

Vanhus- ja vammaisasiahenkilö Vuosiraportti 2023



Vanhus- ja vammaisasiahenkilön tehtävät

Tehtävät kuvattu hyvinvointialueen vammaisneuvoston ja ikäihmisten neuvoston toimintasäännöissä (Ahall 14.11.2022)

- Ohjaa ja neuvoo iäkkäitä ja vammaisia henkilöitä sekä heidän läheisiään ikäihmisiin ja vammaisuuteen liittyvissä kysymyksissä
- Iäkkäiden ja vammaisten ihmisten äänen vahvistaja ja sillanrakentaja eri toimijoiden välillä.
- Tehtävässään itsenäinen ja riippumaton; tehtävään ei sisälly iäkkäiden tai vammaisten palvelujen suunnitteluun ja päätösvalmisteluun liittyviä tehtäviä.
- Työajasta vanhusasiaan 50% ja vammaisasiaan 50%

Vanhus- ja vammaisasiahenkilön tehtävät (jatkuu)

Vanhus- ja vammaisasiahenkilön tehtävät ikäihmisten neuvostossa ja vammaisneuvostossa:

- Toimii neuvostojen sihteerinä ja valmistelee yhteistyössä neuvostojen kanssa aluehallinnon käsiteltäväksi neuvostojen nostamia esityksiä.
- Toimii linkkinä Pohjois-Savon hyvinvointialueen ja sen alueella toimivien vanhus- ja vammaisneuvostojen, eläkeläisjärjestöjen sekä vammais- ja pitkäaikaissairaita edustavien järjestöjen välillä.
- Seuraa iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden olosuhteisiin, oikeuksiin, palvelujen kehittämiseen ja valmisteluun sekä esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvää yhteiskunnallista keskustelua ja tutkimusta sekä perehdyttää hyvinvointialueen henkilöstöä näistä teemoista.
- Raportoi aluehallinnolle vuosittain tehtäväkuvaansa liittyvistä asioista ja palveluille suunnatusta palautteesta.

Toiminta vuonna 2023



Ohjaus ja neuvonta

Yhteydenottoja puhelimitse tai sähköpostitse yht. 56 (kirjaukset huhtikuun lopulta alkaen):

- ✓ asiakas 19, omainen 12, hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluva 11, muu 14 (esim. työnhakija, yrittäjä, kunnan vanhus- tai vammaisneuvoston jäsen)

Yhteydenottojen aiheet:

- ✓ Yhteystiedot (18), asiakasmaksut ja –laskutus (15), palvelun järjestäminen (11), palvelun saaminen tai hakeminen (9), muu kuin hyvinvointialueen palvelu (3)

Palaute palveluista

Asiakkaiden/omaisten antama palaute liittynyt pääosin seuraaviin asioihin:

- ✓ puutteelliset yhteystiedot ja yhteyshenkilöiden löytämisen vaikeus
- ✓ heikko tiedottaminen palveluista
- ✓ laskutuksen viivästyminen
- ✓ korkeat ateriamaksut
- ✓ yhtenäistämisen seurauksena tapahtuneet palvelujen heikennykset
- ✓ jonot palveluihin

Yhteydenottojen perusteella tehtyjä toimenpiteitä

- ✓ yhteystietojen etsiminen
- ✓ ohjaaminen palveluun
- ✓ ohjeistaminen hakemusten täyttämässä
- ✓ tietojen etsiminen ja toimittaminen (esim. asiakasmaksut, palvelukriteerit, hakemuslomakkeet, maksukatto, asiakasmaksun alentaminen ja perimättä jättäminen)
- ✓ palautteen välittäminen palvelusta vastaavalle taholle
- ✓ yhteistyö eri tahojen kanssa asiakas- ja potilaslähtöisyyden parantamiseksi (viestintä, vammaispalvelut, ikääntyneiden palvelut, terveydenhuolto, laskutus)

