

Katri Tolppanen ja Mira Kuusisto

SOSIAALIOHJAUS KYMSOTEN IKÄIH- MISTEN TEHOSTETUSSA PALVELU- ASUMISESSA

Sosiaalietuudet

Opinnäytetyö
Sosionomi AMK

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät Katri Tolppanen ja Mira Kuusisto	Tutkintonimike Sosionomi AMK	Aika Huhtikuu 2020
Opinnäytetyön nimi Sosiaaliohjaus Kymsoten ikäihmisten tehostetussa palveluasumisessa Sosiaalietuudet		43 sivua 7 liitesivua
Toimeksiantaja Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä Kymsote		
Ohjaaja Auli Jungner		
Tiivistelmä Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä aloitti toimintansa 1.1.2019. Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen yksikössä Kotkansaaren City-Kodissa toimi ennen kuntayhtymän perustamista oma sosiaaliohjaaja, joka vastasi asukkaiden sosiaaliohjauksesta ja avusti sosiaalietuuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliohjaajan virka lakkautettiin uudelleen organisoinnin myötä ja työtehtävät siirtyivät hoitohenkilöstölle sekä yksikön palveluesimiehille. Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli tuottaa opas Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymän Kymsoten ikäihmisten tehostetun palveluasumisen yksiköön Kotkansaaren City-Kotiin. Opas on tarkoitettu hoitajille arjen työvälineeksi erilaisiin sosiaaliohjaukseen ja sosiaalietuuksiin liittyviin tilanteisiin. Yksikössä ei ole aikaisemmin ollut saatavilla koottua ja helposti käytettävää opasta aiheeseen liittyen. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena syntyi opas. Tavoitteena oli erilaisilla tiedonkeruumenetelmillä kerätä tietoa Kotkansaaren City-Kodin sosiaaliohjauksen sisällöstä ja sen haasteista. Kehittämistyön tiedonkeruumenetelminä käytettiin lomakekyselyä sekä teemahaastattelua. Webropol-kysely suunnattiin hoitajille ja sen avulla kerättiin tietoa, mihin asioihin hoitajat kokevat tarvitsevansa lisää tietoa, ohjeistusta sekä koulutusta. City-Kodin palveluesimiehille laadittiin sähköpostikysely ja Kymsoten asiakas- ja palveluohjauksen sosiaaliohjaajalle toteutettiin haastattelu sähköpostilla sekä puhelimitse. Sähköpostikyselyllä ja haastattelulla saimme tietoa yksikön palveluprosesseista sekä yhteistyöverkostoista. Oppaassa on esitelty tehostetussa palveluasumisessa asuvien ikäihmisten sosiaalietuudet sekä asiakkaan asioiden hoitoon liittyvät asiat ja toimintamallit. Oppaaseen on koottu myös tärkeiden yhteistyötahojen yhteistiedot. Tietoperustaksi kerättiin aineistoa tehostetusta palveluasumisesta, sosiaaliturvasta ja -ohjauksesta, ikäihmisten eläkkeistä ja sosiaalietuuksista. Oppaan tuottaminen on ollut kehittämistyötä. Sen tekeminen eteni tuotekehitysprosessin vaiheiden mukaisesti: ongelman kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointivaihe, luonnosteluvaihe, kehittämisvaihe ja arviointi ja päättäminen. Opas on tuotettu yhdessä hoitohenkilöstön, palveluesimiesten sekä merkittävien yhteistyötahojen kanssa. Hoitajien näkemykset ja panos ovat olleet merkittäviä, koska niiden avulla oppaasta on saatu työntekijöiden näköinen ja heitä palveleva kokonaisuus.		
Asiasanat tehostettu palveluasuminen, sosiaaliohjaus, ikäihmisten eläkkeet ja sosiaalietuudet		

Author (authors)	Degree	Time
Katri Tolppanen ja Mira Kuusisto	Bachelor of Social Services	April 2020
<p>Thesis title Social advising for aged people in Kymsotes intensive sheltered housing Social benefits</p> <p style="text-align: right;">43 pages 7 pages of appendices</p>		
<p>Commissioned by Social and health services in the region of Kymenlaakso</p>		
<p>Supervisor Auli Jungner</p>		
<p>Abstract</p> <p>The federation of municipalities in social and health services in the region of Kymenlaakso Kymsote, started its operations on 1 January 2019. Before starting the federation of municipalities, there was working a social advisor in Kotkansaari City-Koti. She/he was responsible for the social guidance of the residents and assisted them with social security benefit options. The Function of social advisor was closed down when new organizing started. Work assignments were transferred to the personnel of nursing and to the superiors of housing.</p> <p>The objective of the thesis was to create a guide for the federation of municipalities in social and health services in the region of Kymenlaakso. The guide was intended for the personnel of nursing in Kotkansaari City-Koti. They could use that guide for helping their daily work with different questions for social advice or social security benefits. In Kotkansaari City-Koti they haven't had that type of guidance before.</p> <p>Methods that were being developed were the use of questionnaire forms and theme interviews. The personnel of nursing gave information by webropol-survey about experiences of their needs to get more information, guidance and education. Supervisors of nursing and the advicors of customer and service instruction, executed the interviews by email. interviews gave more information of the processes for service and network co-operations in Kotkansaari City-Koti.</p> <p>The guide contains information of social benefits for aged people who are living in the intensive sheltered housing. As well It contains contact details of essential co-operations. The materials for the fact were collected by intensive sheltered housing, social security and advising, pensions for aged people and social benefits. Producing the guide has been development work. It has advanced according to the product development process: From identifying the need to develop the problem, phase of planning, developing, estimation and finishing. The guide was accomplished with personnel of nursing, supervisors of service with essential co-operations. Opinions and participation of nursing personnel has been significant. This is how it became the guide which is serving personnel of nursing in their daily works.</p>		
<p>Keywords Intensive sheltered housing, social advising, pensions for aged people, social benefits</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	8
2.1	Tehostettu palveluasuminen.....	9
2.1	Sosiaaliturva, ikäihmisten eläkkeet ja sosiaalietuudet.....	11
2.2	Sosiaaliohjaus.....	14
2.3	Edunvalvonta.....	15
2.4	Kuljetuspalvelut.....	16
3	KEHITTÄMISTYÖ SOSIAALIALAN MUUTOKSISSA.....	16
3.1	IkäOpastin-hanke.....	17
3.2	Mitrusen opinnäytetyö.....	18
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE.....	18
5	OPAS TUOTEKEHITYSPROSESSINA.....	19
5.1	Living lab-menetelmä.....	21
5.2	Ongelman ja kehitystarpeen tunnistaminen.....	21
5.3	Ideointivaihe.....	22
5.4	Luonnosteluvaihe.....	28
5.5	Tuotteen kehittämisvaihe.....	30
5.6	Valmis opas.....	30
5.7	Päätäminen ja arviointi.....	31
6	POHDINTA.....	33
6.1	Eettisyys ja luotettavuus.....	33
6.2	Kehittämis ehdotukset.....	35
6.3	Ammatillinen kasvu ja kehitys.....	36
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	

Liite 1. Opas, Kotkansaaren City-Koti

1 JOHDANTO

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän Kymsoten toiminta alkoi 1.1.2019. Kuntayhtymän muodostaa kuusi kuntaa, Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti. Kuntayhtymän tehtävänä on järjestää ja tuottaa kaikille maakunnan asukkaille yhdenvertaiset ja helposti saavutettavat sote-palvelut. (Kymsote 2019b.) Kymsoten perustamisen jälkeen entisissä kuntien tuottamissa palveluissa on tapahtunut paljon merkittäviä muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet monen sote-alan ammattilaisen työtehtäviin. Kotkan kaupungin ikäihmisten tehostetun palveluasumisen yksiköissä toimi ennen kuntayhtymän perustamista sosiaaliohjaajia, jotka vastasivat yksiköiden sosiaaliohjauksesta sekä sosiaalietuuksiin liittyvistä asioista. Sosiaaliohjaajan työtehtävät siirtyivät uudelleen organisoimnin myötä hoitohenkilöstölle sekä palveluesimiehille. Kymsoten tehostetun palveluasumisen yksiköihin ei ole vielä laadittu selkeää ohjeistusta siihen, miten sosiaaliohjaus yksiköissä käytännössä toteutetaan.

Olemme molemmat työskennelleet Kymsoten tehostetun palveluasumisen yksiköissä lähihoitajina sekä toisella meistä on työkokemusta myös sosiaaliohjaajan viransijaisuudesta asiakas- ja palveluohjauksessa. Molemmissa työympäristöissä olemme tehneet havaintoja, että tehostetussa palveluasumisessa asuvat sekä heidän omaisensa ovat usein epätietoisia sosiaalietuuksiin liittyvissä asioissa. Hoitohenkilöstöllä on ollut myös vaikeuksia antaa asiantuntevia vastauksia sosiaalietuuksista. Pohdimme, että hoitohenkilöstölle suunnattu opas helpottaisi heidän työtään ja auttaisi ratkaisemaan vallitsevaa ongelmaa. Kerroimme ideasta Kymsoten asumispalvelujen päällikölle ja toimeksiantajalta tuli selkeä viesti, että juuri kyseistä osaamista hoitohenkilökunta asumisyksiköissä tarvitsee. Keskustelimme toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön etenemisestä ja sovimme, että kehittämistyömme rajataan Kotkansaaren City-Kodin tehostettuun palveluasumiseen.

Tehostettuun palveluasumiseen siirtyminen on iso elämänmuutos asiakkaalle sekä hänen läheisilleen ja opas tarjoaa arvokasta käytännön tietoa hoitohenki-

löstölle sekä sitä kautta myös asiakkaille ja omaisille. Ikäihmisten asumispalvelussa sosiaalista tukea tarvitaan erityisesti asiakkaan muuttaessa taloon. Tukea uuteen tilanteeseen sopeutumiseen voivat tarvita asiakkaan lisäksi myös omaiset ja läheiset. Muutto aiheuttaa usein tunnetta elämänhallinnan muutoksesta sekä omien vaikutusmahdollisuuksien heikkenemisestä. Ikäihmisten asumispalvelujen laatu on ollut viime aikoina paljon otsikoissa. Huolta on herättänyt ikäihmisten hoidon laatu, mutta myös sosiaaliohjauksen laatu olisi tärkeää ottaa tarkasteluun, koska se on myös tärkeä osa asumisen palvelukokonaisuutta.

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille, jotka tarvitsevat runsasta hoivaa sekä huolenpitoa ympäri vuorokauden. Asiakkaan siirtyessä tehostettuun palveluasumiseen on moniammatillinen työryhmä arvioinut, että kotona asuminen ei enää onnistu minkäänlaisten kotiin vietävien apujen eikä tukipalvelujen turvin. Asiakasmaksut muodostuvat muun muassa hoidosta, vuokrasta, ruoasta ja siisteyden ylläpidosta. Hoitomaksut määräytyvät asukkaan tulojen perusteella. Jokainen kunta määrittää itse, paljonko asukkaalle tulee jäädä käyttövaraakaan maksujen jälkeen. (Ikäopastin 2017.) Ikäihmisten asumispalvelussa etuudet ja sosiaaliturva ovat asioita, joihin asiakkaat ja omaiset tarvitsevat eniten neuvontaa tai ohjausta. Tietoa erilaisista sosiaalietuuksista asiakkailla ja heidän omaisillaan on usein vähän. Huolimatta siitä, kuka sosiaaliohjauksen yksikössä toteuttaa, olisi tärkeää muistaa, että sosiaaliohjaus on Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014, sen 21:ssä §:ssä määritetty sosiaalialan ammatillisena työtapana. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301).

Kehittämistoimintamme eteni tuotekehitysprosessin mukaisesti. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen tuotoksena syntyi opas hoitajille arjen työvälineeksi. Kehitystyön menetelmänä käytimme Living lab-mallia. Tiedonkeruunmenetelminä työssä käytettiin Webropol- ja sähköpostikyselyä sekä teemahaastattelua. Palveluesimiehille haastattelut toteutettiin sähköpostikyselyillä ja asiakas- ja palveluohjauksen teemahaastattelu sähköposti- sekä puhelinhaastattelulla. Haastattelujen, sähköpostikyselyn, lomakekyselyn, teoretiedon sekä oman kokemustietomme pohjalta laadimme Kotkansaaren City-Kodin henkilöstölle oppaan, joka sisältää tietoa sosiaalietuuksista, niiden hakumenettelyistä sekä

yhteistyötahoista. Opasta työntekijät voivat käyttää arjen työvälineenä erilaisissa sosiaaliohjaukseen ja sosiaalietuuksiin liittyvissä tilanteissa. Opinnäytetyössä tuomme vahvasti esiin kokemukseen sekä omiin havaintoihimme perustuvaa tietoa, koska ne ovat vaikuttaneet vahvasti myös itse aiheen valintaan.

Asumisyksikön henkilökunnalla tulee olla riittävästi tietämystä sosiaalietuuksista, niiden hakumenetelmistä sekä asiakkaan asioiden hoitoon liittyvistä asioista, jotta he pystyvät asiantuntevasti ohjaamaan ja auttamaan asiakkaita ja heidän omaisiaan. Yhteistyötahojen yhteystiedot sekä toimintamallit on myös tärkeää olla helposti hoitohenkilökunnan saatavilla. Opinnäytetyössä oli tarkoitus ottaa huomioon sosiaalietuuksissa ja hakumenetelmissä tapahtuvat muutokset ja muuttuneen tiedon helppo päivittäminen oppaaseen. Opas on suunnattu hoitohenkilöstölle ja ajatuksemme on, että se löytyisi sähköisenä intrasta, jolloin sen päivittäminen olisi helpompaa tietojen muuttuessa.

