

## Aluehallituksen vastaus Vaasan vanhusneuvoston aloitteeseen Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden kehittämisestä

Aluehallitus 21.10.2024

5307/00.01.02.01/2024

Valmistelija Vähäkangas Pia  
Pellfolk Tony  
Hautamäki Satu  
Kotanen Heidi  
Plukka Mari  
Lisätietoja: puhelinnumero: 06 218 1111 (vaihe), etunimi.sukunimi@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialue on vastaanottanut (19.2.2024) Vaasan vanhusneuvoston aloitteen Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden kehittämisestä. Aloitteessa nostetaan esille seuraavat teemat: ikääntyneiden asuminen ja hoito Vaasassa, hyvinvointisuunnitelmat ostopalvelutaloissa, seniorineuvola, tiedotus ja tuki henkilöille, jotka eivät käytä nettiä, kotihoidon laadun seuranta, palveluhinnat ja vessapassi (aloite liitteenä).

### *Palveluiden saatavuus ja palvelut*

Vanhusneuvosto on huolissaan siitä, mitä tapahtuu niille ikäihmisille, joiden kriteerit palveluasumiseen ja kotihoitoon pääsemiseksi täyttyvät, mutta joille ei voida järjestää palvelua. Kielellisten oikeuksien toteutumisesta on myös huoli. Lisäksi vanhusneuvosto haluaa, että hyvinvointialue tekee selvityksen välimuotoisen ja ympärivuorokautisen asumisen järjestämisestä, ja kysyy, onko lopetettavien sairaalaosastojen asiakkaille tarjolla tarpeeksi tehostettua kotikuntoutusta ja millaista se on.

Palveluihin ohjaus perustuu palvelutarpeen arviointiin ja palveluiden myöntämisperusteisiin. Palvelupäätöksen perustana on henkilön yksilöllisen kokonaistilanteen arviointi, jossa huomioidaan hänen tilanteensa ja tarpeensa myös esimerkiksi asumispalvelupaikkaa odotettaessa. Palveluihin ohjauksessa otetaan huomioon kielelliset oikeudet. Vaasassa on runsaasti noin 60-paikkaisia ympärivuorokautisen palveluasumisen taloja, ns. ARA-taloja. Näihin on saatu ARA-rahoitus tietyillä ehdoilla, joissa myös kielelliset asiat on määritelty. Yksityispalveluissa on käytössä ns. yksikielisiä ja kaksikielisiä paikkoja.

Pohjanmaan hyvinvointialueella suunnitteilla olevan palvelurakennemuutoksen tarkoituksena on lisätä ennaltaehkäiseviä palveluita ja vähentää ns. raskaita palveluita. Aluehallitus käsittelee syksyn 2024 aikana sekä yhteisöllisen asumisen että ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluverkkosuunnitelmaa.

Ennaltaehkäisevästä näkökulmasta kotisairaalan palveluiden tarkoituksena on tuottaa sairaanhoitoa kotiin, jotta potilaan ei tarvitse esimerkiksi olla sairaalan osastolla saadakseen suonensisäistä lääkitystä. Päivystyksen liikkuvan sairaanhoitajan palveluilla pyritään siihen, että henkilön hoitotarpeen arviointi voidaan toteuttaa kotona ja aloittaa mahdollinen hoidon toteutus ilman päivystyksessä käyntiä. Kotihoidolla pyritään vastaamaan asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin tuottamalla sekä etäkotihoitoa että fyysisiä kotikäyntejä.

Tehostetun kotikuntoutuksen myötä pyritään siihen, että sairaalajakson tai päivystyskäynnin jälkeen kotona selviytyminen olisi mahdollisimman turvallista. Tehostettuun kotikuntoutukseen, jonka jakso on noin 2–4 viikkoa, voi päästä kaikilta hyvinvointialueen osastoilta. Kuntoutus keskittyy arjen toiminnoista suoriutumiseen. Hoitajat työskentelevät maanantaista sunnuntaihin klo 7–21 ja terapeutit arkipäivisin. Sekä hoitajat että terapeutit kannustavat asiakasta olemaan aktiivinen oman toimintakykynsä mukaan, jotta hän saisi takaisin sairauden vuoksi menettämiään taitoja. Tavoitteena on kotihoidon tarpeen poistaminen tai vähentäminen ja asiakkaan itsenäisen elämän mahdollistaminen. Jos asiakkaalla käy tehostettu kotikuntoutus, ei kotihoito käy

samanaikaisesti. Jakson jälkeen voidaan aloittaa kotihoito, mikäli asiakas ei pärjää itsenäisesti kotona.

#### *Seniorineuvola*

Vanhusneuvosto esittää, että seniorineuvolalla tulisi olla fyysiset vastaanotot ja neuvolan palveluihin kuuluisi elintapaohjauksen lisäksi pieniä toimenpiteitä, ja myös liikkuvat palvelut olisivat hyvä vaihtoehto.

