

Helsinki  
Helsingfors



# Seniori-info


Toimintaraportti  
1.10.–31.12.2020

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

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

Sähköposti: [seniori.info@hel.fi](mailto:seniori.info@hel.fi)

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

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

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

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

# Sisällys

Sisällys	3
Seniори-info	4
1. Asiakastyö	6
1.1. Loka- joulukuussa esille nousseet ilmiöt	6
1.2. Yhteydenottokanavat	11
1.3. Sosiaalinen media	19
1.4. Uutiskirje	20
1.5. Työmenetelmät	21
1.6. Asiakastietojärjestelmät	23
1.7. Materiaalit asiakastyön tueksi	26
1.8. Jalkautuva työ	26
2.1. Johtamiskulttuuri	28
2.2. Osaamisen kehittäminen	28
2.3. Suunnitelmallinen toiminta	30

# Seniори-info

Seniори-info on kuntalaisten puhelin- ja neuvontapalvelu Helsingissä.

Seniори-info on osa Helsingin kaupungin HelppiSeniorin keskitettyä palveluohjausta. Palveluyksikössä työskentelee 14 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista sekä esihenkilö.

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

Seniори-info tarjoaa neuvontaa ja ohjausta palveluista, jotka tukevat ikäihmisen toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta. Tietoa annetaan laaja-alaisesti eri järjestöjen, yritysten ja Helsingin kaupungin palveluista. Seniори-infossa arvioidaan alustavasti ikäihmisen tarvetta sosiaali- ja terveyspalveluille.

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

Seniори-info julkaisee neljännesvuosittain toiminnastaan raportin. Tämä raportti on vuoden 2020 neljännen kvartaalin toiminnan kuvaus. Raportti on laadittu Seniори-infossa koko tiimin yhteistyönä. Toimintaraporttimme julkaistaan osoitteessa:

<https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>

Palautetta Seniори-infon toiminnasta tai toimintaraportista voi antaa suoraan Seniори-infon palvelukanavien kautta tai Helsingin kaupungin sähköisen "Anna palautetta" -lomakkeen välityksellä osoitteessa [www.hel.fi](http://www.hel.fi) .

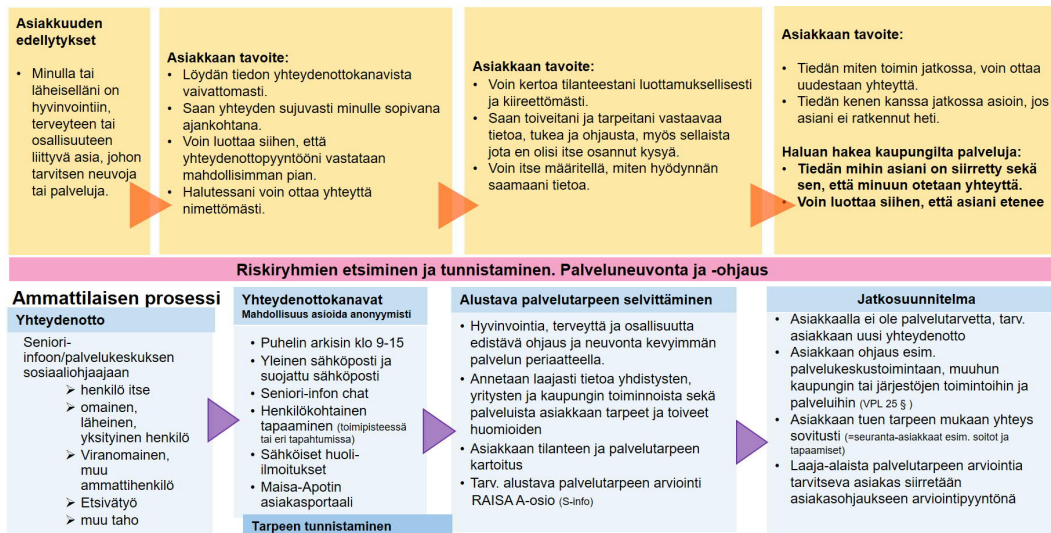
Kuvio 1. HelppiSeniorin organisaatiokaavio

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					Ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen	
Arviointipäällikkö Riina Lilja			Asiakasohjauspäällikkö Eeva Raulos						
Seniori-info	Terveys-sosiaalityö	Keskitetyt asiakasohjauspalvelut	Ruotsinkielinen asiakasohjaus	Etelän asiakasohjaus	Lännän asiakasohjaus	Idän asiakasohjaus	Pohjoisen asiakasohjaus	Hoitotyön asiantuntijat	Erityissuunnittelijat
Neuvontapäällikkö Minna Nummi	Johtava sosiaalityöntekijä Joana Andersson		Johtava sosiaalityöntekijä Miikaela Turpeinen	Asiakkuuspäällikkö Nina Jokela	Asiakkuuspäällikkö Birgitta Maanonen	Asiakkuuspäällikkö Jaana Oja	Asiakkuuspäällikkö Eina Maaränen		
Palveluneuvoajat	Sosiaalityöntekijät Sosiaali-ohjaajat	Johtava sosiaalityöntekijä Hoivapaikka-koordinaattorit Erityisasiantuntijat Toimistosihiteeri	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Omaishoidon kotilavastajat	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaajat	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaajat Veteraanipalvelut	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaaja	Sosiaalityöntekijät Asiakas-ohjaajat Kotihoidon ohjaaja		Toimistosihiteeri

Kuvio 2. Palveluneuvonnan asiakkaaksi tulon prosessi

## Senioripalvelujen asiakkaaksi tulon prosessi, palveluneuvonta

### Asiakkaan prosessi



# 1. Asiakastyö

Seniori-infon perustehtävä on eri yhteydenottokeinojen kautta tehtävä asiakastyö. Asiakkaiden voimavarat ja tarpeet kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa keskustelemalla. Neuvontaa annetaan kevyimmän palvelun periaatteella. Samaan aikaan Seniori-info neuvoo ja ohjaa myös viranomaisia.

Neljännellä kvartaalilla työmenetelmiä on kehitetty ja yhteisöohjautuvuutta vahvistettu. Lisäksi verkossa on julkaistu materiaalia ajankohtaisista aiheista.

Loka- joulukuussa yhteydenottoista esille nousseet ilmiöt:

- Omaishoitotilanteiden haasteet
- Yksinäisyys ja turvattomuus
- Oikean palvelun löytäminen

## 1.1. Loka- joulukuussa esille nousseet ilmiöt

Seniori-infossa on havaittu, että edellisissä kvartaaleissa esiin nousseet ilmiöt toistuvat jälleen. Asiakkaat ovat samassa tai heikommassa tilanteessa kuin pandemian alkaessa. Kuluneen vuoden aikana ikäihmisten arjessa tapahtuneet muutokset vaikuttavat heidän fyysiseen toimintakykyynsä, sosiaalisiin kontakteihin, harrastuksiin ja palveluihin heikentävästi.

Henkinen ja fyysinen uupumus yhä jatkuvaan koronatilanteeseen tulee esille yhteydenotoissa monilla eri tavoilla. Palvelunneuvojat kuulevat päittäin ikäihmisten ahdistuneisuudesta ja moninaisista kriisiytyneistä tilanteista. Seniori-info ohjaa asiakkaita eri tahoille avun piiriin, toimii osaltaan myös kuuntelijana, kannattelijana ja tukijana yhteydenottajille.

### Omaishoitotilanteet

COVID-19-pandemian aiheuttamien rajoitusten vuoksi osa omaishoitoperheistä on kokenut jäävänsä yksin. Seniori-infosta on tuettu omaishoitajia kuuntelemalla, neuvomalla ja välittämällä tietoa heidän tilanteistaan tarkoituksenmukaisimmille vastuutahoille.

Loka - joulukuun sosiaalisen raportoinnin tulosten perusteella omaishoitajien uupumiseen vaikutti se, että useat tukipalvelut olivat edelleen kiinni; mm. päivätoi-

minta, omaishoidon toimintakeskukset ja palvelukeskukset. Vaikka lyhytaikais-  
hoitopaikkoja kesän 2020 aikana avattiin, palveluun oli mahdollista ottaa asiak-  
kaita vain puolet normaalimäärästä.

Kolmannen kvartaalin tuloksiin verraten omaishoitoperheiden uupumiseen liittyi  
myös tilanteiden kriisiytymistä, kaltoinkohtelua ja ajoittain alkoholin haittakäyttöä.  
Omaishoitotilanteiden muuttuessa haastavammiksi on erityisen tärkeätä, että  
omaishoitoperheiden tukemiseksi on tarjolla enemmän lyhytaikaisia hoitopaikkoja  
ja muuta tukea pandemiatilanteesta riippumatta. Vaikka moni tukipalvelu sulkeu-  
tui, ovat omaishoidon kotiavustajien palvelut toimineet koko poikkeusajan. Koti-  
avustajapalvelua voi saada 1-8 tuntia kuukaudessa, joka ei kaikille perheille ole  
riittävä määrä. Kotiavustajapalvelusta ei monella omaishoitajalla ole ollut tietoa,  
joten Seniori-infossa on vahvistettu tämän tiedon jakamista omaishoitajalle.

Omaishoidon kotiavustajien tuki ja etäryhmätoiminta ovat merkittäviä tukipalve-  
luja, joilla vahvistetaan omaishoitajien arjessa jaksamista. Kotiavustajapalvelua  
voidaan tarjota myös epävirallisille omaishoitoperheille. Kotiavustajat mm. voivat  
ulkoilla asiakkaan kanssa, joka ei ole mahdollista esimerkiksi kotihoidon työnteki-  
jölle. On tärkeätä, että myös näitä palveluja tarjotaan tarvittavin resurssein jat-  
kossakin. Riskinä on, että pandemiatilanteen pitkittyessä ja tukipalveluiden puut-  
tuessa monet omaishoitoperheet voivat ajautua raskaampien palveluiden piiriin.

Omaishoitoperheiden tarpeet ja tarjotut palvelut eivät aina kohtaa. Henkilökohtai-  
nen budjetti voisi olla ratkaisu tähän. Se tarkoittaa, että perhe saa tietyn summan  
rahaa palveluista koituvien kustannusten kattamiseksi. Lyhytaikaisten hoitopaik-  
kojen, sijaisomaishoitajan ja palvelusetelin sijasta/tai lisäksi perheet voisivat hen-  
kilökohtaisella budjetilla valita esimerkiksi siivousta, ikkunanpesua, hierontaa tai  
jalkahoitoa. Perheet voisivat valita sellaisia palveluita, jotka auttavat juuri heitä  
jaksamaan. Tämä voisi lisätä sellaisten omaishoitoperheiden jaksamista, jotka  
eivät halua viralliseksi omaishoitajaksi ja/tai kunnallisia palveluja.

## **Yksinäisyys ja turvattomuus**

COVID-19-pandemian aikana erilaiset palvelut, kuten päivätoiminta ja palvelu-  
keskukset ovat olleet kiinni. Tämä on lisännyt ikäihmisten kokemaa turvatto-  
muutta, yksinäisyyttä ja toimintakyvyn laskua. Se on lisännyt myös mielialaoi-  
reita, haitallista päihteiden käyttöä, muistisairaiden ikäihmisten harhailua ja naa-  
pureiden apuun turvautumista. Myös oma sairastuminen pelottaa asiakkaita.

