

## **TAIVALKOSKEN KUNNAN IKÄIHMISTEN PALVELUOPAS**

**- päämääränä laadukkaampi palveluohjaus**

Alaloukusa Mimmu, g31188  
Opinnäytetyö kevät 2017  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Oulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Kristillisen diakoniatyön suuntausohjelma  
Sosionomi (AMK) + kirkon diakonin virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Alaloukusa Mimmu. Taivalkosken kunnan Ikäihmisten Palveluopas. Päämääränä laadukkaampi palveluohjaus. Diak, kevät 2017, 27 sivua, liitteenä palveluopas 26 sivua. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Kristillisen diakoniatyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK), diakoni.

Opinnäytetyö suunniteltiin ja toteutettiin yhteistyössä Taivalkosken kunnan kotihoidon kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa oman kunnan ikäihmisille suunnattu ajantasainen palveluopas sekä työntekijöille käyttökelpoinen työväline laadukkaampaan palveluohjaukseen.

Lähtökohtana oppaalle olivat ikäihmisten omat tarpeet ja toiveet sekä työntekijöiden kokemus käyttökelpoisen työkalun puuttumisesta työkentällä. Työ pohjautuu suomalaiseen sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmään sekä palveluohjaukseen ikäihmisten parissa. Työn tavoitteena oli lisätä palveluiden saavutettavuutta ja asiakkaiden itseohjautuvuutta niihin sekä myös parantaa kotihoidon työntekijöiden tietämystä oman kunnan palveluista ja palvelujärjestelmästä uuden palveluoppaan avulla.

Työn koostamisen menetelminä käytettiin ikäihmisten parissa tapahtuvaa suullista teemakyselyä, yhteistyötä kotihoidon työyhteisön kanssa, aiheen kirjallisuuteen tutustumista, eri vaiheiden suunnitelmien tekemistä sekä dokumentointia. Oppaan teon vaiheita olivat ideointi- ja suunnitteluvaihe, koostaminen, muokkaaminen, käyttöönotto ja sitä kautta muutosten tekeminen sekä lopulta valmis opas. Opasta myös tarkasteltiin yhteistyössä koostamisen aikana ja hyväksyttiin ennen lopullista käyttöönottoa.

Työn tuotoksena syntyi Taivalkosken kunnan Ikäihmisten Palveluopas, josta löytyy tietoa ikääntymiseen mahdollisesti liittyviin haasteisiin sekä ajantasaiset yhteystiedot eri palveluihin hakeutumiseksi. Oppaaseen on koottu tietoa myös Kelan, seurakunnan ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden palveluista.

**Asiasanat:** Palveluohjaus, gerontologinen palveluohjaus, ikäihmiset, ikääntyminen

## **ABSTRACT**

Alaloukusa Mimmu. A service guide for elderly people in Taivalkoski. A higher quality case management as a goal. Spring 2017. 27 pages, the guide (26 pages) included as an appendix. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree Program in Social Services, Christian Diaconal Work, Bachelor of Social Services, Deacon.

This thesis was designed and made in co-operation with the home services of the municipality of Taivalkoski, Finland. The aim was to produce Taivalkoski's own service guide for elderly people and also a tool for improvement of the quality of services and social work in home health care.

As a starting point there were elderly people's personal needs and desires, as well as the lack of a usable tool in home service. The thesis is based on the Finnish social and health service system and case management with elderly people. The aim was to increase the accessibility of the service and to improve the home service workers' knowledge of the services and the service system with this guide.

The aggregation methods were theme interviews with the elderly people, co-operation with the Taivalkoski's home services, researching different kinds of information of the case management with elderly people and documentation. The steps of making the guide were brainstorming and designing to make a construction, then modification and first introduction by a case manager. After that experience the process continued by making changes to the guide and in the end the final guide.

The final work is: A service guide for elderly people in Taivalkoski, where elderly people can find many kinds of information and contact details of different services. There is also information related to ageing and information of Kela, Church and other third sector services.

**Key words:** Case management, gerontological case management, elderly people, ageing

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
2 TAIVALKOSKEN KUNTA JA KOTIHOITO YHTEISTYÖTAHONA.....	7
3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT, TAVOITE JA RAJAAMINEN.....	9
4 PALVELUOHJAUS .....	10
4.2 Palveluohjauksen tavoite.....	10
4.3 Gerontologinen palveluohjaus.....	11
4.5 Palvelutarpeen arviointi.....	13
4.6 Palveluopas osana palveluohjausta.....	14
5 IKÄÄNTYMINEN .....	15
5.1 Ikääntymiseen liittyvät hengelliset tarpeet.....	15
5.2 Ikääntymiseen liittyviä mahdollisia haasteita.....	16
5.3 Diakoniatyö ikäihmisten parissa .....	16
6 PALVELUIDEN SAATAVUUS.....	18
7 MENETELMÄVALINNAT JA TULOSTEN ANALYSOINTI.....	19
7.1 Aineistonkeruu ikäihmisiltä ja kotihoidon työntekijöiltä.....	19
7.2 Tulokset ja analysointi.....	20
8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET.....	21
9 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI.....	23
LÄHTEET .....	25
LIITTEET .....	27
Liite 1. Taivalkosken kunnan Ikäihmisten Palveluopas pdf- muodossa	27

## 1 JOHDANTO

Vaikka yhteiskunnan ja teknologian kehittyessä palvelut sähköistyvät ja siirtyvät osittain internetiin, ulkopuolelle jää silti joukko ikäihmisiä, jotka digisyrjäytyvät. Digisyrjäytyneeksi voidaan kutsua ihmistä, joka ei osaa tai hänellä ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia sovelluksia tai asioida sähköisesti. Digisyrjäytyminen voi olla myös henkilön tietoinen valinta eikä se määritä muunlaista syrjäytymistä. Taloussosiologian professori Pekka Räsänen (Tilastokeskus 2016) mukaan internetin ulkopuolelle jääneiden ikäihmisten mahdollisuudet palveluiden tasavertaiseen saamiseen ovat heikentyneet merkittävästi. Digitalisaatiossa mukana pysyminen edellyttää kansalaisilta nykyään jokapäiväistä internetinkäyttöä. Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttötutkimuksen 2016 mukaan internetiä oli 75–89-vuotiaista haastatelluista kolmen kuukauden sisällä käyttänyt vain joka kolmas. Ikääntyneiden kohdalla voidaankin puhua korostuneesti myös painettujen oppaiden ja muun kirjoitetun informaation merkityksestä palvelujen piiriin pääsemiseksi. (Tilastokeskus 2016.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on Taivalkosken kunnan Ikäihmisten Palveluopas – päämääränä laadukkaampi palveluohjaus. Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa Taivalkosken kunnan ikäihmisten palveluohjausta luomalla opas ikääntyneiden asiakkaiden sekä heidän kanssaan työskentelevien käyttöön. Oppaan avulla paikkakunnan ikäihmiset osaavat hakeutua heille suunnattujen palveluiden piiriin sujuvammin. Opas tekee tiedon olemassa olevista palveluista näkyväksi ja helpottaa erityisesti niitä ikäihmisiä, jotka ovat kirjoitetun ja painetun tiedon varassa. Toive oman kunnan Ikäihmisten Palveluopasta tuli kotona asuvilta ikäihmisiltä sekä fysioterapeutin ja palveluohjaajan yhdessä tekemien hyvinvointia edistävien kotikäyntien kautta. Verkkopalvelut eivät edelleenkään tavoita kaikkia ikääntyneitä, joten painetulle oppaalle oli selkeä tarve. Opas on laadittu juuri verkkopalveluiden ulkopuolella olevia ikäihmisiä varten ja sen tarkoituksena on turvata heidän ohjautumisensa palveluihin nykyistä paremmin.

Taivalkosken kunnan Ikäihmisten Palveluopas (Liite 1) on merkittävä apu myös palveluohjausta työssään tekeville työntekijöille; se hyödyttää niin asiakasta kuin työntekijääkin. Opas on myös konkreettinen tuote, jota käytetään asiakastyössä, esimerkiksi ikäihmisten palvelutarpeen arviointien yhteydessä eri tukipalveluja mietittäessä ja

hyvinvointia edistävien kotikäyntien yhteydessä. Asiakaskäynneillä asiakkaalle annettava kirjallinen materiaali on tärkeä tekijä palvelujen saatavuudessa ja tavoitettavuudessa.

Opinnäytetyön alkuosassa esittelen työelämätahon. Työn lähtökohdat, tarpeellisuus sekä työelämätahon kanssa tehty työn rajausta tulevat esille tämän jälkeen. Sitten käsittelen sosiaalityötä, palveluohjausta ja erityisesti gerontologista palveluohjausta laajempänä käsitteenä. Raportissa on myös esimerkkejä niistä ikäihmisiä kohtaavista asioista ja mahdollisista haasteista, joista oppaassa kerrotaan. Ikäihmisten parissa tehtävän diakoniatyön merkitys tulee esille raporttiosuudessa ja liitteenä olevassa oppaassa sitä on esitelty osana seurakunnan palveluita. Myös palvelujärjestelmää suhteessa palveluiden saatavuuteen on kuvattu raportissa ennen toteutusprosessia ja tuloksia. Oppaan laatimisessa apuna käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä ja niiden tuloksia esitellään aineistonkeruun ja analysoinnin kautta.

Raportin pohdinta - luvussa arvioin työn toteutusta, syntyneitä tuotteita ja sen käyttökelpoisuutta osana palveluohjausta. Johtopäätöksiin olen listannut työn tekemisen myötä syntyneitä jatkokehittämissideoita. Arvioin myös työn eettisyyttä, omaa oppimistani sosiaalialan kompetenssien kautta sekä tämän työn myötä tapahtunutta ammatillista kehittymistäni.

## 2 TAIVALKOSKEN KUNTA JA KOTIHOITO YHTEISTYÖTAHONA

Taivalkoski sijaitsee Pohjois-Pohjanmaan maakunnassa Koillismaalla, Iijoen yläjuoksulla valtateiden 20 ja 5 varrella. Taivalkoski on tunnettu valtakunnallisesti tärkeänä luonto- ja vapaa-ajanalueena monimuotoisen ja rikkaan luontonsa ansiosta. Kunnan asukasluku on 4199, josta yli 65-vuotiaita on 1063 henkilöä. Eläkkeellä olevien määrä koko Taivalkosken asukasluvusta on noin kolmasosa (33,4 %). Taloudellinen huoltosuhte, jossa väestörakennetta mitataan työvoiman ulkopuolella olevien suhteella sataa työllistä kohti, on Taivalkosken kunnassa 210,9. (Tilastokeskus 2017.)

Väestöennusteen mukaan Taivalkosken asukasmäärä vuonna 2020 on 4118 henkilöä. Vuonna 2030 se on 3889 ja vuonna 2040 enää 3653 henkilöä. Ikääntyneiden määrä kasvaa väestöennusteen mukaan vuoteen 2020 mennessä 1204 henkilöön. Vuonna 2030 määrä olisi ennusteen mukaan 1332 ja vuonna 2040 määrä laskisi 1208 henkilöön. (Tilastokeskus 2017.) Taivalkosken kunnan Ikäpalvelustrategian (2015 – 2020) mukaan väestörakenteen muutos tuo paineita saada kuntaan palveluntuottajia ja ammattitaitoista henkilökuntaa, jotta muutoksen kautta syntyneisiin tarpeisiin pystytään vastaamaan. Palvelutarpeen kasvu perustuu ennakoituun väestön ikääntymiseen, ikäihmisten arvioituun toimintakykyyn sekä sairastavuuteen. (Taivalkosken kunnan Ikäpalvelustrategia 2015 – 2020.)

