



**Kaupunginjohtajan tapaaminen savonlinalaisten eläkeläisjärjestöjen edustajien kanssa**

**Aika** 20.12.2022 klo 8:30 alkaen  
**Paikka** Kaupungintalo, kaupunginhallituksen kabinetti

**Läsnä** Janne Laine, kaupunginjohtaja  
Tuula Taivalantti, palveluohjauspäällikkö (Ikääntyneiden palvelut) Etelä-Savon hyvinvointialue  
Jaana Konsti, kaupunginjohtajan sihteeri

**Eläkeläisjärjestöjen edustajat seuraavista yhdistyksistä:**

Eläkeliiton Kerimäen Yhdistys ry  
Eläkeliiton Itä-Savon piiri ry  
Eläkeliiton Länsi-Savonlinnan Yhdistys ry  
Eläkeliiton Punkaharjun Yhdistys ry  
Eläkeliiton Savonlinnan Yhdistys ry  
Eläkeliiton Savonrannan Yhdistys ry  
Savonlinnan Eläkkeensaajien yhdistys ry  
Savonlinnan Kansalliset Seniorit ry  
Savonlinnan Kristillinen Eläkeläisyhdistys ry  
Savonlinnan Ruskayhdistys ry  
Savonlinnan kaupungin vanhusneuvosto

- 1. Tilaisuuden avaus, kaupunginjohtaja Janne Laine**
- 2. Ikääntyvien palveluohjaus, asiakas- ja palveluohjauspäällikkö Tuula Taivalantti**

Asiakas- ja palveluohjauspäällikkö Tuula Taivalantin esitys Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan ikääntyneiden palveluista on tämän muistion liitteenä A.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa aloittaa toimintansa 1.1.2023. Hyvinvointialueen väestömäärä on 138 000.

Eloisan tavoite: Ikääntyneiden palvelut löytyvät yhdestä paikasta, ammattilainen auttaa. Matalan kynnyksen toiminta.

Digitaalisuus on sekä haaste että mahdollisuus. Myös kasvokkain kohtaaminen tärkeää jatkossakin.

Yksi tärkeä tavoite on, että kuntalaiset saavat palvelut yhdestä numerosta ja kun kuntalainen soittaa ikääntyneiden palveluihin yhden kerran, ammattilaisten tehtävä on ottaa asia hoidettavakseen.

**Hyvinvointialueen arvot: yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, rohkeus ja turvallisuus.**

Ennakoivat palvelut, palvelujen painopisteenä asiakkaiden hyvinvointi ja varhainen tuki. Moniammatilliset työryhmät, työskentelyn perustana toimivat hoitoketjut asiakkaan omien tarpeiden mukaan.

Iäkkäiden palvelutarpeen arviointi perustuu yksilölliseen asiakkaan ja omaisten kertomaan palvelun tarpeeseen. Palvelutarpeen selvittämisessä käytetään harkinnan ja kokonaisarvioinnin tukena mm RAI -mittaria.

**Kysymys:** Syntykö palveluihin ruuhkaa sen jälkeen, kun arviointi tehdään?

**Vastaus:** Asumispalvelupaikossa voi joutua odottamaan, muuten ei pitäisi syntyä ruuhkaa. Ikäneuvolat aloittavat toimia koko Eloisan alueella.

**Kysymys:** Miten ikäneuvola suunniteltu?

**Vastaus:** Ikäneuvoloiden toiminta on vielä suunnitteilla, erilaisia ratkaisuja pohdinnassa. Esim. toimivatko ikäneuvolat ikääntyneiden palvelupisteissä vai sote-keskuksissa.

**Kommentti:** Iäkkäiden on tärkeää päästä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa palvelujen pariin.

**Kysymys:** Miten ikäihmisille saadaan apu mahdollisimman pian?

**Vastaus:** Tärkeää on sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten että pelastuslaitoksen yhteistyö. Huoli-lomake on yksi kanava viestiä avun tarpeesta ikääntyneelle, sen kautta tulee ilmoituksia esimerkiksi entisen Essoten alueella noin 100 kpl kuukaudessa. Naapurit, läheiset, taksit, talonmiehet, isännöitsijät, farmaseutit apteekista laittavat huoli-ilmoituksia ikääntyneistä kuntalaisista, jos heillä nousee huoli.

