

Vanhustenviikon vetoomus vanhusneuvostoilte: Ikääntyneiden hyvää kohtaamista voidaan vahvistaa yhdessä

Eläkeliitto peräänkuuluttaa palvelujärjestelmässä kohtaamisia, joissa ikääntynyt ihminen tulee nähdyksi, kuulluksi ja kohdelluksi arvokkaasti myös silloin, kun palvelujärjestelmä on kuormittunut.

Lokakuun ensimmäisellä viikolla vietettävän Vanhustenviikon teema vuonna 2026 on Arjen kohtaamiset. Teemalla halutaan muistuttaa siitä, että hyvä vanhuus syntyy ihmisten välisen kanssakäymisen pienistä hetkistä, kuten ystävällisestä tervehdyksestä, keskustelusta naapurin kanssa tai siitä, että joku kysyy, mitä sinulle kuuluu ja jää kuuntelemaan vastauksen.

Järjestöissä toimivat ihmiset rakentavat omalta osaltaan yhteisöllisyyttä ja turvallista elämää ikääntyneille. Eläkeliitto kohtaa laajasti ihmisiä siellä, missä apua ja yhteyttä erityisesti tarvitaan. Eläkeliiton koulutetut ja tuetut vapaaehtoiset ovat apuna ja seurana. He kuuntelevat.

Vuonna 2025 Eläkeliiton vapaaehtoistoiminnassa oli mukana yli 13 000 vapaaehtoista, jotka toteuttivat yli 63 000 yksilö- ja yli 22 000 ryhmäkohtaamista muun muassa palveluasumisessa, kodeissa ja puhelimitse. Peräti 95,9 % vapaaehtoisista koki pystyneensä lieventämään kohtaamiensa ihmisten yksinäisyyttä vuonna 2025.

Arjen kohtaamiset eivät ratkaise vanhuuden oikeusturvaa

Kohtaamisen tärkeys ei saa typistyä arvopuheeseen. Ikääntyneiden kohtaaminen on läsnä kaikissa kuntien ja hyvinvointialueiden ikääntyneille ihmisille järjestämissä palveluissa. Näissä kohtaamisissa on kyse ihmisarvon tunnustamisesta, osallisuudesta, yhdenvertaisuudesta sekä ikääntyneen oikeudesta turvallisuuteen ja hyvään kohteluun. Kohtaamiset ovat oikeuksien tunnustamista ja toteuttamista.

Eläkeliitton toistuvasti saapuvia puutteita kohtaamisissa ovat, että asiakasta ei kuunnella, palvelutarve arvioidaan kiireessä, omaiset sivuutetaan, kotihoidon työntekijät vaihtuvat jatkuvasti eikä tieto kulje työntekijöiden välillä. Päätökset tehdään ilman ikääntyneen itsensä osallistumista ja ihmisen yksinäisyys, turvattomuus ja pelko jäävät asiakaskohtaamisissa näkymättömiin. Myös ihmisarvoa loukkaava puhetta käytetään.

Ikääntyneiden tarvitsemat palvelut ovat yhteiskunnasamme kriisiytyneet. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa on tapahtunut viranomaistutkintaan johtaneita epäselviä kuolemantapauksia ja vireillä vakavia hoitovirhe-epäilyjä.

Suomalaisen hoivatyön kuormitus on noussut pohjoismaisessa vertailussa korkeimmaksi samalla, kun asiakkaiden hoidon tarve on muuttunut entistä vaativammaksi ja henkilöstön turvallisuus sekä työssä jaksaminen ovat heikentyneet.¹

¹ Jyväskylän yliopisto | NORDIC CARE 2005–2025-tutkimus

Henkilöstön vähäisyys vaikeuttaa yksilöllisen ja turvallisen hoivan toteuttamista, ja jo noin 60 % kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon työntekijöistä kertoo harkitsevansa alan jättämistä. Kehitys on ajanut hoivatyön kielteiseen kierteeseen, joka uhkaa sekä henkilöstön hyvinvointia että hoivapalvelujen laatua ja kestävyyttä.

Työntekijällä on ammatillinen vastuu kohdata ihminen kunnioittavasti. Palvelujen järjestäjien on varmistettava, että työntekijöillä on tosiasialliset mahdollisuudet kohdata iäkäs ihminen arvostavasti, kuunnellen ja hänen osallisuuttaan kunnioittaen.

Jos työntekijällä on liian vähän aikaa, jatkuvasti vaihtuvat työparit, paljon asiakkaita, puutteelliset tiedot asiakkaista ja jatkuva kiire, pelkkä kehoitus "kohdata paremmin" on syyllistävä ja epäoikeudenmukainen työntekijää kohtaan.

Olosuhteet voivat selittää toimintaa, mutta ne eivät poista oikeuksia

Kyse on johtamisesta, työn organisoinnista ja palvelujen rakenteista. Resurssivaje voi selittää huonoa kohtaamista palvelutilanteissa, mutta se ei saa tehdä huonosta kohtaamisesta hyväksyttävää.

Hyvinvointialueiden painopisteinä ovat sote-palvelut ja niiden saatavuus ja toimivuus. Kuntien tehtävissä korostuvat ikääntyneiden elinympäristö, asuminen, liikkuminen ja osallisuus.

Hyvä kohtaaminen on hyvää taloudenhoitoa

Asiakkaan kohtaaminen on osa vaikuttavaa, laadukasta ja kestävää julkista palvelua. Kun ikääntynyt ihminen kohdataan hyvin, hänen tarpeensa voidaan tunnistaa oikein. Tarpeen asianmukainen tunnistaminen auttaa kohdentamaan palvelun oikein, jolloin resursseja voidaan käyttää vaikuttavammin.