Taivalkosken kunnan kotihoito sisältää kotiin annettavien palveluiden lisäksi kolme kotihoidon yksikköä; tuettu asumisyksikkö sekä kaksi tehostettua asumisyksikköä. Kotiin annettavien palveluiden piiriin kuuluvat muun muassa kotihoidon työntekijöiden tekemät kotikäynnit päivittäistoimien, lääkkeenannon ja esimerkiksi saunassa käynnin avustamisen merkeissä. Kaikilla kotiin annettavilla palveluilla halutaan mahdollistaa henkilön turvallinen kotona asuminen niin pitkään, kuin mahdollista. Tuetussa asumisyksikössä asukkaat saavat asua omissa asunnoissaan mahdollisimman itsenäisesti ja tarvittaessa heillä on hoitaja apunaan klo 6 – 22 välillä, sekä yöaikaan hälytyksellä paikalle saatavana. Yksikön virikeohjaaja järjestää päivittäin kuntouttavaa toimintaa asukkaiden kanssa. Tehostetuissa asumisyksiköissä asukkaille annettava hoito ja tuki ovat ympärivuorokautista ja intensiivisempää kuin tuetussa asumisyksikössä. Työntekijöitä kotihoidossa on 44, joista 3 sairaanhoitajaa, 1 palveluohjaaja (gerontologinen sosiaali-

työ) ja 40 lähihoitajaa. Asiakkaita kotihoidossa on n. 125 – 130 henkilöä sisältäen myös tilapäiset asiakkaat. Kotihoidon asiakkaista yli puolet (55,1 %) asuu keskustaajamassa, 10 kilometrin etäisyydellä taajamasta. Pisimmillään etäisyydet ovat yli 55 km keskustaajamasta. (Taivalkosken kunta 2017.)

Kotihoidon tavoitteellisena toiminta-ajatuksena on tukea ikääntyneen, vammaisen tai sairaan henkilön ja/tai hänen perheensä päivittäistä selviytymistä ja tuottaa heidän tarpeisiinsa vastaavia lähipalveluita. Tavoitteena on aina edistää asiakkaan omatoimista ja mahdollisimman itsenäistä elämää omassa kodissaan. Laadukas palvelu perustuu asiakkaan sekä lähi- ja ammatillisen verkoston kanssa yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palvelun lähtökohtana on aina asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja tarpeet. (Taivalkosken kunta 2017).

Taivalkosken kunnan kotihoito on ollut kehityksen alla asiakkaiden ikärakenteen muuttuessa ja eri kehittämishankkeita on ollut käynnissä jo runsaan viiden vuoden ajan. Hyvinvointiteknologian käyttöönotto monenlaisten työjärjestelyjen ja suurten muutosten mukana on tuonut uutta sisältöä sekä asiakkaiden että työntekijöidenkin päivään. Kotihoidossa on panostettu muun muassa hyvinvointiteknologian käyttöönottoon, joten esimerkiksi mobiililaitteet kuuluvat perustyön hallintaan muiden laitteiden ja ohjelmien ohella. Myös muiden sähköisten palveluiden käyttöönottoon (esimerkiksi palvelukeskusten yhteiset aamujummat Periscopopen avulla ympäri Suomen, Skype-yhteydet omaisiin ja niin edelleen) on kotihoidossa kiinnitetty erityistä huomiota, mutta silti nämäkään uudistukset eivät tavoita kaikkia ikäihmisiä. Kotihoidon henkilökunnalle suunnatut koulutukset (esimerkiksi ”Palvelukehittäjä”, ”Hyvän elämän vallankumous”, muutosmuotoilijoiden palkkaaminen) ovat tuoneet tärkeän ja käytännönläheisen osansa muutoksiin ja niiden jalkautumiseen arkityöhön.



### 3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT, TAVOITE JA RAJAAMINEN

Taivalkosken kunnan ikäihmisille suunnatun oppaan laatimisen lähtökohdat ja perustelut olivat työelämä- ja asiakaslähtöiset. Lisäksi aihe oli itseäni kiinnostava ja oman ammatillisen kasvuni kannalta hyödyllinen. Palveluohjauksen ja hyvinvointia edistävien kotikäyntien asiakkailta tulleen palautteen perusteella rakentui työyhteisössä idea ikäihmisille suunnatusta omasta palveluoppaasta. Kotihoidon työntekijät kertoivat kohtaavansa päivittäin palveluohjauksen tarpeessa olevia henkilöitä, mutta käyttökelpoinen opas eri palveluista, etuisuuksista ja yhteystiedoista puuttui. Oppaan tekemiselle oli siis todellinen tarve.

Ikäihmisten Palveluoppaan tavoitteena on olla käyttökelpoinen tiedonhakuopas silloin, kun kysymyksiä ikääntymiseen liittyviin haasteisiin ja kotona asumista tukeviin palveluihin tulee eteen. Palveluopas perustuu gerontologiseen palveluohjaukseen ja se koostetaan olemassa olevien palveluiden perusteella pohjautuen Taivalkoski.fi- sivuston informaatioon. Opas tehdään paperisena, koska vaikka verkkopalvelujen käyttö on lisääntynyt myös ikäihmisten parissa, on silti käyttäjiä, joita esimerkiksi internet ei tavoita. Palveluopas ei anna vastauksia kaikkiin kysymyksiin, mutta tavoitteena on, että siitä löytyvät pääasiat sekä erityisesti ajantasaiset yhteystiedot asioiden selvittämiseksi ja palveluiden piiriin pääsemiseksi.

Työ rajattiin työelämätahon kanssa jo alussa koskemaan kotona asuvia ikäihmisiä. Ajatus myöhemmin muillekin kohdennettavasta oppaasta jätettiin odottamaan, kunnes tekemästäni oppaasta on saatu riittävästi kokemusta ja palautetta. Lisärajoituksia tehtiin koskien kolmannen sektorin tarjoamia palveluja, ikääntymistä ikävaiheena ja muita ilmiöitä, jotta opas saatiin pysymään kohtuullisen laajuisena. Tämä toive tuli myös myöhemmin asiakkailta saadun suoran palautteen kautta. Ikäryhmän hengelliset tarpeet otettiin huomioon tuomalla esille seurakunnan ikäihmisille suunnatut palvelut.

## 4 PALVELUOHJAUS

Palveluohjaus on palvelujen koordinoitua, asiakkaan tukemista ja auttamista asiakaslähtöisesti sekä palvelujen hankkimista, vaikuttavuuden seuranta ja niiden uudelleen arviointia. Palveluohjauksen lähtökohtina ovat palveluohjaajan ja asiakkaan todellinen, aito kohtaaminen ja luottamukselliseksi muodostuva asiakassuhde. Molempien asiantuntijuus - asiakkaan oman elämänsä ja palveluohjaajan ammatillisen tietämyksen - antaa mahdollisuuden tasavertaiseen dialogiin, kumppanuuteen. Palveluohjaukseen perustuvia työotteita on kolmenlaisia: neuvonta ja/tai ohjaus, yksilökohtainen palveluohjaus tai palveluohjauksellinen työote. (Hänninen 2008, 12-14; Suominen & Tuominen 2007.) Ikäihmisten Palveluopas mahdollistaa omatoimisen tiedon hankinnan sekä palveluohjaukseen hakeutumisen, mikäli oppaasta ei tarvittavaa tietoa löydy.

Suomeen palveluohjaus rantautui 1970-luvulla Yhdysvalloista ja Isosta-Britanniasta, joissa se edelleen tunnustetaan osaksi lakisääteistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää. Suomessa vuonna 1999 hallitusohjelman Satakunnan Makropilotti-hanke jalkautti palveluohjauksen käytäntöön palveluja koordinoivan omaneuvojan käytön myötä. Sen jälkeen palveluohjaus on ollut käsitteenä ja työmuotona käytössä suomalaisessa sosiaali- ja terveystaloudessa vakiinnuttaen paikkaansa edelleen eri asiakasryhmien palvelujen koordinoijana ja asiantuntijana. Palveluohjauksella on Suomessa siis suhteellisen lyhyt tausta, mutta se juurruttaa ja raivaa tilaa toimintamallina eri asiakasryhmien parissa. (Socca i.a.; Suominen & Tuominen 2007.)

### 4.2 Palveluohjauksen tavoite

Palveluohjauksen tavoitteena on parantaa asiakkaiden elämänlaatua, selviytymistä arkielämästä ja kotona asumisesta sekä koordinoita ja selvittää palvelujen tuottajat, kolmas sektori, lähimmäistahot ja muut toimijat tämän mahdollistamiseksi. Palveluohjausta toteutetaan eri asiakasryhmien kanssa huomioiden heidän yksilölliset voimavaransa sekä elämäntilanteensa. Palveluohjausta ja sosiaalityötä toteuttavat sosiaalialan koulutetut ammattilaiset useilla tehtävänimikkeillä eri asiakasryhmien parissa. (Suomi & Ha-

konen 2008.) Palveluohjauksessa on huomioitava myös sen perustuminen luottamukselliseen suhteeseen asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja niiden asteittainen käyttöönotto tapahtuvat vasta vähitellen syntyvän luottamuksen kautta. Palveluohjauksen tärkein tavoite onkin mahdollisimman omatoimisen elämän tukeminen. Palveluohjaaja voidaan nähdä asiakkaan ”personal trainerina”, joka viitoittaa tietä kohti itsenäisempää elämää. (Suominen & Tuominen 2007.)

Palveluohjauksessa on tärkeää ymmärtää koko asiakasprosessi, jonka vaiheita ovat asiakkaaksi valikoituminen, palvelutarpeen arviointi, tuen ja palveluiden suunnittelu ja niiden järjestäminen, yhdessä laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi sekä tarvittaessa tehtävät muutokset saataviin palveluihin. Palveluohjauksen päätyminen voidaan myös katsoa kuuluvaksi tähän prosessiin. (Suomi & Hakonen 2008.) Ikäihmisten palveluoppaan avulla ikäihminen saa mahdollisuuden hakeutua omatoimisesti sosiaali- ja terveystalveluiden sekä palveluohjauksen piiriin.

### **4.3 Gerontologinen palveluohjaus**

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on ylläpitää ja edistää henkilön kokonaisvaltaista hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Pykälässä 6 kerrotaan, että kunnan asukkaiden saatavilla on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta, huomioiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden ohjaus ja neuvonta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Ikäihmisten palveluohjaus on esimerkki erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevien henkilöiden palvelusta.

Sosiaalihuoltolain mukaisista sosiaalipalveluista käytetään yleisesti nimitystä sosiaalityö. Gerontologisesta palveluohjaustyöstä puhutaan silloin, kun se tapahtuu iäkkäiden asiakkaiden parissa. Gerontologinen sosiaali- ja palveluohjaustyö omana erityisalueenaan ei näy vielä tänäkään päivänä kaikkien kuntiemme palvelurakenteen kuvauksissa, vaikka meneillään olevat ikärakenteen muutokset ovat nostaneet vanhustyön kysymykset ja haasteet yhteiskuntamme keskeisiksi asioiksi. Vanhuspolitiikan muutos kotona asumisen lisäämiseksi on tuonut mukanaan kehittämistarpeita sekä gerontologiselle sosiaalityölle, että avohuollon sosiaalipalveluille. (Seppänen 2006.) Taivalkosken kunnan

kotihoidossa on ymmärretty laajasti ikäihmisten tarpeet sekä ennaltaehkäisyyn näkökulma, jossa palveluohjauksella on ensiarvoisen tärkeä rooli.

Gerontologisen palveluohjaustyön asiantuntijuus ja sitä kautta mukana tulevat roolit nähdään usein moniammatillisessa tiimissä vain lainsäädäntöön, byrokratiaan ja toimeentuloon liittyvänä työnä. Gerontologisen palveluohjauksen on usein perusteltava paikkaansa kokonaistilanteen huomioivana tahona, linkkinä eri toimijoiden välillä. (Laitinen & Niskala 2013.) Taivalkosken kunnan kotihoidossa ikäihmisten palveluohjaaja toimii moniammatillisen työryhmän jäsenenä kartoittaen kokonaistilanteen tarvittaessa yhdessä työryhmän kanssa.

Seppänen (2006) kertoo, että voimavarat jaetaan neljään ryhmään; kollektiiviset ja ryhmätason voimavarat, sosiokulttuuriset voimavarat, ympäristöön liittyvät voimavarat sekä henkiset ja psyykkiset voimavarat. Näiden asioiden tunnistaminen, käyttöönotto ja hyödyntäminen ovat osa toimivaa palveluohjausta muiden saatavilla olevien palveluiden rinnalla. Palveluohjaus vaatii paljon aikaa ja tarkkaa paneutumista asiakkaiden monitahoisten tarpeiden huomioimiseksi ja niihin liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi. Haasteet ja ongelmat vaativat myös useiden osapuolten peräkkäisiä ja päällekkäisiä työpanoksia. Palveluohjaus ei ole akuuttihoitoa, vaan asioiden ratkaiseminen vaatii aikaa, suunnittelua ja arviointia. Tästä syystä palveluohjauksen kehittäminen on tärkeää ja vaatii avointa vuoropuhelua, toiminnan tarkastelua ja kriittistäkin keskustelua asiakkaiden ja eri yhteistyötahojen välillä. (Autio & Hyvärinen 2009; Seppänen 2006.)