Opinnäytetyön teoria perustuu käsitteisiin tehostettu palveluasuminen, sosiaaliohjaus, ikäihmisten eläkkeet ja sosiaalietuudet. Teoreettisessa viitekehyksessä on pyritty avaamaan käsitteiden sisältöä. Toiminnallinen opinnäytetyömme on kehitystyötä ja se kohdennetaan ikäihmisten tehostetun palveluasumisen yksikköön, joka on sosiaalihuoltolaissa määritelty palvelu. Kehitystyötä on tarkasteltu sosiaalialalla toteutettavan kehittämistyön näkökulmasta ja sisällön avaamiseen on hyödynnetty myös aikaisempaa sosiaalialan hanketta sekä opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tavoite sekä tarkoitus on kerrottu ennen varsinaista tuotekehitysprosessia. Oppaan tekeminen on jaettu tuotekehitysprosessin mallin osoittamiin vaiheisiin. Tuotekehitysprosessissa on kuvattu sitä, miten oppaan tuottaminen on edennyt, milloin, ja kuka on ollut mukana sen kehittämisen eri vaiheissa. Prosessissa perustellaan myös, minkä takia oppaaseen on valittu sen sisältämät asiat ja kerrotaan oppaan sisällöstä ja ulkomuodosta. Tuotekehitysprosessin lopussa arvioimme oppaan tekemisen prosessia ja kerromme kohdatuista haasteista ja vaikeuksista sekä onnistumisen kokemuksista. Opinnäytetyö päättyy pohdintaosuuteen, jossa on arvioitu työn eettisyyttä sekä luotettavuutta ja kerrottu kehittämis ehdotuksia jatkokehittämiseen. Lopussa pohdimme omaa ammatillista kasvua ja kehitystä opinnäytetyöprosessin aikana.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Yhteiskuntamme ikääntyy kovaa vauhtia ja tulevaisuudessa tullaan yhä tarvitsemaan paljon asumispalvelupaikkoja, vaikka rakenteelliset muutokset suosivatkin ikääntyneen mahdollisimman pitkää kotona asumista. Ikääntyneen elämäntilanteessa ja elämänlaadussa tapahtuu isoja muutoksia erityisesti silloin, kun ikääntynyt joutuu muuttamaan pois kotoaan. Hoitotyöhön painottuva henkilöstörakenne vanhustenhuollossa kuvaa hyvin ajattelumallia, jossa vanhuus nähdään pääosin sairautena ja hoitoa vaativana elämänvaiheena. Koska ikääntynyt on edelleen kokeva sekä sosiaalista turvaa kaipaava asiakas, tarvitsee hän kokonaisvaltaisesti toteutettua hoivaa ja huolenpitoa asuessaan asumispalveluyksikössä. Voimakkaasti kasvava ikääntyneen väestön osuus pakottaa vanhuspalveluita toteuttavat toimijat kehittämään omaa toimintaansa paremmin tarvetta vastaavaksi tuottaen palveluita myös taloudellisesta näkökulmasta. (Virkki ym. 2012, 259.)

Vanhuspalvelulaki (28.12.2012/980) linjaa kotiin annettavat palvelut ensisijaisiksi iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamisen muodoksi. Kymenlaaksossa ikääntyneiden palveluiden tavoitteena on mahdollistaa ikäihmisen turvallinen ja mielekäs kotona asuminen järjestämällä palveluja ja hoitoa kotiin ympäri vuorokauden. Ympärivuorokautisen asumispalvelun järjestäminen tulee ajankohtaiseksi vasta silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyky ei mahdollista kotona asumista kotiin annettavien palvelujen ja tukitoimien sekä teknologian turvin. Lisäksi ennen tehostettuun palveluasumisen siirtymistä on varmistettava että, toimintakykyä ei voida palauttaa kotona asumisen vaatimalle tasolle. (Lampinen 2020.)

Ikäihmisten asumispalvelussa etuudet ja sosiaaliturva ovat asioita, joihin asiakkaat ja omaiset tarvitsevat eniten neuvontaa tai ohjausta. Tietoa erilaisista sosiaalietuuksista asiakkailla ja heidän omaisillaan on usein vähän. Sosiaaliohjauksen merkitys on kasvanut palvelujärjestelmien laajetessa ja eriytyessä etenkin ikäihmisten palvelujärjestelmässä. Palveluja hakevat henkilöt tarvitsevat yhä useammin henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista, niiden saamisen ehdoista sekä tukea myös palvelujen ja

etuuksien hakemisessa ja käyttämisessä. Huolimatta siitä, kuka sosiaaliohjauksen yksikössä toteuttaa, on tärkeää muistaa, että sosiaaliohjaus on Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014, sen 21:ssä §:ssä määritetty sosiaalialan ammatillisenä työtapana.

Sosiaalihuoltolaissa painotetaan myös ennaltaehkäisevän työn merkitystä, heikompien aseman kohentamista sekä palvelujen saatavuuden parantamista uudenlaisten palvelurakenteiden avulla. Kunnan velvollisuus on huolehtia sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden järjestämisestä kuntalaisille säädösten mukaisesti. Kunnan tehtäviin kuuluu myös sosiaaliturvaan ja sosiaalietuuksiin liittyvä ohjaus ja neuvonta niin että, asukkaat osaavat hyödyntää heille kuuluvia etuuksia. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

2.1 Tehostettu palveluasuminen

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille, jotka tarvitsevat runsasta hoivaa sekä huolenpitoa ympäri vuorokauden. Asiakkaalle järjestetään ennen tehostettuun palveluasumiseen siirtymistä Kymenlaakson kuntayhtymän alueella SAS-arviointijakso, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. SAS tulee sanoista ”selvitä – arvioi – sijoita” ja se tarkoittaa moniammatillista, ennaltaohjaavaa ja kuntouttavaa kokonaisvaltaista asiakkaan tilanteen arvioimista. Arviointijakson sisältö suunnitellaan aina yksilöllisesti, asiakkaan tarpeet huomioiden. Arviointijakso voi sisältää esimerkiksi kotihoidon tehostettuja käyntejä, fysioterapeutin ja/tai toimintaterapeutin käyntejä. Jakson jälkeen asiakkaan tilanne on laaja-alaisesti selvitetty ja kaikki keinot kotona pärjäämisen tueksi otettu käyttöön. Moniammatillinen työryhmä on arvioinut, ettei kotona asuminen enää onnistu minkäänlaisten kotiin vietävien apujen eikä tukipalvelujen turvin. (Kettunen 2018, 40.) Arvioinnin tukena käytetään myös RAI-järjestelmää ja siihen kytkeytyviä toimintakykymittareita. Kymenlaaksossa maakunnan tasolla on palveluiden myöntämisperusteisiin kiinnitetty RAI-viitearvoja, jotka turvaavat maakuntalaisille yhdenvertaisin perustein myönnetty palvelut. (Kettunen & Niilo-Rämä 2018, 7.) Tehostetun palveluasumisen hakemuksen käsittelystä ja päätöksenteosta vastaa asumisen asiakasohjaajat. (Lampinen 2020.)

Tehostetun palveluasumisen toimintamallia toteutetaan seuraavien lakien mukaisesti:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja -asetus (607/83)
- Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)
- Lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystieteiden palveluista (ns. vanhustieteidenhuoltolaki 980/2012)
- Laki sosiaali- ja terveystieteidenhuollon palvelusetelistä (2009/569)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Sosiaali- ja terveystieteidenministeriön ja Suomen Kuntaliiton antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017 - 2019 (julkaisuja 2017:6).

Ikäihmisten tehostetussa palveluasumisessa sosiaalista tukea tarvitaan erityisesti asiakkaan muuttaessa taloon, sillä se on merkittävä elämänmuutos henkilölle itselleen sekä hänen läheisilleen. Muutto aiheuttaa usein tunnetta elämänhallinnan muutoksesta sekä omien vaikutusmahdollisuuksien heikkenemisestä. Tukea uuteen tilanteeseen sopeutumiseen voivat tarvita asiakkaan lisäksi myös omaiset ja läheiset. Ikäihmisten asumispalvelujen laatu on ollut viime aikoina paljon otsikoissa. Huolta on herättänyt ikäihmisten hoidon laatu, mutta myös sosiaaliohjauksen laatu olisi tärkeää ottaa tarkasteluun, koska se on myös tärkeä osa asumispalvelujen kokonaisuutta.

Tehostetussa palveluasumisessa asiakas maksaa palveluista samoin kuin maksaisi niistä kotona asuessaankin. Maksut muodostuvat muun muassa hoitosta, vuokrasta, ruoasta ja siisteyden ylläpidosta. Hoitomaksut määräytyvät asukkaan tulojen perusteella. Jokainen kunta määrittää itse, paljonko asukkaalle tulee jäädä käyttövara maksujen jälkeen. (Ikäopastin 2017.)

Tehostetun palveluasumisen asiakasmaksua määriteltäessä huomioon otettavat tulot ovat, eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet, elinkorot, rahana maksettavaksi määrätty syytinki, pääomatulot, kuten korkotulot, vuokratuotot ja vastaavat, mikäli ne ovat nettotuloina vähintään 10 €/kk, metsätulo sekä Kelan hoitotuet. Tuloista tehtäviin vähennyksiin kuuluu asunnon vuokran määrä, josta on vähennetty mahdollinen asumistuki. Uusien asukkaiden osalta

huomioidaan menona entisen oman asunnon ylläpitokuluina kolmen kuukauden ajalta 120 €/kk. Entisen vuokra-asunnon osalta huomioidaan yhden kuukauden vuokrakulut. Vähennettäviin menoihin katsotaan myös Kymsoten oman tuotannon ateriamaksu, joka on 444 €/kk. Muihin vähennettäviin menoihin kuuluu siivous ja vaatehuolto, niistä aiheutuvien kustannusten mukaisesti, kuitenkin enintään 60 €/kk. Asiaksmaksua alentavina lääkemenoina huomioidaan säännölliset välttämättömät lääkemenot, joihin asiakas ei ole oikeutettu saamaan Kelan lääkekorvausta, tässä asiakkaan omavastuu osuus on 20 €/kk. Edunvalvontakuluina huomioidaan maistraatin määräämän edunvalvojan palkkio, kuitenkin enintään 50 €/kk. Kuntayhtymällä on kiinteä tarvikepakettimaksu joka on 25 €/kk ja se kuuluu myös vähennettäviin menoihin. Kymsoten alueella asiakkaan omaan käyttöön on jätävä käyttövaroja 18 % vähennysten jälkeisistä nettotuloista, kuitenkin vähintään 170 €/kk. Jos asiakas on välittömästi ennen tehostettuun palveluasumiseen muuttamista elänyt yhteistaloudessa avo- tai avioliitossa, noudatetaan asiakasmaksuissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 7 c §:ää kotiin jäävän puolison toimeentulon turvaamiseksi. Asiaksmaksuksi määritellään tällöin 42,5 % puolisoien yhteensasketuista asiakkaan vähennysten jälkeisistä nettotuloista. (Kymsote 2020, 11 - 12.)

2.1 Sosiaaliturva, ikäihmisten eläkkeet ja sosiaalietuudet

Suomen sosiaaliturva takaa jokaiselle Suomessa vakituisesti asuvalle ihmiselle riittävän toimeentulon sekä huolenpidon kaikissa elämäntilanteissa. Sosiaaliturva koostuu erilaisista palveluista sekä rahallisista etuuksista, jotka turvaavat ihmisen toimeentulon. Suomessa sosiaaliturvan toimeenpanosta huolehtivat Kela, työttömyyskassat, kunnat sekä eläke- ja vakuutuslaitokset. Verovaroilla ja vakuutusmaksuilla rahoitettavat sosiaaliturvaetuudet perustuvat osaiemmin ansaittuihin tuloihin tai työskentelyyn ja osa on tuloista ja aiemmasta työskentelystä riippumatonta. (Kela 2019.)

Vanhuuden toimeentulon takaavat kansaneläke, työeläke ja takuueläke. Työeläke perustuu palkkaan ja se turvaa työuran aikaisen toimeentulon eläkkeelle jäädessä. Työeläke säilyttää myös eläkeaikana tietyn toimeentulon tason. Eläkeläiset, joilla on ollut lyhyt työura tai matala palkkainen työ, ovat oikeutettuja

kansaneläkkeeseen. Lähes kaikki Suomessa asuvat henkilöt ovat siihen oikeutettuja tietyin edellytyksin. Henkilö, jolla ei ole mitään muita eläkkeitä, on hän oikeutettu takuueläkkeeseen, joka on 834,52 €/kk. Oikeus takuueläkkeeseen on myös, jos henkilön kaikki eläkkeet ennen verotusta ovat enintään 827,78 €/kk. Asiakkaan muuttaessa tehostettuun palveluasumiseen eläke-etuudet säilyvät ennallaan. (Eläketurvakeskus 2020; Kela 2020a.)

Eläkkeensaajan asumistuen perusteista säädetään laissa. Lain tarkoituksena on pienentää asumismenoja. (Laki eläkkeensaajan asumistuesta 11.5.2007/571) Eläkkeensaajan asumistuki on etuus, joka on kohdennettu pienituloisille eläkeläisille. Tavoitteena on kohtuullisen asumistason turvaaminen. Tämä saavutetaan etuuden avulla, joka kohtuullistaa asumismenojen määrää. Asumistuen määrään vaikuttavat eläkkeensaajan tulot, kuten eläkkeet, mahdolliset muut palkkatulot, vuokratulot sekä maatalouden tulot yms. Lisäksi asumistukeen vaikuttaa myös omaisuus. Eläkkeensaajan asumistukeen ovat oikeutettuja Suomessa vakinaisesti asuvat pienituloiset eläkeläiset. (Kela 2017.) Eläkkeensaajan asumistuen määrä on 85 % huomioon otettavista vuotuisista asumismenoista, joista on vähennetty perusomavastuu ja mahdollinen lisäomavastuu. Perusomavastuu on 491,51 €/v. Lisäomavastuu on 41,3 % siitä tulojen osasta, joka ylittää vuositulorajan 7 415 €. Jos tulot jäävät alle tulorajan, lisäomavastuuta ei tule. Kohtuulliset asumismenot voivat olla enintään valtioneuvoston vuosittain vahvistamien enimmäisasumismenojen suuruiset, joihin vaikuttaa asuinpaikkakunta. (Laki eläkkeensaajan asumistuesta 11.5.2007/571.)

Eläkettä saavan hoitotuki määräytyy avuntarpeen sekä ohjauksen- ja valvonnan tarpeen mukaan. Hoitotuki on jaettu kolmeen tasoon: perushoitotukeen, korotettuun hoitotukeen sekä ylimpään hoitotukeen. Asiakkaan asuessa tehostetussa palveluasumisessa on hän oikeutettu ylimpään hoitotukeen, joka on 328,07 €/kk. Tehostetussa palveluasumisessa asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa ja valvontaa, joka on ylimmän hoitotuen myöntämisperuste. Hoitotukeen ei vaikuta asiakkaan tulot tai omaisuus ja se on verotonta tuloa. Asiakkaan saadessa saman vamman tai sairauden vuoksi hoitotukea tai haittalisää tapaturma- tai liikennevakuutuksesta, vähennetään ne hoitotuen määrästä. Hakemus hoitotuesta tehdään Kelaan ja siihen on liitettävä lääkärin

tekemä C-lausunto. (Kela 2020a.) Hakemus ylimmästä hoitotuesta tehdään Kelaan heti, kun asiakas on saanut tiedon tehostetun palveluasumisen paikasta ja muuttopäivä on sovittu, jos asiakas ei ole saanut ylintä hoitotukea ennen tehostettuun asumispalveluun muuttamista. Asumisyksikön lääkäri tekee asiakkaalle C-lausunnon tulotarkastuksen yhteydessä ja toimittaa lausunnon suoraan Kelaan. (Lampinen 2020.)

