

## Palveluopas hyvinvoinnin ja toimijuuden edistäjänä

Tervolan kunnan palveluopas ikäihmisille

Tarja Laukkanen

Sosiaali- ja terveysalan opinnäytetyö  
Vanhustyön koulutusohjelma  
Geronomi(AMK)

**KEMI 2012**

## TIIVISTELMÄ

<b>Koulutusohjelma:</b>	Vanhustyön koulutusohjelma
<b>Opinnäytetyön tekijä:</b>	Tarja Laukkanen
<b>Opinnäytetyön nimi:</b>	Palveluopas hyvinvoinnin ja toimijuuden edistäjänä - Tervolan kunnan palveluopas ikäihmisille
<b>Sivuja (joista liitesivuja):</b>	55 (28)
<b>Päiväys:</b>	29.10.2012
<b>Opinnäytetyön ohjaajat:</b>	Jaana Ågren ja Sari Arolaakso-Ahola
<p>Opinnäytetyöni tarkoitus on edistää tervolalaisten ikäihmisten hyvinvointia ja toimijuutta lisäämällä heidän tietouttaan saatavilla olevista palveluista palveluoppaan avulla. Opinnäytetyöni tuotos on Tervolan kunnalle tehty ikäihmisten palveluopas.</p> <p>Hyvinvointi tarkoittaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvää oloa. Tällainen kokonaisvaltainen hyvinvointi syntyy ihmisen itsensä, hänen läheistensä, elinympäristönsä ja palvelujärjestelmän toiminnan sekä yhteiskuntapolitiikan tuloksena. Toimijuus puolestaan rakentuu kykenemisen, täytymisen, voimisen, tuntemisen, haluamisen ja osaamisen keskinäisestä kokonaisdynamiikasta. Sekä hyvinvoinnissa että toimijuudessa tiedon saannilla on merkittävä rooli. Palveluopas on oivallinen keino jakaa tietoa suurille väestömäärille.</p> <p>Suunnittelin ikäihmisten palveluoppaan yhdessä Tervolan vanhusneuvoston kanssa. Keräsin tiedot oppaaseen internetistä ja Tervolan uusien asukkaiden palveluoppaasta. Perehdyin muiden kuntien ikäihmisten palveluoppaisiin ja käytin niitä pohjana suunnitellessani Tervolan palveluoppaan runkoa. Lopputuloksena syntyi 36-sivuinen A5-kokoinen vihko — Tervolan kunnan palveluopas ikäihmisille.</p> <p>Laadukkaan, kattavan ja ajantasaisen ikäihmisten palveluoppaan avulla kunnat voivat muun muassa parantaa palvelujen saavutettavuutta, kohentaa kuvaansa vanhusmyönteisenä kuntana sekä edistää palveluntarjoajien ja palveluntarvitsijoiden kohtaamista. Ikäihmisille palveluopas tuo turvaa, kun he tietävät kenen puoleen kääntyä palvelutarpeen lisääntyessä.</p>	
<b>Asiasanat:</b> hyvinvointi, toimijuus, palveluohjaus, palvelut	

## ABSTRACT

<b>Degree Programme:</b>	Degree Programme in Human Ageing and Elderly Service
<b>Author:</b>	Tarja Laukkanen
<b>Thesis title:</b>	Service guidebook as a means of enhancing well-being and agency - Tervola Service Guidebook for the Elderly People
<b>Pages (of which appendices):</b>	55 (28)
<b>Date:</b>	29.10.2012
<b>Thesis instructors:</b>	Jaana Ågren and Sari Arolaakso-Ahola
<p>Purpose of my thesis is to enhance the well-being and agency of elderly Tervola people by increasing their awareness of available services. The product of the thesis is a service guidebook for Tervola elderly people.</p> <p>Well-being can be defined as feeling good physically, mentally and socially. Such a comprehensive well-being is reached by actions of the individual him/herself and his/her close ones in their living environment and is affected by socio-politics and the way the service system works. Agency is build on comprehensive dynamics of being physically able to, needing to, having the means to, being appreciated, willing to and knowing how to act. Receiving information has an important role in both well-being and agency. Service guidebook is an excellent way of giving information to a big population.</p> <p>I designed the service guidebook together with Tervola council of elderly people. I collected the information from the Internet and from the guidebook for new Tervola residents. I also studied guidebooks of other communities and used them as a basis when designing the structure of the guidebook. The final product is a 36-page A5 size leaflet - Tervola Service Guidebook for the Elderly People.</p> <p>With a good quality, comprehensive and up-to-date service guidebook communities can improve the accessibility of their services and improve their image as a community with a positive approach to the elderly. To the service producers it provides a means of informing the users of their services. To the elderly the guidebook offers security as they know whom to turn to when they need further assistance.</p>	
Key words: well-being, agency, case management, services	

## SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	5
2 PALVELUOPPAAN TEKEMISEN LÄHTÖKOHDAT.....	7
2.1 Lähtökohdat ja taustatekijät .....	7
2.2 Tarkoitus ja tavoitteet.....	8
2.3 Rajaus, liittymät ja organisaatio.....	9
3 PALVELUOPPAAN TUOMA HYÖTY .....	11
3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen .....	11
3.2 Toimijuuden edistäminen .....	12
3.3 Palveluopas osana kunnan hyvinvointipolitiikkaa .....	13
4 PALVELUOPAS TERVOLAN KUNNAN IKÄIHMISSILLLE.....	16
4.1 Suunnittelu .....	16
4.2 Toteutus .....	17
5 PALVELUOPAS JA SEN ARVIOINTI .....	19
5.1 Valmis palveluopas.....	19
5.2 Oma oppiminen .....	20
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	21
7 POHDINTA .....	23
LÄHTEET.....	25
LIITTEET .....	27

## 1 JOHDANTO

Suomi ikääntyy lähivuosina ennätysvauhtia. Väestön vanheneminen ja sen aiheuttamat yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeeseen, kysyntään ja kustannuksiin. Ikäihmisten määrän lisääntyessä on tehostettava ja lisättävä toimia, joilla edistetään väestön hyvinvointia ja terveyttä. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 13.) Sosiaali- ja terveysministeriön ikääntymispoliittisessa strategiassa tavoitellaan sosiaalisesti kestävästä yhteiskuntaa. Sosiaalisesti kestävässä Suomessa annetaan kaikille mahdollisuus hyvinvointiin. Ikäihmisten itsenäistä elämää, toimintakykyä ja osallisuutta tuetaan heidän omassa elinympäristössään. Tavoitteena ovat kaikkien saavutettavissa olevat, yhdenvertaiset, vaikuttavat ja asiakaslähtöiset palvelut. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020, 10-22.)

Kunnilla on useiden lakien asettama velvollisuus huolehtia asukkaistaan. Kunnan on pyrittävä edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan (Kuntalaki 365/1995 1:1 §). Kunnilla on myös velvoite pitää huolta kansanterveystyöstä (Kansanterveyslaki 66/1972 1:5 §). Kansanterveystyö tarkoittaa yksilöön, väestöön ja elinympäristöön kohdistuvaa terveyden edistämistä sekä sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä ja yksilön sairaanhoitoa (Kansanterveyslaki 66/1972 1:1 §). Kunnan on myös järjestettävä alueellaan asuville vanhuuseläkettä saaville henkilöille hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistäviä neuvontapalveluja. Neuvontapalveluihin sisältyy terveellisten elintapojen edistämistä sekä sairauksien ja tapaturmien ehkäisyyn tähtäävää neuvontaa. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 2:20 §.) Kuntien on lisäksi huolehdittava sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksia ja niiden hyväksikäyttämistä koskevan ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sekä tiedottamisesta (Sosiaalihuoltolaki 710/1982 3:13 §).

Jokaisella kunnalla tulisi olla kunnanvaltuuston hyväksymä ajantasainen ikääntymispoliittinen strategia. Ikääntymispoliittinen strategia perustuu olemassa olevien palvelujen ja hyvinvoinnin kattavaan analyysiin sekä toimintaympäristön muutosten ennakkointiin. Laaja-alaisessa ikääntymispoliittisessa strategiassa ikääntynyt väestö otetaan huomioon kaikessa kunnan toiminnassa, kuten yhdyskuntasuunnittelussa, liikenne- ja asuntopoliitikassa, kulttuuri- ja harrastustoiminnassa, oppimisen ja osallistumisen mahdollistamisessa, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä sekä palveluissa. Ikääntyneiden on tärkeä tietää mitä palveluja kunnassa on tarjolla ja miten niitä voi saada. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 16.)

Palveluista tiedottaminen vaikuttaa merkittävästi niiden saavutettavuuteen. Kunnat laativat ikäihmisille suunnattuja palveluoppaita helpottaakseen palvelujen löytymistä. Lapin maakunnassa sijaitsevassa Tervolan kunnassa ei vielä ennen opinnäytetyöni alkua ollut käytössä ikäihmisten palveluopasta. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli edistää tervolalaisten ikäihmisten hyvinvointia ja toimijuutta. Tavoitteenani oli kehittää Tervolan kunnan ikääntyneitä koskevista palveluista tiedottamista luomalla kuntaan helposti päivitettävä ja kompakti ikäihmisten palveluopas.

## 2 PALVELUOPPAAN TEKEMISEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Lähtökohdat ja taustatekijät

Tarvittavan palvelun löytäminen voi joskus olla hankalaa. Yksityisiä palveluntarjoajia syntyy jatkuvasti lisää ja entisiä poistuu markkinoilta. Olen havainnut myös, että kunnallisten palvelujen organisaatioita järjestellään tarvittaessa uudella tavalla ja sen seurauksena yhteystiedot muuttuvat. Helpottaakseen palvelujen löytämistä kunnat voivat laatia palveluoppaita ikääntyneitä kuntalaisiaan varten. Tarkastelemalla internetistä löytyviä ikäihmisten palveluoppaita voi huomata, että oppaiden nimet vaihtelevat jonkin verran. Yleisimmin oppaista käytetään nimitystä ikäihmisten palveluopas, mutta joukosta löytyy myös seniorin, vanhusten, ikääntyneiden ja ikääntyvien palveluoppaita. Myös palveluoppaiden sisältö vaihtelee. Minimissään oppaan sisältö keskittyy pelkästään kunnallisten sosiaali- ja terveyspalvelujen esittelyyn, kun taas laajimmillaan opas sisältää tiedot kaikista ikäihmisiä koskevista palveluista kunnan alueella. Kunnat tekevät myös yhteistyötä palveluoppaiden laadinnassa. Näin on tilanne esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla Kauhavan kaupungin sekä Evijärven ja Lappajärven kunnissa, joissa palveluopas on tehty yhteistyössä kaikille kyseisten kuntien ikäihmisille (Aijjoos-palveluopas 2012).

Yksi kunnista, joissa ei vielä ole ikäihmisille tarkoitettua palveluopasta, on Tervola. Tervola on pieni noin 3400 asukkaan maaseutumainen kunta Lapin maakunnassa (Väestötietojärjestelmä 2012). Sen naapurikuntia ovat Rovaniemi, Ranua, Kemimaa, Tornio ja Ylitornio. Lähin kaupunki on Kemi, jonne matkaa on noin 46 km. Vuonna 2011 Tervolan väestöstä 27 prosenttia oli täyttänyt 65 vuotta ja huoltosuhte oli 75 (Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2012). Huoltosuhteella tarkoitetaan alle 15-vuotiaiden ja yli 65-vuotiaiden määrällistä suhdetta 100 aktiivi-ikäistä kohden. Vuonna 2030 Tervolan huoltosuhteen ennustetaan olevan yli sata eli aktiivi-ikäinen väestö jää vähemmistöksi. Tervolan kunnanjohtaja Mika Simoskan mielestä tällaisessa tilanteessa nykyisen kaltaista palvelujärjestelmää ei voida säilyttää, vaan palveluita on jatkossa tuotettava enemmän kuntien välisenä yhteistyönä. Samalla myös ennaltaehkäisevään toimintaan on panostettava enemmän, jotta parempikuntoiset vanhuksat pärjäisivät kotona pitempään ja vähemmillä palveluilla. (YLE Uutiset 23.8.2010.)

Ikäihmisten palvelujen kehittämistyössä saadaan paras tulos aikaiseksi, kun ikäihmiset itse voivat osallistua mukaan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Useissa kunnissa on jo olemassa eläkeläis- tai vanhusneuvosto, jonka jäsenistöllä on paljon hiljaista tietoa ja asiantuntijuutta. (Palomäki & Teeri 2011, 51-52.) Tervolaan vanhusneuvosto on perustettu vuonna 2010. Kahdeksanjäseninen vanhusneuvosto on kunnan viranomaisten ja kunnan alueella toimivien eläkeläis-, vanhustyö- ja veteraanijärjestöjen ja seurakunnan puolueeton yhteistyöelin. Neljä jäsenistä edustaa eläkeläis-, vanhustyö- ja veteraanijärjestöjä, kaksi edustaa viranhaltijoita, yksi jäsen seurakuntaa ja yksi kunnanhallitusta. Vanhusneuvoston tarkoituksena on toimia koko kunnan vanhusväestön parhaaksi. Se seuraa ikäihmisten olojen ja tarpeiden kehitystä kunnan alueella tavoitteenaan ikäihmisten elämän laadun parantaminen kielteisiä asioita vähentämällä ja myönteisiä asioita lisäämällä. Vanhusneuvosto tekee myös aloitteita ja esityksiä sekä antaa lausuntoja ja suosituksia kunnan viranomaisille ikäihmisiä koskevissa kysymyksissä. (Tervolan kunnan vanhusneuvoston toimintasääntö 2010.)

