

Helsinki
Helsingfors



Seniори-info

Toimintaraportti

1.1.–31.12.2022

1 Sisällys

| | |
|--|-----------|
| 1. Seniori-info | 4 |
| 2. Vuoden 2022 ilmiöitä asiakkaiden arjesta ja kokemuksista | 5 |
| 2.1. Kevättalven 2022 ilmiöitä ja havaintoja | 5 |
| 2.2. Kevään ja kesän kokemuksia yhteydenotoista | 6 |
| 2.3. Syksyn ja alkutalven havaintoja | 7 |
| 2.4. Usein toistuneet ja pysyviksi muodostuneet ilmiöt | 8 |
| 3. Viestintäkanavat | 9 |
| 3.1. Seniori-infon internetsivut | 9 |
| 3.2. Sosiaalinen media | 10 |
| 3.3. Uutiskirje | 11 |
| 4. Saapuneet yhteydenotot | 11 |
| 4.1. Puhelinpalvelu | 11 |
| 4.2. Neuvontatyö toimistolla | 13 |
| 4.3. Asiakastietojärjestelmät | 14 |
| 4.4. Sähköiset huoli-ilmoitukset | 14 |
| 4.5. Sähköposti | 15 |
| 4.6. Chat | 16 |
| 4.7. Chatbot | 17 |
| 5. Neuvontatyön painotukset | 18 |
| 5.1. Etsivä työ Seniori-infossa | 18 |
| 5.2. Miten sinulla menee? - kortti | 19 |
| 5.3. Seurakunta yhteistyön kehittäminen | 20 |
| 5.4. Jalkautuva neuvontatyö | 20 |
| 5.5. Jalkautuvan neuvontatyön malli | 20 |
| 5.6. Vaihtuvat neuvontapisteet | 21 |
| 5.7. Hyvinvointia arkeen -yleisötilaisuudet | 21 |
| 5.8. Seniorilaiturit | 22 |
| 5.9. Liikkumisen edistäminen | 23 |
| 6. Kehittäminen ja johtaminen | 24 |
| 6.1. Asiakastiedonkirjaaminen | 24 |
| 6.2. Vertaismentorointi | 24 |

Seniori-info

puhelin- ja neuvontapalvelu


puh. 09 310 44556 arkisin klo 9–15


Neuvontapiste: Siltasaarencatu 2, 00530 Helsinki, arkisin klo 9–15.

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

Sähköposti: seniori.info@hel.fi

Internet-sivut: <https://www.hel.fi/senioripalvelut> <https://www.hel.fi/seniortjanster>

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

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

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

1. Seniori-info

Seniori-info on kuntalaisten neuvontapalvelu Helsingissä. Palvelu on kohdennettu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen. Palveluneuvojiin voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse, chat-palvelun kautta tai asioiden neuvontapisteellä. Palvelua saa sekä suomeksi että ruotsiksi. Käytössä on myös tulkkipalvelu, joka mahdollistaa asiakkaiden palvelun entistä useammalla kielellä.

Seniori-info ohjaa asiakkaita eri tahoille avun piiriin, ja toimii osaltaan myös kuuntelijana, kannattelijana ja tukijana yhteydenottajille. Palveluneuvonnassa arvioidaan alustavasti ikäihmisen tarvetta sosiaalipalveluille. Seniori-infoon ohjautuu kuntalaisten sähköisen asiointikanavan Maisan kautta teke-
mät huoli-ilmoituksen yli 65-vuotiaista avun tarpeessa olevista henkilöistä.

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-info julkaisee neljännesvuosittain toiminnastaan raportin, joista neljäs on vuosiraportti, joka on laajempi katsaus kuluneen vuoden toiminnasta. Tämä raportti on vuoden 2022 toiminnan kuvaus. Toimintaraportti julkaistaan osoitteessa:

<https://julkaisut.hel.fi/fi/tags/toimialat/sosiaali-ja-terveystoimiala>

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.



Kuva 1. Suoraan asiakkailta kysytyjä mietteitä kuluneesta vuodesta 2022 - millaisia ilon aiheita ja millaisia huolia.

2. Vuoden 2022 ilmiöitä asiakkaiden arjesta ja kokemuksista

Seniори-info on keskitettynä neuvontapalveluna näköalapaikalla ikääntyneiden helsinkiläisten arkeen. Seniори-infossa havainnoidaan ja keskustellaan erilaisista teemoista, joita asiakaskontakteista nousee. Tavoitteena on sanoittaa, ymmärtää ja tuoda esiin ikääntyneitä koskevia haasteita ja pohtia ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa. Seuraava kooste valottaa kuluneen vuoden tapahtumia ja ilmiöitä sekä keinoja, joilla neuvontapalvelu on pyrkinyt tilanteita ratkaisemaan.



Kuva 2. Helsingin kaupungin aineistopankki, Pixabay ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen verkkosivut.

2.1. Kevättalven 2022 ilmiöitä ja havaintoja

Liikkumisen haasteet

Vuoden 2022 alussa talvi kesti erityisen pitkään ja ulkona oli liukasta. Tämä viivästytti joidenkin asiakkaiden liikkeelle lähtemistä pandemian hiipuesssa. Liikkumisen haasteiden koettiin liittyvän useasti myös kuljetustuen eväämiseen, joukkoliikenteen lippujen hintoihin sekä liikuntaseuran ja tuen puutteeseen. Kuljetuspalvelun kysyntä oli koko vuoden ajan aktiivista.

Näihin liikkumisen ja kuljetuspalvelujen tarpeisiin Seniори-infosta vastattiin muun muassa vapaaehtoisvälityksien sekä kolmannen sektorin järjestöyhteistyön keinoin. Asiakkaille annettiin myös ohjausta ja neuvontaa kuljetuspalveluista.

Pandemian jälkeen liikkumisen lisäksi monilla myös sosiaalisuus ja arkiaktiivisuus muuttui – esimerkiksi palvelukeskuksiin ei lähdetty yhtä aktiivisesti kuin ennen pandemiaa.

Liikkumisen puheeksi ottaminen oli yksi neuvontapalvelun keino vaikuttaa asiakkaiden aktiivisuuteen. Arkiliikuttajatoiminta sekä kolmannen sektorin liikuntamahdollisuudet olivat hyviä työvälineitä asiakkaiden tukemisessa. Seniori-info teki tiivistä yhteistyötä myös toiminta- ja fysioterapeuttien kanssa asiakkaiden liikkumisen tukemiseksi.

Turvattomuus ja sotamuistot

Ukrainan sodan syttyminen helmikuussa aiheutti monille ikääntyneille vahvoja pelon tunteita. Omat lapsuudessa koetut sotamuistot nousivat pintaan ja yleinen huoli maailman tilanteesta sekä omasta turvallisuudesta yleistyivät yhteydenotoissa.

Asiakkaille tarjottiin neuvontapalvelusta tukea kuuntelemalla ja tarvittaessa ohjaamalla heitä erilaisten palveluiden pariin. Useissa tilanteissa pelosta puhuminen ja empaattinen kuuntelu auttoi asiakasta.

2.2. Kevään ja kesän kokemuksia yhteydenotoista

Alkoholinkäyttö ja kaltoinkohtelu

Keväällä alkoholinkäyttöön liittyvät huoli-ilmoitukset lisääntyivät ja myös kaltoinkohtelutilanteita tuli ilmi yhteydenottopyynnöissä. Asiakkaita ohjattiin Seniori-infosta päihdepalvelujen Jelppiin, jonne soittamalla saa neuvoja sekä tarvittaessa työparin asiakkaan luo. Lisäksi kerrottiin vaihtoehdosta osallistua erilaisiin vertaistukiryhmiin. Myös Itä- ja Pohjois-Helsingin alueilla toimivan, mielenterveys- ja päihde-työtä tekevän Tsempin piiriin ohjattiin asiakkaita.

Muistisairaudet

Keväällä ja kesällä yhteydenotoissa korostuivat kotihoidon asiakkaiden erilaiset tarpeet. Naapurien tekemät huoli-ilmoitukset lisääntyivät. Ne viestivät iäkkäiden kotona pärjäämisen muuttumisesta, erityisesti silloin, kun asiakkaalla oli pitkälle edennyt muistisairaus eikä lainkaan lähipiiriä.

Palveluiden runsas kysyntä

Palveluiden runsas kysyntä korona-ajan jälkeen on ollut nähtävissä neuvontapalvelussa. Loma-aikojen vaikutus näkyi kesällä ikääntyneiden palveluissa vilkkaana kysyntänä. Asiakkaat antoivat palautetta palveluiden vaikeasta tavoitettavuudesta ja monimutkaisuudesta. Seniori-infossa autettiin asiakkaita löytämään tarpeenmukainen palvelu.

2.3. Syksyn ja alkutalven havaintoja

Asuminen

Syksyllä palveluasumiseen ja ympärivuorokautiseen hoitoon liittyvät kysymykset lisääntyivät. Usein kysyttyjä asumisen teemoja olivat asumisen korkea hintataso, tuet, asunnon esteellisyys ja kunnan ylläpito. Seniori-infossa havaittiin tilanteita, joissa asiakkaiden toimintakyvyn heikennyttyä asunnon kunnosta huolehtiminen osoittautui haasteeksi erityisesti yksin asuville asiakkaille. Lisäksi remonttien vuoksi joidenkin taloyhtiöiden hissit olivat useita kuukausia poissa käytöstä. Tämä aiheutti haasteita ikääntyneille, jotka eivät kykene käyttämään portaita.

Huoli-ilmoitus on hyvä keino pyytää apua asiakkaalle, jos hän ei itse siihen kykene. Huoli-ilmoitukset ovat aina myös vahva viesti siitä, että esimerkiksi naapureista ja kanssakulkijoista välitetään, ja huolesta ilmoitetaan.

Loppuvuodesta yhteydenotoissa kävi ilmi, että usea yksityinen palveluntuottaja joko nosti hintojaan lyhyellä varoitusajalla erittäin voimakkaasti (20–25 %) tai lopetti ja irtisanoi palvelujaan.