Naapureiden tekemät huoli-ilmoitukset ovat lisääntyneet. Vaikuttaa siltä, että il-  
moittajatkin ovat väsyneitä, sekä huolissaan senioreiden tilanteista. Tällaiset ti-  
lanteet päätyvät useasti suoraan raskaampien palveluiden piiriin. Kun ikäihmi-  
sellä ei ole omaa läheisten tukiverkostoa, ovat kodin ulkopuoliset palvelut tuo-  
neet merkityksellistä sisältöä arkeen ja pitäneet yllä toimintakykyä. Jos ikäihmi-  
sellä on ollut läheisten tukiverkostoa, ovat läheiset uupuneet lisääntyneen autta-  
misen ja huolehtimisen tarpeeseen.

## Oikean palvelun löytäminen

Seniори-infon perustehtävänä on toimia neuvontapalveluna ikääntyneille kuntalaisille sekä heidän läheisilleen, jotka eivät vielä ole sosiaali- ja terveyspalvelujen piirissä. Seniори-infoon tulevista yhteydenotoista huomattava osa on koskenut henkilöitä, jotka ovat jo esim. kotihoidon tai gerontologisen sosiaalityön asiakkuudessa. Yleisimmät syyt tähän ovat, ettei asiakkaan omatyöntekijää tavoiteta. Monesti ei myöskään tiedetä, mihin tulisi olla yhteydessä. Omatyöntekijällä on asiakkaalle tärkeä rooli ja merkitys hänen palvelujensa koordinoivana ja kokonaisvastuuta ottavana tahona.

Asiakkuudessa olevilla asiakkailla on ollut lisäksi vaikeuksia löytää mm. oman terveysaseman tai kuntouttavan arviointiyksikön yhteystietoja. Tämä on lisännyt asiakkaalle useiden puhelukontaktien määrää, joka on osalle kuormittavaa ja turhauttavaa. Etsiessään oikeaa tahoja palvelun saamiseksi asiakkaat kokevat huolta ja epätietoisuutta.

Seniори-infon neuvontatyössä on havaittu, että julkinen palvelujärjestelmä on asiakkaalle vaikeasti hahmottuva kokonaisuus. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on ensisijaisen tärkeitä kertoa asiakkaalle ymmärrettävästi annettavan palvelun sisältö ja kuka on hänen ensisijainen yhteyshenkilönsä. Näin varmistetaan sujuva ja turvallinen palvelu asiakkaalle.

Oikean palvelun löytämiseen liittyvät tulokset työstettiin Seniори-infossa seuraavaksi blogitekstiksi. Teksti julkaistiin joulukuussa 2020 Helsingin kaupungin intrassa, ja siitä tiedotettiin mm. sosiaalisen raportoinnin verkostoille.

### ***”En tiedä soitanko nyt ollenkaan oikeaan paikkaan”***

– SOTE-Palveluja etsimässä

Palveluiden viidakko asettaa kuntalaiset haasteelliseen asemaan, jos omat voimavarat ovat vähissä tai elämäntilanne muuttuu yllättäen.

Erityiset tilanteet vaativat entistä selkeämpää viestintää palveluista. Myös helppo saavutettavuus on tärkeää, on kyseessä mikä tahansa asiakasryhmä. SOTE-alalla työskentelevät tunnistavat varmasti haasteen olemassaolon.

Koronaviruspandemia on aiheuttanut maailmanlaajuisesti suuria muutoksia, epätietoisuutta ja turvattomuuden tunnetta meissä kaikissa. Henkinen kuormittuminen, sosiaalisten suhteiden ja kohtaamisten radikaali vähentyminen ja fyysisen toimintakyvyn lasku tuottavat huolta. Nämä muutokset voivat olla osasyynä yleisen turvattomuuden tunteen lisääntymisestä monella elämän osa-alueella. Ikääntyneiden keskitetyssä neuvontapalvelussa Seniори-infossa on noussut esiin asiakaskokemukset oikean palvelun löytämisen haasteista. Näistä haasteista on raportoitu kolmannen vuosineljänneksen aikana palvelumme eri kanavien kautta.

### **Kaupunkistrategia – ”olet tullut juuri oikeaan paikkaan”**

Helsingin kaupunki on lanseerannut kaupunkistrategian teemalla ”Maailman toimivin kaupunki” (Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021). Tämä antaa meille Sote-ammattilaisille kehityksen, jonka mukaisesti työskennellä. Strategian mukaan ”Kaupunki edesauttaa dialogia sekä aktivoi



heikommassa asemassa olevia osallistumaan. Asiakas on aina osallinen omassa palvelusaan.” Tämä edellyttää myös sitä, että asiakkaat löytävät oikeat palvelut oikea-aikaisesti.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunkistrategia/strategia-ehdotus/>

Minäpystyvyyden tunteen säilyttäminen ja ylläpitäminen on kaikille tila, jossa toivomme pysyvämme mahdollisimman kauan. Yksilön halu toimia ja päättää häntä koskevista asioista itsenäisesti on perusoikeus. Ammatillisissa foorumeissamme olemme tehneet seuraavia huomioita, jotka ehkä avaavat ongelman syvintä olemusta;

- Palveluverkoston kompleksisuus on yksi syy miksi avun hakemista lykätään
- Asiakkuudessa jo olevien yhtenä haasteena on se, että he eivät useinkaan tiedä, mikä taho minkäkin palvelun heille tuottaa tai käy heidän kotonaan.
- Kynnys kertoa omista henkilökohtaisista asioista on monelle jo lähtökohtaisesti korkea. Asian kertominen useamman kerran eri henkilöille (kunnes toisessa päässä on vihdoinkin juuri se oikea henkilö) on jo ajatuksena ahdistava ja tuntuu monesta mahdolliselta vaihtoehdolta.
- Soittaminen eri numeroihin, jatko-ohjaaminen uuteen numeroon asiaa hoitaville tahoille koetaan turhauttavana ja nöyryyttävänä.
- Kognition lasku tai kriisiytynyt tilanne voi olla yksi syy miksi avuntarvetta on vaikea tunnistaa ja hakea tilanteeseen tukea ajoissa.
- Useissa palvelunumeroissa sisäänrakennettu esikysely halutusta palvelusta ”valitse numero yksi, jos haluat...” on usein pitkä ja monisyinen. Puhelun edetessä kohtaan, joka vie asiaa eteenpäin oikealle taholle on jo sekaannusta mahdollisesti ehtinyt tapahtua ja painettu väärin valintoja. Tunne ”epäonnistumisesta” voi nostaa kynnystä yrittää uudestaan. Ikääntyneelle ja mahdollisesti jo muistinalenemasta johtuen polku on liian pitkä.
- Välillä hyväkuntoinen ja pärjäävä asiakas joutuukin itse ottamaan selvää asioista ja esim. jatkohoidostaan. ”ihmettelin myös, että miten ne ohjaa minut soittamaan ja hoitamaan jatkohoidon”

Helsingissä on aloitettu Sote uudistuksen valmistelut. Helsinki tulevaisuuden sosiaali- ja terveyshankkeessa tavoittelee mm.

- Yhdenvertaisen palvelun saatavuutta sekä oikea-aikaisuuden sekä jatkuvuuden parantamista
- Toiminnan painotuksen siirtämistä raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön
- Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantamista
- Palveluiden varmistamista monialaisuuden ja yhteen toimivuuden näkökulmasta katsoen
- Kustannusten nousun hillitsemistä

Lähtökohtana on, että Helsingin hankehakemus vastaa STM:n lähtökriteereitä

<https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/sote-uudistus/sote-uudistus>

### ***Miten SOTE-ammattilaiset voivat vaikuttaa?***

#### **Hyvän asiakaskokemuksen vahvistaminen kaikissa yksiköissä**

Seniori-infon kautta tarjotaan kiireetöntä palveluneuvontaa. Luottamuksen siemenen kylväminen soittajan mieleen on tärkeää. Infoon voi aina soittaa, autamme parhaamme mukaan. Asiakasta ei jätetä puhelun päätyttyä siihen tunteeseen, että hänen asiansa ei etene. Hänen tulee olla yhteydessä seuraavan kerran siltä taholta, joka asiaa hoitaa jollakin tapaa

eteenpäin. Puheluissa varmistamme vielä lopuksi, että asiakas on ymmärtänyt, kuinka jatketaan eteenpäin. Jokainen asiakas on ainutkertainen.

### **Viestintä palvelusta**

Seniори-infossa on tarkasteltu oman viestinnän selkeyttä asiakasnäkökulmasta katsoen. Seniори-infossa mm. erilaisiin esitteisiin on tehty korjausehdotuksia, jotta asiakkaan polku olisi selkeämpi. Uudistamme myös erilaisia esityksiämme yhteneväksi ja selkeäksi. Tällaisista kohdista lienee hyvä aloittaa kaikissa muissakin työyhteisöissä. Jokainen kaupungin työntekijä voi omalla toiminnallaan edesauttaa asiakkaiden kiinnittymistä palvelujärjestelmäämme. Palveluiden löytyminen oikea-aikaisesti on kaikkien etu. Tällä on suuri merkitys sekä ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä että kansantaloudellisesta näkökulmasta katsottuna.

### **Keskitettyjen neuvontapalveluiden rooli**

Kaikki keskitetyt neuvontapalvelut ovat erityisessä roolissa asiakkaiden ohjautumisen ja palveluihin kiinnittymisen suhteen. Olemme mahdollisesti ensikontakti, josta kaikki lähtee liikkeelle. Kuten sanotaan; "ensivaikutelman voi tehdä vain kerran" ja siksi onkin tärkeää, että olemme hereillä asiakkaiden asioissa. Keskitetty neuvonta voi parhaimmillaan tarjota turvallisuuden tunteen neuvonnalla ja ohjauksella. Tämä voi kannatella asiakasta hyvinkin pitkälle ja antaa tarvittavaa tietoa jolla selviää eteenpäin. On siis hyvä palvella ja neuvoa hieman runsaskätisemmin heti alussa.

### **RET-malli työvälineeksi (Riskitekijöiden Etsiminen ja Tunnistaminen)**

RET-mallin käytännöt antavat ammattilaiselle hyvän työvälineen asiakastyöhön. Malli korostaa asiakkaan turvallista ohjausta yli palvelusektoreiden oikean palvelun piiriin. Tällä tavoin asiakkaan polku ei katkea ja saadaan monia hyötyjä; asiakaskokemus paranee ja oikeat palvelut tulevat käyttöön. Muistetaan siis kysyä asiakkaalta RET-mallin mukaisesti; "miten menee?" On hyvä myös kuunnella yhteydenottajan vastaus herkällä korvalla ja pyrkiä toimimaan käytännössä hänen parhaakseen.

## **Kannanotot, sosiaalinen media ja julkinen näkyvyys vaikuttamisen välineinä**

Sosiaaliseen raportointiin liittyy myös erilaisten kannanottojen tekeminen blogitekstien ja sosiaalisen median kautta. Seniори-info on julkaissut viimeisellä vuosineljänneksellä blogitekstin Toisella linjalla-alustalla Helsingin kaupungin intrassa ja nyt myös tässä toimintaraportissa. Toinen blogi palvelujen saavutettavuudesta julkaistiin Helsingin kaupungin sosiaalisia ilmiöitä-blogialustalla.

<http://sosiaalisiailmioita.blogspot.com/2021/01/saavutettavuuden-nakokulmia.html>

Lisäksi Seniори-info ja neuvontapäällikkö Minna Nummi on twiitannut mm. Terveydenlukutaidosta, <https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2020/12/terveystiedon-ymmartaminen-tarkeaa-iakkaiden-ihmisten-arjessa> sekä aktiivisesti muista ajankohtaisista asioista.

Seniори-info on mainittu Helsingin Uutisissa ja toimittaja Tiina Merikannon Ylen verkkouutisissa <https://yle.fi/uutiset/3-1136175>. Vuoden lopussa tiimimme pääsi neljän parhaan joukkoon Sosiaalialan Hyvät käytännöt -kilpailussa Kunta-järjestöyhteistyö -mallillaan.

