

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



2023

## ***Avustajakeskuksen toimintakertomus***

Henkilökohtaisen avun työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelu, sijaismaksajapalvelu sekä oma avustajatoiminta.

# Sisällysluettelo

1	Yleistä Avustajakeskuksesta .....	2
1.1	Henkilöstö.....	3
2	Työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelu sekä sijaismaksajapalvelu .....	4
2.1	Toiminnasta yleisesti .....	4
2.2	Asiakkuudet ja päätökset .....	5
2.3	Sijaismaksajapalvelu.....	7
2.3.1	Lakisääteinen työterveyspalvelu .....	7
2.3.2	Heta-tes ja lakko .....	7
2.3.3	Sihteerikokeilu ja tilapäiset henkilöstömuutokset .....	8
2.4	TApahtumat .....	8
2.4.1	Verkostotyö .....	8
2.4.2	Pestuu-kiertue .....	9
2.4.3	Avustajailtapäivä.....	10
2.5	Opiskelijaohjaus .....	11
3	Siun soten oma avustajapalvelu .....	12
3.1	Asiakkuudet .....	12
3.2	Koulutukset ja yhteistoiminta .....	14
4	Avustajakeskuksen tavoitteet 2024 .....	17

## Tekijät

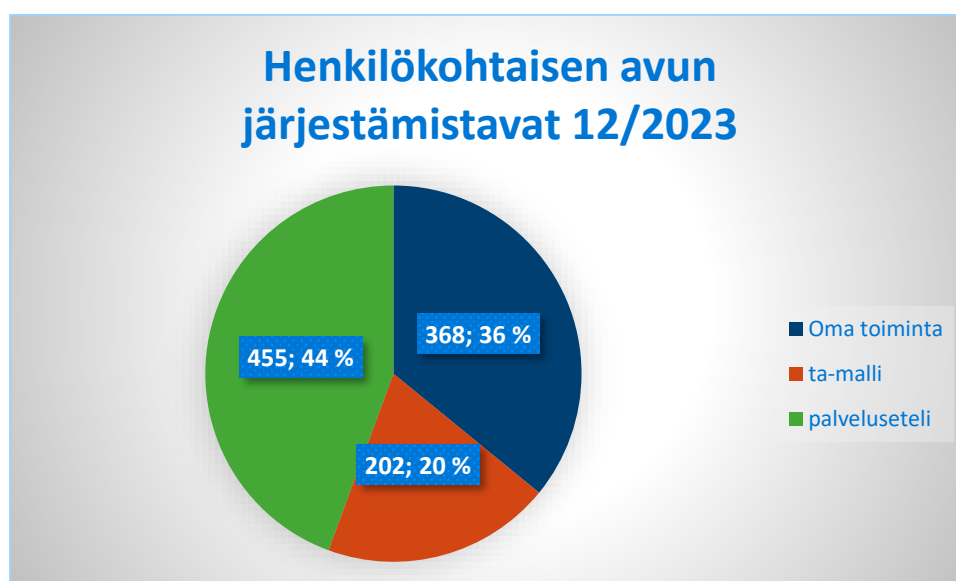
Sari Tikka

Maisa Rastas, Piia Salmela, Sanna Leppänen, Marita Leppänen

Elina Mertanen, Susanna Halonen, Tiina Muona, Sini Lehikoinen, Piia Hirvonen

# 1 Yleistä Avustajakeskuksesta

Siirtyminen kuntayhtymästä hyvinvointialueelle 1.1.2023 ei muuttanut Avustajakeskuksen toimintaa. Toiminta jatkui entisellä mallilla molemmissa toiminnassa. Siun soten Avustajakeskus toteutti vuonna 2023 henkilökohtaisen avun palvelusta maakunnallisesti 56 % (kuvio 1) ja palveli lähes 600 henkilökohtaisen avun vaikeavammaista asiakasta sekä n. 500 avustajaa.



**Kuvio 1. Henkilökohtaisen avun järjestämistavat 2023.**

Toimimme keskitetysti Joensuun toimipisteeltämme Karjalankatu 4, 80200 Joensuu. Lisäksi toimipisteitä on maakunnassa 5 eri tiimin toiminta-alueella: Kiteellä, Ilomantsissa, Nurmeksessa, Lieksassa sekä läntisen alueen osalta Honkalammella ja alueilla sosiaalityön toimipisteissä.

## 1.1 HENKILÖSTÖ

Avustajakeskus palveli koko Siun soten toiminta-aluetta sekä henkilökohtaisen avun oman avustajapalvelun että työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelun sekä sijaismaksajapalvelun osalta. Avustajakeskus koostui 7 erillisestä tiimiyksiköstä, joista 6 ovat oman avustajapalvelun tiimiyksiköitä eri alueilla maakuntaa. Avustajakeskuksessa työskenteli yhteensä 57 henkilöä (52,5 htv) jotka jakaantuivat seuraavasti:

### Oma toiminta:

- Joensuu 22 avustajaa, yht. 22 htv
- maakunta 27 avustajaa, joista 12 osa-aikaista, yht. 23 htv
- 2 palvelukoordinaattoria yht. 2 htv
- 1 palveluohjaaja yht. 1 htv

### Ohjaus- ja neuvontapalvelu:

- 5 sosiaali-ohjaajaa, yht. 4,5 htv.

Vuoden 2023 aikana henkilöstömäärä pysyi pääsääntöisesti samana edelliseen vuoteen verrattuna. Oman toiminnan tavoitteena oli saada käyttöön toiminnanohjausjärjestelmä helpottamaan asiakastyön koordinoitua ja sujuvoittamaan asiakastyötä sekä mahdollistamaan reaaliaikaisen kirjaamisen. Työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelussa tavoitteena oli selkeyttää ja jäsentää monipuolisia työtehtäviä ja työnjakoa sekä tehtävien sujumista. Syksyn ajan kokeiluna oli toimistosihteerin palkkaus määräaikaaisesti vuoden 2023 loppuun.