Vanhusneuvoston asiantuntijuus näyttäytyy omimmillaan neuvonantajan ja tarkkailijan roolissa (Palomäki & Teeri 2011, 51-52). Tervolassa vanhusneuvosto toimi tarkkailijana havaitessaan ikäihmisten palveluoppaan tarpeen. Kunnassa oli jonkin asteisessa käytössä palveluopas uusille asukkaille, mutta ikäihmisille suunnattua palveluopasta siellä ei ollut. Puutteen havaittuaan vanhusneuvosto esitti sihteerinsä välityksellä Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden toimiyksikölle ehdotuksen ikääntyneiden palveluoppaan tekemisestä opiskelijatyönä. Itselläni oli aiemmin ollut alustava suunnitelma tehdä opinnäytetyö koskien Länsi-Pohjan kuntien palveluohjausta. Kun lehtori kertoi mahdollisuudesta tehdä projektimuotoinen opinnäytetyö palveluoppaan muodossa, innostuin aiheesta sen käytännölläisyyden takia. Koen konkreettisen palveluoppaan tekemisen mielekkäänä ja opettavaisena projektina.

## 2.2 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tarkoituksena on edistää tervolalaisten ikäihmisten hyvinvointia ja toimijuutta. Tavoitteenani on lisätä heidän tietouttaan saatavilla olevista palveluista Tervolan kunnassa. Osa tervolalaisille suunnatuista palveluista, kuten esimerkiksi lääkärin ilta- ja viikonloppupäivystys, tuotetaan tosin Kemissä. Lisäksi tavoitteena



on tiedottaa palveluista siten, että tieto saavuttaa myös sellaiset henkilöt, jotka eivät käytä tietokonetta eivätkä etsi tietoa internetistä. Tiedon pitää myös olla tiiviissä ja selkeässä muodossa esitettyä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen projektityyppinen opinnäytetyö. Toiminnalliset opinnäytetyöt käsittelevät käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Tällöin tavoitteena on esimerkiksi luoda ammatilliseen käyttöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus tai toteuttaa tapahtuma. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan kirja, kansio, vihko, opas, cd-rom, kotisivut tai johonkin tilaan järjestetty tapahtuma. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Opinnäytetyön produktista käytän nimitystä tuotos. Samoin käytän tässä opinnäytetyöraportissa palveluopas ja opas nimityksiä rinnakkain. Projektityyppisyys näkyy opinnäytetyössäni muun muassa siten, että työni on kertaluonteinen, sillä on yksi hallitseva ja erityinen tarkoitus ja sillä on selkeä alku ja loppu (Karlsson & Marttala 2002, 14). Työelämässä vastaavanlainen projekti olisi toimitusprojekti, jonka yritys tekee toimeksiannosta tietylle asiakkaalle. Toimitusprojekti alkaa sopimuksen teolla ja päättyy tuotoksen luovuttamiseen asiakkaalle. (Pelin 1999, 42.) Projektin päätteeksi projektipäällikkö laatii loppuraportin, jonka perusteella johtoryhmä tarkistaa projektin tuloksen ja tavoitteiden toteutumisen (Pelin 1999, 384).

### 2.3 Rajaus, liittymät ja organisaatio

Projektien tuloksiin liittyy yleensä rajauksia, jotka koskevat tuotoksen laatua, aikataulutusta sekä käytettävissä olevia resursseja. Resurssit voidaan jakaa raha-, henkilö- ja laiteresursseihin. (Pelin 1999, 40.) Olen rajannut opinnäytetyöni siten, että tuotoksena syntyvän palveluoppaan sisältämä tieto koskettaa jollakin tapaa tervolalaisia ikäihmisiä. Kohderyhmäni koostuu siis kaikista ikäihmisten palveluista kiinnostuneista tervolalaisista, kuten ikäihmisistä itsestään, heidän omaisistaan ja läheisistään. Ikäihmisillä tarkoitan tässä opinnäytetyössä henkilöitä, jotka voisivat kuulua ikänsä puolesta vanhustenpalveluiden piiriin. Palveluoppaaseen keräämäni tieto julkaistaan opasvihkosen lisäksi myös IkäEhyt-hankkeessa tuotettavassa Ikä-Tupa-internetsovelluksessa. Opinnäytetyöni on kuitenkin rajattu koskemaan vain Tervolan kunnalle lähetettävää palveluopastiedostoa. Aikataulullisesti opinnäytetyöni valmistuminen on sidottu ryhmämme opinnäytetöiden esitysseminaariin mar-

raskuun loppuun 2012. Laiteresursseina tässä projektissa ovat olleet auto, tietokone ja puhelin.

Opinnäytetyöni sopi aiheeltaan ikäihmisten elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukemiseen tähtäävään IkäEhyt- hankkeeseen ja se liitettiin hankkeeseen hankesopimuksella (Liite 1). IkäEhyt- hanke käynnistyi huhtikuussa 2011 ja se kestää vuoden 2013 elokuun loppuun. Hankkeen tarkoituksena on kehittää lappilaisille ikäihmisille suunnattuja hyvinvointia tukevia palvelumalleja ja -menetelmiä. Sen tavoitteena on edistää ikäihmisten elämänlaadun kokemusta ja itsenäistä arjessa selviytymistä. Hankkeen tavoitteena on myös edistää ikäihmisille suunnattujen palvelujen oikeaa ja tasa-arvoista kohdentumista. (IkäEhyt-hankkeen toimintasuunnitelma 2011.) Hankkeen toteuttajina ja toimijoina ovat Lapin korkeakoulukonserni, 14 Lapin kuntaa, ikäihmiset, henkilöstö, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus sekä hyvinvointialan yrittäjät ja yhdistykset. (IkäEhyt- blogi 2012.) IkäEhyt-hankkeesta yhteyshenkilöni on hankkeen projektipäällikkö.

Pienissä projekteissa projektipäällikkö on samalla projektin pääasiallinen resurssi. Projektipäällikön nimeämisen, projektin keskeiset päätökset ja tavoitteiden määrittämisen tekee projektin valvoja, joka pienissä projekteissa muodostaa myös johtoryhmän. (Pelin 1999, 83.) Toimin tässä opinnäytetyöprojektissa projektipäällikkönä. Projektin valvojina toimivat opinnäytetyöni kaksi ohjaajaa, joilla on valta päättää opinnäytteeni muodosta ja lopullisesta hyväksynnästä. He myös hyväksyivät opinnäytetyösuunnitelmani ja antoivat luvan aloittaa projektin. Projektiorganisaatioon kuuluu usein myös asiantuntijoita (Pelin 1999, 85). Tässä projektissa olen tarvinnut atk-asiantuntijan apua ja oppilaitoksemme atk-opettajalta olen saanut sitä. Projektissa on tavallisesti mukana usean eri tahon resursseja, jolloin projektiorganisaatio on summa useasta osaprojektista (Pelin 1999, 84). Tässä opinnäytetyöprojektissa tilaaja on Tervolan kunta ja sen vanhusneuvosto muodostaa kunnan puolelta eräänlaisen projektiryhmän. Vanhusneuvoston sihteeri toimi kunnan puolelta projektipäällikkönä.

### 3 PALVELUOPPAAN TUOMA HYÖTY

#### 3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määrittelyn mukaan hyvinvointi tarkoittaa ihmisen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvää oloa. Tällainen kokonaisvaltainen hyvinvointi syntyy ihmisen itsensä, hänen läheistensä, elinympäristönsä ja palvelujärjestelmän toiminnan sekä yhteiskuntapolitiikan tuloksena. Hyvinvointi koostuu terveyden ja toimintakyvyn ohella ihmissuhteista, mielekkästä tekemisestä, asumisesta ja muusta elinympäristöstä sekä toimeentulosta ja turvallisuudesta. Hyvinvointia mitattaessa voidaan seurata sekä objektiivisia asioita, kuten henkilön laboratoriotuloksia, että subjektiivisia asioita kuten arvostuksia ja kokemuksia. (THL 2012a.) Myös seksuaalinen aktiivisuus, seksielämän laatu ja kiinnostus seksiin liittyvät ikä-ihmisten hyvinvointiin. Miehet kuitenkin menettävät aktiivisia seksivuosia naisia enemmän huonomman terveytensä takia. (Lindau & Gavrilova 2010, 1).

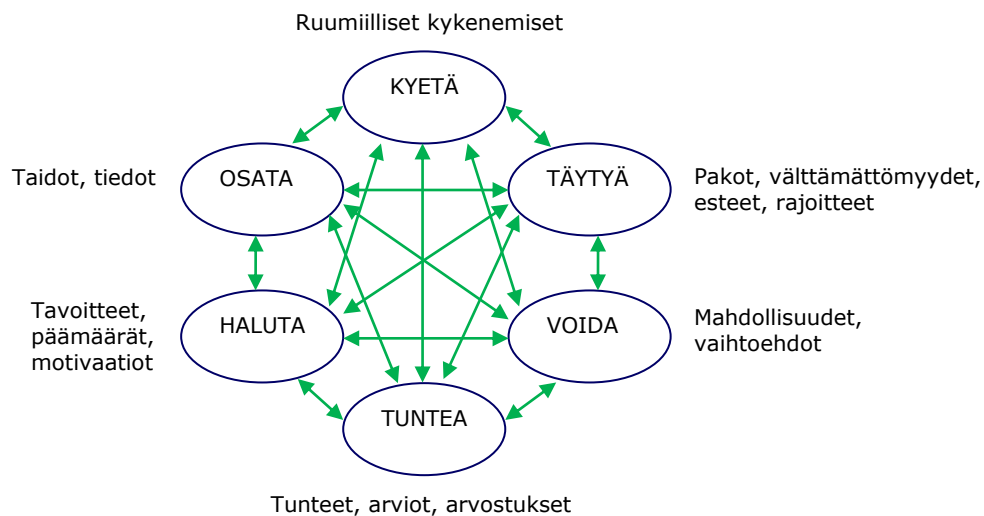
Ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen tarkoittaa toimintaa, joka pyrkii turvaamaan onnistuvan ikääntymisen, tukee osallisuutta sekä ylläpitää sosiaalisia verkostoja. Sillä tarkoitetaan myös liikunnan, oppimisen, kulttuuritoiminnan ja muun mielekkään tekemisen mahdollisuuksien turvaamista, hyvinvointia edistävää neuvontaa, ohjausta ja sosiaalista tukea sekä myönteisten ja ikäihmisiä arvostavien asenteiden edistämistä yhteiskunnassa. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 13.)

Sosiaali- ja terveysministeriön edustaman kannan mukaan yksilöt voivat vaikuttaa terveytensä vahvistumiseen tai heikkenemiseen myös omilla valinnoillaan ja omien lähiyhteisöjensä toiminnan seurauksena (STM 2006b, 15). Ministeriön tavoitteena on edistää kansalaisten terveyttä antamalla yksilöille entistä paremmat mahdollisuudet hallita terveyttään ja siihen vaikuttavia taustatekijöitä. Yksi tapa pyrkiä tuohon tavoitteeseen on tuottaa hyvinvointiin liittyvää tietoa kansalaisten ulottuville. (STM 2007, 2.) Kansanterveyteen pyritään vaikuttamaan esimerkiksi luomalla hyvinvointia edistäviä instituutioita kuten neuvoloita ja tukemalla niiden toimintaa (STM 2006b, 16). Parasta olisi, kun ihmiset voisivat käydä seniorineuvoloissa terveystarkastuksissa jo ennen eläkkeelle siirtymistä. Esimerkiksi miesten lujan puris-

tusotteen keski-iässä yhdistettynä terveellisiin elintapoihin on tutkittu ennustavan parhaiten pitkää elinikää (Rantanen & Masaki & He & Ross & Willcox & White 2012, 569).

### 3.2 Toimijuuden edistäminen

Toimijuudella tarkoitetaan heuristista eli kokeilevaa näkökulmaa, viitekehystä tai ajattelutapaa, jonka avulla on mahdollista ymmärtää ja analysoida ikäihmisiä heidän arkitilanteissaan. Myös itse palvelujärjestelmän ymmärtäminen ja analysointi mahdollistuu toimijuuden kautta. Toimijuuden modaliteeteiksi eli ulottuvuuksiksi mielletään kuusi toisistaan erillään pidettävää, mutta toisiinsa kytkeytyvää seikkaa (Kuvio 1). Toimijuus rakentuu kykenemisen, täytymisen, voimisen, tuntemisen, haluamisen ja osaamisen keskinäisestä kokonaisdynamikasta. (Jyrkämä 2008, 195).