Suomessa asuvat **rintamaveteraanit**, jotka ovat osallistuneet vuosien 1939-1945 sotiin sekä ne, joille on myönnetty rintamapalvelus-, rintamasotilas- tai rintamatunnus ovat oikeutettuja rintamaveteraanipalveluihin. Veteraaneille maksetaan rintamalisää, joka on 125 €/kk. Lisä on verotonta tuloa ja sitä ei oteta huomioon tulona asiakasmaksuja määriteltäessä. (Asiakasmaksulaki 24.4.2003/328.) Tehostetussa palveluasumisessa rintamaveteraanit ovat oikeutettuja tiettyihin ilmaisiin palveluihin, joiden kustannuksista vastaa Valtionkonttori. Rintamaveteraaneille korvataan hoito- ja huolenpito ja tukipalvelut, joita ovat esimerkiksi, ateria-, siivous-, kylvetys-, vaatehuolto- ja turvapalvelut. Veteraanit maksavat itse vuokran, sähkön ja vesimaksun. Lisäksi kuntoutus ja mm. jalkahoito ovat maksuttomia. (Rintama-veteraanien palvelut 2020, 6.)

Kelan lääkekorvauksia voi saada vasta sen jälkeen, kun alkuomavastuu 50 € on täyttynyt. Asiakas maksaa korvattavat reseptilääkkeet 50 € asti kokonaan itse. Alkuomavastuu on kalenterivuosiokohtainen ja alkaa aina vuoden vaihtuessa. Kun alkuomavastuuta kerryttävien lääkkeiden ostot ovat ylittäneet 50 € alkuomavastuun, sen jälkeen Kela maksaa osan lääkkeiden hinnasta, sen mukaan mihin korvattavuusluokkaan lääke kuuluu. Lääkkeiden korvausluokkia on kolme: 40 % ja erityiskorvaukset 65 % ja 100 %. Lääkekorvausten vuosiomavastuu eli lääkekatto on vuonna 2020 577,66 €. Kun lääkekatto ylittyy, on asiakkaalla oikeus lisäkorvaukseen. Asiakas maksaa tällöin loppuvuoden ajan jokaisesta korvattavasta lääkevalmisteesta 2,50 € omavastuun. Apteekki saa automaattisesti tiedon asiakkaan vuosiomavastuun ylittymisestä. (Kela 2020b.)

Toimeentulotuki on Suomen sosiaaliturvajärjestelmän viimesijainen etuus, eli kaikki muut etuudet menevät sen edelle. Tehostetussa palveluasumisessa toi-

meentulotuen myöntämisen edellytyksiä voivat olla sellaiset menot, joita palvelu ei pidä sisällään, eivätkä ne kuulu käyttövaroista kustannettaviin välttämättömiin menoihin. Toimeentulotukilaissa määritellyt menoja ovat proteesit, silmälasit, edunvalvontapalkkio sekä yllättävät terveydenhuollon kustannukset. Hakijan omat varat ovat kuitenkin ensisijaisena käyttövarana toimeentulotukeen nähden. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.) Tehostetussa palveluasumisessa asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen on ensisijainen keino asiakkaan toimeentulon turvaamiseksi, vasta sen jälkeen asiakas on oikeutettu hakemaan toimeentulotukea. (Lampinen 2020.)

2.2 Sosiaalihojaus

Sosiaalihojaus on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea erilaisiin sosiaalipalveluihin ja sosiaaliturvaan liittyen sekä yhteistyötä eritukimuotojen yhteensovittamisessa. Ohjauksella tavoitellaan yksilöiden ja perheiden osallisuuden edistämistä vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.) Ikääntyneiden kanssa tehtävässä sosiaalihojauksessa työnkuvaan kuuluu palvelutarpeen arviointiin sekä palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuminen, taloudellinen neuvonta ja ohjaus, asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja voimavarojen vahvistaminen sekä erityisesti sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen. (Sarvimäki & Silta-niemi 2007, 19.)

Sosiaalihojaus on määritelty sosiaalityöntekijöiden sekä sosiaalihojaajien työtavaksi. Sosiaalihojaajan työssä painottuu työskentely asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa, palveluohjaus sekä asiakkaan asioiden hoitaminen viranomaisverkostoissa. Sosiaalihojaajan työ on aktivointia, taloudellista neuvontaa ja ohjausta sekä muita asiakkaan voimavaroja vahvistavia toimia. Sosiaalihuoltolaki lähtee siitä, että sosiaalihuollossa tehtävää ammatillista työtä kutsutaan sosiaalialan työksi. Sosiaalityön osa-alueet ovat sosiaalityö, sosiaalihojaus ja lähihoitajan ammattitaidon mukaiset perustehtävät. (Näkki & Sayed 2015, 30 - 32.) Vanhuskäsitys vaikuttaa oleellisesti siihen, miten ikääntyneet kohdataan ja minkälaista hoivaa he saavat. Ikääntyneen kanssa tehtävässä

sosiaalityössä haasteena on sosiokulttuurisen vanhuskäsityksen juurruttaminen käytännön vanhustyöhön, jossa sosiaalityö jää usein lääketieteellisen työn varjoon. (Koskinen & Seppänen 2013, 452.)

2.3 Edunvalvonta

Maistraatti tai tuomioistuin voi määrätä henkilölle edunvalvojan, jos hän ei pysty esimerkiksi sairauden tai korkean iän vuoksi huolehtimaan asioistaan, eivätkä asiat tule asianmukaisesti hoidettua muulla tavoin. Edunvalvojana voi toimia yksityishenkilö tai yleinen edunvalvoja, jonka määrää maistraatti tai kärjäoikeus. Yleinen edunvalvoja on tavallisesti valtion virkamies, jonka toimipiste on edunvalvontatoimistossa. Edunvalvonnan määräämiseksi kirjallisen hakemuksen kärjäoikeudelle voi tehdä henkilö itse tai henkilön lähiomainen. Hakemuksen edunvalvonnasta voi tehdä myös maistraattiin tai hakemuksen edunvalvonnan määräämisestä voi tehdä maistraatti. Henkilö voi tehdä myös etukäteen edunvalvontavaltuutuksen toimintakyvyn heikkenemisen varalta, tällöin edunvalvontavaltuutettu on aina henkilön itsensä nimeämä yksityishenkilö. Pääsääntöisesti edunvalvojan tehtävä on huolehtia päämiehensä omaisuudesta sekä taloudellisista asioista siten, että omaisuus ja sen tuotto on käytettävä päämiehen hyödyksi ja hänen henkilökohtaisiin tarpeisiinsa. Edunvalvojan on toimitettava maistraatille säännöllisin väliajoin, yleensä vuosittain, pitämänsä kirjanpito päämiehen varoista ja veloista. Edunvalvojan toimintaa valvoo maistraatti. Edunvalvoja, joka ei ole sopiva tehtävänsä, voidaan kärjäoikeuden päätöksellä vapauttaa siitä. (Oikeuslaitos 2014.)

Asiakkaan muuttaessa Kymsoten tehostetun palveluasumisen yksikköön tulisi hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa arvioida asiakkaan edunvalvonnan tarve. Myös asiakkaan jo asuessa yksikössä tulisi hoitohenkilöstön kiinnittää huomiota asiakkaan asioiden hoidon sujuvuuteen. Jos havaitaan asioiden hoidossa puutteita esimerkiksi posteja ja laskuja kerääntyä tai ilmenee arjessa, että asiakkaalle ei voi tilata hänen tarvitsemiaan välttämättömiä tarvikkeita kuten vuodesuojia, niin tulisi käynnistää edunvalvontaprosessi. Kymsoten asumispalveluyksikössä edunvalvontaprosessi etenee niin, että yksikön lääkäri tapaa asiakkaan ja kirjoittaa asiakkaan tilanteesta C-lausunnon ja toimittaa sen suoraan maistraattiin. (Lampinen 2020.)

Asiakas voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asiointia puolestaan Kelassa myös **valtakirjalla**. Iäkäs henkilö voi esimerkiksi valtuuttaa lapsensa hoitamaan kaikkia asioitaan Kelassa tai rajoittaa asioiden hoito-oikeutta tiettyjen etuuksien ja asioiden hoitamiseen. Valtakirjaan määritellä aina, onko se voimassa toistaiseksi vai määräaikaaisesti. Lisäksi on määriteltävä, onko valtakirjan haltijalla oikeus saada asioiden hoidon kannalta välttämättömiä salassa pidettäviä tietoja itselleen. Valtuutettu on oikeutettu hakemaan etuuksia toisen puolesta, mutta se on aina tehtävä kirjallisesti. Puhelimessa tehtäviin hakemuksiin vaaditaan aina edunvalvontavaltuutus tai päätös edunvalvonnasta. (Kela 2020a.)

2.4 Kuljetuspalvelut

Yksilöllisiä liikkumista tukevia kuljetuspalveluja järjestetään Sosiaalihuoltolain 14 § ja 23 § mukaisesti henkilöille, jotka eivät kykene sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia itsenäisesti käyttämään julkista liikennevälinettä tai palveluliikennettä asioimisessa. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut ovat tarveharkintaisia ja määrärahasidonnaisia. Kuljetusten kustannuksista vastaa pääosin kunta. Asiakas maksaa kyydistä voimassa olevan bussitaksan mukaisen maksun. Tehostetussa palveluasumisessa asuva henkilö ei pääsääntöisesti ole oikeutettu kuljetuspalveluun, koska katsotaan, että palvelut, joita hän tarvitsee asumispalveluyksikössä, on järjestetty siellä ja kuljetuspalvelu on nimenomaan tarkoitettu omatoimiseen liikkumiseen ja asiointiin. (Lampinen 2020.)

3 KEHITTÄMISTYÖ SOSIAALIALAN MUUTOKSISSA

Kehittämistyö on toimintaa, jonka tavoitteena on luoda uusia toimintatapoja ja -menetelmiä, tuotteita tai parantaa jo olemassa olevia. (Seppänen-Järvelä 1999, 59.) Kehittämistyö määritellään aktiiviseksi toiminnaksi, jota tehdään tavoitteen saavuttamiseksi. Kehittämishankkeilla on tiettyjä yhteisiä periaatteita, vaikka ne muuten voivatkin olla hyvinkin erilaisia toisiinsa nähden. Näitä peri-

aatteita ovat käytännönläheisyys, innovatiivisuus ja se, että kehitystyön tulokset ovat hyödynnettävissä. (Anttila 2007, 12 - 14.) Kehittämistoiminnan tarve voi syntyä, jos nykytilanne ei vastaa toivottua tilannetta ja syntyy ongelmia, joihin halutaan ratkaisuja. Nämä voivat olla positiivisia tai negatiivisia ongelmia. (Karsson & Marttila 2001, 14; Lewis 2000, 2.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden organisaatioissa sekä toimintaympäristöissä tapahtuu jatkuvasti muutoksia ja uudistuksia. Organisaatiossa tapahtuvat muutokset eivät ole yleensä lineaarisesti eteneviä, vaan usein sekavia ja ristiriitaisia prosesseja. Muutostilanteet edellyttävät hyvää muutosjohtamista ylempältä johdolta sekä myös lähiesimiehiltä. Kehittämistyön näkökulmasta keskeisimpiä sisältöjä ja onnistumisen edellytyksiä ovat tiedotus sekä henkilöstön osallistaminen ja motivoiminen muutokseen. Henkilöstön mukaan ottaminen organisaatiomuutoksen suunnitteluun ja toteutukseen on muutoksen onnistumisen kannalta tärkeää. Kaksisuuntainen vuorovaikutus tarjoaa organisaatiolle tilaisuuden hyödyntää henkilöstön asiantuntemusta sekä ammattitaitoa ja vastavuoroisesti se antaa henkilöstölle vaikuttamisen mahdollisuuden. Henkilöstön mukaan ottaminen kehitystyöhön on suorassa yhteydessä siihen, että henkilöstön on helpompi asennoitua ja sitoutua muutokseen. Muutokset voivat vaikuttaa merkittävästi myös henkilöstön työn sisältöön, joten ennakoituista vaikutuksista tulee tiedottaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta henkilöstö pystyy ilmaisemaan huolensa ja saada itselleen tärkeitä tietoja muutoksesta. Varhainen tiedotus tarjoaa myös johtajille mahdollisuuden vastata henkilöstön kysymyksiin ja mahdollisiin perehdytystarpeisiin. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 148 - 162.)

3.1 IkäOpastin-hanke

Kymenlaakson IkäOpastin-hanke oli yksi sosiaali- ja terveysministeriön I&O-kärkihankkeista. Hankkeessa kehitettiin keskitettyä ja yhtenäistä ikääntyvien asiakas- ja palveluohjausmallia Kymenlaakson maakuntaan. Reiman (2018) kertoo I&O-kärkihankkeen raportissa, että Kymsoten ikääntyneiden palveluissa tarvitaan paljon erityyppistä ja eritasoista yhteistyötä. Sote-kuntayhtymässä tavoitellaan seinättömiä palvelukokonaisuuksia, mikä tarkoittaa yhteis-

työmallien hiomista eri palvelujen sekä palveluketjujen ja -kokonaisuuksien välillä. Koti-, asumis- ja hoivapalveluiden kokonaisuudessa merkittävää on saada yhteistyömallit sujuviksi, ja on tärkeää suunnitella yhteisiä toimintamalleja muiden sosiaalipalveluiden välillä. Yhdeksi tärkeimmäksi kehitystyöksi Reiman nostaa tarkempien kuvausten tekemisen asiakasohjauksen ja palveluiden välisestä yhteistyöstä ja keskeisistä prosesseista, joilla on liittymäpinta asiakasohjaukseen. (Reiman 2018, 46.) Kymsotessa on edelleen käytössä maakuntakohtaisia yhteistyömalleja, palveluprosesseja sekä toimintatapoja ja -malleja. Tästä syystä myös kuntalaiset ovat eriarvoisessa asemassa asuinpaikan mukaan, palvelujen laadun ja saatavuuden suhteen. Toimintamallien yhtenäistäminen koko Kymenlaakson alueella on haastavaa ja se vaatii niin johtoa kuin yksittäisiä työntekijöitäkin sitoutumaan kehitystyöhön.

