

## Vanhusneuvoston arviointi Helsingin vanhuspalvelujen riittävydestä ja laadusta vuoden 2020 osalta

### 1. Arvioinnin tausta ja toteutus

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (ns. vanhuspalvelulaki) 6 §:n mukaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueellaan. Palvelujen laadun ja riittävyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä. Lisäksi kunnan on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon sosiaaliasiamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot.

Vanhuspalvelulain 11 §:ssä säädetyn mukaisesti vanhusneuvosto on otettava mukaan tämän lain 5 §:ssä tarkoitetun suunnitelman valmisteluun ja 6 §:ssä tarkoitettuun arviointiin.

Vanhusneuvoston osallistuminen arviointiin aloitettiin Helsingissä v. 2020 ja tapahtuu nyt toista kertaa. Vanhusneuvosto on saanut pyydetyn materiaalin arvioinnin pohjaksi ja suullisen esittelyn kokouksessaan 10.11.2021. Esittelyä oli vanhusneuvoston toiveen mukaisesti laajennettu edellisvuodesta niin, että mukana oli myös Seniori-infon ja gerontologisen sosiaalityön esittely. Esittely toteutti yhdeksän sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johdon edustajaa ja sote-toimialan asiantuntijaa. Asiasta käytiin laajaa keskustelua.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten raportin vanhusneuvosto on käsitellyt keväällä 2021 ja antanut siitä [lausuntonsa](#) 23.4.2021. Sote-toimiala antoi vastauksensa tähän ja asia käsiteltiin vanhusneuvoston kokouksessa 8.12.2021.

### 2. Arvioinnin päällimmäiset huomiot

#### Henkilöstötilanne ja palvelukyky

Vanhusneuvosto esittää huolensa vaikeasta henkilöstötilanteesta ikääntyneiden palveluissa. Henkilöstön riittämättömyys on johtanut siihen, että hoitopaikkoja joudutaan pitämään suljettuina, vaikka niitä on muutenkin niukasti suhteessa koko ajan lisääntyvään hoivan tarpeessa olevien ikääntyneiden määrään Helsingissä.

## VANHUSNEUVOSTO

Henkilöstön suuri vaihtuvuus vaikuttaa selvästi siihen, miten asiakkaita kohdataan, kuunnellaan ja miten heidän tarpeensa voidaan ottaa huomioon. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen on kuitenkin onnistuneen ja turvallisen palvelun edellytys.

Kaupungin tulee turvata riittävä pätevän henkilöstön saanti. Tähän voidaan vaikuttaa palkkauksella. Vaikea henkilöstön saatavuus ja suuri vaihtuvuus kertoo myös työolosuhteista. Työntekijöillä tulee olla edellytykset hoitaa työnsä hyvin ja käyttää työaikansa mielekkäästi. Merkityksellinen työ on työntekijöille tärkeää.

Sote-henkilöstön työpanoksesta menee liian suuri osuus kirjaamiseen ja hallintoon. Tietojärjestelmät vievät entistä enemmän aikaa niin hoitajilta kuin lääkäreiltäkin. Kotihoidossa välittömän asiakastyön osuus työajasta jää alle tavoitteen. Paikasta toiseen siirtymisiin menee paljon aikaa. Työssä joudutaan toimimaan liikaa tietojärjestelmien ja työajankäytön ohjausjärjestelmien ehdoilla. Tämä vaikeuttaa osaltaan myös omaisten tarvitseman tiedon saantia, koska se perustuu ei sähköisessä muodossa olevan kansion ylläpitämiseen.

#### Palvelua tarvitaan ikääntyvien ihmisten ehdoilla

Voimakas paine digitaaliseen asiointiin johtaa siihen, että osalle ikääntyneistä omatoiminen asiointi ja tiedon hankinta on tullut mahdottomaksi.

