

## Valtuustoaloite /Ikääntyneiden palveluneuvonnan täsmentäminen ja palvelurakenteen suunnittelu

KV 13.02.2023 § 30  
450/05.05.00/2022

Alla mainittu liite 9 (valtuustoaloite – Ikääntyneiden palveluneuvonnan täsmentäminen ja palvelurakenteen suunnittelu) on **liitteenä 14**.

### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

### Tiedoksi

Jarkko Kotilaine

KH 06.02.2023 § 54

Kemijärven vasemmistoliiton valtuustoryhmä on jättänyt valtuustoaloitteen ikääntyneiden palveluneuvonnan täsmentämisestä ja palvelurakenteen suunnittelusta, **liite 9**.

Valtuustoaloitteessa esitetään, että kunta käynnistäisi valmistelun siitä, miten ikäihmisten palveluohjaus kunnassa järjestetään ja resurssoidaan osana hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kokonaisuutta huomioiden mahdollisuus hyvinvointialueen iäkkäiden palveluneuvonnan ja -ohjauksen yhteensovittamiseen niin, että palvelu toteutuisi ”yhden luukun” kautta.

Kemijärveläisillä ikääntyneillä käytettävissä olevia erilaisia matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauskanavia ovat esimerkiksi valtakunnalliset neuvontapalvelut: Kansalaisneuvonta, Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta ja Kuluttaja-asiamiehen palvelu sekä Kuluttajaliiton neuvontapalvelut, Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonta, lisäksi lukuisia muita eri instanssien omien erikoisalojen neuvonta- ja ohjauspalveluita. Paikallisesti toimivia neuvonta- ja ohjauspalveluita tarjoavat Ikäihmisten palveluohjaus, Sosiaalipalveluiden neuvonta ja Palvelupiste Sortteeri sekä eri hallinnonalojen asiantuntijat.

Kansalaisneuvonta ([Kansalaisneuvonta/palveluneuvonta.fi](https://kansalaisneuvonta.fi)) on julkisten palvelujen käyttäjille suunnattu neuvontapalvelu, joka tukee muiden viranomaisten omia neuvontapalveluita. Kansalaisneuvonta auttaa kansalaista löytämään oikean viranomaisen tai viranomaisen sähköisen palvelun asiansa hoitamiseen. Lisäksi Kansalaisneuvonta tarjoaa tukea sähköiseen asiointiin ja vastaa yleisluontoisiin julkisiin palveluihin koskeviin kysymyksiin. Palvelussa ei ole mahdollista saada vireille viranomaisasioita, vaan se ohjaa oikean viranomaisen luokse. Kansalaisneuvonta ei myöskään välitä puheluita.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto ([Kilpailu- ja kuluttajavirasto](https://kilpailu-ja-kuluttajavirasto.fi)) opastaa kuluttajia ja yrityksiä heidän keskinäisissä kiistoissaan sekä valvoo kaikkien kuluttajien etuja. Kuluttaja-asiamiehen ([Kuluttaja-asiamies](https://kuluttaja-asiamies.fi)) tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista.

Kuluttajaliiton neuvonta ([Neuvonta | Kuluttajaliitto](https://neuvonta.kuluttajaliitto.fi)) tarjoaa kaikille avointa ja maksutonta neuvontaa asumiseen ja potilaan oikeuksiin liittyen.

Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonta ([Korjausneuvonta - Vanhustyön keskusliitto](https://korjausneuvonta-vanhustyon-keskusliitto.fi)) on asuntojen korjaus- ja muutostarpeiden arviointia ja

korjausten edistämisen sekä avustusten hakemisessa auttamista yli 65-vuotiaille.

Paikallisesti Kemijärvellä toimii ikäihmisten palveluohjaus ja sosiaalipalvelujen neuvonta. Palveluohjauksen kautta ikääntynyt tai hänen läheisensä saa tietoa saatavilla olevista sosiaali- ja terveyspalveluista. Palveluohjaaja auttaa kokoamaan elämäntilanteeseen liittyvät palvelut asiakkaan ulottuville ja ohjaa tarvittavien palveluiden piiriin. Neuvonnan ja ohjauksen lisäksi palvelukokonaisuuteen kuuluu palvelutarpeen arviointia, johon tarvittaessa liittyy kotikäynti. Palvelun tavoitteena on turvata ja tukea kotona asumista. Palveluohjaukseen voi ottaa yhteyttä käymällä paikan päällä, sähköpostitse tai jättämällä viestin verkkoneuvontapalvelun kautta ([Ikäihmisten sosiaalipalveluiden verkkoneuvonta ja -ohjaus - Virttu](#)).