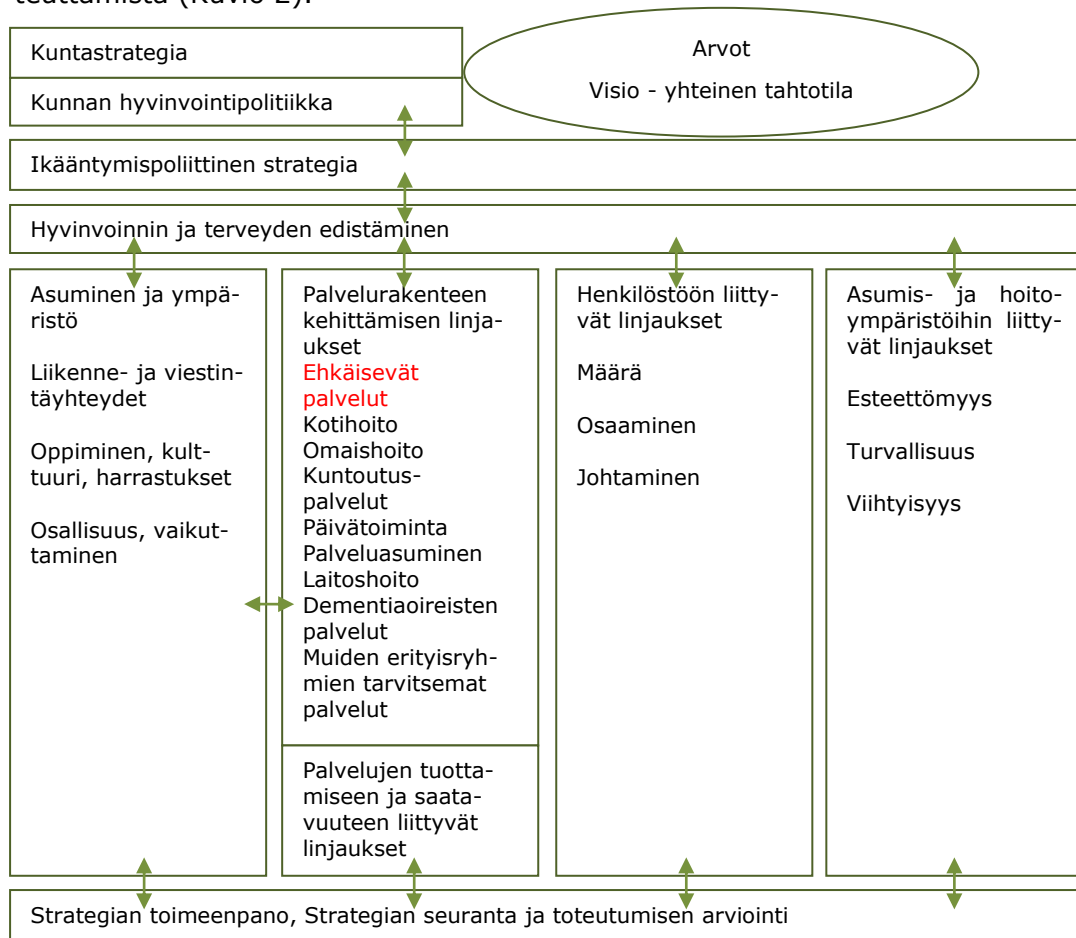
Kuvio 1. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2008, 195)

Palveluopas voi tukea toimijuutta monella tavalla. Esimerkiksi leskeksi jäänyt ikäihminen haluaisi käydä kyläilemässä kuntakeskuksessa kerran viikossa. Hän asuu syrjäkylällä linja-autoyhteyksien ulottumattomissa. Aiemmin puoliso on kuljettanut häntä autolla, mutta puolison kuoltua sitä mahdollisuutta ei enää ole ollut. Ikäihmisten palveluoppaasta hän saa selville asiointikuljetusten tilausnumeron, joten hän voi kyläillä kuntakeskuksessa jälleen. Kun ikäihmiselle on annettu tietoa saatavilla olevista mahdollisuuksista ja palveluista, hän voi tehdä itsenäisesti valin-

toja. Omasta elämästä päättäminen, hyväksyen tai hyläten eteen tulevia mahdollisuuksia, antaa tunteen elämänhallinnasta ja lisää hyvinvointia.

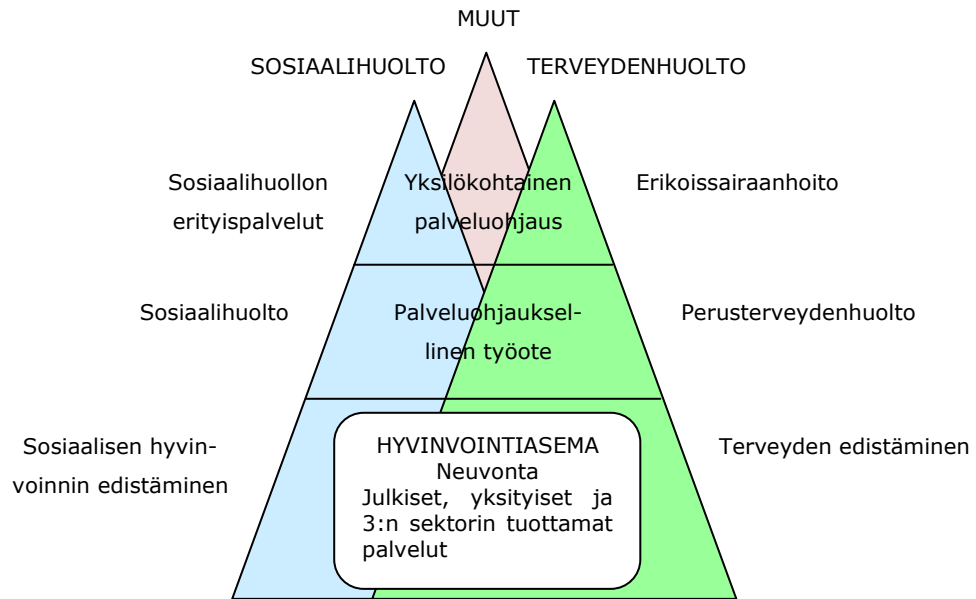
### 3.3 Palveluopas osana kunnan hyvinvointipolitiikkaa

Vanhussosiaalityöstä tai vanhustenhuollon sosiaalityöstä käytetään myös ilmausta gerontologinen sosiaalityö. Sen työorientaatiota on nykyisin kehitetty kuntouttavan ja rakenteellisen sosiaalityön, yhteistyön, ennaltaehkäisyyn sekä varhaisen puuttamisen suuntaan. Palveluohjaus kuuluu osana gerontologiseen sosiaalityöhön ja palveluneuvonta on toimintaa sen ennaltaehkäisevällä yhteiskuntatasolla. (Hänninen 2008, 199). Palveluopas puolestaan on yksi palveluneuvonnan työkalu. Kuntastrategisella tasolla palveluohjaus on yksi tärkeä osa kunnan hyvinvointipolitiikan toteuttamista (Kuvio 2).



Kuvio 2. Kunnan tai kuntien ikääntymispoliittinen strategia. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 19)

Palveluohjaus on sanana kattokäsite. Se pitää sisällään eritasoiset palveluohjauksen työotteet ja -mallit. Palveluohjaus nähdään kolmitasoisena neuvonta- ja palveluohjausmallina. Tasot muodostuvat ohjauksesta ja neuvonnasta, palveluohjauksellisesta työotteesta sekä yksilöllisestä palveluohjauksesta (Kuvio 3). Palveluohjaus on asiakaslähtöistä ja sen tavoitteena on auttaa asiakasta ottamaan omat voimavarat käyttöönsä ja selviämään itsenäisesti arjessa. (Hänninen 2007, 3-5.) Palveluohjauksen tavoitteena on myös saada palvelujen tuottajat, auttajatahot ja kolmas sektori verkottumaan (Hänninen 2008, 204.)



Kuvio 3. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli (Hänninen 2007, 17).

Palvelujen saavutettavuus kuvaa missä määrin palvelut ovat asukkaiden saatavilla ja saavutettavissa. Saavutettavuus voi ilmetä fyysisenä, taloudellisena, tiedollisena, kommunikatiivisena tai sosiaalisena saavutettavuutena. Eniten kehittämistä tarvitsisi tiedon jakaminen palveluista ja etuuksista. (Kananoja & Niiranen & Jokiranta 2008, 165.) Palveluneuvonta voidaan järjestää puhelin- ja tekstiviestipalveluna, verkkotiedotuksena ja verkkopalveluna, liikkuvana palveluna sekä matalan kynnyksen palveluna palvelupisteessä. Iäkkäille, heidän omaisilleen ja ammattilaisille tarkoitettujen neuvontapalvelujen tavoitteina on parantaa iäkkäiden toimintakykyä ja sen omaehtoista ylläpitämistä sekä tukea iäkkäiden ihmisten kotona asumista. Ikääntyneille kerrotaan myös soveltuvista mahdollisuuksista osallistua liikuntaan, sosiaaliseen kanssakäymiseen, harrastus-, kulttuuri- ja koulutustoimintaan tai muuhun iäkkäiden itsensä näkökulmasta mielekkääseen toimintaan. (THL 2012a).

Palveluohjauksen tarkoituksena on tukea omannäköisen vanhuuden elämänvaiheen toteutumista sekä löytää ne tukea tarvitsevat henkilöt, joilla on keskimääräistä suurempi riski syrjäytyä tuen ja palvelujen ulkopuolelle. Samalla varmistetaan, että iäkäs kuntalainen saa tarvitsemaansa tietoa, neuvontaa ja ohjausta, jotta hän osaa hakeutua muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin tai palvelutarpeen arviointiin. (THL 2012b.) Ikäihmisten mahdollisuus saada henkilökohtaista neuvontaa on tärkeää, vaikka he käyttäisivätkin internetiä omaehtoisesti tiedonlähteenään (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 23).

Harmittavan usein lähdekirjallisuudessa käytetään sekaisin sanoja palveluohjaus ja palveluneuvonta. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan palveluohjaus tarkoittaa erityistä sosiaalityön työmenetelmää, mutta myös laajemmin palveluiden yhteensovittamista. Palveluohjaus määritellään asiakkaan ja ohjaajan aktiiviseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi. Käsitettä ohjaus käytetään rinnakkain esimerkiksi tiedon antamisen, neuvonnan ja opetuksen käsitteiden kanssa. Ohjauksen ja neuvonnan ero on siinä, että ohjauksessa pidättäydytään suorien neuvojen antamisesta. (THL 2012b.) Hännisen mukaan palveluohjaus on kolmitasoinen neuvonta- ja ohjausmalli, jonka yksi taso on neuvonta. Tällöin asiakkaalla on yksinkertainen palvelutarve ja tällöin neuvonta toimii palveluohjauksen työotteena. (Hänninen 2007, 17.) THL:n julkaisun ”Hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa käytännössä” mukaan palveluneuvonta puolestaan on tämä kolmitasoinen malli ja palveluohjausta annetaan vain ennaltaehkäisyn yksilötasolla (Seppänen & Heinola & Andersson 2009). Termien käytön sekavuus oletettavasti loppuu, kun palveluohjaus tulee yleisemmin käyttöön kunnissa.

## 4 PALVELUOPAS TERVOLAN KUNNAN IKÄIHMISILLE

### 4.1 Suunnittelu

Vanhusneuvostoon kuuluvat jäsenjärjestöt olivat ennen opinnäytetyöprojektin alkua kysyneet jäsenistöiltään mielipiteitä ikäihmisten palveluoppaan tarpeesta. Vastauksissa toivottiin tarpeeksi kattavaa ja selkeästi esitettyä tietopakettia ikäihmistä koskevista palveluista. Palveluoppaan toivottiin olevan nimenomaan painettu opas. Nämä toiveet kirjasin myös laatimaani opinnäytetyösuunnitelmaan. Projekti- tai tässä tapauksessa opinnäytetyösuunnitelma tehdään projektin alussa. Siihen kirjaan projektille asetetut tavoitteet ja miten ne aiotaan saavuttaa. Projektisuunnitelma antaa johtoryhmälle perusteet päätettäessä projektin toteutuksesta ja mahdollistaa sen arvioinnin ja ohjauksen. Johtoryhmä hyväksyy projektisuunnitelman, joka on samalla projektiryhmän toimeksianto. (Pelin 1999, 101).

Sain vanhusneuvoston sihteeriltä ennen ensimmäistä vanhusneuvoston kanssa pitämäni suunnittelupalaveria Tervolan palveluoppaan uusille asukkaille sekä kopion Posion ikäihmisten palveluoppaasta. Vanhusneuvostossa oli pidetty Posion opasta hyvänä ja sitä suositeltiin minulle lähtökohdaksi. Tutustuin näihin oppaisiin samalla, kun tein kartoitusta internetissä julkaistuista palveluoppaista.

Ensimmäisessä suunnittelupalaverissa toukokuussa vanhusneuvoston kokouksessa keskustelimme siitä, millainen palveluopas palvelisi ikäihmistä parhaiten. Oppaan toivottiin olevan mahdollisimman pienkokoinen ja ilman kuvitusta. Hätänumerot haluttiin helposti näkyvään paikkaan joko kanteen tai ensimmäiselle sivulle. Palveluoppaan haluttiin olevan myös helppo päivittää samalla kertaa, kun kunnan uusien asukkaiden palveluopas päivitetään. Tämä tarkoitti sitä, että tietojen haluttiin olevan pääosin samoja kuin uusien asukkaiden oppaassa. Sovimme, että lähetän ensimmäisen A5-kokoisen version oppaasta vanhuspalveluiden ohjaajalle ennen kesäkuun kokousta.