## 1.2. Yhteydenottokanavat

### Puhelinpalvelu

Vuonna 2020 Seniori-infoon saapui yhteensä 25 157 kpl yhteydenottoja puhelimitse. Vuoden viimeisen neljänneksen aikana saapuvien puheluiden määrät ja kaantuivat seuraavasti; lokakuu 2198 kpl, marraskuu 2052 kpl ja joulukuu 1852 kpl.

Vuonna 2020 ikäihmisten palvelutarpeisiin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät erityisesti maaliskuu- ja huhtikuussa eli poikkeusolojen alussa. Yhteydenottojen lisääntymisellä oli myönteisiä vaikutuksia, sillä entistä useamman ikääntyneen palvelutarve tuli selvitettäväksi. Omaiset ottivat myös aktiivisesti yhteyttä Seniori-infoon, joka kertoo myönteisellä tavalla läheisistä huolehtimisesta.

Poikkeuksellisen vuoden aikana Seniori-infoon ohjautui runsaasti yhteydenottoja liittyen mm. oikean palvelun löytämiseen, arjessa pärjäämättömyyteen, yksinäisyyteen ja turvattomuuteen, omaishoitotilanteiden haasteisiin sekä liiallisen päihitteiden käytön aiheuttamiin tuen tarpeisiin. Neuvontaa annettiin myös koronaviirukseen liittyvän tiedotteiden ja ohjeistusten ymmärtämiseen, sekä edelleen ohjattiin asiakkaita terveyspalveluiden piiriin. Vuonna 2020 puhelujen määrä kasvoi 9% suhteessa edelliseen toimintavuoteen.

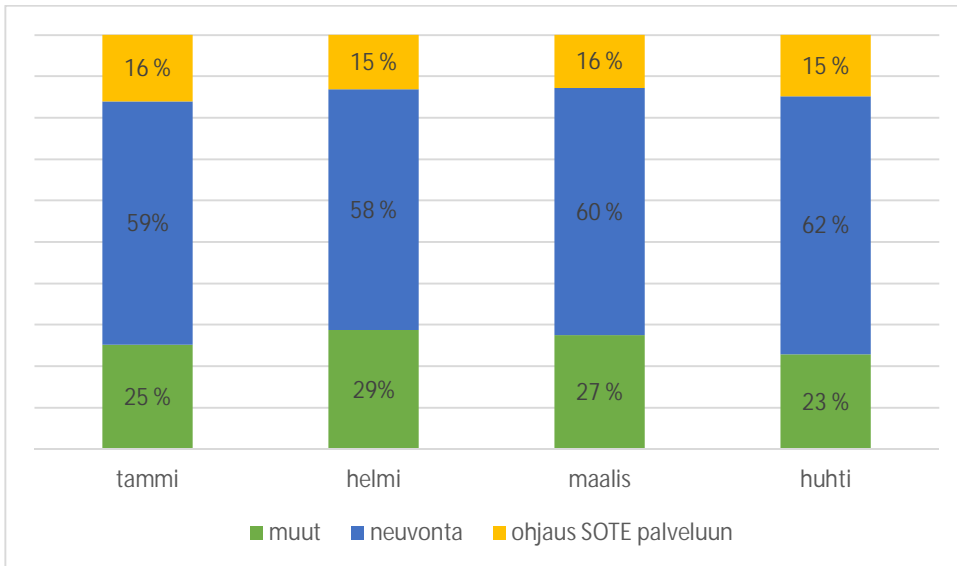
Kesäkuussa 2020 Seniori-infon puhelinpalvelussa uudistettiin puheluiden tilastointia sekä siirrettiin viranomaispuhelin takaisinsoittojärjestelmään. Puheluiden tilastointia muokattiin, jotta neuvonnan sisältö saatiin yksityiskohtaisemmin esiin. Edellisessä tilastointipohjassa esimerkiksi kohta muut – yhteydenotot on ollut sisällön osalta vaikeasti todennettavissa.

Uuden tilastointipohjan avulla on saatu esiin neuvonta, jota annetaan jo asiakkuudessa oleville. Kaikista saapuneista puheluista 20 % on sellaisia, joissa neuvotaan jo asiakkuudessa olevaa ja autetaan häntä saamaan yhteys omatyöntekijäänsä. Lisäksi tilastoinnissa huomioidaan myös tilanteet, joissa otetaan Seniori-infon toimesta useampi puhelu eri tahoille, kun etsitään vastausta asiakkaan kysymykseen.

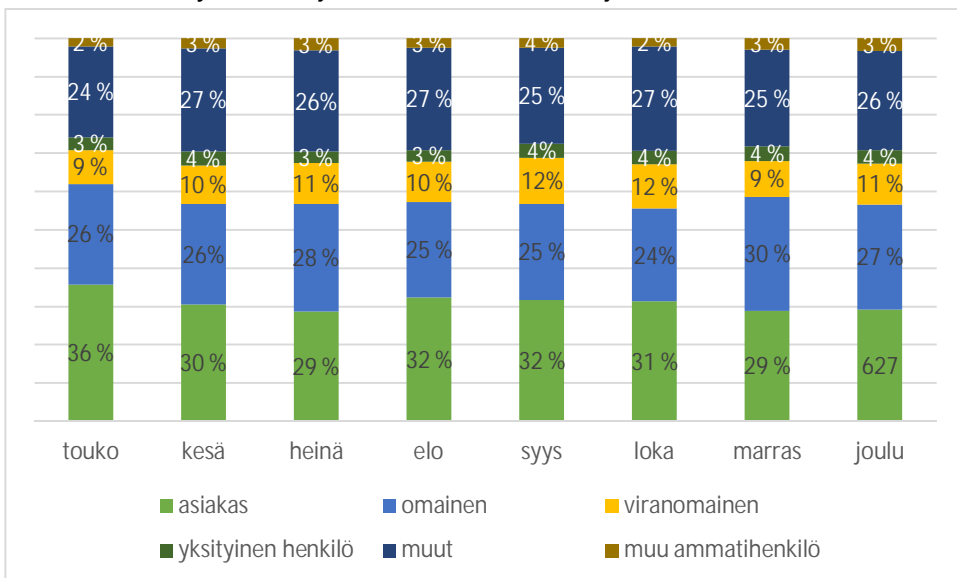
Viranomaisten saapuvat puhelut siirrettiin takaisinsoittojärjestelmään, jotta saatiin myös näiden yhteydenottojen sisällöt tilastoitua. Kaikista saapuvista puheluista viranomaispuhelinnumeroon soitettujen puheluiden osuus oli 11 %. Puhelujen sisällöistä nousi esiin neuvonnan tarve liittyen potilaan tai asiakkaan hoitoonohjauksen prosessiin.

Toukokuussa Seniori-infossa vaihtui puheluiden tilastointipohja. Tästä syystä yhteydenottajatahot kaaviot (kaavio 3 ja 4) ovat jaettuna tammikuusta huhtikuuhun, jossa vanha tilastointi on käytössä ja toukokuusta joulukuuhun, jossa uusi tilastointi käytössä.

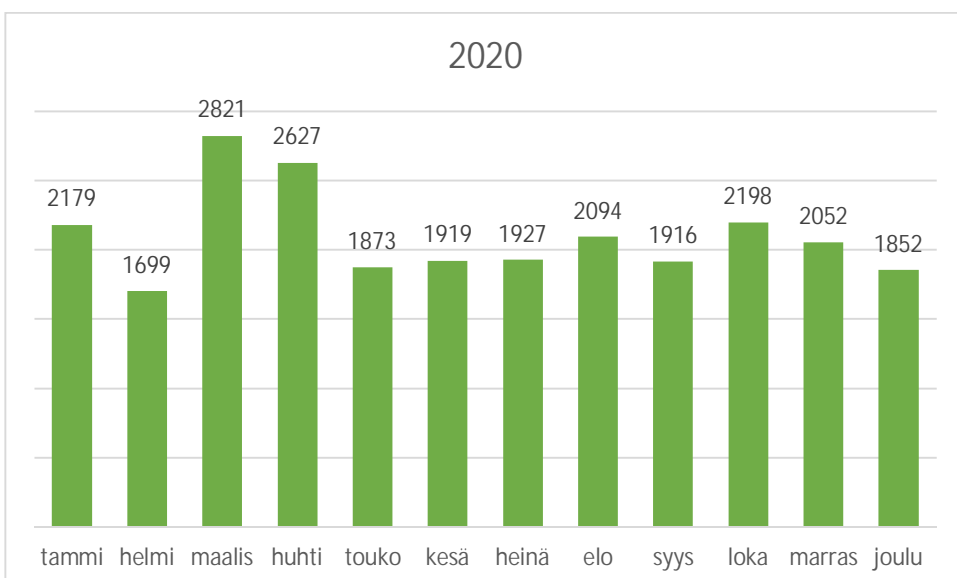
Kuvio 3. Yhteydenottajatahot tammikuusta huhtikuuhun 2020



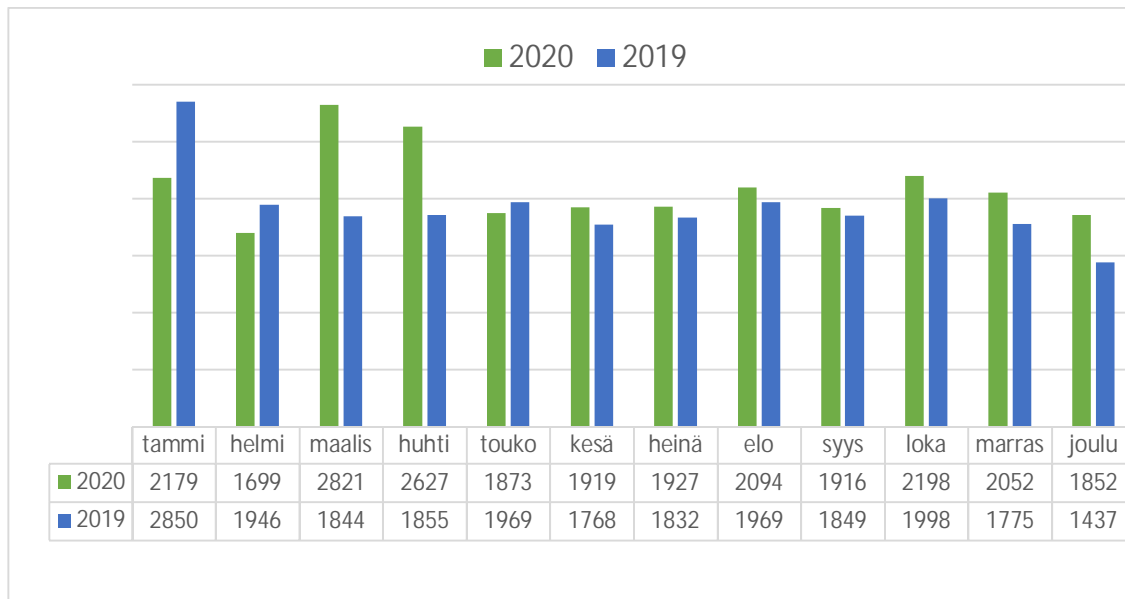
Kuvio 4. Yhteydenottajatahot toukokuusta joulukuuhun 2020