**Kysymys:** Arjen tukipalvelut, hyvin arkisia ja konkreettisia, millaisella ryhmällä jatkossa työstetään? Olisi tärkeää, että ikäihmiset pääsisivät mukaan suunnitteluun.

**Vastaus:** Ikääntyneiden tukipalvelut (mm turvarannekkeet, kauppa - ja asiointipalvelu, siivouspalvelu, kuljetuspalvelut) ovat laissa määritellyjä palveluja. Näitä tarjotaan Eloisan alueella, palvelujen saanti edellyttää palvelutarpeen arviointia ja asiakkaan kokonaistilanteen harkintaa sekä siihen liittyy myöntämisenperusteet (mm tulorajat osaan tukipalveluista).

**Kysymys:** Mitä kuntouttava päivätoiminta pitää sisällään? Savonlinnassa muistiyhdistyksellä päivätoimintaa. Muistisairas voi mennä päivätoimintaan, omaishoitaja pääsee hoitamaan sillä aikaa asioita.

**Vastaus:** Kuntouttava päivätoiminta on rakentunut Eloisan eri paikkakunnilla eri tavoin. Savonlinnassa kolmas sektori toteuttaa palveluja (osittain myös omaa toimintaa mm Karpalokoti), Mikkelin seudulla omana toimintana (suunnitelma tehdään tietyksi ajaksi esim. 1-3kk), kohderyhmä kotona asuvat omaishoidettavat. Kuntouttavassa päivätoiminnassa voi saada apua esim. suihkutusta tai jalkahoitaja, jos peseytyminen ei kotona onnistu mutta kuntouttavan päivätoiminnan pääpaino on fyysisen, sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämässä. Tavoite on rakentaa Eloisalle yhdenmukaiset palvelut koko alueella.

**Kysymys:** Miten yhteisöllinen asumispalvelu rakennetaan?

**Vastaus:** Vanhuspalvelulaki määrittää yhteisöllisen asumispalvelun kehittämistä, koska on todettu tarve ns välimuotoiselle asumiselle. Yhteisöllistä asumispalvelua tullaan Eloisan alueella jatkossa kehittämään.

**Kysymys:** Onko yhteisöllinen asumispalvelu se, mitä tarvitsee kehittää eniten?

**Vastaus:** Yksi niistä, joita kehitetään. Myös perhehoitoa tullaan kehittämään. Tavoitteena lisätä kevyempää palvelua ennen ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua.

**Kommentti:** Yhteisöllisessä asumispalvelussa yhteiset tilat erittäin hyviä, niitä voi käyttää päivätoiminnassa.

**Eloisan tavoite:** sujuvat ja viiveettömät palvelut yhdellä yhteydenotolla. Hoidon ja palvelun koordinointi ja tavoitteena on varmistaa palvelujen jatkuvuus. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen voidaan nimetä oma työntekijä ikääntyneelle asiakkaalle.

**Kommentti:** Paljon pienituloisia eläkeläisiä Eloisan alueella, miten heitä tuetaan. Järjestö- ja yhdistystoiminnassa nuoremmat sukupolvet eivät enää ole niin aktiivisia.

**Kysymys:** Miten olette suunnitelleet järjestöyhteistyön, kun budjetti on pieni? Miten tuetaan järjestöjä, tekevät arvokasta työtä ikääntyneiden palvelemiseksi? Vapaaehtoistyö ei näy missään.

**Vastaus:** Eloisa näkee järjestöt tärkeinä yhteistyökumppanina. Järjestöjen työtä arvostetaan kovasti, järjestöjen palveluihin on matala kynnys. Järjestöjen toiminta tuo paljon hyvinvointia ikäihmisille. Mm tilojen ilmaiskäyttö on tärkeää tukemista järjestöille.

**Kommentti:** Ikäihmisille pitäisi tehdä kuntokartoitus. Olisi hyvää ennaltaehkäisyä.

**Vastaus:** Ikäneuvola vastaa tähän tarpeeseen.

Ennaltaehkäiseviä terveystarkastuksia on tehty ja tehdään Eloisan alueella koko ajan. Ikärajat eri kunnissa on ollut erilaisia mutta jatkossa ne ovat 80v, 83v ja 85v kuntalaisille.

