

Helsinki
Helsingfors



Seniori-info

Toimintaraportti
1.4.–30.6.2020

Seniori-info
puhelin- ja neuvontapalvelu
puh. 09 310 44556
arkisin klo 9-15

Chat: <https://www.hel.fi/seniorit>

Sähköposti: seniori.info@hel.fi

Internet-sivut: <https://www.hel.fi/seniorit/> <https://www.hel.fi/seniorit/sv>



Instagram: [@seniorihelsinki](https://www.instagram.com/seniorihelsinki/)



Twitter: [@seniorihelsinki](https://twitter.com/seniorihelsinki)



Facebook: <https://www.facebook.com/seniorihelsinki/>

Sisällys

Sisällys	3
Seniori-info	4
1. Asiakastyö	6
1.1. Huhti- ja kesäkuussa esille nousseet ilmiöt	6
1.2. Yhteydenottokanavat	8
1.3. Sosiaalinen media	12
1.4. Uutiskirje	14
1.5. Työmenetelmät	14
1.6. Asiakastietojärjestelmät	16
1.7. Materiaalit asiakastyön tueksi	17
2. Kehittäminen ja johtaminen	19
2.1. Johtamiskulttuuri	19
2.2. Osaamisen kehittäminen	19
2.3. Suunnitelmallinen toiminta	20

Seniori-info

Seniori-info on kuntalaisten puhelin- ja neuvontapalvelu. Seniori-info on osa Helsingin kaupungin HelppiSeniorin keskitettyä palveluohjausta. Palveluyksikössä työskentelee 14 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista sekä esihenkilö.

Seniori-infon palvelut on kohdennettu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen, ja palvelua saa sekä suomeksi että ruotsiksi. Seniori-infoon voi ottaa yhteyttä myös sähköisesti tai tulemalla toimistolle. Seniori-infon verkkosivuilla voi tehdä sähköisen huoli-ilmoituksen yli 65-vuotiaasta avun tarpeessa olevasta henkilöstä.

Seniori-info tarjoaa neuvontaa ja ohjausta palveluista, jotka tukevat ikäihmisen toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta. Tietoa annetaan laaja-alaisesti eri järjestöjen, yritysten ja Helsingin kaupungin palveluista. Seniori-infosta arvioidaan alustavasti ikäihmisen tarvetta sosiaali- ja terveyspalveluille. Sen pohjalta ohjataan asiakas jatkoarviointiin oman alueen asiakasohjaukseen.

Seniori-infon työmenetelmiin kuuluu myös etsivä vanhustyö, jota tehdään yhteistyössä järjestöjen kanssa. Etsivällä työllä vähennetään yksinäisyyttä, ja autetaan kiinnittymään lähiyhteisöön ja palveluiden piiriin. Lisäksi Seniori-info osallistuu erilaisiin ikäihmisille suunnattuihin tilaisuuksiin, joissa se antaa neuvontaa ja ohjausta paikan päällä.

Seniori-info julkaisee neljännesvuosittain toiminnastaan raportin. Tämä raportti on vuoden 2020 toisen kvartaalin toiminnan kuvaus. Raportti on laadittu Seniori-infon koko tiimin yhteistyönä. Seniori-infon toimintaraportit julkaistaan osoitteesta: <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>

Palautetta Seniori-infon toiminnasta tai toimintaraportista voi antaa suoraan Seniori-infon palvelukanavien kautta, tai Helsingin kaupungin sähköisen ”Anna palautetta” -lomakkeen välityksellä osoitteessa www.hel.fi .

Kuvio 1. HelppiSeniorin organisaatiokaavio

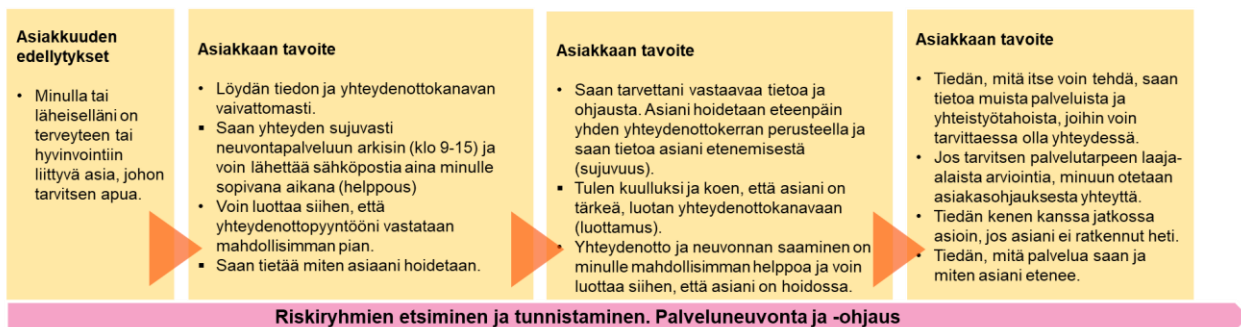
Selvitys, arviointi ja sijoitus: Arviointitoiminnan johtaja Tuulikki Siltari organisaatio 1.1.2020 alkaen									
HelppiSeniori								SAS-palvelun keskitetyt palvelut	Ikääntyneiden ostopalvelut
HelppiSeniorin yhteiset palvelut			HelppiSeniorin asiakasohjaus						
Arviointipäällikkö Riina Lilja			Asiakasohjauspäällikkö Eeva Raulos						
Seniори-info	Terveys-sosiaalityö	Keskitetyt asiakas-ohjaus-palvelut	Ruotsin-kielinen asiakas-ohjaus	Etelän asiakas-ohjaus	Lännen asiakas-ohjaus	Idän asiakas-ohjaus	Pohjoisen asiakas-ohjaus	Hoitotyön asiantuntijat	Suunnittelijat Toimistosihteeri
Neuvontapäällikkö Minna Nummi	Johtava sosiaalityöntekijä vs. Sirpa Hornborg		Johtava sosiaalityöntekijä Mikaela Turpeinen	Asiakkuuspäällikkö Nina Jokela	Asiakkuuspäällikkö Birgitta Maanonen	Asiakkuuspäällikkö Jaana Oja	Asiakkuuspäällikkö Elina Määränen		
Palvelu-neuvojat	Sosiaalityöntekijät	Johtava sosiaalityöntekijä	Sosiaalityöntekijät	Sosiaalityöntekijät	Sosiaalityöntekijät	Sosiaalityöntekijät	Sosiaalityöntekijät		
	Sosiaali-ohjaajat	Hoivapaikka-koordinaattorit	Asiakas-ohjaajat	Asiakas-ohjaajat	Asiakas-ohjaajat	Asiakas-ohjaajat	Asiakas-ohjaajat		
		Erytisasiantuntijat	Omaishoidon kotivastajat	Kotihoidon ohjaajat	Kotihoidon ohjaajat	Kotihoidon ohjaaja	Kotihoidon ohjaaja		
		Toimistosihteeri			Veteraanipalvelut				

