

Huoli iäkkäästä asukkaasta

Puheeksi ottaminen ja huoli-ilmoitus

Nina Arekari
neuvontapäällikkö
Seniori-info
Helsingin kaupunki



Seniори-info

- Seniори-info on kuntalaisten puhelin- ja neuvontapalvelu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen
 - Seniори-infon asiakkaat ovat uusia asiakkaita, joilla ei ole vielä kaupungissa määriteltyä palveluntuottajaa tai vastuutyöntekijää.
- Seniори-infosta saa tietoa ja ohjausta suomeksi ja ruotsiksi ikäihmisen toimintakykyä tukevan toiminnan, tuen tai palvelujen piiriin
 - Seniори-infosta saa paljon tietoa eri järjestöjen, yritysten ja Helsingin kaupungin palveluista
 - Seniори-info toteuttaa alustavaa palveluntarpeen arviointia. Jos selviää, että asiakas tarvitsee kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluita, siirretään asiakkaan asia kokonaisvaltaiseen jatkoarviointiin alueen asiakasohjaustiimiin.



Tietoa senioripalveluista

Senioripalvelujen verkkosivut

www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/senioripalvelut

Sotebotti Hester käytettävissä senioripalvelujen sivuilla
24/7

Ikääntyneiden palveluopas

www.hel.fi/seniorit/fi/apua/neuvonta-ja-asiointi/palveluoppaat/

Sosiaalinen media (Facebook, Instagram)