Mahdollisuus maksuttomaan Terveys - ja hyvinvointitarkastus yli 65v- malli tullaan rakentamaan koko Eloisan alueelle (malli on jo ollut tuotannossa entisen Essoten alueella ja se laajennetaan koko Eloisan alueelle).

Ikäneuvoloissa tulee olemaan jatkossa myös sekä fysioterapeutin että ravitsemusterapeutin palveluja.

Omaishoitajille on toteutettu hyvinvointi - ja terveystapaamisia koko Eloisan alueella ja ne jatkuvat edelleen.

Lisäksi alueella on jo tehty etsivää vanhustyötä ja sen toimintaa tullaan vahvistamaan jatkossa.

**Kommentti:** 70-vuotiaille ajokorttitarkastus. Tämä yksi tarkastuspiste.

**Kysymys:** Miten Eloisan kolme asiakastietojärjestelmää ja kolme potilastietojärjestelmää toimiiiko yhteen? Voisiko tekoälyä käyttää ikäihmisten palvelutarpeen ennakoinnissa?

**Vastaus:** Joitakin yksittäisiä tietoja on otettavissa nykyisistä järjestelmistä, ja voidaan joitakin tietoja yhdistää. Tekoälyn käyttö kuulostaisi hyvälle.

Kuuden järjestelmän käyttö on haaste Eloisan työntekijöille.

## **Ikääntyneiden asiakasohjaus**

Toimintamallien yhdenmukaisuus. Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus koko Eloisan alueella. Asiakas ottaa yhteyttä puhelimella tai sähköisissä kanavissa. Palvelutarve selvitetään, ja tarvittaessa tehdään palvelupäätös.

**Kysymys:** Miten asiakastytyväisyyttä seurataan?

**Vastaus:** Eloisan www -sivuilta voi antaa palautetta suoraan. Myös päälliköihin ja esimiehiin voi olla suoraan yhteydessä ja antaa kehittämissuhteita.

**Kysymys:** Meneekö yksi numero tukkoon?

**Vastaus:** Takaisinsoittopalvelu on käytössä. Tilastollisesti seurataan soittojen määrää.

## **Palvelujen järjestäminen**

Yhdenmukaiset palvelut kaikille. Erilaisia hinnoitteluja, osassa tulot/varallisuus vaikuttaa osassa ei, kotihoidossa vaikuttaa.

**Kysymys:** Miten asiakasmaksut määräytyvät?

**Vastaus:** Asiakasmaksuja määrittää asiakasmaksulaki.

Säännöllisessä kotihoidossa ja asumispalvelussa maksuun vaikuttavat asiakkaan tulot.

Varallisuutta (tilitiedot) selvitetään mm. kuljetuspalveluja myönnettäessä.

Ateriapalvelu, bruttotuloraja 1270e. Siivouspalvelussa n.980 euroa, kahden hlön talous n.

2000 euroa. Mikäli tulot alle 1270 euroa, asiakas saa ateriapalvelusetelin, jonka arvo 4

euroa. Lounaan hinnasta vähennetään ateriapalvelusetelin arvo ja asiakas maksaa

erotuksen. Seteli myönnetään arkipäiville.

**Kysymys:** Mitä tehdään jos asiakas on pelkällä kansaneläkkeellä ja tarvitsee palveluja?

**Vastaus:** Asiakkaan palvelun tarve määrittää asiakkaalle myönnettävät palvelut. Sen pohjalta tarvittaessa voidaan tehdä maksuhuojennuksia ja myöntää myös palvelut maksuttomina, jos asiakkaalla ei ole varaa maksaa palveluista ja hänellä on palvelujen tarve.

**Kysymys:** Kiinteän omaisuuden määrä aiheutti aiemmin ongelmia, pitäisi realisoida?

Huom asiakasmaksu laki /2021 toi muutoksia

**Vastaus:** Esimerkiksi: Asiakas siirtyy palveluasumiseen ja jos hänellä on omistusasunto (osake tai omakotitalo) - pakollisia asumiskustannuksia huomioidaan siirtymävaiheessa 6 kk:n ajan palveluasumisen maksun määräytymisessä (alentaa maksua ml kiinteistövero, jätehuolto jne) ellei oikeus vähennykseen poistu (asunto myydään /vuokrataan 6 kk aikana). 6 kk:n jälkeen ei enää huomioida omistusasunnosta muodostuvia kustannuksia palveluasumisen maksua määritettäessä.