Lähde: HelppiSeniorin uusien työntekijöiden perehdytys 4.6. ja 16.6.2020

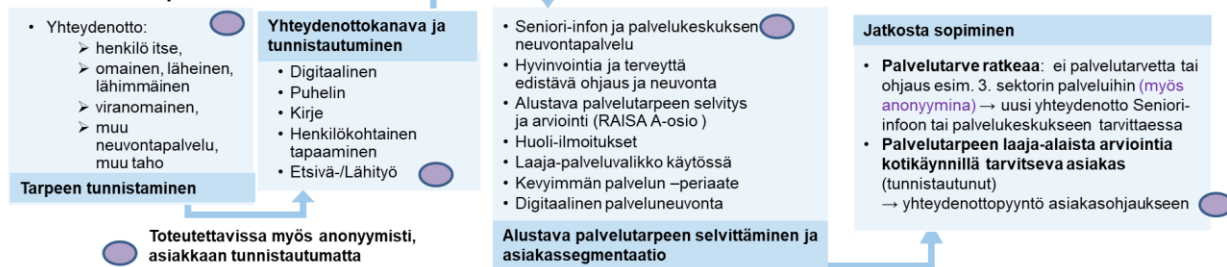
Kuvio 2. Palveluneuvonnan asiakkaaksi tulon prosessi

Senioripalvelujen asiakkaaksi tulon prosessi, palveluneuvonta

Asiakkaan prosessi



Ammattilaisen prosessi



Lähde: HelppiSeniorin uusien työntekijöiden perehdytys 4.6. ja 16.6.2020

1. Asiakastyö

Seniори-infon perustehtävä on eri yhteydenottokanavien kautta tehtävä asiakastyö. Asiakkaiden voimavarat ja tarpeet on kartoitettu ajan kanssa keskustelemalla. Neuvontaa on annettu kevyimmän palvelun periaatteella. Samaan aikaan Seniори-info on neuvonut viranomaisia. Toisen kvartaalin aikana työmenetelmiä on kehitetty ja yhteisöohjautuvuutta vahvistettu. Lisäksi verkossa on julkaistu materiaalia ajankohtaisista aiheista.

COVID-19-pandemian alkuvaiheessa yhteydenotot Seniори-infoon lisääntyivät, ja varsinkin ikäihmiset olivat tavallista aktiivisemmin yhteydessä omista asioistaan. Seniори-info palveli kuntalaisia pidennetyillä aukioloajoilla (klo 9–18) 18.3.–22.6. jotta se pystyi vastaamaan pandemiatilanteesta kumpuaviin kysymyksiin.

Huhti- ja kesäkuussa esille nousseet ilmiöt:

- Digihaasteet
- Omaishoitotilanteet
- Jo asiakkuudessa olevien henkilöiden tai heidän omaistensa puhelut

1.1. Huhti- ja kesäkuussa esille nousseet ilmiöt

Digihaasteet

COVID-19-pandemian aikana ylimääräistä haastetta kaupunkilaisille on tuonut asioiden hoitamisen vaikeus useiden palvelujen sulkeuduttua samanaikaisesti. Seniори-info on saanut yhteydenottoja, joissa yhdistävänä teemana on sähköisten palvelujen käyttöön liittyvät ongelmat. Kaikilla ei ole toimivaa laitteistoa, riittävää osaamista tai toista henkilöä auttamassa moninaisten sähköisten palvelujen käytössä. Erityisesti asioiminen pankkien ja Kelan kanssa voi olla haastavaa.

Seniори-infosta on muun muassa pyydetty selvittämään eri kaupunginosissa paikkoja, joissa voisi:

- käyttää tietokonetta/internetiä
- skannata, tulostaa tai kopioida
- saada digiopastusta
- maksaa laskuja

Omaishoitotilanteet

COVID-19-pandemian aiheuttamien rajoitusten vuoksi omaishoitoperheet voivat jäädä entistä enemmän yksin. Arjen omaishoitotilanteet ovat jo lähtökohtaisesti hauraita, ja usein omaishoitaja on itsekin iäkäs. Seniori-infossa tämä näyttäytyi uupuneiden omaishoitajien yhteydenottoina.

Seniori-infon touko-kesäkuun sosiaalisen raportoinnin tulosten perusteella omaishoitajien uupumiseen vaikuttivat vahvasti useiden tukipalveluiden sulkeutuminen, kuten päivätoiminnan ja lyhytaikashoidon. Omaishoitajan kokema yksinäisyyden tunne lisääntyi ja sosiaaliset suhteet kaventuivat sekä kokemus, että hoitovastuu jäi yksin heille. Osassa yhteydenotoista kävi ilmi myös, että joissakin omaishoitoperheissä parisuhteiden dynamiikan ongelmat kärjistyivät vakaviksi väkivaltatilanteiksi.

Seniori-infosta on tuettu omaishoitajia kuuntelemalla, neuvomalla ja välittämällä tietoa heidän tilanteistaan kulloinkin tarkoituksenmukaisimmille vastuutahoille. Vaikka moni tukipalvelu sulkeutui, ovat omaishoidon kotiavustajien palvelut toimineet koko poikkeusajan. Tästä tukipalvelusta on ollut apua omaishoitoperheille, kuten myös omaishoitajien etäryhmätoiminnasta. Seniori-infon kokemuksen mukaan omaishoidon kotiavustajien tuki ja etäryhmätoiminta ovat merkittäviä tukipalveluja, joilla vahvistetaan omaishoitajien arjessa jaksamista. Näitä palveluja tulee jatkossakin tarjota ja tarvittavin resurssein turvata.