Palveluiden kallistumisesta tai lopettamisesta johtuen yksityisten palvelujen piirissä olevat asiakkaat kokivat joutuneensa tilanteeseen, jossa varat eivät enää riitä asumiseen tai palveluihin. Palveluja haettiin muiden toimijoiden kautta, joka taas voi olla ikääntyneelle haastavaa ja stressaavaa. Asiakkaat ovat kokeneet, että palvelulupaus, jonka perusteella he ovat muuttaneet kohteeseen, on rikottu.

Mielenterveys

Syksyn yhteydenotoissa tuli esille mielenterveyden haasteita, jotka liittyivät usein itsetuhoisuuteen, yksinäisyyteen ja muistiongelmiin. Näihin kytkeytyi myös runsas alkoholin käyttö ja fyysisen toimintakyvyn ongelmat. Osa asiakkaista koki, etteivät he tule kuulluiksi ja kohdatuiksi palveluissa. Asiakkailta ja omaisilta saatiin positiivista palautetta siitä, että Seniori-infon kautta on ohjattu tuen pariin.

Turvattomuus

Turvattomuuden tunne saa joskus ikääntyneen soittamaan hätäkeskukseen. Sieltä Seniori-infoon välitetyn ilmoituksen avulla päästään rauhassa keskustelemaan tilanteesta asiakkaan kanssa ja ohjaamaan tarvittavien palveluiden piiriin.

Turvapuhelinten kysyntä ja tiedustelut kasvoivat selkeästi syksyn aikana. Kotona pärjääminen ja kaatumiset saattoivat aiheuttaa pelkoa. Asiakkaat toivat esille, että turvattomuuden kokemukseen vaikuttivat myös huoli yhteiskunnan ja maailman tilanteesta.

Palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyvät asiat

Loppuvuoden aikana asiakkaat toivat esille haasteita saada palveluita. Perinteisesti pyhien aikaan perheet viettävät aikaa ikääntyneiden läheistensä kanssa. Tällöin saatetaan huomata, että läheisen toimintakyky onkin laskenut merkittävästi. Asiakkaat halusivat tietoa, kuinka edetä palveluiden käynnistämässä, muistin tutkimisessa tai apuvälineasiassa.

Kustannusten nousu

Ruuan ja sähkön hinnan nousu yhteydenottojen perusteella vaikutti monen pienituloisen ikääntyneen elämään loppusyksystä. Asiakkaat toivat esiin huolta taloudellisesta tilanteestaan. Osa asiakkaista osoitti kiinnostusta omaishoidon tukeen erityisesti taloudellisista syistä. Seniori-infosta annettiin neuvontaa tukien ja etuuksien, kuten toimeentulotuen hakemiseen.

2.4. Usein toistuneet ja pysyviksi muodostuneet ilmiöt

Seniori-infoon tuli vuoden aikana paljon yhteydenottoja, ja osa havaituista ilmiöistä ovat olleet pysyväisluonteisia jo useamman vuoden ajan. Nämä kaikki liittyvät osallisuuden kokemuksiin ja haasteisiin ikääntyneen arjessa.

Digiasiat

” Seniori-info on digittömien internet” ”tällaiset digittömät ovat vähän kuin sokeita, ei näe mitään”

Vuonna 2022 asiakkaiden ja omaisten kokemiin digiongelmiin liittyivät muun muassa laitteiden hankkiminen ja hinta, digilaitteiden käyttö, turvattomuus digiympäristöissä, sekä tunnistautuminen ja puolesta-asiointi. Lisäksi aiemmin asiakkaat ovat kertoneet osanneensa toimia digimaailmassa, mutta nyt muutoksia ja uutta tulee niin paljon, ettei pysyt enää perässä.

Seniori-info lähettää päivittäin asiakkaille tietoa postitse. Paperinen palveluopas 2022 on suosittu ja saanut hyvää palautetta. Asiakkaita ohjataan digituen piiriin ja kannustetaan harjoittelemaan digitaalisten palveluiden käyttöä. Erityisen hyvin digihaasteita kuvaa gerontologisen sosiaalityön aiempi raportti, joka on edelleen hyvinkin ajankohtainen: (<https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/iakkaiden-toimijuus-digitalisoituvassa-arjessa.pdf>)

Digihaasteet ja digiosaamisen edistäminen vaativat monenlaisia ratkaisuja. Osallisuuteen tarvitaan kohtaamisia, itselle helppokäyttöisiä välineitä ja saavutettavia palveluja. Peruspalvelujen on tärkeää olla saatavilla myös ilman digitaalista osaamista. Paikallis- ja ilmaisjakelulehdet, esitteet, sekä paikallislradio ovat edelleen tärkeitä tiedonsaamisen väyliä ikääntyneille. Ikääntyneiden osuuksia digitaalisten palveluiden käytössä Helsingissä valottaa seuraava julkaisu. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_04_16_Tutkimuksia%202020_Hirvonen.pdf

Omaishoitoon liittyvät tilanteet ja kysymykset

Omaishoitoon liittyvät kysymykset ja tilanteet ovat yksi pysyvistä yhteydenotoissa esiintyvistä teemoista. Omaishoito on monesti tilanne, joka jossain vaiheessa vaatii hoitajan kotiin jäämistä. Palveluiden ja työntekijöiden tavoitettavuus on kuormittavissa tilanteissa erittäin tärkeää, mutta toisinaan tässä koetaan yhteydenottojen perusteella haasteita.

Omaishoitajien ongelmat liittyvät usein vapaapäivien pitämiseen. Hoidettava ei välttämättä suostu lähtemään kotoaan, tai pelko koronasta estää lähtemästä lyhytaikaisjaksolle. On ollut myös tilanteita,

joissa lyhytaikaishoivaa ei ole pystytty tarjoamaan esim. osaston koronatilanteesta johtuen. Omaishoitajat ovat monesti itsekin ikääntyneitä.

Jyväskylässä tehty väitöstutkimus avaa omaishoidon haasteita kattavasti: <https://www.jyu.fi/fi/ajan-kohtaista/arkisto/2022/09/muistisairaiden-omaishoitajilla-riski-jaada-kunnallisen-tuen-ulkopuolelle>

Oulun ammattikorkeakoulun opinnäytetyöstä toimitettu artikkeli kuvaa omaishoitajien jaksamisen haasteita: <http://www.oamk.fi/epooki/2020/omaishoitaja-huolehtii-laheisestaan-usein-oman-jaksamisensa-aarirajoilla/>

Epäviralliset omaishoitajat

Epävirallisten omaishoitajien yhteydenotot liittyvät usein omaishoidon tukeen ja siihen liittyviin kysymyksiin. Tilanteet ovat heillä yhtä lailla kuormittavia kuin virallisilla hoitajilla, eli heillä, jotka ovat omaishoidon tuen piirissä. Omaishoidon toimintakeskuksien toiminnan muutos kohdensi 2022 toimintojaan virallisille omaishoitajille.

Liikkuminen

Ennaltaehkäiseviä palveluita tarkasteltaessa on tärkeää huomioida liikkumiseen liittyvät haasteet. Onnistuneita hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen esimerkkejä saatiin muun muassa Arkiliikuttajat -palvelusta, joka auttoi syksyn ajan helsinkiläisiä ikääntyneitä liikkeelle.

3. Viestintäkanavat

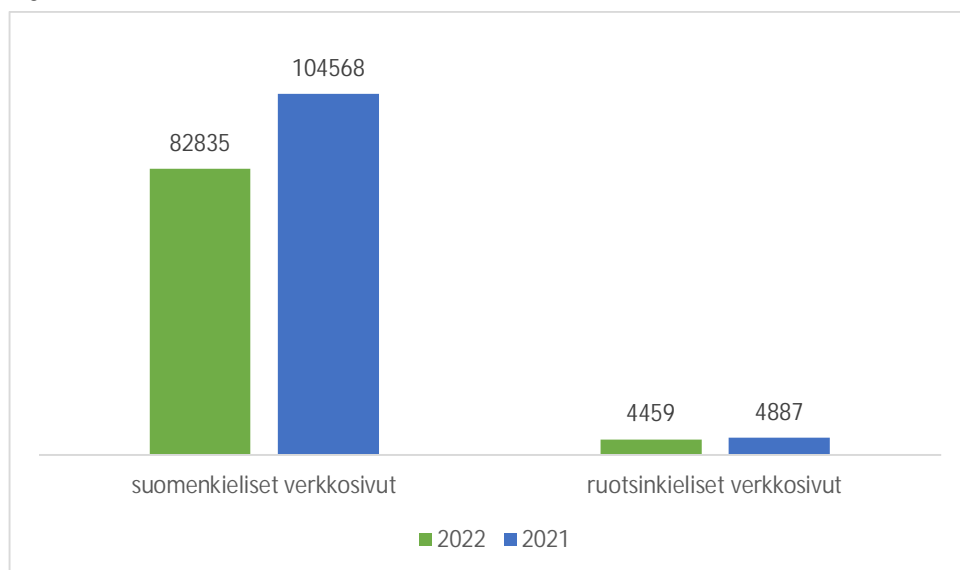
3.1. Seniori-infon internetsivut

Helsingin kaupungin verkkosivu-uudistus, Uusi hel.fi -hanke aloitettiin keväällä 2021. Uudistus koski myös senioripalvelujen sivuja. Uudistuksen tarkoitus oli, että asiakkaan tarvitsemat tiedot löytyvät jatkossa selkeässä muodossa, yksiltä sivuilta. Uudistusta valmisteltiin viestintäyksikössä. Seniori-infon nettisivuvastaavat ja neuvontapäällikkö osallistuivat erillisiin kehittämistyöpajoihin uudistuksen aikana.

Senioripalveluiden sivut julkaistiin joulukuussa 2022. Jatkossa sivut löytyvät osoitteista <https://www.hel.fi/senioripalvelut> ja <https://www.hel.fi/seniortjanster>.

Verkkosivu-uudistukseen liittyvän analytiikkajärjestelmän vaihdoksen vuoksi verkkosivujen kävijämääriä ei ole saatavilla 3. ja 4. kvartaaleilta vuonna 2022.