Neuvostojen työskentelyn tuki

- ✓ Järjestäytymiskokoukset: ikäihmisten neuvosto 27.2. ja vammaisneuvosto 3.3.
- ✓ Neuvostojen työpajat 17.3. yhteistyössä projektipäällikkö Anne Aholaisen kanssa. Työpajoissa valmisteltiin neuvostojen toimintasuunnitelmat ja lausunnot palvelustrategiasta.
- ✓ Muut kokoukset:
 - Vammaisneuvosto: 5.5, 13.6, 15.8, 12.10, 19.12
 - Ikäihmisten neuvosto: 26.4, 14.6, 16.8, 11.10, 20.12
 - Lisäksi ylimääräiset etäkokoukset 27.9 kiireellisen lausuntopyynnön takia
- ✓ Kokoukset pidetty neuvostojen toiveen mukaisesti Kaarisairaalan kokoustiloissa. Lisäksi on mahdollistettu etäosallistuminen. Vanhus- ja vammaisasiahenkilö on laatinut jäsenille kirjalliset ohjeet ja lisäksi järjestänyt Teamsin käyttöön liittyvää käytännön harjoittelua.

Neuvostojen työskentelyn tuki (jatkuu)

- ✓ Neuvostojen lausuntojen, esitysten ja muiden asiakirjojen valmistelu
 - Lausunnot palvelustrategiasta, osallisuusohjelmasta ja pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksestä
 - Neuvostojen toimintasuunnitelmat vuosille 2023 ja 2024
 - Vammaisneuvoston esitys asiakaslaskutukseen liittyvistä muutoksista, vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen kilpailutukseen liittyvä kannanotto sekä vammaisten asumispalveluiden kilpailutukseen liittyvän palvelukuvauksen kommentointi
 - Ikäihmisten neuvoston puheenjohtajan kanssa laadittu kirjoitus Savon Sanomiin Vanhustenviikon aikoihin. Julkaistu 28.9.2023.

Yhteistyö eri tahojen kanssa

- ✓ Neuvostoverkoston kokoaminen ja yhteystietojen päivittäminen. Varsinkin sihteerien osalta tapahtui paljon vaihdoksia hyvinvointialueiden aloittamisen myötä, mikä vaikeutti kunnallisten neuvostojen työskentelyä ja yhteistyötä alkuvuoden aikana.
- ✓ Toukokuussa järjestettiin etänä keskustelutilaisuudet kuntien vanhus- ja vammaisneuvostojen edustajille. Aiheina hyvinvointialueen ja kuntien neuvostojen roolit ja yhteiset rajapinnat sekä yhteistyön tavoista sopiminen. Tapaamisissa sovittiin mm. vuosittain toteutattavien alueellisten neuvostotapaamisten ja kaikille neuvostoille suunnattujen (etä)tapaamisten järjestämisestä.

Yhteistyö eri tahojen kanssa (jatkuu)

- ✓ Kuntien vanhus- ja vanhmmaisneuvostojen alueelliset tapaamiset:
pohjoinen alue Vieremällä 20.9, osallistujia 31
eteläinen alue Leppävirralla 6.11, osallistujia 19
läntinen alue Suonenjoella 14.11, osallistujia 24
- ✓ Keskisen ja koillisen alueen yhdistetty tapaaminen ei toteutunut, koska alueelta ei ilmoittautunut järjestävää neuvostoa.
- ✓ Ensimmäisiin alueellisiin tapaamisiin kutsuttiin alueilla työskenteleviä viranhaltijoita esittäytymään ja kertomaan palveluista sekä keskustelemaan neuvostojen edustajien kanssa.
- ✓ Suunniteltuja koko Pohjois-Savon alueen vammaisneuvostojen ja vanhusneuvostojen (etä)tapaamisia ei aikataulullisista syistä saatu järjestettyä.