3.2 Mitrusen opinnäytetyö

Mitrunen Taina (2016) teki opinnäytetyönä vastaavanlaisen toiminnallisen työn kuin meidän opinnäytetyömme. Hän toteutti työnsä Kaakon kaksikon tehostetussa palveluasumisessa Kunilassa, joka on nykyään myös Kymsoten tehostetun palveluasumisen yksikkö. Hänen opinnäytetyönsä tavoite oli edistää yksikössä asuvien ikäihmistien tietoutta heille mahdollisesti kuuluvista sosiaali- ja palveluseteliläisyyksistä. Mitrunen laati oppaan asiakkaille ja heidän omaisilleen. Tulevaisuuden haasteeksi hän nosti oppaan pysymisen ajantasaisena, koska sosiaali- ja palveluseteliläisyydet ja niiden hakumenettelyt muuttuvat aikajoin. (Mitrunen 2016, 6 - 8.) Opinnäytetyön tarkoitus oli myös vastata työelämän kehittämistarpeeseen. Hoitohenkilökunnalle opas on työkalu omaisten ja asiakkaiden ohjaamisessa. Mitrunen kokosi oppaaseen oleelliset asiat etuuksista ja niiden hakumenettelyistä. Hän pohti myös yhteistyötä esimerkiksi sosiaalitoimen sekä Kelan kanssa. Asiantuntijoiden toteuttama koulutus olisi hoitohenkilöstölle tärkeää. (Mitrunen 2016, 37, 43.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tavoitteen määrittelyyn kuuluu tunnistetun tarpeen tai yksittäiseen ideaan liittyvä tavoitteiden määrittely. Tarkoitus on löytää selkeä ja rajattu tavoite. Kehittämishankkeen myöhempi toiminta perustuu tavoitteenmäärittelyyn ja projekti

etenee kohti tavoitetta. (Toikko & Rantanen 2009, 64 - 66.) Opinnäytetyömme kehitystyön tavoitteeksi määriteltiin hoitohenkilöstön sekä palveluesimiesten tiedon lisääminen sosiaalietuuksiin ja sosiaaliohjaukseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliohjaus rajattiin tässä opinnäytetyössä kehittämistyön osalta asiakkaan taloudellisten asioiden hoitoon liittyviin ohjaustilanteisiin, neuvontaan ja sosiaalietuuksiin.

Näkemyksemme, aikaisemman hankkeen sekä opinnäytetyön ja havaintojen perusteella meille heräsi ajatus, että hoitohenkilöstöllä sekä palveluesimiehillä tulisi olla selkeät ohjeet asiakkaan ja omaisten erilaisiin sosiaalietuuksiin liittyviin ohjaustilanteisiin. Tietoa erilaisista sosiaalialan toimijoista sekä yhteistyötahoista tulisi myös lisätä, koska moniammatillinen verkostoyhteistyön tärkeys korostuu organisaation- ja palvelujen muuttuessa. Päädyimme kehitystoiminnan tuloksena tuottamaan yksikköön helppokäyttöisen oppaan, joka toimii hoitajille arjen työvälineenä erilaisissa sosiaaliohjaukseen ja sosiaalietuuksiin liittyvissä ohjaustilanteissa.

5 OPAS TUOTEKEHITYSPROSESSINA

Taulukko 1. Tuotekehitysprosessi.

TUOTEKEHITYSPRO- SESSI	LIVING LAB -malli	LOPPUTULOS
Ongelman ja kehittämistarpeen tunnistaminen syksy 2019 - 2/2020	-havainnointi - oman ammatillisen asiantuntijuuden hyödyntäminen	-sosiaalialan osaamisen vieminen asumisyksikköön -tutkimuslupa
Ideointivaihe 12/2019 - 1/2020	-tiedonkeruu: Webropol- ja sähköpostikyselyt	-oppaan sisältö hahmottuu
Luonnosteluvaihe 2/2020	-tiedonkeruu: teemahaastattelu	-oppaan prototyyppi: sisältö ja ulkoasu
Tuotteen kehittämisvaihe 3/2020 - 4/2020	-käyttäjille opas arvioitavaksi ->oppaan muokkaaminen	-opas viimeistelty
Arviointi ja päättäminen 4/2020 - 5/2020	-prosessin arviointi	-opas luovutetaan tilaajalle

Kehittämisprosessissa tulee huomioida monenlaisia asioita, jotka vaikuttavat prosessin etenemiseen sekä tavoitteen saavuttamiseen. Tärkeää on asettaa kunnianhimoisuuden taso sopivaksi kehittämistavoitteissa, sillä liian korkeat

tai matalat tavoitteet voivat heikentää tai lamaannuttaa muutokseen sitoutumista. Tavoitteiden tulee olla ymmärrettäviä ja uskottavia, jotta henkilöstö voi aidosti sitoutua tavoitteisiin. Valittaessa kehitysmenetelmää on tarkasti pohdittava menetelmän käytettävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta. Kehittämisorganisaation sisäistä asiantuntemusta tulee hyödyntää ja käyttää tarvittaessa myös ulkopuolisia asiantuntijoita. Kehittämistoimintaa suunniteltaessa on otettava huomioon taloudelliset, henkilöstö- ja ajalliset resurssit. Jatkuva reflektointi ja seuranta mahdollistaa muutosten tekemisen prosessin aikana. Projektin lopussa arvioidaan tuloksia ja yritetään juurruttaa onnistuneet tulokset käyttöön. (Alasoini 2011 32 - 34.)

Opinnäytetyö on mahdollista tehdä tutkimuksellisenä tai toiminnallisena menetelmänä. Määrällinen ja laadullinen ovat tutkimuksellisia menetelmiä, kun taas käyttämämme tuotekehitysprosessi kuuluu toiminnalliseen menetelmään. Tuotekehitysprosessiin sisältyy tuotteen suunnittelu ja kehittäminen. Tuotekehitystä on mahdollista toteuttaa tuotteella, joka on jo valmiiksi suunniteltu, jolloin pääpaino on tuotteen valmistuksella. Organisaatiosta esiin nousevien kehitystarpeiden mukaan toteutettu kehitysprosessi tarvitsee taustaselvittelyt, jonka jälkeen aloitetaan suunnittelu ja kehittäminen. Tuotekehitysprosessin vaiheita on viisi (taulukko 1): ongelman kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointivaihe, luonnosteluvaihe, kehittämisvaihe ja arviointi ja päättäminen. (Jämsä & Manninen 2000, 27.)

Työyhteisöjen ja työntekijöiden osallisuuden lisääminen palveluiden kehittämisessä on edellytys sille, että osallistuva innovaatiotoiminta voi kehittyä ja edistyä. Organisaation, työyhteisön sekä eri toimijatahojen kesken on oltava yhteinen ymmärrys siitä, miten palveluita voidaan kehittää ja miten tuotetaan uudistumiskykyistä kulttuuria. Innovaatiotoiminnan kehittämisen on oltava sisällöllistä ja sen on tuotettava suoranaisia parannuksia työhön, jotta kaikilla kehitystyön toimijoilla syntyy motivaatio toimintaan. (Saarisilta & Heikkilä 2015, 79 - 80.)

5.1 Living lab-menetelmä

Living lab-toiminnassa valmiin tuotteen käyttäjät osallistuvat palvelun tai tuotteen kehittämiseen. Käyttäjälähtöisyys, innovaatio ja toimijoiden yhteistyö yhdistyvät Living lab-toiminnassa. Kehittämistyö toteutetaan osana käyttäjien todellista ja normaalia arkea. Living lab muotoutuu omanlaisekseen erilaisissa työryhmissä, eikä sille ole yhtä ainoaa määritelmää tai ilmenemismuotoa.

Tästä johtuen sitä kyetään soveltamaan erilaisissa kehittämiseen liittyvissä tilanteissa ja sitä voivat käyttää monenlaiset toimijat. Living labia voidaan hyödyntää missä tahansa vaiheessa palvelun tai tuotteen elinkaarta. Paras tulos kuitenkin saavutetaan käyttäjien aktiivisella osallistumisella mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (Heikkanen & Österberg 2012, 6 - 12.)

Tarkkailijan roolin ja passiivisen kohteen sijaan toimijat, jotka osallistuvat Living lab-toimintaan, ovat aktiivisia toimijoita. He kehittyvät ja oppivat uutta, eikä osallistumiseen vaadita erityistä tietämystä tai taitoja. Keskiössä on käyttäjäkokemukset palvelusta tai tuotteesta. (Heikkanen & Österberg 2012, 12; Hirvikoski & Kantola 2012, 40.) Kehitystyömme tuotoksen sisällön suunnittelu ja arviointi (taulukko1) toteutetaan vuorovaikutuksessa valmiin tuotteen käyttäjien eli hoitajien ja palveluesimiesten kanssa. Hoitajat ja palveluesimiehet ovat Living lab -teorian mukaisesti käyttäjiä ja tulosten hyödyntäjiä ja me opinnäytetyön tekijöinä kehittäjiä. Projektin mahdollistajana toimii Kymsote ja Kotkansaaren City-Koti.

5.2 Ongelman ja kehitystarpeen tunnistaminen

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä Kymsote aloitti toimintansa 1.1.2019. Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen yksikössä Kotkansaaren City-Kodissa toimi ennen kuntayhtymän perustamista oma sosiaaliohjaaja, joka vastasi asukkaiden sosiaaliohjauksesta ja avusti asukkaita sekä heidän omaisiaan sosiaalietuuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliohjaajan virka lakkautettiin uudelleen organisoinnin myötä ja työtehtävät siirtyivät hoitohenkilöstölle sekä yksikön palveluesimiehille. Sosiaaliohjauksen uutta toimintamallia ei ole vielä mallinnettu asumisyksikössä, eikä työntekijöille järjestetty muu-

tostilanteessa perehdytystä aiheeseen liittyen. Joulukuussa 2019 otimme yhteyttä Kymsoten ikäihmisten asumispalvelujen päällikköön ja kysyimme mahdollisuutta tehdä opinnäytetyötä Kymsoten tehostettuun palveluasumiseen. Hän koki erittäin tärkeäksi sosiaalialan osaamisen viemisen asumisyksiköihin. Opinnäytetyön aiheen rajaamista pohdittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja päädyttiin rajaamaan kehitystyö Kotkansaaren City-Kodin tehostetun palveluasumisen yksikköön. Hoitohenkilöstön asiantuntijuuden lisäämisen keinoksi päädyimme tuottamaan oppaan avuksi arjen työhön. Kotkan alueella on neljä muuta Kymsoten oman tuotannon tehostetun palveluasumisen yksikköä, joihin opas on hyödynnettävissä sellaisenaan. Kymsoten muihin kuntiin opas ei ole suoraan siirrettävissä, koska kuntayhtymän alueella on vielä erilaisia toimintamalleja sekä yhteistyötahot ovat erilaiset. Opas on kuitenkin helposti muokattavissa myös Kymenlaakson muiden maakuntien asumispalveluyksiköiden käyttöön.

Työyhteisölähtöisen kehittämistyön perustana on työyhteisössä ja työssä tunnistetut haasteet ja tarpeet. Tärkeää on, että työorganisaatiolla on yhteisöllinen tavoite ja tiedonmuodostus, jolloin tarkastelu suuntautuu työn ja työyhteisön toiminnan kehittämiseen ja kehittämisen kohteena on työyhteisössä tapahtuva toiminta. Kehittämistoiminnalla pyritään muutoksen aikaan saamiseen aidoissa työelämän oloissa ja tavoitteena on vahvistaa työyhteisön toimintakykyä saamalla suurin mahdollinen hyöty kehittämistyön tuloksista työyhteisön käyttöön. Parhaimmillaan kehittämistoiminnassa on mukana jollain tasolla kaikki kyseisessä organisaatiossa toimivat ja yhteisen kehittämisen tuloksena syntyy toimivia palveluja-, työmenetelmiä- ja työyhteisöjä. Dialogisella kehittämistoiminnalla on tutkimuksien mukaan saatu suoranainen hyöty myös työyhteisön hyvinvointiin, joten koko työyhteisön aktiivinen osallistuminen ei luo pelkästään uusia työvälineitä arjen työhön, vaan se auttaa myös työyhteisöä voimaan hyvin. (Koivisto & Henner 2017.)

5.3 Ideointivaihe

Kehitystyön toimenpiteet ja tavoitteet määritellään ideointivaiheessa. (Anttila 2007, 65). Tarkoituksena on selvittää mahdolliset riskit ja ketkä osallistuvat

projektiin. Tärkeää on myös varmistaa, että suunniteltu lopputulos vastaa organisaation tarpeisiin. (Toikko & Rantanen 2009, 64 - 66). Opasta ideoitaessa on pohdittava, kenelle opas on suunnattu ja suunniteltava sisältö lukijan tarvetta vastaavaksi. Ratkaisun löytämiseksi etsitään vaihtoehtoja ja niitä miettiessä on selvitettävä, mikä tuote vastaisi tarkoitusta parhaiten. (Torkkila ym. 2002, 36.)

Toiminnallisen opinnäytetyön yksi tutkimusmenetelmä on selvitys eli tiedonkeruu. Selvityksellä tarkoitetaan toimintaa, jolla saadaan opinnäytetyön kannalta tärkeää tietoa käyttöön ja sitä on hyvä käyttää silloin, kun halutaan kokonaiskuva jostakin asiasta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56 - 57, 63.) Oppaan sisällön suunnitteluun otettiin mukaan City-kodin hoitajat sekä palveluesimiehet. Työntekijöiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön on erittäin tärkeää, koska se on todettu merkittäväksi lopputuloksen kannalta. (Kivipelto 2005, 68). Projektin alussa meillä oli aikaisemman työkokemuksen perusteella syntynyt käsitys, mitä oppaan tulisi sisältää, mutta selvityksien tekeminen oli tarpeellista, jotta saimme tietää, mitä juuri kyseinen työyhteisö sekä palveluesimiehet haluavat oppaan sisältävän. Tiedonkeruu oli tärkeä kohdistaa juuri tuotteen loppukäyttäjille, koska opas on tarkoitettu heidän työvälineekseen.

Tiedonkeruu käynnistyi hoitajille suunnatulla lomakekyselyllä Webropol-kyselylomakkeella. Korona-epidemian aiheuttaman poikkeustilan vuoksi jouduimme pohtimaan uudestaan muita tiedonkeruumenetelmiä sekä suunniteltuja tapaamisia yhteistyökumppaneiden kanssa. Palveluesimiesten teema-haastattelut oli tarkoitus toteuttaa ryhmähaastatteluina, mutta toteutustapa vaihdettiin koronaepidemian rajoitustoimien takia. Palveluesimiehille laadittiin sähköpostikysely, jonka tavoitteena oli kerätä tietoa heidän toiveistaan oppaan sisällöstä.

Hoitajien motivoiminen mukaan kehitystyöhön oli yksi tärkeimmistä tavoitteista, jotta saisimme kyselyllä mahdollisimman kattavan ja laajan kuvan tutkittuun aiheeseen. Työelämän edustajan kanssa sovimme, että hän motivoi hoitajia tiimipalaverissa ennen kyselyn toteuttamista. Organisaatiomuutoksen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa on muutoksen onnistumisen kannalta erittäin

tärkeää myös työntekijöiden motivoiminen sekä sitouttaminen muutokseen. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 161).