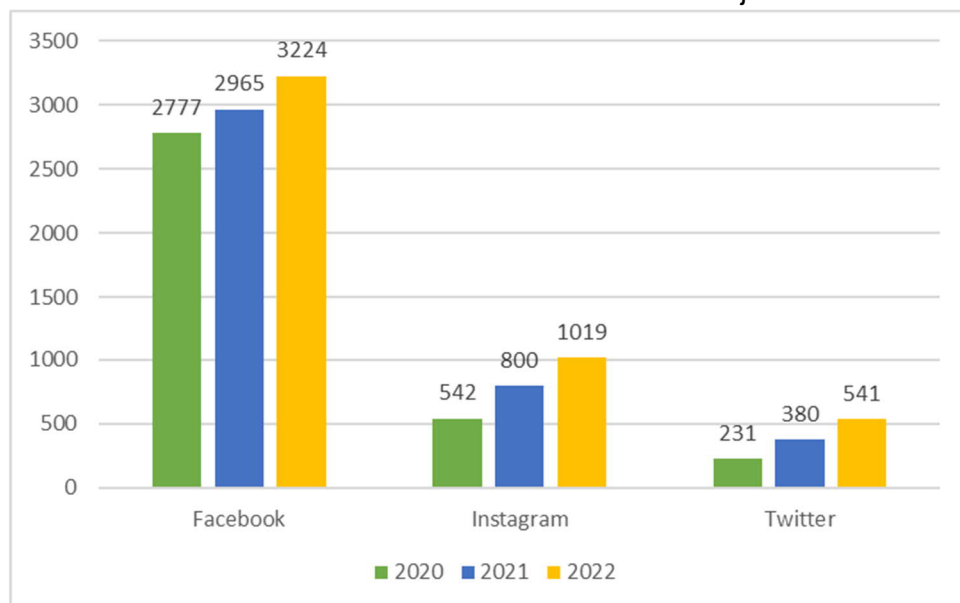
Kuvio 1. Suomenkielisten ja ruotsinkielisten verkkosivujen katselukerrat 1. ja 2. kvartaalilta 2022 ja 2021



3.2. Sosiaalinen media

Seniори-infolla on käytössä Facebook-, Instagram-, ja Twitter-tili @seniorit. Niitä päivittävät vuorovii-koin eri työntekijät. Sosiaalisen median kanavissa seuraajamäärät ovat tasaisessa kasvussa. Vuoden 2022 aikana selkeytimme tiedotusta: Facebookin kautta viestimme ikääntyneille tapahtumista, In-stagramin kautta kerromme Seniори-infon arjesta ja Twitterissä ajankohtaisista aiheista ja sosiaalisesta raportoinnista. Tiedotimme Seniори-infon vaihtuvista neuvontapisteistä digitaalisten kanavien kautta kuukausikalenterin ja Facebookissa tapahtumaesitteiden muodossa.

Kuvio 2. Vuoden 2020–2022 Sosiaalisen median seuraajamäärät



3.3. Uutiskirje

Seniори-info on toimittanut omaa uutiskirjettä vuodesta 2019 alkaen. Uutiskirjeen tavoitteena oli alun perin toiminasta tiedottaminen yhteistyökumppaneille. Uutiskirjeessä nostettiin esiin mm. ajankohtaisia ilmiöitä, kehittämistyötämme sekä yhteistyötä eri tahojen kanssa. Vuonna 2022 Uutiskirje ilmestyi neljä kertaa ja sillä oli noin 300 tilaajaa. Vuonna 2022 uutiskirje siirtyi historiaan ja sen eri osa-alueita julkaistaan jatkossa muissa kanavissa.

4. Saapuneet yhteydenotot

4.1. Puhelinpalvelu

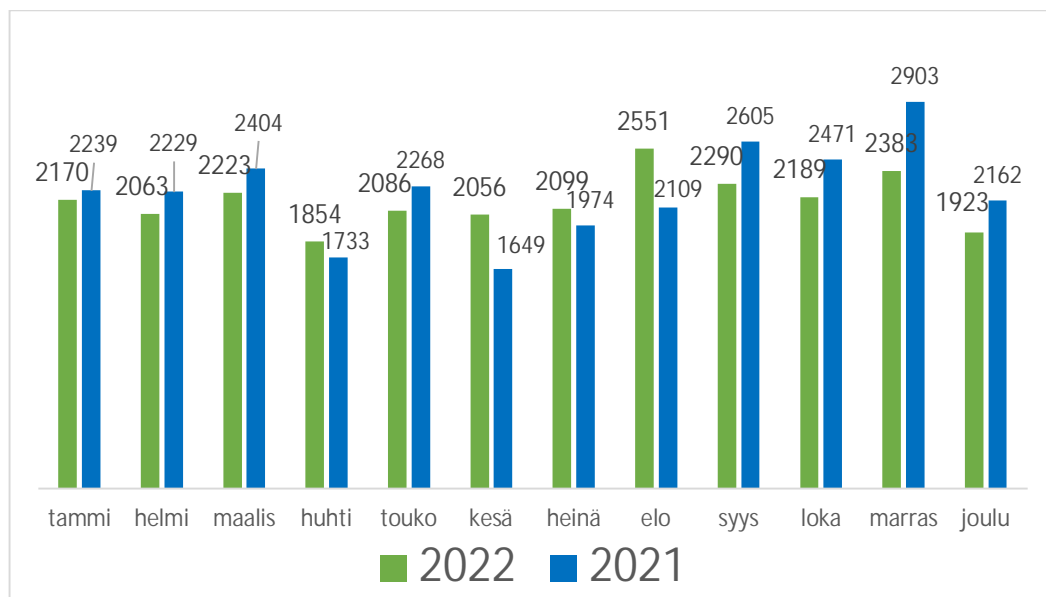
Vuonna 2022 Seniори-infossa oli puhelukontakteja yhteensä 25 887 kpl. Puhelukontaktit vähenivät 3 % suhteessa edelliseen toimintavuoteen 2021. Ruotsinkielisiä yhteydenottoja saapui 500 kpl, joka oli 12 % vähemmän edelliseen vuoteen verrattuna. Ikääntyneet ovat määrällisesti suurin yhteydenottajataho, seuraavaksi eniten yhteydenottoja saapuu ikääntyneiden omaisilta.

Asiakkaiden yhteydenotoista 24 % tuli ikääntyneiden palveluiden asiakkuudessa olevilta asiakkailta. Omaisten yhteydenotoista 43 % koski asiakkuudessa olevan asiakkaan asiaa. Asiakkaiden yhteydenotoista 16 % ja omaisten yhteydenotoista 7 % ohjattiin palvelukeskuksiin, liikunta- ja kulttuuripalveluihin, yhdistyksiin, seurakuntaan tai yksityisiin yrityksiin. Asiakkaiden yhteydenotoista 15 % ja omaisten yhteydenotoista 16 % olivat sellaisia, että heille annettiin yleisesti tietoa kaupungin ja yksityisten toimijoiden palveluista. 10 % yhteydenotoista oli sellaisia, joissa asiakkaille lähetettiin postitse tai sähköpostitse tietoa tai hakemuslomakkeita. Lisäksi 11 % asiakkaiden ja 7 % omaisten yhteydenotoista oli sellaisia, joissa yhteydenottaja ohjattiin ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon esim. terveystasemalle.

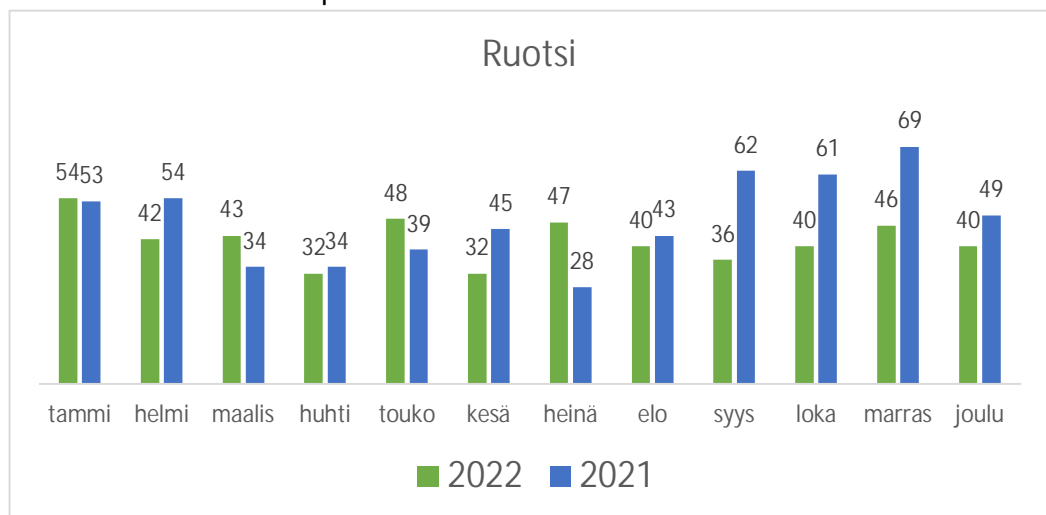
Yhteydenotoista keskimäärin 7,5 % oli sellaisia, joissa uuden asiakkaan tilanne siirrettiin palvelutarpeen arviointipyyntönä asiakkaan asuinalueen asiakasohjaustiimiin. Asiakasohjaajat arvioivat asiakkaan tarvetta esimerkiksi kotihoidon palveluihin.

Vuonna 2022 puheluista 9 % oli viranomaisnumeroon soitettuja. Vuoden 2022 kesäkuusta alkaen on Seniори-infossa vastaanotettu virka-aikaan myös ensihoidon vanhuspalvelulain 25§ mukaiset huoli-ilmoitukset. Ensihoidon yhteydenottoja saapui yhteensä 412 kpl, yhteydenotoista keskimäärin 16 % siirrettiin suoraan palvelutarpeen arviointiin.