Ikäihmisten neuvontatoimintaa ja palveluohjausta valvotaan valtakunnallisesti. Ikäihmisten sosiaalipalveluista kerätään vuosittain tietoja sosiaalihuollon hoitoilmoitusrekisteriin ja kotihoidon laskenta-aineistoon sekä Kuntien talous- ja toimintatilastoon. Kolmen vuoden välein tapahtuva täydentävä toimintatilasto antaa myös osaltaan tietoa muun muassa ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinneista, hyvinvointia edistävästä kotikäynneistä ja ikäihmisten neuvontakeskustoiminnasta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017.) Taivalkosken kunnan kotihoito tarjoaa kotona asuville ikäihmisille maksutonta palvelua, ohjausta ja neuvontaa Ikäneuvolassa, josta saa esimerkiksi eri palveluihin, muistiasioihin ja etuisuuksiin liittyvää neuvontaa ja testausta. Myös laadittu palveluopas on saatavana Ikäneuvolasta.

#### 4.5 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi on henkilön kokonaistilanteen arviointia yksilöllisiä ja luotettavia mittareita käyttäen. Vanhuspalvelulaki (2012) eli laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista määrittää palvelutarpeen arviointia seuraavasti:

Palvelutarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Toimintakykyä arvioitaessa on selvitettävä, miltä osin iäkäs henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Arvioinnissa on otettava huomioon iäkkään henkilön fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen ympäristönsä esteettömyyteen, asumisensa turvallisuuteen ja lähipalvelujensa saatavuuteen liittyvät tekijät. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 2012.)

Kunnat voivat järjestää erilaisia sosiaalipalveluja palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Kiireellisissä tapauksissa arviointi on tehtävä välittömästi ja kiireettömät arvioinnit suoritettava yli 75-vuotiaille viikon sisällä. Vuonna 2010 tehtiin 75 vuotta täyttäneille palvelutarpeen arviointeja yhteensä noin 45 700. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.). Taivalkosken kunnan kotihoidossa palvelutarpeen arvioinnit suorittaa palveluohjaaja asiakkaan luona kotikäynnillä.

Palvelutarpeen arviointiin osallistuvien ammattilaisten on tärkeää tuntea käytössä olevat palvelut, kuten kunta/kaupunki, Kela, seurakunta ja muu kolmas sektori sekä niihin liittyvät prosessit. Myös Ikäihmisten Palveluoppaasta ikääntynyt löytää yleisimmät palvelut ja ohjeet niihin hakeutumiseksi. Yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa miettimällä saadaan aikaan paras, toimiva ja tuloksekas lopputulos. Palvelutarpeen laadintaan osallistuvilla ammattilaisilla tulee olla riittävän laaja ymmärrys asiakkaiden voimavaroista ja tarpeista, jotta palvelutarpeen arvioinnissa tulee esille kokonaistilanne. Gerontologisen sosiaalityön asiantuntemuksen hyödyntäminen on ensiarvoisen tärkeää asiakkaiden ja hänen asioitaan hoitavien tahojen osallistumisen lisäksi. (Seppänen 2006.)

Ikäihmisten on saatava osallistua omaa elämäänsä ja itseään koskevien palveluiden suunnitteluun ja arviointiin. Yhteistyö muiden ammattilaisten, omaisten ja asiakkaan asioita hoitavien henkilöiden kanssa on tärkeää saada toimivaksi, jotta asiakkaan etu

toteutuu ja kaikille tulee kuulluksi tulemisen tunne. (Suominen & Tuominen 2007.) Palveluoppaan on tarkoitus olla vastaus ikäihmisten ja omaisten ensimmäisiin kysymyksiin koskien palveluihin hakeutumista ja ikääntymiseen liittyviä haasteita.

#### **4.6 Palveluopas osana palveluohjausta**

Palveluohjaus koskettaa useita eri asiakasryhmiä, joista jokaisella on omat erityispiirteensä. Ikäihmisten palveluohjauksessa tärkeää on kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin huomioiminen osana kotona asumista tukevia palveluja sekä muiden tukipalvelujen riittävä saatavuus. Ikäihmisten palveluohjaukseen valikoituu ensisijaisesti kotihoidon asiakkaita, joiden selviytymisessä on jo olemassa olevia riskitekijöitä. Tällöin palveluohjauksen tehtävänä on olla poistamassa laitoshoidon joutumisen riskejä. Omatoimisuuden tukeminen ja itsenäisen kotona asumisen mahdollistaminen eri tukipalveluiden avulla vahvistavat omanarvontuntoa sekä tietoisuutta omasta selviytymisestä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Seppänen 2006.) Myös Ikäihmisten Palveluopas ja sen kautta palveluiden piiriin hakeutuminen tukevat omatoimisuutta ja osallisuuden näkökulmaa.

Palvelujen hankinta on merkittävä osa ikäihmisten kulutusta. Eri asiakasryhmille kohdenetut palveluoppaat ovat osa toimivaa palveluohjausta ja sen näkyvyyttä antaen asiakkaille mahdollisuuden ohjautua palveluihin omatoimisesti. Itseohjautuvuus on ensiarvoisen tärkeä kanava ja antaa asiakkaille myös tunteen omasta selviytymisestä. (Suominen & Tuominen 2007.) Ikäihmisten Palveluopas on suunnattu juuri ikääntyneiden palveluihin sekä yleisimpiin ikääntymisen liittyviin kysymyksiin. Palveluopas voi osaltaan myös vähentää yhteydenottoa palveluohjaajaan, mikäli etsitty vastaus löytyy palveluoppaasta. Myös tämä auttaa ikäihmistä saamaan onnistumisen ja omatoimisuuden kokemuksia.

## 5 IKÄÄNTYMINEN

Suomalaisten kohentunut terveydentila ja eliniän pidentyminen on nostanut myös vanhuuden ikärajaa. Entistä useampi ikäihminen elää pidempään terveempänä, kuin esimerkiksi sukupolvea aiemmin. Silti ja osin myös siitä syystä toimintakykyä heikentäviä sairauksia esiintyy. Tämä lisää myös ikäihmisten palveluiden tarvetta ja tietoisuutta kotona asumista tukevista palveluista. (Helminen 2016.)

Kaija Hännisen (2008) mukaan seniorit ovat 60 - 80-vuotiaita ja pääosin terveitä, kun taas vanhukset ovat yli 80-vuotiaita palvelujen piirissä olevia henkilöitä. Nykypäivän vanhus, seniori, iäkäs tai muuksi kutsuttu henkilö eroaa paljon aiemmista ikäpolvista jo elinajan pidentymisen takia. Myös elämäntavat, tottumukset, kulttuuri ja toiveet vanhuuden päiville poikkeavat aiemmista koko maailmamme muuttuessa. (Gothoni 2014.)

Vanhuspalvelulain (2012) 3. pykälä määrittää, että vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä oleva väestö on ikääntynyttä väestöä. Iäkäs henkilö taas on henkilö, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen vuoksi. Taivalkosken kunta tarjoaa kaikille kotona asuville 75 vuotta täyttäneille kuntalaisille mahdollisuuden maksuttomaan hyvinvointia lisäävään kotikäyntiin. Ikäihmisten Palveluopasta on tarkoitus jakaa hyvinvointia lisäävien kotikäyntien asiakkaille sekä Ikäneuvolan asiakkaille.

### 5.1 Ikääntymiseen liittyvät hengelliset tarpeet

Hengelliset tarpeet voivat korostua ikääntyessä, mutta myös esimerkiksi menetyksen hetkellä ja erityisesti sen jälkeen. Ikääntyessä korostuu lisäksi eheytyksen, elämän kokonaiseksi saattamisen ja oman minuuden koostamisen vaihe. Uskonnolliset ja hengelliset tarpeet voivat vahvistua ja niiden kautta haetaan selitystä tai merkityksiä oman elämän vaiheille. Surevalle henkilölle sisäisten kokemusten yhä uudelleen läpikäyminen ja sanoittaminen tuntuvat tärkeiltä ja toimivilta surun käsittelykeinoilta. Sielunhoitaja tuntee eri ikävaiheissa esiintyviä hengellisyyden tarpeita sekä surun vaiheet ja osaa edetä

rauhassa asiakasta tukien niiden käsittelyssä niin, että lopulta oma ikääntyminen tai menetys voidaan hyväksyä osana omaa elämäntarinaa. (Gothoni 2014, 105-109.) Ikäihmisten palveluoppaasta löytyvät ajantasaiset yhteystiedot seurakunnan ikäihmisille suunnattuun toimintaan.

## **5.2 Ikääntymiseen liittyviä mahdollisia haasteita**

Biologinen prosessi muutoksineen tuo mukanaan monenlaisia seurauksia vanhenemiseen. Ikäihmisten parissa korostuu elämänhistorian merkitys nykyisten ongelmien ymmärtämisessä. Menetysten lisäksi myös muuttuva parisuhde, seksuaalisuus, muistisairaus, muu fyysinen tai psyykkinen vamma, joka vaikuttaa toimintakykyyn ja arjessa selviytymiseen, taloudelliset huolet ja vuorovaikutuksen vähenemisen myötä mahdollisesti syntyvä yksinäisyys voivat vaikeuttaa merkittävästi ikäihmisen kotona asumista. Vertaiskokemukset auttavat ja tukevat jaksamista, joten palveluohjauksessa kannattaa kannustaa myös sosiaalisiin kontakteihin: ryhmätoimintaan, vertaistuen tai muun sosiaalisen toiminnan pariin. (Seppänen 2006.) Ikäihmiset tarvitsevat lisäksi tarpeeksi aikaista tietoa ikääntymiseen mahdollisesti liittyvistä haasteista, joista yleisimmin esiintyviä on koottu palveluoppaaseen.

Ikäihmisten merkittäväksi kotona selviytymisen ja toimintakyvyn rajoitteeksi voi koitua myös tapaturma. Kodin ja ympäristön turvallisuuden tarkastuksen voi tehdä kätevästi esimerkiksi ”tarkastuslista kotitapaturmien ehkäisemiseksi”-listan avulla. (Kotitapaturma.fi 2017). Myös palveluohjaaja ja fysioterapeutti voivat tarkastaa kodin turvallisuuden hyvinvointia lisäävien kotikäyntien tai palvelutarpeen arviointikäynnin yhteydessä.

## **5.3 Diakoniatyö ikäihmisten parissa**

Diakoniatyö on Jumalan rakkauden jakamista ja vastaanottamista. Diakoniatyöntekijöitä ohjaavat kristillisiin arvoihin perustuvat eettiset ohjeet. (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2016.) Kaikessa diakoniatyössä, mutta erityisesti ikäihmisten parissa tapahtuvassa, ko-



rostuvat eletyn elämän mukanaan tuomat muistot ja tunteet. Mennyt on aina vahvasti läsnä, tiedostamattakin. Diakoniatyön menetelminä ikäihmisten parissa voidaan käyttää henkistä tukemista, sielunhoitoa ja hengellistä tukemista. Myös neuvonta, ohjaus, rukous ja synninpäästö ovat ikäihmisten diakoniatyön toimivia menetelmiä. (Góthoni & Jantunen 2010, 36.) Teoksessa Diakonian käsikirja Veikkola (toim.) kokoaa diakoniatyön kokonaisvaltaiseksi kohtaamiseksi ihmisen sosiaalisen ulottuvuuden ja henkis-sielullis-ruumiillisen puolen kanssa (Helosvuori & Koskenvesa & Niemelä & Veikkola 2002, 119).

Diakonia on välittämistä, rinnalla kulkemista, lähimmäisenrakkautta. Diakoniatyöntekijät ovat jokaista varten, heidän kanssaan voimme etsiä ilon ja paremman huomisen siemeniä. Toivoa on aina. (Taivalkosken seurakunta 2017.)

Ikäihmisten arvostuksen nostaminen ja myönteisen suhtautumisen liittäminen vanheneamiseen on osa onnistunutta diakoniatyötä. Myös ikäihmisten hengellisen elämän hoitaminen sekä yhteisöllisyyden, avun ja tuen tarjoaminen heille ovat osa seurakunnan perustehtävää. Kirkon vanhustyön teesit listaavat tärkeiksi asioiksi näiden lisäksi myös oikeuden ihmisarvoiseen kuolemaan. Ikäihmisten parissa tehtävän diakonisen vanhustyön painopistealueina ovat vanhusten hengellisen elämän hoito, kotikäynnit, vanhusten yksinäisyyden poistaminen sekä vapaaehtoistoiminnan kehittäminen. (Sakasti 2017.)