## 2 Työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelu sekä sijaismaksajapalvelu

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue alkoi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut 1.1.2023 alkaen. Muutoksen myötä työnantajamallin oli pyydettävä asiakkaita täyttämään uudet hyvinvointialueelle osoitetut valtakirjat koskien palkan sijaismaksua ja työterveyshuollon järjestämistä ja kustannusten korvausten hakemista varten. Pääasiassa valtakirjat palautuivat hyvin, joiltakin valtakirjoja jouduttiin pyytämään asiakkailta useampaan otteeseen. Valtakirjaprosessin ansiosta työnantajamallin valtakirjat muutettiin sähköiseen muotoon huhtikuussa 2023 ja ne ovat nykyisinkin täytettävissä ja allekirjoitettavissa Miunpalveluissa.

### 2.1 TOIMINNASTA YLEISESTI

Yhteensä vuoden 2023 aikana tehtiin 11 ensiohjaus- tai yleisohjauskäyntiä työnantajamallista. Tavoitteenamme vuodelle 2023 oli lisätä työnantajien ja avustajien osuutta Oima-palvelun käyttäjissä. Oima-palvelun käyttöön perehdytettiin vuoden aikana yhteensä 19 henkilöä, joista 11 oli työnantajaa ja 8 avustajaa (taulukko 1). Kaiken kaikkiaan Oima-palvelun käyttäjiä oli 47 henkilöä. Määrä on kasvanut tasaisesti, mutta on yhä kuitenkin suhteellisen pieni verrattuna siihen, että voimassa olevia työsopimuksia palvelussa on 322 kappaletta ja voimassa olevia asiakkuuksia 202 kappaletta.

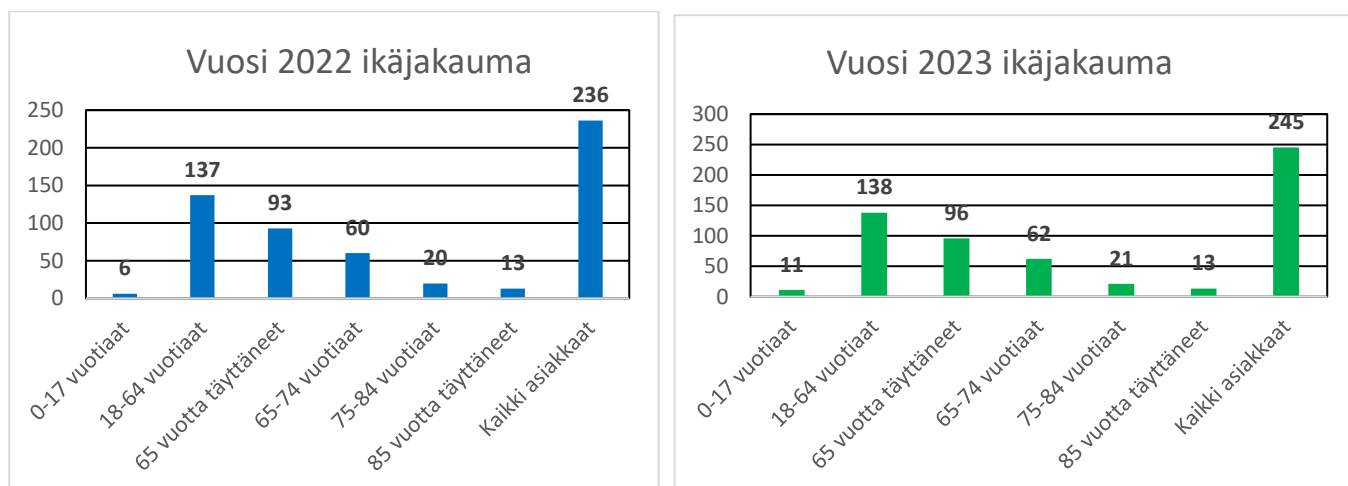
<b>Työnantajamallin ensiohjaukset ja Oima-perehdytykset vuonna 2023</b>	
Ensi- ja yleisohjaukset	11 kpl
Oima-perehdytyksiä työnantajille	11 kpl
Oima-perehdytyksiä avustajille	8 kpl

**Taulukko 1. Ensiohjaukset ja Oima-perehdytykset 2023.**

Ohjaus- ja neuvontapalvelu on tiedottanut ajankohtaisista asioista ja muutoksista työnantajia ja heidän avustajiaan. Vuoden 2023 aikana tiedotettiin esimerkiksi vuosilomista, Oiman käyttöönoton mahdollisuudesta, ajankohtaisista koulutuksista ja webinaareista, henkilökohtaisen avustajien lakosta ja siihen varautumisesta, palkankorotuksista ja Heta-liittoon kuuluvista työehtosopimuksen muutoksista. Tämän lisäksi niin työnantajille kuin avustajille postitettiin tai lähetettiin sähköpostitse päivitetty henkilökohtaisen avun opas työnantajamallilla.

## 2.2 ASIAKKUUDET JA PÄÄTÖKSET

Työnantajamallissa voimassa olevia asiakkuuksia oli joulukuussa 2023 yhteensä 202. Kaiken kaikkiaan kuluneen vuoden aikana asiakkuuksia on ollut työnantajamallilla 254 kappaletta. Määrä on laskenut verrattuna vuoteen 2022, jolloin asiakkuuksia oli voimassa 235 kappaletta (kuvio 2). Yleisimmät syyt työnantajamallin päättymiseen ovat olleet työnantajan menehtyminen, siirtyminen palveluseteliin tai henkilökohtaisen avun päättyminen kokonaan.