Asiakkuudessa olevien asiat

Seniori-infon perustehtävänä on toimia neuvontapalveluna ikääntyneille kuntalaisille, jotka eivät vielä ole sosiaali- ja terveystalvelujen piirissä. Kuitenkin Seniori-infoon tulevista yhteydenotoista huomattava osa koskee henkilöitä, jotka ovat jo esimerkiksi kotihoidon tai gerontologisen sosiaalityön asiakkuudessa. Yleisimmät syyt tähän ovat, että asiakkaan omatyöntekijää ei tavoiteta tai ei tiedetä, mihin tahoon tulisi olla yhteydessä. Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijällä on asiakkaalle tärkeä merkitys koordinoivana ja kokonaisvastuun ottavana tahona.

Seniori-infoon on touko- ja kesäkuun aikana tullut yhteensä 4672 yhteydenottoa, ja niistä 942 eli viidesosa on koskenut asiakkuudessa olevia henkilöitä (kuvio 3).

Kuvio 3. Asiakkuudessa olevia henkilöitä koskevat yhteydenotot touko- ja kesäkuussa.



1.2. Yhteydenottokanavat

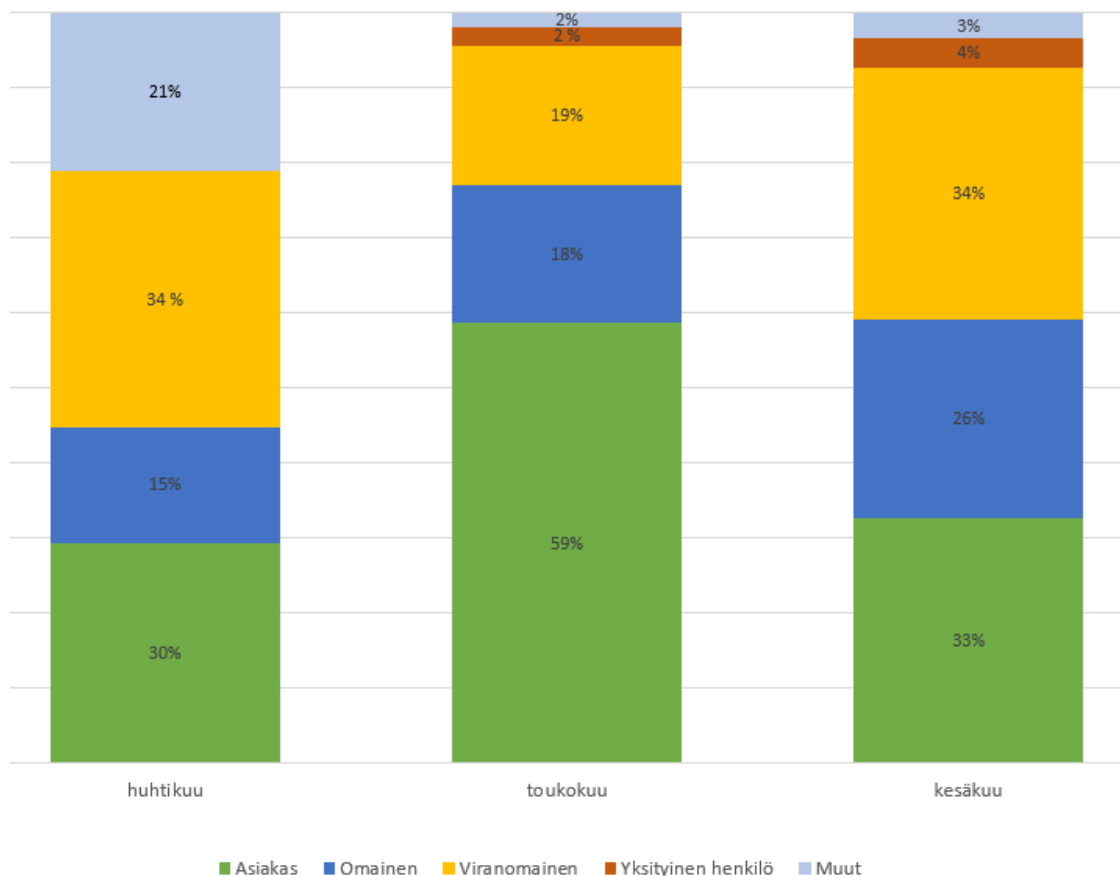
Puhelinpalvelu

Seniori-info vastaanotti 1.4.–30.6.2020 välisenä aikana puheluja yhteensä 6419 kpl. Puhelut jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: huhtikuu 2627 kpl, toukokuu 1873 kpl ja kesäkuu 1919 kpl.

Ruotsinkielisiä yhteydenottoja tuli yhteensä 97 kpl, joka on 1,5 % kaikkien saapuneiden puheluiden määrästä. Ruotsinkielisten puhelujen määrät jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: huhtikuu 42 kpl, toukokuu 22 kpl ja kesäkuu 33 kpl.

Viranomaisten puheluja saapui yhteensä 227 kpl. Yhteydenotot jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: huhtikuu 65 kpl, toukokuu 67 kpl ja kesäkuu 95 kpl. Yhteydenotoista 25 % tuli ratkaistuksi Seniori-infon neuvonnan avulla. 75 % yhteydenotoista liittyi yhteydenottajan ohjaamiseen oikealle taholle.