Vanhustyön strategian jalkautuminen- selvityksen (2009) mukaan Kirkon vanhustyön strategia vuoteen 2015 on ollut onnistunut prosessi ja siitä on saatu toimintaa kehittäviä tuloksia. Strategia on aktivoanut ja osallistanut sekä vanhuksia että seurakunnan omia työntekijöitä ja erityisesti vanhustyötä tekevien diakoniatyöntekijöiden suhde oman työn sisällön arviointiin ja tuottamiseen on muuttunut. Se on myös auttanut jäsentämään tulevaisuuden visiointia ja priorisoimaan omaa työtä. Selvitykseen osallistuneiden diakoniatyöntekijöiden mukaan seurakunnan tekemän vanhustyön arvo on vahvistunut. Tämä selittyy osittain sillä, että strategian tavoitteiksi asetettu yhteistyön lisääminen saavutettiin niin kuntien, asumisyksikköjen kuin järjestöjenkin kanssa. (Sakasti 2017.) Toimiva diakoniatyö ja ikäihmisten parissa tehtävä sosiaalityö ja palveluohjaus tukevat parhaimmillaan toisiaan. Yhteistyö sosiaalityön ja diakoniatyön välillä voi parhaimmillaan tuoda lisää ulottuvuuksia koko ikäihmisten palveluntarjontaan ja -laatuun.

## 6 PALVELUIDEN SAATAVUUS

Kunnallisen palvelurakenteen piirissä gerontologinen sosiaalityö ja -ohjaus ovat yhä suuremmassa roolissa ikääntyneiden määrän kasvamisen myötä. Eri kunnissa laadittujen vanhuspoliittisten ohjelmien myötä asioihin on alettu tarttua ja palveluiden vaikuttavuutta myös seurataan enemmän. Palvelujen koordinointi lähtee aina asiakkaan nykytilanteesta ja tarpeista. Vanhuspalvelulain (2012) 13. pykälä määrittää, että kuntien on järjestettävä iäkkäille henkilöille tarpeisiin nähden riittäviä ja oikea-aikaisia sosiaali- ja terveystalvveluja.

Palveluohjaus ja sen työkaluna käytettävä ikäihmisten palveluopas ovat ennaltaehkäiseviä ja itsenäistä selviytymistä tukevia toimia ikäihmisten palveluiden joukossa. Kun palveluohjaus aloitetaan tarpeeksi varhaisessa vaiheessa, ongelmat eivät kasaannu ja asiakkaan ongelmiin on paremmat mahdollisuudet löytää toimivia ratkaisuja. (Hänninen 2008.) Ennaltaehkäisevän sosiaalityön mukaisesti Sosiaalihuoltolain 38. § toteaa, että toimintamuodot sosiaalihuollon toteuttamiseksi tulee olla itsenäistä asumista mahdollistavia sekä samalla luoda omatoimiselle selviytymiselle myös taloudelliset edellytykset. Vanhuspalvelulaki (2012) sanoo palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta pykälässä seitsemän:

Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät.

Tämän mukaisesti palveluiden tulee olla saatavilla yhdenvertaisesti sekä ne on pyrittävä järjestämään asiakkaiden lähellä. Suomi & Hakonen (2008) painottavat myös, kuinka tarpeeksi ennakoiva ja palveluja varhentava työote toisi ikäihmisten palvelujärjestelmän inhimillisemmäksi. Palveluohjauksessa taas korostuu palvelujärjestelmien tuntemus. Pietiläinen & Seppälä (2003, 32) toteavat, että palveluohjausta ovat toiminnot, joilla suunnitellaan, yhteen sovitetaan ja arvioidaan palvelujärjestelmän mukaisia asiakkaalle sopivia palveluja. Palveluohjaustyötä tekevän henkilön ammattitaito on puntarissa tässä vaativassa yhteensovittamistyössä. Myös laadittu Ikäihmisten Palveluopas on osa toimivaa palveluohjausta ja toimii palveluohjauksen käyntikorttina.

## 7 MENETELMÄVALINNAT JA TULOSTEN ANALYSOINTI

### 7.1 Aineistonkeruu ikäihmisiltä ja kotihoidon työntekijöiltä

Tuotekehittämistyönä tehtävän oppaan ideointiin ja koostamiseen liittyen suoritettiin ikäihmisille suullinen teemakysely. Suullinen kysely valittiin käytettäväksi menetelmäksi sen nopeuden ja luotettavuuden takia. Kyselyn tarkoituksena oli saada oppaaseen painettavia aiheita selville. Kysymys aineiston keräämiseksi ikäihmisiltä oli deskriptiivinen eli kuvaileva ja sillä haluttiin vastauksia kysymykseen ”Mitä kattava ja käyttökelpoinen ikäihmisten opas sisältää?”. Teemakyselyä voidaan ajatella myös pelkistämisenä. (Eskola & Suoranta 2000, 170-180.) Kysely toteutettiin palveluohjauksen koti- ja asiakaskäynneillä yhteensä neljällekymmenelle ikäihmiselle, joista kaksikymmentäyhdeksän vastasi kyselyyn. Kysely tehtiin palveluohjaukseen ja muuhun palvelutarpeeseen liittyvien aiheiden lomassa. Ensin kerrottiin taustatietona suunnitteilla olevasta oman kunnan Ikäihmisten Palveluoppaasta ja kuinka näillä mielipiteillä kerätään tietoa oppaan laatimista varten. Suullisesti saadut vastaukset kirjattiin nimettöminä lomakkeille. Myös eettisyys huomioitiin saatujen vastausten käsittelyssä ja turvallisessa arkistoinnissa.

Eri menetelmiä käytettäessä tärkeää on sanoittaa prosessin eteneminen eli se, miten aineistosta on muodostettu saadut tulokset ja kuinka niitä on hyödynnetty (Eskola & Suoranta 2000). Tähän työhön valikoituneen kyselyn myötä syntynyt kvalitatiivinen eli laadullinen aineisto dokumentoitiin asiakaskäyntien aikana kirjallisesti ja lopullisessa analysointivaiheessa siitä etsittiin oleellimmat ja toistuvat teemat, joita lähdettiin toteuttamaan oppaan koostamisen varhaisessa vaiheessa.

Kotihoidon työntekijöiltä kerättiin tietoa ryhmähaastatteluna tiimipalaverin aikana; kehityshankkeesta keskusteltiin ja sen jälkeen osallistujat saivat ilmoittaa kirjallisesti kolme omasta mielestään tärkeintä oppaaseen tulevaa asiaa. Ensin menetelmänä työntekijöiden parissa kokeiltiin sähköpostikyselyä, mutta koska vastausprosentti jäi nolnaan, lähestyttiin työntekijöitä tiimipalaverissa sille järjestetyllä ajalla. Myös muut oppaan käyttäjät ja jakajat saivat esittää mielipiteensä oppaan ulkoasusta, sisällöstä ja muista koostamiseen vaikuttavista seikoista. Oppaaseen tulevaan tietoon ikääntymisestä liittyi

tärkeänä osana myös kirjallisuuskatsaus, havainnointi, jatkuva dokumentointi ja omat aiemmat kokemukset asiasta.

## 7.2 Tulokset ja analysointi

Ikäihmisille tehtyyn suulliseen kyselyyn vastasi 29 ikäihmistä. Saadut vastaukset kirjattiin nimettöminä kyselylomakkeille ja tuloksia on hyödynnetty kokonaisuudessaan opasta työstettäessä. Kyselyyn jätti vastaamatta 11 ikäihmistä, koska he sanoivat luottavansa ammattilaisten arvioon oppaan sisällöstä. Kyselyn tulokset ovat suuntaa antavia, koska kysely toteutettiin avointen kysymysten avulla palveluoppaaseen halutuista ominaisuuksista, vaikka itse palveluopas ei ollut vielä valmis. Kyselyyn vastanneista ikäihmisistä jokainen piti ajankohtaisia yhteystietoja tärkeimpänä oppaasta löytyvänä asiana, siksi palveluoppaaseen tulevat yhteystiedot on tarkastettu erityisen hyvin. Oppaassa olevat yhteystiedot myös päivitetään aina niiden muututtua ja ennen uutta painoerää. 22 vastaajaa mainitsi selkokielen tärkeänä (*että asiat sanotaan ymmärrettävästi*) ja 18 vastaajaa toivoi, että opas olisi tarpeeksi lyhyt (*ei romaania*). Myös nämä seikat on huomioitu oppaan koostamisessa ja sen muokkausvaiheessa.

Työntekijöistä 11 antoi kirjallisen vastauksen sekä täydensi niitä vielä tarkemmin suullisesti. Työntekijöiden toiveet koskivat ajantasaisia yhteystietoja sekä eri palveluista kertomista. Toiveet otettiin kokonaisuudessaan huomioon palveluoppaan laatimisessa. Myös toive siitä, että opas olisi työntekijöiden arkityön apuna ja asiakkaille annettavana, tuli esille useammalta työntekijältä ja tähänkin toiveeseen vastattiin tekemällä opas myös työntekijöiden käyttöön.

Asiakkaille ja työntekijöille tehdyt kyselyt ja niihin liittyvät menetelmävalinnat osoittavat, että varsinkin ikäihmisten kohderyhmä olisi voinut olla määrällisesti suurempi, jotta materiaalia olisi saatu kerätyksi enemmän. Kuitenkin jatkossa määrää voidaan kasvattaa, mikäli vastaavan kyselyn avulla halutaan selvittää esimerkiksi, kuinka toimiva opas on ollut ja mitä muutoksia siihen voitaisiin tehdä.

## 8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

Opinnäytetyön lähtökohta oli työelämätaholta tullut palvelu-/tuotekehityspyyntö. Asiakaskäynneiltä saatujen toiveiden sekä palveluohjaajan työssään kohtaaman työkalun puutteen perusteella ryhdyttiin laatimaan suunnitelmaa vastaamaan todettuun tarpeeseen. Lopputuloksena päädyttiin laatimaan ikäihmisille suunnattu opas, johon kootaan ikäihmisiä eniten hyödyttävät palvelutiedot sekä ajantasaiset yhteystiedot palveluihin hakeutumiseksi ja lisätietojen selvittämiseksi.

Työyhteisön ja palveluohjaajan yhteistyön pohjalta päädyttiin kartoittamaan ikäihmisten mielipiteitä oppaan laatimisen suhteen suoraan suullisella kyselyllä etukäteen sovitulla asiakaskäynneillä. Työyhteisön mielipiteitä selvitettiin ensin sähköpostikyselyn kautta, mutta koska se todettiin toimimattomaksi menetelmäksi, päädyttiin keräämään heiltä mielipiteitä ryhmähaastatteluna tiimipalaverissa, jolloin aikaa vastaamiselle oli järjestetty. Pohdin tällaisen ryhmämuotoisen haastattelun luotettavuutta ensin eettisyyden näkökulmasta, mutta koska kysymykset koskivat vain oppaaseen tulevia asioita ja vastaukset sai kukin työntekijä antaa nimettömänä, oli ryhmämuotoinen haastattelukin toimiva ja turvallinen toteuttaa.

Kun ikäihmisten ja työntekijöiden kyselyjen ja haastattelujen pohjalta oli saatu riittävä määrä mielipiteitä ja toteuttamiskelpoisia ideoita, alkoi aikataulun laadinta ja oppaan suunnitteluvaihe. Opinnäytetyötä ohjaavaan teorian tietoon tutustuminen ja erityisesti palvelujärjestelmätuntemuksen lisääminen olivat toimivan suunnitteluvaiheen edellytykset. Aikataulu suhteessa työn toteutukseen oli riittävän väljä, jotta jokaisen vaiheen työstäminen oli mielekäästä.

Koko opinnäytetyöprosessin tuloksena yhteistyössä ikäihmisten, työntekijöiden ja kunnan muiden yhteistyökumppaneiden kanssa syntyi Taivalkosken kunnan Ikäihmisten Palveluopas. Ikäihmisten suullisten kyselyiden kautta saatiin näkökulmaa muun muassa selkeään kirjoitusasuun liittyen sekä oppaaseen tarvittavat tärkeimmiksi koetut palvelut ja informaatio. Selkeästi ilmoitetut asiat ja suuri fonttikoko olivat myös ikäihmisten toiveina. Ikäihmisten oppaan kokoamiseen liittyen kuultiin myös työntekijöitä, jotka

tahoillaan miettivät oppaaseen laitettavia tärkeitä asioita. Työntekijöiden toiveet koskivat lähinnä oikeita ajantasaisia yhteystietoja.