Sosiaalipalveluiden neuvonta on henkilökohtaista ohjausta, saat tietoa sosiaalipalveluista ja etuuksista sekä ohjausta sopiviin palveluihin.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen siirryttyä hyvinvointialueille 1.1.2023 alkaen myös ikääntyneiden paikalliseen palveluneuvontaan ja -ohjaukseen ja sosiaalipalvelujen neuvontaan on tullut/tulee muutoksia. Neuvonta ja ohjauspalvelut ovat siirtyneet hyvinvointialueelle, mm. ikääntyneiden palveluohjaus on siirtynyt Lapin hyvinvointialueen Itäisen alueen iäkkäiden palveluneuvonnan ja -ohjauksen yksikköön. Palvelujen organisoituminen ja toiminnan sisällön suunnittelu hyvinvointialueella on kesken. Tällä hetkellä palveluja toteutetaan samoin periaattein kuten aiemmin kaupungin toimintana.

Kaupungilla toimii Palvelupiste Sortteeri, joka tarjoaa ohjausta ja neuvontaa mm. kaupungin palveluista. Palvelupisteestä ohjataan edelleen tarvittaessa oikealle asiantuntijalle.

Kemijärvellä kokeiltiin vuonna 2020 keskitettyä palveluneuvontaa, joka toimi Hyvinvointikeskus Lapponiassa ja tehtävää varten nimettiin kokopäiväinen palveluneuvoja. Keskitetty palveluneuvonta tarjosi neuvoa ja ohjausta saatavilla olevista julkisista ja yksityisistä sosiaali- ja terveyspalveluista kaikille kuntalaisille. Lisäksi palveluneuvoja auttoi oikean palvelun tai viranomaisen löytämisessä. Kuntalaiset eivät kuitenkaan kyseistä palvelua juuri käyttäneet ja palvelu lopetettiin tarpeettomana puolen vuoden toiminnan jälkeen.

Kaupungilla on aloittanut uudessa määräaikaisessa tehtävässä suunnittelijan nimikkeellä työntekijä, jonka tehtäväkuvaan kuuluu yhtenä osa-alueena hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden koordinointi. Suunnittelija toimii myös yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa kunnan ja hyvinvointialueen rajapinnassa olevien asioiden osalta. Kunnilla ja hyvinvointialueilla on jaettu ja yhteinen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Lainsäädäntö velvoittaa kuntia ja hyvinvointialueita neuvottelemaan (vähintään kerran vuodessa) keskenään sekä muiden toimijoiden kanssa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä koskevista tavoitteista, toimenpiteistä, yhteistyöstä ja seurannasta.

Hyvinvointialueen organisoituminen on osin keskeneräinen ja mm. Itäisen alueen ikääntyneiden palvelujen asiakas- ja palveluohjauksen johtava sosiaalityöntekijä aloittaa virassaan vasta helmikuun alussa. Yhteistyömahdollisuuksien selvittämiseksi iäkkäiden palveluneuvonnan ja ohjauksen osalta on sovittu palaveri hyvinvointialueen kanssa helmikuulle. Järkevintä olisi, että iäkkäiden palveluneuvonta ja -ohjaus voitaisiin toteuttaa yhden luukun kautta.

Kaupungin vuoden 2023 palvelurakennemuutoksessa ja talousarviossa ei ole erikseen huomioitu ikääntyneiden palveluneuvonnan palvelurakenteen suunnittelua, mutta osana hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kehittämistyötä tullaan tarkastelemaan myös palveluneuvonnan ja ohjauksen organisointimahdollisuuksia, huomioiden hyvinvointialueen tarjoama palvelu ja muut mahdolliset yhteistyötahot.

Valmistelija	Suunnittelija Päivi Piisilä, 040 480 6093
Esittelijä	Vt. kaupunginjohtaja Sääreä Marjo Kemijärvi
<b>Päätösehdotus</b>	Kaupunginhallitus toteaa kaupunginvaltuustolle, että valtuustoaloitteessa esitetyt asiat ovat tulleet kaikilta osin selvitettyiksi ja esittää tämän perusteella, että valtuusto toteaa valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.
<b>Päätös</b>	Päätösehdotus hyväksyttiin.