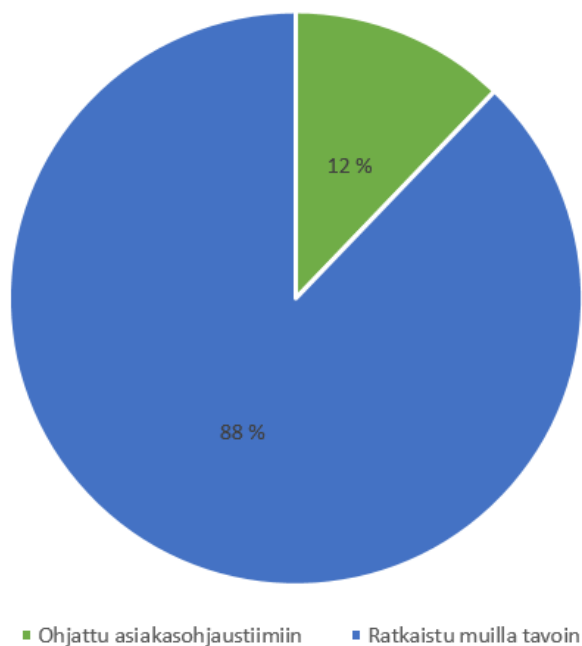
Kuvio 4. Yhteydenottajatahot huhti-, touko- ja kesäkuussa 2020



Toisen kvartaalin aikana ikäihmiset ovat usein olleet itse yhteydessä Seniori-infoon (kuvio 4). Lisäksi paljon yhteydenottoja on tullut omaisilta ja viranomaisilta.

Seniori-infossa muutettiin 11.5. puhelujen ja chattien tilastoinnin otsikointia. Uudet otsikot ovat *asiakas*, *omainen*, *viranomainen*, *yksityinen henkilö*, ja *muut ammattihenkilöt*. Aikaisemmin yksityisten henkilöiden ja muiden ammattihenkilöiden yhteydenotot luettiin kategoriaan "muut". Otsikoinnin muuttuminen näkyy kuviossa muut-ryhmän osuuden pienentymisenä huhtikuu- ja toukokuun vaihteessa. Otsikko "muut ammattihenkilöt" on kuviossa sisällytetty ryhmään "muut".

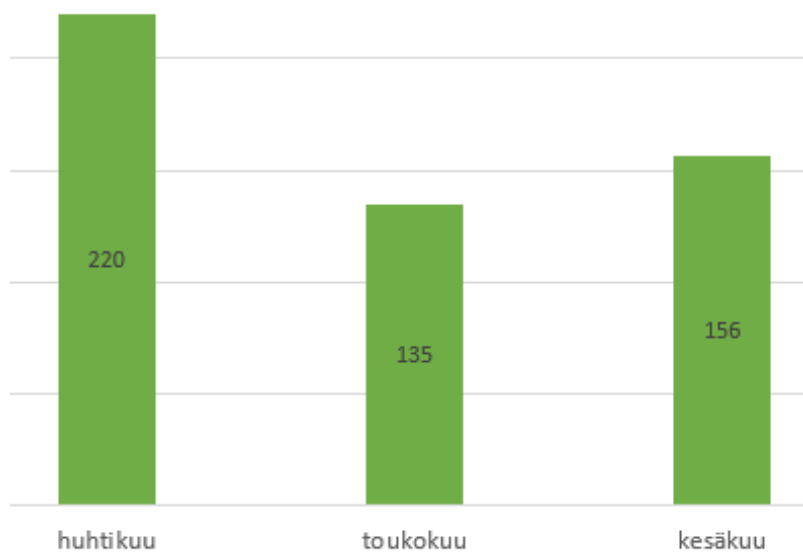
Kuvio 5. Yhteydenottojen ratkaisutavat huhti-kesäkuussa 2020, yhteensä 8418 kpl



Sähköposti

Sähköpostitse saapui kuntalaisten yhteydenottoja 511 kpl. Yhteydenotot jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: huhtikuu 220 kpl, toukokuu 135 kpl ja kesäkuu 156 kpl. Yhteydenotoissa haluttiin laaja-alaisesti tietoa sosiaali- ja terveystalvluista sekä yksityisten sekä kolmannen sektorin palveluista. Osa yhteydenotoista välitettiin yhteydenottajan omatyöntekijälle.

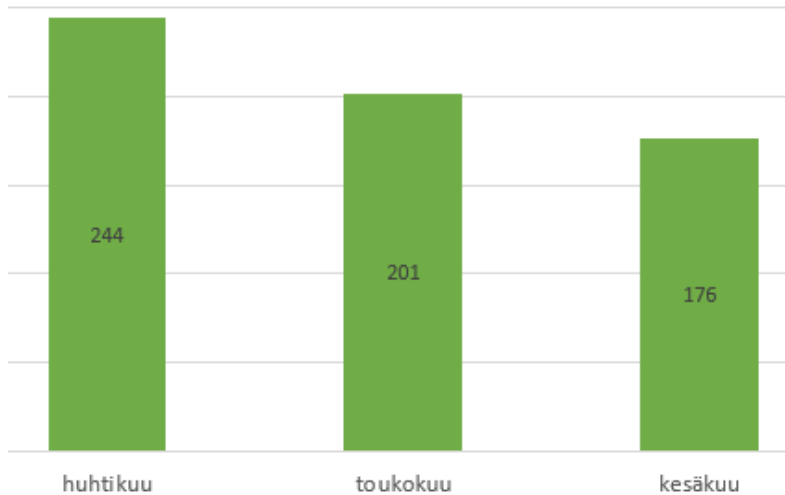
Kuvio 6. Yhteydenotot sähköpostin kautta



Chat

[Chat-palvelun](#) kautta yhteydenottoja saapui yhteensä 621 kpl. Yhteydenotot jakaantuivat kuukausitasolla seuraavasti: huhtikuu 244 kpl, toukokuu 201 kpl ja kesäkuu 176 kpl. Chatin kautta erityisesti omaiset tiedustelevat erilaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöjä.