Kuvio 4. Puhelut 2020

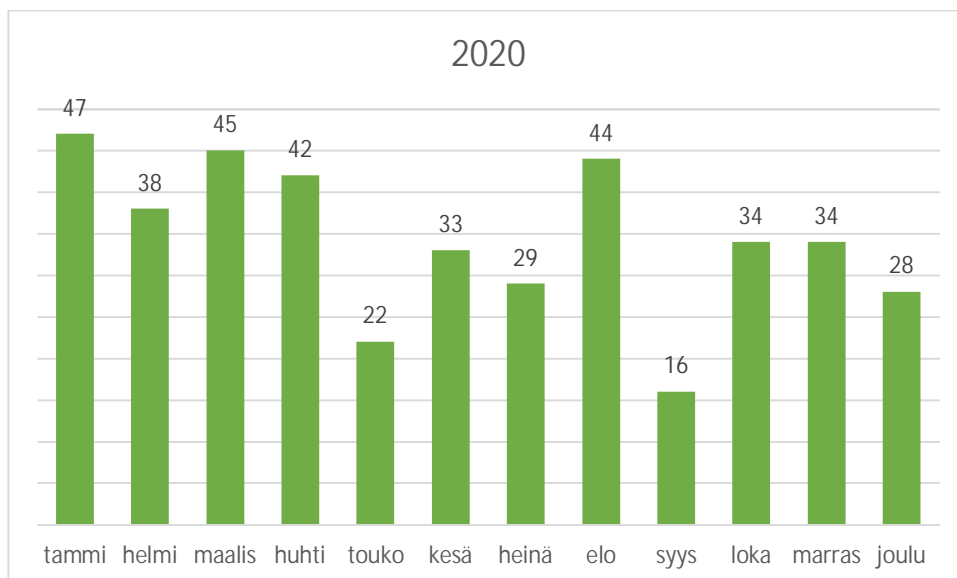


Kuvio 5. Puhelut vertailu 2020/2019

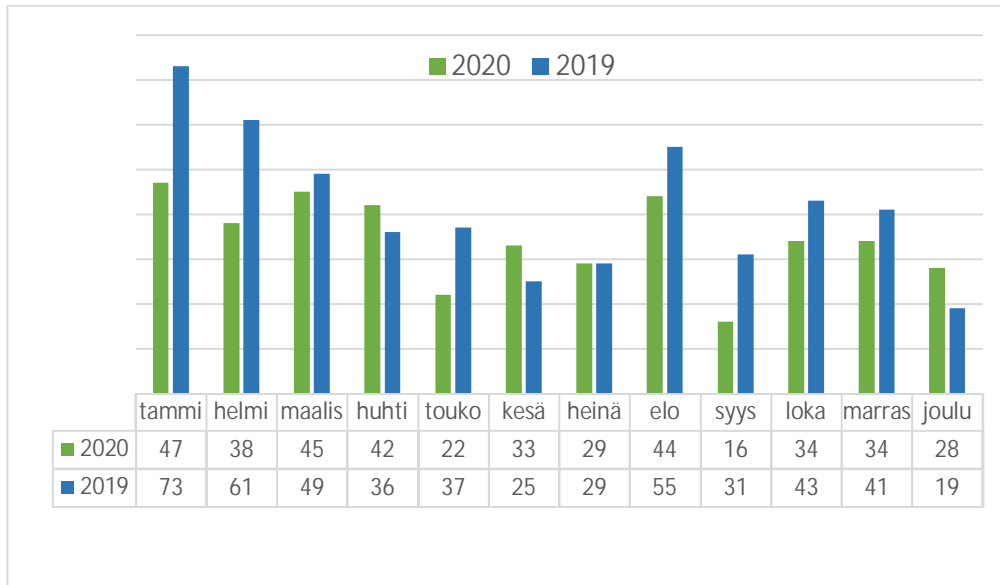


Ruotsinkielisten yhteydenotoista on noussut esille, että asiakkaat ovat hyvin iäkkäitä ja tarve laaja-alaiselle palveluntarpeen arvioinnille on ollut aiheellinen. Yhteydenottojen määrä on laskenut 4. kvartaalin aikana verrattuna muihin kvartaaleihin. Vuonna 2020 ruotsinkielisiä yhteydenottoja saapui yhteensä 412 kpl, edelliseen toimintavuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä laski 18 %.

Kuvio 6. Ruotsinkieliset puhelut



Kuvio 7. Ruotsinkieliset puhelut vertailu 2020/2019



### Toimistolla annettava palveluneuvonta

Kuntalaiset voivat tulla Seniori-infoon ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella. Seniori-info muutti Kampista Malminkatu 3:sta elokuussa 2020 Sörnäisiin osoitteeseen Käenkuja 1 B. Sijainnista/koronasta johtuen käyntejä on ollut uudessa osoitteessa aiempaa vähemmän. Toimisto on avoinna arkisin klo 9-15 kuntalaisille kasvatusten tapahtuvaan tapaamiseen.

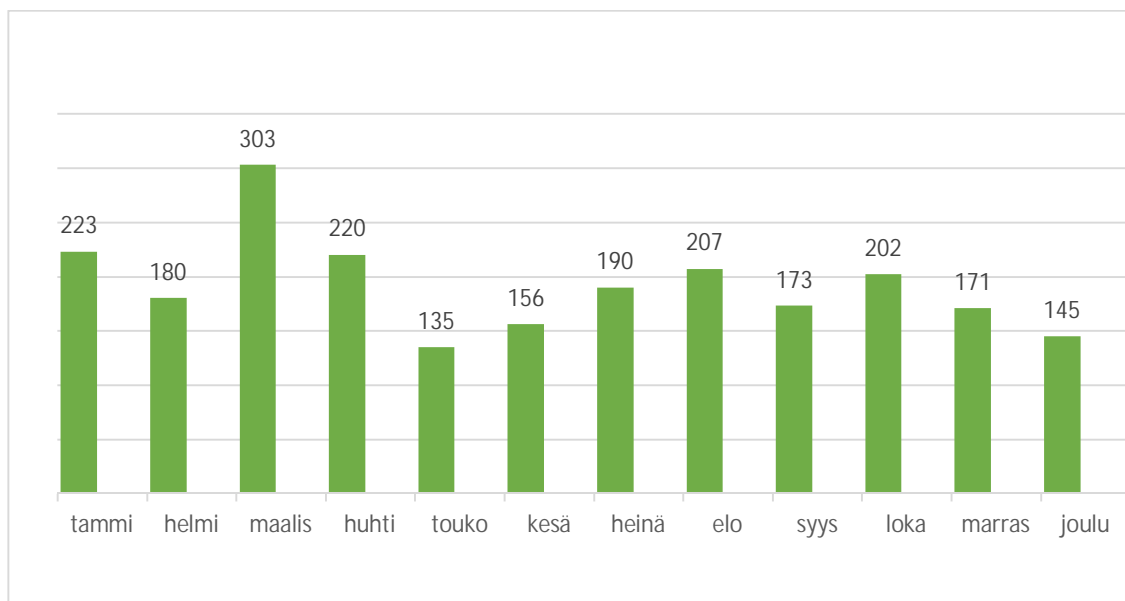
Palveluneuvonta kasvokkain ei ole ollut missään vaiheessa epidemiaa tauolla. Seniori-infon työntekijät ovat käyttäneet asiakastilanteissa suojamaskeja ja tarvittaessa toimittaneet lomakkeita myös toimiston oven ulkopuolelle asiakkaan niin halutessa.

### Sähköposti

Seniori-infoon saapuu kuntalaisten yhteydenottoja myös sähköpostitse. Sähköpostia on mahdollisuus lähettää myös suojattuna. Sähköpostitse yhteydenottajat pyysivät tietoa esimerkiksi sosiaali- ja terveystalviteista sekä niihin liittyvistä maksuista. Myös yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista pyydettiin tietoa.

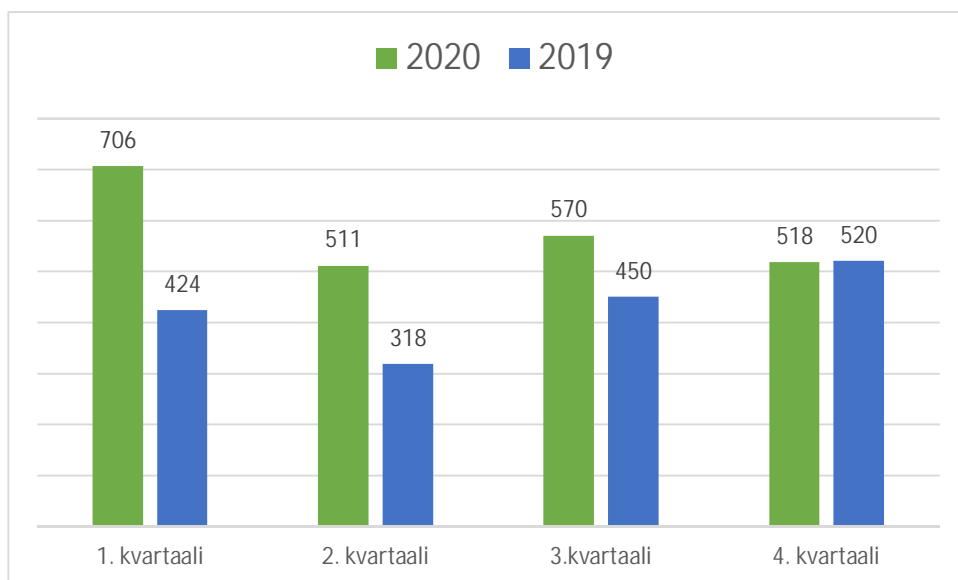
Jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden omaiset lähettivät viestejä Seniori-infoon ikääntyneen läheisensä muuttuneesta palveluntarpeesta. Asiakuudessa olevien ikääntyneiden omaisten yhteydenotot edelleen välitettiin Seniori-infosta asiakkaan omatyöntekijälle.

Kuvio 8. Yhteydenotot sähköpostin kautta vuosi 2020



Vuonna 2020 sähköpostitse saapui kuntalaisten yhteydenottoja yhteensä 2305 kpl. Vuonna 2019 yhteydenottoja saapui 1712 kpl, joten sähköpostien määrä lisääntyi edelliseen vuoteen nähden 35% (593 kpl). Yhteydenottojen määrä kasvoi erityisesti kolmen ensimmäisen neljänneksen aikana, kasvun taustalla vaikutti koronaepidemian aiheuttama tiedon ja tuen tarve.

Kuvio 9. Yhteydenotot sähköpostin kautta vertailu 2020/2019



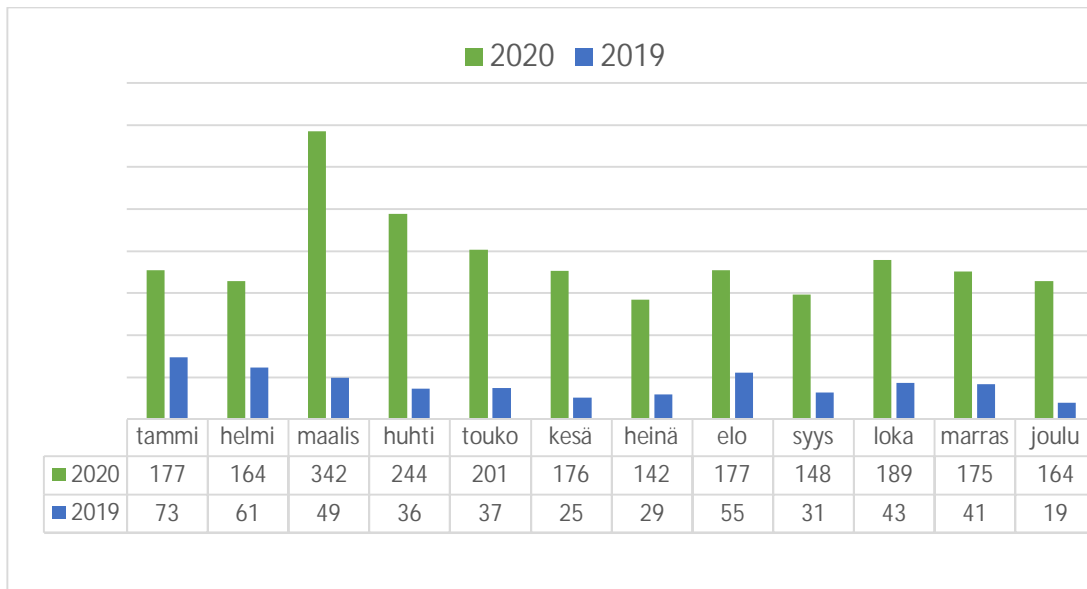
## Chat

[Chat-palvelun](#) kautta saapui yhteydenottoja koko vuonna 2020 yhteensä 2229 kpl. Vuonna 2019 saapui 499 yhteydenottoa, yhteydenottojen määrä kasvoi siten 346%. Vuoden 2020 viimeinen neljänneksen yhteydenotot jakaantuivat seuraavasti;

- lokakuu 189 kpl
- marraskuu 175 kpl ja
- joulukuu 164 kpl

Chat kanavan kautta tiedusteltiin esimerkiksi sosiaali- ja terveystietojen sisältöjä sekä eri tahojen yhteystietoja.

