



26.09.2012

Kj/42

## § 298

### Stj / Valtuutettu Maija Anttilan aloite neuvonta- ja ohjauspisteistä vanhusten palvelukeskuksiin

Pöydälle 26.09.2012

HEL 2012-002564 T 00 00 03

#### Päätös

Puheenjohtajan ehdotuksesta kaupunginvaltuusto päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

Olli Hari, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36048  
olli.hari(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuutettu Maija Anttilan aloite

#### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättäne katsoa valtuutettu Maija Anttilan aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

Valtuutettu Maija Anttila ja 15 muuta valtuutettua esittävät, että vanhusten palvelukeskuksiin perustetaan monipuolisia neuvonta- ja palvelupisteitä, mistä ikäihmiset voisivat saada apua, tukea, neuvoja ja ohjausta.

Kaupunginhallitus viittaa sosiaalilautakunnan lausuntoon, jossa todetaan, että neuvonta- ja ohjauspalvelujen tarpeeseen vastataan olemassa olevaa toimintaa tehostamalla. Palvelukeskukset tulevat vahvistamaan neuvontapalveluja ja parantamaan niistä tiedottamista. Keskuksissa tullaan kokeilemaan, miten vapaaehtoiset ja ammattilaiset neuvojat voisivat toimia entistä tiiviimmässä yhteistyössä. Lisäksi tullaan kehittämään maahanmuuttajataustaisten ikäihmisten neuvontaa vertaispohjalta.

Kaupunginhallitus yhtyy aloitteessa esitettyyn näkemyksen palveluohjauksen tärkeydestä. Vuoden 2013 alussa voimaan tulevan sosiaali- ja terveystoimen organisaatiouudistuksen valmistelussa kiinnitetään erityistä huomiota palveluohjauksen järjestämiseen.

Esittelijä



26.09.2012

Kj/42

Lisätiedot Kaupunginhallitus

Olli Hari, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36048  
olli.hari(a)hel.fi

## Liitteet

1 Valtuutettu Maija Anttilan aloite

## Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 17.09.2012 § 1012

HEL 2012-002564 T 00 00 03

### Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginhallitus päättäneen katsoa valtuutettu Maija Anttilan aloitteen loppuun käsitellyksi.

10.09.2012 Pöydälle

### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

### Lisätiedot

Olli Hari, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36048  
olli.hari(a)hel.fi

Sosiaalilautakunta 15.05.2012 § 195

HEL 2012-002564 T 00 00 03

### Päätös

Sosiaalilautakunta päätti antaa aloitteesta kaupunginhallitukselle seuraavan sisältöisen lausunnon.

Helsingin kaupungin strategiaohjelmassa vuosille 2009-2012 todetaan yhdeksi painopisteeksi ikääntyvien asukkaiden toimintakyvyn säilymisen edistäminen. Vuosi 2012 on EU:n Aktiivisen ikääntymisen ja sukupolvien välisen solidaarisuuden teemavuosi. Aloitteessa esitetty asia onkin monella tavalla ajankohtainen.

Palvelukeskustoiminta on avointa kaikille helsinkiläisille eläkeläisille ja työttömille. Tavoitteena on osana sosiaali- ja terveystalvija edistää



yhteisöllisyyttä, tukea aktiivista ikääntymistä sekä kaventaa hyvinvointieroja. Kaupungin ikärakenteen voimakkaassa muutoksessa haasteet kasvavat. Sosiaaliviraston vanhusten palvelujen tavoitteena on, että 10 % yli 65-vuotiaista helsinkiläisistä käyttäisi palvelukeskuksia. Tämä tarkoittaa tänä vuonna noin 9400 henkilöä. Palvelukeskusverkosto onkin suurten haasteiden edessä erityisesti Itä-Helsingissä, jossa tarjontaa on suhteellisen vähän.

Kuten aloitteen tekijät toteavat, ihmiset ovat tottuneet käymään palvelukeskuksissa monista eri syistä. Toiminta on monipuolista. Sitä järjestävät kaupungin lisäksi järjestöt ja muut yhteisöt. Myös käyttäjien oma osuus toiminnan järjestäjinä on merkittävä erityisesti Kampin ja Kinaporin palvelukeskuksissa, joiden toiminnasta noin 30 % on asiakkaiden ja vapaaehtoisten järjestämää.

Aktiivisten eläkeläisten lisäksi palvelukeskukset pyrkivät tavoittamaan huonokuntoisempia, kotona asuvia ikäihmisiä. Sosiaali- ja terveystoimen uudistuminen antaa tähän hyvät mahdollisuudet, kun kotihoito ja vanhuspalvelut ovat samaa kokonaisuutta myös hallinnollisesti.

Palvelukeskuksilla on monia keinoja tukea ja palvella myös syrjäytymisvaarassa olevia tai vaikeassa elämäntilanteessa eläviä ikäihmisiä. Näitä erityistä tukea tarvitsevia ihmisiä ovat esimerkiksi hiljattain leskeksi jääneet, etniset vähemmistöt, mielenterveysongelmaiset ja päihteiden riskikäyttäjät. Heidän tavoittamisensa edellyttää aktiivisuutta, koska usein juuri he eivät itse hakeudu palvelukeskuksiin. Etsivän työn muotoja kehitetäänkin kaikissa palvelukeskuksissa. Haasteena on löytää tasapaino, jotta tukea tarvitsevat tavoitetaan ja palvelukeskukset samalla säilyvät vetovoimaisina tapaamispaikkoina vapaaehtoisille ja muille käyttäjille.