Kun ihminen saa oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista palvelua, voidaan ehkäistä ongelmien kasautumista ja raskaampien palvelujen tarvetta. Kohtaamatta jättäminen maksaa julkiselle järjestäjälle vääränlaisen palvelun aiheuttamia vaihtoehtoiskustannuksina, kuten toistuvana asiointina, palvelujen päällekkäisyytenä, ihmisen toimintakyvyn heikkenemistä ja raskaampien järjestelyjen tarpeena.

Varhainen kohtaaminen on kustannusvaikuttavaa palvelujen kehittämistä. Se auttaa ennakoimaan tarpeita ja ennakoimaan palvelut oikein.

Eläkeliitto vetoaa vanhusneuvostoihin

Vanhusneuvostoilla on laissa säädetty avainasema vaikuttaa palvelujen suunnitteluun, valmisteluun, toteutukseen ja seurantaan. Eläkeliitto vetoaa vanhusneuvostoihin, että vanhusneuvostot nostaisivat asiakkaan kohtaamisen tärkeyden esiin yhteistyössään kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa.

Vanhusneuvosto voi pyytää kuntaa tai hyvinvointialuetta selvittämään millaiset edellytykset hyvän kohtaamisen toteutumiselle ovat olemassa kunnan ja hyvinvointialueen omassa ikääntyneitä koskevassa toiminnassa.

Olisi kysyttävä, millaisissa olosuhteissa kohtaaminen tapahtuu, ei etsittävä syyllisiä.

Esimerkkejä vanhusneuvostojen keinoista

Konkreettisia työkaluja ovat esimerkiksi aloite tai kirjelmä kunnan tai hyvinvointialueen johdolle tai tapaaminen heidän kanssaan. Tapaamiseen voi kutsua myös hyvinvointi- ja osallisuustyön vastuuhenkilön ja ikääntyneiden palveluja edustavan henkilön.

Tavoitteena on paitsi inhimillisen, läsnä olevan asiakaskohtaamisen turvaaminen, ikääntyneiden palvelujen, toimintojen ja niitä koskevan päätöksenteon kehittäminen.

Vanhusneuvosto voi käyttää pohjana esimerkiksi seuraavaa tarkistuslistaa

- Ikääntyneet ihmiset ovat mukana jo palvelun tai asian suunnitteluvaiheessa.
- Ikääntyneiltä kysytään heidän omia kokemuksiaan.
- Myös niiden ihmisten ääni kuuluu, joiden on vaikea osallistua digitaalisilla tavoilla.
- Kuulemiseen on riittävästi aikaa.
- Tieto on ymmärrettävää ja saavutettavaa.
- Osallistuminen ei edellytä digiosaamista.
- Ihmisellä on mahdollisuus kertoa mielipiteensä myös kasvokkain tai muulla hänelle sopivalla tavalla.
- Ikääntyneiden näkemykset dokumentoidaan.
- Kerrotaan, miten näkemykset vaikuttivat suunnitteluun tai päätökseen.
- Palvelujen toteutumista arvioidaan myös ikääntyneen ihmisen kokemuksen näkökulmasta.
- Kohtaamisen toteutumista seurataan säännöllisesti.
- Tuloksista kerrotaan avoimesti myös ikääntyneille ihmisille.

Vanhusneuvosto voi kysyä esimerkiksi

- Miten henkilöstöä koulutetaan ikääntyneiden kohtaamiseen?
- Miten ikääntyneitä kohtaava työntekijä voi turvallisesti nostaa esiin havaitsemansa ongelman?
- Miten ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksia mitataan?
- Miten ikääntyneiden asiakkaiden kokemusta seurataan?
- Miten epäasialliseen kohteluun puututaan?
- Millä tavalla digipalvelut syrjäyttävät henkilökohtaista palvelua tarvitsevia?
- Miten ikääntyneiden asukkaiden yksinäisyyden kokemusta mitataan kunnissa ja hyvinvointialueilla?
- Miten yhteinen palvelusuunnittelu toteutuu?
- Miten varmistaa ymmärtääkö asiakas päätöksen sisällön?
- Saako asiakas neuvontaa tai ohjausta valitusmenettelyyn?
- Miten kaltoinkohtelun tunnistamiseen koulutetaan?

Vanhusneuvosto voi ehdottaa Arjen kohtaamisen mallia

Arvioitavat asiat

- Tervehdittiinkö asiakasta?
- Katsottiinko silmiin?
- Puhuiko työntekijä asiakkaalle vai asiakkaasta?
- Selitettiinkö asiat ymmärrettävästi?
- Kysyttiinkö asiakkaan mielipidettä?
- Kokiko asiakas olonsa turvalliseksi?
- Tuliko tunne ihmisarvon kunnioittamisesta?

Vanhusneuvosto voi ehdottaa kunnille ja hyvinvointialueille kohtaamislupausta

Jokainen iäkäs ihminen kohdataan:

- nimellä
- arvokkaasti
- kuunnellen
- kiireettömästi
- osallisuutta vahvistaen.

Hyvä kohtaaminen on oikeus ja yhteinen tehtävä

Hyvä kohtaaminen ei ole ylimääräinen lisä palveluihin, vaan olennainen osa ihmisarvoista, laadukasta ja oikeudenmukaista palvelua. Sen toteutuminen edellyttää sekä työntekijöiden että palvelujen järjestäjien vastuuta.

Eläkeliitto haastaa vanhusneuvostot kaikkialla Suomessa vahvistamaan yhdessä kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa toimintatapoja, joilla ikääntynyt ihminen tulee nähdyksi, kuulluksi ja arvostavasti kohdatuksi. Arjen kohtaamisilla voidaan rakentaa palveluja, joissa jokainen ikääntynyt ihminen saa tuntea olevansa tärkeä myös silloin, kun järjestelmä on kuormittunut.