@seniorihelsinki

Helsinki

Ikääntyneiden palveluopas 2023–2024



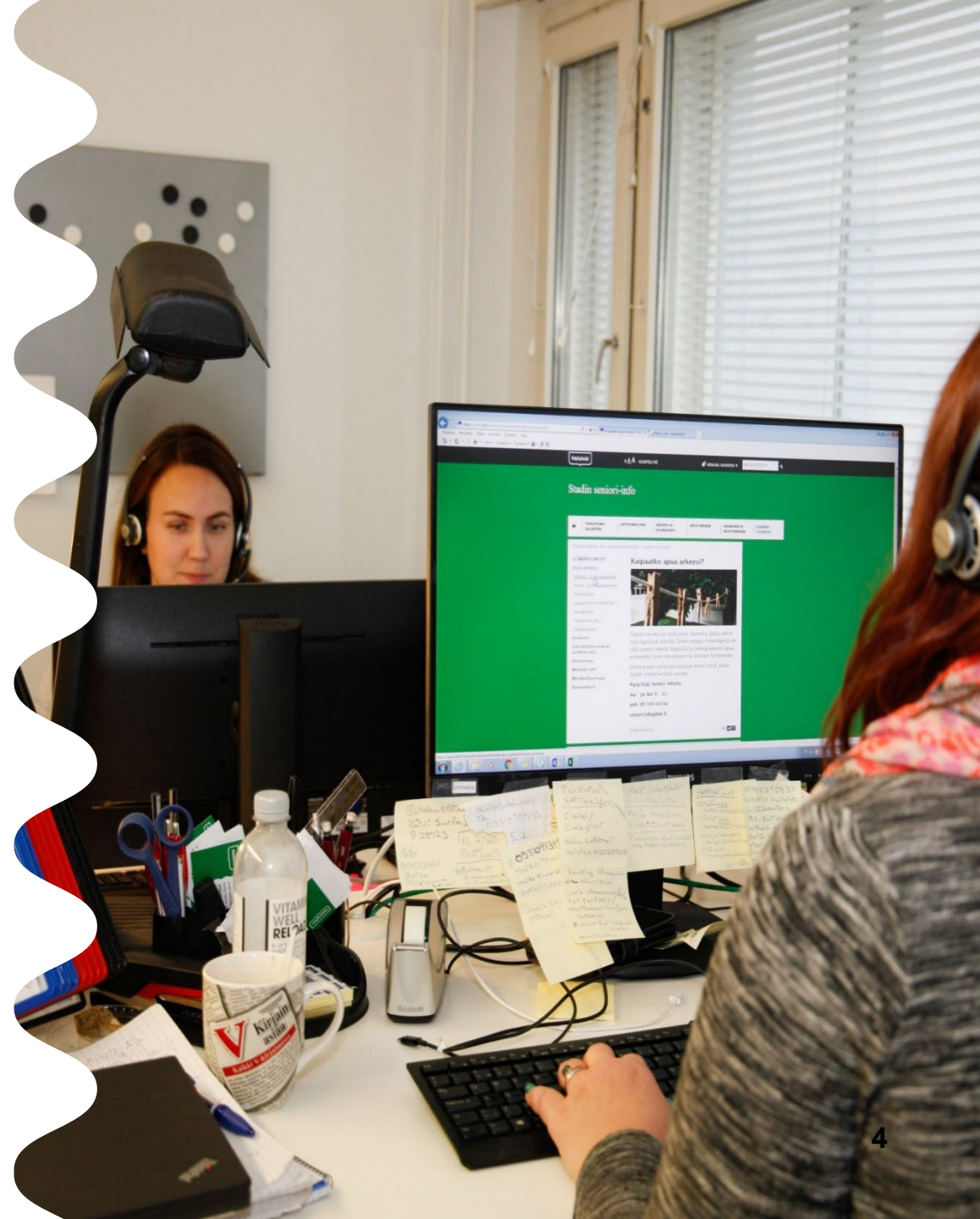
Yhteydenottokanavat asiakkaille

Puhelinpalvelu arkisin klo 9-15 (takaisinsoitto)
p. 09 310 44556

Seniorisivuston chat -palvelu arkisin klo 9-15
(mahdollista tunnistausta)

Sähköposti sotepe.senioriinfo@hel.fi
(yleiset asiat, ei henkilötietoja)

Huoli-ilmoitukset www.maisa.fi tai Maisa -sovellus



Kasvokkaista neuvontaa

Asiakasneuvonta osoitteessa Siltasaarenkatu 2
(ajanvarauksella tai ilman), avoinna arkisin klo 9-15.

Seniorilaiturit Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa
Vuosaari tiistaisin klo 8-11
Kalasatama keskiviikkoisin klo 8-11

Jalkautuvan työn pisteet ja tilaisuudet

Digineuvoja Seniori-infon neuvontapisteellä
Maanantaisin klo 13-15



Huoli-ilmoituksista ja puheeksi ottamisesta

Seniori-infoon saapuvien sähköisten Maisa -sivuston tai -sovelluksen kautta saapuvien huoli-ilmoitusten määrä on noussut:

- vuonna 2023 yhteensä 2264 kpl (20 % enemmän edellisvuoteen verrattuna)
- vuoden 2024 Q1 yhteensä 634 kpl

- Maisa ja huoli-ilmoittaminen ovat kansalaisille yhä tutumpia
- Painopisteen siirtäminen aikaisempaan – miten saataisiin huoli-ilmoituksia tietoon aikaisemmassa vaiheessa, eli ns. tilanteen kriisiytymisen välttäminen?
- Ennaltaehkäisyn näkökulma: toimintakyvyn, toimijuuden ja elämänlaadun tukeminen jo huomattavasti huoli-ilmoittamista aiemmin

Miten ottaa puheeksi

Tilanteet, joissa ei ole varsinaista edellytystä huoli-ilmoituksen tekemiselle, voivat silti mietityttää tai huolestuttaa. Voi olla, että iäkkään olisi hyvä saada tietoa, jutella tilanteestaan jonkun kanssa tai ehkä hän tarvitsisi mielekästä tekemistä tai seuraa arkeensa?

Iäkkäälle voi kertoa Seniori-infosta. Keskustelun ohessa voi antaa Seniori-infon puhelinnumeron tai flyerin.

- ”Tarvitsetko apua...”
- ”Onko sinulla tietoa, mihin voi olla yhteydessä...”
- ”...oletko kuullut [Seniori-infosta](#)?”

Seniori-infosta voi kysyä sähköisiä materiaaleja hyödynnettäväksi taloyhtiöiden yhteisiin tiloihin (sotepe.senioriinfo@hel.fi)

Voit soittaa yhdessä iäkkään kanssa tai tehdä hänen luvallaan ja puolesta soittopyynnön Seniori-infoon.

Milloin huoli-ilmoitus tehdään?

- Voit tehdä ilmoituksen, jos olet huolissasi yli 65-vuotiaasta henkilöstä, joka ei kykene vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestä tai turvallisuudestaan. Ilmoituksen tekemisen syyksi riittää pienikin huoli.
- Ilmoituksen voi tehdä ilman iäkkään suostumusta, mutta suosittelemme, että kerrot huolen kohteena olevalle henkilölle ilmoituksen tekemisestä.
- Huoli-ilmoituksen voi tehdä myös nimettömänä.
- Tarkoituksena on varmistaa, että iäkäs henkilö saa tarvitsemansa huolenpidon silloinkin, kun hän ei itse osaa tai ymmärrä pyytää apua.

Mihin otan yhteyttä?

Huoli-ilmoituksen voi tehdä

1. Sähköisesti osoitteessa www.maisa.fi ”Tee sosiaali-huollon ilmoitus”
2. Puhelimitse Seniori-infoon p. 09 310 44556 arkisin klo 9-15
3. Muina aikoina sosiaalipäivystykseen p. 020696006

Sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, joten emme voi antaa yksityishenkilöön liittyviä tietoja ilmoituksen tekijälle.