Aloitteen mukaan palvelukeskusten käyttäjäneuvostojen tulisi olla merkittäviä yhteistyökumppaneita sosiaali- ja terveystoimessa. Käyttäjäneuvostot ja niiden yhteistoimintaryhmä ovatkin tärkeitä toimijoita, joiden kanssa yhteistyö on jo nykyisellään tiivistä. Vuoropuhelu on jatkuvaa ja näkemykset kehittämistarpeista samansuuntaisia. Vanhuspalvelujen johdon ja käyttäjäneuvostojen tapaamisissa on yhteisesti todettu sekin, että on tärkeää tavoittaa niitä apua tarvitsevia ihmisiä, jotka ovat palvelukeskusyhteisön ulkopuolella.

Neuvonta ja ohjaus ikäihmisten arkielämän pulmissa on nykyisin laajaa palvelukeskuksissa, keskitetyssä sosiaalineuvonnassa S-infossa ja Seniori-infossa. Palvelukeskusten kaikki työntekijät neuvovat asiakkaita ammattitaitonsa mukaan ja ohjaavat tarvittaessa eteenpäin. Kaikissa palvelukeskuksissa on itsehoitopisteet, joihin on koottu monipuolisesti tietoa. Itsenäistä tiedon hankintaa tuetaan myös mm. atk-taitojen



opastuksella. Tämä ei vähennä ammattilaisten ja vapaaehtoisten antaman henkilökohtaisen neuvonnan tärkeyttä. Erityisesti sosiaaliohjaajat, joita on lähes kaikissa palvelukeskuksissa, osaavat neuvoa ja auttaa asiakkaita monitahoisissakin ongelmatilanteissa. He tekevät sekä vastaanottotyötä että etsivää työtä ja ohjaavat erilaisissa avuntarpeissa olevia ikäihmisiä sopiviin vertaistukiryhmiin. Sosiaaliohjaajien kokemuksen mukaan kipeimmin apua tarvitsevia ihmisiä tavoitetaan parhaiten jalkautuvalla työllä, eikä niinkään vastaanottotyön ja tiedottamisen lisäämisellä.

Vapaaehtoisten osuus palvelukeskusten neuvonnassa on tärkeä. Vapaaehtoiset toimivat ns. tavallisen ihmisen taidoilla. Monet ikäihmisiä askarruttavat kysymykset ovatkin vapaaehtoisen avulla ratkaistavissa. Vertaistuen antajina vapaaehtoiset ovat korvaamattomia.

Kuten aloitteessa todetaan, tiedon saanti yksityisten kotipalvelujen luotettavuudesta on tärkeää erityisesti ikäihmisille. Kotipalveluyrityksiä, jotka ovat antaneet ELY-keskukseen tarvittavan ilmoituksen ja saaneet siihen kotihoito-osastolta puoltavan lausunnon, on Helsingissä paljon. Kotihoito-osasto käsittelee vuosittain keskimäärin 10 uutta hakemusta. Kaupungilla on siten tieto toimintansa aloittaneista kotipalveluyrityksistä. Tasapuolisuussyistä kaupunki ei kuitenkaan voi suositella tiettyjä yrityksiä, eikä minkään yrityksen anneta mainostaa toimintaansa palvelukeskusten tiloissa. Muissa kaupungeissa on erilaisia käytäntöjä, esimerkiksi Kouvolan vanhuspalveluista saa paperiversiona ja nettisivulta listauksen palveluntuottajista, joilla lupa- ja veroasiat ovat kunnossa. Aloitteessa mainitun palvelun kokemuseräisen tiedon välittämiseksi palvelun laadusta tarvitaan kuitenkin myös muita toimenpiteitä.

Helsingissä on tärkeää löytää tapa välittää ikäihmisille tietoa kotipalveluyrityksistä, joilla em. asiat on hoidettu. Valtakunnallinen Elias-nettitori <http://www.elias.fi/index.php> on monien tahojen (mm. ELY-keskus, Kuluttajatutkimuskeskus, Omaiset ja Läheiset ry, Tekes, Työtehoseura ry, Verohallitus, Veronmaksajain Keskusliitto) yhteispalvelu, jota voidaan käyttää hyväksi. Palvelukeskukset etsivät sopivan käytännön yhdessä sosiaali- ja lähityön, omaishoidon toimintakeskusten ja kotihoidon kanssa. Uudistuva virasto-organisaatio antaa yhteistoiminnalle entistä paremmat mahdollisuudet.

Aloitteessa esitettyä neuvonta- ja palvelupisteiden perustamista ei tarvita, vaan tarpeeseen vastataan olemassa olevaa toimintaa tehostamalla. Palvelukeskukset tulevat vahvistamaan neuvontapalveluja ja parantamaan niistä tiedottamista, koska tieto ei nykyisin riittävän hyvin tavoita kaupunkilaisia. Monipuolisen ammattilaisneuvonnan ja vapaaehtoisneuvonnan kehittäminen kokonaisuutena on välttämätöntä. Palvelukeskuksissa tullaankin



26.09.2012

Kj/42

kokeilemaan, miten vapaaehtoiset ja ammattilaiset neuvojat voisivat toimia entistä tiiviimmässä yhteistyössä, esimerkiksi työpareina. Lisäksi tullaan kehittämään maahanmuuttajataustaisten ikäihmisten neuvontaa vertaispohjalta, mistä on hyviä kokemuksia mm. Hollannissa.

Esittelijä

sosiaalijohtaja  
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Outi Paulig, kehittämiskonsultti, puhelin: 310 43580  
outi.paulig(a)hel.fi