

Neuvontapalvelu – keskiössä asiakas

Sotilasvammalaki ja sen myötä tulevat korvaukset ovat monen paperin ja hakemuksen päässä. Mutta sotainvalidin ja päätösten välissä on yksi olennainen ja korvaamattoman hyvä linkki: sotainvalidien neuvontapalvelu.

Sotainvalideille, puolisoille ja leskille sekä nykyään myös kaikille sotiemme veteraaneille kuuluva neuvontapalvelu on ollut suuri arjen helpotus.

Vastaavaa työtä on tehty oikeastaan koko liiton olemassaolon ajan, sillä aikanaan lievemmin vammautuneet sotainvalidit kiersivät kylänsä taloissa selvittämässä, millaista apua vammautuneet sotainvalidit perheineen tarvitsevat ja myös varmistivat, että apu tuli perille.

Avun ja palvelujen taustalla on sotilasvammalaki, jota on muutettu yli 65 kertaa. Sen parissa asioiminen alkoikin vaatia entistä enemmän osaamista ja hakemusten täyttämistä. Ja kun sotainvalideille alkoi kertyä ikävuosia, hankkivat he avukseen nuorempia toimijoita. Tätä työtä ovat pitkälti tehneet toiminnanjohtajat, joille sotilasvammalaki, kuntapalvelut ja muut yhteistyökumppanit ovat tulleet työssä tutuiksi.

Merkittävä muutos käynnistyi syksyllä 1997, kun sotainvalidien huoltoa mieltivä työryhmä päätti pohdintojen jälkeen, että vuoteen 1998 mennessä sairaskodeille annettiin vetovastuu lakisääteisen neuvontapalvelutyön järjestämisestä. Vuoden 1998 aikana neuvontapalvelua annettiin 22 sairaskodissa

ja seuraavana vuonna se laajeni kaikkiin veljes- ja sairaskoteihin. Kustannuksista vastasi Valtiokonttori ja Veljesliitto toimitti neuvontapalveluun tietoja sotilasvammakorvauksista sekä järjesti heille koulutusta.

Neuvontapalvelu ei korvannut sotainvalidipiirien toiminnanjohtajia vaan täydensi heidän palvelujaan. Aluksi toiminnanjohtajien ja neuvontapalvelutyöntekijöiden välillä oli kahnauksia, joista päästiin onneksi yli pääosin pikaisesti. Joissakin piireissä hyvän yhteistyön syntymisessä kesti kuitenkin valittavan pitkään.

Nykyään neuvontapalvelu on lähtemätön osa sotainvalidien ja puolisojen palveluja. Työntekijöiden taustat vaihtelevat ja niin tekee myös työnkuva, joka usein muovautuu jäsenistön tarpeiden ja veljeskodin mukaan. Tämä on mahdollistanut myös tehtävien yhdistämisen: tällä hetkellä sotainvalidipiirien 17 toiminnanjohtajasta seitsemän työskentelee myös neuvontapalvelussa.

Marja Kivilompola

Lähde: Edellä käyden. Tuomas Hoppu. 2015

Vankkaa kokemusta

Keski-Suomen sairaskodissa neuvontapalvelutyöntekijänä jo 16 vuotta työskennellyt **Jarmo Porkka** on nähnyt työn muutoksen.

- Asiakkaiden tarpeet ovat ikääntymisen myötä muuttuneet arjessa selviytymisen suuntaan. Kotihoidon tarve on kasvanut, samoin kuntoutusta tarvitaan enemmän päivittäisten toimintojen harjoitteluun ja perusliikkumiseen, Jarmo kertoo.

Merkittävä lisä sotainvalidien palveluihin tuli viime vuoden alussa, kun laitoshiitoon oikeuttava prosenttiraja aleni. Toinen tärkeä parannus tuli viime vuoden loppupuolella, kun valtion maksamat avopalvelut saavuttivat myös veteraanien kodit.

