

Puhelinsoitoilla etsivää vanhustyötä



Koronaepidemia muutti myös etsivän vanhustyön toimijoiden työtapoja

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry:ssä toimiva Etsivän vanhustyön verkostokeskus selvitti kevään 2020 koronaepidemian aikana tehtyä vanhustyötä ja etenkin yhteydenpitoa iäkkäisiin asukkaisiin eri kunnissa. Selvityksen pohjalta saatuja kokemuksia hyödynnetään etsivää vanhustyötä ja vanhustalveluja kehitettäessä, myös koronakriisin jälkeen.

Puhelinsoitoilla etsivää vanhustyötä -selvitykseen on koottu tietoa kevään 2020 aikana kunnissa ja kaupungeissa eri puolilla Suomea ikääntyneille soitetuista puheluista, joilla tavoitettiin kaikkiaan yli 100 000 ikääntynyttä.

Selvityksen toteutti geronomiopiskelija **Ritva Pihlaja** Metropolia Ammattikorkeakoulusta. Selvityksen ohjaajana toimi **Päivi Tiittula** VALLIn Etsivän vanhustyön verkostokeskuksesta (paivi.tiittula@valli.fi, puh. 050 408 5088).

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen vanhustyön kehittäjä ja edunvalvoja, jolla on tänä päivänä 71 jäsenjärjestöä ympäri Suomea. VALLI työskentelee aktiivisesti yhdessä jäsenjärjestöjensä ja asiantuntijoidensa kanssa paremman vanhuuden puolesta. VALLIn toimintojen ja hankkeiden avulla tuetaan ikäihmisten osallisuutta, kehitetään iäkkäiden teknologiavalmiuksia, kannustetaan sukupolvien välistä yhteistyötä ja nuorten hakeutumista alalle.

VALLI ry, Hämeentie 58-60 A 52, 00500 Helsinki, puhelin 050 330 5884, info@valli.fi

www.valli.fi

Twitter @valli_ry

#parempivanhuus

Sisällys

Esipuhe	2
Selvityksen tausta	4
Puhelu – yksi tapa tehdä etsivää vanhustyötä	5
Soittokierroksia yli puolessa kuntia ja kaupunkeja	6
Puhelujen kohderyhmät	7
Kohtaaminen on tärkeintä	9
Monenlaisia jutunaiheita	11
Mitä puhelun jälkeen?	15
Sadoittain soittajia	17
Etsivästä löytävään vanhustyöhön	20
Huolehditaan, ei vain veloiteta	21
Ikääntyneiden palautetta	22
Selkeää tiedottamista	25
Hyte vai sote? Kunta, kuntayhtymä vai järjestö?	26
Yhteenveto	27
Lähteitä	28

Puhelinsoittokierroksia iäkkäille koronaepidemian aikana

Vuonna 2020 alkanut ja koko maailmaa kohdannut koronapandemia on vaikuttanut monin tavoin iäkkäiden elämään ja vanhuspalveluihin myös Suomessa.

Kun epidemia alkoi, iäkkäitä kehoitettiin välttämään muiden ihmisten fyysistä kohtaamista. Näin toimittiin, koska iäkkäitä haluttiin suojella tartunnalta. Koronaviruksen aiheuttamat sairaudet ovat vaarallisia etenkin ikääntyneille.

Koronaepidemia mullisti nopeasti myös vanhustyön käytännöt. Kaikki sosiaalinen, kasvokkain tapahtuva ikääntyneille tarkoitettu toiminta peruutettiin kuukausien ajaksi. Iäkkäät eristettiin omiin asuntoihinsa.

”Kun meille sanotaan, että ottakaa fyysistä etäisyyttä, niin otetaan myös henkistä läheisyyttä.”

Tasavallan presidentti Sauli Niinistö koronapandemian alkuvaiheessa maaliskuussa 2020



Huoli kotonaan asuvien iäkkäiden pärjäämisestä herätti vanhustyön tekijät niin kunnissa, järjestöissä kuin seurakunnissa toimimaan.

Monilla paikkakunnilla ryhdyttiin suunnittelemaan ja toteuttamaan puhelinsoittokierroksia iäkkäille.

Tähän selvitykseen on koottu tietoa näistä kevään 2020 aikana kunnissa ja kaupungeissa eri puolilla Suomea toteutetuista soittokierroksista.

Soittokierrokset ovat yksi keino tehdä etsivää vanhustyötä

Soittokierroksia ryhdyttiin ideoimaan ja toteuttamaan, kun todettiin, että puhelin on yksi harvoista keinoista tavoittaa ikääntyneet turvallisesti, ilman tartuntariskiä.

Monissa kunnissa avattiin ikääntyneille tarkoitettuja koronaneuvontapuhelimia, jonne ikääntyneet saivat soittaa, jos heillä oli koronaan liittyviä kysymyksiä tai huolia.

Tässä vihkosessa esiteltyjen soittokierrosten idea on kuitenkin erilainen kuin tällaisten perinteisten neuvontapuhelinten idea on.

Puhelujen suunta käännettiin toisinpäin

Puhelu soitettiin kotonaan asuvalle ikääntyneelle eikä niin, että ikääntyneen odotettiin soittavan jonnekin.

Soittokierrosten tavoitteena oli

- etsiä, löytää ja auttaa avun tarpeessa olevia iäkkäitä ihmisiä,
- kohdata iäkkäät ihmiset puhelimesta yksilöllisesti, ja
- lisätä ikääntyvien osallisuuden kokemuksia ja vähentää yksinäisyyttä.

Mitä etsivä vanhustyö on?

- ✓ Etsivä vanhustyö etsii, löytää ja auttaa avun tarpeessa olevia iäkkäitä ihmisiä.
- ✓ Avuntarve voi tarkoittaa yksinäisyyden tai toiseuden kokemuksia tai tunnistamatta jääneitä palvelutarpeita.
- ✓ Etsivän vanhustyön tärkein työväline on yksilöllinen kohtaaminen.
- ✓ Kohtaamiseen kuuluu iäkkään omien voimavarojen vahvistaminen tavoitteellisella työotteella.
- ✓ Etsivä vanhustyö menee ikääntyneiden luo, asuinalueille, kotipiiriin ja kotiin.
- ✓ Työn tavoitteena on lisätä ikääntyvien osallisuuden kokemuksia, vähentää yksinäisyyttä ja löytää iäkkään ihmisen arkeen sellaisia ratkaisuja, jotka auttavat häntä pitkäkestoisemmin: kiinnittävät lähiyhteisöön, ohjaavat palveluiden piiriin ja kannustavat muutoksiin.