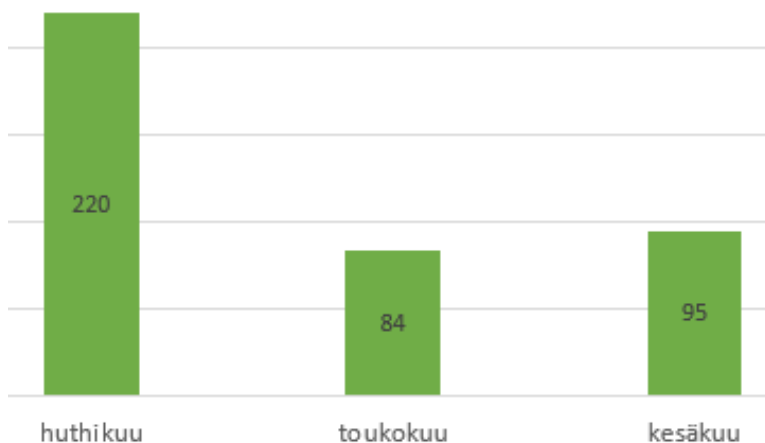
Kuvio 7. Yhteydenotot Chat-palvelun kautta



Sähköiset huoli-ilmoitukset

Kuntalaiset tekivät [sähköisiä huoli-ilmoituksia](#) yhteensä 399 kpl. Ilmoitusten määrät jakautuivat kuukausitasolla seuraavasti: huhtikuu 220 kpl, toukokuu 84 ja kesäkuu 95 kpl. Huhtikuussa sähköisiä huoli-ilmoituksia tehtiin runsaasti Helsinki-avun työntekijöiden toimesta. Helsinki-avun työntekijöille oli annettu ohjeistus, että käyttävät huoli-ilmoituslomaketta ilmoittaessaan kauppa-avun asiakkaiden mahdollisesta palvelutarpeen arvioinnin tarpeesta.

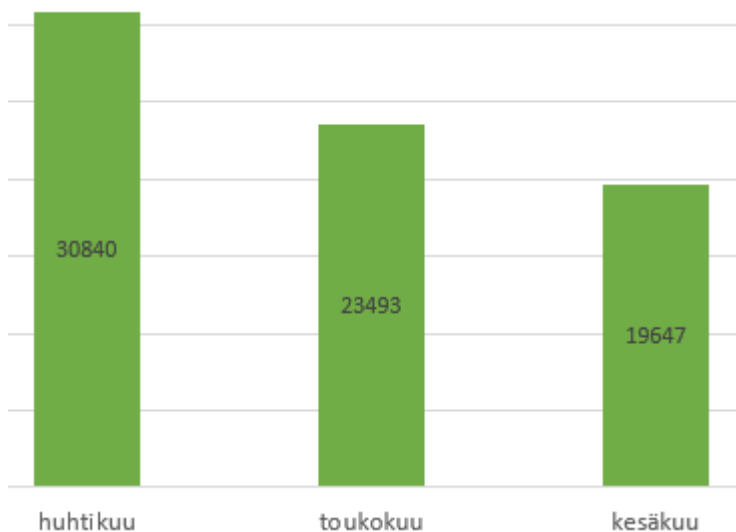
Kuvio 8. Sähköiset huoli-ilmoitukset



Seniори-infon internet-sivut

Seniори-infon [suomenkielisten internet-sivujen](#) katselukerrat toisen kvartaalin aikana olleet yhteensä 70 887 kertaa. Kuukausitasolla katselukerrat jakautuvat seuraavasti huhtikuu 29 537, toukokuu 22 656 ja kesäkuu 18 694 katselukertaa. [Ruotsinkielisiä sivuja](#) on katseltu yhteensä 3093 kertaa jakautuen seuraavasti: huhtikuu 1303, toukokuu 837 ja kesäkuu 953.

Kuvio 9. Internet-sivujen katselukerrat yhteensä suomen ja ruotsinkielisillä sivuilla



Huhti-kesäkuun aikana suosituin sivu vierailumäärän perusteella oli sekä suomenkielisillä että ruotsinkielisillä internetsivuilla Helsinki-avusta kertova sivu.

Asiakastyötä toteutettiin myös tuottamalla neuvontavideoita. Neuvontavideot ovat olleet katsottavissa Seniори-infon internetsivuilla.

1.3. Sosiaalinen media

Facebook

Seniори-info Helsinki -[Facebook-sivua](#) päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Huhti-toukokuun aikana julkaisimme paljon erilaisia ohjeistuksia liittyen poikkeusaikaan. Facebookin viestikannan kautta annoimme palveluneuvontaa kolmelle.

Halusimme saada ikäihmiset enemmän osalliseksi Seniори-infon julkaisuihin, joten esittelimme uuden ["Kysy Seniори-infolta" -osion](#), jossa seuraajillamme on mahdollisuus kysyä tai antaa palautetta ikäihmisten palveluista Helsingissä. Vastamme kysymyksiin videon välityksellä aina kuukauden toisena maanantaina. "Kysy Seniори-infolta" korvaa aikaisemmat vinkkijulkaisut, joita olemme julkaisseet vuoden alusta.

Toinen Facebook-uudistuksemme on se, että pyydämme seuraajiltamme ehdotuksia kansikuvaksi ja arvomme noin kolmen kuukauden välein uuden kansikuvan kaikista saamistamme ehdotuksista.

Lisäksi Facebookissa olemme kertoneet kuukausittain Seniori-infon kuulumiset. Huhtikuussa yksi Seniori-infon poikkeusajan lisätyöntekijöistä kertoi kokemuksistaan uuden työn äärellä. Toukokuussa haastattelimme Seniori-infon korkeakouluharjoittelija Salla Törölää sosiaalisen raportoinnin mallin kehittamisestä. Kesäkuun kuulumisissa kerroimme yhteydenottajien nostamasta huolesta liittyen ikäihmisten fyysisen toimintakyvyn heikkenemiseen.

Facebookissa tykkäysten määrä on kasvanut tasaisesti. Seniori-infon Facebook-sivun seuraajamäärä oli 1. kvartaalin lopussa 2711. 2. kvartaalin aikana seuraajamäärä on noussut lukemaan 2777. Eniten tykkäyksiä ja kommentteja saanut julkaisu oli tiedote YLE2:n ja Helsingin kaupungin yhteistyössä tuottamasta ”Jumppahetket” -ohjelmasta.