Tutustuin Internetissä palveluoppaisiin ja pidin Sodankylän ikäihmisten palveluopasta omasta mielestäni parhaana. Se oli kuvitukseltaan ja yleisilmeeltään laa-



dukas ja värikäs kertoen kattavasti Sodankylän alueella tuotettavista palveluista (Sodankylän palveluopas ikäihmisille 2011). Yleensä ottaen palveluoppaiden jäsentely oli vaihtelevaa. Joissakin oppaissa palvelut oli lueteltu suoraan aakkosjärjestyksessä apteekista alkaen (Pieksämäen kaupungin ikäihmisten palveluopas 2011), toisissa ne oli ryhmitelty aiheen mukaan (Mikkelin kaupungin ikäihmisten palveluopas 2012).

#### 4.2 Toteutus

Aloitin tietojen keräämisen tekstinkäsittelyohjelmalla A4-kokoon. Valitsin Word-ohjelman sen yleisyyden takia ja koska se on minulle tutuin tekstinkäsittelyohjelma. Tekstin kooksi valitsin 18 ja tyyliksi Lucida Sans-fontin sen selkeyden ja helpolukuisuuden takia. Koulumaailmassa suositun Times New Roman-fonttia pidetään vaikealukuisena (Tietoa kaikille 2012, 10). Oppaan kansilehdelle sijoitin maisemakuvan Tervolasta sekä kunnan vaakunan. Keräsin Tervolan uusien asukkaiden palveluoppaasta sekä kunnan kotisivuilta kaikki ikäihmisiä koskevat palvelut yhteystietoineen ja muokkasin ne ikäihmisten palveluoppaaseen sopiviksi. Tarkistin puhelinnumerojen paikkansapitävyyden hakupalvelusta. Tutustuessani muiden kuntien ikäihmisten palveluoppaisiin löysin muutamia lisättäviä palveluita myös Tervolan oppaaseen. Paikallisten toimijoiden yhteystiedot löysin internetistä.

Oppaan ensimmäiseksi luvuksi valitsin ”Yleiset palvelunumerot”. Sen alle keräsin hätänumeron, aivoverenkiertohäiriön oireiden tunnistamisluehtelon, yleisen vaaramerkin hälytysäänen tunnistamisohjeen sekä myrkytystietokeskuksen, rikosuhripäivystyksen, Suvanto-linjan, valtakunnallisen kriisipuhelimen sekä sähkönjakeluhäiriön palvelunumerot. Laitoin aivoverenkiertohäiriön oireiden tunnistusluettelon oppaaseen, koska aivoverenkiertohäiriöt ovat yleisiä, kuolleisuus sairastuneilla on suuri, kuntoutus on kallista ja pitkäaikaista. Nopealla hoitoon hakeutumisella sairastunut itse tai hänen seurassaan oleva henkilö voi parantaa huomattavasti kuntoutumisennustetta. Ollessani IP Erasmus harjoitteluvaihdossa Tšekissä maaliskuussa 2012 kuulin brittiläisiltä opiskelijoilta, että heillä on ollut mediassa laaja aivoverenkiertohäiriön ensioireisiin perehdyttänyt tiedotuskampanja. Kampanjan jälkeen on monia ihmisiä pelastunut ympärillä olevien ihmisten nopean reagoinnin ansiosta.

Palveluoppaan toiseksi luvuksi laitoin ”Kotona asumista tukevat palvelut”. Tässä luvussa kuvasin kotipalvelua ja tukipalveluita. Kolmas luku sai nimen ”Asumispalvelut”, jonka alle tulivat vuokra-asunnot, korjausavustukset, vanhusten palvelukeskus Kotikullero, vanhainkoti sekä tehostettu palveluasuminen. Neljäs luku käsitteli sosiaalipalveluja ja viides luku terveydenhuoltopalveluja, jotka luettelin aakkosjärjestyksessä. Kuudenteen lukuun nimeltään ”Muut palvelut” sisältyivät aakkosjärjestyksessä apteekista alkaen kaikki muiden otsikoiden alle sopimattomat palvelut. Kelan palveluissa kerroin erikseen eläkkeensaajan asumistuesta ja hoitotuesta, eurooppalaisesta sairaanhoitokortista, Kelan kuntoutuksesta, sairausajan tuista sekä lääke- ja matkakatosta (Kela 2012a-g). Seitsemännessä eli viimeisessä luvussa ”Järjestöt ja yhdistykset” käsittelin tuki- ja veteraanijärjestöjä sekä eläkeläisyhdistyksiä.

Suunniteltu vanhusneuvoston kokous peruuntui, joten sovimme vanhuspalveluiden ohjaajan kanssa palveluoppaan ensimmäisen version lähettämisestä sähköpostilla vanhusneuvostolle kesän aikana arvioitavaksi. Liitin palveluoppaan mukaan saatekirjeen, jossa esitin kommentteja ja kysymyksiä vanhusneuvoston mietittäväksi. Kesän lopulla sain palveluoppaan korjausehdotuksia ja niiden perusteella muun muassa poistin kunnan työntekijöiden yhteystiedoista erisnimet ja jätin ainoastaan työnimikkeen ja puhelinnumeron. Palveluoppaan käyttöikä piteni tällä toimenpiteellä.

Syyskuun vanhusneuvoston kokousta varten tulostin oppaan A5-kokoon ja vein sen vanhusneuvoston kokoukseen tarkastettavaksi. Vanhusneuvostossa käydyn keskustelun perusteella palveluoppaan sisältöön ja tietojen järjestykseen tuli paljon muutoksia. Aakkosjärjestys haluttiin vaihtaa käyttötarvejärjestykseksi eli tiedot, jotka olivat tärkeimpiä tai käytetyimpiä tulivat ensin. Tietoja haluttiin myös selkeyden vuoksi ryhmitellä, kuten esimerkiksi kunnalliset palvelut erotettuna muiden tuottamista palveluista. Oppaan tekstin kokoon ja fonttiin oltiin tyytyväisiä eikä kuvia haluttu lisätä. Otsikko ”Yleiset palvelunumerot” päätettiin muuttaa muotoon ”Yleiset hätä- ja palvelunumerot”. Aivoverenkiertohäiriöiden oireiden tunnistusluettelo ja yleinen vaaramerkki-hälytysäänen tunnistamisohje haluttiin poistaa oppaasta. Kunnassa on hälytyssireenejä ainoastaan keskustassa eli suurin osa kuntalaisista on hälytysäänen kuulumattomissa. Oppaan päivittämistarvetta haluttiin vähentää poistamalla järjestöjen ja yhdistysten vuosittain vaihtuvat puheenjohtajien yhteystiedot.

## 5 PALVELUOPAS JA SEN ARVIOINTI

### 5.1 Valmis palveluopas

Projektin tuotoksena syntyi 36-sivuinen A5-kokoinen ikäihmisten palveluopas (Liite 2). Opas on nidottavissa vihkon muotoon. Oppaassa on seitsemän lukua ja jokaiselle luvulle on annettu oma väri. Sama värikoodi toistuu sivunumeroissa selailun helpottamiseksi. Oppaan liitteessä on ohjeet asiointikuljetusten tilaamiseen sekä asiointitaksien kulkemat reitit. Opas on sähköisessä muodossa, joten siitä on helppo ottaa lisää kopioita tai tulostaa vain tarvittavat sivut. Kirjoitin oppaan mahdollisimman selkeällä kielellä ja turhaa sanojen tavutusta välttämällä. Tekstin fontti on suuri ja helppolukuinen. Erityistä huomiota vaativat asiat sekä puhelinnumerot ovat lihavoidulla tekstillä. Mielestäni palveluopas on onnistunut suunnitelmien mukaisesti. Siihen ei ole kirjoitettu alkusanoja, joten se kannattaa jakaa joko käteen annettuna pienen selityksen kera tai sitten saatekirjeen mukana suoraan kotiin. Vanhusneuvoston sihteerin mukaan kunnan suunnitelmassa on ikäihmisten palveluoppaan painattaminen ja julkaiseminen yhtä aikaa kunnan palveluoppaan päivityksen yhteydessä.

Palveluoppaan tekoprosessi sujui nopeasti, mutta vihkoksi tulostaminen tuotti ongelmia. Vaikka tulostus onnistui omalla tulostimellani vihkoksi, se ei onnistunut tilaajan tulostimella. Lähetin vanhusneuvoston palautteen jälkeen tehdyn version oppaasta kuntaan. Sen arvioi muutama säännöllisen kotipalvelun asiakas sekä vanhusneuvosto. Vanhusneuvoston sihteeri on kirjannut ja lähettänyt arvioinnin tulokset minulle. Opasta kiiteltiin selkeäksi ja värilliset sivunumerot koettiin hyvinä. Sisällysluetteloon oltiin tyytyväisiä, eikä aakkosellista sisällysluetteloa katsottu tarpeelliseksi lisätä oppaan loppuun. Sivuasettelua haluttiin selventää siten, että otsikon alla olevan teksti mahtuisi kokonaan samalle sivulle. Yhteystiedoissa, joissa oli mainittu useampi puhelinnumero, numeroiden haluttiin olevan allekkain. Palveluoppaan kannen kuvaksi toivottiin honkaa, joka kuvaisi ikäihmisen elämänkokemusta. Kannen tekstin haluttiin olevan suuremmalla ja tummemmalla fontilla. Kokonaisuutena lopputuloksen katsottiin olevan juuri ikäihmisten tarpeisiin vastaava. Vanhusneuvostossa pohdittiin myös palveluoppaan jakelua ja painatusta. Oppaan valmistumisesta aiotaan tiedottaa palveluoppaan jakamisen helpottamiseksi.

## 5.2 Oma oppiminen

Ennen opinnäytetyön alkua minulla oli epämääräinen kuva vanhusneuvoston toiminnasta, mutta yhteistyömme aikana kuva selkiintyi. Yhteistyö vanhusneuvoston kanssa sujui hyvin. Vaikka heillä olikin päätäntävalta oppaan sisällön suhteen, mielipiteeni ja ehdotukseni otettiin huomioon. Vanhusneuvoston kokousten alkuun sijoitetuissa kahdessa suunnittelupalaverissa kehittelin opasta tasavertaisena varsinaisten jäsenten kanssa.

Projektisuunnitteluun kuuluu mahdollisten riskien ja potentiaalisten ongelmien selvittäminen. Projektin riskejä ovat muun muassa tekniset ja aikataululliset riskit, taloudelliset ja asiakkaaseen liittyvät riskit sekä organisaatioon, henkilöihin ja tiedonkulkuun liittyvät riskit. (Pelin 1999, 234.) Tässä projektissa tiedonkulkuun tuli katkos ammattikorkeakoulun kesällä 2012 tehtyjen tietoteknisten muutosten yhteydessä. Olin kesäkuussa lähettänyt vanhusneuvostolle ensimmäisen version palveluoppaasta kommentoitavaksi. Kahden jäsenen kommentteja en saanut, tosin toinen lähetti ne myöhemmin uudelleen. Tässä tapauksessa tilanteesta selvittiin hyvin, mutta suuremmassa projektissa sähköpostien häviäminen voisi tuottaa isojakin ongelmia.

Tekstinkäsittelytaitoni parantui tämän projektin myötä. Muotoillessani palveluopasta jouduin käyttämään toimintoja, joita en ollut aiemmin käyttänyt tai olin ehtinyt jo unohtaa. Palveluoppaan tulostaminen vihkon muotoiseksi tuotti hankaluuksia, mutta koulussamme tietojenkäsittelyä opettava lehtori auttoi löytämään siihenkin ratkaisun. Kirjoitin oppaantekoprosessin aikana projektipäiväkirjaa tekstitiedoston muotoon. Tallensin sinne käymäni sähköpostikeskustelut sekä muistiinpanoja projektin kulusta. Päiväkirjasta oli hyötyä varsinkin opinnäytetyöraportin kirjoitusvaiheessa.

Projektin aikana arvostukseni itse palveluopasta kohtaan kasvoi. Näen sen nyt suuremmassa mittakaavassa kuin vain pelkkänä luettelona paikallisista palveluista. Sillä on eettisiä ja yhteiskunnallisia ulottuvuuksia. Siinä on mielestäni myös paljon käyttöönottamattomia mahdollisuuksia jakaa tietoa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palveluoppaan sisältämää tietoa tarvitaan monella taholla. Kuntalaisista vanheneminen tuntuu turvallisemmalta, kun tietää mistä apua tarvittaessa saa. Vanhusten kanssa työtään tekevät voivat hyödyntää palveluoppaan tietoja työssään. Esimerkiksi kodinhoitaja voi etsiä näkönsä menettäneelle asiakkaalleen oppaasta siivousyrittäjän yhteystiedot. Omaishoitaja voi puolestaan opasta selatessaan löytää hoitokodin, joka hoitaa omaishoidettavia lyhytaikaisesti, ja saada näin aikaa asioidensa hoitoon.