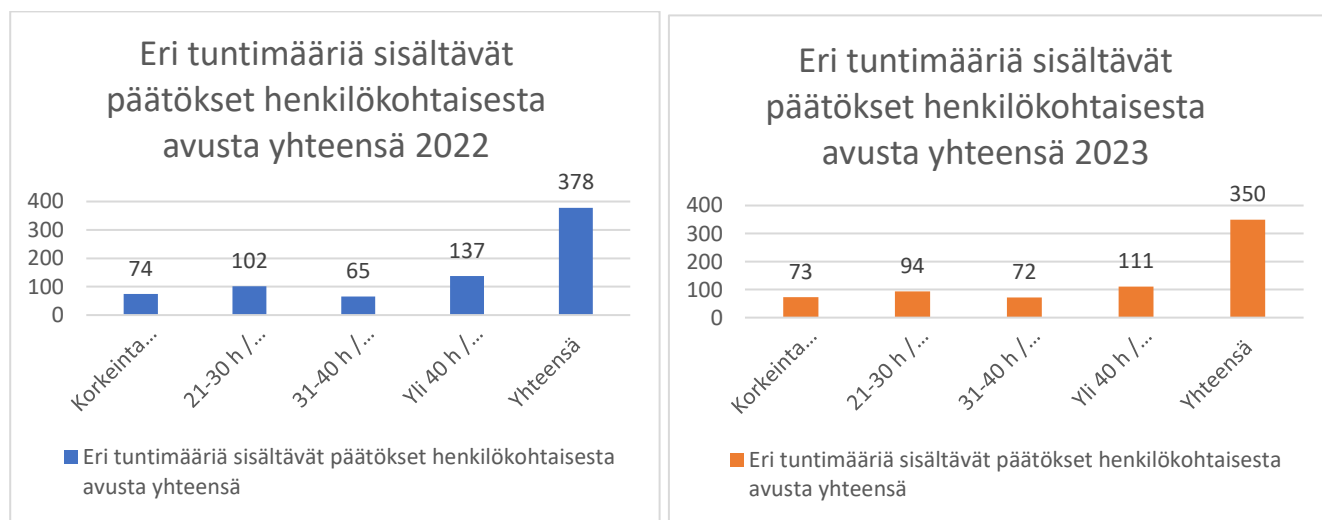


**Kuvio 2. Ikäjakaumat 2022 ja 2023.**

Vuoden 2023 asiakkaiden ikäjakaumassa kaikkien asiakkaiden kokonaismäärä oli 245 (kuvio 2). Kuten yllä olevasta kuviosta ilmenee, asiakkaiden kokonaismäärästä enemmistö oli edelleen 18–64-vuotta täyttäneitä henkilöitä. 65-

vuotta täyttäneitä tai sitä vanhempia henkilöitä oli yhteensä 96 asiakasta, kun edellisvuonna lukumäärä oli vastaavasti 93 asiakasta. Noista 96 asiakkaasta 65–74-vuotiaita oli 62 asiakasta, 75–84-vuotiaita 21 asiakasta ja yli 85-vuotiaita 13 asiakasta. Nähtäväksi jää tuleeko yli 65-vuotiaiden asiakkaiden osuus asiakasmäärässä kasvamaan, kun uusi vammaispalvelulaki astuu voimaan, jos laissa ei ole ikärajausta.

Henkilökohtaisen avun päätösten määrä oli matalampi vuonna 2023 verrattuna edellisvuoteen: kokonaismäärä oli laskenut 378 päätöksestä 350 päätökseen. Enemmistö päätöksistä (111 kpl) oli yhä sellaisia, joilla henkilökohtaista apua oli myönnetty yli 40 tuntia viikoittain, joskin näiden päätösten kokonaismäärä oli laskenut vuodesta 2022 (kuvio 3). Päätösten, joilla oli myönnetty 31–40 h / viikko, määrä on kasvanut hieman verrattuna edellisvuoteen. Palkkatapahtumia vuoden 2023 aikana oli 4 362 kappaleen verran. Luku voi olla alakanttiin muutamalla listalla, koska kaikki joulukuun tunti-tilastat eivät ole palautuneet aikataulussaan, jolloin ne tilastoituvat jo seuraavalle vuodelle. Kaiken kaikkiaan palkkoja maksettiin 2 735 853,6 euron verran.



**Kuvio 3. Tuntimääräjakauma 2022 ja 2023.**

## 2.3 SIJAISMAKSAJAPALVELU

### 2.3.1 Lakisääteinen työterveyspalvelu

Kuten aiempinakin vuosina, vuonna 2023 osalta järjestettiin työnantajamallissa valtakirjamenettelyn mukaisesti lakisääteiset työterveyshuollon palvelut (korvausluokka 1) työnantajille ja heidän avustajilleen. Palvelun tuottajana toimi Siun työterveys oy. Ohjaus- ja neuvontapalvelusta toimitettiin työterveyshuoltoon kuukausittain lista työnantajana toimivista asiakkaista, heidän palkkaamistaan avustajista ja asiakkuuksissa tai työsuhteissa tapahtuneista muutoksista. Sijaismaksajana haimme Kansaneläkelaitokselta sairausvakuutuslain mukaiset työterveyshuollon kustannusten korvaukset vuodelta 2022. Enemmistö korvaushakemuksista sai myönteisen korvauspäätöksen. Palkan sijaismaksajana saimme korvauksia takaisin 21 468,534 euron verran.

### 2.3.2 Heta-tes ja lakko

Vuosi 2023 oli poikkeuksellinen myös työsopimusrintamalla, eikä avustajien työehtoja määrittelevä sopimus poikennut muista liitoista. Heta-liitto ei päässyt yhteisymmärrykseen Julkisten ja hyvinvointialojen liiton, eli JHL:n, kanssa työehtosopimuksen sisällöstä. Neuvottelut eivät edenneet toukokuun aikana vaan työriidan sovittelua jatkettiin sovittelijan johdolla myöhemmin kesällä. Toukokuussa 2023 JHL aloitti lakon asettamalla henkilökohtaisen avun työnantajat hakusaartoon ja käynnistämällä kiellon lisätyöstä, ylityöstä ja vuorojen vaihdosta. 25.5.–31.5.2023 olleen lakon piiriin kuuluivat pääkaupunkiseudun kunnat Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen ja palkkaryhmä A:n mukaiset tehtävät. Lakko sai jatkoa 6.6.-12.6.2023, kun JHL antoi koko maan laajuisen henkilökohtaisten avustajien lakkoilmoituksen, jonka piiriin kuuluivat A-palkkaryhmään kuuluvat avustajat.

Työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelussa Siun soten alueella lakko näyttäytyi hyvin pienimuotoisesti. Työnantajia tiedotettiin lakkoon varautumisesta ja sitä varten laadittiin toimintaohje. Lisäksi varauduttiin sijaisjärjestelyin turvaamaan välttämättömät avustamiset tarvittaessa oman toiminnan avulla. Sopimukseton tila kesti toukokuusta syyskuuhun, jolloin molemmat osapuolet hyväksyivät sovittelijan osasovintoesityksen. Uusi Heta-



tes astui voimaan 1.10.2023 ja on voimassa huhtikuuhun 2025. Merkittävimmät muutokset olivat uudet palkkaryhmät (A, B1, B2 ja C), korvaus pitkistä työvuoroista ja sunnuntaikorvauksen maksaminen jo edeltävältä vuorokaudelta kello 21 alkaen.

### 2.3.3 Sihteerikokeilu ja tilapäiset henkilöstömuutokset

Työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelu sai ylemmältä taholta vihreää valoa sille, että ohjaus- ja neuvontapalveluun palkattaisiin määrääjäksi palvelusihteerin tekemään palkan sijaismaksatukseen liittyviä tehtäviä. Ajankohta tälle kokeilulle oli otollinen, sillä työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelun neljästä sosiaaliohjaajasta kaksi oli jäämässä opintovapaalle. Palvelua pyritettiin kahden sosiaaliohjaajan voimin ajalla 1.10.-22.12.2023. Palvelusihteerin paikkaan tuli 47 hakemusta, joiden perusteella haastatteluun pyydettiin 4 henkilöä.

Tehtävään valittu palvelusihteerin aloitti työnsä perehdytyksellä syyskuussa, jolloin yksi sosiaaliohjaajista oli jo aloittanut opintovapaansa ja toinen jäämässä vapaalle syyskuun loppupuolella. Ajatuksena oli, että palvelusihteerin olisi vähitellen kokemuksen kartuttua alkanut hoitamaan koko sijaismaksatuksen kokonaisuutta. Käytännössä tämä ei kuitenkaan realisoitunut ajatellulla tavalla, ja sihteerin työpanos jäi pääasiassa tuntilistojen tulostamisen, manuaalisen tuntien tallentamisen ja arkistoinnin tehtäviin. Suuri osa työpanoksesta kului myös oman toiminnan Saga-ohjelman käyttöönottoon ja asiakaskorttien lisäämiseen. Positiivista oli se, että sosiaaliohjaajien työaika vapautui muun muassa puheluille, niiden kirjaamiselle ja sähköposteihin vastaamiselle, kun tuntilistojen tulostaminen ja manuaalinen tallentaminen Oimaan jäi vähemmälle. Palkan sijaismaksaminen työllisti sosiaaliohjaajia kuitenkin edelleen työkokemusten laskennan, palkkajaksojen vahvistamisen ja muun suhteen.

## 2.4 TAPAHTUMAT

### 2.4.1 Verkostotyö

Avustajakeskus osallistui erilaisiin verkostoihin henkilökohtaisen avun teemassa alueellisesti ja valtakunnallisesti. Itä-Suomen avustajakeskukset kokoontuivat vuoden 2023 aikana kaksi kertaa: keväällä Kuopiossa ja syksyllä

Joensuussa. Kuopion verkostotapaamisessa oli paljon uusia kasvoja ja aika kuluikin pääasiassa kuulumisten vaihtoon. Syksyn tapaamisessa kävi ilmi, että Eloisan hyvinvointialue hakee vielä yhtenäisiä toimintatapoja. Uudistuneen Hetan työehtosopimuksen muutokset puhututtivat. Pohjois-Savo aikoi muun muassa maksaa kaikille henkilökohtaisille avustajille työnantajamallissa kompensatioerän riippumatta siitä, onko työnantaja liiton jäsen vai ei.

Oiman käyttäjäfoorumi järjestettiin kuluneena vuonna toukokuussa ja marraskuussa. Toukokuun foorumiin Helsingissä osallistuivat 3 sosiaaliohjaajaa. Marraskuun foorumi jätettiin välistä sen Varmavakuutusyhtiöpainotteisen sisällön vuoksi. Tänä vuonna emme osallistuneet henkilökohtaisen avun päiville, koska tapahtuma oli hajautettu usealle eri päivälle ja siirretty pääasiassa Teamsissa toteutettavaksi. Lisäksi verkossa kokoontuvaan Assistentti-Infon vetämään avustajakeskusfoorumiin olemme osallistuneet mahdollisuuksien mukaan.

## 2.4.2 Pestuu-kiertue

Avustajan työn tunnetuksi tekeminen ja rekrytoinnin joustavuus oli yhtenä tavoitteenamme ja sitä edistääksemme osallistuimme helmikuussa 2023 järjestettyyn Pohjois-Karjalan eri Pestuu-kiertueeseen, joka tarjoaa mahdollisuuden päästä tutustumaan erilaisiin työpaikkoihin ja koulutusmahdollisuuksiin eri paikkakunnilla. Työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelu ilmoittautui Pestuuseen näytteilleasettajaksi kolmelle eri paikkakunnalle: Outokumpuun, Joensuuhun ja Lieksaan.