Hoitajille kysely toteutettiin Webropol-kyselylomakkeella. Webropol-ohjelmisto vaatii käyttäjää rekisteröitymään ohjelmaan ja ohjelman turvallisuustaso on erittäin korkea. Kyselyitä sekä kyselyn vastauksia pääsee käsittelemään vain kyselyn tekijä, joka kirjautuu ohjelmaan henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Anonyymissä kyselytutkimuksessa yksittäisiä vastaajia ei pysty tunnistamaan. Kyselylomakkeita käsiteltiin sähköisinä lomakkeina, eikä niitä tallennettu erillisinä tiedostoina, eikä tulostettu, vaan ne jäivät henkilökohtaiselle tilille Webropol-ohjelmaan, josta ne poistettiin, kun vastaukset oli analysoitu. Kysely ei ollut tutkimuskysely, vaan tiedonkeruumenetelmä eikä sillä kerätty henkilötietoa työntekijöistä eikä asiakkaista. Kyselyllä kerättiin tietoa sosiaaliohjaukseen liittyvistä osa-alueista, joihin hoitohenkilöstö koki tarvitsevansa lisää perehdytystä. Lomakekysely lähetettiin työntekijöille Kymsoten sähköpostilla ja sähköpostissa oli linkki, joka ohjasi suoraan kyselylomakkeelle ja vastaukset tallentuivat Webropol-ohjelmaan henkilökohtaiselle tilillemme.

Hoitajille lähetetyssä kyselyn saatekirjeessä avattiin opinnäytetyön lähtökohdat sekä lomakekyselyn merkitys ja tarkoitus opinnäytetyölle. Tavoitteemme oli kerätä tietoa, miten yksikössä jatkossa voidaan toteuttaa asiakaslähtöistä sosiaaliohjausta, yksikön sen hetkisillä resursseilla ja saada tietoa mahdollisista osa-alueista joihin työntekijöitä tulisi enemmän perehdyttää. Tarkoitus oli myös selvittää, mikä on sosiaaliohjauksen keskeisin sisältö asumispalveluyksikössä ja minkälaisissa tilanteissa sosiaaliohjauksen toteuttamisessa menee hoitajien ammattitaidon ylittävä raja ja sen toteuttamiseen tarvitaan sosiaaliohjaajan- tai sosiaalityöntekijän ammattipätevyys.

Lomakekysely. Kyselylomakkeen valitsimme siksi, että pystyisimme muodostamaan keskimääräisen kuvan siitä, miten tehostetun palveluasumisen työntekijät tuntevat sosiaaliohjausta, sosiaalietuuksia ja niiden sisältöä. Lomakekysely säästää myös tutkittavien aikaa teemahaastatteluun verrattuna sekä anonyymisti vastaamisen mahdollisuus säilyy. Kyselylomakkeella jokainen työntekijä voi myös osallistua kehittämistyöhön. Haasteeksi nousee, että vastaajat eivät voi esittää lisäkysymyksiä eikä vastaajien kysymyksiin paneutuminen ja

rehellisyys ole havainnoitavissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Tästä syystä kysymyksien ja vastausvaihtoehtojen laatiminen vaati tarkkaa suunnittelua. (Hirsjärvi ym. 2009, 195 - 196).

Sähköinen lomakekysely lähetettiin 46 hoitajalle, kyselyyn vastasi 37 % hoitajista. Hoitajille annettiin kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Olimme yhteydessä työelämäohjaajaan, kun kyselyn lähettämistä oli kulunut viikko ja esitimme toiveen, että hän voisi vielä motivoida hoitajia vastaamaan, koska vastausprosentti oli tuolloin vain 10 %. Hän lähetti henkilöstölleen muistutussähköpostin kyselystä, jonka jälkeen vastausprosentti saatiin nousemaan.

Kyselyn taustatiedoista kävi ilmi, että kaikki vastaajat olivat työskennelleet tehostetun palveluasumisen yksikössä viisi vuotta ja yli puolet heistä jo yli kymmenen vuotta. Kyselyssä sosiaaliohjaus koettiin tärkeäksi asumispalveluyksikön työtehtäväksi. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että sosiaaliohjaus tulisi olla sosiaaliohjaajan työtehtävä, eikä hoitohenkilöstön. Sosiaalipalvelujärjestelmän tunteminen ja asukkaiden sosiaalietuuksista, tuista ja palveluista huolehtiminen on tärkeä osa asumispalveluyksikön sosiaaliohjausta. Hoitohenkilöstön työajan täyttää asiakkaan kanssa palvelutalossa tehtävä hoidollinen työ, jolloin aikaa vaativaan sosiaaliohjaukseen ja etuuksiin liittyviin asioihin tai omaisten tukemiseen ei jää. Hoitajat kokivat työaikansa riittämättömäksi sosiaaliohjauksen toteuttamiseen, mutta nostivat merkittävimmäksi haasteeksi kuitenkin, että heillä ei ole asioista riittävästi tietoa ja tämän takia ohjaus kuormittaa (Kuva1).



Kuva 1

Työntekijöiden kokema paine tehokkuudesta ja laadukkaasta hoitotyöstä sekä sosiaalisesta ohjauksesta aiheuttaa kuormitusta ja jännitteitä, kun hoitajien tulee punnita omia ammatillisia arvojaan, jaksamistaan, asiakkaan ja omaisten tarpeita sekä organisaation tehokkuusvaatimuksia. Työnantajalla on iso vastuu koulutustarpeiden tunnistamisessa sekä tarvittavien koulutuksien järjestämisessä, jotta työntekijät voivat vastata asiakaslähtöisesti ja ammattitaitoisesti asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaali- ja terveysalan ammattiin valmistavaan koulutukseen vastaajat toivoisivat myös enemmän sosiaalialan sisältöä, koska kokemusten mukaan sitä ei nykyisissä lähihoitajan tai sairaanhoitajan koulutuksissa juurikaan ole. Kyselyssä vastaajat nostivat esiin perehdytyksen tärkeyden. Vastaajat kertoivat, että organisaation muutosvaiheessa he eivät saaneet lainkaan perehdytystä uusiin työtehtäviin. Hoitajilla ei ollut selkeää näkemystä siitä, mitkä entiset sosiaaliohjaajan työtehtävät kuuluivat heille ja missä tilanteissa tulisi konsultoida yhteistyötahoja. Lähes kaikki vastaajat kokivat tarvitsevansa lisää tietoa ja perehdytystä sosiaaliohjaukseen sekä sosiaalietuuksiin liittyen, jotta voisivat toteuttaa työtään asiakaslähtöisesti ja sujuvasti. Perehdytystä hoitajat kokevat tarvitsevansa muun muassa sosiaalietuuksiin, edunvalvonta-asioihin sekä moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen (kuva 2).



Kuva 2

Tehostetun palveluasumisen yksikössä keskeisimpiä sosiaaliohjaukseen liittyviä asioita ovat, neuvonta, ohjaus sekä tiedotus etuuksiin ja sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Hoitohenkilöstön työtehtävä on myös tarvittaessa ohjata ja avustaa asiakkaita ja heidän omaisiaan erilaisten hakemusten täyttämässä, kuten: muuttoilmoitus, asumistuki-, hoitotuki- ja edunvalvontahakemuksessa

(Lampinen 2020.) Juuri edellä mainitut asiat myös vastanneet nostivat keskeisimmiksi asioiksi, joihin he päivittäisessä työssään törmäävät. Kyselystä nousi myös esiin ajatus, että olisi tärkeää miettiä, missä kohtaa sosiaaliohjauksen toteuttamisessa menee hoitajien ammattitaidon ylittävä raja. Avoimessa kysymyksessä usea vastaaja kertoi, että ei tiedä kehen ovat yhteydessä ongelmatilanteissa ja tähän moni toivoi selkeää ohjeistusta sekä yhteystietoja, joita voisivat itse hyödyntää. Avoimen kysymyksen vastauksissa moni nosti esiin myös huolen asukkaista, joilla ei ole omaisia tai läheisiä ja esittivät kysymyksen, kuka heidän asioitaan hoitaa?

Palveluesimiesten sähköpostikyselyn vastauksissa nousi esiin, että myöskään lähiesimiestaso ei ollut saanut perehdytystä organisaation muutosvaiheessa. Sosiaaliohjaajan viran lakkauttamisesta oli tullut esimiehille tieto sähköisesti. Yksikön entinen sosiaaliohjaaja oli koonnut tietoa keskeisistä asioista välitettäväksi hoitajille. Yksikössä ei ollut tehty työnjakoa uusista työtehtävistä ja edelleen koettiin, että asia ei ole kuulunut kenellekään, eikä asiaan ole haluttu perehtyä. Yksikössä oli selkeästi myös erilaisia näkemyksiä ja toimintatapoja eri osastoilla välillä. Toinen esimiehistä korosti sitä, että vastuu asioiden hoitamisesta on hoitajilla ja he ovat yhteydessä yhteistyötahoihin, jos tarvitsevat ohjausta tai apua ongelmatilanteissa. Yhteistyötahojen työnjako oli yksikössä epäselvää, eikä heillä ollut selkeää ohjeistusta, keneen ollaan yhteydessä haastavissa tilanteissa ja mistä saa tukea ja apua. Molemmat esimiehet kertoivat kuitenkin yhdessä pohtivansa henkilöstönsä kanssa ongelmatilanteisiin ratkaisuja.

Oppaaseen toivottiin ajantasaisia yhteyshenkilöitä yhteystietoineen sekä selkeitä ohjeita, missä tilanteissa ollaan mihinkin tahoon yhteydessä. Vastauksissa nostettiin esiin myös sellaisten asiakkaiden asioiden hoito, joilla ei ole vielä edunvalvojaa, eikä omaisia tai läheisiä. Tähän asiaan toivottiin myös selkeitä ohjeita, miten näissä tilanteissa toimitaan. Lisäksi sosiaalietuuksien koonti ja hakumenettelyt sekä asumisen maksuihin liittyvät asiat toivottiin oppaaseen. Palveluesimiehet kokivat, että yksikössä olisi tarve kahdelle erilaiselle oppaalle, toinen hoitajille ja toinen asiakkaalle/ omaiselle. Asiakkaille suunnattuun oppaaseen toivottiin esimerkiksi yhteystietoja. Ajatuksena olisi,

että hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä opas annettaisiin omaiselle. Tehostettuun palveluasumiseen siirtyminen on asiakkaalle sekä hänen omaisilleen ja läheisilleen iso elämänmuutos. Muutos vaikuttaa taloudelliseen selviytymiseen ja näkemyksemme mukaan olisi tärkeää, että nimenomaan asumisyksikön henkilökunnalla olisi riittävästi tietämystä sosiaalietuuksista sekä hakumenetelmistä, jotta he osaisivat ohjata asiakasta tai hänen omaistaan niissä liittyen.

5.4 Luonnosteluvaihe

Hoitohenkilöstön sekä palveluesimiesten toiveet oppaan sisällöstä kerättyämme siirryimme oppaan sisällön suunnitteluun. Kyselyistä saatujen tietojen pohjalta jatkoimme tiedonkeruuta kohdentaen sähköpostilla sekä puhelimella toteutetun teemahaastattelun asiakas- ja palveluohjauksen asumisen asiakasohjaajalle. Asumisen asiakasohjaaja on koulutukseltaan sosionomi ja hän on toiminut ennen organisaatiomuutosta asumisyksikön sosiaaliohjaajana. Hän on ollut mukana myös Kymsoten ikäihmisten asumiseen liittyvissä kehitystyöhankkeissa. Asumisen asiakasohjaaja vastaa ikäihmisten asumiseen liittyvistä viranhaltijapäätöksistä, kuten asumispalvelupäätöksestä sekä asiakasmaksupäätöksestä. Asiakasohjaajalta saimme tietoa sosiaaliohjauksen toteutuksen työnjaosta asumisyksikön sekä yhteistyötahojen välillä ja käytössä olevista toimintamalleista.

Teemahaastattelu. Haastattelu voidaan jakaa haastattelutyyppeihin, jotka ovat strukturoitu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Tarkoituksemme oli käyttää teemahaastattelua. Se on strukturoidun haastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Siinä haastateltava on hahmotellut etukäteen aihepiirit, joita haastattelu koskee, muttei tarkkoja kysymyksiä tai järjestystä eri aiheille. (Hirsjärvi ym. 2007, 202 - 205.)

Haastattelusta saadun tiedon avulla oppaaseen saatiin koottua päivitetty yhteystiedot, jotka eivät olleet aikaisemmin helposti hoitajien saatavilla, vaan pirstaloituneena useissa erilaisissa paperisissa ohjeissa, joissa osa tiedoista oli jo vanhentunutta. Asiakasohjaaja oli aktiivisesti mukana koko projektin ajan

ja yhteyttä pidettiin sähköpostilla sekä puhelimitse. Asiakas- ja palveluohjauksessa koettiin myös oppaan tuottaminen erittäin tärkeäksi, koska asumisyksikön hoitajien osaamisen lisääminen helpottaa myös heidän työtään ja tuo sujuvuutta asumispalvelujen prosesseihin sekä verkostoyhteistyöhön.

Kaikilla tehostetun palveluasumisen asiakkailta ei ole läheisiä, omaisia tai edunvalvojaa. Tilanne voi olla mahdollista, jos asiakas on esimerkiksi jonkin elämässä tapahtuneen akuutin kriisin myötä siirtynyt asumispalveluun, eikä hän ole aikaisemmin tarvinnut asioiden hoidossa ulkopuolisen apua. Tällaisten asiakkaiden asioiden hoito herätti kysymyksiä sekä palveluesimiehissä, että hoitajissa ja tämä oli yksi aihe, johon toivottiin selkeää ohjetta ja toimintamallia. Näihin tilanteisiin ei ole yksiselitteistä toimintamallia Kymsotessa laadittu ja asiakkaan tilanne sekä avun- ja tuen tarve on arvioitava aina yksilöllisesti. (Lampinen 2020). Tähän keskeisimpään kysymykseen, emme siis löytäneet vastausta tai yksinkertaista ohjetta kirjattavaksi oppaaseen.

Suunniteltu tuote, malli tai prosessi tuotetaan luonnosteluvaiheessa. Projekti voi vielä muuttua ja muokkaukset ja täydennykset projektisuunnitelmaan ovat mahdollisia. (Kivipelto 2005, 63 - 70.) Oppaan visuaalinen suunnittelu aloitettiin, kun kyselyt ja haastattelu oli analysoitu sekä teoritieto aiheesta koottu. Oppaan teoriapohjaa kerättiin koko opinnäytetyön prosessin aikana, mutta varsinainen teoreettisen viitekehyksen sisällön syvempi tiedonkeruu aloitettiin luonnosteluvaiheessa, kun oppaan sisällön rakenne oli suunniteltu. Teoreettinen viitekehys toimii oppaan teoreettisena tietopohjana. Haastattelun, lomakekyselyn, sähköpostikyselyn, teoreettisen viitekehyksen sekä oman kokemustietomme pohjalta laadimme Kotkansaaren City-Kodin henkilöstölle oppaan, joka sisältää tietoa sosiaaliohjauksesta, sosiaalietuuksista, niiden hakumenetelyistä sekä yhteistyötahoista. Oppaan toteutuksessa otettiin huomioon sosiaalietuuksissa ja hakumenetelmissä tapahtuvat muutokset ja muuttuneen tiedon helppo päivittäminen oppaaseen. Opas on suunnattu hoitohenkilöstölle ja ajatuksemme on, että se laitetaan sähköiseksi oppaaksi intraan, jolloin sen päivittäminen olisi helpompaa tiedon muuttuessa.