Opas on laadittu Taivalkosken kunnan kotisivuja hyödyntäen ja tutustumalla useisiin muihin palveluoppaisiin. Oppaan punaisena lankana ovat ikäihmisten toiveiden mukaisesti olleet informaation ja ulkoasun selkeys. Oppaan käyttäjät ovat kotona asuvia ikäihmisiä, jotka saavat oppaasta ajantasaista tietoa ikääntymiseen liittyvistä asioista, sosiaali- ja terveystietojen yhteystiedot sekä lyhyesti esimerkiksi Kelan tukiin liittyvää informaatiota.

Opasta arvioitiin valmistusvaiheessa ja siitä pyydettiin palautetta työyhteisöltä sekä kolmelta tulevalta oppaan käyttäjältä. Muutoksia tehtiin oppaan tietojen järjestykseen ja sisällön laajuuteen liittyen, minkä jälkeen opas otettiin koekäyttöön palveluohjaajan toimesta. Opas on tärkeänä osana toimivaa palveluohjausta niille ikäihmisille ja työntekijöille, joilla ei ole mahdollisuutta verkon kautta selvitettäviin palveluihin. Varsinainen opas otetaan käyttöön loppukevällä 2017. Opas päivitetään ja julkaistaan vuosittain ja sen sisältöä ja ulkoasua muokataan saadun palautteen perusteella. Oppaasta on tarkoitus mahdollisesti tehdä myös omat versionsa kotihoidon ja asumispalveluyksiköiden asiakkaille sekä omaisille.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI

Opinnäytetyön lähtökohtana oli ikäihmisiltä ja Taivalkosken kunnan kotihoidolta tullut toive ikäihmisten palveluoppaan koostamisesta sekä palveluohjaajan työssä oppaalle havaittu selkeä tarve. Lähtökohdat työn tekemiselle olivat siis työelämälähtöiset ja myös taustan aihe saatiin rajattua nopeasti. Oppaan pääkäyttäjiä työntekijänäkökulmasta ovat palveluohjaaja ja fysioterapeutti hyvinvointia edistävillä kotikäynneillä. Aiheena ikäihmisten palveluiden saatavuuden ja näkyvyyden tukeminen oli ajankohtainen ja mielenkiintoinen, mikä tuki työn tekemisen prosessia. Työn tuloksena syntynyt konkreettinen opas tulee olemaan merkittävä työkalu palveluohjausta tekeville työntekijöille sekä ikäihmisille ajantasainen palveluihin ohjaava opas.

Opinnäytetyön valmistuminen vaati tiiviin asiantuntija-, asiakas- ja työelämätahon yhteistyön lisäksi runsaasti tiedonhakuja ja sitoutumista niin oppaan kuin raportinkin tekemiseen. Pääpaino työllä oli opas, jonka teosta raportti on laadittu. Aiheen rajauksesta huolimatta ylivoimaisesti haastavinta oli tiedon rajaaminen suhteessa työn laajuuteen ja sisältöön. Myös osa teoriatiedosta liittyen palveluohjaukseen ja sen vaikuttavuuden arviointiin oli ajallisesti vanhentunutta, mutta koska tuoreempaa tietoa ei ollut saatavilla ja sisältö tuki nykytilannetta, päädyin käyttämään niitäkin työssäni.

Ammatillinen ja kriittinen suhtautuminen omaan työskentelyyn ja työstä saatu palaute syvensivät näkökulmaa ammatilliseen osaamisen ja kehittymisen suhteen. Palveluohjauksen kokonaiskäytäntöjen tarkastelun ja palvelujärjestelmäosaamisen myötä koko työ sai selkeämmät raamit ja hahmottui järjestelmän mukaiseksi. Oman työn arviointi ja dokumentointi tulivat vahvasti esille prosessin aikana. Diakoniseen vanhustyöhön perehtyminen toi osaamiseeni lisää syvyyttä ja uutta tietoa niin diakoniatyöhön kuin ikäihmisten parissa tehtävään sosiaalityöhön. Asiakastyö sosiaalialalla ja diakonisessa työssä on luonnollista ja kunnioittavaa vuorovaikutusta, jonka osaaminen vahvistuu työn tekemisen myötä.

Eettisyyden huomioiminen esimerkiksi aineiston keräämiseen liittyvissä kyselyissä, työntekijöiden ryhmähaastattelun yhteydessä ja muussa opinnäytetyöhön liittyvässä toiminnassa oli tärkeää muistaa. Kaikkea sosiaali- ja terveystyötä ohjaavat eettiset oh-

jeet. Meidän työntekijöinä tulisi omaksua ja huomioida ohjeet osana päivittäistä työskentelyämme, jotta niistä tulisi ohjenuoria käytäntöön lakien ja asetusten ohella. Eettisyys tuli tässä työssä hyvin esille, koska opas on tehty yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon parantamiseksi. Kansalaisten osallisuuden ja tasa-arvon tukeminen toimivat myös yhtenä työn tavoitteista. Myös ammattieettisten periaatteiden mukainen työskentely, niin opiskelijan kuin työntekijänkin roolissa, tukee oppimista ja kompetenssien mukaista osaamista.

Oma ammatillinen kasvuni ja oppimiseni lisääntyivät suhteessa työn etenemiseen. Yksin työstäminen ja työn laajuus toivat eteeni yllättäviä seikkoja, mutta pitkäjänteisyydellä ja joustavuudella pääsin niistä eteenpäin. Yksin työskennellessäni innovatiivinen ongelmanratkaisu tuli tutuksi ja oman kehittämistyön jatkuva kriittinen tarkastelu oli tärkeää. Oman työni johtaminen, arviointi ja yhteistyökykytaitoni harjaantuivat. Nämä kaikki oli tärkeää huomioida prosessin eri vaiheissa sekä olla valmis muuttamaan omia työskentelytapoja saadun palautteen perusteella. Myös oppilaitokselta saamani tuki työn tekemiselle ja opiskelijatovereiden kanssa jaetut kokemukset ovat ohjanneet työtäni oikeaan suuntaan. Pidän opinnäytetyöprosessia onnistuneena, koska työelämätahon tarpeisiin luotiin räätälöity palveluopas. Myös opinnäytetyön raportti valmistui annetussa aikataulussa. Työlle asetettu tavoite toteutui.

Opinnäytetyöprosessin aikana jatkokehitysideoina esille tulivat työntekijöille suunnattu laajempi palvelukäsikirja sekä erikseen asumispalveluyksiköiden asiakkaille ja kotihoivon asiakkaille suunnatut oppaat. Valmista materiaalia tällaisille oppaille ei ole, vaikka tiivistetyille ja kohdennetuille palveluoppaille on selkeä tarve. Myös Ikäihmisten Palveluoppaasta mahdollisesti tehtävä verkkoversio on hyvä ja luonteva keino edetä laajenevien sähköisten palveluiden piiriin.



## LÄHTEET

- Autio, Tiina & Hyvärinen, Soili 2009. Näkökulmia palveluohjaukseen. Pori: Kehitys Oy.
- Diakoniatyöntekijöiden liitto 2016. Diakoniatyöntekijöiden eettiset ohjeet 2016. Diakoniatyöntekijöiden Liitto. Viitattu 23.11.2016. [http://www.dtl.fi/DTL\\_eettisetohjeet\\_2016/](http://www.dtl.fi/DTL_eettisetohjeet_2016/).
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Góthoni, Raili & Jantunen, Eila 2010. Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tutkimuksia 25. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.1.2017. [http://www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Documents/A\\_25\\_ISBN\\_9789524930895.pdf/](http://www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Documents/A_25_ISBN_9789524930895.pdf/).
- Góthoni, Raili 2014. Auttava kohtaaminen II, Sielunhoidon menetelmät ja käytännöt. Helsinki: Kirjapaja.
- Helminen, Jari 2016. Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Helosvuori, Riitta & Koskenvesa, Esko & Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Hänninen, Kaija 2008. Palveluohjaus - Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Viitattu 26.1.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf/>.
- Kirkkohallitus 2009. Vanhustyö – haaste seurakunnalle. Selvitys Vanhustyön strategian jalkautumisesta. Viitattu 4.2.2017. [http://www.sakasti.nsf/0/\\$FILE/vanhustyonselvitys.pdf/](http://www.sakasti.nsf/0/$FILE/vanhustyonselvitys.pdf/).
- Kotitapaturma.fi - sivusto. Viitattu 13.1.2017. <http://www.kotitapaturma.fi/aineistopankki/tarkistuslista/>.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980. Viitattu 9.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/20120980/>.

- Palveluohjauksen käsikirja, artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä, Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2011 – 2013. Hämeenlinnan kaupunki. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf/>.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki, 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki.
- Sakastin vanhustyö, diakonia. Viitattu 24.1.2017. <http://www.sakasti.evl.fi/seurakuntatyö/Diakonia/Vanhustyö/>.
- Seppänen, Marjaana 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 4.2.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301/>.
- Suomi, Asta & Hakonen, Sinikka (toim.) 2008. Kuluerästä voimavaraksi. Sosio-kulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Juva: PS- Kustannus
- Suominen, Sauli & Tuominen, Asta 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.
- Taivalkosken kunta, Viitattu 9.1.2017. <http://www.taivalkoski.fi/palvelut/kotihoito-0/>.
- Taivalkosken kunnan Ikäpalvelustrategia 2015 – 2020, [http://www.taivalkoski.fi/sites/default/files/ikaihminen\\_palvelustrategia\\_taivalkosken\\_kunnan\\_vanhuspoliittinen\\_strategia\\_vuoteen\\_2020\\_0.pdf/](http://www.taivalkoski.fi/sites/default/files/ikaihminen_palvelustrategia_taivalkosken_kunnan_vanhuspoliittinen_strategia_vuoteen_2020_0.pdf/). Tuloste tekijän hallussa.
- Taivalkosken seurakunta. Viitattu 12.1.2017. <http://www.taivalkoskenseurakunta.fi/www/apua-elamaan/diakoniatyö/>.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 25.1.2017. <https://www.thl.fi/web/ikaantyminen/>.
- Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 9.1.2017. <http://www.stat.fi/til/vaenn/index.htm/>.
- Tilastokeskus, Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö- tutkimus, 2016 Viitattu 24.1.2017. <http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/>.



**Taivalkosken kunta**

**Ikäihmisten Palveluopas**

**2017**

Kuva Mimmu Alaloukusa



## **ARVOISA IKÄIHMINEN**

ikäntyminen on arvokas vaihe ihmisen elämänkaaressa.

Se voi kaiken ilon, riemun ja seesteisyyden lisäksi tuoda mukanaan myös monenlaisia haasteita ja kysymyksiä omaan terveyteen, asumiseen ja palveluihin liittyen.

Kädessäsi on Taivalkosken kunnan Ikäihmisten Palveluopas, josta löydät kuntamme terveysterveys- ja sosiaalipalvelujen ajankohtaiset yhteystiedot sekä muun tarvittavan informaation sopivien palvelujen ja avun löytämiseksi. Olemme koostaneet oppaaseen tietoa myös mahdollisesti eteen tulevista ikääntymiseen liittyvistä asioista.

Opas päivitetään ja julkaistaan vuosittain. Toivottavasti oppaasta on sinulle hyötyä etsiessäsi tietoa tarvitsemistasi palveluista.