Soittokierroksia on tehty yli puolessa Suomen kuntia ja kaupunkeja

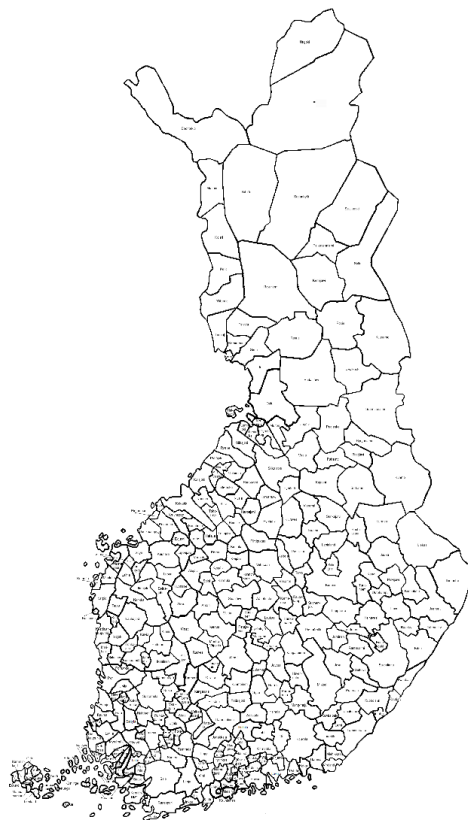
Soittokierroksia alettiin suunnitella ja toteuttaa monissa kunnissa ja kaupungeissa sekä järjestöissä nopeasti heti sen jälkeen, kun koronaepidemia oli saapunut Suomeen ja ohjeet suojella iäkkäitä tartunnalta oli annettu.

Soittokierroksia on toteutettu kaikkialla Suomessa, niin suurissa kaupungeissa kuin pienemmissä kunnissa.

Koko ikäryhmän tavoitettavia puhelinsoittokierroksia on tehty koronaepidemian aikana yli puolessa Suomen kuntia ja kaupunkeja.

Tähän selvitykseen löydettiin tiedot **156 kunnasta tai kaupungista**, jossa oli toteutettu tällainen, koko tietyn ikäryhmän tavoitettava soittokierros.

Tiedot koottiin kuntien, kaupunkien ja kuntayhtymien verkkosivuilta sekä sähköistä ja sosiaalista mediaa hyödyntäen.



Suomessa on kaikkiaan 310 kuntaa, joista 107 käyttää itsestään kaupunkinimitystä ja 203 kunta-nimitystä.
Lähde: Kuntaliitto 2020

Kohderyhmänä yli 70-vuotiaat kotona asuvat

Tavallisimmin puhelinsoitot kohdistettiin 70-vuotiaisiin ja sitä vanhempiin ikäluokkiin.

Puhelimeen on tavoiteltu tavallisimmin kaikkia niitä yli 70-vuotiaita, jotka eivät ole säännöllisen kotihoidon, palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen piirissä, ja joiden puhelinnumero ei ole salainen.

Kaksi kolmesta soittokierroksia toteuttaneesta kunnasta valitsi tämän ikäryhmän.

Monessa kunnassa soittokierrokset aloitettiin ensin iäkkäämpien ikäryhmistä, esimerkiksi yli 80-vuotiaista. Kun tämän ikäiset oli tavoitettu, puhelukierrosta jatkettiin usein nuorempiin ikäryhmiin.

Soittokierroksilla voidaan arvioida tavoitetun noin 150 000 kotona asuvaa yli 70-vuotiasta.

Vaikka lukumäärä on suuri, se on alle viidesosa tähän ikäryhmään kuuluvista suomalaisista.

ikäryhmä	väestön määrä
70	73 079
71	73 689
72	72 408
73	69 492
74	61 063
75	47 990
76	44 814
77	35 182
78	49 918
79	34 273
80	38 583
81	35 637
82	31 858
83	28 475
84	26 843
85	23 816
86	20 450
87	19 346
88	17 515
89	15 739
90	13 060
91	10 694
92	8 205
93	6 396
94	5 086
95	3 636
96	2 616
97	1 703
98	1 114
99+	726
Yli 70 v. 31.12.2019	873 406

Lähde: Tilastokeskus 2020

Puhelimella voidaan tavoittaa kaikki ikääntyneet

Soittokierroksia ryhdyttiin suunnittelemaan ja toteuttamaan nopeasti koronaepidemian alkamisen jälkeen.

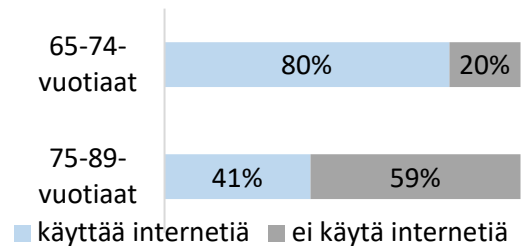
Soittokierroksilla haluttiin varmistaa, että tieto koronaepidemiasta ja tarjolla olevasta avusta ja palveluista saavuttaa kaikki kunnassa asuvat ikääntyneet.

Yhä useampia palveluja ja informaatiota tarjotaan ensisijaisesti verkossa. Verkkotiedottaminen ei kuitenkaan tavoita kaikkia riskiryhmään kuuluvia.

On paljon ikääntyneitä, jotka eivät käytä sähköisiä palveluja ja internetiä.

Puhelin on ollut korvaamaton keino tavoittaa ikääntyneet ja kuulla, mitä heille kuuluu ja miten he pärjäävät.

Internetin käyttö ikääntyneiden keskuudessa vuonna 2019



Lähde: Tilastokeskus 2019

Monilla paikkakunnilla tämä on ollut kautta aikojen ensimmäinen kerta, kun kaikkia tiettyyn ikäryhmään kuuluvia ikääntyneitä on tavoitettu järjestelmällisesti puhelimitse.

Tämä kertoo, että tällainen toiminta on ymmärretty kunnissa laajasti tarpeelliseksi.