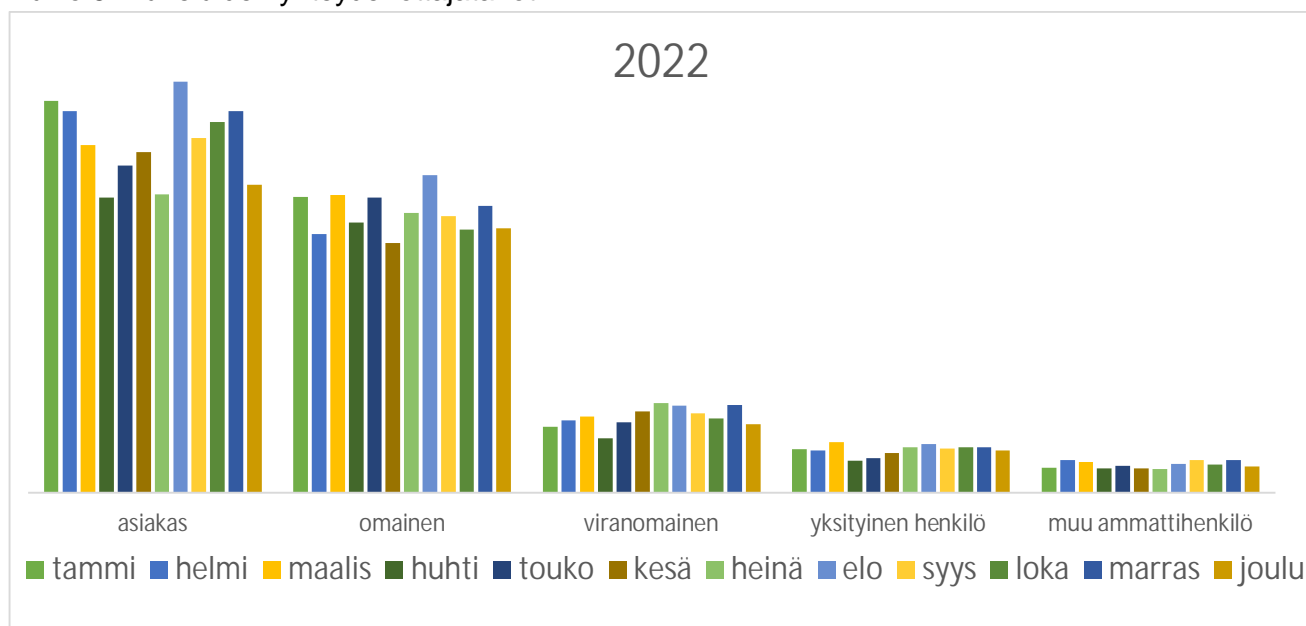
Kuvio 3. Puhelut vuosivertailu



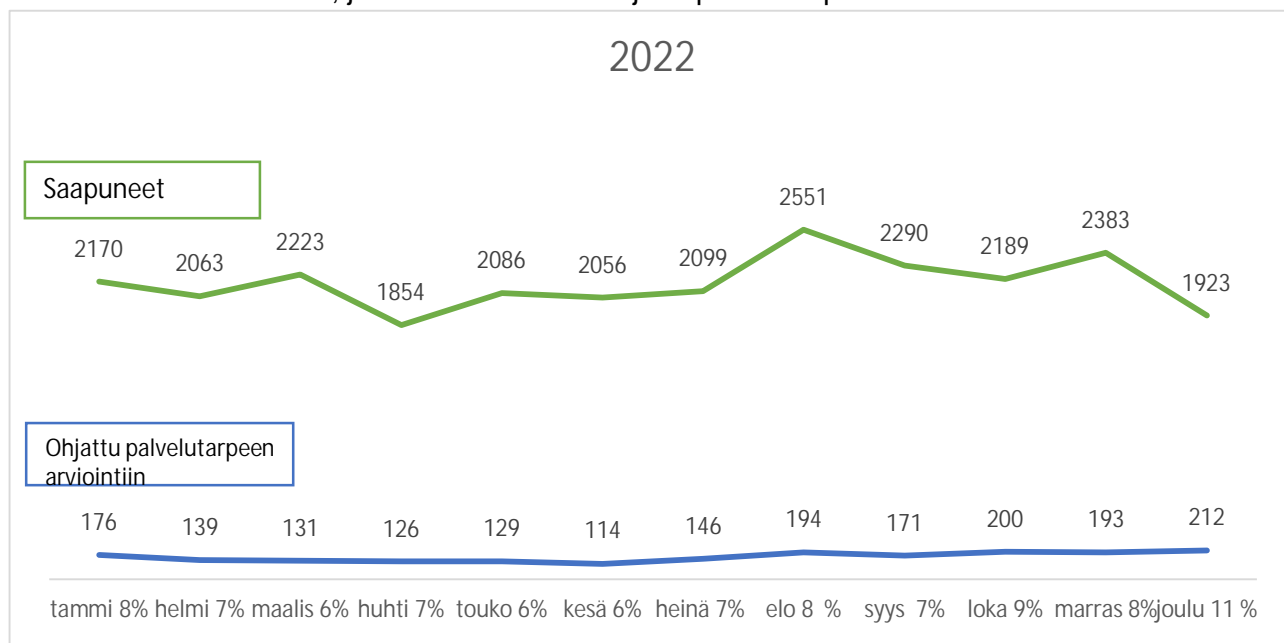
Kuvio 4. Ruotsinkieliset puhelut



Kuvio 5. Puheluiden yhteydenottajatahot



Kuvio 6. Puhelinkontaktit, joissa uusi asiakas ohjattu palvelutarpeen arviointiin



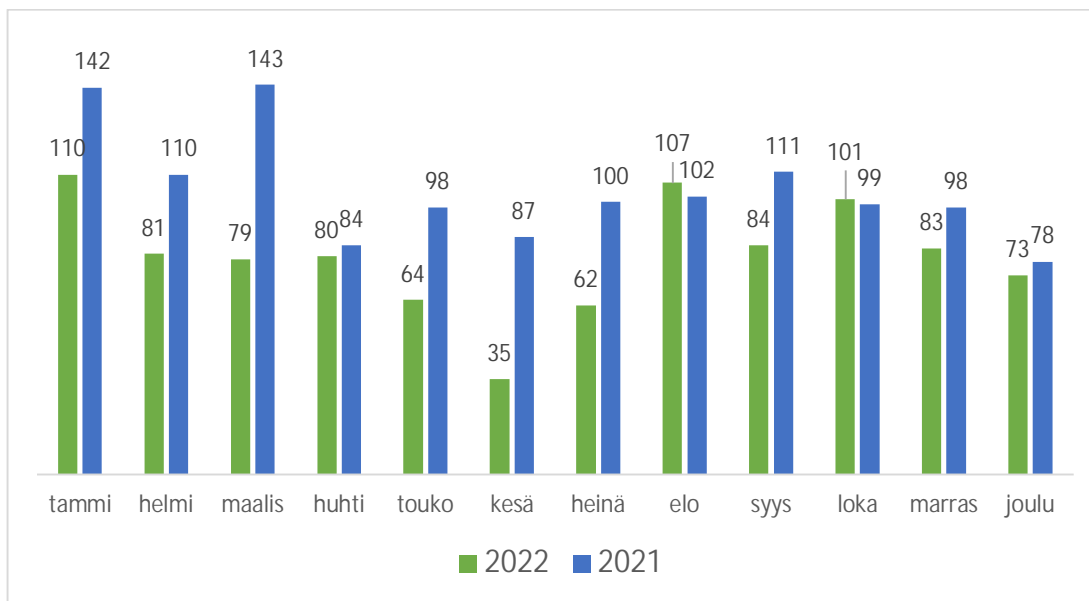
4.2. Neuvontatyö toimistolla

Kuntalaiset voivat tulla Seniori-infoon ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella. Ennen uusiin toimitiloihin muuttoa Seniori-info sijaitsi vuoden 2022 loppuun saakka Käenkuja 1 B:ssä ja oli avoinna kuntalaisille arkisin klo 9–15. Vuoden 2022 aikana toimistolla kävi yhteensä 18 asiakasta. Neuvontaa annettiin pääasiassa asumiseen liittyvissä asioissa, kuten uuden kodin hakemisessa, asunnon muutostöissä sekä remonttiajan väistöasuntojen etsimisessä. Lisäksi tehtiin alustavia palvelutarpeen arvioita sekä ohjattiin asiakkaita liikuntapalveluihin ja palvelukeskustoimintaan aktiivisen arjen tueksi.

4.3. Asiakastietojärjestelmät

Seniори-infossa asiakkaiden yhteydenotot kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Kirjaus tehdään ilmoituksena iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Kun Seniори-infon asiakkaan tilanne etenee kokonaisvaltaiseen arviointiin, käytetään palvelutarpeen arviointiin kehitettyä asiakastietojärjestelmää nimeltä InterRAI-CA & HELSA ("RAISA"). Vuonna 2022 arviointeja kirjattiin 23 % vähemmän edellisvuoteen nähden. Seniори-infossa työskenteli vuonna 2022 useampi uusi palveluneuvoja, jolla ei ollut vielä keväällä tarvittavaa koulutusta arviointien tekemiseen.

Kuvio 7. Raisa-arvioinnit vuosivertailu



4.4. Sähköiset huoli-ilmoitukset

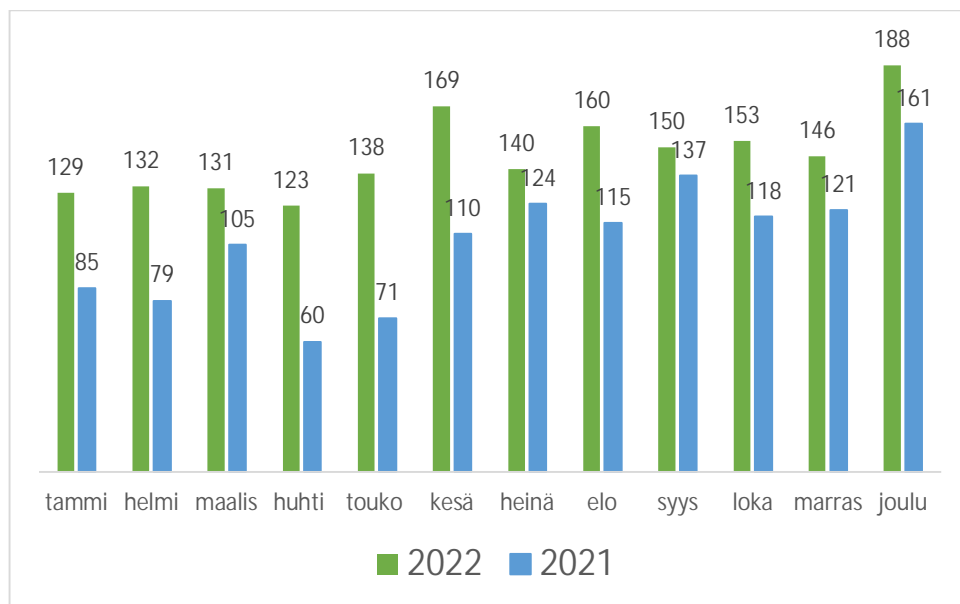
Seniори-infoon saapuu yksityishenkilöiden tekemät sähköiset huoli-ilmoitukset. Sähköisen huoli-ilmoituksen yli 65-vuotiaasta helsinkiläisestä voi tehdä www.maisa.fi (tee sosiaalihuollon ilmoitus) asiointikanavan kautta. Seniори-infossa ilmoituksesta tunnistetaan ensin huoli-ilmoituksen kohde, sen jälkeen ilmoitus siirretään henkilön asiakastietojärjestelmään.