Kaikki eivät ole autettavissa parhaallakaan digituella. Jo pelkkä opastuksen antaminen asiointiin edellyttää, että henkilöllä on mahdollisuus vahvaan tunnistautumiseen, mikä puolestaan vaatii olemassa olevan sähköpostiosoitteen ja tietoliikenneyhteyden. Kotihoidon asiakkaissa on paljon sellaisia ikääntyneitä, joilla ei ole mitään edellytyksiä digitaaliseen asiointiin. Heille tarvittaisiin digilaitteet, ohjelmat ja opastus, jotta he eivät syrjäytyisi. Onko Apotti/Maisa -järjestelmän puolesta-asiointi kunnossa ja riittävästi tarvitsijoiden tiedossa?

Kun monet asiat löytyvät vain netistä, eivätkä kaikki kykene sitä käyttämään, pitää vastapainoksi vahvistaa puhelinpalvelua. Seniori-infon puhelinpalveluun kohdistuu entistä suurempi tarve. Seniori-infon palvelukyky ei nykyisellään ole riittävä, kun joudutaan säännönmukaisesti turvautumaan takaisinsoittoon. Apua ja tietoa on saatava silloin, kun asiakas soittaa. Usein takaisinsoittoa joudutaan odottamaan liian pitkään ja tilanne saattaa monimutkaistua. Kaikki eivät ymmärrä takaisinsoittoa. Takaisinsoitto voi tulla hankalaan aikaan, esim. tilanteeseen, jossa henkilökohtaisia asioita on vaikea käsitellä. Soittaja voi olla myös kiireinen työssäkäyvä omainen. Seniori-infon henkilöresursseja on lisättävä ja aukioloaikaa pidennettävä. Seniori-infon kielivalikoimaa tulee myös lisätä, niin että palvelua voidaan tarjota kotimaisten kielten lisäksi muilla yleisimmillä Helsingissä puhuttavilla kielillä.

Paperiset esitteet kaupungin tärkeimmistä palveluista tarvitaan edelleen. Ikääntyneiden palveluoppaan jakaminen koteihin on erittäin tervetullut uudis-

tus. Monilla ikääntyneiden ihmisten tuttavilla ja naapureilla on huoli kanssaihmisestään. On tärkeää jakaa tehokkaasti tietoa siitä, että kuka tahansa voi tehdä ns. huoli-ilmoituksen myös nimettömänä. Kaikki eivät tätä tiedä.

Gerontologinen sosiaalityö tavoittaa vaikeassa asemassa olevia ikäihmisiä ja antaa arjessa selviytymisen apua. Avun tarvitsijoista osalla on kyse digitaalisen maailman ulkopuolelle jäämisestä, kun esim. pankkiasioiden hoitamiseen tarvitaan ulkopuolista apua. Gerontologinen sosiaalityö on varsin tuntematon palvelu. Tietoa pitäisi jakaa enemmän, vaikka tarkoitus ei olekaan, että apua tarvitsevat ottavat suoraan yhteyttä. Pääsevätkö gerontologisen sosiaalityön asiakkaiksi nykyisin kaikki ne, jotka sen apua tarvitsisivat, esimerkiksi kriisitilanteissa?

Palvelukeskukset ovat entistä tärkeämpiä, koska ne tarjoavat inhimillisyyttä, kohtaamisia ja apua digitalisoituvassa maailmassa. Palvelukeskusverkoston täydentäminen ei aina edellytä rakennushankkeita, vaan palveluverkoston voidaan täydentää tarjoamalla ikääntyville palveluja nykyisten palvelujen, kuten kirjastojen ja nuorisotilojen yhteydessä. Ikääntyneitä on lähestyttävä entistä aktiivisemmin, esimerkiksi Palveluoppaiden jakamisen yhteydessä. Palvelukeskustoiminnassa on korona-ajan sulkemisten jälkeen todettu, että osa asiakkaista ei ole palannut. Tämä ei riitä, vaan tarvitaan aktiivista palautumissuunnitelmaa ja yhteistoimintaa terveysesemien ja järjestöjen kanssa.