Tärkeintä on ihmisen kohtaaminen ja aito kuunteleminen – myös puhelimesta

Tärkein ohje etsivää vanhustyötä tekeväälle on: **kohtaa iäkäs henkilökohtaisesti, yksilönä, juuri häntä kuunnellen.**

Kun etsivää vanhustyötä tehdään puhelimesta, soittajalla on oltava aikaa ja malttia keskittyä juuri tähän ihmiseen ja tähän hetkeen. On oltava mahdollisuus ja kyky kiireettömään kohtaamiseen.

Kymmenen minuutin sijasta puhelut kestivät 30-60 minuuttia.

Parkanon kaupunginjohtaja
Jari Heiniluoma kaupungissa toteutetuista soittokierroksista



Puhelu ei korvaa kohtaamista kasvokkain

Ikääntyneen ihmisen aito kohtaaminen on kaikessa vanhustyössä tärkeää. Myös etsivässä vanhustyössä ikääntyneen yksilöllinen, kiireetön kohtaaminen ja kuunteleminen ovat tärkeimpiä työvälineitä.

Kun etsivää vanhustyötä ryhdyttiin koronaepidemian aikana tekemään laajamittaisesti puhelimitse, monet kysyivät, miten etsivän vanhustyön periaatteiden toteuttaminen onnistuu puhelimesta.

Kohtaamalla ikääntynyt ihminen kasvo-
tusten ja jalkautumalla hänen koti-
piiriinsä ja arkiympäristöönsä pystytään paremmin luomaan kokonaiskuva elämäntilanteesta, elinympäristön esteistä ja mahdollisuuksista.

Koronaepidemian aikana tämä ei ollut mahdollista. Puhelin oli käytännössä usein ainoa keino tavoittaa ikääntynyt turvallisesti, ilman tartuntariskiä.

Työntekijä joutuu toimimaan vain kuulon varassa. Puhelimesta tehtävä työ on siksi koettu haasteelliseksi ja työntekijää enemmän kuormittavaksi. Ikääntyneen todellisen tilanteen ymmärtäminen on vaikeampaa, kun ihmistä, hänen eleitään ja olemustaan ei pysty puhelimesta näkemään.

Koronaepidemian aikana toteutettujen soittokierrosten kokemuksia analysoitaessa kannattaa pohtia,

- mitä kaikkea etsivän vanhustyön *monikanavaisuus* voikaan tarkoittaa
- mitä mahdollisuuksia puhelimitse tehtävä työ tarjoaa etsivään vanhustyöhön
- mitä heikkouksia puhelimitse tehtävässä etsivässä vanhustyössä on.

Etsivän vanhustyön periaatteita

- ✓ henkilökohtainen kohtaaminen
- ✓ kiireettömyys
- ✓ dialogisuus
- ✓ ihmisen omien voimavarojen vahvistaminen
- ✓ ihmisen osallisuuden kokemusten vahvistaminen
- ✓ yksinäisyyden vähentäminen
- ✓ varhainen tuki ennen kuin ongelmat ehtivät kasautua
- ✓ luottamuksellisuus

Monenlaisia jutunaiheita

Ikääntyneille soitettujen puhelin-
kierrosten aikana keskusteltiin
monenlaisista aiheista.

Puhelujen tarkoitus ja tavoite määri-
teltiin jokaisella paikkakunnalla itse.

Osassa kuntia puhelut olivat lyhyitä,
tiedotusluonteisia tai tarkistuksen-
omaisia soittoja. Osassa kuntia
puhelut kestivät pidempään, kun
keskustelun annettiin edetä vapaam-
min ja tarpeen mukaan. Monella
iäkkäällä oli tarve jutella, vaikka asiat
olisivat olleet muuten ihan kunnossa.

Soittajille oli useissa kunnissa laadittu
puhelin keskustelujen tueksi kysymys-
runko.

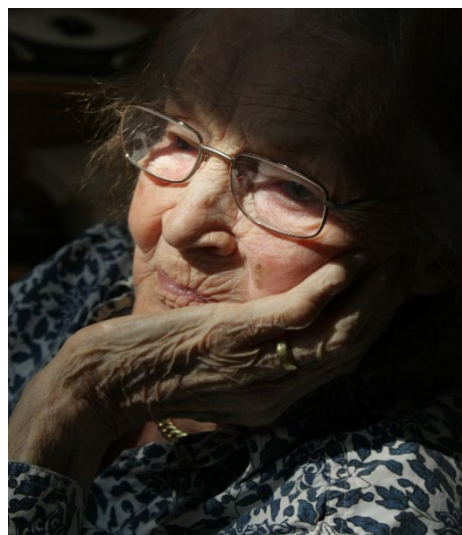
Yhteistä oli se, että puhelun aikana
juteltiin

- kuulumisista, arjen sujumisesta ja pärjäämisestä
- käytännön avuntarpeista, esim. tarjolla olevasta kauppa- ja apteekkiavusta
- mahdollisista avun ja palvelujen tarpeista, jotka edellyttävät jatko-toimenpiteitä, kuten tarkempaa palvelutarpeiden arviointia ja kotikäyntiä



Mitä kuului koronaepidemian aikana niille iäkkäille, joita nämä soittokierrokset eivät tavoittaneet?

Mitä heille kuuluu nyt?



Kaikista tärkein kysymys: Mitä sinulle kuuluu?

Vaikka ikääntynyt seuraisi tiedotusvälineitä, ne eivät korvaa vuorovaikutusta ja kohtaamista toisen ihmisen kanssa.

Ikääntyneille soitettujen puhelujen arvokkain anti onkin juuri siinä, että ihminen soittaa toiselle ihmiselle ja kysyy **”Mitä sinulle kuuluu?”** Tunne siitä, että joku välittää, on tärkeä ja auttaa jaksamaan.



Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista.