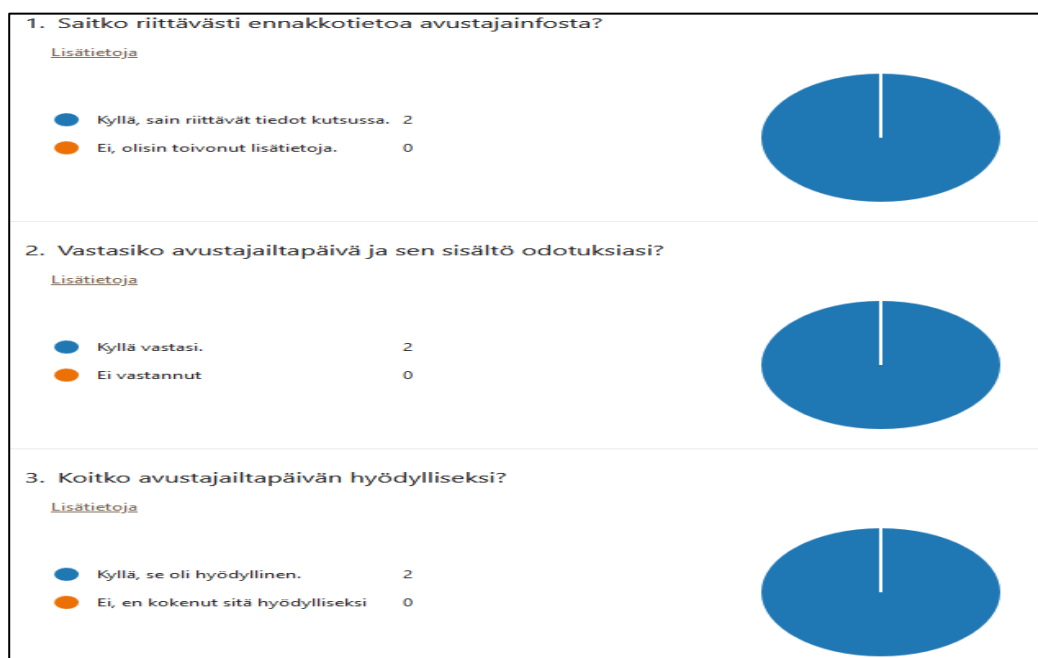


Kuva 1. Pestuutapahtuma 2023.

Pestuu-kiertuetta varten työnantajamallin rekryointiesite käännettiin suomen lisäksi niin englanniksi kuin venäjäksi. Messuilla esitteistä selvä tarve olisi ollut ukrainaksi käännetylle esitteelle. Paikkakuntakohtaisia eroja kiertueen kävijöissä oli havaittavissa: Joensuussa ja Outokummussa enemmistö oli muuta kieltä, kuin suomea, äidinkielenään puhuvia henkilöitä, kun taas Lieksassa eniten pisteillä kiersi ylä- ja toisen asteen opiskelijoilta (kuva 1). Yleisin väärinkäsitys avustajan työstä oli edelleen se, että se olisi puhtaasti hoivatyötä. Tätä väärinkäsitystä oikaistiin ahkerasti keskustelemalla siitä, mitä henkilökohtainen apu oikeastaan on. Pestuu-kiertue kutsuneen työnantajamallin sosiaaliohjaajia myös vuonna 2024, mutta osallistumispaikkakuntia on mietittävä.

### 2.4.3 Avustajailtapäivä

Maaliskuussa 2023 työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelu järjesti ensimmäisen avustajailtapäivän. Paikalle kutsuttiin työnantajamallin avustajia, jotka olivat aloittaneet työsuhteensa kuluneen 6 kuukauden aikana. Iltapäivään ei ollut ennakoilmoittautumista. Paikalle saapui tuolloin 4 avustajaa. Avustajailtapäivästä saadut palautteet olivat palautekyselyn perusteella hyviä: avustajailtapäivä ja sen sisältö vastasi odotuksia, se koettiin hyödylliseksi ja tarpeelliseksi ja siitä saatiin uutta tietoa. (kuvio 4).



Kuvio 4. Avustajailtapäivän palautekyselyn tulokset syksyiltä 2023.

Toinen avustajailtapäivä toteutettiin syksyllä, marraskuussa 2023, samoilla periaatteilla kuin aiempikin. Tällä kertaa avustajailtapäivä järjestettiin hybridimallilla, eli kauempana asuville henkilöille tarjottiin mahdollisuutta osallistua tilaisuuteen etänä. Marraskuun avustajailtapäivään osallistui 3 avustajaa: 2 läsnä olevana ja yksi etänä. Palautekyselyyn vastasi tällä kertaa kaksi henkilöä kolmesta: hyvänä asiana avustajailtapäivässä pidettiin sitä, että iltapäivä tarjosi tietoa siitä, mitä avustajan rooliin kuuluu erityisesti työnantajamallin näkökulmasta.

## 2.5 OPISKELIAOHJAUS

Työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelussa oli opiskelijoita ohjattavana yksi keväällä (Roni) ja yksi syksyllä (Tuomas). Opiskelijoiden ohjaus on ollut positiivinen kokemus. Sosionomiopiskelija Roni teki työharjoittelustaan Siun soten rekrytoinnin someen postauksen, jonka me jaoin Avustajakeskuksen Facebook-sivuilla:

*"Mie oon 1. vuoden sosionomiopiskelija Roni ja oon ollut suorittamassa ensimmäistä harkkaa Siun soten avustajakeskuksella työnantajamallin ohjaus- ja neuvontapalvelussa! Heti ensimmäisestä päivästä lähtien pääsin muiden sosionomeiksi kouluttautuneiden työkavereiden mukaan tutkiskelemaan ja ihmettelemään työtä avustajakeskuksella. Kertaakaan miusta ei oo tuntunut siltä, että olisi jäänyt yksin kysymysten kanssa. Se on harkassa tärkeää, koska kysymyksiä nousee niin paljon, etenkin ekoina päivinä. Parhaat kokemukset täältä harkasta on ollu niitä, joissa ohjaajat on osallistanu minuu ja ottanu mukaan tekemään ja kokeilemaan uusia juttuja. Tietty tuun muistamaan pitkään myös työkavereitten kertomukset heidän kokemuksistaan sosionomin työstä Siun sotella ollessa pääsee myös mahdollisuuksien mukaan seuraamaan koulutuksia; mie sain esimerkiksi koulutusta uuden vammaispalvelulain sisällöstä ja soveltamisesta, mistä oli paljon hyötyä! Sen lisäksi harkan aikana siulle tulee todennäköisesti tutuksi muut palvelut ja organisaatio, joka on todella tärkeää oman ammatillisen kasvun kannalta 😊*

*terv. Roni*

*#siunsote #sosionomi #jossitellaan #opiskelijayhteistyö #karelia #rekry #avustajakeskus"*