5.5 Tuotteen kehittämisvaihe

Oppaan prototyyppi lähetettiin työelämä ohjaajalle arvioitavaksi ennen lopullista valmistumista. Tarkoituksena oli tämän jälkeen yhdessä pohtia oppaan sisältöä. Onko kaikki tarpeellinen huomioitu? Onko opas ymmärrettävä ja helppo lukuinen? Paras palaute tulee koekäyttäjiltä, jotka kuuluvat kohderyhmään, eivätkä tunne tuotetta entuudestaan. Kehittämisehdotusten ja palautteen pohjalta opas viimeisteltiin, päivitettiin ja aloitettiin jakelun suunnittelu. (Jämsä & Manninen 2000, 80 - 81.) Työelämän edustaja antoi palautetta oppaasta ja toivoi tarkennusta edunvalvontaprosessiin sekä kuljetuspalveluihin liittyviin hakumenettelyihin. Lisätietojen saamiseksi olimme yhteydessä Kymsoten asumisen asiakasohjaajaan, jolta saadun tiedon perusteella saimme lisättyä tarvittavat tiedot oppaaseen.

5.6 Valmis opas

Hyvässä oppaassa ohjeet ja neuvot perustuvat tutkittuun tietoon ja se antaa kattavan paketin tietoa lukijalleen. Alkusanoin on hyvä selventää, kenelle opas on tarkoitettu eli kohdentaa opas kohderyhmälle. Ulkoasun on oltava selkeä ja siinä on käytettävä selkeää kieltä ja siinä on oltava ymmärrettävä terministö. (Torkkola ym. 2002, 34 - 38.)

Sisällön suunnittelu on oppaan tekijälle helpompaa, kun oppaalle on laadittu selkeä tavoite. Aihealue ja sisältö on rajattavissa täten tavoitteen näkökulmasta. Oppaan selkeyteen vaikuttavat tekstityyppi, tekstin koko, värit ja asetelu. Aineiston luettavuutta lisäävät otsikoiden lihavointi ja kirjasinkoon suurentaminen. Vältetään pitkiä ja vaikeita lauseita. Lukijan huomion kiinnittää paremmin lyhyet, informatiiviset lauseet. Keskeinen sisältö erottuu, kun olennaisia kohtia korostetaan. Tämä auttaa lukijaa hahmottamaan keskeisen sisällön. (Parkkunen ym. 2001, 15 - 19.)

Kehitystyön keskeisin tehtävä on ollut koko opinnäytetyöprosessin aikana oppaan tuottaminen. Tavoitteena opinnäytetyön tuotoksena syntyneessä verkkooppaassa on tukea hoitotyöntekijöitä sosiaaliohjaukseen liittyvien etuuksien hakumenettelyistä sekä asiakkaiden erilaisten asioiden hoidosta. Oppaan

käyttäjän on kyettävä luottamaan, että materiaali perustuu tutkittuun tietoon, on virheetöntä ja ajan tasalla. (Parkkunen ym. 2001, 12.)

Opas on kohderyhmälle sopiva, käytännöllinen ja selkeä. Oppaasta toivottiin helppolukuista. Sisältöä mietittiin tarkasti, jotta se vastaisi kohderyhmän toiveita ja olisi selkeä ja etenisi johdonmukaisesti. Opas on kooltaan A4, mikä sopii parhaiten sähköisessä muodossa luettavaksi. Toimeksiantajan, eli Kymsoten tavoite on, että oppaat ja ohjeet olisivat sähköisessä muodossa. Verkossa olevan oppaan päivittäminen on myös helpompaa, kuin tulostetun paperisen oppaan. Opas tehtiin käyttäen Microsoft Word -ohjelmaa koska oppaasta haluttiin helposti muokattava. Oppaaseen on helppo muuttaa yhteystietoja tai lisätä uutta asia sisältöä. Kirjasintyypiksi valittiin Arial ja kooksi 11. Kansilehteen halusimme tilaajan toimipisteen kuvan ja värimaailma noudattaa Kymsoten linjaa.

Valmis opas (liite1) on selkeä ulkoasultaan. Kannessa on kuva Kotkansaaren City-Kodista ulkoapäin otettuna. Seuraavalla sivulla on sisällysluettelo ja alku-sanat. Alkusanoilla on tarkoitus perustella oppaan merkitystä perustyön tukena. Oppaaseen on koottu tietoja sosiaalietuuksista ja hakumenettelyistä, laskutuksesta, maksupäätösasioista, asiakkaan asioiden hoidosta, veteraaneista sekä edunvalvonnasta. Lopuksi on koottu tärkeimmät yhteistyötahot yhteystietoineen asioiden hoitoon sekä lisäävun tarpeeseen. Oppaassa olevat yhteystiedot ovat vain työntekijöiden käyttöön. Valmis opas on liitteenä arvioinnissa mutta ei tule yleiseen julkaisuun. Opas luovutetaan suunnitellun aikataulun mukaisesti Kotkansaaren City-Kodin palveluesimiehille sähköisessä muodossa.

5.7 Päätäminen ja arviointi

Arviointi eli analysointi on tärkeää kehittämistyössä. Projektin päättämävaiheessa on tärkeää arvioida, onko tavoitteet saavutettu. Käytännön työelämää ajatellen, onnistunut opinnäytetyö on hyödynnettävissä, se on tarkoituksenmukainen, pysyy aikataulussa ja on raportoinniltaan ymmärrettävä. (Toljamo & Isohanni 2007, 303.) Tärkeää on myös arvioida kuluneen projektin vahvuudet

ja heikkoudet. (Anttila 2007, 65). Arviointia toteutimme koko opinnäytetyöprosessin aikana. Toteutus eteni suunnitellusti tuotekehitysprosessia mukailien. Tiedonkeruumenetelmiin jouduimme tekemään muutoksia koronan aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi, mutta se ei vaikuttanut merkittävästi prosessin etenemiseen. Lomakekyselyllä sekä sähköpostikyselyllä saimme kerättyä tarvittavat tiedot oppaan sisällön toiveista sekä merkittävistä haasteista työtehtävissä. Poikkeustilanne toi haasteita myös kirjallisuuslähteiden saatavuuteen, koska kirjastot suljettiin opinnäytetyön prosessin aikana. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut opinnäytetyön lopputulokseen, koska saimme koottua teoreettiseen viitekehityksen tarvittavat teoriasisällöt ja kerättyä tietoa myös luotettavista verkkojulkaisuista.

Organisaation muuttuessa tulee tieto muutoksista usein johdon taholta. Työntekijöitä tulisi kuitenkin osallistaa, kysyä näkemyksiä, tiedottaa muutoksen vaiheista sekä perustella tehtyjä päätöksiä. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet ja vastuun antaminen muutoksessa on selkeä osoitus luottamuksesta. Huonosti toteutettu muutosvaihe voi aiheuttaa työn laadun laskua ja hyvin toteutettuna se voi vaikuttaa positiivisesti työn laatuun. Työntekijät tarvitsevat aikaa, esimiesten tukea ja kannustusta uusien toimintatapojen suunnittelulle sekä käytäntöön viemiseen. Jos työntekijät eivät koe luottamusta johdolta, eivät he todennäköisesti halua panostaa muutokseen eikä toimintatapojen kehittelyyn. (Saarisilta & Heikkilä 2015, 141 - 143.) Projektin heikkoudeksi nousi se, että hoitajia ei saatu osallistutettua projektiin toivotulla tavalla. Hoitajien motivoiminen aloitettiin jo ennen heille suunnattua kyselyä ja siihen panostettiin myös kyselyn aikana, mutta tästä huolimatta vastausprosentti jäi alhaiseksi. Tarve hoitohenkilöstölle kohdennetulle oppaalle syntyi organisaatiossa tapahtuneen rakenteellisen muutoksen vuoksi, jonka seurauksena hoitajille tuli lisää työtehtäviä. Muutos tapahtui jo vuoden 2019 alussa, eivätkä hoitajat olleet saaneet tarkempia ohjeita työtehtävien jaosta tai niiden sisällöstä, joten arvioimme kuluneen ajan vaikuttaneen merkittävästi hoitajien motivaatioon projektiin osallistumisessa.

6 POHDINTA

Organisaatiomuutokset eivät ole yksinomaan loogisia, lineaarisesti eteneviä vaan monimutkaisia, usein sekavia, epäloogisia ja ristiriitaisia prosesseja. Muutosjohtamisessa ei ole selkeää tai yksiselitteistä määritelmää eikä yhtä oikeaa tapaa. Muutokset koetaan henkilöstön keskuudessa myös usein negatiivisina. Muutokset ovat usein ohjattu organisaation ylemmältä johtoportaalta, jolloin henkilöstö voi kokea omat vaikuttamismahdollisuudet vähäisiksi. Kielteisiä muutoskokemuksia selittävät myös muutoksien laajuus ja nopeus sekä kehittämismahdollisuuksien vähäisyys. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 158 - 161.) Muutosjohtaminen on keskeisessä roolissa muutoksien onnistumisen kannalta. Hyvä muutosjohtaminen näyttäytyy henkilöstölle oikeudenmukaisuutena kuulluksi tulemisella sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuutena. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 163).

Ohjauksellinen työ on lisääntynyt eri organisaatioissa, myös ikäihmisten asumispalveluissa. Asiakkaat tarvitsevat tukea erityisesti elämän siirtymävaiheissa. Sosiaaliohjauksen tehtävänä on tukea ja ohjata niitä ihmisiä, joilla ei ole riittäviä kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia pääomia oman elämän hallintaan. (Näkki & Sayed 2015, 25.) Kokemuksemme mukaan voi olla mahdollista, että ikääntynyt tehostetun palveluasumisen asiakas olisi sosiaaliedun alkikäyttäjä, koska ei ole ollut tietoinen edustaan, johon on ollut oikeutettu. Sosiaalietuuksien hakumenettelyt ovat usein myös monimutkaisia. Avainasemassa on työntekijöiden osaaminen ja se, että heillä on tarvittava tieto ja keinot asiakkaiden auttamiseksi. Kehittämistehtävämme oli hyvin konkreettinen ja siksi sen hyöty eli oppaan käyttöönotto arjen työvälineeksi koettiin työntekijätasolla tärkeäksi. Hyöty arvioitiin yksikössä näkyvän heti, sillä oppaan sisällön koettiin antavan hoitohenkilöstölle tarvittavaa tietoa ja sen myötä voimia ja tahtoa toteuttaa vaativaa ohjaustyötä, vaikka työtehtävät ovatkin uusia ja aikaa vieviä.

6.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen rajaaminen ja rajaamisen määrä kuuluvat oleellisesti kehittämistoimintaan. (Toikko & Rantanen 2009, 34). Hoitajille kohdistettu kysely oli tiukasti rajattu siten, että se palvelisi kehittämistoimintaa, eli oppaan sisällön

suunnittelua. Aluksi meillä oli laaja kirjo erilaisia kysymyksiä ja olisi ollut mielenkiintoista saada niihin vastauksia, mutta ne eivät olisi palvelleet kehittämistehtäväämme. Opinnäytetyön tiedonkeruu on toteutettu eettisesti ja luotettavasti eri työryhmien asiantuntijoilta eli Kymsoten asiakas- ja palveluohjauksen virkamieheltä, sekä City-Kodin hoitajilta ja palveluesimiehiltä. Tavoite oli saada mahdollisimman laaja kuva ikäihmisten tehostetun palveluasumisen sosiaaliohjauksen toteutumisesta ja haasteista. Tärkeää oli saada koko työyhteisö edustetuksi. Teoriaosuus liittyy myös yhteistyötahomme toimintaan ja sosiaaliohjauksen eri osa-alueisiin. Työyhteisö on pidetty ajan tasalla koko prosessin ajan ja konsultoitu heitä tarpeen vaatiessa. Työtä tehtäessä on kunnioitettu yhteistyötahon toimintaa ja heidän arvojaan. Teoriaosuutta koskeva tieto sosiaalietuuksista ja sosiaaliturvasta on koottu luotettavilta ja ajantasaisilta internet-sivustoilta, kuten Kela ja Finlex. Etuuksissa ja niiden hakumenettelyissä tapahtuu muutoksia vuosittain, joten tiedon luotettavuuteen ja ajantasaisuuteen kiinnitimme erityistä huomiota tietoja etsiessämme. Kirjallisuuslähteitä käytimme pääosin kehitystyöhön liittyvässä tiedonkeruussa, joka on pääsääntöisesti muuttumatonta tietoa ja tieto on luotettavaa, vaikka julkaisu olisi vanhempikin.

Opinnäytetyössä on käytetty lähdeviittauksia, joiden tarkoitus on erottaa referoitu teksti omasta pohdinnasta. Asianmukaisilla viittauksilla kunnioitetaan aiemmin aihetta käsitelleitä tutkijoita. Tekstin joukkoon on merkitty lähdeviittaukset Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun lähdeviittausohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyön loppuun on koottu lähdeluettelo käyttäen Harvard-järjestelmää, jota Xamkin opinnäytetöissä käytetään. (Xamk 2020.)

Kehittämistoiminnassa käyttökelpoisuus kuvaa luotettavuutta. Sitä voidaan tarkastella tulosten tai koko prosessin näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 121.) Käyttökelpoisuus tulosten valossa tarkasteltuna tarkoittaa kehittämistoiminnassamme oppaan hyödynnettävyyttä eli selkeitä ohjeita, joita hoitajat voivat käytännössä hyödyntää omassa työssään. Tavoitteena oli tehdä paikallinen, yksittäiseen asumisyksikköön suunnattu opas, mutta se on kuitenkin tehty sillä ajatuksella, että sen voisi ottaa työväliseksi kaikissa Kymsoten tehostetun palveluasumisen yksiköissä helpon muokattavuuden takia.

Tutkimusasetelman osalta kehittämistoiminnan haasteet poikkeavat tyypillisen tutkimuksen haasteista. Kehittämistoiminnassa ei ole resursseja tai aikaa yhtä tiiviiseen asetelman määrittelyyn kuin tutkimuksessa. Kehittämistoiminnassa yleistä onkin, että analyysin nopeus onkin lopuksi tärkeämpää kuin luotettavuus. (Toikko & Rantanen 2009, 121).

