

Viiden tähden tulosaamu 12.9.2025

Omaishoitajien tukipalvelu

Salla-Mari Törn



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

ELOISA

**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Seuraa somessa

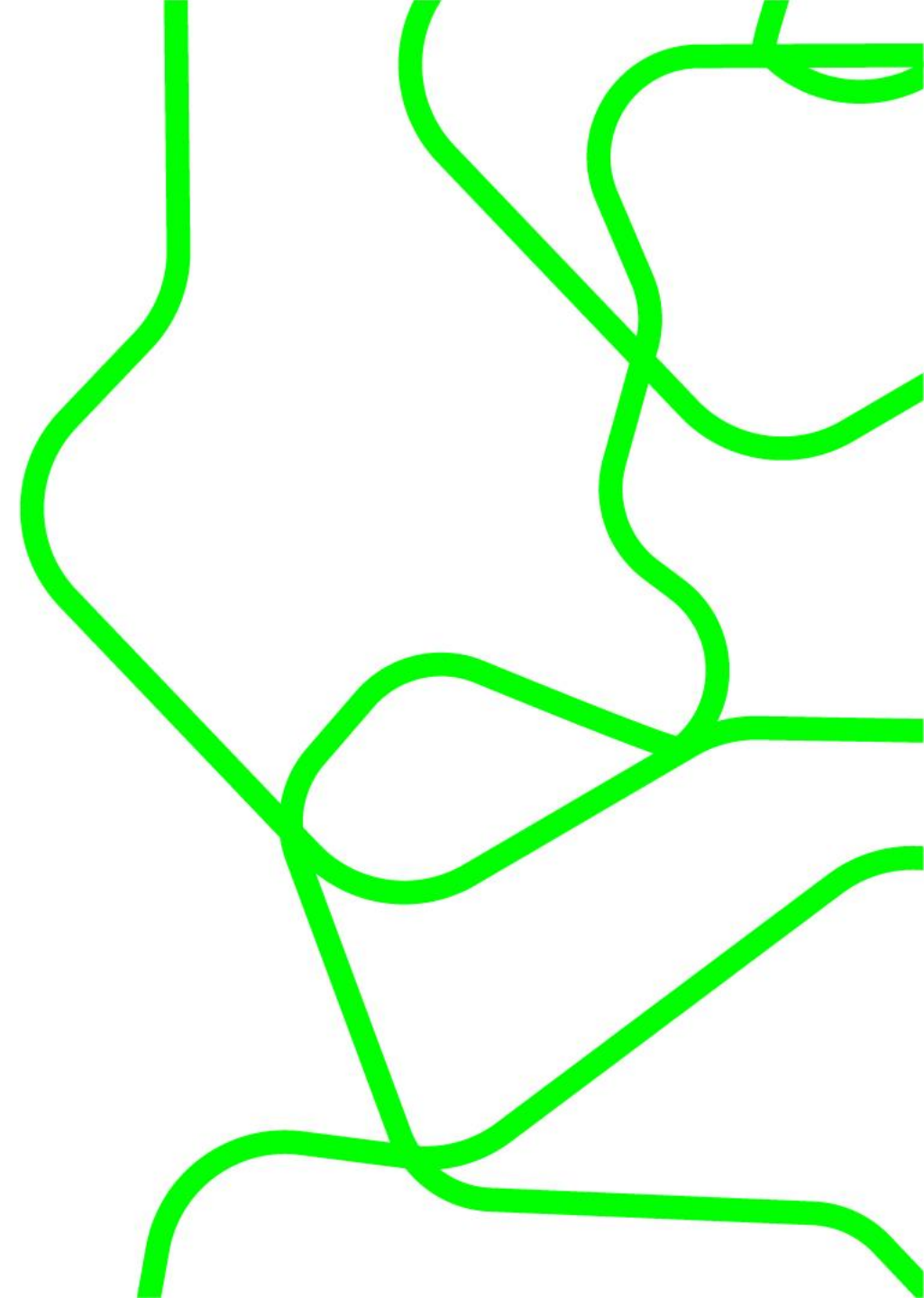


@etelasavonha

...ja verkossa
www.etelasavonha.fi

Mistä kaikki alkoi?