Kuvio 10. Yhteydenotot Chat-palvelun kautta



## Sähköiset huoli-ilmoitukset

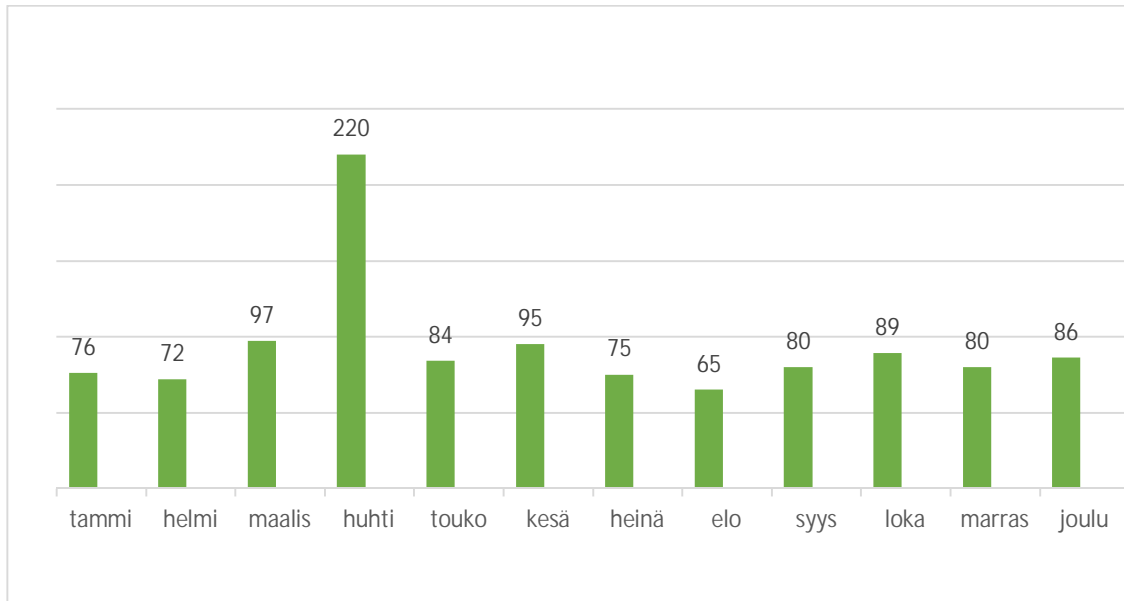
Tammikuussa 2020 Seniori-infossa otettiin käyttöön sähköinen huoli-ilmoitus. Sähköisen lomakkeen kautta yksityishenkilöt voivat ilmaista huolensa yli 65-vuotiaasta helsinkiläisestä. Ilmoitus tehdään, jos herää huoli iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan.

Ilmoituksen tarkoituksena on varmistaa, että iäkäs henkilö saa tarvitsemansa huolenpidon silloinkin, kun hän ei sitä itse osaa tai ymmärrä pyytää. Ikääntyneeseen ollaan ilmoituksen perusteella yhteydessä ja hänen tilanteensa ja palveluntarpeensa selvitetään. Huoli-ilmoitus löytyy Seniori-infon verkkosivulta, osoitteesta [www.hel.fi/seniorit](http://www.hel.fi/seniorit). Ilmoituksen voi täyttää suomeksi tai ruotsiksi.

Kuntalaiset lähettivät [sähköisiä huoli-ilmoituksia](#) vuoden aikana yhteensä 1119 kpl. Huolen aiheet liittyivät omaisten tai esimerkiksi naapureiden havaintoihin, jonka pohjalta pyydettiin arvioimaan ikääntyneen palveluiden tarvetta. Sähköisistä huoli-ilmoituksista noin puolet koskivat jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden asioita, jotka edelleen välitettiin omatyöntekijälle tiedoksi.



Kuvio 11. Sähköiset huoli-ilmoitukset kappalemäärät vuosi 2020



### Helsinki-avun sähköiset huoli-ilmoitukset

Ikääntyneistä tehtyjen sähköisten huoli-ilmoitusten määrä yli kaksinkertaistui huhtikuussa Helsinki-avun työntekijöiden toimesta. Helsingin kaupunki ja Helsingin seurakuntayhtymä avasivat puhelin- ja asiointiapupalvelun yli 70-vuotiaille helsinkiläisille 27.3.2020.

Helsinki-avusta soitetiin kaikille yli 80-vuotiaille kotona-asuville kaupunkilaisille. Yli 70-vuotiaat soittivat itse Helsinki-apuun ja saivat myös tarpeenmukaista kauppa- ja keskustelua-apua. Helsinki-avun työntekijöille oli annettu ohjeistus, että käyttävät huoli-ilmoituslomaketta ilmoittaessaan asiakkaiden mahdollisesta palvelutarpeen arvioinnin tarpeesta. Suurin osa Helsinki-avun työntekijöiltä tulleista ilmoituksista koski jo asiakkuudessa olevia henkilöitä, jolloin ilmoitus siirrettiin Seniori-infosta asiakastietojärjestelmän kautta asiakkaan omatyöntekijälle.

### Seniori-infon internet-sivut

Seniori-infon [suomenkielisten internet-sivujen](#) katselukerrat ovat olleet neljännen kvartaalin aikana yhteensä 28686 kertaa. Kuukausitasolla yksittäisiä vierailijoita on käynyt sivustoilla seuraavasti:

- lokakuu 10043
- marraskuu 9654 ja
- joulukuu 8989.

Seniori-infon [Ruotsinkielisiä sivuja](#) on katseltu yhteensä 1337 kertaa. Yksittäiset vierailijamäärät jakautuvat kuukausitasolla seuraavasti:

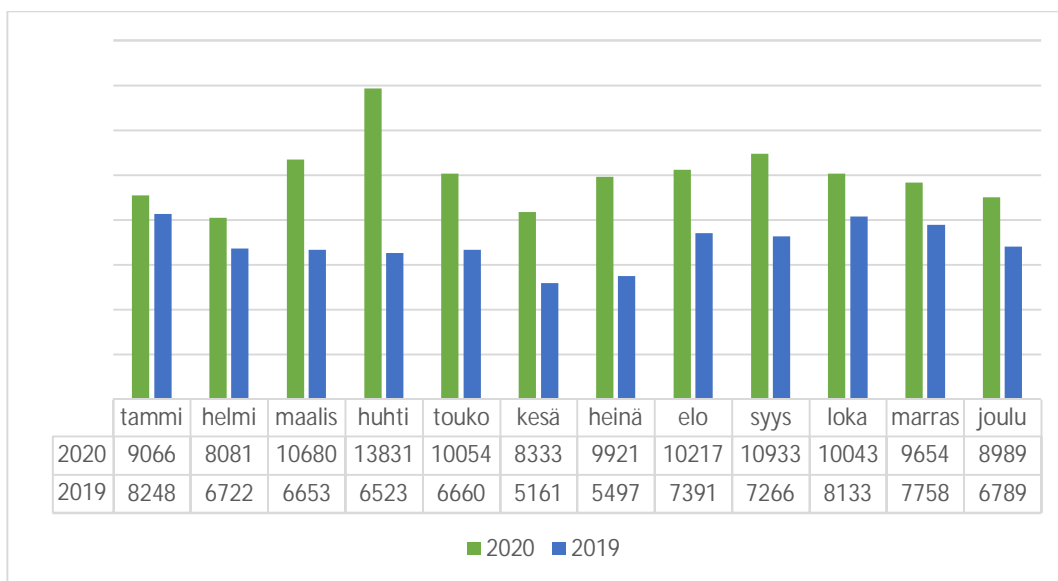
- lokakuu 533

- marraskuu 423 ja
- joulukuu 381.

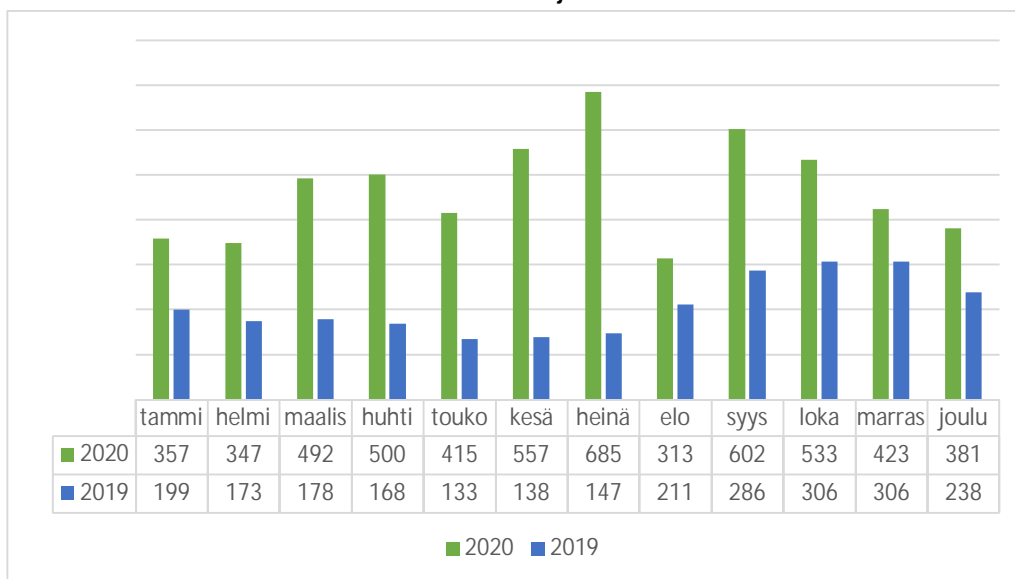
Koko vuoden vierailija määrä 2020 suomenkielisillä internet-sivuilla on 119802 ja ruotsinkielisillä internet-sivuilla 5605

Seniори-info on tuottanut vuoden 2020 aikana yhteistyössä kaupungin viestinnän sekä Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan kanssa ”Palveluita koronapandemia aikana” -sivuston. Sivustolta löytyy tietoa erilaisia tuen muodoista sekä palveluista. Seniори-info on päivittänyt aktiivisesti sivuston sisältöä ja päivittäminen jatkuu vuoden 2021 aikana.