Ilmoituksia tulee sekä kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden piirissä olevista henkilöistä että uusista asiakkaista. Omaiset tekevät ilmoituksia pääosin ikääntyneiden arjessa pärjäämättömyydestä. Naapurit ilmoittavat usein havainnoistaan ikääntyneen huolestuttavaan tai häiritsevään käyttäytymiseen liittyen.

Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen rahoituksella suunniteltiin ja toteutettiin touko-kesäkuun vaihteessa huoli-ilmoituskampanja. Kampanjassa tuotiin esiin, että ikääntyneiden päihde- ja mielenterveysongelmia ei aina havaita ajoissa. "Kun kaikki ei ole kohdillaan" -kampanja toteutettiin ulkomainonnassa viikolla 21 ja sosiaalisessa mediassa viikoilla 21–23. Kampanjan toteutus nosti viikoilla 23–24 sähköisten huoli-ilmoitusten lukumäärää, jonka jälkeen ilmoitusten määrät normalisoituivat. Kampanjan avulla välitettiin myös tietoa Helsingin kaupungin ikääntyneiden mielenterveyttä tukevista palveluista.

Vuonna 2022 ilmoituksia saapui yhteensä 1759 kpl, ilmoitusten kokonaismäärä lisääntyi 27 %:lla verrattuna vuoteen 2021. Huoli-ilmoituksen voi tehdä myös puhelinpalvelun kautta.

Kuvio 8. Sähköiset huoli-ilmoitukset vuosivertailu

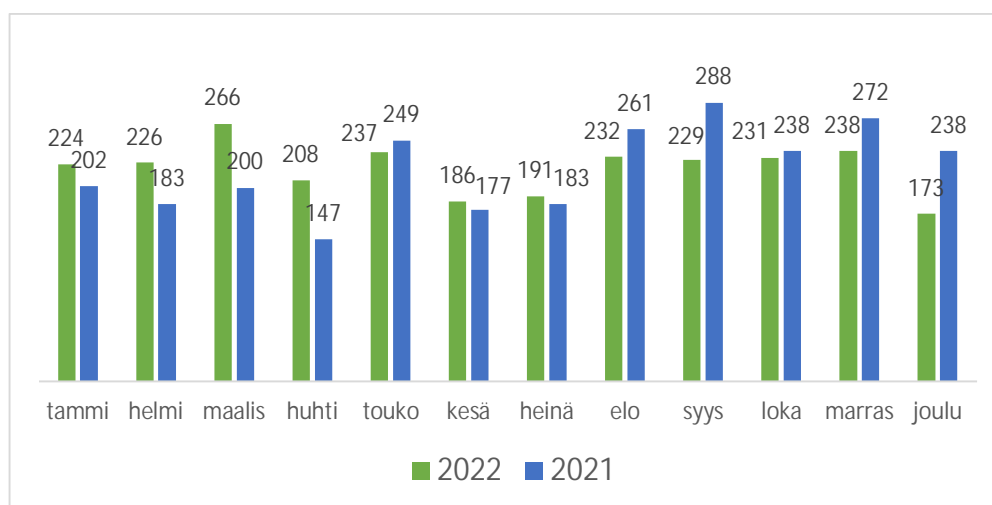


4.5. Sähköposti

Seniori-infoon saapuu kuntalaisten yhteydenottoja sähköpostitse. Sähköpostia on mahdollisuus lähettää myös suojattuna. Sähköpostitse yhteydenottajat kysyvät tietoa esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluista sekä niihin liittyvistä maksuista. Yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista haetaan myös tietoa. Jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden omaiset lähettävät viestejä Seniori-infoon ikääntyneen läheisensä muuttuneesta palveluntarpeesta. Asiakkuudessa olevien ikääntyneiden omaisten yhteydenotot välitettiin edelleen Seniori-infosta asiakkaan omatyöntekijälle.

Vuonna 2022 asiakkaiden sähköpostitse saapuneisiin yhteydenottoihin vastattiin 3283 kertaa, edelliseen toimintavuoteen nähden vastausten määrä on laskenut 3 %.

Kuvio 9. Sähköpostit vuosivertailu

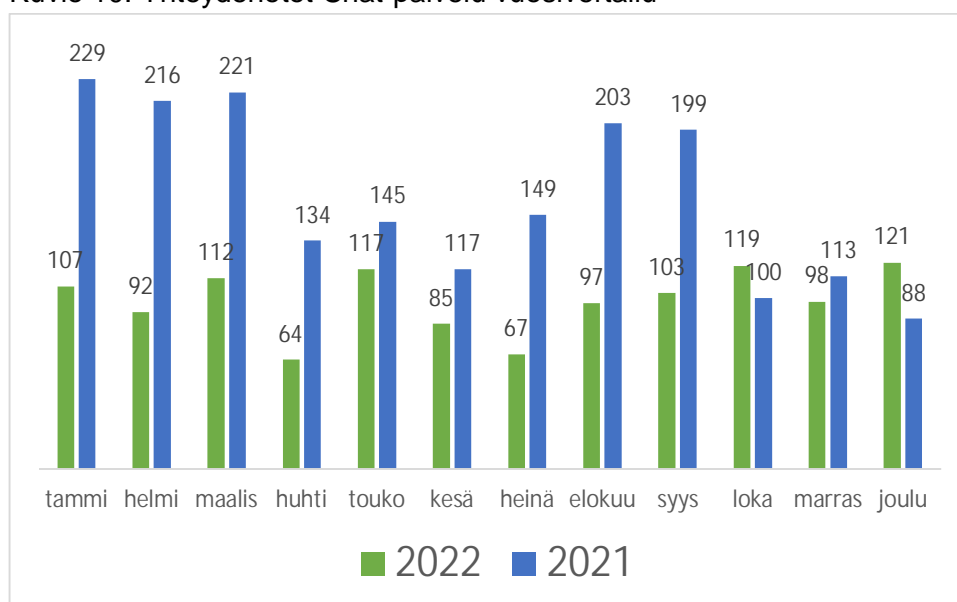


4.6. Chat

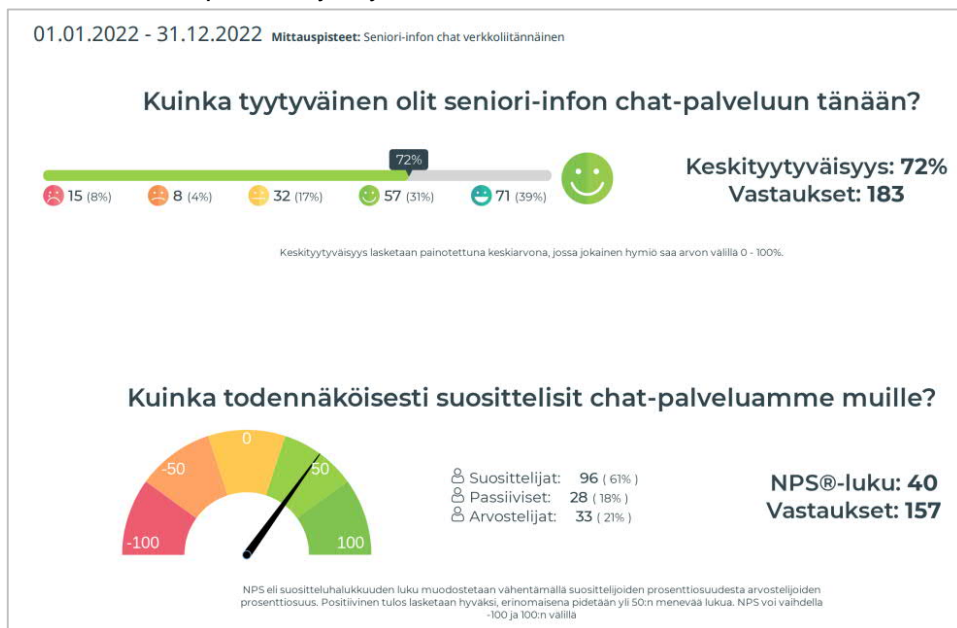
Chat-palvelun kautta asiakkaat tiedustelevat sosiaali- ja terveystietopalveluista sekä näiden palveluiden yhteystietoja. Vuonna 2022 chat-yhteydenottoja saapui 1520 kpl, joka on 31 % vähemmän vuoteen 2021 verrattuna.

Chat-yhteydenottojen väheneminen liittyy uudistettuun asiointiohjeeseen, jonka avulla kanavan käyttötarkoitusta selkeytettiin. Chat-palvelu soveltuu yleisneuvontaan ja ohjaukseen. Jos kysymys liittyy asiakkaan henkilökohtaiseen tilanteeseen ja tarvitaan palvelutarpeen arviointia, ohjataan asiakkaita ottamaan yhteyttä puhelimitse.