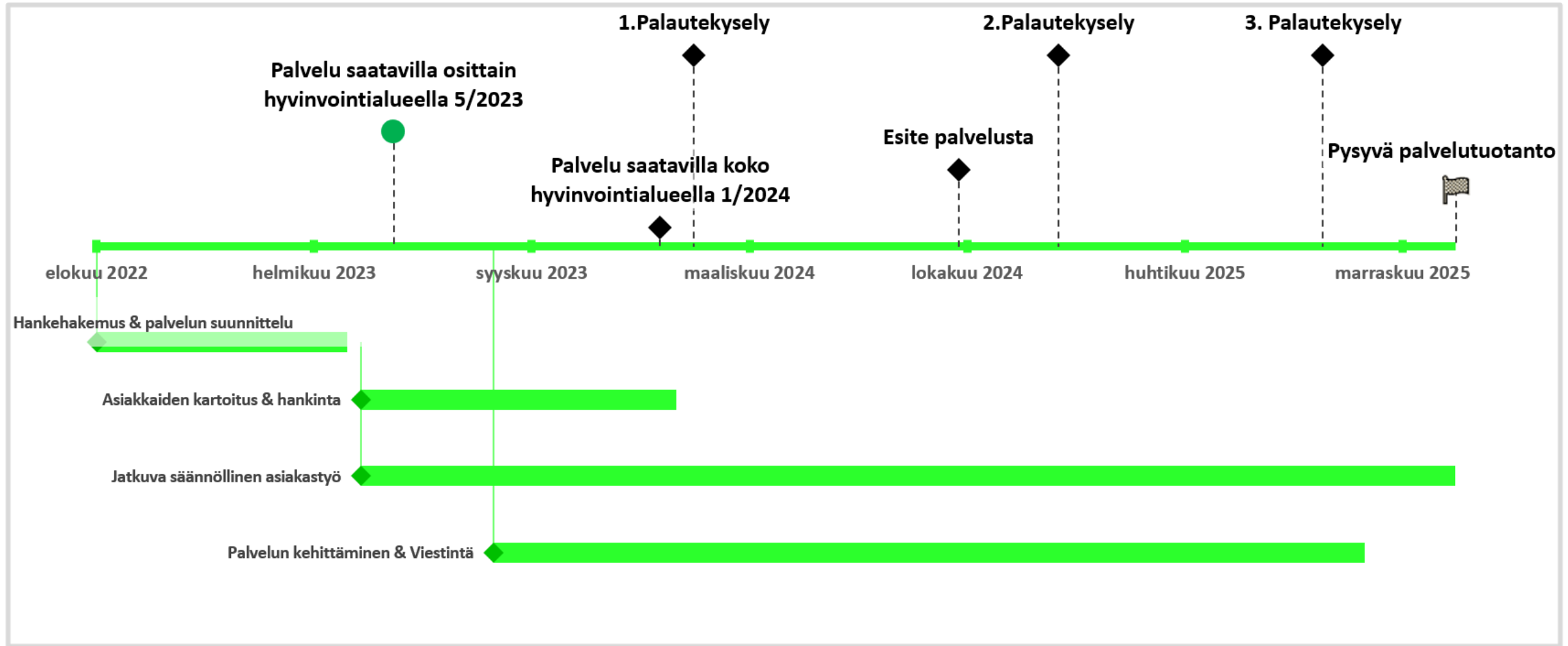
- Vuonna 2021 pilotoitiin lyhyesti entisen Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymän alueella säännöllistä ja suunnitelmallista yhteydenpitoa omaishoitajiin, jota aikaisemmin ei ollut.
- Väestöpohjalta iäkkäänä alueena haluttiin löytää rohkeasti uusia, erilaisia toimintatapoja tukea iäkkään väestön kotona asumista ja pärjäämistä.
- Pilotin tarkoituksena oli oppia ja tunnistaa voidaanko säännöllisellä puhelinkontaktilla tukea kotona pärjäämistä sekä ehkäistä asiakkaiden siirtymistä raskaampien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piiriin.
- Etelä-Savossa RRP-rahoitusta haluttiin kohdentaa kokemusten pohjalta haavoittuvassa ryhmässä oleviin ikääntyneisiin omaishoitajiin.