Eettisyyden kannalta ajatellen tämä opinnäytetyö ei aiheuttanut suuria ongelmia tai kysymyksiä. Opinnäytetyön kohteena oli työyhteisö, joka tarvitsi lisätietoa ja apua sosiaaliohjaukseen sekä -etuuksiin liittyviin asioihin. Opinnäytetyön tekoon liittyi työyhteisössä tehtävä työ, asukkaiden ja omaisten avustaminen ja ohjaaminen. Asiakkaiden ja omaisten osallisuus opinnäytetyössä jäi pois kokonaan ja tämä seikka poistaa yhden merkittävän eettisyyteen vaikuttavan tekijän eli asiakasosallisuuden. Asiakkaat ja etenkin heidän omaisensa olisivat olleet merkittävässä asemassa tiedonkeruun näkökulmasta. Asiakkaan osallistuminen ja vaikuttaminen palveluihin on palvelun käyttäjien oikeus ja osallisuudesta on säädetty useassa eri laissa. (THL 2020.) Tiukan aikataulun sekä lupa-asioiden takia jouduimme kuitenkin rajaamaan asiakasosallisuuden pois opinnäytetyöstä.

6.2 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyömme tuotoksena syntynyt opas vaatii jatkuvaa päivittämistä ja oppaan käytettävyyden kannalta olisi tärkeää, että työyhteisössä nimettäisiin henkilö, joka vastaa oppaan päivityksestä asiasisällön muuttuessa. Jatkokehittämisehdotus annetaan työelämän edustajalle. Oppaan käytettävyyys muissa Kymsojen tehostetun palveluasumisen yksiköissä tulisi myös arvioida ja mahdollisesti määrittellä jokaisesta yksiköstä henkilö, joka muokkasi oppaan asiasisällön kyseiseen yksikköön sopivaksi. Todennäköisesti muokkausta vaatisi vain yhteystiedot, koska muuten oppaan asiasisältö on pääsääntöisesti lakeihin ja yleisiin toimintamalleihin perustuvaa tietoa.

Sosiaali- ja terveysala on viime aikoina ollut jatkuvassa muutoksessa. Palvelurakenteita uudistetaan, kun järjestämisvastuuta uudelleen organisoidaan sosiaali- ja terveyspalveluita järjestävissä kuntayhtymissä. Kaikessa kehittämi-

sessä korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamista kehittämishankkeisiin. Asiakkaat nähdään tärkeinä palvelujen kehittäjinä. (Kananoja ym. 2017, 502 - 506.) Kymsoten ikäihmisten tehostetussa palveluasumisessa olisi hyvä kehittää toimintapa, jossa otettaisiin enemmän kokemusasiantuntijoita mukaan palvelujen sisällön suunnitteluun ja kehittämiseen, jotta palvelut olisivat entistä asiakaslähtöisempiä. Tuottamamme opas on suunnattu hoitohenkilöstön työvälineeksi, mutta sen sisältöä ja käytettävyyttä henkilökunta voisi arvioida yhdessä omaisten ja asiakkaiden kanssa käytännön arjessa. Oppaasta voisi helposti jatkokehittää myös asiakkaille ja heidän omaisilleen suunnatun oppaan, joka nousi esiin myös palveluesimiesten sähköpostikyselyssä.

Valtakunnalliseksi kehittämis ehdotukseksi nostamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisten koulutuksien kehittämisen vastaamaan nykypäivän työelämäntarpeita. Ikäihmisten asumispalveluissa valtaosa on ammatilliselta koulutukseltaan lähihoitajia ja sairaanhoitajia. Nämä ammatilliset koulutukset ovat sisällöllisesti hyvin terveydenhuoltopainotteisia ja sosiaalipuolen sisältö jää hyvin vähäiseksi. Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen on kuitenkin sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.) Asumispalvelu sisältää hyvin paljon sosiaalipuoleen liittyviä ohjaustilanteita, joten ammatillisen koulutuksen monipuolistaminen tähän suuntaan helpottaisi myös sote-alan toimijoita, joiden vastuulle jää tällä hetkellä henkilöstön sosiaalityöhön liittyvä koulutus ja perehdytys. Asia nostettiin esiin myös hoitajille toteutetussa haastattelussa ja moni arvelinkin, että jos lähihoitajan ja sairaanhoitajan koulutus vahvistaisi jatkossa myös sosiaalityön osaamista, pystyisivät vastavalmistuneet hoitajat silloin vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

6.3 Ammatillinen kasvu ja kehitys

Organisaatioissa ja palvelurakenteissa tapahtuu jatkuvasti muutoksia ja oman ammattitaidon kehittäminen vaatii jatkuvaa itsearviointia ja uusien toimintamallien oppimista, jotta voi työskennellä vastuullisena ja luotettavana ammattilaisena sosiaalialalla. Opinnäytetyön prosessin aikana olemme tiedostaneet, että

kehittäminen on jatkuva prosessi, niin organisaatiotasolla kuin henkilökohtaisella tasollakin. Oma ammatillinen kasvu ja kehitys on hyvin paljon kiinni motivaatiosta ja siitä onko itse valmis muutokseen. Opinnäytetyötä aloittaessamme meillä oli vahva näkemys aiheeseen aikaisemman työkokemuksen sekä tehtyjen havaintojen pohjalta. Nopeasti työn edetessä huomasimme, että näkemyksemme oli syntynyt hyvin suppeasta näkökulmasta.

Kymsoten ylemmän johdon laatima visio ja strategia ohjaavat vahvasti myös palveluesimiesten työtä ja sitä kautta myös hoitohenkilöstön työtä. Palveluesimiesten keskeisenä tehtävänä on sopia oman tiiminsä kanssa tavoitteiden mukaisista toimenpiteistä Kymsoten strategian toteuttamiseksi käytännön työssä ja sopia yhdessä, mitä tehdään ja pitää kiinni annetuista lupauksista. Strategian toteutuksen kannalta on ratkaisevan tärkeää, että jokaisella työntekijällä on ymmärrys sen merkityksestä ja yhteydestä omaan työhönsä. Työntekijöiden on otettava entistä enemmän vastuuta toimintansa ja työnsä kehittämisestä sekä oltava itseohjautuvia asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Edellytyksenä on halu sitoutua ja ponnistella organisaation yhteisiin päämääriin. Tämä vaatii muutosta työyhteisöjen ja työntekijöiden asenteissa. Työntekijöiden asenteisiin, motivaatioon ja ulkoiseen käytökseen johtajan sekä lähiesimiesten omalla esimerkillä ja toiminnalla on suuri vaikutus. (Kymsote 2019a, 7 - 12.)

Projektin toteuttamisessa selkeä vahvuutemme oli aikaisempi työkokemus vanhustyöstä. Meillä oli vahva ammatillinen näkemys aiheesta ja kokemusta käytännön työelämän haasteista. Prosessin aikana saimme mahdollisuuden siirtää myös opinnoissa opittua teoriaosaamista konkreettisesti käytännön työelämään. Molemmilla on lähihoitajan koulutus taustalla ja aikaisempi työkokemuksemme vanhustenhuollosta on ollut terveydenhuoltopainotteista. Projektin aikana perehdyimme vanhustenhuollon sosiaalipuolen osaamiseen ja sen tietoperustan syventämiseen ja pystymme jatkossa näkemään palvelun erilaisena kokonaisuutena. Arvioimme ammatillista kasvuamme koko opinnäytetyöprosessin aikana. Tulimme tulokseen, että aloitimme opinnäytetyön tekemisen ehkä enemmän aikaisemman ammatillisen koulutuksemme eli hoitajan näkö-

kulmasta, koska kehitystyö oli suunnattu nimenomaan entiseen työympäristöömme. Prosessin aikana onnistuimme kuitenkin siirtämään sosiaalialasta opittua tietoa käytäntöön ja kasvoimme työn edetessä sosionomeiksi.

LÄHTEET

Alasoini, T. 2011. Hyvinvointia työstä – Kuinka työelämää voi kehittää kestäväällä tavalla? Tykes raportteja 76. Helsinki: Tekes.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.

Asiakasmaksulaki 24.4.2003/328.

Eläketurvakeskus. 2020. Eläke osana sosiaaliturvaa. WWW-tiedosto. Saatavissa: <https://www.etk.fi/elakejarjestelmat/elaketurva/elake-osana-sosiaaliturvaa/#elake> [viitattu 13.3.2020].

Heikkanen, S. & Österberg, M. 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-6619-17-0> [viitattu 22.4.2020].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi, 202 - 05.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Hirvikoski, T. & Kantola, T. 2012. Living Lab monitasoisena oppimisympäristönä. Teoksessa Konttila, H. & Mäki, K. Ammattikorkeakoulupedagogiikka 2. Helsinki: Edita. 35 - 52.

Ikäopastin. 2017. Tehostettu palveluasuminen. Saatavissa: <https://www.ky-menlaaksonopastin.fi/apua-arkeen/palvelujae-ikaantyneille/hoiva-asuminen/tehostettu-palveluasuminen> [viitattu 18.2.2020].

Jämsä, K & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Karlsson, Å. & Marttala A. 2001. Projektikirja: Onnistuneen projektin toteuttaminen. Helsinki: Kauppakaari.

Kivipelto, M. 2005. Kriittisen arvioinnin toteuttaminen toimintatutkimuksellisesti. Teoksessa Toikko, T. (toim.) Sosiaalialan kehittämistyön lähtökohtia. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja, raportteja ja selvityksiä B 20. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Kela. 2017. Eläkkeensaajan asumistuki. WWW-julkaisu. Saatavissa: <https://www.kela.fi/elakkeensaajan-asumistuki> [viitattu 18.3.2020].

Kela. 2019. Suomen sosiaaliturva. WWW-julkaisu. Saatavissa: <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva> [viitattu 4.3.2020].

Kela. 2020a. Kela-asioiden hoitaminen toisen puolesta. WWW-julkaisu. Saatavissa: <https://www.kela.fi/asioi-toisen-puolesta#Asioiden%20hoitamisen%20valtakirjalla> [viitattu 8.4.2020].

Kela. 2020b. Lääkkeet. WWW-julkaisu. Saatavissa: <https://www.kela.fi/laakkeet> [viitattu 19.3.2020].

Kettunen, M. (toim.) 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 54/2018. IkäOpastin asiakasohjaus Kymenlaaksossa. Periaatteet ja toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. WWW-julkaisu. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4010-9> [viitattu 9.3.2020].

Kettunen, M. & Niilo-Rämä, J. 2018. IkäOpastin-hanke. Palvelutarpeen arvioinnin toimintamalli. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/1957330/Palvelutarpeen+arvioinnin_toimintamalli_Kymenlaakso_081018.pdf/8ce6461f-8d2a-44a7-be4a-d297930df2a5/Palvelutarpeen+arvioinnin_toimintamalli_Kymenlaakso_081018.pdf [viitattu: 9.3.2020].

Koivisto, K. & Henner, A. 2017. Työelämälähtöinen tutkimus- ja kehittämistoiminta Oulun ammattikorkeakoulun hoitotyön koulutuksessa. Teoksessa K. Koivisto, A. Henner & L. Kiviniemi (toim.) Hoitotyön koulutus ja tutkimus- ja kehittämistoiminta – ajankohtaisia ja tulevaisuutta ennakoivia haasteita. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 43. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017120419575> [viitattu 8.4.2020].

Koskinen, S. & Seppänen, M. 2013. Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen T. (toim.) Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim, 452.

Kymsote. 2019a. Hallitus. Henkilöstön osaamisen kehittäminen Kymsotessa: Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma 2019 (luonnos). Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/medias/Liite-nro-10-hallitus-16-7-2019.pdf?context=bWFzdGVyfHBkZi1hdHRhY2htZW50c3w2MDg3NTN8YXBwbGl-jYXRpb24vcGRmfGg1NS9oMjUvODgzMzUyNz-kwNjMzNC9MaWI0ZS1ucm8tMTAtaGFsbGl0dXMt-MTYtNy0yMDE5LnBkZnw0OGlyODM1NmFIYzM0NDNk-ZTIhMWU5YjNhZDgyMWJhMGY5OTVmOWIz-MDcwMmM3Y2QzMmZINDQ0MjkwMDRhOWU4> [viitattu 12.4.2020].

Kymsote. 2019b. Tietoa Kymsotesta. WWW-julkaisu. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/tietoa-kymsotesta> [viitattu 7.4.2020].

Kymsote. 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 2020. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/medias/Sosiaali-ja-terveydenhuol->

[lon-asiakasmaksut-2020-korjattu.pdf?context=bWFzdGVy-fHBkZi1hdHRhY2htZW50c3wyNzg0NDd8YXBwbGljYXRpb24vcGRm-fGhkNC9oOWEvODg3MDg3MDcxMjM1MC9Tb3NpYWFSaS0ga-mEgdGVydmV5ZGVuaHVvbGxvbiBhc2lha2FzbWFrc3V0IDlwMjA-sIGtvcmphdHR1LnBkZnw0NWY5ZTVIZDZiOTM1YTU3OGFkY2U1YjhIMjlyMTYzY2MwZmYyY2E3YTRiMDg4NTdiY2U3YTg3NDY5MzI4OGIx](#) [viitattu 29.3.2020].

Laki eläkkeensaajan asumistuesta 11.5.2007/571.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Lampinen, M. 2020. Asumisen asiakasohjaaja. Sähköpostikeskustelu 1.2. - 1.4.2020. Kymnsoten asiakas- ja palveluohjaus.

Lewis, J. 2002. Fundamentals of Project Management. Developing Core Competencies to Help Outperform the Competition. 2nd Edition. New York: AMACOM.

Mitrunen, T. 2016. Kunilan asiakkaiden sosiaalietuudet tehostetussa palveluasumisessa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201605096789> [viitattu 13.3.2020].

Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 25, 30 - 32.

Oikeuslaitos. 2014. Edunvalvonta. Saatavissa: <https://oikeus.fi/fi/index/laatikot/edunvalvonta.html> [viitattu 1.4.2020].

Parkkunen, N., Vertio, H. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu. 7/2001.

Pelin, R. 1999. Projektihallinnan käsikirja. Espoo: Projektijohtaminen, 77.

Reiman, T. 2018. Kymenlaakson maakunnallinen yhteen sovitettu ikäihmisten palvelukokonaisuus. I&O-kärkihanke, Kymnsote, Kymenlaakson Sote- ja maakuntauudistus. Word-tiedosto. Saatavissa: <https://www.kymenlaaksonopastin.fi/ajankohtaista/211-kymenlaakson-maakunnallinen-yhteen-sovitettu-ikaihminen-palvelukokonaisuus> [viitattu 15.3.2020].

Rintamaveteraanien palvelut. 2020. Rintamaveteraanien kotona asumista tukevat palvelut -ohjekirje kunnille 2020. Valtionkonttori. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://vk-wordpress-bucket-prod.s3-eu-west-1.amazonaws.com/uploads/sites/4/2019/12/Rintamaveteraanien-kotona-asumista-tukevien-palveluiden-ohjekirje-2020.pdf> [viitattu 20.3.2020].

Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) 2017. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) 2015. Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504223872> [viitattu 14.3.2020].

Seppänen-Järvelä, R. 1999. Luottamus prosessiin. Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 104. Helsinki: Stakes.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.1301/2014.

THL 2020. Sote-uudistus. Asiakkaat ja osallisuus. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus> [viitattu 30.3.2020].