Yhteistyö eri tahojen kanssa (jatkuu)

- ✓ Tiedon välittäminen neuvostoille, mm. hyvinvointialueen, järjestöjen, STM:n, THL:n ja vanhusasiavaltuutetun ajankohtaisista asioista, tapahtumista ja koulutuksista
- ✓ Yhdessä eteenpäin -tapahtuma Rautalammilla 11.4
- ✓ Invalidiliiton Pohjois-Savon alueen oikeuksien valvontaryhmä 5.6
- ✓ Leppävirran vammaisneuvosto 8.6 (etänä)
- ✓ Tapaaminen Näkövammaisten Liiton edustajien kanssa 19.6
- ✓ Ajankohtaista hyvinvointialueen neuvostoista –kirje alueen järjestöille 28.8
- ✓ Invalidiyhdistysten Hyvää mieltä syksyyn –tapahtumassa Rytkün leirikeskuksessa 30.8
- ✓ Tapaaminen Pohjois-Savon Sosiaaliturvayhdistyksen järjestöasiantuntijan kanssa 25.9
- ✓ Kuopion vammaisneuvosto 28.9

Yhteistyö eri tahojen kanssa

- ✓ Hyvinvointialueen osallisuustyöryhmän jäsen
- ✓ Vanhus- ja vammaisasiahenkilön esitteen laatiminen viestinnän kanssa. Jakelu järjestöille, kuntien ilmoitustauluille, neuvostoille, vammaispalvelujen ja ikääntyneiden palvelujen yksiköiden ilmoitustauluille, hyvinvointialueen verkkosivuille.
- ✓ Sosiaaliasiavastaavan kanssa n. kerran kuukaudessa vanhus- ja vammaisasiakkaiden tilanteen seuranta.
- ✓ Hyvinvointialueiden vaikuttamistoimielinten sihteeriverkoston jäsen

Kyselyt ikäihmisten ja vammaisten palvelujen toteutumisesta hyvinvointialueen aloitettua

- ✓ Kyselyyn vastausaika 12.5.-2.6.
- ✓ Forms-lomakkeessa avoimia kysymyksiä kokemusten esille saamiseksi
- ✓ Linkin jakelu hyvinvointialueen neuvostojen ja kuntien neuvostojen kautta, linkkiä sai jakaa edelleen/tulostaa paperiversioon.
- ✓ Vastaajia yhteensä 126

Palaute viestinnästä

Tiedottaminen toteutunut heikosti ja se on ollut riittämätöntä.

Verkkosivut koettiin heikoiksi ja sekaviksi, tietoa vaikea löytää, yhteystiedot puutteellisia, huono tiedottamisen väylä ikäihmisille.

” **Kovin on niukkaa. Varsinkin, jos ei ole tietokonetta. Eli ei kovin hyvin ajatellen ikäihmisiä.**

(tiedottaminen)

Tietoa on vaikea löytää ja se on monen klikkauksen takana.

(verkkosivut)

Palaute uusista palveluista

HOP-keskus ja Oima-palvelu

Toiminnassa ja käytössä todettiin alkukankeutta

Ikäkeskuksen neuvonta

Osa vastaajista koki keskitetyn neuvonnan hyvänä, osa puolestaan kaipasi omassa kunnassa toimivaa tuttua työntekijää



Kun alkaa toimimaan, niin hyvä.
(HOP-keskus ja Oima)

Kunnasta pitäisi löytyä henkilö, joka neuvoo.
(neuvontapalvelut)

Palaute sosiaali- ja terveyspalveluista

Terveydenhuollon palvelut

Perusterveydenhuolto heikentynyt, pitkät jonotusajat, lääkäriin/hammaslääkäriin ei pääse omalla paikkakunnalla, paikkakuntakohtaisia eroja esiintyy paljon. Kys:n palvelut koettiin paremmin toimiviksi.

Sosiaalihuollon palvelut

Hankaluutena koettiin erityisesti palveluista vastaavien henkilöiden heikko tavoitettavuus sekä henkilöstön vaihtuvuus.



**Välillä on lääkäri, välillä ei.
Hammaslääkäri harvoin.**

(terveydenhuolto)

Laatu huonontunut. Vastaavia henkilöitä vaikea tavoittaa, eikä tietoa keitä he ovat.