Kuvio 10. Yhteydenotot Chat-palvelu vuosivertailu



Kuvio 11. Chat palautekysely



Seniori-infon chat -palautteissa keskittytyväisyys parani vuoteen 2021 verrattuna. Nousua tapahtui 16 %. Kirjallisissa palautteissa saatiin kiitoksia ja kehitysehdotuksia. Kiitosta saatiin nopeasta ja helposta asiointitavasta sekä asiantuntevasta palvelusta. Asiakkaat antoivat palautetta koskien chatin teknisiä ongelmia, kuten chatin katkeamista kesken keskustelun. Palautetta saatiin myös Helsingin kaupungin internet-sivujen saavutettavuudesta, tarpeellisen tiedon löytämisen haasteista.

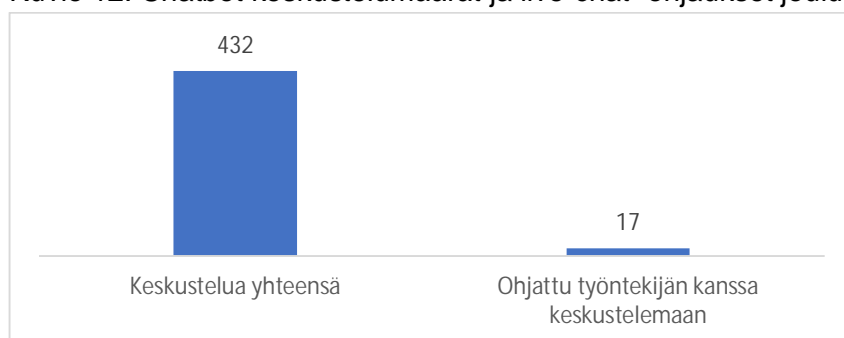
4.7. Chatbot

Sote-botti Hesteri otettiin käyttöön 15.12.22. Seniori-infosta työskentelyyn kiinnittyi kolme chatbotin päivittäjää. Tämän lisäksi Seniori-infon neuvontapäällikkö osallistui chatbotin ohjausryhmään.

Hesteri koostuu eri sote-palveluista ja osaamisalueista kuten terveys ja hyvinvointi, neuvolan palvelut, sosiaalineuvonta, nuorten palvelut, asumisneuvonta, etuuskäsittely ja senioripalvelut.

Sote-botti Hesteriin on julkaisun jälkeen tullut joulunkuun aikana (15.12-31.12.22) 432 keskustelua joista 3,9 % ohjattu live-chat keskusteluun eli keskustelemaan sote-työntekijän kanssa.

Kuvio 12. Chatbot keskustelumäärät ja live-chat -ohjaukset joulukuussa 2022 (15.12.–31.12.)



5. Neuvontatyön painotukset

5.1. Etsivä työ Seniori-infossa

Vuoden 2022 korona-ajan hoito- ja palveluvelan korjaamisen lisäresurssit kohdennettiin Seniori-infon osalta etsivään työhön. Seniori-info sai alkuvuodesta kuusi palveluneuvojan lisävakanssia. Tiimissä perustettiin sisäinen etsivän työn työryhmä, jonka tehtävänä on koordinoida ja kehittää etsivää työtä. Lisäksi kehitettiin jalkautuvaa työtä erillisessä työryhmässä (s. 20).

Etsivän työn tavoitteena vuonna 2022 oli löytää sellaisia uusia asiakkaita, joilla ei ole riittävästi tietoa ikääntyneille suunnatuista palveluista ja toiminnoista Helsingissä, sekä tarjota palveluneuvontaa ja -ohjausta sellaisille asiakkaille, jotka kokevat elämäntilanteessaan tai mielen hyvinvoinnissa muutoksia tai yksinäisyyttä. Lisäksi tavoitteena oli juurruttaa koko tiimin käyttöön RET (Riskitekijöiden etsiminen ja tunnistaminen) Miten menee -malli.

Työryhmä kartoitti vuoden aikana seurakuntayhteistyötä ja kehitti Miten sinulla menee? -kortin Seniori-infon etsivän työn välineeksi yhteistyössä viestinnän kanssa.

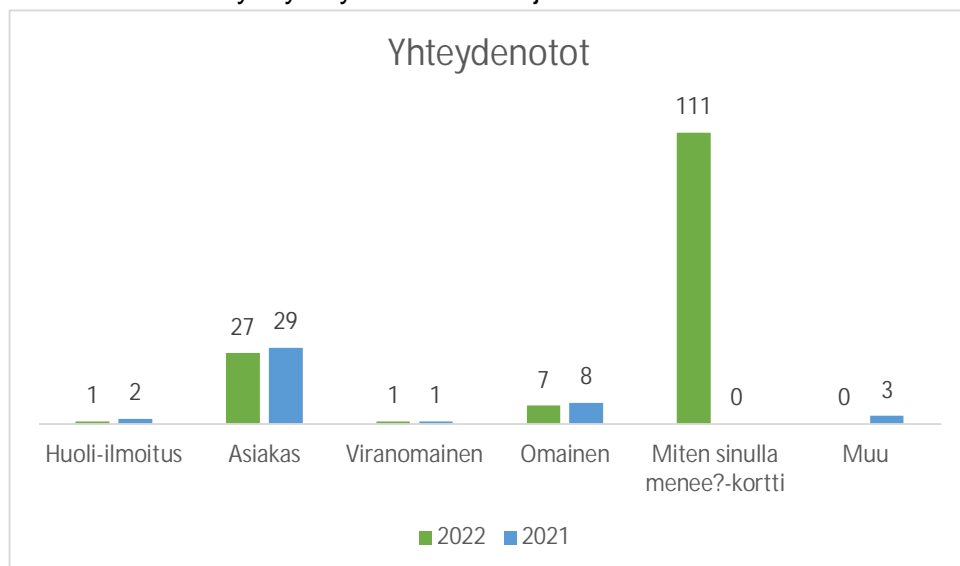
Etsivän työn verkostot

Kunnan keskitetyn palveluohjauksen ja järjestöjen etsivän vanhustyön systeminen verkostoyhdistäminen (eli etsivän työn mobiiliverkosto) jatkuu edelleen Seniori-infon ja järjestöjen yhteisten foorumien kautta. Verkosto on kokoontunut säännöllisesti, kerran kuukaudessa etänä. Vuoden 2022 aikana etsivän työn mobiiliverkostossa ovat olleet mukana Seniori-infon lisäksi Valli ry, Omakotisäätiö, MEREO, Jade yhteisö ry sekä Miina Sillanpään Säätiön Kunnan kaveri -hanke. Verkostossa on yhteinen koordinoituvastuu.

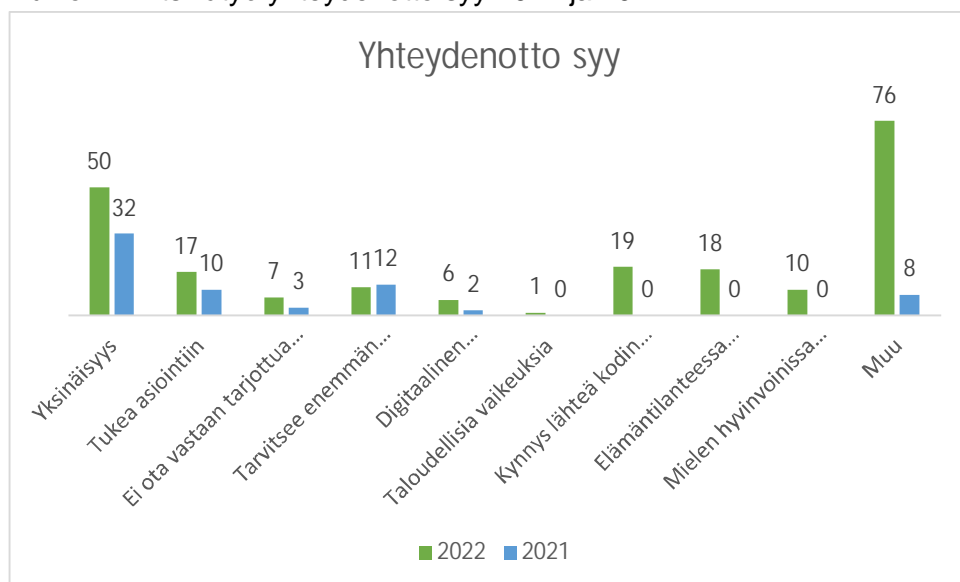
Seniori-info on ollut mukana myös Helsingin Ikäverkostossa sekä Järjestölähtöisen etsivän vanhustyön alueellisen ja valtakunnallisen mallin kehittämisen 2022–2023 kokouksissa. Helsingin Ikäverkostossa on kokoonnuttu säännöllisesti pohtimaan kotona asuvien ikääntyvien ihmisten tarpeisiin liittyviä ilmiöitä, tarpeita sekä kehittämään ratkaisuja yhdessä. Järjestölähtöisen etsivän vanhustyön alueellisen ja valtakunnallisen mallin kehittämisen 2022–2023 kokouksissa kuvataan, kehitetään ja osoitetaan etsivän työn tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta.

Etsivän työn tilastojen mukaan vuoden 2022 aikana Seniori-infoon yhteyttä ottaneista asiakkaista 37 henkilöä on ohjattu järjestöjen etsivän työn toimijoiden piiriin.

Kuvio 13. Etsivä työ: yhteydenotot 2022 ja 2021



Kuvio 14. Etsivätyö yhteydenotto syy 2022 ja 2021



Yhteydenottosyyden ilmiöiden otsikointia on muokattu huhtikuussa ja tehty lisäykset ”ikäihmisen kokee elämäntilanteessaan muutoksia” ja ”ikäihminen kokee mielen hyvinvoinnissaan muutoksia”. Vuonna 2022 Muu -osioon tilastoidut yhteydenottosyyt lisääntyivät Miten sinulla menee? -korttien käyttöönoton ja palautuneiden korttien määrään vaikutuksesta.

5.2. Miten sinulla menee? - kortti

Miten sinulla menee -yhteydenottokortti on Ikäarvokas hankkeen alkuperäisen Hoksauta minut -mallin pohjalta suunniteltu matalan kynnyksen yhteydenottoväline, jossa postimaksu on asiakkaan puolesta maksettu. Asiakas on voinut pyytää kortilla Seniori-infon palveluneuvojan kiireettömän yhteydenoton. Keskustelun aikana palveluneuvoja hyödyntää RET Miten menee -mallia hiljaisten signaalien ja riskitekkijöiden tunnistamiseen ja palvelujen oikea-aikaiseen kohdentamiseen.