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3., korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Toljamo, M. & Isohanni, I. 2007. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö osana työelämän tutkimusta ja kehittämistä. Teoksessa Ramstad, E. & Alasoini, T. (toim.) 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Raportteja 53. Helsinki: Työministeriö. 298 - 311.

Torkkola, S., Heikkinen, H. & Tiainen, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäviksi. Opas potilasohjeiden tekijöille. Helsinki: Tammi. Hygienia.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Virkki, T., Vartiainen, A. & Hänninen, R. 2012. Talouden ja hoivan ristipaineissa. Vanhustyöntekijöiden näkemyksiä työnsä muutoksesta. Yhteiskuntapolitiikka 77 (3), 259.

Xamk 2020. Lähteiden käyttö Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa.
Saatavissa: <https://libguides.xamk.fi/c.php?g=675570&p=4809737> [viitattu 31.3.2020].



KOTKANSAAAREN CITY-KOTI

OPAS HOITAJILLE TEHOS- TETTUUN PALVELUASUMI- SEEN 2020

Sosiaaliohjaus

**YHTEYSHENKILÖIDEN NIMET JA YHTEYSTIEDOT POIS-
TETTU!**

Katri Tolppanen & Mira Kuusisto 2020



SISÄLLYSLUETTELO

Sosiaalietuudet	3
Asiakkaan asioiden hoito	5
Edunvalvonta	5
Maksupäätösasiat	5
Laskutus	6
Veteraanit.....	6
Kuljetuspalvelut	6
Yhteystiedot	7

Lukijalle

Tämä opas on tarkoitettu sinulle hoitoalan ammattilainen. Asukkaan asioiden hoito herättää usein kysymyksiä ja arjen työelämässä kohtaa haasteita, joihin toivoisi ohjausta ja tukea.

Oppaasta löydät tietoa sosiaalietuuksista ja niiden hakemisesta, edunvalvonnasta, laskutuksesta, veteraaneista sekä asiakkaan asioiden hoidosta.

Opas on pyritty kirjoittamaan selkeästi teoretiedon pohjalta helpolla yleiskielellä.

Tämän oppaan ovat laatineet Kotkansaaren City-Kodille sosionomiopiskelijat Mira Kuusisto ja Katri Tolppanen osana opinnäytetyötä. Toivomme, että opas helpottaa sosiaaliohjauksen toteuttamista yksikössä.



Asiakkaan asumistuen- ja hoitotuen hakemisen ohjeistus kuuluu tehostetun palveluasumisen henkilökunnalle.

Eläkettä saavan hoitotuki (EV256)

Asiakkaan asuessa tehostetussa palveluasumisessa on hän oikeutettu ylimpään hoitotukeen, joka on 328,07e/kk. Tehostetussa palveluasumisessa asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa ja valvontaa, joka on ylimmän hoitotuen myöntämisperuste.

Hoitotukeen ei vaikuta asiakkaan tulot tai omaisuus ja se on verotonta tuloa. Hakemus hoitotuesta tehdään Kelaan ja siihen on liitettävä lääkärin tekemä C-lausunto. Hakemus ylimmästä hoitotuesta tehdään Kelaan heti, kun asiakas on saanut tiedon tehostetun palveluasumisen paikasta ja muuttopäivä on sovittu, jos asiakas ei ole saanut ylintä hoitotukea ennen tehostettuun asumispalveluun muuttamista. Yksikön lääkäri tekee asiakkaalle C-lausunnon tulotarkastuksen yhteydessä ja toimittaa lausunnon suoraan Kelaan.

Ohjeistus hoitotuesta:

- Ohjeista heti uuden asukkaan omaista/edunvalvojaa tekemään hoitotuen haku tai tarkistus Kelaan.
- Kela pyytää hakemuksen saatuaan C-lausunnon, mikäli sitä tarvitsee. Lausunto on oltava alle puoli vuotta vanha.
- Hoitaja täyttää lausunnon kohdat 6 ja 7 ja laittaa lääkärille viestiä. Lääkäri täyttää oman osuutensa ja lähettää lausunnon Kelaan.

Hakemuksen mukaan tarvittavat liitteet:

- Päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma
- Erittely tehostetun palveluasumisen maksuista eli maksupäätös. (Asiakas/asioiden hoitaja saa päätöksen postitse). Tarvittaessa yhteys asumisen asiakasohjaajaan
- Lääkelistasta kopio
- Siivous ja pesulasopimuksista tai laskuista kopiot. Laskusta kopio, jos sopimuksesta ei käy ilmi palvelun hinta. Samoin toimitaan myös muiden välttämättömien palveluiden ja kustannusten kanssa.

Kelan lääkekorvauksia

Lääkekorvauksia voi saada vasta kun alkuomavastuu 50 euroa täyttyy. Asiakas maksaa korvattavat reseptilääkkeet 50 euroon asti kokonaan itse. Alkuomavastuu on kalenterivuosi-kohtainen ja alkaa aina vuoden vaihtuessa. Kun alkuomavastuuta kerryttävien lääkkeiden ostot ovat ylittäneet 50 euron alkuomavastuun, sen jälkeen Kela maksaa osan lääkkeiden hinnasta, sen mukaan mihin korvattavuus luokkaan lääke kuuluu. Lääkkeiden korvausluokkia on kolme, 40 % ja erityiskorvaukset 65 % ja 100 %. Lääkekorvausten vuosiomavastuu, eli lääkekatto on vuonna 2020 577,66 euroa. Kun lääkekatto ylittyy, on asiakkaalla oikeus lisäkorvaukseen. Asiakas maksaa tällöin loppuvuoden ajan jokaisesta korvattavasta lääkevalmisteesta 2,50 euron omavastuun. Apteekki saa automaattisesti tiedon asiakkaan vuosiomavastuun ylitymisestä.



Eläkkeensaajan asumistuki (AE1)

Asumistuen määrään vaikuttavat eläkkeensaajan tulot, kuten eläkkeet, mahdolliset muut palkkatulot, vuokratulot, maatalouden tulot sekä omaisuus yms. Lisäksi asumistukeen vaikuttaa omaisuus. Eläkkeensaajan asumistukeen ovat oikeutettuja Suomessa vakinaisesti asuvat pienituloiset eläkeläiset. Eläkkeensaajan asumistuen määrä on 85 prosenttia huomioon otettavista vuotuisista asumismenoista, joista on vähennetty perusomavastuu ja mahdollinen lisäomavastuu. Perusomavastuu on 491,51 euroa vuodessa. Lisäomavastuu on 41,3 prosenttia siitä tulojen osasta, joka ylittää tulorajan 7415 euroa. Jos tulot jäävät alle tulorajojen, lisäomavastuuta ei tule.

Hakemuksen mukaan tarvittavat liitteet:

- Selvitys asumismenoista (vuokrasopimus, kuitti maksetusta vuokrasta)
- Selvitys omista (ja puolison) tuloista ja omaisuudesta
- Selvitykset veloista ja velkojen koroista

Toimeentulotuki (TO1)

Toimeentulotuki on Suomen sosiaaliturvajärjestelmän viimesijainen etuus, eli kaikki muut etuudet menevät sen edelle. Tehostetussa palveluasumisessa toimeentulotuen myöntämisen edellytyksiä voivat olla sellaiset menot, joita palvelu ei pidä sisällään, eivätkä ne kuulu käyttövaroista kustannettaviin välttämättömiin menoihin.

Toimeentulotukilaisissa määriteltyjä menoja ovat **proteesit, silmälasit, edunvalvontapalkkio** sekä **yllättävät terveydenhuollon kustannukset**. Hakijan omat varat ovat kuitenkin ensisijaisena käyttövarana toimeentulotukeen nähden. **Tehostetussa palveluasumisessa on asiakasmaksun alentaminen** tai perimättä jättäminen **ensisijainen keino** asiakkaan toimeentulon turvaamiseksi, vasta sen jälkeen asiakas on oikeutettu hakemaan toimeentulotukea.

Hakemukset lähetetään liitteineen

KELA

PL 10

00056 KELA

Asiakas maksaa itse postimaksun



Asiakkaan asioiden hoito

Asioidessa toisen puolesta KELASSA tarvitaan valtakirja. Valtakirjan voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää Kelan valmista lomaketta, joka löytyy Kelan sivuilta.

Asiakkaan muuttaessa yksikköön tulisi hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa arvioida asiakkaan edunvalvonnan tarve. Myös asiakkaan jo asuessa yksikössä tulisi hoitohenkilöstön kiinnittää huomiota asiakkaan asioiden hoidon sujuvuuteen. Jos havaitaan asioiden hoidossa puutteita esim. posteja ja laskuja kerääntyy tai ilmenee arjessa, että asiakkaalle ei voi tilata hänen tarvitsemiaan välttämättömiä tarvikkeita kuten, vuodesuojia niin tulisi käynnistää edunvalvontaprosessi.

Edunvalvonta

Maistraatti tai tuomioistuin voi määrätä henkilölle edunvalvojan, jos hän ei pysty esimerkiksi sairauden tai korkean iän vuoksi huolehtimaan asioistaan eivätkä asiat tule asianmukaisesti hoidettua muulla tavoin. Edunvalvojana voi toimia yksityishenkilö tai yleinen edunvalvoja, jonka määrää maistraatti tai käräjäoikeus.

Pääsääntöisesti edunvalvojan tehtävä on huolehtia päämiehensä omaisuudesta sekä taloudellisista asioista siten, että omaisuus ja sen tuotto on käytettävä päämiehen hyödyksi ja hänen henkilökoh-

taisiin tarpeisiinsa. Edunvalvojan on toimitettava maistraatille säännöllisin väliajoin, yleensä vuosittain, pitämänsä kirjanpito päämiehen varoista ja veloista.

Asiakkaan asuessa tehostetussa palveluasumisessa edunvalvontaprosessi etenee niin, että lääkäri tapaa asiakkaan ja tekee edunvalvonnan tarpeesta C-lausunnon maistraattiin.

Asiakas voi myös tehdä etukäteen edunvalvontavaltuutuksen toimintakyvyn heikkenemisen varalta, tällöin edunvalvontavaltuutettu on aina henkilön itsensä nimeämä yksityishenkilö. Pätevän valtuutuksen tekeminen edellyttää, että tekijä ymmärtää riittävällä tavalla sen merkityksen ja sisällön. Edunvalvontavaltuutusta säilytetään, kunnes tulee tarve sen vahvistamiselle. Vahvistamista haetaan Digi- ja väestövirastosta.

Maksupäätösasiat

Jos asukkaan taloudellinen tilanne on huono eikä tulot riitä menoihin voi hoitomaksuihin hakea **maksun alennusta**. Tällöin yhteys asumisen asiakasohjaajaan. Asiakkaalle tulisi jäädä n.170 e omaan käyttöön, tästä maksetaan lääkekuluja, jalkahoito, kampaaja ja pikkuosot. Jos asiakkaalla sairaalajaksoja, taksimatkoja, suuret lääkekulut (omavastuu 20 e/kk ei Kela-korvattavilla) hammaslääkärikuluja, tarve hankkia vuodesuojia/sisäkengät jne. Jos harkintaa haetaan lääkekuluihin, tulisi asumisen asiakasohjaajalle lähettää puolen vuoden apteekkikooste lääkekuluista. Tämä ei ole se lista, jossa kaikki joka kuussa käytettävät lääkkeet, vaan tiivistelmä puolelta vuodelta, johon laskettu valmiiksi ei korvattavat, korvattavat jne. Jos harkinta koskee muuta, niin tiliote kolmelta kuukaudelta.



Laskutus

Kannattaa ottaa yhteyttä laskutukseen, jos asiakas ei pysty laskuja maksamaan ja pyytämään niihin lisää aikaa tai pilkkomaan laskun pienempiin eriin. Jos asiakkaan laskuja hoivasta, vuokrasta ja ateriosta on kertynyt useammalta kuulta, tulisi laskutukseen ilmoittaa asiakkaan hakevan edunvalvojaa. Tässä vaiheessa myös asumisen asiakasohjaajaa olisi tiedotettava asiasta.

Veteraanit

Veteraaneille maksetaan rintamalisää, joka on 125€/kk. (1.4.2020 lähtien) Lisä on verotonta tuloa ja sitä ei oteta huomioon tulona asiakasmaksuja määriteltäessä.

Tehostetussa palveluasumisessa veteraani on oikeutettu samoihin kotona asumista tukeviin palveluihin kuin omassa kodissa asuvakin. Näitä ovat **hoiva-, ateria-, siivous-, pyykki-, lääkkeiden annosjalkelu-, turvapuhelin-, kuljetus- (ei Kela-korvattavat/vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset) ja jalkahoitopalvelut**. Lisäksi tarpeen mukaan on mahdollisuus **tuettuun kotikuntoutukseen** (mm. ulkoilu ja muu fyysistä toimintakykyä ylläpitävä toiminta, lehtien luku) ja **virkestystoimintaan**.

Veteraani maksaa itse vuokran, sähkön ja veden.

Kuljetuspalvelu

Tehostetussa palveluasumisessa asuva henkilö **ei** pääsääntöisesti **ole oikeutettu** SOTE-korttiin, koska katsotaan, että palvelut, joita hän tarvitsee asumispalveluyksikössä, on järjestetty siellä ja kuljetuspalvelu on nimenomaan tarkoitettu omatoimiseen liikkumiseen ja asiointiin.

Veteraanien kohdalla arvioinnin tekee tukipalveluohjaaja, joka vastaa veteraanien palveluihin liittyvistä asioista. Veteraanien epäselvissä kuljetuspalveluun liittyvissä asioissa yhteys tukipalveluohjaajaan.

Ikäihmisten tehostetussa palveluasumisessa voi asiakas asua myös vammaispalvelun päätöksellä. Näissä tapauksissa voi olla oikeus kuljetuspalveluun ja tällöin asiakkaalla on todennäköisesti jo palvelu myönnetty, eikä se palvelu poistu asumispalveluun siirtymisen jälkeä.



Yhteystietoja:

NIMET JA YHTEYSTIEDOT POISTETTU!

Asiakas- ja palveluohjaus:

Asumisen asiakasohjaaja

Jos tarvitset apua tai lisätietoa johonkin sosiaaliohjaukseen tai -etuuksiin liittyvissä asioissa ole yhteydessä asumisen asiakasohjaajaan.

Asiakasmaksutiimi:

Valmistelee maksupäätökset.

Tulotiedot kuten eläke, hoitotuki, asumistuki muuttuneet (omat tai kotona asuvan puolison) Jos asiakkaalle tullut laillinen edunvalvoja, 50 e huomioidaan laskelmassa.

Veteraanit

Tukipalveluohjaaja

Kymsoten laskutuskeskus:

Kela:

Eläkettä saavan hoitotuki
p. 020 692205

Eläkkeen saajan asumistuki
p. 020 692202

Toimeentulotuki
p. 020 692207