Kuvio 12. Suomenkielisten internet-sivujen katselukerrat vertailu 2020/2019

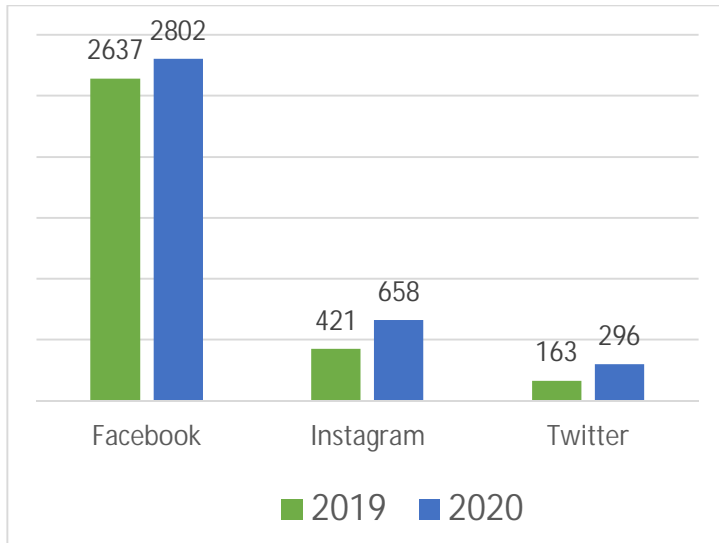


Kuvio 13. Ruotsinkielisten internet-sivujen katselukerrat vertailu 2020/2019



### 1.3. Sosiaalinen media

Kuvio 14. Vuoden 2019 ja 2020 SOME seuraaja määrät



#### Facebook

Seniori-info Helsinki -[Facebook-sivua](#) päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin.

Joulukuussa kysyttiin seuraajiltamme jouluaiheisia kuvia uudeksi Facebook -kansikuvaksi. Seuraajiltamme on saatu yhteensä 5 kuvaa, joista arvottiin yksi uusi kansikuva. Lisäksi Facebookissa on kerrottu kuukausittain Seniori-infon kuulumiset. Lokakuussa Seniori-infon geronomi-opiskelija kertoi kuulumisensa työharjoittelun sujumisesta. Marraskuussa kerroimme jalkautuvasta työstä ja toimintamme kehittamisestä erilaisten työryhmien kautta. Marraskuun kuulumisissa toimme esiin yhteydenottojen syitä, joissa korostui influenssarokotukseen liittyvät kysymykset, ikääntyneiden alkoholinkäyttö sekä palveluista kieltäytyjät. Joulukuun kuulumisissa kertasimme Seniori-infon tapahtumarikasta kulunutta vuotta.

Facebookissa seuraajamäärä on noussut viime kvartaalista. 4.kvartaalin lopussa seuraajamäärä oli noussut 2802, kun 3.kvartaalin lopussa seuraajamäärä oli 2761. Eniten tykkäyksiä ja kommentteja saaneet julkaisut ovat olleet kuvat ja Seniori-infon 3-vuotisjuhla. Seuraajia on puhututtanut myös influenssarokotteiden loppuminen. Facebookin viestikanaavan kautta annoimme palveluneuvontaa kahdelle asiakkaalle.

#### Instagram

Myös Seniori-infon [Instagram-tiliä](#) päivittävät eri työntekijät vuoroviikoin. Seniori-infon Instagram-tili on nimeltään @seniorihelsinki. Seuraajamäärä oli 1. kvartaalin lopulla 497. Toisen kvartaalin aikana seuraajamäärä on noussut lukemaan

542. Kolmannen kvartaalin lopulla seuraajien määrä oli 595 ja neljännen kvartaalin lopussa seuraajamäärä oli noussut 660. Eriyisen suosion oli saanut Seniori-infon liikunnallinen joulukalenteri ja itsenäisyyspäivän kuva.

## **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 toisessa kvartaalissa olivat twiitti Mereon etsivän vanhustyön yhteistyöstä, twiitti Helsinki-avun esitteestä ja Seniori-infon videojulkaisu omaisen välttämättömästä vierailusta ikääntyneen luona epidemia-aikana. Kolmannen kvartaalin suosituimmat ja keskustelua herättäneet twiitit koskivat Sateenkaarisertifiointi –koulutusta ja ikääntyneiden ulkona liikkumisen mahdollisuuksia, kuten puistojumppia.

Neljännen kvartaalin aikana:

- 58 twiittiä
- 460 kertaa katsottu Seniori-infon profiilia
- 38 uutta seuraajaa
- 25 930 twiitin näyttökertaa
- 59 mainintaa Seniori-infosta

## **1.4. Uutiskirje**

### **Uutiskirjeen kohderyhmä ja sisältö**

Seniori-info lähettää uutiskirjeen yhteistyökumppaneille neljä kertaa vuodessa. Vuoden 2020 aikana lähetettiin neljä varsinaista Uutiskirjettä ja yksi erillinen tiedote. Uutiskirje käsittelee Seniori-infon ajankohtaisia asioita, mm. Yhteydenottojen aiheita ja teemoja sekä sosiaalisesta raportoinnista esiin tulevia ilmiöitä. Jaamme myös hyödyllisiä linkkejä SOTE-työn tueksi. Uutiskirjeessä esitellään Seniori-infon työn sisältöjen lisäksi vastavuoroisesti yhteistyökumppaneiden toimintaa. Tavoitteenamme on lisätä tietoa toimijoista, työvälineistä ja oman työmme ajankohtaisista asioista.

### **Uutiskirjeen uudistumisen vuosi**

Uutiskirjeen koostamisesta on vastannut vuoden 2020 aikana kuuden hengen tiimi. Tiimi on vastannut Uutiskirjeen sisällöistä, koostamisesta ja jakelusta. Tässä työvälineenä käytetään Teams Planneria. Toimitustiimi on kokoontunut 2-3 kertaa vuosineljänneksen aikana. Toimituksemme apuna toimii Helsingin kaupungin viestintäyksikkö, joka oikolukee tekstit ja arvioi tarvittaessa ulkoasun.

Uutiskirjeemme uudistettiin vuoden 2020 kevään lopulla. Saimme käyttöömmme uuden Uutiskirjepohjan, joka mahdollistaa osoitteiston hallinnan sekä ammattimaisemman työotteen. Julkaisun kokonaisvaltainen hallinta on parantunut uuden pohjan myötä. Uutiskirje ilmestyy myös Seniori-infon intrasivuilla Helmessä.

## **Katse kohti tulevaa vuotta**

Vuoden 2021 aika uutiskirje tavoittelee uusia lukijoita mm. Mainoskampanjoilla. Haluamme olla osa Seniori-infon brändiä, Olemme osa Seniori-infon viestintää, ja Uutiskirjettä hyödynnetään jatkossakin mm. Sosiaalisessa raportoinnissa ja asiakaskokemuksen esiin nostamisessa. Uutiskirjeen voi tilata osoitteesta [seniori.info@hel.fi](mailto:seniori.info@hel.fi)

## **1.5. Työmenetelmät**

Poikkeusajan arviointia Seniori-infossa. Seniori-infossa tehtiin Covid-19 pandemia-ajan huomioista arviointi, jossa käsiteltiin poikkeuksellisena aikana syntyneitä käytäntöjä ja niiden toimivuutta perustyon näkökulmasta. Arvioimme erilaisia kokonaisuuksia työn käytännöistä, asiakassaatavuudesta sekä etätööhön liittyvistä toiminnoista. Covid-19 pandemian aiheuttama poikkeustilanne nosti esiin huolen kaikista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevista ikääntyneistä. On huomioitava, että miten tälle ryhmälle turvataan välttämättömimmät palvelut. Palvelujen ja tukien saaminen edellyttää välillisiä palveluja, kuten esimerkiksi taloudellisen tuen hakemusten tekemisessä yleisen tietokoneen tai neuvontapisteen käyttöä.

Seniori-infosta oltiin aktiivisesti yhteydessä 3. sektorin toimijoihin tiettyjen, asiakkailta ilmenneiden ongelmien ratkomista varten. Yhteiset huomiot palveluntarpeista ja nopea reagointi: palvelupaikkojen selvittäminen ja viestiminen asiakkaille nousivat tässä yhteistyössä tärkeimmiksi tehtäviksi myös poikkeustilanteessa.

Teimme tiivistä yhteistyötä Helsinki-avun kanssa siihen asti, kunnes Helsinki-avun toiminta päättyi elokuun lopussa. Seniori-infosta ohjattiin asiakkaita Helsinki-avun piiriin kauppa- ja apteekkiasioinneissa sekä keskusteluavun saamiseksi. Helsinki-apu puolestaan ohjasi tarvittaessa ikääntyneitä olemaan yhteydessä Seniori-infoon. Helsinki-apu teki myös sähköisiä huoli-ilmoituksia asiakkaitaan matalalla kynnyksellä, kun huoli ikääntyneen tilanteesta heräsi yhteydenotossa.

## **Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen**

Seniori-info tuo esiin ikääntyvien helsinkiläisten kokemuksia. Seniori-infon 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.

Seniori-info kokeilee sosiaalisen raportoinnin tekemistä totutusta poikkeavalla tavalla: vaikuttamistyötä tehdään mm. blogiteksteillä. Opettelemme yhdessä myös erilaisten julkaisujen tekemistä, video-postauksia sekä eri kanavien käyttämistä niin yhteistyön kuin tiedottamisen merkeissä. Sosiaalinen raportointi on Seniori-infolaisille myös vaikuttamisen mahdollisuuksien tarjoamista asiakkaille; välitämme palautteita ja tiedotamme toimenpiteistä asiakkaiden ja omaisten suuntaan.

Aiemmin vuonna 2020 lyhyen aikavälin tavoitteeksi asetettiin sosiaalisen raportoinnin mallin luominen Seniori-infolle. Malli sisältää prosessikuvauksen, työvälineet sekä kanavat raportoinnille ja sen toteuttamiselle. Kyseessä on myös tiimin oppimisprosessi kokeilevasta työotteesta sosiaalisen raportoinnin työkalulla. Pitkän aikavälin tavoite on Seniori-infon profiloituminen sosiaalisen raportoinnin tekijänä. Tässä kehittämisessä vahvistetaan erityisesti asiakaskokemuksen näkökulmaa ja sen esiin nostamista eri keinoin.

Sosiaalista raportointia tehdään yhteistyössä yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden ja omaisten sekä asiakaskuntamme asioista kiinnostuneiden kanssa. Profiloituminen tarkoittaa uudenlaisen palveluneuvontaan kytkeytyvän brändin luomista yhteistyössä viestintäyksikön kanssa.

Seniori-infon tiimi on suunnitelmallisesti opetellut sosiaalista raportointia vuoden 2020 aikana. Tiimimme on edistynyt asiassa kiittävästi mm. korkeakouluopiskelijan aktiivisen työotteen, tiimin innostuneen ilmapiirin ja valmentautumisen, sekä pandemian suoman lisääjän ansiosta.

## **Etsivän vanhustyön kehittäminen kunta-järjestö -yhteistyönä**

Kesä-elokuun 2020 aikana toteutuneen Kunta-järjestö -yhteistyön arviointia jatkettiin vuoden viimeisen kvartaalin aikana. Mukana olivat kokeilua koordinoitunut Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli RY, Mereö, Käpyrinne, Seniori-Vamos, sekä Omakotisäätiö.

Arviointia tehtiin keskustellen asiakaspoluista eli mitä on konkreettisesti toteutunut kunkin asiakkaan kohdalla, mikä on ollut asiakkaan tarve etsivälle työlle ja onko siihen kyetty vastaamaan. Yhdessä todettiin, että joillakin asiakkailla on paljon voimavaroja ja he hyötyvät järjestöjen tarjonnasta ja seurantasoi-toista. Jollakin asiakkailla on enemmän haasteita toimijuudessaan. He eivät ehkä ota palveluja vastaan, mutta toisaalta ovat itse aktiivisesti yhteydessä useisiin palveluihin ja tuovat esille avuntarvetta.

Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat ja osa tarvitsee enemmän verkostoa. Tärkeää on kiinnittää huomiota siihen, mitä ennaltaehkäisevä työ tarkoittaa ja huomioida hyöty esimerkiksi turvattomien ja ujojen ihmisten kohdalla.

Kunta-järjestö -yhteistyökokeilun pohjalta luotu malli pääsi loppuvuodesta 2020 Valli RY:n Päivi Tiittulan esittelemänä Talentian Sosiaalialan asiantuntijapäivien Hyvä käytäntö -kilpailuun. Malli eteni neljän parhaan joukkoon. Toimintamallin kuvaus löytyy Innokylän verkkopalvelussa nimellä "Kunnan keskitetyn palveluohjauksen ja järjestöjen etsivän vanhustyön systeminen verkostoyhdyspintatyö".

## **Ikäihmisten liikkuminen**

Ikäihmisten liikkuminen on kaupunkiyhteinen tavoite hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Poikkeusajoista huolimatta tavoitteessa päästiin eteenpäin syksyn 2020 aikana. Kaupungissa on otettu käyttöön liikkumisvahti- sivusto, jonka toivotaan lisäävän tietoa liikkumismahdollisuuksista ja käynnissä olevista toimenpiteistä. Liikuntavahdin tarkoituksena on myös tuoda näkyville kaupungin konkreettiset teot liikkumisen lisäämiseksi. Tavoitteena on yhteistyön lisäämisen lisäksi selkiyttää työnjakoa toimialoilla, yksityisellä ja kolmannella sektorilla.

Seniори-info on käynnistänyt yhteistyön liikuntapalveluiden kanssa. Jatkossa Seniори-infolla on antaa enemmän liikkumiseen kannustavaa ohjeistusta ja tietoa asiakkaille. Seniори-infon palveluneuvojat ovat käyneet syksyn aikana läpi kaksi koulutuskokonaisuutta kaupungin seniорiliikuntakurssien sisältöön sekä ilmoittautumisjärjestelmä Enkoraan liittyen. Seniори-infosta on myös osallistuttu "löydä kannustava tapa liikkua ja liikuttaa"- koulutukseen, joka on osana liikkumisohjelman kaupunki- strategian kärkihanketta.

Monen ikäihmisten liikkuminen on vähentynyt Covid-19 pandemian seurauksena edelleen merkittävästi. Seniори-infoon tulee huoli-ilmoituksia huolestuneilta asiakailta ja omaisilta alentuneeseen toimintakykyyn liittyen. Lisäksi ulkoilukavereita on tiedusteltu paljon ja saattamisapua esimerkiksi ostosreissuille kaivataan yhteydenotoissa.

Helsingin kaupungin liikuntapalveluihin liittyen Seniори-infosta kysytään liikuntakurssien alkamisajankohdista ja voimassa olevista rajoituksista. Seniори-info on keskustellut tilanteesta yhteydenottajien kanssa ja antanut ajankohtaista tietoa niin paljon kuin sitä on ollut saatavilla.

## **1.6. Asiakastietojärjestelmät**

### **Palvelutarpeen arviointi "RAISAn" avulla**

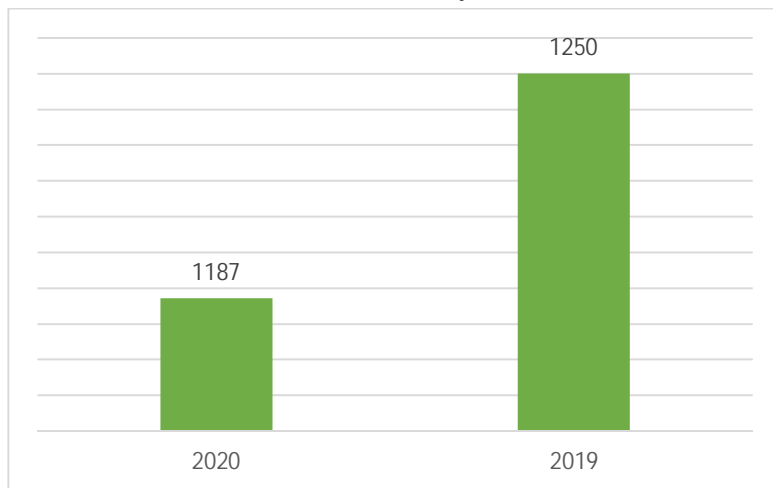
Kun Seniори-infon asiakkaan tilanne etenee kokonaisvaltaiseen arviointiin, käytetään asiakastietojärjestelmää nimeltä InterRAI-CA & HELSA ("RAISA"). RAISA-

arviointeja uusille asiakkaille on kirjattu 1.10. - 31.12.2020 välisenä aikana yhteensä 317 kappaletta. Kuukausitasolla kirjaukset jakautuvat seuraavasti:

- lokakuussa 108 kpl,
- marraskuussa 111 kpl ja
- joulukuussa 98 kpl.

Vuoden 2020 aikana Seniori-infossa kirjattiin 1187 kpl RAISA arviointeja.

Kuvio 15. Raisa-arvioinnit 2019 ja 2020



### Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä

Asiakkaiden yhteydenotot, jotka etenevät palvelutarpeen arviointiin kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään (ATJ). Kirjaus tehdään ilmoituksena iäkään 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 pärjäämättömydestä. Naapurit ilmoittavat usein huolestaan ja havainnoistaan ikääntyneen häiritsevään tai huolestuttavaan käyttäytymiseen.

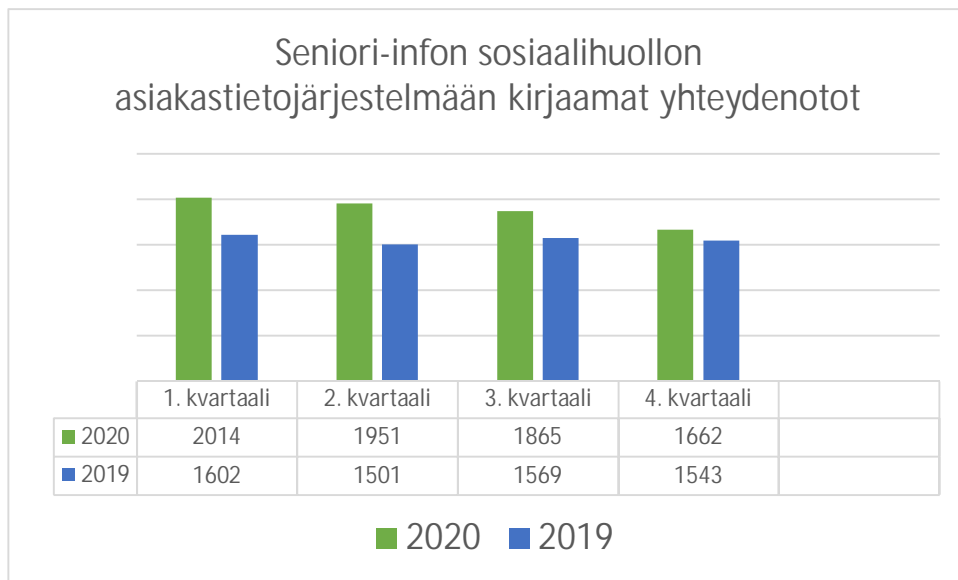
Seniori-info on vastaanottanut 1.1. - 31.12.2020 välisenä aikana ATJ:lle kirjattuja yhteydenottoja 7492 kpl. Vuoden aikana yhteensä 5902 yhteydenottoa oli siirretty Seniori-infosta joko palvelutarpeen arviointipyyntönä tai yhteydenottopyyntönä omatyöntekijälle.

Kirjauksista 1590 kpl (21%) tapahtumaa oli hoidettu Seniori-infon toimenpitein. 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.



Asiakastietojärjestelmään kirjattujen yhteydenottojen määrä suhteessa edeltävään vuoteen 2019 nousi vuositasolla 21% (1277 kpl). Prosentuaalinen kasvu kvartaaleittain eteni seuraavasti: ensimmäinen neljännes 26%, toinen 30%, kolmas 19% ja neljäs 8%. Yhteydenottojen määrän kasvun taustalla oli asiakkaiden ja omaisten koronavirusepidemiaan liittyvät yhteydenotot, sekä myös yleisesti kuntalaisten lisääntynyt aktiivisuus tehdä huoli-ilmoituksia tuttavistaan, naapureistaan tai sukulaisistaan.

Kuvio 16. Kirjaukset sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään vertailu 2020/2019



## Sosiaalipäivystyksen VPL 25§ ATJ- ilmoitukset

Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys arvioi välttämättömän ja kiireellisen sosiaalipalvelujen tarpeen virka-ajan ulkopuolella. Viranomaiset, ikäihmiset, omaiset tai naapurit ilmoittavat sosiaalipäivystykseen huolensa. Sosiaalipäivystys ohjaa Seniори-infolle kaikki ikäihmisistä tehdyt ilmoitukset. Seniори-infon tehtävänä on varmistaa, että jo asiakkuudessa olevista tehdyt ilmoitukset jatko siirretään asiakastietojärjestelmän tai puhelun kautta tiedoksi omatyöntekijöille. Seniори-info tekee uusille asiakkaille alustavan palvelutarpeen arvioinnin puhelimitse.

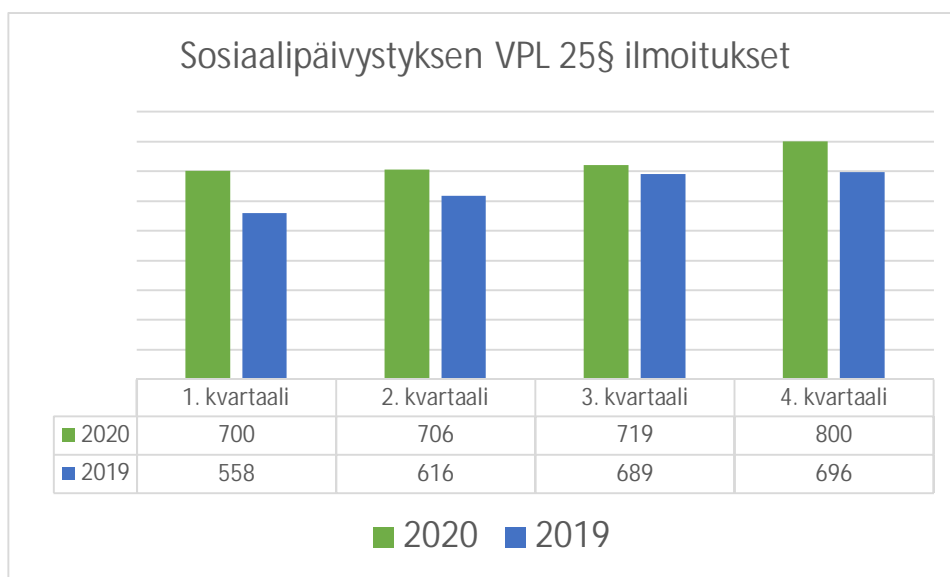
Sosiaalipäivystyksen VPL 25§ ilmoituksia saapui Seniори-infoon 1.1.–31.12.2020 yhteensä 2925 kpl. Ilmoitukset asiakkaista, joilla jo oli omatyöntekijä asiakasohjaustiimissä, gerontologisessa sosiaalityössä, aikuissosiaalityössä tai vammaispalveluissa jatko siirrettiin suoraan omatyöntekijän toimistolistalle.

Saapuneista yhteydenotoista 513 kpl (18%) on hoidettu soittamalla Seniորi-infosta huoli tiedoksi kotihoidon omatyöntekijälle. Näissä tapauksissa ilmoitus on merkitty Seniորi-infon toimin hoidetuksi.