**Antoisaa elämänvaihetta, Ikäihminen!**

Mimmu Alaloukusa, palveluoppaan koostaja

Diak, Oulu

sosionomi-diakoni, opinnäytetyö 2017

## SISÄLTÖ

ARVOISA IKÄIHMINEN .....	2
IKÄIHMISET TAIVALCOSKEN KUNNASSA .....	5
IKÄKAMMARI/IKÄIHMISTEN NEUVONTAPISTE.....	5
HYVINVOINTIA EDISTÄVÄT KOTIKÄYNNIT .....	5
KOTIHOITO .....	6
ASUMISPALVELUT .....	6
KOTIHOIDON TUKIPALVELUT .....	7
Turvapuhelin .....	7
Ateriapalvelu .....	7
Alv- vapautus ostettavista sosiaalipalveluista.....	7
Hoitotarvikkeet.....	7
Kotiutustiimi.....	8
TUKIPALVELUSETELI .....	8
OMAISHOITO .....	8
MUUT KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT .....	8
Keskusteluapu.....	8
Päivätoiminta .....	9
Hyvinvointikammari.....	9
Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu .....	9
Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu .....	9
Korjausavustukset.....	10
Vammaispalvelulain mukaiset asunnon muutostyöt.....	10
KUNTOUTUS JA APUVÄLINEET .....	10
VETERAANIASIAT .....	11
TURVALLISUUS.....	11
NÄKÖ JA KUULO .....	12
MUISTISAIRAUS, MUISTISAIRAAN HOITO JA TUKI.....	12
SEKSUAALI- JA LÄHEISYYSNEUVONTA.....	13
VANHUS- JA VAMMAISNEUVOSTO .....	13
HENGELLINEN TOIMINTA.....	14
VAPAAEHTOISTOIMINTA .....	14

<b>OMAISHOITO- JA MUISTIKAHVILA .....</b>	<b>14</b>
<b>RUNORYHMÄ.....</b>	<b>14</b>
<b>KELAN ETUUDET YLI 65- VUOTIAILLE.....</b>	<b>15</b>
<b>Eläkettä saavan hoitotuki.....</b>	<b>15</b>
<b>Eläkkeensaajan asumistuki.....</b>	<b>15</b>
<b>HYVÄ TIETÄÄ!.....</b>	<b>15</b>
<b>Yhteispalvelupiste .....</b>	<b>15</b>
<b>Edunvalvonta.....</b>	<b>15</b>
<b>Asiakasmaksukatto .....</b>	<b>16</b>
<b>Lääkemaksukatto.....</b>	<b>16</b>
<b>Kotitalousvähennys.....</b>	<b>16</b>
<b>Potilasasiamies .....</b>	<b>16</b>
<b>Sosiaaliasiamies.....</b>	<b>17</b>
<b>TERVEYDENHUOLTO.....</b>	<b>17</b>
<b>PÄIVYSTYS JA KIIREELLISET SAIRAUSTAPAUKSET .....</b>	<b>17</b>
<b>KIIREETÖN AJANVARAUS .....</b>	<b>17</b>
<b>ASiantuntijahoitajat.....</b>	<b>18</b>
<b>SUUN TERVEYDENHUOLTO.....</b>	<b>18</b>
<b>RÖNTGEN.....</b>	<b>18</b>
<b>LABORATORIO.....</b>	<b>18</b>
<b>VUODEOSASTO .....</b>	<b>18</b>
<b>MIELENTERVEYS – JA PÄIHDEPALVELUT .....</b>	<b>19</b>
<b>SOSIAALIPALVELUT.....</b>	<b>20</b>
<b>SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN HALLINTO JA TALOUS.....</b>	<b>20</b>
<b>TÄRKEITÄ NUMEROITA .....</b>	<b>21</b>
<b>MUISTIINPANOJA.....</b>	<b>22</b>

## **IKÄIHMISET TAIVALKOSKEN KUNNASSA**

Taivalkosken kunnassa on Tilastokeskuksen 12/2016 mukaan 65 vuotta täyttäneitä henkilöitä 1063. Väestöennusteen mukaan määrä kasvaa 1204 henkilöön vuoteen 2020 mennessä.

***Kuulut siis suureen, aktiiviseen ja kasvavaan joukkoon!***

## **IKÄKAMMARI/IKÄIHMISTEN NEUVONTAPISTE**

**Palvelukeskus Kataja, Lammentie 4, alakerta**

Taivalkosken kunnan kotihoito tarjoaa kotona asuville ikäihmisille maksutonta neuvontaa, ohjausta ja keskustelua Ikäkammarissa (ent. Ikäneuvola). Ikäkammarissa on paikalla palveluohjaaja sekä mahdollisuus tavata myös muistihoitajaa ja kotihoidon sairaanhoitajaa. Palvelu on tarkoitettu ikäihmiselle, joka tarvitsee kokonaisvaltaisen elämäntilanteen kartoituksen, miettii tarvetta kotihoidon palveluille, ei ole tietoinen omaa itsenäistä selviytymistä tukevista palveluista, pohtii omaa kotona asumistaan tulevaisuudessa tai tarvitsee neuvontaa ja ohjausta erilaisten asioiden hoidossa. Taivalkosken alueella ikäihmisten palveluohjauksesta ja palvelutarpeen arvioinneista vastaa palveluohjaaja.

**Ikäkammari on avoinna keskiviikkoisin klo 9 – 11.**

**Ajanvaraus muina aikoina p. 040 053 0257/palveluohjaaja.**

## **HYVINVOINTIA EDISTÄVÄT KOTIKÄYNNIT**

Taivalkosken kunta tarjoaa kaikille 75 vuotta täyttäneille kuntalaisille mahdollisuuden maksuttomaan fysioterapeutin ja palveluohjaajan yhdessä tekemään hyvinvointia edistävään kotikäyntiin. Kotikäynnin tavoitteena on tukea ikääntyneen kotona selviytymistä. Käynnillä on mahdollisuus keskustella saatavilla olevista erilaisista palveluista, yleisestä terveydentilasta, kodin turvallisuudesta ja muista mielessä olevista asioista.

**Lisätietoja palveluohjaaja p. 040 053 0257**

**tai fysioterapeutti p. 040 860 9025.**



## **KOTIHOITO**

### **Kotihoidon asumis- ja kotipalvelut, Lammentie 4**

Kotihoidon toiminta-ajatuksena on tukea ikääntyneen, vammaisen tai sairaan henkilön ja/tai hänen perheensä päivittäistä selviytymistä sekä tuottaa siihen liittyviä palveluita. Palvelun lähtökohtana on aina asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja tarpeet. Tavoitteena on asiakkaan omatoiminen ja itsenäinen elämä omassa kodissa. Laadukas palvelu perustuu yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotihoito voi olla satunnaista, tilapäistä tai säännöllistä palvelua.

**Lisätietoja sairaanhoitaja p. 040 067 5256.**

Kotihoito, sairaanhoitaja Marjaana Wikstedt	p. 040 067 5256
Kotihoito, palveluohjaaja Mimmu Alaloukusa	p. 040 053 0257

## **ASUMISPALVELUT**

### **Kotihoidon asumis- ja kotipalvelut, Lammentie 4**

Asumispalveluiden tehtävänä on tarjota kodinomaisissa olosuhteissa hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille, jotka eivät itsenäisesti eivätkä tukipalvelujenkaan avulla pysty selviytymään kotona. Tuetun tai tehostetun palvelun asumisyksiköissä ikäihmiset saavat elää mahdollisimman omannäköistä arkea hoitajien auttaessa heitä tarvittaessa, aktiivisuuteen ja itsenäisyyteen tukien.

#### **Lisätietoja**

- **Kataja**, sairaanhoitaja, lähiesimies Katri Ylitalo **p. 040 668 4409**
- **Pihlaja ja Kaisla**, sairaanhoitaja Aira Räisänen **p. 040 544 8671**

#### **Yksiköt:**

Kataja	p. 040 507 2297
Pihlaja	p. 050 351 1621
Kaisla	p. 040 860 9015

## **KOTIHOIDON TUKIPALVELUT**

Kotihoidon ja erilaisten yksilöllisten tukipalveluiden tarkoituksena on mahdollistaa turvallinen kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Asiakkaalla on mahdollisuus anoa kunnan tukipalveluseteliä tai ostaa palveluita suoraan yksityiseltä palveluntuottajalta. Tukipalvelut voivat olla satunnaisia, tilapäisiä tai säännöllistä palvelua.

### **Turvapuhelin**

Turvapuhelin antaa kotona asuvalle mahdollisuuden saada nopeasti apua esim. sairauskohtauksen sattuessa. Hälytys siirtyy turvapuhelinyrityksen hälytyskeskukseen, josta asiakkaaseen ollaan välittömästi yhteydessä ja tarvittaessa järjestetään apua kotihoidosta, omaisilta tai ambulanssilta. **Lisätietoja sairaanhoitaja p. 040 067 5256.**

### **Ateriapalvelu**

Ateriapalvelu on tarkoitettu heille, joilla on vaikeuksia aterioiden valmistamisessa, ostoksilla käymisessä ja itsensä huolehtimisessa. Palvelun voi tilata kotiin kuljetettuna jokaiselle tai vain valituille päiville. **Lisätietoja sairaanhoitaja p. 040 067 5256.**

### **Alv- vapautus ostettavista sosiaalipalveluista**

Ikäihmisellä voi olla oikeus hankkia kotona asumista tukevia palveluja arvonlisäverottomana sairauden tai toimintakyvyn heikentymisen vuoksi. **Lisätietoja palveluohjaaja p. 040 053 0257.**

### **Hoitotarvikkeet**

Hoidon kannalta tarpeellisia tarvikkeita jaetaan pitkäaikaista sairautta sairastaville ja avohoidossa oleville taivalkoskelaisille asiakkaille. Hoitotarvikkeet ovat maksuttomia ja niitä jaetaan kerrallaan kolmeksi kuukaudeksi sairaanhoitajan vastaanottohuoneesta laboratorion käytävällä. **Ilmaisjakelutarvikkeet tiistaisin ja torstaisin klo 12-15.** **Lisätietoja hoitaja p. 040 860 9019.**

## **Kotiutustiimi**

Kun ikäihminen on kotiutumassa vuodeosastolta toimenpiteen tai muun sairaalahoitoa vaatineen syyn takia, on mahdollista suunnitella kotiutumista tarkemmin yhdessä kotiutushoitajan, kotihoidon sairaanhoitajan, fysioterapeutin ja palveluohjaajan kanssa.

**Lisätietoja kotiutushoitaja p. 040 668 5760.**

## **TUKIPALVELUSETELI**

Tukipalvelusetelin käyttöönoton tavoitteena on parantaa erityisesti kotipalvelujen saatavuutta ja siten edistää ikäihmisten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden kotona asumista. Kotihoidon tukipalveluun kuuluvia palveluja voivat olla siivous-, ruokahuolto-, kauppa- ja asiointi-, sauna-, kylvetys-, vaatehuolto-, kiinteistö- ja pihatyö, saattaja-, sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja ja ulkoilupalvelu, seurantakäynti, lääkkeenjako palvelu sekä yhdistetty kotipalvelu.

**Lisätietoja ja hakeminen palveluohjaaja p. 040 053 0257.**

## **OMAISHOITO**

Omaishoidontuki on harkinnanvarainen etuus, jota voidaan myöntää vanhuksen, vammaisen tai pitkäaikaissairaahan hoitajalle kotona tapahtuvasta hoidosta. Omaishoidontuki on kokonaisuus, joka koostuu hoidettavalle annettavista tarvittavista palveluista sekä hoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista. Tuen määrä ja myöntäminen riippuvat hoidon sitovuudesta ja vaativuudesta.

**Hakeminen ja lisätiedot palveluohjaaja p. 0400 530257.**

## **MUUT KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT**

### **Keskusteluapu**

Kotihoidon keskusteluapu tarjoaa mielenterveyshoitajan antamaa matalan kynnyksen tukea mieltä painaviin asioihin ja henkiseen hyvinvointiin. Palvelun kohderyhmänä ovat kotona asuvat ikäihmiset ja esimerkiksi omaishoitajat. **Lisätietoja palveluohjaaja p. 040 053 0257.**

## **Päivätoiminta**

Ikäihmisille suunnattua kuntouttavaa päivätoimintaa tarjotaan palvelukeskus Katajassa arkipäivisin. Asiakkaat saavat päivän aikana ruokailla, sauna- tai käydä pesulla sekä osallistua erilaisiin kuntouttaviin toimintoihin. Päivätoiminta tarjoaa mahdollisuuden myös sosiaaliseen virkistäytymiseen ja yhdessäoloon.

**Lisätietoja virikeohjaaja p. 040 668 4409.**

## **Hyvinvointikammari**

Palvelukeskus Katajan yläkertaan on remontoitu viihtyisä hoituhuone, johon esimerkiksi päivätoimintaan tuleva voi tilata itselleen kampaajan, hierojan, jalkahoitajan tai muun palvelun sovittuun aikaan. Huoneesta löytyy hierontapöytä, pesupaikat ja muu tarvittava varustus hoitojen tekemistä varten. Jalkahoitaja tekee myös esimerkiksi diabetesta sairastavien säännölliset jalkahoidot Hyvinvointikammarissa. Tilan vuokra on yrittäjille maksuton.