- Kysyttiin kuulumisia
- Kysyttiin kuulumisia, jaksamista, ilon aiheita, asioiden hoitamista ja avun tarvetta
- Varmistettiin heidän tilanteensa ja avuntarpeensa
- Varmistettiin, että heillä on kaikki hyvin
- Varmistettiin, pärjääkö kotona
- Kartoitettiin kotona pärjäämistä poikkeusoloissa
- Keskusteltiin erityisesti arjen sujumisesta poikkeusolojen aikana
- Pidettiin huolta alueemme ikäihmisistä tässä kurjassa tilanteessa
- Keskustelutuokion toivottiin lievittävän yksinäisyyttä ja epävarmuuden tunnetta
- Tiedusteltiin, kuinka ikäihmiset saavat päivänsä kulumaan ja tuntevatko he olonsa yksinäiseksi
- Vahvistettiin iäkkäiden turvallisuuden tunnetta
- Toivoimme löytävämme erityisesti niitä ikäihmisiä, jotka kokevat itsensä yksinäiseksi ja olonsa turvattomaksi, toivoimme saavamme heille apua ja tukea arkeen
- Tiedusteltiin asukkaan vointia ja tukiverkostoa
- Keskeinen tavoite oli luoda yhteyttä ja turvallisuutta puhelinkontaktin avulla

Tukea jaksamiseen ja henkiseen hyvinvointiin

Kehotus välttää muiden ihmisten fyysistä kohtaamista vaikutti iäkkäiden elämään monin tavoin. Sosiaaliset tapahtumat ja tilaisuudet peruttiin, eikä edes omia perheenjäseniä päässyt kohtaamaan totutuilla tavoilla.

Ihmiskontaktien väheneminen ja liikkumisen rajoittaminen ovat lisänneet yksinäisyyttä etenkin niillä iäkkäillä, joiden sosiaalinen tukiverkosto on jo muutenkin ohut.

Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista. Esille tuli yksinäisyyttä ja mielen matalapainetta.

- Tuettiin iäkkäiden psyykkistä hyvinvointia poikkeusolojen aikana.
- Hauras tukiverkosto, avuntarve ja sosiaalinen eristäytyneisyys kuormittivat monen mieltä. Turvattomuuden tunnetta aiheuttivat epävarmuus ja huoli siitä, mitä on tulossa ja kuinka kauan tilanne kestää. Eryyksissä olo on lisännyt monien yksinäisyyttä.
- Monilla soitetuilla on omainen tai joku muu henkilö, joka auttaa tarvittaessa. Melkein kaikilta löytyy joku huolenpitäjä. Mutta totta kai murhetta yksinäisyyttäkin mahtuu tuollaiseen joukkoon.
- Toisista huolta pitäminen vaikeina aikoina vahvistaa uskoa, että yhdessä tästä selvitään.
- Osa asiakkaista toivoi säännöllistä yhteydenpitoa poikkeustilanteen aikana. Näitä kannattelusoittoja tai oikeastaan voimauttamissoittoja, teemme koko poikkeustilanteen ajan. Osa kertoi pärjäävänsä kyseisellä hetkellä, mutta tilanteen pitkittyessä, voivat tarvitakin tukea.
- Puhuttiin paljon aivan arkisista asioista ja siitä mikä pitäisi mielen virkeänä.
- Tuli myös esille yksinäisyyttä sekä ”mielen matalapainetta” vallitsevan tilanteen takia.
- Puheluissa tuli esille myös positiivisia asioita. Ikääntyneillä on valtavasti tärkeitä elämäkokemuksen tuomia selviytymiskeinoja käytössään. Puheluissa korostui myös selkeä taistelutahto. Monesta vaikeasta tilanteesta on selvitty, niin tästäkin.

Keskustelua käytännön asioista

Monilla paikkakunnilla ikääntyneet saivat postitse kirjeen, jossa kerrottiin, mistä saa tarvittaessa apua tai miten tulee toimia tartunnan välttämiseksi tai jos sairastuu.

Näitä käytännön ohjeita käytiin läpi myös ikääntyneille soitettujen puhelujen aikana.

Avun tarjoaminen kauppa- ja apteekkiostosten tekemisessä oli tavallisimpia puheenaiheita.



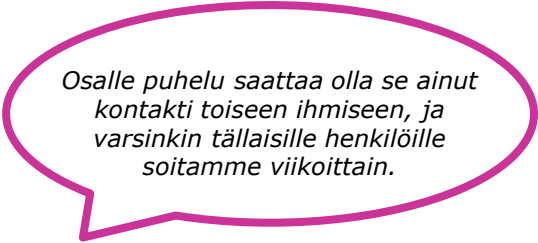
Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista.

- Keskusteltiin, miten ruokahuolto on järjestynyt.
- Kyseltiin kuulumisia ja selvitettiin, onko kauppa-asiointi järjestynyt ja korona-hygieniaohje tiedossa.
- Kerrottiin, millaista apua saa kaupassa-käyntiin ja apteekkiasioiden hoitamiseen.
- Kartoitettiin iäkkään mahdollisuutta saada apua ja tukea läheisiltä, naapureilta tai muilta verkostoilta.
- Kysyttiin toiveita liikunta- tai kulttuuripalveluista, esimerkiksi halukkuudesta kotijumppaohjeistukseen.
- Tiedusteltiin asukkaan vointia, tukiverkostoa ja onko tämä käynyt ulkoilemassa.
- Annetaan tarvittaessa ohjeistusta koronavirukseen liittyen sekä kerrotaan ikäihmisille suunnatuista palveluista.
- Varmistettiin, että kaikki tietävät, miten toimia, jos sairastuu ja miten välttää koronavirukselle altistumista.
- Keskustelutuen lisäksi moni puhelu sisälsi myös palveluohjausta esim. erilaisten kauppapalvelu-, asiointi- ja palvelunumeroiden etsimistä ja välittämistä.
- Ohjattiin ja neuvottiin tarvittavista palveluista.
- Tarjottiin apua, jos sellaiseen oli tarvetta.
- Kartoitettiin ne yli 70-vuotiaat henkilöt, jotka eivät ole palvelujen piirissä.

Monilla paikkakunnilla useampia soittokierroksia

Koronaepidemian jatkuessa kuukausien ajan joudutaan myös ohjeita iäkkäiden suojelemiseksi virustartunnalta noudattamaan pitkään.

Huoli ikääntyneiden pärjäämisestä ja hyvinvoinnista ei siten häviä yhdellä puhelinsoitolla. Monilla paikkakunnilla iäkkäille onkin soitettu uudestaan. Soittelu voi olla jopa säännöllistä.



Osalle puhelu saattaa olla se ainut kontakti toiseen ihmiseen, ja varsinkin tällaisille henkilöille soittamme viikoittain.