Miten sinulla menee -korttia ja saatekirjettä postitettiin kokeiluna vuoden 2022 aikana 80-vuotiaille helsinkiläisille yhteensä 3034 kpl, joista suomenkielisiä 2735 ja ruotsinkielisiä 299 kpl.

Korttia jaettiin myös jalkautuvan työn pisteillä yhteensä 69 kpl, joista suomenkielisiä 66 kpl ja ruotsinkielisiä 3. Kortti annettiin jalkautuessa henkilöille, joiden on arvioitu hyötyvän etsivästä työstä, tai henkilöille, jotka voivat antaa sen tuttavalleen yhteydenottoa varten.

Kortteja saapui vuoden 2022 aikana 111 kpl takaisin.

Miten sinulla menee? -kortti on suunniteltu yhdessä viestinnän kanssa. Asiakkaiden kokemus kortin vastaanottamisesta oli myönteinen. Kortin avulla onnistuttiin löytämään uusia asiakkaita ja ohjaamaan heitä palveluihin.

5.3. Seurakuntayhteistyön kehittäminen

Vuoden aikana Seniori-info tapasi eri seurakuntien edustajia ja kokosi tietoa seurakunnista. Tavoitteena oli selvittää eri alueiden seurakuntien etsivää työtä tai projekteja, kertoa Seniori-infon toiminnasta ja etsivän työn menetelmistä sekä sopia yhteyshenkilöt yhteistyön kehittämistä varten.

Seurakuntien kanssa on toteutettu yhteisjalkautumisia. Munkkiniemen seurakunnan kanssa toteutettiin yhteistyössä Tavataan torilla! -tapahtuma, jossa tavoitettiin arviolta 80 ikääntynyttä. Lisäksi käytiin kertomassa seurakuntien kerho- ja varustamotoiminnan asiakkaille Seniori-infon toiminnasta ja ikääntyneiden palveluista. Seniori-info on myös toiminut yhdistävänä tekijänä Vallin Ikäverkoston ja seurakuntien välillä.

Yhteistyön vahvistaminen on selkeyttänyt palveluneuvojille seurakuntien tekemän etsivän- ja muun seniorityön konkreettista sisältöä. Seurakuntien työntekijät ovat tuoneet esiin, että he ovat saaneet paljon uutta tietoa Seniori-infosta ja ikääntyneiden palveluista.

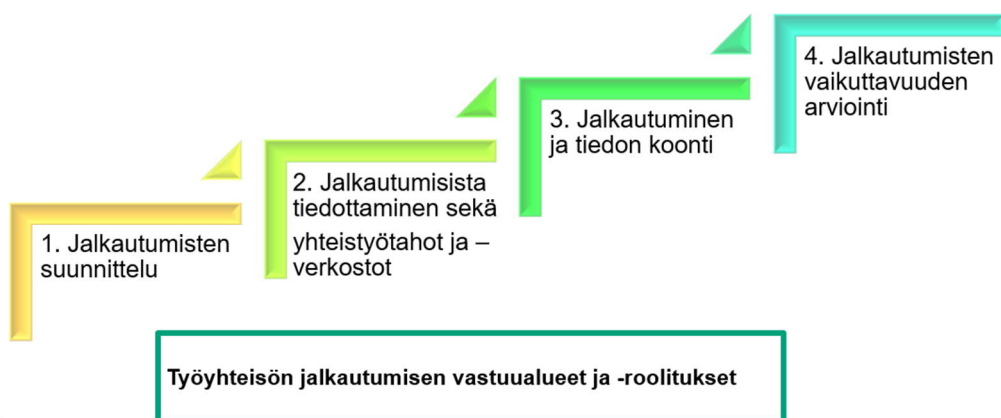
5.4. Jalkautuva neuvontatyö

Seniori-infon jalkautuvan neuvontatyön tavoite on kohdata helsinkiläisiä ikääntyneitä heidän omilla asuinalueillaan. Tavoitteena on tehdä Seniori-infon toimintaa tunnetuksi helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän omaisilleen sekä tuoda matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta heidän ulottuvilleen.

5.5. Jalkautuvan neuvontatyön malli

Vuoden 2022 aikana jalkautuvan neuvonnan malli kehitettiin suunnitelmallisen jalkautumistyön tueksi. Mallin neliportaisen työtavan mukaan jalkautuvan työn työryhmä koordinoi Seniori-infon jalkautumisia. Työryhmä tekee etukäteissuunnitelmat ja arvioinnit jalkautumisista sekä tekee yhteistyötä hyväksi havaittujen jalkautumispaikkojen yhteyshenkilöiden kanssa. Mallin jakamiseksi aloitettiin yhteistyö palvelukeskusten kanssa syksyllä 2022 ja se jatkuu vuonna 2023.

Kuvio 15. Työyhteisön jalkautumisen vastualueet ja -roolitukset



5.6. Vaihtuvat neuvontapisteet

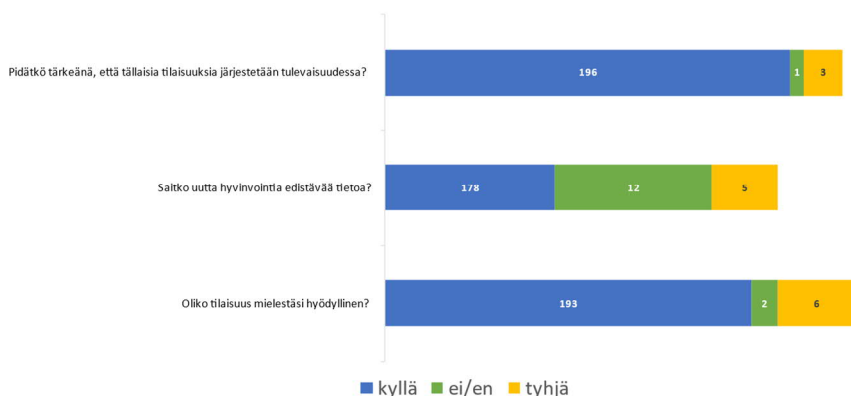
Seniори-infon jalkautuvaa neuvontaa tehtiin yhteistyössä seurakunnan ja muiden verkostojen kanssa. Vaihtuvia neuvontapisteitä oli kirjastoissa, ostoskeskuksissa, ikäihmisten ryhmissä ja tapahtumissa. Vaihtuvien neuvontapisteiden esitteet ja kuukausittainen tapahtumatiedote yhdenmukaistettiin vastaamaan Seniори-infon kuva- ja värimaailmaa. Seniори-infon vaihtuvia neuvontapisteitä vuonna 2022 oli 116 ja niissä tavattiin yhteensä 1684 asiakasta.

5.7. Hyvinvointia arkeen -yleisötilaisuudet

Seniори-info ja alueelliset palvelukeskukset kutsuivat 75 ja 85 vuotta täyttävät henkilöt Hyvinvointia arkeen -yleisötilaisuuksiin. Tilaisuuksien tavoitteena oli tukea ikäihmisten hyvinvointia. Tapahtumissa jaettiin tietoa ikääntyneille suunnatuista palveluista ja harrastusmahdollisuuksista. Helsingin kaupungin palvelukeskukset, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan senioriliikunta, suun terveydenhuolto sekä Seniори-info pitivät toiminnastaan tietoiskun tilaisuuksissa. Seniори-infosta lähetettiin 8643 kutsua kohde-ryhmälle. Tilaisuudet järjestettiin syksyllä ja niitä oli yhteensä 13 kappaletta. Kutsun saaneista 268 suomenkielistä (3,3 %) ja 13 ruotsinkielistä henkilöä (2 %) saapui yleisötilaisuuksiin ja heistä 201 antoi kirjallista palautetta.