Seniorineuvolan tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tunnistamalla riskitekijöitä varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäistä kansantauteja. Seniorineuvola tarjoaa tavoitteen saavuttamiseksi matalan palvelun tukea ja ohjausta. Seniorineuvola järjestää terveystarkastuksia 65 vuotta täyttäneille ja ryhmätapaamisia tietyn ikäisille. Sotokeskuksen tehtävänä on toteuttaa sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Koska seniorineuvolan ennaltaehkäisevä toiminta on vasta juurtumassa, on tarkoituksena jatkaa nykyistä seniorineuvolan toimintamallia. Seniorineuvolan ennaltaehkäisevän toiminnan tulokset tulevat esille viiveellä.

Vanhusneuvosto esittää, että vessapassi voisi olla jaossa myös seniorineuvolassa ja esimerkiksi inkontinenssihoitajan toimesta. Hyvinvointialueella ei ole mahdollisuuksia aloittaa vessapassin jakamista. Vessapassin jakaminen voisi jatkossa soveltua osaksi kunnan hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa.

#### *Palveluiden valvonta ja palautteiden luotettavuus*

Vanhusneuvosto kysyy, miten hyvinvointialue valvoo, että ostopalvelutalojen hyvinvointisuunnitelmien ohjelma on riittävää ja monipuolista, ja esittää, että omien palvelutalojen työntekijä koordinoi ohjelmia myös ostopalvelutaloissa Vaasassa. Vanhusneuvosto ehdottaa, että kotihoitajien ei tule auttaa asiakkaita hoidon laadun kyselyihin vastaamisessa ja esittää, että muiden toimijoiden tulee aina auttaa, kun kysytään palautetta palvelun laadusta.

Yksityispalveluiden valvonta kuuluu hyvinvointialueen valvontayksikölle. Valvontakäynnit voidaan toteuttaa pistokokeina tai ennalta sopien. Valvontakäynneillä keskustellaan ja kerätään tietoa laaditun tiedonkeruun pohjalta. Laadittuihin hoito- ja palvelusuunnitelmiin sekä mahdollisiin aktiivisuussuunnitelmiin perehdytään myös. Valvontakäynneistä raportoidaan hallitukselle osavuosikatsauksen yhteydessä. Hyvinvointialueella ei ole mahdollisuutta sijoittaa omaa henkilöstöä yksityispalvelua tuottavien yksiköiden käyttöön.

Asiakaspalautetta kerätään sekä kansallisesti (esimerkiksi THL) että hyvinvointialueella sisäisesti. Hyvinvointialueen tiedonkeruujärjestelmiä ovat esimerkiksi vaaratilanteiden ja epäkohtien ilmoitusjärjestelmä (HaiPro) ja sähköinen asiakaspalautejärjestelmä (Roidu). Sähköiseen palautejärjestelmään palautetta voi antaa verkkosivujen kautta, samoin vaaratilanteista ja poikkeamista sekä epäkohdista voi raportoida verkkosivujen kautta. Myös muita sähköisiä ja paperilla täytettäviä kyselyjä on toteutettu. Hyvinvointialue on tunnistanut Vaasan vanhusneuvoston esille nostaman epäkohdan, joka liittyy palautteiden keräämiseen.

#### *Palveluista tiedottaminen*

Vanhusneuvosto nostaa esille, että seniorineuvolasta tiedottaminen ei tavoita käyttäjäkuntaa. Seniorineuvolasta tulisi tiedottaa mm. verkkosivuilla ja Kotikäynti-lehdessä. Vanhusneuvosto ehdottaa myös, että OnniTV:tä hyödynnetään, kun viestitetään esimerkiksi ikäihmisten palveluista ja muutoksista niissä.

Hyvinvointialue on tunnistanut tiedottamiseen liittyvät haasteet. Tiedottamisen kanaviin ja kehittämiskohteisiin kiinnitetään enemmän huomiota. Kotikäynti-lehteä on hyödynnetty esimerkiksi yhteydenotto-kanavien tiedottamisessa kuten myös palvelujen kuvauksessa esimerkkitapauksin.



### *Asiakasmaksut*

Vanhusneuvosto ehdottaa, että asiakasmaksuista voitaisiin tarvittaessa joustaa, jotta ikäihmisen ei tarvitse valita eri palveluiden välillä.

Kaikki Pohjanmaan hyvinvointialueen perimät maksut perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön, lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) ja asetukseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992). Asiakkaan maksukyky, tulot ja menot otetaan huomioon ja arvioidaan palvelupäätöstä tehtäessä. Jos maksukyky on heikentynyt, voidaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja jättää perimättä tai alentaa ja palvelusetelin arvoa voidaan korottaa, jos palvelusetelin omavastuuosuus heikentää asiakkaan toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteutumista (asiakasmaksulain 11 § ja palvelusetelilain 8 §). Asiakasmaksun perimättä jättäminen ja alentaminen ovat ensisijaisia toimenpiteitä toimeentulotukeen nähden.

### **Sektorijohtaja, ikäihmiset Vähäkangas Pia**

ehdottaa, että aluehallitus hyväksyy vastauksen ja toteaa, että asia on loppuun käsitelty.

### **Päätös:**

Jakelu