Mitä ilmoituksen jälkeen?

- Käsittelemme ilmoituksen seitsemän arkipäivän kuluessa.
- Otamme ensisijaisesti yhteyttä ikääntyneeseen, josta ilmoitus on tehty. Kerromme hänelle huoli-ilmoituksen sisällön. Kerromme myös, kuka ilmoituksen on tehnyt, ellei ilmoitusta ole tehty nimettömänä.
- Pyrimme aina saamaan selville ikääntyneen oman näkemyksen tilanteesta. Mietimme yhdessä, millaisesta avusta tai palveluista hänelle olisi hyötyä.
- Jos ikääntynyt tarvitsee enemmän apua kuin Seniori-infon neuvontapalvelun kautta on mahdollista saada, ohjaamme hänet laajempaan palvelutarpeen arviointiin.

Esimerkkejä huoli-ilmoituksen sisällöistä ja käsittelystä iäkkäiden palveluissa



Esimerkkejä

Ennaltaehkäisevä tuki

Henkilö itse ja/tai toinen henkilö havaitsee, että kotona pärjääminen ei suju. On jokin yksittäinen asia tai elämäntilanne, jonka perusteella tehdään huoli-ilmoitus. Tällöin henkilöllä on vielä voimavaroja ja toimintakykyä tai riittävästi tukea sosiaaliselta verkostoltaan.

Seniori-infosta ollaan yhteydessä henkilöön ja keskustellaan kiireettömästi.

Joskus pelkkä keskustelu ja neuvonta ovat riittäviä toimenpiteitä. Voidaan myös sopia kuulumissoitto. Toisinaan lähetetään infoa sähköisessä tai kirjallisessa muodossa. Tarvittaessa ja henkilön luvalla ohjataan hänet esimerkiksi etsivän työn järjestölle tai hyvinvointilähetteellä palvelukeskustoimintaan.

Esimerkkejä

Palveluntarve tulee ilmi alustavassa arvioinnissa

Yleisemmin joku muu kuin henkilö itse on huoli-ilmoituksen tekijä. Ilmoittaja on havainnut, ettei henkilö kykene järjestämään huolenpitoaan ja hänen terveydentilassaan ja/tai turvallisuudessaan on huolta aiheuttavia seikkoja.

Huoli-ilmoitusten sisällössä ilmenee esimerkiksi muistiongelmia, eksymisiä, käyttäytymisen muutoksia, asumisen epäsiisteyttä, palokuormaa asunnossa, huolta fyysisen toimintakyvyn muutoksesta, kaltoinkohtelua ...

Seniori-infosta ollaan ensin yhteydessä henkilöön ja keskustellaan kiireettömästi, mikäli mahdollista (huomioiden yksilöllinen tilanne).

Vaihtoehtoisesti ilmoituksen ohjaus suoraan eteenpäin asiakasohjaustiimiin laajempaa palvelutarpeen arviointia ja tilanteen selvittämistä varten.

Esimerkkejä

Sosiaalinen kriisi

*Ikäihmisen kotona selviytyminen on vaarantunut äkillisesti ja tilanne tulee ratkaista samana päivänä. Sosiaalisia kriisitilanteita ovat

- hoitovastuussa oleva läheinen on kykenemätön huolehtimaan hoidettavasta
- muistisaira on harhailu ja eksyminen (vaaraksi itselleen tai muille)
- vakava väkivaltatilanne tai seksuaalinen hyväksikäyttö tai sen uhka
- asunto äkillisesti asuinkelvoton (tulipalon tai vesivahingon seurauksena)

Yleisemmin joku muu kuin henkilö itse on huoli-ilmoituksen tekijä.

Ilmoittaja on havainnut, ettei henkilö kykene järjestämään huolenpitoaan ja terveydentilassa ja/tai turvallisuudessa on huolta aiheuttavia seikkoja. Tilanteessa on kiireellisen sosiaalityön tarve.

Käsittely ohjataan asiakasohjauksen kriisitiimiin.

Tärkeintä on välittää

- Yksittäisten ihmisten tilanteet voivat olla moninaisia ja epäselviä.
- Huoli-ilmoitus kannattaa aina tehdä ennemmin kuin jättää tekemättä.
- Huoli-ilmoitus on viesti välittämisestä.
- Seniori-infosta voi aina kysyä neuvoa, autamme mielellämme!

KIITOS!



©Pixabay

Seniори-info tavattavissa messupisteellä 33