Instagram

Myös Seniori-infon [Instagram-tiliä](#) päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Seniori-infon Instagram-tili on nimeltään @seniorihelsinki. Seuraajamäärä oli 1. kvartaalin lopulla 497. 2. kvartaalin aikana seuraajamäärä on noussut lukemaan 542. Suosituimmat julkaisut 2. kvartaalin aikana olivat Seniori-infon kuvat työntekijöistä eri tehtävissä sekä kukkakuvat.

Twitter

Seniori-infon työntekijät päivittävät [Twitter-tiliä](#) viikoittain ikäihmisten ajankohtaisilla aiheilla ja linkeillä heille kohdistetuista palveluista ja tapahtumista. Vuonna 2019 seuraajia oli 163 ja vuonna 2020 seuraajia on 231, joista uusia seuraajia oli 68. Suosituimmat twiitit vuonna 2020 2. kvartaalissa olivat twiitti Mereon etsivän vanhustyön yhteistyöstä, twiitti Helsinki-avun esitteestä ja Seniori-infon videojulkaisu omaisen välttämättömästä vierailusta ikääntyneen luona epidemia-aikana.

Toisen kvartaalin aikana:

- 40 twiittiä
- 96 kertaa katsottu Seniori-infon profiilia
- 28 uutta seuraajaa
- 21 387 twiitin näyttökertaa
- 9 mainintaa Seniori-infosta

1.4. Uutiskirje

Uutiskirjeessä on touko-kesäkuussa uudistettu sisältöä sekä ulkoasua. Seniori-info lähettää uutiskirjeen yhteistyökumppaneille, ja siinä kerrotaan Seniori-infon ajankohtaiset asiat ja yhteydenottoaiheet sekä sosiaalisesta raportoinnista esiin tulevia ilmiöitä. Uutiskirjeessä esitellään myös yhteistyökumppaneiden toimintaa.

1.5. Työmenetelmät

Sosiaalisen raportoinnin mallin kehittäminen

Seniori-info pyrkii tuomaan esiin ikääntyvien helsinkiläisten kokemuksia teke-mällä sosiaalista raportointia. Sosiaalisen raportoinnin päämääränä on välittää tietoa asiakkaiden tarpeista ja esittää toimenpide-ehdotuksia asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Kuntalaisten osallisuuden edistämistä pidetään Seniori-infossa erittäin tärkeänä, ja se on myös osa Helsingin kaupungin strategiaa.

Sosiaalitieteiden maisteriopiskelija Salla Törölä Helsingin yliopistosta on ollut harjoittelussa Seniori-infossa kolmen kuukauden ajan. Hän on muotoillut tiimin kanssa Seniori-infoon toimintamallin sosiaaliselle raportoinnille, ja ideoinut ta-poja tiedon tallentamiseen.

Seniori-info kokeilee sosiaalisen raportoinnin tekemistä totutusta poikkeavalla ta-valla: vaikuttamistyötä tehdään kevyillä keinoilla kuten blogiteksteillä. Opette-lemme yhdessä myös erilaisten julkaisujen tekemistä, video-postauksia sekä eri kanavien käyttämistä niin yhteistyön kuin tiedottamisen merkeissä. Sosiaalinen raportointi on Seniori-infolaisille myös vaikuttamisen mahdollisuuksien tarjoa-mista asiakkaille; välitämme palautteita ja tiedotamme toimenpiteistä asiakkaiden ja omaisten suuntaan.

Lyhyen aikavälin tavoitteeksi asetettiin sosiaalisen raportoinnin mallin luominen Seniori-infolle. Malli sisältää prosessikuvauksen, työvälineet sekä kanavat rapor-toinnille ja sen toteuttamiselle. Kokonaisuudessaan on kysymys myös tiimin oppi-misprosessista ja kokeilevasta työotteesta sosiaalisen raportoinnin tiimoilta.

Pitkän aikavälin visio sosiaalista raportointia ajatellen on Seniori-infon profiloitu-minen sosiaalisen raportoinnin tekijänä. Sosiaalista raportointia tehdään yhteis-työssä muiden toimijoiden kanssa, näihin toimijoihin kuuluu yhteistyökumppanit, asiakkaat ja omaiset ja asiakaskuntamme asioista kiinnostuneet. Profiloituminen tarkoittaa uudenlaisen palveluneuvontaan kytkeytyvän brändin luomista yhteis-työssä viestintäyksikön kanssa.

Kevään aikana Seniori-info on koostanut ja välittänyt tietoa mm. asiakkaiden digihaasteista, omaishoitajien jaksamisesta ja peseytymispaikkojen puutteesta. Uusimpana huomiona on nostettu esiin myös penkkien puute asuma-alueilla.

Peseytymispaikkojen puutteesta otettiin konkreettisesti yhteyttä järjestöpuolelle, minkä avulla paikkoja saatiin järjestymään. Peseytymispaikkojen ja penkkien puutteesta kirjoitettiin tekstit, jotka on julkaistu Seniori-infon Facebook-sivuilla. Näillä julkaisuilla on viestitetty myös asiakkaille uudesta tavastamme vaikuttaa asioihin.

Etsivän vanhustyön kehittäminen kunta-järjestö -yhteistyönä

Kesäkuussa käynnistyi Seniori-infon ja Helsingissä ikääntyneiden parissa etsivää työtä tekevien järjestöjen yhteinen kokeilu. Kokeilua koordinoi Vanhus- ja lähimäispalvelun liitto ry (Valli). Mukana ovat MEREOn Etsivä vanhustyö, Käpyrinne ry, Diakonissalaitoksen Seniori-Vamos, sekä Omakotisäätiö. Kunta-järjestö yhteistyöhön perustuvan kokeilun tarkoituksena on löytää Seniori-infon kautta hel sinkiläisiä ikääntyneitä, jotka ovat kohtaamisen, avun tai palvelujen tarpeessa. Yhteistyössä korostuu matalan kynnyksen palvelu ja ennaltaehkäisevä työskentelyote.

Käytännössä kokeilu tarkoittaa sitä, että Seniori-infoon yhteyttä ottaneelle henkilölle tarjotaan hänen esiin nousseiden tarpeidensa pohjalta kuulumissoittoa sovit tuna ajankohtana. Kuulumissoiton toteuttaa joko Seniori-infon tai järjestön työntekijä, ikääntyneen henkilön luvalla. Tarkoituksena on, että ikääntynyt ja hänelle parhaiten sopiva taho kohtaavat.