Jos metsäomaisuutta, se lasketaan laskennallisena tulona (verottaja on määrittänyt hehtaarille laskennallisen arvon) palveluasumisen maksua määritettäessä.

Jos kesämökki, sitä ei omaisuutena huomioida palveluasumisen maksua määritettäessä.

Eloisan alueella toimii keskitetty asiakasmaksutiimi, joka palvelee Eloisan alueen ikääntyneitä kuntalaisia arkisin ma - pe klo 9 - 15, puh 015 351 3333.

Asiakasmaksutiimi valmistelee ja tekee keskitetysti Eloisan alueen ikääntyneiden palvelujen maksupäätökset. Tavoitteen mahdollisimman yhdenmukaisesti valmistellut ja tehtävät päätökset. Myös tarvittavat maksuhuojennukset valmistellaan ja päätetään asiakasmaksutiimissä.

Eloisan toiminnan tilastot ja mittarit rakentuvat vuoden 2023 aikana.

**Kysymys:** Miten uudet yhteydenottokanavat saadaan kaikkien tietoisuuteen?

**Vastaus:** Viestitään aktiivisesti paikallisissa lehdissä. Viestintä tuottaa jokaiseen kotiin jaettavaa materiaalia Eloisan yhteydenottokanavista ja toiminnasta. Eloisan alueen palveluja tuottavat ammattilaiset kertovat yhteydenottokanavista.

**Kysymys:** Miten ikääntyneen muutto vaikuttaa toiseen sote-alueeseen siirtymisessä, miten tiedot siirtyy?

**Vastaus:** Kanta-arkiston kautta. Asiakas voi myös pyytää paperilla omat tiedot.

**Kommentti:** Eloisan esitykset vaikealukuiset, jos värisokeutta, vihreällä pohjalla olevaa tekstiä on vaikea lukea. Vihreä ja keltainen väri haastavia.

**Vastaus:** Tästä on annettu palautetta viestinnälle.

**Kommentti:** Miten tehostetun palveluasumisen ja yhteisöllisen palveluasumisen kilpailutus, onko käynnissä?

**Vastaus:** On käynnistynyt, huhtikuun alussa uudet toimijat.

**Kysymys:** Voisiko joka talouteen jakaa tiedotteen, että kaikki saisivat tiedon Eloisan yhteystiedoista. Kaikille ei tule lehteä.

**Vastaus:** Tuula Taivalantti keskustelelee viestinnän kanssa tästä. Viestintä on luvannut laittaa paperimuotoisen tiedotteen, joka jaetaan Eloisan alueella ”joka kotiin”. Haasteena viestintä koki, että on vielä paljon palveluja, jotka muokkautuvat alkuvaiheessa.

**Kysymys:** Toimiiko Sosterin vanha numero?

**Vastaus: Savonlinna /palvelupäällikkö Anne Reinikaisen vastaus:**

ei yhdisty. Vanhoissa puhelimissa on tiedote, jossa kehoitetaan ottamaan yhteyttä numeroon **015 211 557**.

**Kommentti:** Savonrannalla asuu ikääntyneitä n. 20 km päässä keskustasta, yksityisteiden avustukset tosi tärkeitä.

**ELOISAN YHTEYSTIEDOT** [www.etela-savo.fi](http://www.etela-savo.fi)

**Ikääntyneiden asiakasohjaus, puhelinnumero: 015 211 557 ma-pe klo 9-15**

### **Seuraava tapaaminen**

**Aika: 14.2.2023 klo 11:00** lounastapaaminen

**Paikka:** Kaupungintalo, kaupunginhallituksen kabinetti, sisäänkäynti C-ovi, 1 krs.

**Seuraavan tapaamisen aihe:**

Eloisan palvelustrategia

Eloisan talouden tasapainotusohjelma

Muistion vakuudeksi

Jaana Konsti

Kaupunginjohtajan sihteeri