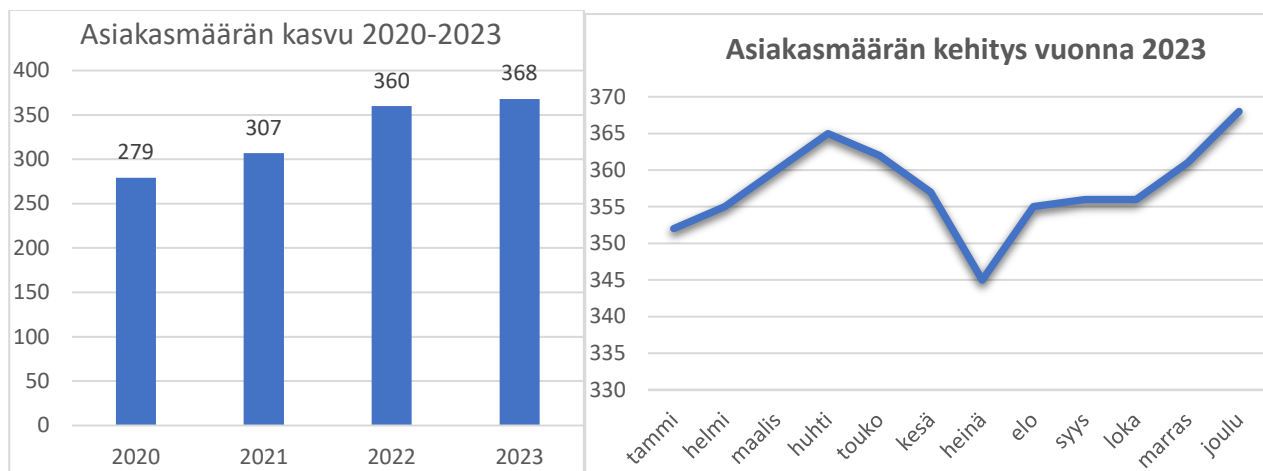
## 3 Siun soten oma avustajapalvelu

Vuoden 2023 toimintavuoden aikana palattiin omassa toiminnassa normaaliin toimintaan koronavuosien jälkeen. Tämä näkyi asiakkuuksien aktivoitumisena ja asiakastarpeiden määrän kasvuna erityisesti tapahtumiin ja kerhotoimintaan osallistumisessa. Erityisesti seutuopiston kerhotoiminta, erilaiset yhdistysten tapahtumat ja kerhotoiminta kuin myös muut maakunnalliset tapahtumat (mm. Ilosaarirock, Osuuskaupparock, Lehtiä Ilosaareissa, Villiklubi jne.) olivat hyvin suosittuja asiakkaiden menokohteita. Lisäksi asiakkaiden yksilölliset harrastus- ja virkistystoiminnot aktivoituivat vuoden aikana.

### 3.1 ASIAKKUUDET

Oman toiminnan asiakkaita oli 368, joista arvioivan avustamisen asiakkaita oli 68 asiakasta. Kokonaisuutena avustustunteja toteutettiin keskimäärin 7200 h/kk. Keskimääräinen arviointijakson pituus oli 3 kk:tta. Arvioivan avustamisen teemojen osalta asiointiapu, pienet kodin askareet sekä voimavaralähtöisyyden ja avustamisen rooli suhteessa hoivaan ja hoitoon sekä valvontaan olivat näkyvimmissä rooleissa arviointijaksoilla. Keskimäärin 3/4 arvioivan avustamisen asiakkaista jäi jakson jälkeen perusasiakkuuteen. Osa arvioivan avustamisen asiakkaita siirtyi jatkamaan aikaisempaa palvelua tai asiakkaan palvelu ei jatkunut henkilökohtaisen avun palveluna.

Oman toiminnan asiakasmäärä on lisääntynyt tasaisesti vuosien aikana (kuvio 5). Perusteet asiakasmäärän muutokselle vuonna 2023 ovat olleet systemaattinen palvelutarpeen arviointi arviointitiimin kehittämistyön tuloksena sekä asiakkaiden luonnollisen poistuman aiheuttamat muutokset asiakasmäärissä. Vähäisissä määrin asiakkuuksien määrään tai tuntimääriin ovat vaikuttaneet asiakkaiden siirtymät eri järjestämistapojen välillä sekä tarkennukset asiakkaiden palveluista vastaaviin tahoihin.



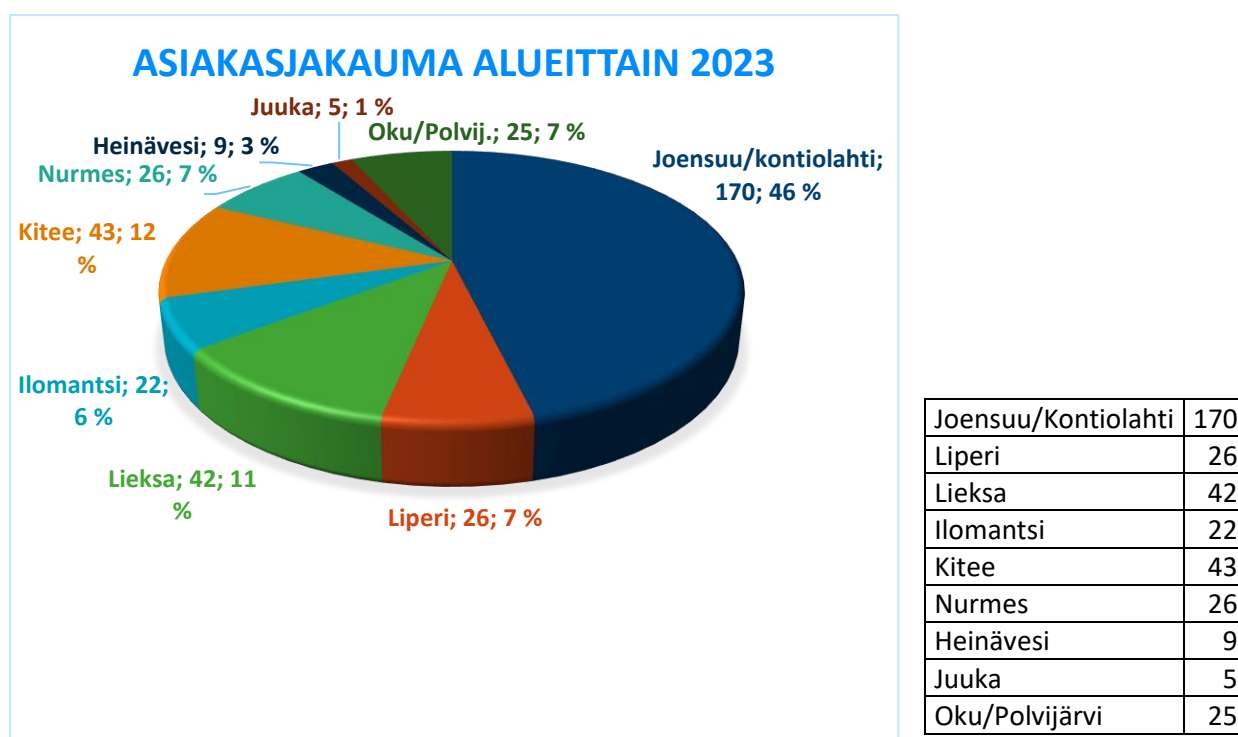
**Kuvio 5. Asiakasmäärän kasvu ja kehitys**