Toimintakoordinaattori Marju Kiiski
Mikkelin Settlementti ry

Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista.

- Ikäihmiseen oltiin uudelleen yhteydessä, jos ensimmäisessä puhelussa heräsi huoli hänen selviytymisestään poikkeustilanteessa.
- Osan asiakkaiden kanssa soittelimme säännöllisesti ja toisten kanssa sovittiin, että jos soittavat meille päin.
- Joukossa oli sellaisia, joille soitetaan uudelleen. Oman kuuleman perusteella tehtiin arvio, miten yksinäinen ikääntynyt oli tai millainen muuten huolestunut tunne itsellä heräsi.
- Voitiin sopia viikoittaisista jatkopuheluista poikkeustilan ajalle.
- Noin kolmannes vastaajista toivoi vapaaehtoisen tai kaupungin taholta jatkosoittoa poikkeusolojen jatkuessa.
- Osalle soitetuista puheluja jatkettiin palvelutarpeen selvittelyyn tai mielenvirkistykseksi.
- Kysyttiin myös saako soittaa uudelleen. Useimmat ovat antaneet luvan ja olleet todella ilahtuneita, kun heille soitetaan.

Tarvittaessa jatkotoimia ja enemmän apua

Etsivän vanhustyön tavoite on etsiä ja löytää avun tarpeessa olevat ikääntyneet jo ennen kuin ongelmat ovat ehtineet kasautua.

Myös näiden koronaepidemian aikana soitettujen puhelujen tarkoituksena oli tunnistaa mahdollisimman varhain ne iäkkäät, jotka tarvitsevat enemmän apua pärjätäkseen kotona. Iäkkäältä luvan saatuaan soittaja ohjasi heidät eteenpäin esimerkiksi palvelutarpeen arviointiin.



Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista.

- Jos puhelun aikana ilmeni, että ikääntynyt tarvitsee kotiinsa myös hoidollista apua, sovittiin laajempi palvelutarpeen arviointi vanhuspalveluista.
- Ikäihmiseen oltiin uudelleen yhteydessä, jos ensimmäisessä puhelussa heräsi huoli hänen selviytymisestään nykyisessä poikkeustilanteessa.
- Mikäli henkilöä ei tavoitettu soittamalla, kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden yksiköt tarkistivat hänen tilanteensa. Näin varmistettiin, että jokaisen ikäihmisen tilanne pystytään kartoittamaan ja tarvittava tuki järjestämään.
- Tämä kierros oli hyvä, että käydään koko ikäluokka läpi. Jos isompaa huolta syntyi, niin tartuttiin tarvittaessa siihen.
- Mikäli muuta avun tarvetta ilmeni tai soittajalle jäi huoli, soittaja pyysi luvan saada olla yhteydessä kunnan ikäihmisten palveluihin.
- Soittojen perusteella syntyi myös uusia asiakkuuksia.
- Mikäli puhelun aikana tuli esille tarve keskustella tilanteesta tai mieltä askarruttavista asioista laajemminkin, voitiin asiakkaan suostumuksella lähettää yhteydenottoopyyntö myös seurakunnan työntekijälle.

Sadoittain soittajia, monilta eri tahoilta

Soittokierrokset toteutettiin paikkakunnittain eri tavoin. Soittajina oli

- kunnan tai kaupungin työntekijöitä, useilta eri toimialoilta
- sote-kuntayhtymän työntekijöitä
- seurakuntien työntekijöitä ja vapaaehtoisia
- järjestöjen työntekijöitä
- vapaaehtoisia

Pienemmillä paikkakunnilla soittajia on ollut muutamia. Suuremmissa kaupungeissa puhelimeen tarttui kymmeniä soittajia. Esimerkiksi Helsingissä soittajia on ollut useita satoja, Jyväskylässä ja Tampereella yli 70.

Soittajina kunnissa ja kaupungeissa on ollut työntekijöitä

- sosiaali- ja terveyssektorilta
- liikuntatoimesta
- kulttuuritoimesta ja kirjastosta
- opetustoimesta
- varhaiskasvatuksesta
- teknisestä toimesta

Työntekijöillä oli mahdollisuus siirtyä soittamaan puhelujä, koska korona-epidemia hiljensi monia kunnallisia palveluja. Näin kyettiin myös tarjoamaan tärkeää ja merkityksellistä tekemistä sekä välttämään lomautuksia.

Olen mielissäni, että päätimme ryhtyä tähän. Selvästi tärkeää työtä.

Kiitos kun sain olla mukana tässä! Oli todella etuoikeus saada soitella näille senioreille, monet juttelivat pitkään, tunsin todella olevani tärkeä kun sain kuunnella heitä!

Oma työ jatkuu ja siinäkin on tuosta kokemuksesta hyötyä, sillä sain yleistä kuvaa seudun senioreiden ajatuksista.

Oman työn arvostus on noussut.

Soittajina myös paljon vapaaehtoisia

Näin laajoja soittokierroksia ei olisi ollut mahdollista toteuttaa pelkästään kuntien ja kaupunkien, seurakuntien sekä järjestöjen palkattujen työntekijöiden voimin.

Siksi soittokierrosten toteuttamiseen rekrytoitiin runsaasti myös vapaaehtoisia. Vapaaehtoisten määrä vaihteli paikkakunnittain.

Myös tavat organisoida vapaaehtoisten työskentely vaihtelivat. Yhdellä paikkakunnalla vapaaehtoisten ohjeistamisesta vastasi kunta, toisella seurakunta, kolmannella järjestö.

Varsin tavallista oli, että vapaaehtoisille hankittiin soittokierroksen ajaksi puhelin ja puhelinliittymä. Joillain paikkakunnilla ehdittiin järjestää vapaaehtoisille jopa työnohjausta ja vertaistukea.

Toiminnan koordinoitua edisti, jos paikkakunnalla oli jo aiemminkin tehty yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Ihmiset ja organisaatiot olivat tutumpia, ja näin vahvistunut luottamus auttoi käynnistämään toiminnan ripeästi.

Vapaaehtoisten rekrytoimiseksi hyödynnettiin eri tapoja: jo aiemminkin toimineita vapaaehtoisia, olemassa olevia yhteistyöverkostoja, henkilökohtaisia kontakteja, sähköposteja ja vapaaehtoistoiminnan verkkosivuja.