**Lisätietoja virikeohjaaja p. 040 668 4409.**

## **Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu**

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu vähävaraisille ikääntyneille, jotka eivät pitkäaikaisten liikkumisvaikeuksien takia kykene käyttämään julkisia joukkoliikennevälineitä. Tavoitteena on asiakkaan omatoimisuuden tukeminen asioinneissa ja sosiaalisen elämän ylläpitämisessä. Kuljetuspalvelua voi käyttää asiointi- ja virkistysmatkoihin (ei Kelan korvauksen piirissä oleviin matkoihin). Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on tulosidonnainen etuus. Omavastuuosuus on linja-autotaksan mukainen. **Lisätietoja sosiaalityöntekijä p. 040 860 9030 tai palveluohjaaja p. 040 053 0257.**

## **Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu**

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu vaikeavammaisille henkilöille, joilla on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja jotka eivät voi vammansa tai sairautensa vuoksi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä. Ensimmäisen hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto.

**Lisätietoja ja hakeminen sosiaalityöntekijä p. 040 860 9030.**

## **Korjausavustukset**

ARA (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus) hoitaa korjausavustusten myöntämisen vuoden 2017 alusta alkaen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että hakemus jätetään ARAan sähköisenä tai paperisena, ARA tekee päätöksen ja hoitaa avustusten maksamisen. Avustuksia voi hakea ympäri vuoden, erillistä hakuaikaa ei ole. **Lisätietoja Yhteispalvelupiste p. 040 669 0991 tai Tekniset palvelut p. 040 020 3693.**

## **Vammaispalvelulain mukaiset asunnon muutostyöt**

Palvelu on tarkoitettu vaikeavammaiselle henkilölle, joka täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa määritetyt myöntämiskriteerit. Tavoitteena on mahdollistaa turvallinen kotona asuminen ja arkielämästä suoriutuminen vammasta tai sairaudesta huolimatta.

**Lisätietoja sosiaalityöntekijä p. 040 860 9030.**

## **KUNTOUTUS JA APUVÄLINEET**

### **Kuntoutus, Sairaalantie 8 A**

Kuntoutuksen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää terveyttä, parantaa ja ylläpitää työkykyä sekä edistää ja ylläpitää vammaisten ja vanhusten kotikuntoisuutta. Kuntoutukseen tarvitaan lääkärin lähete. Kuntoutusosastolla annetaan ensisijaisesti lakisääteisiä kuntoutuspalveluja. Kuntoutusosasto huolehtii myös apuvälinelainauksesta ja huollosta. **Ajanvaraus arkisin klo 8 - 10.**

### **Fysioterapeutit:**

**Helena Aulamo**

**p. 040 860 9025**

**Tiina Jakkila-Parkkinen**

**p. 040 860 9005**

**Milla Kangas**

**p. 040 741 5593**

## **VETERAANIASIAT**

**Kuntoutus, Sairaalantie 8 A**

Veteraanasiamies on jokaisen kunnassa asuvan rintamaveteraanin, viranomaisen ja muiden rintamaveteraaneille tarkoitettujen palveluja järjestävien tahojen välinen yhteyshenkilö.

Rintamaveteraaneilla on mahdollisuus saada kuntoutusta siten kuin rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetussa laissa on säädetty. Kuntoutusta haetaan Taivalkoskella sosiaali- ja terveyslautakunnalta, joka tekee päätöksen kuntoutukseen hyväksymisestä. Kuntoutukseen valittavan veteraanin tulee olla vuosien 1939 - 1945 sotiin osallistunut rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelutunnuksen tai rintamatunnuksen omaava henkilö. Kuntoutukseen valitaan rintamaveteraaneja heidän kuntoutustarpeensa huomioon ottaen tasaisesti ympäri vuoden. Hakemukseen tulee liittää enintään vuoden vanha lääkärintodistus kuntoutuksen tarpeellisuudesta. Hakemuksia saa terveyskeskuksesta. Vuosittain veteraanikuntoutukseen on voitu lähettää noin 70 henkilöä.

**Lisätietoja veteraanasiamies p. 040 860 9025.**

## **TURVALLISUUS**

Ikäihmisten tapaturmien määrä on kasvanut. Yleisimpiä tapaturmia ovat kaatumiset (kompastumiset, liukastumiset) ja putoamiset. Tapaturmaan joutuminen voi olla merkittävä käännekohta toimintakyvyn heikkenemiseen ja itsenäisen selviytymisen vähenemiseen. Siksi onkin tärkeää huolehtia sekä kodin että ympäristön turvallisuudesta tapaturmien välttämiseksi. Tarkastuslista kotitapaturmien ehkäisemiseksi on saatavilla Ikäkamarista, Lammentie 4 tai terveyskeskuksen kuntoutuksesta.

**Lisätietoja palveluohjaaja p. 040 053 0257.**

***Pidäthän huolta itsestäsi!***

## NÄKÖ JA KUULO

Ikääntyessä näkökyky muuttuu. Vanhenemiseen liittyvä normaali näkökyvyn heikentyminen on syytä erottaa silmäsairauksista. Säännöllinen silmien- ja näöntarkastus kannattaa ottaa tavaksi jo ennen kuin ongelmia ilmenee. Näköön liittyvissä kysymyksissä kannattaa kääntyä lääkärin ja sitä kautta tarvittaessa silmälääkärin puoleen.

Ikäkuulolla tarkoitetaan iän myötä tulevia kuulohermon ja sisäkorvan rappeutumismuutoksia. Ikäkuulo on hyvin yleistä, se alkaa vähitellen eikä sitä itse välttämättä huomaa. Taivalkoskella ikääntyneiden kuuloasiat hoidetaan neuvolassa ja lääkärin vastaanotolla. Myös kuulohoitajaan voi olla yhteydessä, mikäli kysymyksiä asiaan liittyen herää.

**Lisätietoja neuvola p. 040 705 6857 tai kuulohoitaja p 040 860 9017**

## MUISTISAIRAUS, MUISTISAIRAAN HOITO JA TUKI

Jokainen unohtelee joskus asioita ja vain harvoin unohtamisen taustalla on vakavia ongelmia. Jos muistin toiminta huolestuttaa itseä tai läheisiä, kannattaa ottaa yhteys muistihoitajaan. Käynti muistihoitajan vastaanotolla on maksutonta. Tarvittaessa muistihoitaja tekee myös kotikäyntejä. Muistihoitaja toimii muistisairaana ja hänen läheistensä tukena sekä auttaa tarvittavan avun ja tuen hakemisessa. Mitä varhaisemmassa vaiheessa muistisairaus todetaan, sitä paremmin pystytään ylläpitämään ihmisen toimintakykyä.

Muistisairaudella tarkoitetaan sairautta, joka heikentää sekä muistia että muita tiedonkäsittelyalueita, kuten kielellisiä toimintoja, näönvaraista hahmottamista ja toiminnanohjausta. Muistisairaiden ja heidän läheistensä kannalta elämänlaatua heikentävät eniten sairaudesta johtuvat käyttäytymisen muutokset. Osa muistihäiriöistä voidaan hoitaa ja ajoissa havaitun muistisairauden etenemistä voidaan hidastaa, joten on tärkeää, että kaikki muistihäiriöt tutkitaan viivytyksettä.

Muistisairaana hoitopolku koostuu eri palveluista. Palvelut suunnitellaan ja järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaan. Hoitopolun jatkuvuuden tueksi jokaiselle asiakkaalle suunnitellaan yksilöllisesti hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Kuntoutuminen on muistisairaana omaa elämää ja toimintaa. Aktiivisella elämällä ja kuntouttavalla hoidolla on suuri

merkitys muistisairaana elämässä. Tavallisen arkielämän ja harrastusten jatkaminen sairastumisesta huolimatta on muistisairaalle tärkeää. Liikunnan merkitys on erittäin tärkeää toimintakyvyn ylläpitämisessä.

**Lisätietoja muistihoitaja p. 040 067 5256.**

## **SEKSUAALI- JA LÄHEISYYSNEUVONTA**

Seksuaalisuus ja läheisyys ovat osa ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja elämää. Ne ovat ihmisyyteen ja persoonaan vaikuttavia pysyviä ominaisuuksiamme ja vaikuttavat myös siihen, millaisena näemme itsemme. Seksuaalisuus kehittyy koko elämänkaaren ajan. Oma seksuaalisuuttaan voi hoitaa, helliä ja vaalia ja siitä on lupa puhua.

Seksuaalineuvoja on koulutettu ja vaitiolovelvollinen ammattihenkilö. Käynnille voi tulla ilman lähetettä varaamalla ajan seksuaalineuvojalta. Aiheena voi olla mm. tunteiden ilmaisun, vuorovaikutuksen ja läheisyyden ongelmat, seksuaalisen halun puute, eri elämäntilanteisiin liittyvät seksuaalielämän haasteet (ikäntyminen, sairastuminen, vammautuminen, toimenpiteet, lääkityksen vaikutus seksuaalisuuteen ja seksielämään, yhdyntäkivut), seksuaalireaktioiden häiriöt mm. erektiohäiriöt, orgasmivaikeudet.

**Lisätietoja ja ajanvaraus Lilja Parviainen 040 860 9002,  
lilja.parviainen@taivalkoski.fi**

## **VANHUS- JA VAMMAISNEUVOSTO**

Vanhus- ja vammaisneuvosto on kunnan alueella toimivien vanhus- ja vammaisjärjestöjen yhteistyöelin. Neuvostoon kuuluvat edustajat vammaisjärjestöistä, eläkejärjestöistä, kunnan sosiaali- ja terveystoimesta sekä kunnanhallituksesta. Vanhus- ja vammaisneuvoston tehtävänä on edistää ja seurata kunnallishallinnon eri aloilla tapahtuvaa toimintaa vammaisten henkilöiden kannalta. Vanhus- ja vammaisneuvosto voi tehdä aloitteita ja esityksiä sekä antaa lausuntoja asioista, joilla on merkitystä vammaisten henkilöiden elämisessä ja suoriutumisessa.

**Taivalkosken Vanhus- ja vammaisneuvosto:  
Puheenjohtaja Ulla Fabritius  
Sihteeri Elsa Nurkkala, p. 040 705 6893**



## HENGELLINEN TOIMINTA

Taivalkosken seurakunta haluaa olla mukana ikäihmisten elämässä, arjessa ja juhlassa, tarjoamalla aktiivista toimintaa. Ystäväkerho, eläkeläisten retket, ikäihmisten kirkkopyhät ja muu iloinen yhdessäolo on tavoittanut jo suuren joukon ikäihmisiä. Diakoniatyöntekijä tekee myös kotikäyntejä yksinäisten ikäihmisten luo sekä tarvittaessa toimittaa kotiehtoollisen ikäihmisen omasta pyynnöstä. Myös seurakunnan vapaaehtois- ja Lähimmäistoimintaan toivotetaan tervetulleeksi elämäkokemusta ja aikaa omaavia uusia toimijoita. Yhdessä olemme enemmän! **Lisätietoja diakonissa Heidi Keränen p. 040 753 6365.**

## VAPAAEHTOISTOIMINTA

SPR:n Taivalkosken osasto järjestää Ystävä- toimintaa, jonka avulla moni ikääntynyt on saanut lisää virkeyttä ja sisältöä elämäänsä. Mikäli haluat antaa aikaasi osallistumalla uutena Ystävänä tai tiedät ikääntyneen, joka kaipaa Ystävää, **ota yhteyttä Marja Taivalkoski p. 045 311 0661.**

## OMAISHOITO- JA MUISTIKAHVILA

Katajan Pirtissä kokoontuu omaishoitajille ja -hoidettaville sekä muistiasioista kiinnostuneille tarkoitettu kahvila, jossa teemoina ajankohtaisia asioita, erilaista ohjelmaa ja muistin harjoitusta. Kuukausittaiset tapaamisajat tiedotetaan Taivalkosken Sanomissa. **Lisätietoja palveluohjaaja p. 040 053 0257 tai virikeohjaaja 040 575 5473.**

## RUNORYHMÄ

Aktiivinen ryhmä kaikille runoista ja tarinoista kiinnostuneille ikäihmisille, tapaamispaikkana Katajan Pirtti. Ryhmässä voi lukea tai kuunnella runoja, oma runokirja on hyvä ottaa mukaan. Tapaamisajat tiedotetaan Taivalkosken Sanomissa. **Lisätietoja palveluohjaaja p. 040 053 0257 tai virikeohjaaja 040 575 5473.**

## **KELAN ETUUDET YLI 65- VUOTIAILLE**

### **Eläkettä saavan hoitotuki**

Eläkettä saavan hoitotuen tavoitteena on tukea pitkäaikaisesti sairaan tai vammaisen eläkkeensaajan jokapäiväistä elämää, kuntoutusta ja hoitoa sekä toimintakyvyn ylläpitämistä. Hoitotuen saamisen edellytyksenä on toimintakyvyn heikkeneminen yhtäjaksoisesti vähintään vuoden ajan. Eläkettä saavan hoitotuki on porrastettu kolmeen ryhmään avuntarpeen mukaan. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto.