Internetissä sähköisessä muodossa olevalla palveluoppaalla on mahdollisuus olla pitkäikäisempi kuin painettuna julkaistulla palveluoppaalla. Yksityisten ja kunnallisten toimijoiden yhteystiedot muuttuvat ja organisaatiot vaihtuvat. Palveluntarjoajia tulee lisää ja entisiä poistuu markkinoilta. Painettu opas vanhenee väijäämättä, kun taas kunnan kotisivuilla julkaistua opasta voi päivittää tarvittaessa. Ellei sähköistä palveluopasta päivitetä säännöllisesti, ajantasaisuuden etu menetetään. Kunnissa kannattaisikin nimetä palveluoppaan päivittämiseen vastuuhenkilöt, joille voisi ilmoittaa muuttuneista tiedoista. Tutustuessani kuntien palveluoppaisiin internetissä huomasin, että joitakin oppaita päivitetään puolen vuoden välein ja jotkut olivat jopa neljän vuoden takaisia.

Painettu palveluopas on hyvä väline tiedottamaan pysyvämmistä palveluista, joita ovat esimerkiksi kunnalliset palvelut. Tällaisen oppaan kunta voisi jakaa jokaiseen talouteen. Internetissä kunta voisi julkaista oppaan, johon sisältyisi nopeammin vanhenevaa tietoa kuten kulttuuri- ja liikuntatapahtumien esittelyitä sekä yksityisten palveluntarjoajien ja yhdistysten yhteystietoja. Internet-oppaasta tiedon tarvitsija voisi tulostaa itse tai käydä Tervolan kunnan tapauksessa virastotalon infopisteessä tulostuttamassa haluamansa sivut.

Ikäihmisten palveluopas voi olla paljon enemmän kuin pelkkä luettelo paikallisista palveluista. Aktiivinen laadukkaan ja ajantasaisen ikäihmisten palveluoppaan käyttö luo vaikutelman ikäihmisistä ja heidän hyvinvoinnistaan huolehtivasta kunnasta. Tällainen ikääntymismyönteinen imago on tarpeen sekä suhteessa ikäihmisiin että muihin kuntalaisiin. Usein myös asioiden näkyväksi tekeminen auttaa kehittämään organisaatiota. Kunnassa saattavat olla vanhustenhuollon palvelut hajallaan ja ko-

konaiskuvaa voi olla vaikea nähdä. Kattavasti tehty ikäihmisten palveluopas auttaa osaltaan havaitsemaan vanhustenhuollon puutteet, epäkohdat ja -loogisuudet.

Suuret ikäluokat ovat siirtymässä eläkkeelle ja vanhustyön työpaikkoja vapautuu kasvavassa määrin. Väestön ikääntymisen myötä sosiaali- ja terveysalan työpaikkoja tarvittaisiin jopa lisää. Tulevaisuudessa opiskelijoista käydään oppilaitosten kesken kovaa kilpailua. (Vallimies-Patomäki 2012). Vanhustyön eriaisteiset koulutukset eivät ole tähän asti olleet kovin vetovoimaisia ja siksi ala tarvitseekin arvonnkohotusta. Kuntien julkaisemat laadukkaat palveluoppaat tekevät mielestäni osaltaan tätä työtä. Oppaan laadintaan kannattaisikin perustaa työryhmä, jonka jäsenistöön kuuluisi vanhustyön ammattilaisten lisäksi yksi viestinnän asiantuntija. Tällä hetkellä kuntien ikäihmisten palveluoppaiden kirjo on vaihteleva. Joukossa on turhan paljon huolimattoman oloisesti tehtyjä luetteloita saatavilla olevista palveluista.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini onnistui mielestäni kaikin puolin riittävän hyvin. Projektisuunnitelman mukaisessa aikataulussa en pysynyt, koska minulla oli puutteita itseni johtamisessa. Tuotos valmistui kuitenkin aikataulun mukaisesti ja opinnäytetyöraportin palautin ajallaan. Seuraavissa projekteissa käytän aikatauluriskin minimoimiseen syy-seuraus analyysiä. Tässä analyysissä selvitetään ensin riskien syyt ja kehitetään sitten syiden suhteen ehkäisevä toimenpide. Vakavampien riskien varalle mietitään lisäksi toimintasuunnitelmaa riskin jo toteuduttua. Analyysin lopuksi tehdään päätös toteutettavista toimenpiteistä. (Pelin 1999, 242.)

Palveluoppaan ulkonäköön olen tyytyväinen. Jos olisin suunnitellut oppaan itsenäisesti, olisin lisännyt siihen kuvia raikastamaan ilmettä. Olen kuitenkin tyytyväinen tähän oppaaseen ja iloinen siitä, että valitsin tämän aiheen. Työmenetelmänä ollut tiedonhaku internetistä oli mielenkiintoista. Palveluoppaan arviointitilanteessa tein virheen, kun unohdin pyytää opinnäytetyöhöni liittyvän IkäEhyt-hankkeen projekti-päälliköltä arviota tuotoksestani. Samoin tilaajalta unohdin pyytää arviointia prosessin kulusta.

Olen toiminut opinnäytetyötä tehdessäni eettisesti. Tein opinnäytetyöni itse plagioidmatta tekstiä muilta. Olen osoittanut tekstiviitteillä ne kohdat, joissa olen käyttänyt lähteenä muiden tuottamaa tekstiä. Projektin aikana olen ottanut tasapuolisesti huomioon kaikkien palveluoppaan suunnitteluun osallistuneiden mielipiteet. Projektin tuotoksen arviointiin on osallistunut myös palveluoppaan käyttäjien edustajia eli tervolalaisia ikäihmisiä. Keskeisiä ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita, jotka toteutuvat opinnäytetyössäni, ovat: itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja turvallisuus. Jotta ikäihminen voisi päättää asioistaan, hänen on saatava tietoa päätöstensä tueksi. Yleisesti jaossa oleva tieto lisää oikeudenmukaisuutta, kun ikäihminen ei jää palveluista osattomaksi tiedonpuutteen takia. Ikäihmisen osallisuus helpottuu, kun tietää paikallisista osallistumismahdollisuuksista. Tieto siitä, kenen puoleen kääntyä avuntarpeen lisääntytyä, luo turvallisuuden tunnetta sekä ikäihmiselle että hänen omaisilleen. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 12).

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntynyt palveluopas tukee ikäihmisten hyvinvointia antamalla heille tietoa oman kunnan alueella saatavista palveluista. Ikäih-

misten palveluoppaalla itsessäänkin voi olla hyvinvointia lisäävä vaikutus. Kunnan julkaisemana ja jakamana palveluopas voi antaa ikäihmiselle tunteen, että häntä arvostetaan ja häneen kannattaa panostaa.

Projektin aikana mieleeni tuli monia kehittämisen mahdollisuuksia palveluoppaan käyttöön liittyen. Yksityisten palveluntarjoajien ja kolmannen sektorin kannalta palveluopas on yksi markkinoinnin väline. Alalle tullut uusi yrittäjä saa yritystään esille taholla, jonka kohteena juuri hänen asiakasryhmänsä. Yritystoiminnan käyntiin pääseminen voi nopeutua, sillä yleensä ihmiset luottavat kunnan tuottamaan painettuun oppaaseen enemmän kuin mainoksiin. Yhdistykset ja järjestöt voivat hankkia lisää jäseniä kertomalla toiminnastaan palveluoppaassa. Piristynyt yritystoiminta ja aktiivinen yhdistystoiminta vaikuttaisivat myönteisesti koko yhteiskuntaan.

Ikäihmisillä on usein elämän varrella opittuja tietoja ja taitoja, joita he haluaisivat käyttää muiden hyödyksi. Palveluoppaan avulla he voisivat tarjota tietotaitoaan avuntarvitsijoille. Tarjottu apu voisi olla vapaaehtoista tai maksua vastaan tehtyä työtä. Ikäihmiset voisivat näin osallistua aktiivisesti elinympäristönsä toimintaan ja kokea olevansa yhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä. Samalla voisi vähetä ikäihmisten ulkopuolisen avun tarve, kun he ikään kuin auttaisivat toinen toisiaan.

Monia tukia ja etuuksia voi hakea nykyisin myös sähköisesti. Kelan toimistoissa autetaan henkilökohtaisesti hakemusten täytössä, mutta palvelun jonottajia on usein paljon. Ikäihmisille voisi kehittää palveluoppaan, jossa kerrottaisiin sähköisesti haettavista palveluista. Lisäksi oppaassa opastettaisiin hakemusten täytössä selkokielellä. Tällainen opas palvelisi ikäihmisten ohella myös muita tukien- ja etuuksienhakijoita.

Palveluopas voisi tiedon jakamisen lisäksi myös vastaanottaa tietoa. Painetun oppaan lopussa voisi olla lomake oppaan arviointia varten. Lomakkeen voisi jättää kuoreen suljettuna kenelle tahansa kunnan työntekijälle, joka lähettäisi sen eteenpäin keskitetylle vastaustenkäsittelijälle. Näin ikäihmiset voisivat aktiivisesti vaikuttaa siihen tietoon, mikä palveluoppaaseen laitetaan.



## LÄHTEET

- Aijjoos-palveluopas 2012. Palveluopas Evijärven, Kauhavan ja Lappajärven ikäihmisille. Luettu 9.9.2012. < <http://www.aijjoos.fi/palveluopas/>>.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus: Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vauriin. Raportteja 2007:20. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Luettu 25.4.2012 <<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2007-VERKKO.pdf>>.
- Hänninen, Kaija 2008. Palveluohjaus - täsmäpalvelua ikäihmisille. Teoksessa Suomi, Asta & Hakonen, Sinikka (toim.). Kuluerästä voimavaraksi - Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. PS-kustannus, Jyväskylä. 196-219.
- IkäEhyt-blogi 2012. Hankkeen esittely. Luettu 23.9.2012 < [some.lappia.fi/blogs/ikaehyt/](http://some.lappia.fi/blogs/ikaehyt/)>.
- IkäEhyt-hankkeen toimintasuunnitelma 2011.
- Ikäihmistien palvelujen laatusuositus. Julkaisuja 2008:3. Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Jyrkämä, Jyrki 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä — hahmottelua teoreettis-metadologiseksi viitekehyykseksi. Gerontologia 22 (4), 190-203.
- Kananoja, Aulikki & Niiranen, Vuokko & Jokiranta, Harri 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka - Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. PS-kustannus, Jyväskylä.
- Kansanterveyslaki 1972. 28.1.1972/66.
- Karlsson, Åke & Marttala, Anders 2002. Projektikirja. Onnistuneen projektin toteuttaminen. Kauppakaari, Helsinki.
- Kela 2012a. Eläkkeensaajan asumistuki. Luettu 25.8.2012 <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/061101124325EH?OpenDocument>>.
- Kela 2012b. Eläkettä saavan hoitotuki. Luettu 25.8.2012 <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/230801104113EH>>.
- Kela 2012c. Eurooppalainen sairaanhoitokortti. Luettu 25.8.2012 <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/040504143116MH?OpenDocument>>
- Kela 2012d. Kuntoutusta yli 65-vuotiaille. Luettu 25.8.2012 <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/220211131634TK?OpenDocument>>
- Kela 2012e. Sairausajan tuet. Luettu 25.8.2012 <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/080801115933EH?OpenDocument>>
- Kela 2012f. Vuotuinen omavastuuosuus ja sen täyttyminen. Luettu 25.8.2012 <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/260309123906HL?OpenDocument>>
- Kela 2012g. Matkakorvausten määrä ja omavastuuosuus. Luettu 25.8.2012 <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/100801114105EH?OpenDocument>>
- Kuntalaki 1995. 17.3.1995/365.
- Lindau, Stacy Tessler & Gavrilova, Natalia 2010. Sex, health, and years of sexually active life gained due to good health: evidence from two US population based cross sectional surveys of ageing. British Medical Journal 340 (810). 1-11. Luettu 27.10.2012. <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2835854/>>.
- Mikkelin kaupungin ikäihmistien palveluopas 2012. Luettu 7.6.2012. <[http://www.mikkeli.fi/fi/liitteet/03\\_mikkeli-tieto/03\\_julkaisut/ikaihmistien\\_palvelu\\_opas\\_2012.pdf](http://www.mikkeli.fi/fi/liitteet/03_mikkeli-tieto/03_julkaisut/ikaihmistien_palvelu_opas_2012.pdf)>.
- Palomäki, Sirkka-Liisa & Teeri, Sari 2011. Ikäihmistien palvelujen kehittämisen etiikka. Gerontologia 25 (1), 49-53.
- Pelin, Risto 1999. Projektihallinnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Projektijohtaminen Oy, Espoo.