Omaishoitajien tukipalvelu – Luotu uusi palvelu

- Tarkoitettu yli 65-vuotiaille sopimusomaishoitajille, palvelu on maksutonta.
- Palveluun ohjaututaan omaishoidon palveluohjauksen kautta.
 - Sisältyy myös omaishoidon digipolkuun.
- Palvelu on omaishoitajan tarpeisiin perustuvaa yksilöllistä tukea puhelimitse arkisin.
- Omaishoitajalle soitetaan yksilöllisesti sovitun soittovälin mukaan ja lisäksi omaishoitaja voi itse soittaa tukipuhelimeen.
- Tukipuheluilla voidaan esim:
 - Tukea omaishoitotehtävässä jaksamista
 - Tukea sosiaalista ja fyysistä aktiivisuutta
 - Tukea arjen sujuvuutta
 - Avustaa terveyspalveluissa
 - Antaa yleistietoa ja ohjausta palveluista
- Palvelun tavoitteena on:
 - Tukea omaishoitajan jaksamista.
 - Ehkäistä asiakkaiden siirtymistä raskaampien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piiriin.

Kehittämisen polku



194

Asiakasta/2023

210

Asiakasta/2025

284

Asiakasta/2024

871

Puhelua/2023



1817

Puhelua/2024



1155

Puhelua/2025



3843

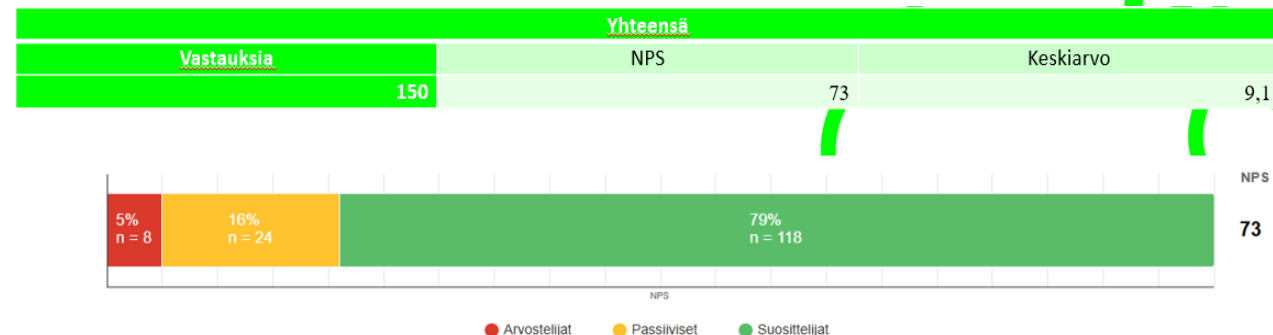
tukipuhelua

Asiakkaiden ääni ja osallistaminen

- Palvelua on kehitetty asiakaslähtöisesti asiakaspalautteiden perusteella.
- Esimerkiksi asiakkaat toivoivat itse mahdollisuutta soittaa tukipuhelimeen matalalla kynnyksellä, tämä mahdollistettiin palautteiden perusteella.
- Palvelua on esitelty ikämessuilla sekä kohderyhmän yhdistyksissä → Kohderyhmän toiveita ja tarpeita on kuultu, joiden avulla palvelua on myös kehitetty.

Asiakaskyselyt ja hyöty kehitystyölle

- Palvelun aikana on tehty useampi asiakaskysely, joiden tulokset ovat olleet hyvin positiivisia.
- Asiakaskyselyssä omaishoitajat kokevat palvelun hyödylliseksi, turvallisuutta lisääväksi ja arkea helpottavaksi. Keskustelutuki, konkreettinen apu ja hoitajien lämmin läsnäolo ovat parantaneet jaksamista. Palvelun jatkumista toivotaan.
- Tukipuheluiden sisältöön on tuotu asiakaspalautteissa esille nousseita toiveita mm. ajankohtaista tietoa omaishoitajien etuuksista ja kolmannen sektorin palveluista.