Kuulumissoitolla mahdollista kohdata ikääntynyt yksilöllisesti ja kiireettömästi. Soiton aikana voidaan pohtia elämänlaatua edistäviä tekijöitä ja olla tukena vahvistamassa ikääntyneen omia voimavaroja. Jatkosta voidaan sopia yhteisen suunnitelman mukaan: jatketaanko yhteydenpitoa, olisiko tarve etsiä vapaaehtoista ulkoilukaveria, tai jotakin muuta?

Kesäkuun aikana kokeilun kautta on löytynyt 7 henkilöä, joille toteutetaan kuulumissoittoja kesän aikana. Kunta-järjestö -yhteistyöryhmän etäkokouksissa noin kahden viikon välein arvioidaan kokeilun edistymistä ja elokuussa on tarkoitus arvioida kokeilua kokonaisuudessaan.

Etsivä työ

Vuoden 2020 toisen neljänneksen aikana Seniori-infossa on määritelty etsivän työn prosessi. Prosessista on tehty visuaalinen kuvio (kuvio 10), josta ilmenee vaiheet Seniori-infon, asiakkaan ja etsivää työtä tekevien järjestötoimijoiden yhteisessä toiminnassa. Kuviosta nousee esiin yksilöllinen, kiireetön kohtaaminen ja asiakkaan tarpeiden tunnistaminen keskustelemalla. Keskustelun pohjalta

asiakas päättää itse omasta yhteydenotostaan etsiviin tai vaihtoehtoisesti Seniori-info jättää yhteydenottopyynnön etsiville asiakkaan puolesta, hänen luvallaan. Seniori-info noudattaa toiminnassa salassapitovelvollisuutta.

Kuvio 10. Etsivän työn prosessi

Etsivän työn prosessi

Seniori-infon ja etsivän työn järjestöjen yhteistyönä



1.6. Asiakastietojärjestelmät

Palvelutarpeen arviointi "RAISAn" avulla

Kun Seniori-infon asiakkaan tilanne etenee kokonaisvaltaiseen arviointiin, käytetään hyväksi asiakastietojärjestelmää nimeltä InterRAI-CA & HELSA ("RAISA"). RAISA-arviointeja uusille asiakkaille on kirjattu 1.4 - 30.6.2020 välisenä aikana yhteensä 204 kappaletta. Kuukausitasolla kirjaukset jakautuvat seuraavasti: huhtikuussa 52, toukokuussa 70 ja kesäkuussa 82 kpl.

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä

Asiakkaiden yhteydenotot, jotka etenevät palvelutarpeen arviointiin kirjataan myös sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään (ATJ). Kirjaus tehdään ilmoituk-

sena iäkkään henkilön palveluntarpeesta tai lakisääteisenä palvelutarpeen arviointipyyntönä. Asiakastietojärjestelmässä ei ole erillistä huoli-ilmoituskoodia. Huoli-ilmoituksia tekevät yksityiset henkilöt sekä viranomaiset. Ilmoituksia tulee jo kaupungin hoivapalvelujen piirissä olevista henkilöistä sekä ns. uusista asiakkaista. Omaiset tekevät pääosin ilmoituksia liittyen havaintoihinsa ikääntyneen arjessa pärjäämättömyydestä. Naapurit ilmoittavat usein siksi, että ovat huolissaan ikääntyneen häiritsevästä tai huolestuttavasta käyttäytymisestä.

Seniori-info on vastaanottanut 1.4. - 30.6.2020 välisenä aikana ATJ:lle kirjattuja yhteydenottoja 1951 kpl, joista 473 (24%) tapahtumaa on hoidettu Seniori-infon toimenpitein ja loput siirretty jatkoarviointiin eri tahoille. Seniori-infon tunnuksille päätetään yhteydenotot, joissa asiakkaan tarve on voitu ratkaista muulla tavoin kuin jatkosiirtämällä. Yhteydenotto jätetään siirtämättä silloin, kun asiakkaan tuen tai palvelun tarve on saatu ratkaistua esimerkiksi kaupungin ikäihmisten palvelukeskustoiminnan, järjestöjen vapaaehtoistoiminnan tai yksityisen palveluntuottajan avulla.

Helsingin kaupungin Sosiaalipäivystys arvioi välttämättömän ja kiireellisen sosiaalipalvelujen tarpeen virka-ajan ulkopuolella. Viranomaiset, ikäihmiset itse, omaiset tai naapurit ilmoittavat Sosiaalipäivystykseen huolensa ja antavat tiedon avun tarpeesta olevasta henkilöstä. Avun tarve voi liittyä esimerkiksi vanhuksen sosiaalihuollon tarpeeseen. Sosiaalipäivystys ohjaa keskitetysti Seniori-infolle kaikki ikäihmisistä tehdyt ilmoitukset.

Sosiaalipäivystyksen ATJ-yhteydenottoja on saapunut Seniori-infoon 1.4.–30.6.2020 yhteensä kpl 706, joista 134 kpl (19%) on voitu kirjata hoidetuksi Seniori-infon toimenpitein. Seniori-infon toimenpitein hoidetut ilmoitukset ovat olleet joko jo asiakkuudessa olevien tuki- ja palveluverkostolle tiedoksi antamista tai uusien asiakkaiden alustavaa palvelutarpeen arviointia, jossa ei ole noussut esiin palveluntarvetta tai tarve on voitu ratkaista kolmannen sektorin tai yksityisten palveluntuottajien taholta.

1.7. Materiaalit asiakastyön tueksi

Seniori-infossa on koottu erilaisia listoja palveluista, sekä toimintaryhmistä, joita tarvittaessa toimitetaan asiakkaille postitse ja sähköpostitse valinnanvapauden lisäämiseksi. COVID-19-pandemian aikana paperisia listoja on lähetetty erityisen paljon. Listat ovat myös yhteisellä työasemalla sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluiden työntekijöiden käytettävissä.