- Pieksämäen kaupungin ikäihmisten palveluopas 2012. Luettu 7.6.2012.  
<[http://www.pieksamaki.fi/files/Ik%C3%A4ihmisten\\_palveluopas\\_2011\\_viimeisin\\_versio\\_24032011.pdf](http://www.pieksamaki.fi/files/Ik%C3%A4ihmisten_palveluopas_2011_viimeisin_versio_24032011.pdf)>.
- Rantanen, Taina & Masaki, Kamal & He, Qimei & Ross, G. Webster & Willcox, Bradley J. & White, Lon 2012. Midlife muscle strength and human longevity up to age 100 years: a 44-year prospective study among a decedent cohort. *Age* 34 (3). 563-570. Luettu 27.10.2012.  
<<http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11357-011-9256-y?LI=true>>.
- Seppänen, Marjaana & Heinola, Reija & Andersson, Sirpa 2009. Hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa käytännössä. Ikäihmisten neuvontakeskuspalvelujen ja ehkäisevien kotikäyntien toteutuminen kunnissa. Avauksia 6. THL, Helsinki. Luettu 28.10.2012. < <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/1d4031f8-2741-4493-b50a-925ea617c352>>.
- Sosiaalihuoltolaki 1982. 17.9.1982/710. Luettu 30.8.2012  
<[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search\[type\]=pika&search\[pika\]=sosiaalihuoltolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search[type]=pika&search[pika]=sosiaalihuoltolaki)>.
- Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden strategia. Julkaisuja 2011:5. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. Luettu 12.9.2012  
<<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3106-0>>.
- Sodankylän palveluopas ikäihmisille 2011. Luettu 2.6.2012  
<[http://www.sodankyla.fi/media/ajankohtaista/sosiaali/vanhusten\\_palveluopas\\_2011-09-2014146.pdf](http://www.sodankyla.fi/media/ajankohtaista/sosiaali/vanhusten_palveluopas_2011-09-2014146.pdf)>.
- Terveydenhuoltolaki 2010. 30.12.2010/1326.
- Tervolan kunnan vanhusneuvoston toimintasääntö § 276. Luettu 23.9.2012  
<<http://www.tervola.fi/saannot/pdf/vanhusts.pdf>>.
- THL 2012a. Iäkkäiden neuvontapalvelut. Luettu 25.4.2012.  
<[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/iakkaiden\\_neuvontapalvelut](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/iakkaiden_neuvontapalvelut)>.
- THL 2012b. Käsitteet: Hyvinvointi. Luettu 26.8.2012  
<[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/lait/kasitteet](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/lait/kasitteet)>.
- Tietoa kaikille 2012. Helppoluinen ja ymmärrettävä teksti — eurooppalainen selko-kielistandardi. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Helsinki.
- Tilasto ja indikaattoripankki SOTKANet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 23.9.2012  
<<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?regionCount=1&currentEvent=getData&sexCount=1&setId=p85c1a784c430d8f7e4ba7acb59485089feec13e33df9f8&indCount=1&yearCount=3>>.
- Vallimies-Patomäki, Marjukka 2012. Yläkulma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettu 17.11.2012 < <http://www.stm.fi/ylakulma/artikkeli/-/view/1743248>>.
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi, Helsinki.
- Väestötietojärjestelmä. Väestörekisterikeskus. Rekisteritilanne 31.8.2012  
<<http://vrk.fi/default.aspx?docid=6765&site=3&id=0>>.
- YLE Uutiset 23.8.2010. Huoltosuhde nyrjähtämässä jo useissa kunnissa.  
<[http://yle.fi/uutiset/huoltosuhde\\_nyrjahtamassa\\_jo\\_useissa\\_kunnissa/5618529](http://yle.fi/uutiset/huoltosuhde_nyrjahtamassa_jo_useissa_kunnissa/5618529)>.

## LIITTEET

Liite 1 Hankesopimus

Liite 2 Palveluopas Tervolan kunnan ikäihmisille 2012

**SOPIMUS**

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveyden toimiala ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin ehdoin.

**TOIMEKSIANTAJATIEDOT**

**Toimeksiantajan nimi ja osoite:** IkäEhyt-hanke

**Yhdyshenkilö/työelämäohjaaja:** projektipäällikkö Eija Jumisko

**Yhdyshenkilön/työelämäohjaajan yhteystiedot:** eija.jumisko@tokem.fi

**OPPILAITOSTIEDOT**

**Oppilaitoksen nimi ja osoite:** Kemi-Tornion amk, Meripuistokatu 26 94100 Kemi

**Opinnäytetyön tekijä(t) ja yhteystiedot:** Tarja Laukkanen, 045 678 9693  
tarja.laukkanen@edu.tokem.fi

**Opinnäytetyön ohjaava(t) opettaja(t) ja yhteystiedot:** Sari Arolaakso-Ahola ja Jaana Ågren, sari.arolaakso-ahola@tokem.fi, jaana.agren@tokem.fi

**OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVÄN OPINNÄYTETYÖN TIEDOT**

**Opinnäytetyön nimi/aihe:** Palveluopas Tervolan kunnan ikääntyneille

**Työn aikataulu:** valmis 10/2012

**Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa:** opiskelija

**Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa:**

*Tervolan kunnalla kaikki oikeudet*

**Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa:**

**Työn ohjaajina toimivat:**

**TOIMEKSIANTAJAN OPINNÄYTETYÖSTÄ MAHDOLLISESTI MAKSAMA KORVAUS**

**Korvaussumma:**

**Korvauksen saaja:**

**Korvauksen maksun ajankohta:**

**Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.**

Tämä sopimus on tehty 3 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

**Paikka:** Kemi

**Aika:** 15.5.2012

AMK:n edustaja

Opiskelija

*Tarja Laukkanen*

Toimeksiantajan edustaja

Opiskelija

*Eija Jumisko*



# Palveluopas ikäihmisille

Tervolan kunta 2012



# SISÄLTÖ

---

## 1 YLEISET HÄTÄ- JA PALVELUNUMEROT sivu

1.1 Hätänumero 112 _____	4
1.2 Myrkytystietokeskus _____	4
1.3 Yhteispäivystys _____	4
1.4 Kunnan keskus _____	4
1.5 Sähköjakeluhäiriö _____	5
1.6 Vedenjakeluhäiriö _____	5
1.7 Rikosuhripäivystys _____	5
1.8 Suvanto-linja _____	5
1.9 Valtakunnallinen kriisipuhelin _____	5

## 2 VANHUSTENPALVELUT sivu

2.1 Kotipalvelu _____	6
2.2 Tukipalvelut _____	6
2.3 Vanhusten rivitalot _____	7
2.4 Tehostettu palveluasuminen _____	7
2.5 Vanhainkoti _____	8

## 3 ASUMISPALVELUT sivu

3.1 Korjausavustukset _____	9
3.2 Vuokra-asunnot _____	9

## 4 TERVEYDENHUOLTOPALVELUT sivu

4.1 Sairaankuljetus _____	10
4.2 Terveyskeskus _____	10
4.3 Lääkärin vastaanotto _____	10
4.4 Päivystys _____	10
4.5 Laboratorio _____	10
4.6 Terveystenhoitajan vastaanotto _____	11
4.7 Röntgen _____	11
4.8 Diabeteshoitaja _____	11
4.9 Astmahoitaja _____	11
4.10 Sydänhoitaja _____	12
4.11 Reumahoitaja _____	12
4.12 Fysioterapia _____	12
4.13 Hammashuolto _____	12
4.14 Mielenveyspalvelut _____	13
4.15 Reseptien uusiminen _____	13

4.16 Vuodeosasto	13
4.17 Kotisairaahoito	13
4.18 Erikoissairaahoito	14
4.19 Potilasasiamies	14

## 5 SOSIAALIPALVELUT sivu

5.1 Sosiaalityöntekijä	15
5.2 Vammaispalvelut	15
5.3 Oikeusapu	15
5.4 Sosiaaliasiamies	16
5.5 Taloudellinen neuvonta	16
5.6 Edunvalvonta	16

## 6 MUUT PALVELUT sivu

6.1 Kunnan virasto	17
6.2 Posti	17
6.3 Apteekki	17
6.4 Asiointikuljetukset	17
6.5 Taksi	18
6.6 Kansalaisopisto	18
6.7 Kunnankirjasto	18
6.8 Liikuntapalvelut	18
6.9 Siivous- ja kotipalvelut	19
6.10 Seurakunta	19
6.11 Poliisi	19
6.12 Kansaneläkelaitos KELA	19
KELA-taksin tilauskeskus	19
Eläkkeensaajan asumistuki	20
Eläkkeensaajan hoitotuki	20
Eurooppalainen sairaanhoitokortti	20
Kuntoutus	21
Sairausajan tuet	21
Vuotuinen omavastuukatto	22

## 7 JÄRJESTÖT JA YHDISTYKSET sivu

7.1 Tukijärjestöt	23
7.2 Eläkeläisjärjestöt	23
7.3 Veteraanijärjestöt	24

## LIITE: ASIOINTIKULJETUSTEN REITTIOPAS

# 1 YLEISET HÄTÄ- JA PALVELUNUMEROT

---

## 1.1 HÄTÄNUMERO 112

Voit soittaa hätänumeroon 112 maksutta mistä tahansa puhelimesta ilman suuntanumeroa. Hätänumeroon soittamista ei tarvitse pelätä, eikä siihen soittamiseen tarvitse opetella mitään erityistä ohjetta. Soita hätänumeroon 112 kiireellisissä, todellisissa hätätilanteissa

- **hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa**
- **tai jos on syytä epäillä näin olevan.**

Hätänumeroon voi soittaa myös silloin, kun haluaa ilmoittaa poliisille meneillään olevasta rikoksesta. Jos epäilyttää, onko kyseessä hätätilanne vai ei, on aina parempi soittaa hätänumeroon 112 kuin olla soittamatta.

Älä soita hätänumeroon kiireettömissä tapauksissa tai kyselytarkoituksessa.

## 1.2 MYRKYTYSTIETOKESKUS

Puh. 09 471 977 (suora)

Puh. 09 4711 (vaihde)

Palvelu 24 t/vrk

- Äkillisten myrkytysten ehkäisyyn ja hoitoon liittyvät kysymykset

## 1.3 YHTEISPÄIVYSTYS

Länsi-Pohjan keskussairaala

Puhelinneuvonta puh. 040 149 1340

Arkisin klo 16 - 08

Viikonloput ja arkipyhät 24h

## 1.4 KUNNAN KESKUS

Info-piste puh. 040 124 2411

[www.tervola.fi](http://www.tervola.fi)



### 1.5 SÄHKÖNJAKELUHÄIRIÖ

Päivystysnumero puh. 0400 394 251

Palvelu 24t/vrk

- Ilmoitukset sähköjakeluhäiriöistä Tervolan kunnan alueella

### 1.6 VEDENJAKELUHÄIRIÖ

Huoltoauto arkisin 8 - 16

Puh. 0400 391 510

Vikapäivystys iltaisin ja viikonloppuisin

Puh. 0400 296 421

- Ilmoitukset vedenjakeluhäiriöistä Tervolan kunnan alueella

### 1.7 RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

Auttava puhelin puh. 020 316 116

ma - ti klo 13 - 21 ja ke - pe klo 17 - 21

- Kuuntelua, keskustelua, ohjausta

### 1.8 SUVANTO-LINJA

Valtakunnallinen ja maksuton auttava puhelin

Puh. 0800 06776

- apua, tukea, neuvoa ja ohjausta kaltoinkohtelua, hyväksikäyttöä tai väkivaltaa kokeneille tai niiden uhan alla eläville ikääntyneille

### 1.9 VALTAKUNNALLINEN KRIISIPUHELIN

Puh. 010 195 202

Avoinna: ma - pe klo 9 - 06

la klo 15 - 06

su klo 15 - 22

Valtakunnallinen kriisipuhelin tarjoaa välitöntä keskusteluapua kriiseissä oleville ja heidän läheisilleen. Asiakkaalla on mahdollisuus puhua yllättävästä tapahtumasta tai vaikeasta elämäntilanteesta sallivassa ja tukevassa ilmapiirissä.

## 2 VANHUSTENPALVELUT

---

### 2.1 KOTIPALVELU

Kotona asuvien kuntalaisten arjesta selviämistä tuetaan erilaisten hoiva- ja huolenpitopalveluiden avulla. Kodinhoitajat ja kotiavustajat liikkuvat tarvittaessa eri puolille kuntaa antamaan kodinhoidonapua.

Asiakkaiden kanssa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan. Kotipalvelu on maksullista. Kuukausimaksu määräytyy käytettyjen palveluiden määrän ja asiakkaan tulojen mukaan. Tilapäisestä kotipalvelusta veloitetaan tuntuhintainen maksu.

#### Kotipalvelutoimisto

Keskustie 78, 95300 Tervola

Kulku neuvolan/hammashoitolan pääovesta

Vanhustenhuollon johtaja puh. 040 755 6107

Vanhuspalveluiden ohjaaja puh. 040 575 7363

Palvelusihteeri puh. 040 151 9711

### 2.2 TUKIPALVELUT

- Ateriapalvelu
- Saunotuspalvelu
- Pyykkipalvelu
- Turvapuhelinpalvelu
- Toimintapäivä

Vanhusten palvelukeskus Kotikullerossa järjestetään kotona asuvien vanhusten toimintapäiviä kaksi kertaa viikossa koulujen lukuvuoden aikana. Toimintapäivillä on monenlaista viriketoimintaa, saunomismahdollisuus ja tarvittaessa saa saattoapua asioinneissa. Toimintapäivään on taksikuljetus.

- **Omaishoidontuki**

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoivan ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuen tavoitteena on välttää laitoshoidoita.

Omaishoidon tukea haetaan erillisellä hakemuksella. Omaishoidon tuen perusteet määritellään vuosittain sosiaali- ja terveyslautakunnassa.

Päätökset omaishoidon tuen myöntämisestä tekee vanhustenhuollon johtaja, valmistelussa on mukana omaishoidon tuen työryhmä.