(sosiaalipalvelut)

Keskeisiä huomioita kaikista palautteista

- ✓ Tarve monikanavaiselle, selkeälle ja ajantasaiselle tiedottamiselle. Erityisesti ikäihmiset kaipaavat säännöllisesti (2-3 krt/vuosi) kotiin jaettavia paperitiedotteita.
- ✓ Tiedottamisessa huomioitava saavutettavuus. Kaikilla ei ole tietokonetta eikä kaikille tule sanomalehtiä.
- ✓ Digipalvelujen kehittämisessä huomioitava, että ne eivät sovellu kaikille ja siksi vaihtoehtoja oltava tarjolla.
- ✓ Digiratkaisujen tulisi olla helppokäyttöisiä ja saavutettavia. Esim. puhelinpalvelut usein ikäihmisille hankalia käyttää.
- ✓ Terveystieteiden osalta suuri huoli lähipalvelujen säilymisestä. Erityisesti vammaisten ja ikäihmisten kohdalla varmistettava toimivat ja tarpeen mukaiset liikkuvat palvelut ja kotiin vietävät palvelut asiakkaan lähelle niin, että asiakkaan ei tarvitse matkustaa pitkiä matkoja.
- ✓ Sosiaalipalveluissa palvelujen yhdenmukaistaminen heikentänyt vammaisten asemaa. Yksilölliset tarpeet tulisi huomioida palvelun järjestämisessä. Kaikille samanlaisena tarjottava palvelu ei ole yhdenvertaista.

V. 2023 arviointi



- ✓ Ensimmäisen vuoden tärkeimmäksi tehtäväksi asetettu neuvostojen toiminnan käynnistäminen ja toiminnan tuki toteutunut. Neuvostojen toimintatavoista sopiminen, organisaation toimintatapojen opettelu, palveluihin perehtyminen ja viranhaltijoihin tutustuminen olleet keskeisiä asioita. Vanhus- ja vammaisasiasihenkilö on mm. laatinut neuvostoille Teams-ohjeet ja järjestänyt etäyhteydellä toimimisen käytännön harjoittelua.
- ✓ Yhteistyö kuntien neuvostojen kanssa käynnistynyt.
- ✓ Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus on ollut tarpeellinen korvaamaan viestinnän puutteita. Palautteen avulla havaittuja ongelmia myös pyritty korjaamaan.
- ✓ Vanhus- ja vammaisasiasihenkilön tehtävä on uusi ja organisaatio vasta aloittanut, ja siksi tehtäväkuvan ja toimintatapojen muovautuminen on tapahtunut toiminnan edetessä.
- ✓ Tehtävä sijoitettiin asiantuntijayksikköön potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa samaan tiimiin. Vuoden aikana havaittiin, että tehtävä sijoittuu luontevammin HYTE ja osallisuus palvelualueelle.

- ✓ Järjestöyhteistyön lisääminen ja järjestöjen asiantuntemuksen hyödyntäminen neuvostojen työskentelyssä ja henkilöstön perehdyttämisessä (esim. esteettömyys eri vammaisryhmille).
- ✓ Kyselyjen toteuttaminen säännöllisesti yhteistyössä kuntien neuvostojen kanssa.
- ✓ Viestintä neuvostoille, järjestöille ja palvelutuotantoon tapahtunut pääosin sähköpostin välityksellä. Viestintää tulee monipuolistaa (intra, verkkosivut, some).
- ✓ Neuvostojen hyödyntäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen päätöksentekoprosesseissa tulee varmistaa esim. tiedottamisella sekä neuvostojen ja nuorisovaltuuston välisellä yhteistyöllä.
- ✓ Toimintasäännön mukaan neuvostot kokoontuvat vähintään 4 kertaa vuodessa. Ensimmäisen vuoden kokemus on osoittanut, että neuvoston on tarpeellista kokoontua n. kahden kuukauden välein.



Laila Hytönen
Vanhus- ja vammaisasiahenkilö
Puh. 044 717 6175
laila.hytonen@pshyvinvointialue.fi



Pohjois-Savon
hyvinvointialue