönnetään määrärahojen puitteissa. Vuodenaikana asiakas voi saada viisi (5) lumiseteliä, mutta jos loppuvuodesta on määrärahoja jäljellä, pyynnöstä voidaan myöntää toiset viisi.

Lumiseteleiden hakuaika on jatkuva. Lumiseteleitä haetaan lomakkeella kotihoidon palvelukeskuksesta. Palveluohjaaja koordinoi lumiseteleiden hakua ja myöntämistä.

### **Yhteystiedot:**

Kokkola: Kaija Keski-Rahkonen 050 – 3452 334

Kälviä, Lohtaja, Ullava: Merja Mäki 040 – 8065 478

Veteraanit Kruunupyy: Lena Tast-Emet 040 – 8065 475

## APUMIESTOIMINTA

Apumiestoiminta kattaa koko Kokkolan alueen. Käynnit Kälviän, Ullavan tai Lohtajan alueella pyritään keskittämään samalle päivälle.

Apumiehen palveluita voivat saada

- 75 vuotta täyttäneet
- asiakkaat joiden toimintakyky on heikentynyt

Apumiehen palvelut ovat maksuttomia. Käyntien pituus on maksimissaan 1 ½ - 2 tuntia.

Apumiehen työtehtäviin kuuluvia töitä ovat esim.

- pienet korjaustyöt kuten lamppujen vaihto ja kaappien korjaus
- pienten apuvälineiden asentaminen paikoilleen
- pihan siivous
- pienet maalaustyöt
- puiden pilkkominen
- ruohon leikkaus
- kukkapenkkien laitto
- haravointi

Apumies ottaa työtilaukset vastaan arkisin ma-pe klo 8.00-9.00 puhelimitse.

**Tiedustelut maanantai - perjantai klo 8.00 – 9.00**

Jani Henriksson

040 – 4892 144

## VETERAANIEEN SAIRAANHOITAJA

Sotiemme veteraaneilla on mahdollisuus saada ilmaiset sairaanhoitajan kotikäynnit sovittaessa. Sotainvalidit saavat palvelunsa toisaalta.

Veteraanien sairaanhoitajan käynnit ovat tarkoitettu niille veteraaneille, jotka asuvat kotona eivätkä ole säännöllisen kotihoidon piirissä. Käynnit voivat olla;

1. Suunnitellut ennaltaehkäisevät kotikäynnit, joista sairaanhoitaja toimittaa kotiin tarkemman infon ja aikataulun. Ennaltaehkäisevä kotikäynti vaatii usein myös toisen käynnin, kun palveluja ja etuuksia järjestetään.
2. Pyynnöstä tehtävät palveluntarvekartoitukset. Pynnön voi esittää veteraani, omainen, tuttava tai yhteistyötaho.
3. Lyhytaikainen sairaanhoito ja seuranta (2-3kk) tunnuksen omaaville veteraaneille, jotka eivät ole kotihoidon piirissä. Soveltuvasti kerran kuussa tai harvemmin toistuvat hoidolliset toimenpiteet.
4. Veteraanien etuuksiin liittyvä neuvonta ja ohjaus: Käynnistä toimistolla kannattaa sopia etukäteen.

### Yhteystiedot:

Kokkola: Sirpa Haapoja 040 – 4882 797

Kruunupyy: Lena Tast-Emet 040 – 8065 475

## SOSIAALITYÖ

Kotihoidon palveluohjauskeskuksessa työskentelewiin sosiaalityöntekijöihin, voi ottaa yhteyttä, kun kyseessä on henkilökohtaisiin taloudellisiin tukiin ja/tai etuuksiin liittyvät asiat.

Näitä voivat olla mm.

- Kelan etuuksista asumistuki, kuntoutushakemukset, eläkehakemukset ja eläkehakemukset
- Asunnonmuutostyö
- Toimeentulotuen hakeminen
- Edunvalvontahakemus
- Taloudellisen tilanteen kartoitus

### Yhteystiedot:

Kokkola: Kaarina Salo 044 – 7809 472

Kokkola ja Kruunupyy:

Sanna Myllymäki 040 – 8068 036



## MUISTITIIMI

Muistitiimin palvelut ovat tarkoitettu niille asiakkaille, jotka sairastavat muistisairautta tai joiden kohdalla on herännyt huoli muistisairaudesta, eivätkä he vielä kuulu varsinaisten kotihoidon palveluiden piiriin.

Muistitiimin työntekijä sopii asiakkaalle ajan ilmaiselle kotikäynnille, jossa tehdään alkukartoitus, tiettyjä tutkimuksia sekä selvitetään asiakkaan perustietoja.

Yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa tehdään kuntouttava jatkohoitosuunnitelma, johon voidaan tarvittaessa sisällyttää neljän viikon kotona tapahtuva arviointijakso.

Omaisten ja läheisten tukeminen ja informaation jakaminen kuuluvat muistitiimin toimintaan.

### Yhteystiedot:

Kokkola;

Muistikoordinaattori Petra Witick 040 – 4892 257

Lähihoitaja Ulla Roiha 044 – 7809 699

Lähihoitaja Ann-Kristin Storbacka 044 – 7809 271

Lohtaja, Ullava, Kälviä

Sinikka Kerttula 044 – 7307 637

**SAS –TOIMINTA** (selvitä, arvioi, sijoita)

SAS- toiminnalla tarkoitetaan palveluasumisen ja lyhytaikaisen hoidon (intervallin) palveluiden koordinoitua. SAS on sosiaali- ja terveystoimen yhteistoimintamalli, jonka toiminnan tavoitteena on etsiä yhteistyönä ne keinot, joiden turvin asiakas pystyy asumaan kotonaan mahdollisimman pitkään tai ohjautuu hänelle tarkoituksen mukaiseen tehostettuun asumispalveluun tai pitkäaikaiseen laitoshoidon.

Selvittely- ja suunnittelutyö tehdään aina yhdessä asiakkaan, hänen omaisen tai asiakkaalle nimetyn edunvalvojan/asiakkaan edustajan ja tarvittavien yhteistyötahojen kanssa.

SAS- työryhmä on sosiaali- ja terveydenhuollon moniammattillinen yhteistyöryhmä, joka valitsee asumispalveluiden ja laitoshoidon piiriin otettavat henkilöt silloin, kun kotihoidon palvelut ja muu asumisen tuki eivät enää riitä turvaamaan kotona asumista.

Hakeutuminen palvelu- tai laitosasumiseen käynnistyy parhaiten ottamalla yhteyttä SAS-yhdyshenkilöön. Hakemukseen tarvitaan aina lääkärintodistus ja RAI-mittauksella tehty toimintakyvyn arviointi.

**Yhteystiedot:**

Kokkola ja maakunta: Teija Jäväjä 044- 7809181

Kruunupyy: Mona Häggblom 040- 4892303

## YHTEYSTIEDOT

### Palveluohjauskeskukset toimivat

- Kokkolan alueella Sairaalakatu 2 A
- maakunnan osalta osoitteessa Kälviäntie 24, Kälviä
- Kruunupyyn osalta Säbråvägen 2, Kruunupyy

### Www- sivut löytyvät

- [www.kokkola.fi](http://www.kokkola.fi) → palvelut → vanhusten palvelut → kotiin annettavat tukipalvelut

### Sähköpostiosoite

- etunimi.sukunimi@kokkola.fi