Vanhustenhuollon johtaja puh. 040 755 6107

Vanhuspalveluiden ohjaaja puh. 040 575 7363

### 2.3 VANHUSTEN RIVITALOT

- 22 asuntoa, joista yksi on kaksio
- tehostettua palveluasumista kotipalvelun antaman hoidon ja huolenpidon turvin
- hälytys- ja kulunvalvontajärjestelmä

Vanhustenhuollon johtaja puh. 040 755 6107

### 2.4 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Palvelukoti Pihakullerossa tarjotaan tehostettua palveluasumista eli henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Erillisiä hakemuksia asumispalveluihin ei tarvita, yhteydenotto vanhustenpalveluihin palvelun tarpeesta riittää.

Moniammatillinen SAS-työryhmä käsittelee hakemuksia hoidon porrastuksen mukaisesti. Valinta asumispalveluihin tehdään kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja kokonaistilanteen mukaan.

Palvelukoti Pihakullero puh. 040 151 9712

## 2.5 VANHAINKOTI

Vanhusten palvelukeskus Kotikullerossa sijaitsee 24-paikkainen vanhusten laitoshoidon tarjoava vanhainkoti.

Kaksi paikoista on tarkoitettu intervallihoitoon ja loput pitkäaikaishoitoon. Intervallihoito on varattu lähinnä omaishoidontuella kotona hoidettavien vanhusten hoitajien lepoajan järjestämiseksi.

Vanhainkotihoitopäätökset tekee vanhustenhuollon johtaja keskusteltuaan terveystieteiden vastuuhenkilöiden ja laitoshoidonpaikkaa hakevien vanhusten ja heidän omaistensa kanssa.

Palvelusihteeri tekee vanhainkoti- ja kotipalveluasiakkaiden maksupäätökset ja hoitaa laskutuksen.

**Sairaanhoitaja**  
puh. 040 575 7262

**Asunto-osasto Vihreä**  
puh. 040 151 9709

**Kuntohoitaja**  
puh. 040 151 9710

**Asunto-osasto Rauhala**  
puh. 040 151 9708

## 3 ASUMISPALVELUT

---

### 3.1 KORJAUSAVUSTUKSET

Kuntalaisen on mahdollista hakea asumiseen liittyviä avustuksia. Kunta myöntää korjaus- ja energia-avustuksen valtiolta saamansa määrärahan ja myöntämisedellytyksien puitteissa.

Avustuksia voi hakea mm. asuinkäytössä olevan asuinrakennuksen korjaamiseen ja energiataloudellisuuden parantamiseen.

Yksityistieavustus on kunnan myöntämää tukea yksityisteiden auraukseen ja kesäaikaiseen kunnossapitoon.

Toimistosihteeri puh. 040 151 9737

Hallintosihteeri puh. 040 525 4781

### 3.2 VUOKRA-ASUNNOT

Tervolan Vuokratalot Oy  
Keskustie 81, 95300 Tervola

Isännöitsijä puh. 040 543 0628

Tervolan kunnan omistama Tervolan Vuokratalot Oy vuokraa asuntoja Tervolan kirkonkylällä, Kaisajoella, Louella, Mattisella, Koivussa ja Lehmikummussa.

Vuokra-asuntohakemuksia saa kunnanviraston info-pisteestä ja Tervolan Vuokratalot Oy:n toimistosta.

## 4 TERVEYDENHUOLTOPALVELUT

---

### 4.1 SAIRAANKULJETUS

- Sairaankuljetus ympäri vuorokauden puh. 112

### 4.2 TERVEYSKESKUS

Keskustie 78, 95300 Tervola

Puh. 040 151 9700 ja

Puh. 040 151 9701

### 4.3 LÄÄKÄRIN VASTAANOTTO

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola

Puh. 040 151 9700 ja

Puh. 040 151 9701

Ajanvaraus arkisin klo 8 - 15

Kiireellistä hoitoa vaativat potilaat hoidetaan aina.

Normaalivastaanotoille on ajoittain ruuhkaa.

### 4.4 PÄIVYSTYS

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola

Puh. 040 151 9700 ja

Puh. 040 151 9701

Avoimna arkisin klo 8 - 16

Muuna aikana päivystys on yhteispäivystyksessä keskussairaalassa

Kemissä puh. 040 149 1340

### 4.5 LABORATORIO

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola

Puh. 040 151 9718

Laboratoriokokeisiin tulee olla lääkärin tai hoitajan lähete.

**Näytteenotto arkisin klo 8 - 10**

**Laboratoriovastausten tiedustelut klo 13 jälkeen**

Puh. 040 151 9700 ja

puh. 040 151 9701

#### 4.6 TERVEYDENHOITAJAN VASTAANOTTO

Terveyskeskus/ neuvola

Keskustie 78, 95300 Tervola

Terveydenhoitaja puh. 040 198 8198

Vastaanotto arkisin klo 8 - 10 ilman ajanvarausta, muina aikoina ajanvarauksella

Hoitotarvikejakelu arkisin klo 8 - 10

Verenpaineen itsemittauspisteet ovat avoinna joka päivä klo 8 - 16.

Vastaanotolla voi esimerkiksi mittauttaa verensokerin ja hemoglobiinin, poistattaa ompeleita sekä ottaa rokotuksia.

Maksuttomiin influenssarokotuksiin ovat oikeutettuja lääketieteellisten riskiryhmien ohella kaikki 65 vuotta täyttäneet.

#### 4.7 RÖNTGEN

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola

Avoimna ma - to klo 8 - 16, pe klo 8 - 14

Röntgenhoitaja puh. 040 151 9702

#### 4.8 DIABETESHOITAJA

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola

Diabeteshoitaja puh. 040 525 4785

Hoitajan vastaanotto toimii pääsääntöisesti ajanvarauksella.

Diabeteshoitaja antaa ajan diabeteslääkärin vastaanotolle.

Diabeteshoitovälinejakelu toimii diabetes-vastaanoton lomassa.

Silmänpohjakuvaukseen on oikeutettu jokainen diabeetikko (ruokavalio-, tabletti- ja/tai insuliinihoitoinen).

Kuvaukset ovat kahdesti vuodessa ja ovat potilaalle maksuttomia.

Kerran kuvauksessa käyneet ovat seurannan piirissä ja heille ilmoitetaan automaattisesti seuraava kuvausaika.

#### 4.9 ASTMAHOITAJA

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola

Astmahoitaja puh. 040 525 4786

#### 4.10 SYDÄNHOITAJA

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola  
**Sydänhoitaja puh. 040 525 4785**

Sydänhoitajan puoleen voivat kääntyä

- uudet verenpainepotilaat, jotka tarvitsevat elintapaohjausta ja seurantaa.
- potilaat, jotka eivät kykene käyttämään verenpaineen itsemittauspistettä.
- uudet sydänpotilaat, joilla keskussairaalan kontrollit ovat päättyneet.

#### 4.11 REUMAHOITAJA

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola  
**Reumahoitaja puh. 0400 272 391**

Reumahoitajan tavoittaa vuodeosastolta.  
 Tarvittaessa hänelle voi jättää sinne soittopyynnön.

#### 4.12 FYSIOTERAPIA

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola  
**Puh. 040 195 0228 arkisin klo 8 - 16**

- Kuntoutus ja apuvälineet

#### 4.13 HAMMASHUOLTO

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola  
**Puh. 0400 392 430**

Hammashoitola on avoinna: ma - to 8 - 15.30  
 pe 8 - 15

Hammashoitola palvelee kaikkia tervolalaisia.

Kiireelliseen hoitoon ilmoittaudutaan soittamalla puhelinnumeroon  
**010 633 8330** mieluiten klo 9.30 - 10.30 välisenä aikana.

Vastaanottoaikoja annetaan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella.  
 Kiireellisissä tapauksissa hoitoon pääsee vuorokauden kuluessa.



#### 4.14 MIELENTERVEYSPALVELUT

Terveyskeskus, Keskustie 94, 95300 Tervola  
Puh. 040 482 2249

Yhteydenotot ja ajanvaraukset puhelimitse

ma – to klo 8 – 16

pe klo 8 – 15.30

Psykiatriset sairaanhoitajat auttavat mielenterveyden ongelmissa ja muissa elämän kriisitilanteissa. Käynnit ovat maksuttomia.

#### 4.15 RESEPTIEN UUSIMINEN

Kunnassa on käytössä sähköinen resepti. Reseptin uusiminen tapahtuu joko apteekin tai terveyskeskuksen vastaanoton kautta.

Uusittu resepti menee sähköisesti suoraan apteekkiin, josta asiakas voi sen saada noin viikon kuluessa uusimisesta.

#### 4.16 VUODEOSASTO

Terveyskeskus, Keskustie 78, 95300 Tervola  
Puh. 0400 272 391

Soittoaika klo 9.30 – 11.30 ja 14.30 – 16.30

Potilaspuhelin puh. 040 151 9706

Vierailuaika on klo 13 – 19

#### 4.17 KOTISAIRAAHOITO

Kotisairaanhoidon tarkoituksena on tukea kotona asuvia vanhuksia, vammaisia ja sairaita henkilöitä selviytymään päivittäisistä toiminnoista mahdollisimman hyvin.

Kotisairaanhoidon palvelut toteutetaan yhteistyössä kotipalvelun kanssa.

- Asiakkaan lääkityksen ja voinnin seuranta
- Apuvälineiden hankinta asiakkaalle kotiin
- Hoitotarvikejakelu, arkisin klo 8 - 10

Terveystenhoitaja puh. 040 188 1552

Perushoitaja puh. 040 525 4784

#### 4.18 ERIKOISSAIRAANHOITO

Tervolan kunta on Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin jäsen. Oma lääkäri lähettää tarvittaessa erikoissairaanhoidon kuuluviin lisätutkimuksiin joko Länsi-Pohjan keskussairaalaan tai Lapin keskussairaalaan.

#### 4.19 POTILASASIAMIES

Kriisikeskus Turvapoiju  
Etelärantakatu 6, 94100 Kemi

Potilasasiamies puh. 016 250 330 ja  
puh. 040 572 3793

Tapaamiset potilasasiamiehen kanssa tulee sopia aina etukäteen.

Potilasasiamies

- Antaa tietoa potilaan oikeuksista
- Neuvoo terveydenhuollon alan henkilökunnan antamaan hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa
- Avustaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa

Jos olet tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun, pyri aina ensisijaisesti keskustelemaan tyytymättömydestäsi asianosaisen yksikön kanssa. Asiat selviävät parhaiten ja nopeimmin siellä missä ne ovat tapahtuneetkin.

## 5 SOSIAALIPALVELUT

---

### 5.1 SOSIAALITYÖNTEKIJÄ

Sosiaalityö on kunnan tarjoama maksuton lakisääteinen palvelu, jonka tarkoitus on tukea, antaa apua ja neuvoa elämän erilaisissa kriisitilanteissa. Ammatillinen sosiaalityö on luottamuksellista ja sosiaalityöntekijällä on salassapitovelvollisuus.

Sosiaalityöntekijän puoleen voit kääntyä, kun

- haluat neuvoa ja tietoa sosiaalipalveluista ja -etuuksista
- päihteet alkavat hallita elämääsi
- taloudellinen tilanteesi on umpisolmussa ja tarvitset toimeentulotukea

Sosiaalityöntekijä on tavoitettavissa sosiaalitoimistolla etukäteen sovittun ajanvarauksen perusteella.

Sosiaalityöntekijä	perheellisille	puh. 040 537 6525
	perheettömille	puh. 040 566 1915

### 5.2 VAMMAISPALVELUT

Sosiaalityöntekijä puh. 040 566 1915

### 5.3 OIKEUSAPU

Oikeusavustaja ottaa vastaan kunnanvirastolla joka kuukauden 1. keskiviikkona ja muulloin tarvittaessa.

Aika on varattava etukäteen.

Oikeusavustaja puh. 010 366 1500

#### 5.4 SOSIAALIASIAMIES

Turvapoiju, Etelärantakatu 6, 94100 Kemi

Sosiaaliasiamies palvelee Kemissä Kriisikeskus Turvapoijussa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asioissa ja antaa tietoa asiakkaan oikeuksista. Hän myös avustaa mahdollisten muistutusten teossa.

Sosiaaliasiamies puh. 040 572 3795

#### 5.5 TALOUDELLINEN NEUVONTA

Palvelu tuotetaan yhteistyössä Kemien kaupungin kanssa.

##### **Kuluttajaneuvonta**

Kuluttajaneuvoja puh. 071 873 1901

Arkisin klo 9 - 15

##### **Velkaneuvonta**

Velkaneuvoja puh. 016 259 824

Arkisin klo 10 - 11.30

#### 5.6 EDUNVALVONTA

Edunvalvontaviranomaisena toimii Kemien maistraatti.

Edunvalvoja puh. 040 567 4394

## 6 MUUT PALVELUT

---

### 6.1 KUNNANVIRASTO

Keskustie 81, 95300 Tervola

Puh. 040 124 2411 (vaihde)

Viraston ala-aulassa sijaitseva info-piste on avoinna

Ma - to klo 8 - 16

Pe klo 8 - 15

Viraston ala-aulassa on tietokone, jota kuntalaiset voivat käyttää maksutta esimerkiksi Internetissä asiointiin.

### 6.2 POSTI

Sale Tervola, Kurjentie 1, 95300 Tervola

Puh. 044 788 4965

Sale Loue, Nelostie 2391, 95340 Loue

Puh. 044 788 4765

### 6.3 APTEEKKI

Tervolan apteekki, Keskustie 94, 95300 Tervola

Puh. 016 435 003

Avoinna ma - pe klo 9 - 17

### 6.4 ASIOINTIKULJETUKSET

Asiointikuljetus mahdollistaa kuntakeskuksen ulkopuolella asuvien asioinnin kirkonkylällä.