Kuvio 16. Hyvinvointia arkeen asiakaspalaute 2022

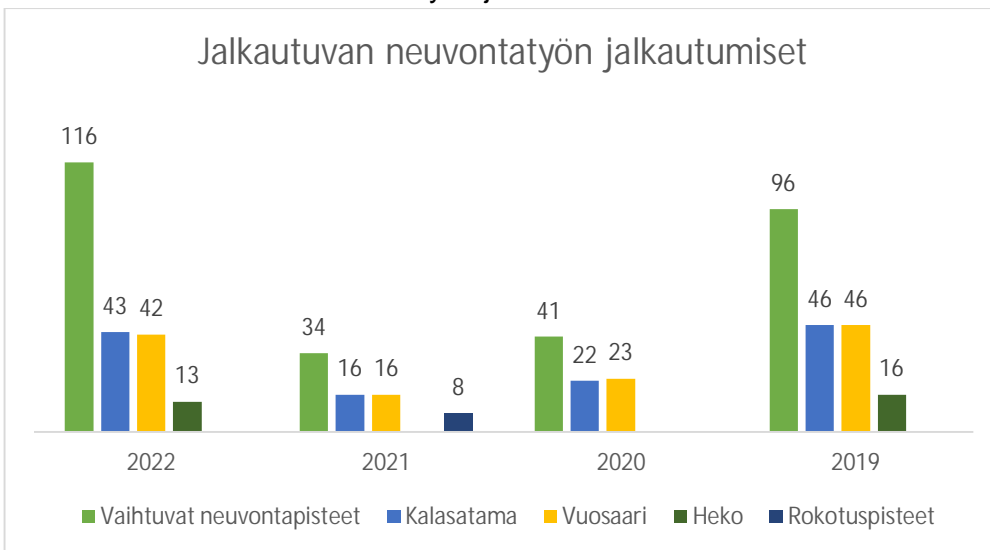
Hyvinvointia arkeen asiakaspalaute



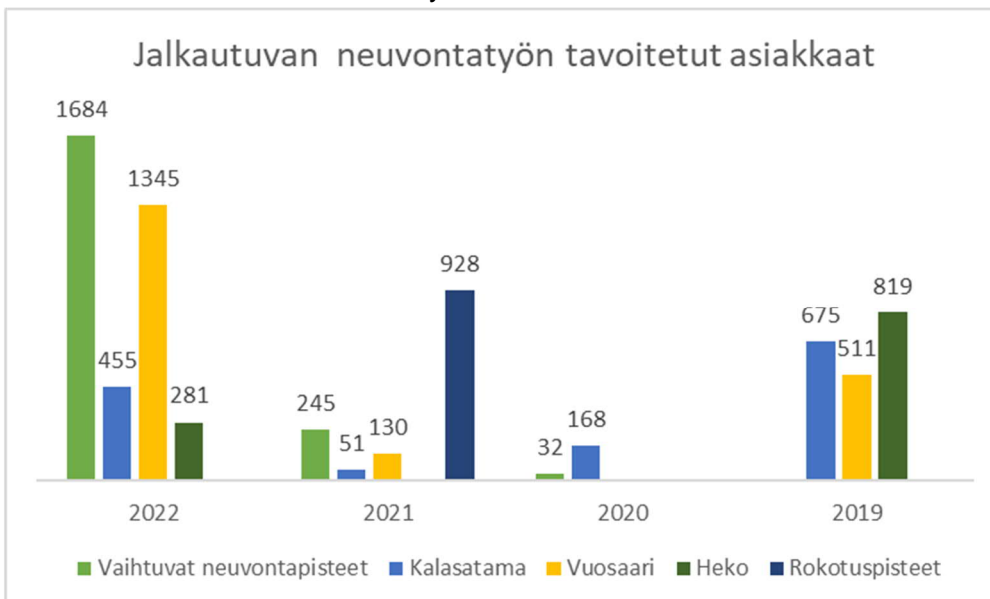
5.8. Seniorilaiturit

Kalasataman ja Vuosaaren Seniorilaituri -toiminta on kerran viikossa tapahtuvaa matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa ikäihmisen palveluista. Seniorilaiturit päivystävät Vuosaarella tiistaisin klo 8–11 ja Kalasatamassa keskiviikkoisin klo 8–11. Vuonna 2022 seniorilaitureilla annettiin eniten tietoa Seniori-infon palvelusta, yleisneuvontaa vanhushpalveluista, sekä ikäihmisten liikkumisesta ja liikunnasta. Ikääntyneiden palveluopas annettiin kaikille halukkaille. Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa tavoitettiin vuonna 2022 yhteensä 1800 henkilöä. Vuosaaren seniorilaiturin kasvaneiden kävijämäärien vuoksi syksystä 2022 pisteellä on palvellut kaksi työntekijää.

Kuvio 17. Jalkautuvan neuvontatyön jalkautumiset 2019–2022



Kuvio 18. Jalkautuvan neuvontatyön tavoitetut asiakkaat 2019–2022



Vuoden 2019 vaihtuvilla neuvontapisteillä ja vuonna 2020 Vuosaaren seniorilaiturilla tavatuista asiakkaista ei ole tilastoitua tietoa. Seniorilaiturit ovat olleet koronarajoitusten takia suljettuina loppuvuodesta 2020 ja alkuvuodesta 2021 sekä HEKO-tilaisuuksia (Hyvinvointia arkeen-tilaisuuksia) ei järjestetty.

5.9. Liikkumisen edistäminen

Seniори-infon tavoitteena 2022 oli neuvonnan ja puheeksioton keinoin edistää ikääntyneiden kunta-laisten liikkumista.

Seniори-infossa tehtiin yhteistyötä liikuntapalveluiden kanssa ja oltiin mukana kaupungin liikunnan työryhmissä, joissa kehitettiin yhteistyötä ikäihmisten liikkumisen edistämiseksi. Palveluneuvoja koulutettiin liikuntapalveluiden kurssi-ilmoittautumisjärjestelmän käyttöön, liikkumisen puheeksiottoon ja liikkumiseen motivointiin. Toisella kvartaalilla Seniори-infossa toteutettiin vertaismentorointia liikkumisen teemalla.

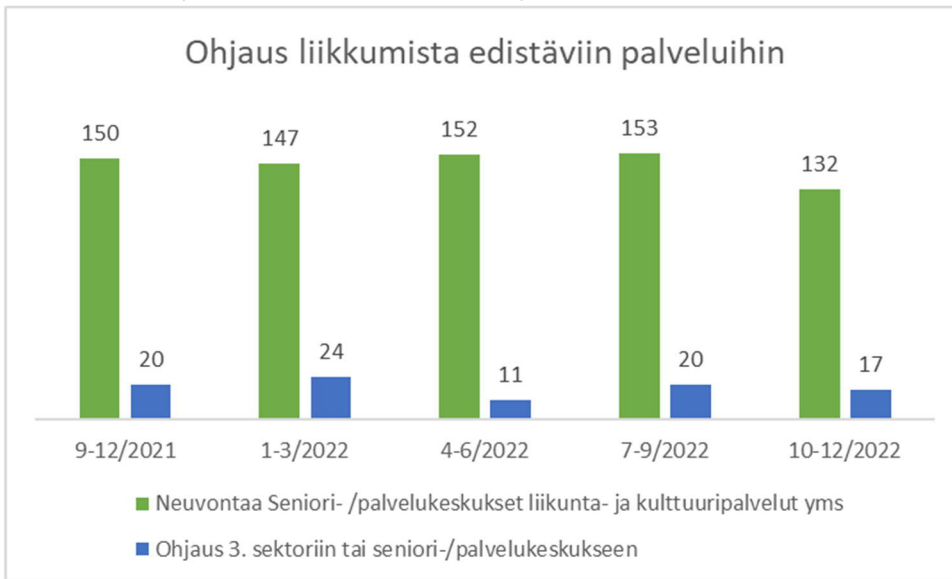
Liikkumisen puheeksiotto on olennainen osa Seniори-infon palveluneuvojen työtä. Puheeksiottojen määrää seurattiin säännöllisillä kyselyillä ja puhelutilastointia seuraamalla. Seniори-infosta ikääntyneitä ohjattiin liikuntapalveluihin, palvelukeskuksiin, etsivään työhön, liikkumisneuvontaan, arkiliikuttajille, toiminta- ja fysioterapeuteille. Ikääntyneitä kannustettiin myös etä- ja arkiliikuntaan. Seniори-infon sosiaalisissa kanavissa ja jalkautumisien yhteydessä kerrottiin liikkumisesta ja liikuntamahdollisuuksista. Loppuvuodesta viestittiin kaatumisen ehkäisemisen keinoista.

Hel.fi verkkosivu-uudistuksen yhteydessä kehitetyt seniorien liikunta-sivut löytyvät jatkossa Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan sivustolta: www.hel.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/ikaantyneille

Kuvio 19. Liikkumisen puheeksi oton ja edelleen ohjauksen tilastot 2022



Kuvio 20. Ohjaus liikkumista edistäviin palveluihin 2022



6. Kehittäminen ja johtaminen

Seniori-infossa johtaminen perustuu valmentavaan johtamiseen yhteisöohjautuvassa tiimissä. Siinä keskeistä ovat kiinnostus, kysyminen, innostaminen, haastaminen ja yhdessä kehittyminen. Valmentava johtaminen tarkoittaa myös johtamistehtävän tarkastelua systeemisenä kokonaisuutena. Kun työt jaetaan jokaisen henkilökohtaisten ja luontaisten vahvuuksien mukaan, tehostuu koko tiimin toiminta. Yhteisöohjautuvuus tarkoittaa työn organisoimista ja koordinoimista yhdessä.

6.1. Asiakastiedon kirjaaminen

Seniori-infossa järjestettiin asiakastietojärjestelmään kirjaamisen työpajat 6.4 ja 22.9.2022. Työpajojen tavoitteena oli vertaispalautteen avulla kehittää ja varmistaa kirjaamisen laatua ja yhtenäisyyttä. Kollegoiden palautteen avulla saadaan esiin kirjaamisen vahvuuksia, hyviä käytäntöjä ja kehittämisalueita. Työpajoja ohjaavat tiimistä valitut kirjaamisvastaavat.

6.2. Vertaismentorointi

Vuonna 2022 jatkettiin hyväksi koettua vertaismentorointia pientimeissä. Vertaismentoroinnin malli otettiin alun perin käyttöön tammikuussa 2021. Vertaismentoroinnilla tarkoitetaan osaamisen kehittämisen menetelmää, jossa tasavertaisessa suhteessa jaetaan tietoa toisille. Sen tavoitteena on hiljaisen tiedon jakaminen. Vuonna 2022 vertaismentorointia kehitettiin edelleen ottamalla käyttöön Allstars-vertaismentorointi, jossa kaksi pienempää tiimiä yhdistyi yhdeksi isoksi tiimiksi kerran kvartaalissa pohtimaan ennalta annettua aihetta. Kaikkiin tapaamisiin sovittiin yhdessä hyte-tavoitteisiin liittyvät aiheet. Hyte, eli hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteet tulevat Helsingin kaupungin strategiasta.

Vertaismentorointien myötä yhteinen tieto on lisääntynyt ja työn sisältöjä on voitu pohtia luottamuksellisesti ja tasavertaisesti. Palveluneuvojat ovat kokeneet, että mentorointi on vähentänyt työn kuormittavuutta ja lisännyt yhteisöllisyyttä. Dialogi on koettu tärkeänä ja työn tasalaatuisuuden edistäjänä. Työn tekemiseen vaikuttavat työntekijän ikä ja persoona. Toisen tapa tehdä työtä ei aina ole itselle sopiva, mutta lopputulos voi olla silti sama. Kaiken päämääränä on asiakkaan etu ja hyvä kokemus palvelusta.

Seniori-info osallistui vertaismentorointi –mallilla Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden (SKH) hyvät käytännöt -päivään syksyllä 2022.

Palveluneuvojien omia kokemuksia mallin käyttämisestä:

- “On erittäin tärkeää ottaa näitä pysähtymisen paikkoja haltuun, tutustua työkaveriin ja syventää yhteistä osaamista, kun työtahti on tiivis. ”
- “Tärkeä askel vertaismentoroinnin edistämiseksi! Nyt ollaan jo erittäin syväluotaavasti asiantuntijuuden jakamisen maailmassa. Tällä todella irrotetaan osaajista hiljainen tieto. Erinomaista! ”
- “Ajallisesti välillä haastavaa saada kaikki kokoon fyysisesti, mutta hybridi on toiminut hyvin myös.”