Laaja kenttä

Neuvontapalvelun piirissä ovat sotainvalidit, puoliset ja lesket, sotilasinvalidit sekä rintamatunnuksen omaavat veteraanit. Avunsaajia on paljon ja auttavia tahoja useita, joten yhteistyön merkitys on olennaista palvelujen sujumiseksi.

- Sotainvalidien ja veteraanien omat kunnat järjestävät heille kotiin tuotavat palvelut, ja siksi yhteydenpito kuntiin, esim. palveluohjaukseen tai kotihoitoon, on tärkeää. Yhteistyökumppaneita ovat myös asiakkaiden käyttämät laitokset, esimerkiksi sairaus- ja veljeskodit sekä muut kuntoutuslaitokset, neuvontapalvelua tekevä Jarmo Porkka kertoo, ja lisää yhteistyötahojen joukkoon myös näkö-, kuulo- ja muistiasioita hoitavat tahot sekä kuntoutus- tai sosiaalialan toimijat.

Paras tapa asiakkaiden tarpeiden selvittämiseen ovat kotikäynnit. Tuttujen ”nepalaisten” kanssa asioiminen on helppoa ja asiakkaan toimintaympäristössä ammattilaisen silmä havainnoi arjen sujumista ja ehdottaa tarvittavia parannustoimenpiteitä aloitettavaksi.

Omaiset mukana

Mukana asioinnissa ovat usein ikäihmisen omaiset.

- On tärkeää, että omaiseen ollaan yhteydessä tai omaisen on mukana kotikäynnillä, sillä ikääntymisen tuomat muutokset asiakkailla, esimerkiksi muistihäiriöt, vaikuttavat käytäntöihin työssämme. Monelle yksinasuvalle oma tukihenkilö on tärkeä apu, Jarmo sanoo.



Kotikäynnit ovat tärkeä osa neuvontapalvelua, Jarmo Porkka sanoo.

Aina omaisia ei ole tai he asuvat kaukana, jolloin usein tarvitaan yhteistyötä kotihoidon kanssa. Oman haasteensa asioiden hoitamisessa tuo tietosuojalaki ja työntekijöitä sitova vaitiolovelvollisuus, jotka hyvää tarkoittavina voivat joskus kuitenkin mutkistaa asioiden hoitamista.

Tarpeellista ja palkitsevaa työtä

Pääasiassa työt sujuvat kuitenkin mallikkaasti. Neuvontapalvelutyöntekijä Jarmo Porkka kiittää yhteistyön sujuvuutta kuntien sekä Veljesliiton ja sen piirien ja osastojen kanssa. Kiitosta saavat myös asiakkaiden arjessa lähellä olevat vapaaehtoiset, jotka tietävät ottaa yhteyttä neuvontapalveluun, kun kampaavat ammattilaisen näkemystä asiakkaan tilanteeseen.

- Nyt koronaepidemian aikaan asiakastyö on haasteellisempaa, koska sitä voidaan tehdä vain puhelimitse. Kunnallisten tukipalvelujen lisääminen ja varmistaminen onkin ollut koronan aikaan välttämätöntä, Jarmo kertoo poikkeusolojen vaikutuksesta työhönsä.

Kaikkiaan Jarmo Porkka näkee, että neuvontapalvelu on asiakkailleen tarpeellista ja tekijöilleen palkitsevaa työtä ja sitä osaamista soisi käytettävän myös muiden ikäihmisten hyväksi.

Osana moniammatillista ryhmää

Rovaniemellä Lapin kuntoutuksessa sotainvalidien neuvontapalvelussa työskentelee **Merja Turunen**, joka on hoitanut tonttia päätoimisesti vuodesta 2018. Hän kiteyttää tehtävänsä hyvin.

- Pysin pitämään huolta siitä, että sotainvalidit, lesket ja puoliset sekä veteraanit saavat kaikki ne kotiin vietävät palvelut, kuntoutuksen ja ohjauksen, jotka heille kuuluvat.

Pitkien välimatkojen alueilla kotikäynnit edellyttävät hyvää suunnittelua.