**Lisätietoja Kela p. 020 692 202 tai palveluohjaaja p. 040 053 0257.**

### **Eläkkeensaajan asumistuki**

Eläkkeensaaja voi saada asumistukea, jos asuu vakituisesti Suomessa, on pienituloinen ja saa eläkettä, joka oikeuttaa eläkkeensaajan asumistukeen. Asumistukea voi saada vuokra- tai omistusasuntoon.

**Lisätietoja Kela p. 020 692 201 tai palveluohjaaja p. 040 053 0257.**

## **HYVÄ TIETÄÄ!**

### **Yhteispalvelupiste**

Yhteispalvelussa tarjotaan yleistä neuvontaa Taivalkosken kunnan ja yhteistyökumppaneiden palveluista, sähköisten palveluiden käytön tukemista, asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa (avustavaa asiakaspalvelua). Yhteispalvelusta saa myös asiantuntijatasoisia asiakaspalveluja verkon kautta etäpalveluna, palveluneuvojan avustamana. Yhteispalvelupiste sijaitsee osoitteessa Kauppatie 11, Koillismaan Osuuskaupan kiinteistössä. Avoinna ma-pe 9-11 ja 11.30 -15.  
**Lisätietoja p. 040 669 0991.**

### **Edunvalvonta**

Edunvalvoja voidaan määrätä täysi-ikäiselle, joka esimerkiksi heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi ei itse

kykene huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista. Maistraatti selvittää edunvalvonnan tarpeen henkilön oman hakemuksen tai toisen henkilön tekemän ilmoituksen perusteella.

**Lisätietoja yleinen edunvalvoja p. 040 567 1988.**

### **Asiakasmaksukatto**

Kunnallisen terveydenhuollon asiakasmaksuissa on kalenteri-  
vuosittainen maksukatto. Vuonna 2016 – 2017 maksukatto on 691 €. Maksukattoon tehdään indeksitarkistus joka toinen vuosi. Kun maksukatto ylittyy, palvelut ovat maksuttomia. Maksukaton täyttymistä on seurattava itse. Lisätietoja **osastonsihteerin p. 040 860 9002.**

### **Lääkemaksukatto**

Lääkekustannuksilla on oma kalenterivuositteinen kattonsa, joka vuonna 2017 on 605,13 €. Korvauksen seuraavista lääkeostoista saa suoraan apteekista, kun esittää Kela-kortin ja kotiin tulevan Kelan ilmoituksen lisäkorvausoikeudesta. **Lisätietoja Kela p. 020 694 204.**

### **Kotitalousvähennys**

Kotitalousvähennystä voi saada teettämällä kotitalous- tai hoitotyötä, asunnon kunnossapitotyötä tai tietotekniikkalaitteiden asennusta. Kotitalousvähennyksen määrä riippuu siitä, teettääkö työn yrityksellä vai palkkaako itse työntekijän. Kotitalousvähennyksen omavastuu on 100 € ja enimmäismäärä 2 400 €/henkilö kalenterivuoden aikana.

**Lisätietoja Verohallinto, kotitalousvähennysasiat p. 029 497 002.**

### **Potilasasiamies**

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa potilasta muistutusta tai potilasvahinkoa tarkoittavissa asioissa sekä tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

**Kaisa Oikarinen, p. 040 860 8372 ma-pe klo 8 – 10.**

## **Sosiaaliasiamies**

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asiakaslakiin liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja edistää asiakkaan oikeuksia, ohjata ja neuvoa ristiriitatilanteiden ratkaisuisa sekä antaa neuvontaa päätöksiä ja muuta viranomaisten toimintaa koskevien valitusten, kanteluiden tai muistutusten tekemisessä.

**Jari Jaakkonen, p. 040 860 8338, ma-pe klo 10 - 12**

## **TERVEYDENHUOLTO**

**Terveyskeskuspalvelut, Sairaalantie 8, p. 040 860 9002**

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksen mukaan terveyskeskukseen on saatava sen aukioloaikana välitön puhelinyhteys. Hoidon tarpeen arviointi on tehtävä kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Terveyskeskuksen ammattihenkilö eli sairaanhoitaja tekee hoidon tarpeen arvioinnin käynnin yhteydessä tai puhelimesta. Yhteydenotosta tulee merkintä asiakkaan potilaskertomukseen.

## **PÄIVYSTYS JA KIIREELLISET SAIRAUSTAPAUKSET**

**p. 040 860 9001.**

**Taivalkosken terveyskeskuksessa:** ma-pe klo 8 - 16 sekä viikonloppuisin pe klo 16 - ma klo 8

### **Muina aikoina Kuusamon kaupungin terveyskeskuksessa:**

Kuusamon terveyskeskus, Raistakantie 1, p. 040 860 8611.

Päivystykseen tulijan toivotaan soittavan etukäteen. Kiireelliset ja hätätapaukset hoidetaan välittömästi.

## **KIIREETÖN AJANVARAUS**

**p. 040 860 9002**

## **ASiantuntijahoitajat**

<b>Astma</b>	p. 040 860 9000
<b>Diabetes</b>	p. 040 731 1993
<b>Reuma</b>	p. 040 731 1993
<b>Sydän</b>	p. 040 841 2495
<b>Syöpä</b>	p. 040 841 2495, 040 731 1993

## **Suun terveydenhuolto**

**Hammashoitola, Kangastie 1 B, p. 040 860 9006, ma – pe 8 - 16**

Suun terveydenhuollon toiminta Taivalkoskella on koko kunnan väestön kattavaa. Valistuksella ja ehkäisevällä hammashuollolla pyritään ylläpitämään suun ja hampaiston terveyttä.

## **Röntgen**

**Sairaalantie 8 A, p. 040 860 9004, ma – pe 8 - 15**

Röntgentutkimuksiin tarvitaan lääkärin lähete. Röntgenlääkäri käy terveystieteiden keskuksessa kerran kuukaudessa tekemässä ultraäänitutkimuksia, joihin ajanvaraus tapahtuu lääkärin kautta.

## **Laboratorio**

**Sairaalantie 8 A, p. 040 860 9002, ma - to 7.15 – 15, pe klo 7.15 - 13**

Laboratorionäytteitä otetaan pääsääntöisesti lääkärin läheteellä, mutta myös sairaanhoitajat voivat tarvittaessa määrätä laboratoriotutkimuksia.

## **Vuodeosasto**

**Sairaalantie 8 A, p. 040 094 1783**

Osaston tehtävänä on tarjota laadukasta sairaalahoitoa sitä tarvitseville asiakkaille, helpottaa vanhusväestön kotona selviytymistä tarjoamalla säännöllisesti toistuvia kuntoutus- ja vuorohoitajaksoja sekä järjestää hyvää ympärivuorokautista perushoitoa pitkäaikaista hoitoa tarvitseville.

Vuodeosastolla on 34 potilaspaikkaa. Hoitotyön periaatteena ovat asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, yksilöllisyys, omatoimisuus ja hoidon jatkuvuus.

**Osastonhoitaja p. 040 705 6893, osastonsihteerin p. 040 860 9002.**

## **MIELENTERVEYS - JA PÄIHDEPALVELUT**

### **Neuvola, Sairaalantie 8 A**

Mielenterveys- ja päihdepalvelut tarjoavat kaikenikäisille taiivalkoskelaisille apua elämän haasteissa ja muutostilanteissa, neuvontaa mielenterveyteen liittyvissä kysymyksissä sekä hoitoa psykiatrisissa sairauksissa ja päihdeongelmissa. Mielenterveys- ja päihdetyön vastaanottopalvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Kriisitilanteissa vastaanotto pyritään järjestämään ilman ajanvarausta. Äkillisissä onnettomuus- ja kriisitilanteissa soitto päivystykseen p. 040 860 9001 ma-pe klo 8-16 sekä viikonloppuisin pe klo 16- ma klo 8. Muina aikoina yhteys Kuusamon kaupungin terveyskeskukseen p. 040 860 8611.

**Psykiatrille** ajanvaraus psykiatrisen sairaanhoitajan tai päihdetyöntekijän kautta.

**Terveyskeskuspsykologi** Leena Pesälä p. 040 574 0470, soittoaika ma-pe klo 8-9. Tavattavissa ma-to klo 8-16, pe 8-15.30 ajanvarauksella.

**Psykiatrinen sairaanhoitaja** Kaija Kauhanen p. 040 089 3331 ma-to klo 7-15, pe klo 7-13.15 ajanvarauksella.

**Päihdetyöntekijä** Mervi Pihlaja p. 040 583 9807, soittoaika ma-pe klo 8-8.30 ja 12-13. Tavattavissa ma-to klo 8-16, pe 8-15 ajanvarauksella.  
**Vastaanotto Sosiaalitoimistossa, Sairaalantie 8 B.**

## **SOSIAALIPALVELUT**

**Taivalkosken sosiaalityötoimisto, Sairaalantie 8 B, 040 860 9033/-34**

Sosiaalityöntekijöiden/sosiaalihoajaan puhelinaika on ma-pe klo 12-13.

<b>Johtava sosiaalityöntekijä</b>	<b>p. 040 591 7237</b>
<b>Lastenvalvoja, sosiaalityöntekijä</b>	<b>p. 040 860 9030</b>
<b>Sosiaalihoaja</b>	<b>p. 040 860 9032</b>

Sosiaalityötoimistossa henkilökohtainen asiointi tapahtuu ajanvarauksella. Ajanvaraus tapahtuu puhelinajalla soittamalla joko sosiaalityöntekijöille tai sosiaalihoajalle.

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyivät Kelalle v. 2017 alusta. Harkinnanvaraista (täydentävää ja ehkäisevää) toimeentulotukea haetaan sosiaalipalveluiden kautta.

## **SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN HALLINTO JA TALOUS**

**Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Kirsi Alatalo**

kirsi.alatalo@taivalkoski.fi, p. 040 523 2991

**Johtava lääkäri Hannu Honkanen**

hannu.honkanen@taivalkoski.fi, p. 040 860 9002

**Hoitotyön johtaja Ritva Taivalkoski**

ritva.taivalkoski@taivalkoski.fi, p. 040 592 5751

**Toimialasihteeri Taina Latvalehto**

taina.latvalehto@taivalkoski.fi, p. 040 717 3794

## **TÄRKEITÄ NUMEROITA**

<b>Taivalkosken Eläkkeensaajat Ry</b>	<b>040 579 4701</b>
<b>Eläkeliiton Taivalkosken yhdistys ry</b>	<b>050 029 5121</b>
<b>Kirjasto</b>	<b>040 860 8999</b>
<b>Kansalaisopisto</b>	<b>040 573 0820</b>
<b>Uimahalli</b>	<b>040 860 8989</b>
<b>Jäteasema</b>	<b>040 028 1277</b>
<b>Yleinen oikeusavustaja</b>	<b>029 566 1490</b>
<b>Yleinen edunvalvoja</b>	<b>040 567 1988</b>
<b>Kuluttajaneuvonta</b>	<b>029 553 6901</b>
<b>Talous- ja velkaneuvonta</b>	<b>044 797 4965/ 044 710 1290</b>







## **KIITOLLISUUS**

***Tämä hetki.***

***Kiitollisuus kaikesta mitä on.***

***Kiitollisuus ihmisistä, jotka tuovat sisältöä elämään.***

***Kiitollisuus virheistä, joista oppii.***

***Kivusta, joka sisuunnuttaa.***

***Kiitollisuus kauneudesta, joka ilahduttaa.***

***Menetyksistä, jotka kasvattavat.***

***Kiitollisuus kauniista, puhtaasta luonnostamme,***

***raikkaasta ilmasta, jota hengittää.***

***Kiitollisuus neljän vuodenajan rikastamasta maisemasta***

***vaaroinen, jokinen,***

***puroinen, soinen.***

***Kiitollisuus epätietoisuudestakin.***

***Sillä keskeneräisiähän me,***

***jokainen.***

***Kasvamassa vielä.***

-Mimmu Alaloukusa-