### Omaishoidon tukeminen

Omaishoitaja tarvitsee tietoa ja neuvoja sitä mukaa kuin erilaisia tilanteita tulee vastaan. Käytännössä aloittava omaishoitaja saa hoitosopimuksen yhteydessä paljon niin tietoa, että sitä ei voi millään omaksua. Omaishoidon vastuuhenkilöiden tavoitettavuudessa on suuria eroja eri puolilla kaupunkia. Omaishoitajan ei ole aina helppoa etsiä tietoa verkkosivuilta. Palvelujen hakeminen ja tiedon etsiminen edellyttää käsitteiden ymmärtämistä ja hallinnollisia taitoja, joita kaikilla ei ole. Apua ja tietoa pitäisi saada silloin kuin asia on ajankohtainen ja asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa.

Moni omaishoitaja jää liian yksin, eikä osaa hakea apua ja palveluja. Vastuuhenkilöiden pitäisi aktiivisesti hakea yhteyttä omaishoitajaan. Tässäkin on koettu suuria eroja Helsingin eri alueiden välillä. Osa omaishoitajien tiedon ja avun tarpeesta ohjautuu Seniori-infoon, mikä ei ole tarkoitus.

Vapaapäiviä varten tarjotaan mm. lyhytaikaishoitoa. Monilla omaishoitajilla on kokemuksia, että kuntouttava työote ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen puuttuu lyhytaikaishoidossa. Nämä kokemukset ehkä heijastuvat siihen, että omaishoitajien lakisääteisten vapaapäivien käyttö on edelleen huolestuttavan vähäistä ja jopa laskenut viime vuosina. Vantaalla tilanne toinen, lähes kaikki omaishoitajat käyttävät vapaapäiväoikeuttaan. Mitä tästä voisi oppia?

Lyhytaikashoidossa ja päivätoiminnassa tarvitaan palveluja eri kieliryhmille, ei vain suomeksi ja ruotsiksi.

#### Asiakasmaksut

Asiakasmaksut eivät saa olla este tarpeellisten palvelujen käytölle. Palvelumaksuista on nyt säädetty lailla ja maksut on Suomessa yhdenmukaistettu. Tämä ei ole kuitenkaan korjannut kaikkia ongelmia. Ohjataanko talousvaikeuksissa olevia asiakkaita toimeentulotuen asiakkaiksi?

Palveluseteliasiakkailla ei aina toteudu lain minimivaatimus, että tuloista korkeintaan 85 % saisi mennä hoitopäivämaksuihin. Kotihoidon asiakasmaksut ja päivätoiminnan maksut nousee helposti kynnyksymykseksi vanhuspalvelujen piirissä oleville omaishoitoperheille. Vammaispalvelujen piirissä olevat saavat palveluja maksutta.

Maksunalennusten ja -vapautusten kynnys on liian korkea. Niitä on vaikea hakea. Hakemiseen pitää tarjota apua entistä aktiivisemmin. Ohjeistuksen ymmärrettävyyteen tulee kiinnittää enemmän huomiota.

#### Pyöröovi-ilmiö

Nopeat sairaalasta kotiutukset ja niiden jälkeen uudestaan sairaalaan joutumiset muodostavat ns. pyöröovi-ilmiön. Vanhusneuvosto on aiemmin esittänyt huolensa ilmiöstä ja todennut tarpeen tilanteen tarkkaan seuraamiseen. Nyt Apotti-järjestelmän myötä seurantatietoa on saatavissa. Se on kuitenkin osoittanut, että pyöröovi-ilmiö jatkuu. Kotiutusta kokeillaan, jos arvioidaan, että kotona selviytymiseen katsotaan olevan pienikin mahdollisuus. Onko kokeilumielessä kotiuttaminen inhimillistä vanhojen ihmisten kohtelua?

Helsingin vanhusneuvosto

Auni-Marja Vilavaara  
puheenjohtaja

Lahja Sjöblom  
varapuheenjohtaja