Näin merkityistä ilmoituksista osa on tilanteita, joissa uusille asiakkaille on tehty ilmoituksen johdosta alustavaa palvelutarpeen arviointia puhelimitse. Tilanne voidaan merkitä Seniori-infon toimin ratkaistuksi myös silloin kun tilanteessa ei ole noussut esiin palveluntarvetta tai tarve on voitu ratkaista kolmannen sektorin tai yksityisten palveluntuottajien taholta.

Sosiaalipäivystyksen kautta saapuneiden yhteydenottojen määrät suhteessa edeltävään vuoteen 2019 nousi vuositasolla 14% (366 kpl). Prosentuaalinen kasvu kvartaaleittain eteni seuraavasti: ensimmäinen neljännes 25%, toinen 15%, kolmas 4% ja neljäs 15%. Sosiaalipäivystyksen yhteydenottojen määrän nousu näyttäisi vuonna 2020 seuraavan koronaepidemian perus-, kiihtymis- ja leviämisvaiheen tasoja.

Kuvio 17. Sosiaalipäivystyksen VPL 25 § ilmoitukset vertailu 2020/2019



## 1.7. Materiaalit asiakastyön tueksi

Seniori-infossa on koottu erilaisia listoja palveluista, sekä toimintaryhmistä, joita tarvittaessa toimitetaan asiakkaille postitse ja sähköpostitse valinnanvapauden lisäämiseksi. Listat ovat myös yhteisellä työasemalla sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluiden työntekijöiden käytettävissä.

## 1.8. Jalkautuva työ

Jalkautuvalla palveluneuvonnalla tarkoitetaan kaikkia kasvokkain tapahtuvia neuvontatilanteita kaupunkilaisten omassa ympäristössä. Jalkautuva työ tarkoittaa esimerkiksi neuvontapistetyötä tai erilaisia yleisötilaisuuksia.

COVID-19 pandemian alkaessa jalkautuva työ jäi tauolle. Syksyllä on aloitettu suunnitelman laatiminen jalkautuvalle työlle. Pohjana on käytetty Nina Arekarin ja Johanna Soinisen YAMK-opinnäytetyötä: Kohti asiakaslähtöistä palveluneuvontaa – Seniori-infon jalkautuvan palveluneuvonnan kehittäminen. Tavoitteena on jalkautua ikääntyneiden omiin ympäristöihin ja viedä tietoa järjestöjen, yksityisten ja kaupungin palveluista sekä tehdä tunnetuksi Seniori-infoa.

COVID-19 pandemian rajoitusten helpottumisen myötä ehdimme jalkautua Asukastaloon Oulunkylän seurahuoneelle, Mereon etsivän työn ja Lauttasaaren seurakunnan kanssa Lauttasaarelaisille järjestettyyn tapahtumaan sekä Helsinki-infon kanssa Kontulan kirjastoon ja Malmitalolle. Uusien rajoitusten myötä joulukuun 2020 alusta jalkautuva työ jäi uudelleen tauolle. Keväälle 2021 olemme laatineet suunnitelman Seniori-infon keikka-aikataulusta.

### **Kalasadaman ja Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskukset**

Kalasadaman ja Vuosaaren Seniorilaituri -toiminta on kerran viikossa tapahtuvaa matalan kynnyksen kohtaamiseen perustuvaa palvelua. Asiakkaat saavat tarpeenmukaista yleisneuvontaa ilman ajanvarausta.

Neuvontaa annettiin esimerkiksi siivouksen palveluseteliin, kuljetustukeen ja digitaaliseen asiointiin liittyen. Seniorilaitureilla toiminta painottui etsivään työtöteeseen, jolla pyrittiin löytämään ikääntyneitä, joita ei muuten mahdollisesti tavoiteltaisi. Ikääntyneiden palveluopas annettiin kaikille halukkaille. Poikkeusolosuhteiden takia toiminta oli tauolla toukokuusta syyskuuhun sekä joulukuussa kummasakin terveys- ja hyvinvointikeskuksissa.

Seniori-info on jalkautunut [Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskukseen](#) helmikuusta 2018 alkaen. Kalasadamassa päivystetään Seniorilaiturilla keskiviikkoisin klo 8-11. Kalasadamassa kävi vuoden 2020 neljännen kvartaalin aikana yhteensä 38 henkilöä (vuonna 2019, 222 henkilöä).

Seniorilaituri-toiminta alkoi syyskuussa 2018 myös [Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksessa](#). Vuosaaressa päivystetään Seniorilaiturilla tiistaisin klo 8-11. Vuosaaressa kävi vuoden 2020 neljännen kvartaalin aikana yhteensä 48 henkilöä (vuonna 2019 133 henkilöä). Covid-19 on vaikuttanut selvästi kävijämäärän vähenemiseen.

### **Kalasadaman tapahtumatori**

Tapahtumatori on osallisuuteen ja yhteiskehittämiseen perustuva konsepti, joka kokoaa Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksen aulan toiminnan koordinoituksi kokonaisuudeksi. Tapahtumatorilla asiakkaat, Helsingin eri toimialojen työntekijät, Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksen ammattilaiset, järjestöt, yhdistykset ja muut yhteistyötahot kohtaavat. Tapahtumatorin toiminta sekä ”Seniorikeskiviikko” on ollut tauolla maaliskuusta lähtien poikkeusoloista johtuen.

Seniори-infosta tehtiin selkeä ohjeistus ikäihmisten palvelujen ohjaamisesta terveyskeskuksille.

## **2. Kehittäminen ja johtaminen**

### **2.1. Johtamiskulttuuri**

Seniори-infon työyhteisön toiminta perustuu luottamukseen, toisista hyvän ajattelemiseen, yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja toisten osaamisen arvostamiseen. Johtaminen perustuu valmentavaan ja palvelevaan 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.

Seniори-infossa jokainen työntekijä on työtehtävänsä paras asiantuntija. Esihenkilön tehtävänä on tukea tätä, oivalluttaa, mahdollistaa ja innostaa. Seniори-infossa korostuu yhteisöohjautuvuus, 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. Seniори-infon tiimiä vahvistettiin väliaikaisesti 12 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella pandemian ensimmäisessä vaiheessa. Esihenkilö kävi jokaisen etänä työskentelevän työntekijän kanssa viikoittaiset henkilökohtaiset kuulumis- ja ajankohtaiskeskustelut. Lisäksi jokaisen työntekijän on käyty onnistumiskeskustelut ja varttikeskustelut.

Seniори-info on digitaalisten palvelujen aktiivinen käyttönottaja 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. Seniори-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.

Loppuvuonna laadittiin vertaismentoroinnin malli, joka otetaan käyttöön 2021 tammikuussa. Vertaismentoroinnin avulla jaetaan onnistumisia, arjen haasteita, lisätään ja vahvistetaan työhyvinvointia. Se myös mahdollistaa tutkia omaa ja koko tiimin ammatillista kasvua ja kehittää yhteistä työtä yhdessä.

## **Asiakaskokemuksen raportoinnin kehittäminen Seniori-infossa**

Asiakaskokemuksen esiin nostaminen on Seniori-infossa yksi merkittävimpiä toimintaa ohjaavia tavoitteita. Vuoden aikana sosiaalisen raportointimme kehittyessä on järjestetty yhteinen työpaja asiakaskokemukseen liittyen. Tässä työpajassa keskusteltiin, minkälaista asiakaskokemusta Seniori-infossa tavoitellaan. Pohdimme yhdessä, kuinka voimme saada entistä tarkempaa tietoa asiakaidemme tarpeista.

Vuoden viimeisellä neljänneksellä Seniori-infossa järjestettiin asiakaskokemustyöpaja, jonka tuloksena toimimme täyttääksemme aina seuraavat edellytykset;

Ottaessaan yhteyttä Seniori-infoon, yhteydenottaja:

- saa aina puhelinneuvonnassamme tervetulleen vastaanoton: "Kuinka voin auttaa"
- tulee kuulluksi
- saa tietoa ja toimintaohjeita tilanteessaan
- saa tarvitsemansa avun ja/tai asiansa vireille
- Saa kokemuksen ainutlaatuisuudestaan ja erityisyydestään

Työskentely jatkuu viestintäsuunnitelmamme mukaisesti ja asiakaskokemuksen teemaa pohditaan kaikilla eri työmme osa-alueilla myös tulevana vuonna.

## **Ikääntyneiden palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteistyö**

Seniori-infon työntekijä on osallistunut ikääntyneiden palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteistyön kehittämistyöryhmään. Koulutus on toteutettu verkkokoulutuksena, jossa moniammatillisesti on ratkaistu erilaisia asiakastapauksia uuden yhteistyöohjeen avulla.

AISO ja ikääntyneiden palvelujen koulutuksessa sovittiin tehtäväksi tutustua toistemme työhön. Tavoitteena on saada syvempi ymmärrys toisten palveluiden toiminnasta ja asiakastyöstä. Työntekijä toimi puolipäivää toisen työparina asiakastapauksissa. Seniori-infossa on ollut aikuissosiaalityöstä sosiaaliohjaaja tutustumassa. Tutustumiskäynnillä pyrittiin mm. löytämään kehittämisideoita omaan työhön sekä yhteistyöhön toisen palvelun toimijoiden kanssa. Tutustumista jatketaan puolin ja toisin vuoden 2021 aikana.

## **Seta Sateenkaarisertifiointi**

Seniori-info aloitti sateenkaarisertifiointiyhteistyön Setan seniorityön kanssa keväällä 2020. Seta on ihmisoikeusjärjestö, jonka tavoitteena on riippumatta ihmisten seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä tai sukupuolen ilmaisusta, saada tasa-arvoiset oikeudet kaikille.

Sateenkaarisertifikaatti on kehitetty Setan seniorityön toimesta. Sateenkaarisertifikaatti malli on saanut inspiraationsa Hollannin The Pink Passkey- ja Ruotsin Hbtq-sertifikaateista. (Seta 2018)

Seniori-info on osallistunut sertifiointiin kolmeen koulutus osioon. Osioiden aiheina oli osaaminen ja osallisuus; vuorovaikutus ja saatavuus; lainsäädäntö, syrjintä ja työyhteisö. Seniori-infossa on perustettu sertifikaatti-tiimi ja laadittu tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma. Tavoitteena on saada huhtikuussa Seniori-infolle työyhteisönä sateenkaarisertifikaatti.

### **Saavutettavuus**

Kaksi Seniori-infon työntekijää osallistui lokakuussa saavutettavuus verkko-seminaariin. Seminaari oli avoin kaupungin työntekijöille. Saavutettavuus lisää oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta digitaalisissa palveluissa. Seniori-infossa saavutettavuutta hyödynnetään mm. nettisivuilla, SOME-kanavissa sekä uutiskirjeessä.

## **2.3. Suunnitelmallinen toiminta**

### **Vuosikello**

Seniori-infon toiminnan suunnittelussa käytetään työvälineenä vuosikelloa. Vuosikello selkeyttää ajanhallintaa ja 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 tiimissä. Jokaisella työntekijällä on vastuualueistaan oma sähköinen suunnitelma, joka tukee koko toiminnan vuosikelloa. Vuosikelloa päivittää vuosikellovastuutiimi, jonka tehtävänä on muistuttaa aikataulutetuista prosesseista ja tehtävistä sekä varmistaa, että asia käsitellään tiimikokouksissa.

Vuoden 2020 aikana on edistetty sekä kehitetty mm. uutiskirjettä, palveluopasta, jalkautuvaa työtä, sosiaalista raportointia ja etsivää vanhustyötä sekä saatu olla mukana muutossa Kampin tiloista Käenkujalle ja etsivän työn seminaarissa.

Kuvio 11. tammi-joulukuu, vuoden 2020 vuosikello