Ikääntyneiden huolenpitoon koronaepidemian aikana osallistui lukuisa joukko eri alojen järjestöjä. Moni järjestö muokkasi nopeasti toimintaansa uudelleen koronaepidemian alettua.

Ikääntyneiden soittokierrosten toteuttamisessa oli mukana mm.

- sosiaali- ja terveysalan järjestöjä
- eläkeläisjärjestöjä
- vanhustyötä tekeviä järjestöjä
- etsivää vanhustyötä tekeviä järjestöjä
- maahanmuuttajatyötä tekeviä järjestöjä
- Lionseja
- marttoja
- partiolaisia
- VPK-yhdistyksiä
- kyläyhdistyksiä

Soittajien kokemuksia

Useiden kymmenien tuhansien puhelujen soittaminen ei olisi ollut mahdollista ilman satoja kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien työntekijöitä sekä vapaaehtoisia.

Soittajat saatiin rekrytoitua, ohjeistettua ja pelisäännöt sovittua hämmästyttävän nopeasti, samoin kuin usealla paikkakunnalla myös soittajien työnohjaus ja vertaistuki.

Soittajina oli muitakin kuin vain vanhus-työn ammattilaisia.

Kun soittokierrosten kokemuksia analysoidaan, kannattaa pohtia, miten soittajat osasivat havaita ja tunnistaa ikääntyneiden tarpeita ja ajatuksia. Kannattaa keskustella myös siitä, mitä muilta aloilta ja muista työtehtävistä soittajaksi siirtyneet kokevat oppineensa puhelinkeskusteluista iäkkäiden kanssa.

Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista.

- Lähtökohta soittaessa oli se, että meillä ei ole kiire, vaan jokainen saa puhua sen, mikä mielellä on.
- Minulle oli tärkeä puhua ihan vieraiden kanssa. Itse sain hyvää mieltä.
- Pääsääntöisesti kuntalaiset ovat olleet ilahtuneita yhteydenotosta ja on hienoa huomata, että hyvin monella ikäihmisellä on asiat hyvin.
- Antoisa, haastava, tarpeellinen, hyödyllinen ja opettavainen kokemus.
- Taustatuki ja verkoston vinkit auttoivat paljon. Pidin myös palautekeskustelun mahdollisuudesta.
- Olen kiitollinen tästä työrupeamasta.
- Joskus jäin miettimään puhelun jälkeen vielä, olikohan enemmän tuen tarpeessa kuin antoi ymmärtää. Corona tuntui olevan aika pieni murhe kuitenkin kokonaisuudessa. Muut huolet, sairaudet ja kuolemat mietitytti.
- Puhelinsoittoa on arvostettu paljon, ehkä erityisesti yksinäiseksi itsensä tuntevien keskuudessa.
- Yhteydenotto sai varsin kiitollisen vastaanoton. Vaikka monella oli naapuri, tuttujen tai sukulaisten apua saatavilla, niin kunnan huolenpito koettiin tärkeänä asiana. Kiitokset kaikille antoisista juttutuokioista!

Puhelinkierroksilla etsitään etenkin niitä, joita ei ehkä muuten löydetä

Etsivän vanhustyön tavoitteena on löytää etenkin ne heikommassa asemassa tai palvelukatveessa olevat ikääntyneet, joiden omat voimavarat ovat vähentyneet.

Monen ikääntyneen elämä on haasteellista *fyysisen* toimintakyvyn heikentymisen tai ympäristön asettamien esteiden vuoksi.

Heikentynyt oma-aloitteisuus, arkuus, epävarmuus, eristyneisyys ja epäluottamus voivat nekin heikentää ikääntyneen elämänlaatua. Koronaepidemian aikainen eristys on voinut entisestään lisätä näitä *psykkisiä* ja *sosiaalisia* haasteita.

Etsivän vanhustyön tehtävänä on auttaa etenkin niitä ikääntyneitä, jotka

eivät itse jaksaa, halua tai kykene etsimään apua. Avuntarve voi tarkoittaa yksinäisyyden tai toiseuden kokemuksia tai tunnistamatta jääneitä palvelutarpeita.

Monilla paikkakunnilla oivallettiin, että tukea tarvitsevat koronaepidemian aikana erityisesti ne yksin asuvat ikääntyneet, joiden sosiaalinen verkosto on pieni. Huolta kannettiin erityisesti heistä, joilla ei ole omaisia tai läheisiä, joilta pyytää apua.

Koronaepidemian aikana soitetut puhelinkierrokset olivat monella paikkakunnalla ensimmäinen kerta, kun kaikkia tiettyyn ikäryhmään kuuluvia ikääntyneitä tavoiteltiin järjestelmällisesti puhelimitse.

Soittokierroksista saatuja kokemuksia kannattaa pohtia tarkasti

- ✓ Minkä verran soittokierroksilla tavoitettiin ikääntyneitä, joita ei ehkä muuten olisi löydetty?
- ✓ Minkä verran löydettiin tunnistamatta jääneitä palvelutarpeita?
- ✓ Kuinka paljon puhelujen perusteella tehtiin huoli-ilmoituksia?
- ✓ Millaisia aiemmin tunnistamattomia asioita ja hiljaisia ilmiöitä puhelujen aikana havaittiin?

Velvoitettiin vain? Vai huolehdittiin myös?

Valtioneuvosto antoi koronaepidemian alkuvaiheessa tiukkasanaanaiset ohjeet, miten iäkkäiden tulee toimia koronaepidemian aikana.

Yli 70-vuotiaat velvoitettiin pysymään erillään lähikontakteista muiden ihmisen kanssa mahdollisuuksien mukaan, eli karanteenia vastaavissa olosuhteissa.

Näin toimimalla haluttiin suojella iäkkäitä koronavirustartunnalta, koska viruksen aiheuttamien sairauksien tiedettiin olevan suurempi riski juuri iäkkäille ihmisille.

Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista.