Asiointikuljetukset järjestetään kutsutuksina lähes joka kylältä.

Taksien reitit, ajopäivät ja autoilijoiden yhteystiedot ovat tämän oppaan liitteenä.

Info-piste

puh. 040 124 2411

### 6.5 TAKSI

KELA-taksin tilauskeskus.....puh. 0200 99 000  
 Tervolan taksiasema.....puh. 016 435 555  
 Taksi Juha Nyyssönen.....puh. 040 706 5355  
 Taksi Kalervo Ruotsalainen.....puh. 040 769 5285  
 Taksiautoilija Esa Hedman.....puh. 0400 391 391  
 Taksiautoilija Mauno Olikkala.....puh. 0400 299 678  
 Taksiautoilija Mika Suorsa.....puh. 040 567 5173  
 Tilausliikenne Kähkönen Pekka Ky.....puh. 0400 391 757

### 6.6 KANSALAI SOPISTO

Kivalojen seutuopiston Tervolan toimipiste  
 Keskustie 81, 95300 Tervola

Avoimena arkisin 12 - 15

Rehtori puh. 0400 328 435  
 Opistosihtööri puh. 040 357 2181

### 6.7 KUNNANKIRJASTO

Paasilinnan puistotie 1, 95300 TERVOLA  
 Puh. 040 486 6984

**Louen lähikirjasto**  
 Louensaarentie 19

### 6.8 LIIKUNTAPALVELUT

Liikuntapalveluiden järjestämisessä kunta tekee yhteistyötä Kivalojen seutuopiston ja eri urheiluseurojen kanssa. Esimerkkeinä liikuntapalveluista ovat mm. säännölliset kuljetukset lähialueen uimahalleihin sekä ikäihmisille viikoittain järjestettävä päiväjumppa.

Vapaa-aikaohjaaja puh. 040 590 2699

### 6.9 SIIVOUS- JA KOTIPALVELU

Nuorten työpaja, siivouspalvelu  
puh. 040 151 95750

Siivous- ja kotipalvelu Helena Huhta  
puh. 040 766 3874

Koti- ja mökkitalkkari Jyrki Laapotti  
puh. 0400 629 234

Saarenvire (avustajatoiminta veteraaneille)  
puh. 040 175 7931

### 6.10 SEURAKUNTA

Kirkkoherranvirasto, Kirkkokuja 4, 95300 Tervola  
Puh. 050 437 0000

Avoimma ma - to klo 9 - 13

### 6.11 POLIISI

Kemin poliisiasema, Valtakatu 28, 94100 Kemi  
Puh. 071 876 6430

Palvelupäivystys arkisin klo 8 - 16.15

Kiireellistä poliisin apua pyydetään soittamalla hätänumeroon 112.

### 6.12 KANSANELÄKELAITOS

Tervolan toimipiste, Keskustie 81, 95300 Tervola  
Avoimma maanantaisin ja perjantaisin klo 10 - 15

Toimistoon ei voi soittaa suoraan, vaan Kelan omat palvelunumerot palvelevat arkisin klo 8 - 18.

### KELA-TAKSIN TILAUSKESKUS

Puh. 0200 99 000

Kelan suorakorvattavien taksimatkojen tilaus

Kela-taksissa näytät kuljettajalle aina Kela-kortin ja maksat vain omavastuusuuden.

**ELÄKKEENSAAJAN ASUMISTUKI**

Kela korvaa pienituloisten eläkeläisten asumisesta aiheutuneita menoja maksamalla heille eläkkeensaajan asumistukea.

Eläkkeensaajan asumistuen määräytymiseen vaikuttavat asumismenot, perhesuhteet sekä eläkkeensaajan ja puolison bruttotulot ja omaisuus.

Jos saat eläkettä, joka ei oikeuta eläkkeensaajan asumistukeen, voit hakea Kelasta yleistä asumistukea.

**Eläkeasiat: kansaneläke, työeläke, eläkkeensaajan asumistuki**

Puh. 020 692 202

**ELÄKKEENSAAJAN HOITOTUKI**

Eläkettä saavan hoitotuen tarkoitus on tukea pitkäaikaisesti sairaan tai vammaisen eläkkeensaajan selviytymistä jokapäiväisessä elämässä. Samalla tuetaan hänen toimintakykynsä ylläpitämistä, kuntoutusta ja hoitoa. 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.

**Vammaistuet, eläkettä saavan hoitotuki**

Puh. 020 692 211

**EUROOPPALAINEN SAIRAANHOITOKORTTI**

Suomessa sairausvakuutetuilla on oikeus eurooppalaiseen sairaanhoitokorttiin. Kortti on ilmainen.

Jos sairastut äkillisesti tai joudut tapaturmaan EU- ja Eta-maissa tai Sveitsissä, saat kortilla sairaanhoitoa ja maksat siitä saman verran kuin maassa asuvat ihmiset.

**Kela-kortti ja EU-sairaanhoitokortti**

Puh. 020 692 203



## **KUNTOUTUS**

Kelan kuntoutuksena järjestetään pienimuotoisesti kuntoutumis- ja sopeutumisvalmennuskursseja yli 65-vuotiaille ja muille työelämästä poissa oleville henkilöille.

Kuntoutuksen tavoitteena on auttaa selviytymään arjesta paremmin sairaudesta tai vammasta huolimatta.

Kela korvaa kuntoutuksesta aiheutuneita matkakustannuksia. Kelan järjestämä kuntoutus on yleensä maksutonta.

### **Kuntoutus**

Puh. 020 692 205

## **SAIRAUSAJAN TUET**

### **Sairaanhoito**

Kun käyt sairauden vuoksi yksityisellä lääkärillä, Kela korvaa osan lääkärinpalkkioista ja lääkärin määräämistä tutkimuksista ja hoidoista.

### **Hammashoito**

Jos käyt yksityisellä hammaslääkärillä tai yksityisen hammaslääkärin määräämässä hoidossa suuhygienistillä, Kela korvaa osan kustannuksista.

### **Lääkkeet**

Kun ostat lääkärin määräämiä korvattavia lääkkeitä, Kela korvaa osan lääkkeen hinnasta. Yleensä saat korvauksen suorakorvauksena, eli se vähennetään lääkkeen hinnasta apteekissa, kun näytät Kela-korttisi.

### **Matkat**

Kun kuljet sairaanhoitoon tai kuntoutukseen, voit saada korvauksen kohtuullisista kustannuksista, jos ne ylittävät omavastuuosuuden.

## **UUOUIINEN OMAVASTUUOSUUS JA SEN TÄYTTYMINEN**

### **Lääkekatto**

Maksat itse aina osan lääkekuluistasi ns. omavastuuosuutena. Jos saman kalenterivuoden aikana korvatuista lääkkeistä, kliinisistä ravintovalmisteista ja perusvoiteista maksamasi omavastuuosuudet ylittävät, sinulla on oikeus lisäkorvaukseen.

Kela seuraa lisäkorvaukseen oikeuttavan vuotuisen omavastuuosuuden täyttymistä apteekista saatujen tietojen perusteella. Kun omavastuuosuus on ylittynyt, Kela lähettää sinulle tästä tiedon. Samalla saat lisäkorvausoikeudesta erillisen ilmoituksen apteekissa esitettäväksi. Säilytä Kelan lähettämä ilmoitus apteekkia varten.

Kun asioit apteekissa, esitä Kela-kortti ja Kelan lähettämä ilmoitus jokaisen reseptilääkeoston yhteydessä. Näin saat lääkkeiden lisäkorvauksen suorakorvauksena.

### **Matkakatto**

Jos sairaanhoitoon tai kuntoutukseen liittyvien matkakustannustesi omavastuut kalenterivuoden aikana ylittävät, Kela maksaa ylittävän osan tarpeellisista matkakustannuksista kokonaan. Matkakattoon eli vuotuisen omavastuuosuuteen lasketaan mukaan sekä matkojen omavastuuosuudet että niitä pienemmät kertakustannukset.

Matkakustannukset voivat olla omiasi tai saattajan tai perheenjäsenen kustannuksia. Muista hakea myös kiinteää omavastuuosuutta pienemmät matkakustannukset kuuden kuukauden kuluessa matkan tekemisestä.

Kela seuraa matkakaton täyttymistä. Kun se on täyttynyt, saat postitse matkakattokortin. Korttia näyttämällä sinun ei tarvitse maksaa matkasta taksin kuljettajalle, jos hän on tehnyt Kelan kanssa valtakirjasopimuksen.

Jos sinulta peritään matkasta maksu, voit hakea matkakuluista korvausta jälkikäteen.

**Sairastaminen: sairaanhoitokorvaukset, lääkekorvaukset**

Puh. 020 692 204

## 7 JÄRJESTÖT JA YHDISTYKSET

---

### 7.1 TUKIJÄRJESTÖT

#### **Vanhusneuvosto**

Tervolan kunnan vanhusneuvosto on kunnan viranomaisten ja sen alueella toimivien eläkeläis-, vanhustyö- ja veteraanijärjestöjen ja seurakunnan puolueeton yhteistyöelin.

Vanhusneuvoston tarkoituksena on toimia koko kunnan vanhusväestön parhaaksi. Se seuraa ikäihmisten olojen ja tarpeiden kehitystä kunnan alueella tavoitteena elämän laadun parantaminen kielteisiä asioita vähentämällä ja myönteisiä asioita lisäämällä. Vanhusneuvosto tekee aloitteita ja esityksiä sekä antaa lausuntoja ja suosituksia kunnan viranomaisille ikäihmisiä koskevissa kysymyksissä.

#### **SPR:n Tervolan osasto**

Ystäväpalvelu puh. 040 164 6012

[www.punainenristi.fi](http://www.punainenristi.fi)

#### **Tervolan reumayhdistys ry**

[www.reumaliitto.fi](http://www.reumaliitto.fi)

#### **Pohjois-Suomen syöpäyhdistys ry**

Tervolan kerho

[www.pssy.org](http://www.pssy.org)

#### **Länsi-Pohjan omaishoitajat ja läheiset ry**

[www.lansipohjanomaishoitajat.fi](http://www.lansipohjanomaishoitajat.fi)

### 7.2 ELÄKELÄISJÄRJESTÖT

#### **Eläkeliiton Tervolan yhdistys ry**

[www.elakeliitto.fi](http://www.elakeliitto.fi)

#### **Tervolan eläkeläiset ry**

[www.elakelaiset.fi](http://www.elakelaiset.fi)

### 7.3 VETERAANIJÄRJESTÖT

**Tervolan sotaveteraanit ry**

[www.sotaveteraaniliitto.fi](http://www.sotaveteraaniliitto.fi)

[lapin.svp@sotaveteraaniliitto.fi](mailto:lapin.svp@sotaveteraaniliitto.fi)

**Sotainvalidien veljesliiton Tervolan osasto ry**

[www.sotainvalidit.fi](http://www.sotainvalidit.fi)

**Tervolan reserviupseerit ry**

[www.rul.fi](http://www.rul.fi)

**Tervolan reserviläiset ry**

[www.reservilaisliitto.fi](http://www.reservilaisliitto.fi)

**Tervolan maanpuolustusnaiset ry**

[www.maanpuolustusnaistenliitto.fi](http://www.maanpuolustusnaistenliitto.fi)

**TERVOLAN KUNNAN ASIOINTIKULJETUKSET  
KOULUVUODEN AIKANA**

**Huom!** Kyytien tilaukset on tehtävä edelliseen iltaan mennessä.

**1. Runkaus-Tikka-Lehmikumpu-Tervola-Tikka-Runkaus**

Reitti ajetaan kutsutaksina kerran viikossa.

Autoilija: Kähkönen Pekka

Puh. 0400 391 757

**2. Kätkävaara-Tervola-Kätkävaara**

Reitti ajetaan kutsutaksina kerran viikossa.

Autoilija: Hedman Esa

Puh. 0400 391 391

**3. Reutuaapa-Suolijoki-Ossauskoski-Mattinen-Tervola-Reutuaapa  
(tarvittaessa Suukoski)**

Reitti ajetaan kutsutaksina kerran viikossa.

Autoilija: Kähkönen Pekka

Puh. 0400 391 757

**4. Koivu (kunnanraja)-Tervola-Koivu**

Reitti ajetaan perjantaisin kutsutaksina

Louen vanhan tien kautta tarvittaessa.

Autoilija: Mauno Ollikkala

Puh. 439 349 tai

Puh.0400 299 678

**5. Kunnan raja-Paakkola-Tervola-Paakkola-kunnanraja**

Reitti ajetaan perjantaisin kutsutaksina.

Yhteenliittymä M. Suorsa, J. Nyysönen, K. Ruotsalainen

Puh. 040 769 5285

**6. Ylipaakkola-Tervola-Ylipaakkola**

Reitti ajetaan kutsutaksina kerran viikossa.

Autoilija: Kähkönen Pekka

Puh. 0400 391 757

## OMAT TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT

---

**Tämä palveluopas on syntynyt yhteistyössä Tervolan vanhusneuvoston ja Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan kanssa, geronomiopiskelija Tarja Laukkasen opinnäytetyönä syksyllä 2012.**