“Koen omaishoitajana tukipalvelut hyvin tarpeellisiksi. Monissa arjen asioissa jää yksin epävarmana pohtimaan tilanteita. On hyvä, kun on kanava/yhteys josta tietää saavansa tarvittaessa apua ja tukea, sekä luottamuksellista asiantuntevaa keskustelua”

Omaishoitajan kommentti asiakaskyselyssä

Kehittämistyön päätulokset

- Rakennettu laadukas ja toimiva palvelukokonaisuus asiakkaiden tarpeiden mukaan.
- Luotu laadukkaat prosessit työhön, perehdytykseen ja viestintään.

**Olemme
apunasi!**



ELOISA

Etelä-Savon
hyvinvointialue

Omaishoitajien tukipalvelu

On omaishoitajan tarpeisiin perustuvaa yksilöllistä keskustelutukea puhelimitse. Palvelemme arkisin.

Tukipalvelun hoitaja soittaa sinulle sovittuina ajankohtina ja voit myös itse soittaa tukipuhelimeen. **Hae tukipalvelua soittamalla ensin ikääntyneiden asiakasohjaukseen.**

Tukipuheluilla voidaan esim:

Tukea omaishoitotehtäviinsä jaksamista

**Ikääntyneiden
asiakasohjaus**



Johtopäätökset ja vaikutukset

- Palvelu on saanut asiakkailta positiivista palautetta ja asiakkaiden mukaan palvelu tukee monipuolisesti heidän jaksamistaan omaishoitajana.
- Omaishoidon palveluohjaajien kokeman mukaan tukipalvelu on tukenut heidän työtään.
- Palvelun avulla on pystytty tunnistamaan jo varhaisemmassa vaiheessa omaishoitoperheen lisääntyntä tuen tarvetta.

"Olin heti alkuun tosi yllättynyt, että näin hyvää palvelua on saatavana, voiko tämä kuulua minulle!! V. 2024 mukana olleena olen kiitollinen ja iloinen, että tällainen palvelu toimii ja tärkeää, että ei tarvitse jonottaa, saa puhua asioistaan, olostaan vapaasti. Kiitos!"

Omaishoitajan kommentti asiakaskyselyssä

"Tuo turvallisuuden tunteen, ettei tarvitse olla yksin ongelmineen. Auttaa monissa asioissa. Jää monta niin sanottua "turhaa" käyntiä terveyskeskuksessa."

Omaishoitajan kommentti asiakaskyselyssä

Missä onnistuimme? Mitkä asiat haastoivat?