Koosteita on mm. seuraavista teemoista yksityiseltä ja kunnalliselta sektorilta:

- liikuntapalvelut
- monikulttuurisuus

- asuminen (väliaikainen asuminen, vuokra- ja senioriasunnot, palveluasuminen, yksityiset palvelutalot, naapuruussovittelu, muutto- ja noutopalvelut)
- yksityiset ateriat-, kauppa- ja pesulapalvelut
- vapaaehtoisvälitykset
- lemmikkieläinten hoitopalvelut
- turvapalvelut ja digipalvelut sekä tietotekniset avustuspalvelut
- jalkahoito, hammashoito, hiustenhoito, näytteidenotto ym. kotiin tuotuna
- lakineuvontapalvelut
- palvelukeskusten ja järjestöjen vertaistukiryhmät
- yksityiset sosiaalialan palvelut ilman arvonlisäveroa -info

2. Kehittäminen ja johtaminen

2.1. Johtamiskulttuuri

Seniori-infon työyhteisön toiminta perustuu luottamukseen, toisista hyvän ajatteleamiseen, yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja toisten osaamisen arvostamiseen. Johtaminen perustuu valmentavaan ja palvelemaan johtamiseen. Keskeistä siinä on vuorovaikutus: kyseleminen, kuunteleminen, tavoitteista keskusteleminen sekä palaute, ohjaaminen ja valtuuttaminen. Esihenkilö auttaa työntekijöitään tunnistamaan omat voimavaransa ja mahdollisuutensa parantaa suorituksiinsa ja ammattitaitoaan.

Seniori-infossa jokainen työntekijä on työtehtävänsä paras asiantuntija. Esihenkilön tehtävänä on tukea tätä, oivalluttaa, mahdollistaa ja innostaa. Seniori-infossa korostuu vastuun jakaminen tiimin sisällä ja tiimin onnistuminen yhdessä. Vastuut jaetaan jokaisen henkilökohtaisten ja luontaisten vahvuuksien mukaan. Jokainen tiimin jäsen vaalii yhteistä hyvää.

2.2. Osaamisen kehittäminen

COVID-19-pandemiasta johtuen suurin osa henkilöstöstä työskenteli etänä. Esihenkilö kävi jokaisen etänä työskentelevän työntekijän kanssa viikoittaiset henkilökohtaiset kuulumis- ja ajankohtaiskeskustelut. Lisäksi jokaisen työntekijän kanssa käytiin onnistumiskeskustelut.

Poikkeusaika vaikutti Seniori-infon henkilöstön koulutuksiin osallistumiseen. Henkilöstöllä on usein mahdollisuus osallistua koulutuksiin, mutta poikkeusajasta johtuen tämä jäi vähäiseksi. Osa Seniori-infon työntekijöistä osallistui mm. digikoulutuksiin etäyhteydellä.

Seniori-info on digitaalisten palvelujen aktiivinen käyttöönottaja ja kehittäjä, joka on myönteisellä ja innostuneella asenteella tarttunut poikkeusajan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Erilaisten digitaalisten työkalujen käyttö ja henkilöstön kehittyvä osaaminen on helpottanut työn tekemistä, verkostojen kanssa toimimista ja asiakkaiden arjen tukemista. Seniori-infossa on muun muassa harjoiteltu projektien organisointiin ja sosiaalisen raportoinnin edistämiseen soveltuvaa ohjelmistoa. Samaa ohjelmistoa on ketterästi kokeiltu kolmannen sektorin yhteistyökumppanien kanssa viestimiseen etsivän vanhustyön osalta.

Seniori-info oli mukana kokeilukiihdyttämö -työpajassa, jonka kautta osallistuttiin Helsingin kaupungin tekoälyn- ja ohjelmistorobotiikkakokeilun kisaan. Seniori-

infon ideaa ei valittu mukaan kokeiluun, mutta siellä syntynyttä ideaa puheentunistamisesta ja sen kehittämisestä Seniori-infon työssä selvitetään.

Seta Sateenkaarisertifiointi

Seniori-info aloitti sateenkaarisertifiointiyhteistyön Setan seniorityön kanssa. Seta on ihmisoikeusjärjestö, jonka tavoitteena on, riippumatta ihmisten seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä tai sukupuolen ilmaisusta, saada tasa-arvoiset oikeudet. Sateenkaarisertifikaatti on kehitetty Setan seniorityön toimesta. Sateenkaarisertifikaatti malli on saanut inspiraationsa Hollannin The Pink Passkey- ja Ruotsin Hbtq-sertifikaateista. (Seta 2018)

Sateenkaarisertifiointin aikana henkilöstö suorittaa koulutuksen ja laatii tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman sekä perustaa Sertifikaatti-tiimin, joka seuraa suunnitelman toteutumista. Sateenkaarisertifiointin tavoitteena on edistää sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien ikäihmisten sekä työyhteisöjen yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Koulutus käynnistyy syksyllä 2020.

Seta seniorityö pilotoi Sateenkaarisertifiointia syksyllä 2018 Helsingissä Kampin ja Kinaporin palvelukeskuksissa.

2.3. Suunnitelmallinen toiminta

Vuosikello

Seniori-infon toiminnan suunnittelussa käytetään vuosikelloa työvälineenä. Vuosikello selkeyttää ajanhallintaa, mikä myös vapauttaa energiaa ja resursseja, kun yhteiset prosessit, prioriteetit ja aikataulut ovat koko Seniori-infon tiimin tiedossa. Vuosikello mahdollistaa myös ennakoinnin ja ohjaa toiminnan arviointia ja johtamista.

Vuosikelloa käydään säännöllisesti läpi tiimin keskuudessa. Suunnitelman toiminnan vuoksi kaikilla työntekijöillä on vastuualueistaan oma sähköinen suunnitelma, joka kulkee käsikädessä tiimin vuosikellon kanssa. Vuosikelloa päivittää ”vuosikellovastuulliset” työntekijät, joiden tehtävänä on muistuttaa aikataulutetuista prosesseista ja tekemisestä sekä varmistaa, että tiimin kokouksissa käsitellään vuosikellon ajan mukaisia asioita.



Kuvio 11. Tammi-kesäkuu vuosikello