Muutoksesta huolimatta asiakasmäärän kasvua alueellisesti tapahtui kaikilla alueilla maltillisesti, mutta erityisesti Kitee ja Outokumpu/Polvijärvi alueilla uusien asiakkuuksien kasvu oli suurempaa. Liperin seudulla asiakkuuksissa oli laskua. Ilomantsissa ja Joensuussa tilanne säilyi suhteellisen vakiona. Avustamisen sisällöistä vapaa-ajan avustaminen oli 40 % ja asiointi sekä kodin askareissa ja asioinneissa avustaminen n. 60 % kokonaismääristä. Opiskeluavustamista ei toteutettu vuoden 2023 aikana lainkaan, kahden asiakkaan osalta painopiste oli työtoiminnassa avustaminen. Arvioivan avustamisen määrät sisältyvät emt. kokonaismääriin. Alueellisesti sisällöissä oli eroja: Joensuussa 50 % avustamisista kohdentui vapaa-aikaan ja 2 % työhön ja terapiaan sekä loput 48 % asiointiin ja kodin askareisiin (pääpaino asioinneissa). Maakunnassa puolestaan 35 % avustamista kohdentui vapaa-aikaan, 1 % terapiaa ja 64 % asiointeihin ja kodinaskareisiin. Maakunnassakin tästä pääpaino asioinneissa.

Asiakkaiden ikäjakauma oman toiminnan osalta vaihtelee alueittain, kokonaisuutena 49 % asiakkaista on yli 65-vuotiaita ja erityisesti yli 90-vuotiaita on palvelussa 18 hlöä (5 %), joista vanhin on 97-vuotias. Alle 18-vuotiaita palvelussa on 16 hlöä. 46 % asiakkaista kuitenkin työikäisiä asiakkaita.

Asiakkaiden ikärakenne poikkeaa hyvin paljon alueittain. Näistä alueista erityisesti Nurmes, Juuka, Heinävesi ja Kitee nousevat hyvin voimakkaasti ikäpainotteisesti esille, alueiden asiakkuuksista yli 50 % tai valtaosa ollen yli 65-vuotiaita. Myös Liperin alueella on havaittavissa samansuuntaista kehitystä. Huomioitavaa on myös, että oman toiminnan asiakkaista n. 35 % (130 asiakasta) asui asumisyksiköissä.

Asiakasmäärien jakautuminen eri alueiden välillä käy esille alla olevasta kuviosta (kuvio 6). Asiakkaista 46 % asuu Joensuun seudulla ja 54% maakunnan eri alueilla, joista suurimmat alueet asiakasmäärien osalta ovat Lieksa ja Kitee.



Kuvio 6. Asiakasjakauma alueittain 2023.

### 3.2 KOULUTUKSET JA YHTEISTOIMINTA

Helmikuussa toteutettiin määrävuosin toteutettava yksikön työpaikkaselvitys yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Selvityksen palauteen mukaan yksikön toiminnassa psyykkisinä kuormitustekijöinä nousivat haastavat asiakastilanteet ja maalittaminen sekä fyysisenä kuormitustekijänä tapaturmariski muuttuvissa olosuhteissa liikkuvassa työssä sekä asiakkaan siirtotilanteissa, joita tulee huomioida sekä yksikön koulutuksissa

että asiakasprosesseissa. Sovittuna tavoitteena oli, että jokaisella työntekijällä on päivitetty ensiapu-, ergonomia- ja Avekki-koulutus (yksilö ja ryhmä) sekä haastavan asiakkaan kohtaamisen koulutus. Erityisen tärkeää on, että asiakkaiden käytössä olevia apuvälineitä tulee tarkastella työntekijän ergonomia, työturvallisuus sekä asiakasturvallisuus näkökulmista. Lisäksi äkillisten psyykkisten kuormitustilanteiden purkamisessa toteutetaan defusing-menettelyä, joita vuoden 2023 aikana toteutettiin kaksi kertaa.

Johdon jalkautumisesta oli toiveita MSK-kyselyn koosteessa organisaatiotasolla yleisesti. Perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialuejohtaja vieraili yksikössä 3.4. Tapaamisessa keskusteltiin tulevasta oman toiminnan toiminnanohjauksesta sekä sijaismaksajapalvelun henkilöstörakenteesta (sihteerin työpanoksen kokeilu). 26.4. toteutettiin hyvinvointialueen kehittämisprosessin mukainen palveluverkkokuuleminen henkilöstölle.

Henkilöstön osaamisen kehittämistä edistetty suunnitelman mukaisesti. Koulutuksissa hyödynnettiin aktiivisesti sisäistä osaamista sekä yksikkö- että organisaatiotasolla. Vuoden 2023 painopisteenä oli digiosaamisen lisääminen, kirjaamisosaamisen vahvistaminen sekä Saga-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto ja siihen liittyvä koulutusprosessi. Lokakuussa otettiin Mediatrix käyttöön yksikön asiakkuuksissa jonotusmenettely asiakasprosessin varmentamiseksi.