Haasteet

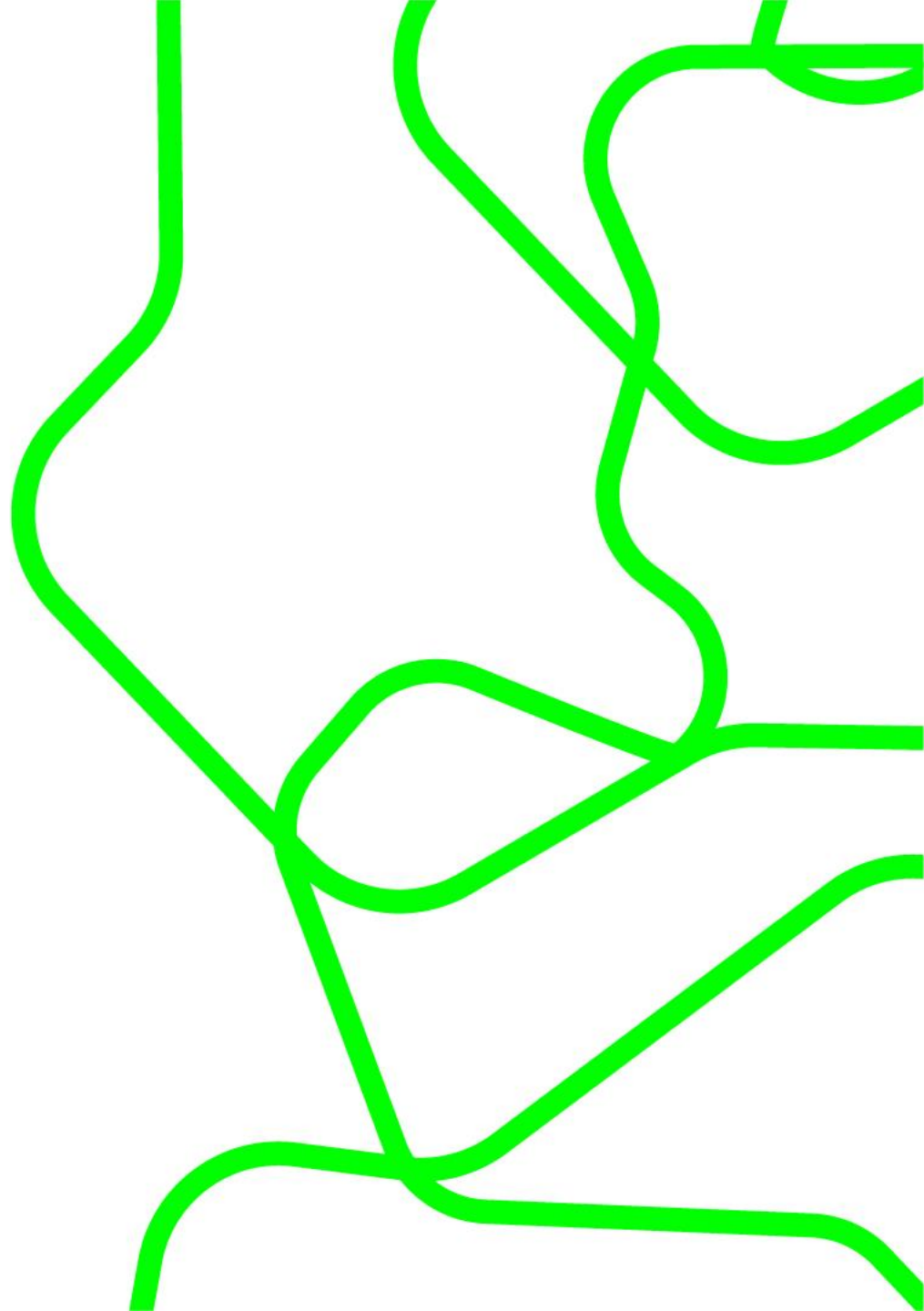
- Uuden palvelun kehittäminen ja käyttöönotto
 - Haastaa aina.
- Hankkeen ajankohta
 - Hyvinvointialue oli juuri aloittanut, paljon muutoksia.
- Sisäinen/ulkoinen viestintä
 - Oikean kohderyhmän tavoitettavuus.
- Palvelun saattaminen pysyväksi toiminnaksi
 - Hyvinvointialueen supistuvat resurssit.

Onnistumiset

- Onnistuimme luomaan toimivan palvelun asiakkaiden tarpeisiin.
- Saimme hyvällä otannalla asiakkaita heti palvelun aloitusvaiheessa.
- Saimme palvelulle näkyvyyttä, viestintä myös onnistui.
- Asiakaskyselyihin vastattiin hyvällä otannalla.

Mitä opimme?

- Palvelu on ollut hyvin tärkeä haavoittuvassa kohderyhmässä oleville ikääntyneille omaishoitajille.
- Yhteistyön merkitys uudessa ja monialaisessa palvelussa asiakkaalle sekä työntekijälle.
- Vastaavalle palvelulle on tarvetta omaishoitoperheissä.
- Opittiin, että pystymme palvelemaan asiakkaita monipuolisemmin sairaanhoitajan/terveydenhoitajan toimesta.



Millainen palvelu on asiakkaiden saatavissa tulevaisuudessa?

- Hyvinvointialue haluaa jatkaa palvelua tulevaisuudessakin vastaavanlaisena tukipuhelin palveluna.
- Haastava resurssitilanne pakottaa supistamaan palvelun laajuutta.
 - Tukipuhelujen määräaikaisuus
- Jatkossakin palvelu toteutetaan sairaanhoitajan/terveydenhoitajan toimesta.
- Palveluntuotannossakin on tärkeää jatkaa palvelun aktiivista toimintaa sekä viestintää.

Kiitos mielenkiinnostanne!



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Seuraa somessa



...ja verkossa
www.etelasavonha.fi