- Jaksaminen oli se, joka jäi meitä soittajia eniten mietityttämään.
- Koronapandemia haastoi meidät pohtimaan kuntalaistemme yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia uudella tavalla. Kun kohtaamiset on viety minimiin, moni viettää päivänsä ilman arkea turvaavia rutiineita ja sosiaalisia suhteita. Tarvitsemme poikkeuksellisia toimintamalleja turvallisuuden tunteen lisäämiseksi.
- Tilanne herättää monenlaisia tunteita; pelkoa, ihmetystä, ahdistusta ja monenlaista huolta. Haluamme tarjota apua soittamalla ja kysymällä kuulumisia. Kuulumisten lisäksi kerromme monenlaisista palveluista, jotka toimivat korona-aikanakin.
- Apua arjessa selviämiseen on nyt tarjolla monelta eri taholta ja haluamme, että apu löytyä perille.

Mutta samalla tultiin rajoittaneeksi iäkkäiden ihmisten elämää ja sosiaalisia kontakteja ennen kokemattomalla tavalla.

Tämän vastapainona oli tarpeen osoittaa myös aitoa huolenpitoa. Tässä ikääntyneille tehdyt soittokierrokset osoittivat selvästi tarpeellisuutensa.

Puhelinsoitoilla voitiin tukea ikääntyneen henkistä hyvinvointia ja vahvistaa tunnetta, että minusta välitetään, sekä löytää niitä, jotka tarvitsevat enemmän apua ja palveluja.

Puhelinsoitto on otettu vastaan ilolla ja kiitollisena

Suurin osa ikääntyneistä on suhtautunut saamaansa puhelinsoittoon myönteisesti.

Yksinäisen arjen keskellä huolenpito on tuntunut hyvältä, ja se on auttanut jaksamaan. Toki on ollut myös niitä, jotka ovat suhtautuneet puheluun kriittisesti.

Alla on suoria lainauksia kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien iäkkäille soittamien puhelujen kuvauksista.



Minulle soitettiin, minun jaksamistani ja pärjäämisestäni oltiin kiinnostuneita!

- Osa vastikään 70 vuotta täyttäneistä on hieman ihmetellyt, miksi heille nyt soiteaan, kun ovat niin hyvässä kunnossa. Vanhempien asiakkaiden kanssa sitten kuulumisia on vaihdettu yleensä vähän pidemmän aikaa.
- Tavoitetut ikäihmiset ovat ottaneet soitot vastaan useimmiten kiitollisena. Suurin osa ihmisistä on ottanut tiedustelut pärjäämisestä hyvin vastaan. On kiiteltty, että heistä pidetään huolta. Monella on ollut tarve jutella, vaikka muutoin asiat ovat kunnossa.
- Palaute ikäihmisiltä on ollut erittäin positiivista.
- Palaute on ollut pääosin hyvää. Osa kertoo vain lyhyesti, että kaikki ok, jotkut ovat jutelleet liki tunnin. On niitäkin, jotka ovat lyöneet soittajalle luurin korvaan.
- Meillä on yhä tahtoa, keinoja, varaa ja ennen kaikkea sydäntä huolehtia toisistamme ja se on hieno asia. Toivottavasti tämä henki jää jäljelle, kun korona on poistunut.
- Ikäihmiset ovat olleet todella iloisia yhteydenotoista, koska ne ovat tuoneet turvaa poikkeusoloissa.
- Puhelinkeskustelut, joita tiimimme on käynyt ovat olleet todella mukavia ja puheluamme on jo odotettukin.
- Yksi puhelun alussa vihainen, lopussa ihan sympaattinen mies oli hyvin sydämistynyt nykymenoon. Kuuntelin pitkähköä vuodatusta ja vallan sopuisasti jatkoimme keskustelua. Hänkin oli loppujen lopuksi tyytyväinen saamastaan puhelusta.
- Suuri osa oli jo odottanut puhelua.

Tampereella 7.5.2020

Iloisia terveisiä Tampereelta.

Mieheni on 85-vuotias ja minä 84. Meille molemmille soitettiin erikseen. Kyseltiin kuulumiset, kaupassa käynnit ja olemmeko olleet terveitä. Minun soittopäivänäni olin vähän kiireinen, meillä oli kilpailutus käynnissä omakotitalomme ulkoverhouksen ja katon uusimisen kanssa. Mieheni soittopäivänä olimme juuri istuttaneet perunat maahan. Jotenka meillä menee kohtalaisen hyvin mielestäni.

Ostokset on tehty kaupan kotiinkuljetuksen kautta. Tilaus netissä on onnistunut hyvin, maksu suoritetaan pankkikortin kautta. Sitä vastoin toisen kaupan noutopisteen kautta tilaaminen ei onnistu millään. En pääse varaamaan aikaa noutoon ja maksaminen ei onnistu. Näillä sivujen tekijöillä pitäisi olla vierellä ns. Pihtiputaan mummo, joka testaisi sivun.

Mutta tänään soitin kauppakuljetusnumeroon ja nuori nainen haki ostoslistani. Ostoslistan ja rahat olin laittanut pussiin. Kahden tunnin kuluttua sain ostokset rappusille. Tämä edellytti pankkiautomaatilla käyntiä, hanskat kädessä.

Onneksi meillä on etätöytä tekevä ja lähellä asuva poika, hän käy ostamassa tuoretavaraa kuten maitoa ja tomaattia.

Puutarhamyymälästä tilaan netin kautta esimerkiksi siemenperunat ja poika noutaa.

Olen ollut aina aktiivinen, siis "vierivä kivi ei sammaloidu" tyyppi.

Kahdeksan viikon karanteenissa olo näkyy peilistä ennen kaikkea jäkälää muistuttavasta hiuskuontalosta. Kaipaan kampaajaa.

Anni ja Matti

19.5.2020

Äidille oli tänään soitettu vanhuksille kohdistetusta kaupungin puhelinpalvelusta.

Tarkkaan olivat kyselleet arjen sujumisesta ja terveydentilasta, ja käskeneet soittaa koronapuhelimeen. Äiti ei luvannut soittaa. Kovat kivut = kauhea sää = reuma ja paha hengenahdistus = sydän.

Äiti kyllä ihmetteli, että kun tämä locked-in tilanne on nyt kestänyt kolme kuukautta, niin olisi kunnan puolesta saanut rauhassa kuolla kotiinsa, kun soitto tuli vasta nyt.

Soittaja oli kyllä ollut mukava ja ystävällinen ja yrittänyt neuvoa eteenpäin eri asioissa. Oli antanut paljon erilaisia puhelinnumeroita. Sille soittaja ei voi mitään, että äiti on jääräpää, eikä nyt oikein suostu menemään lääkäriin, vaikka minunkin mielestä pitäisi.