### Yhteiset koulutukset vuonna 2023:

- 17.1. Hr-järjestelmän käyttöönotto (digimentori)
- 28.2. Laatuportin käyttöönottokoulutus (digimentorit)
- vkot 14 ja 16 Kirjaamisosaamisen vahvistaminen: arvioiva kirjaaminen ja päivittäiskirjaaminen (kirjaamisasiantuntija ja digimentorit/palvelukoordinaattorit)
- **Saga-projekti:**
  - työryhmät 1 x vko
  - ohjausryhmä 4 x
  - koulutukset 9.8. ja 15.8. (palvelukoordinaattorit, palveluohjaaja, digimentorit, kirjaamisasiantuntija/pääkäyttäjät)
  - Tiimikoulutukset (kirjaamisasiantuntija/pääkäyttäjät ja digimentorit): 28.8. Ilomantsin tiimi, 29.8. Lieksan ja Nurmeksen tiimi, 5.–6.9. ja 11.9. Joensuun tiimi, 12.9. Kiteen tiimi ja 13.9. Läntinen tiimi.
  - Ohjelman käyttöönotto vaiheittain koulutuksen jälkeisillä viikoilla tiimeittäin.
  - Ohjelma käytössä vkosta 38 alkaen, pääkäyttäjän tuki



Edellä mainittujen koulutusten lisäksi yksikössä on määritelty pakollisia ja suositeltuja koulutuksia, joiden ajantasaisuudesta työntekijän tulee itse pitää huolta ja sitä seurataan kehityskeskusteluiden yhteydessä vuosittain. Lisäksi yksikössä järjestetään erilaisia asiantuntijakoulutuksia eri teemoista, mutta vuoden 2023 osalta koulutuksen osalta keskityttiin Sagan käyttöönottoon ja toiminnan varmistamiseen, mikä vei suuren osan henkilöstön ajasta asiakastyön jälkeen.

#### **Pakolliset koulutukset**

- Ensiapu (häätäensiapu taso 4)
- Lop-opinnot ja Kivunhoito (Verkkarit)
- Avekki (perus tai täydentävä)
- Ergonomiapassi (verkkarit + käytännöpäivä)
- Kirjaamiskoulutus (koulutukset-> yhteiset koulutukset)
- Paloturvallisuus (verkkarit + käytäntö)
- Potilasturvaporttikoulutukset
- Tukiviittomat ja kuvakommunikaatiokoulutus

#### **Suosittelut/lisäkoulutukset**

- Diabetespassi (verkkarit)
- Eduhouse :
- \* haastavan asiakkaan kohtaaminen
- \* digitaidot
- \* teamskoulutus
- Miepä-kuuluu kaikille- koulutukset

Yksikön tiimipalaverit toteutettiin tiimeittäin keskimäärin 1 x kuukaudessa soveltaen hybridimallia (etä/läsnä) osassa kokoontumisessa. Keväällä tiimeissä digimentorit kouluttivat henkilöstöä teamsin käyttöön MSK 2022-koosteen tavoitteen mukaisesti ja syksyllä tarjottiin aktiivista digitukea Sagan käyttöönotossa ja toimintavarmuudessa. Yksiköiden tyhpyivät pidettiin tänä vuonna tiimikohtaisesti keväällä sekä syksyllä, kaikkien tiimien yhteisestä tyhpyvästä luovuttiin 2023 vuoden osalta.

Perustoiminnan toteuttamisen lisäksi Avustajakeskuksessa tehtiin aktiivisesti yhteistyötä eri oppilaitosten kanssa. Riveriasta oli vuoden aikana 8 avustajaopiskelijaa sekä Karelia Amk:sta 4 sosionomiopiskelijaa eri pituisilla harjoittelujaksoilla sekä omassa toiminnassa että ohjaus- ja neuvontapalvelussa. Osallistuimme Itä-Suomen avustajakeskusten tapaamisiin toukokuussa ja lokakuussa sekä pidimme yhteyksiä eri puolille Suomea perustettuihin tai perustettaviin keskuksiin sekä osallistuimme valtakunnallisiin avustajakeskusverkostoihin

teamsin välityksellä. Lisäksi esittelimme oman toiminnan kehittämiseen liittyviä kokemuksia kutsuttuna myös muiden sote-alueiden kokouksissa (mm. Helsingin kaupunki, Keusote, Kainuu ja Oulu).

Itä-Suomen avustajaverkoston tapaamisissa saimme huomata, että Siun soten alueella hyvinvointialuemuutos ei tule vaikuttamaan yhtä voimakkaasti, kuin muilla alueilla, koska toimintaperiaate on ollut jo hyvinvointialueen mallin mukainen kuntayhtymämallilla toteutettuna. Erona muihin alueisiin oli myös havaittavissa se, että muilla alueilla palkan sijaismaksatusta hoitivat pääasiassa palkanlaskijat tai toimistosihteerit, kun meillä palvelukokonaisuudesta vastaavat sosiaalihoajaajat. Toimistosihteeri-kokeilu antoi positiivista kokemusta tehtäväjakoja ajatellen lähitulevaisuuteen.

## 4 Avustajakeskuksen tavoitteet 2024

Avustajakeskuksen tavoitteet vuodelle 2024 liittyvät pitkälti nykyisten toimintojen varmistamiseen ja kehittämiseen. Uuden vammaispalvelulain mukaisten vaikutuksia ei vielä tässä vaiheessa voida riittävästi ennakoita, sillä lain muutokset ovat vielä kesken eduskunnan käsittelyssä. Seuraavat kokonaisuudet tukevat yksikön molempia toimintoja ja ovat linjassa organisaation tavoitteiden kanssa:

- Kirjaamisosaamisen vahvistamisen ja osallistavan kirjaamisen pilotointi (oma toiminta)
- Toiminnanohjausjärjestelmän käytön kehittäminen
- Työaikamuodon muuttaminen (oma toiminta)
- Työnantaja- ja avustajatapaamisten järjestäminen ta-mallissa
- Oima-itsesyöttävien ja Miun palvelut-sähköisen asioinnin käyttäjämäärän lisääminen
- Osallistuminen työtä tarjolla-karnevaali maaliskuussa 2024 tapahtumaan
- Sähköisen arkistoinnin ja palkanmaksujärjestelmän selvittäminen digikeskuksen kanssa
- Palkkasihteerin työn selvittäminen sijaismaksajapalvelussa
- Aktiivinen digituki arjessa
- Aktiivinen verkostotyö
- Uuden vammaispalvelulain muutokset toiminnassa