82-vuotiaan tytär, Uusimaa

Hyte vai sote? Kunta vai kuntayhtymä? Entä järjestöjen rooli?

Ikääntyneille koronaepidemian aikana soitetut puhelinsoitot ovat kiinnostavia myös tulevan sote-uudistuksen näkökulmasta.

Ovatko tällaiset puhelut hyvinvointia ja terveyttä edistävää työtä, jossa vastuu on jatkossakin kunnilla?

Vai ovatko ne sosiaali- ja terveyspalveluja, jolloin niistä vastaisivat kuntaa suuremmat yhteistoiminta-alueet, maakunnat?

Tähän kysymykseen ei löydy selvää vastausta tähän selvitykseen kootuista tiedoista. Käytännöt vaihtelevat kunnittain, maakunnittain ja kuntayhtymittäin.

Puhelinsoittokierroksia tekivät niin kunnat kuin kuntayhtymätkin. Lisäksi oli kuntia, jotka soittivat puheluita itse, vaikka kuntayhtymässä oli päätetty toisin.

Olennaista tietenkin on se, että ikääntyneistä pidetään huolta, eikä se, mikä taho puheluja soittaa.

Puhelinsoittojen kirjava organisointi osoittaa, että rajanveto hyvinvointia ja terveyttä edistävän työn ja toisaalta sosiaali- ja terveyspalvelujen välillä voi olla jatkossakin haasteellista.

Myös järjestöjen rooli soittokierrosten toteuttajana on kiinnostava

Järjestöt ovat kuntien ja kaupunkien tavoin soittelleet koronaepidemian aikana tuhansille ikääntyneille tehden tärkeää hyvinvointia ja terveyttä tukevaa työtä.

Toimintatavat olivat myös järjestöissä moninaiset. Osa järjestöistä tavoitti puhelimitse omia erityisryhmiään, esimerkiksi omaishoitajia tai ikääntyneitä maahanmuuttajia. Osa järjestöistä on tehnyt ”yleisempää” etsivää vanhustyötä.

Niin ikään järjestöjen kunnan kanssa tekemän yhteistyön luonne vaihteli. Osa järjestöistä teki työtä kunnan rinnalla, tiiviissä yhteistyössä kunnan kanssa, kun taas osa soitteli itsenäisemmin omille jäsenilleen ja asiakkailleen.

Yhteenveto

Yli puolessa Suomen kuntia ja kaupunkoja soitettiin kevään 2020 aikana puheluja kotona asuville ikääntyneille.

Monilla paikkakunnilla tämä oli kautta aikojen ensimmäinen kerta, kun kaikkia tiettyyn ikäryhmään kuuluvia tavoiteltiin järjestelmällisesti puhelimitse.

Puhelimitse tavoitettiin arviolta noin 150 000 kotona asuvaa yli 70-vuotiasta.

Puhelujen tarkoituksena oli kysellä ikääntyneiden kuulumisia, lievittää heidän yksinäisyyttään sekä löytää ja auttaa avun tarpeessa olevia ikääntyneitä.

Vaikkei puhelin korvaakaan kasvokkain kohtaamista, näissä olosuhteissa puhelinsoitot ovat olleet korvaamaton keino tavoittaa ikääntyneet ja kuulla, mitä heille kuuluu ja miten he pärjäävät. Kokemuksia voidaan hyödyntää, kun etsivää vanhustyötä kehitetään.

Näin selvitys toteutettiin

Tämän selvityksen tiedot koottiin maaliskoukokuussa 2020

- kuntien ja kaupunkien verkkosivuilta
- sähköisestä ja sosiaalisesta mediasta
- sähköpostitse kuntien, kaupunkien, järjestöjen ja seurakuntien työntekijöiltä sekä vapaaehtoisilta

Selvitys toteutettiin Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry:ssä toimivassa Etsivän vanhustyön verkostokeskuksessa.

Selvityksen laati geronomiopiskelija Ritva Pihlaja Metropolia Ammatti-korkeakoulusta. Ohjaajana toimi Päivi Tiittula VALLI ry:stä.

Lähteet

Kuntien ja kaupunkien verkkosivut

Sähköinen ja sosiaalinen media

Tilastokeskus 2019. Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Suomalaisten internetin käyttö 2019. Saatavana osoitteessa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html

Tilastokeskus 2020: Väestörakenne, osoitteessa <https://findikaattori.fi/fi/table/14>

Etsivän vanhustyön navigaatiokortit. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry. Etsivän vanhustyön verkostokeskus. Saatavana osoitteessa: https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/02/Julkaisut_Navigaatiokortit2.pdf

Mitä yli 70-vuotiaan pitää ottaa huomioon koronavirustilanteessa? Valtioneuvosto. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote. Saatavana osoitteessa: https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/mita-yli-70-vuotiaan-pitaa-ottaa-huomioon-koronavirustilanteessa-

Valokuvat: pxfuel.com, piqsels.com, pixabay.com

Viittaukset: Pihlaja, Ritva 2020. Puhelinsoitoilla etsivää vanhustyötä. Selvitys. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry, Etsivän vanhustyön verkostokeskus.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija. Järjestö tekee työtä paremman vanhuuden puolesta yhdessä 71 jäsenyhteisönsä kanssa.

www.valli.fi

Twitter @valli_ry

#parempivanhuus

VALLI ry:n Etsivän vanhustyön verkostokeskus tukee etsivän ja löytävän vanhustyön tekijöitä ja kehittäjiä. Verkostokeskus neuvoo, kehittää ja kokoaa uusinta tietoa, vahvistaa verkostoja sekä auttaa jakamaan kokemuksia.

Verkostoon kuuluvat etsivän vanhustyön tekijät tekevät tiivistä yhteistyötä yhteiskunnan muiden toimijoiden kanssa kotona asuvien ikäihmisten parhaaksi sekä auttamiseksi riittävästi ja oikea-aikaisesti. Etsivän vanhustyön tekijöillä ja kehittäjillä on oma Facebook-ryhmä.

www.valli.fi

Twitter @Verkostokeskus

#etsivävanhustyö



Etsivän vanhustyön
verkostokeskus.