- Samalla reissulla käydään useamman asiakkaan luona ja näin matka voi kestää 2-3 päivää. Viime syksynä teimme kuntakierrosta useammassa kunnassa liittyen kotiin vietävien palveluiden lakimuutokseen, Merja kertoo.

Sosiaalinen ulottuvuus

Neuvontapalvelutyöntekijä Merja Turunen muistuttaa, että kotikäynneillä selvitetään palveluiden tarvetta mutta niillä on myös sosiaalinen ulottuvuus.

- Toinen tärkeä asia palvelutarpeen kartoittamisen lisäksi on toisen ihmisen kohtaaminen. Useat ikäihmiset ovat hyvin yksinäisiä, joten keskusteleminen ja kuunteleminen ovat yhtä tärkeitä kuin palvelutarpeen kartoitus, Merja sanoo ja kertoo toimivansa joskus myös yksinäisen sotainvalidin saattajana esimerkiksi lääkärissä.

Jotta asiakkaan toimintakykyä pystytään tukemaan mahdollisimman monipuolisesti, on yhteistyö tärkeää.

- Neuvontapalvelu osallistuu moniammatilliseen työryhmään, johon kuuluvat myös lääkäri, fysioterapeutti sekä hoitaja. Näin saan kuntoutusjakson ajalta tietoa toimintakyvystä ja koen tuon yhteistyön erittäin antoisaksi. Vastaavasti neuvontapalvelu on ennen kuntoutusjakson alkua asiakkaan luvalla yhteydessä kotikuntaan ja kotipalveluun sekä omaisiin. Tällä kartoitetaan kotona selviämistä tukevia kuntoutuksellisia toimenpiteitä.

TV-ruutu tuo lähelle

Vaikka fyysisten kontaktien merkitystä korostetaan, hyödynnetään neuvontapalvelutyössä myös uutta teknologiaa esimerkiksi Palvelu-TV:n kautta. Osana Merjan työnkuvaa on tv:n käytön opettaminen ja sisällön tuottaminen.

- Toisinaan pidän sen välityksellä ravinto-ohjausta tai käyn läpi ajankohtaisia asioita. Myös jumpat ovat suosittuja. Olen vienyt Palvelu-TV:n mm. Ranualle, Ylitornioon, Sallaan ja Nellimiin, jonne Rovaniemeltä on matkaa 330 kilometriä, Merja kertoo.

Nyt kun koronavirus on ajanut kotikäynnit tauolle, hoituvat asiat Palvelu-TV:n lisäksi puhelimitse.

- Nyt puhelintyö on ensiarvoisen tärkeää. Osalle neuvontapalvelun soitto voi jäädä päivän ainoaksi keskusteluksi, joten he ovat olleet onnellisia yhteydenotosta ja siitä, ettei heitä ole unohdettu, Merja kuvaa.

Työ ottaa ja antaa

Työn tarpeellisuutta Merja Turunen ei epäile, ja neuvontapalvelun osaamisesta hyötyisivät hänen mukaansa myös muut ikäihmiset. Haasteitakin löytyy, kuten tarvittavien palveluiden epätasainen saatavuus kattavasti koko maassa. Eettisesti työ koettelee, jos havaitut ongelmat eivät hoidu tarpeelliseksi nopeasti ja halutulla lopputuloksella. Mutta onneksi työstä saa myös iloa.

- On palkitsevaa saada työskennellä ikäihmistien kanssa ja heidän hyväkseen. Minulle tuottaa suunnatonta iloa esimerkiksi saada palvelut toimimaan, apuvälineet ja hakemukset kuntoon.

Ja auttavatpa korkeammat ikävuodet näkemään nykyisetkin haasteet oikeissa mittasuhteissa.

- Koen olevani etuoikeutettu saadessani kuunnella heidän kertomuksiaan menneistä ajoista, tavasta suhtautua elämään, työhön, perheeseen ja isänmaahan. Tuo kaikki panee oman mielen nöyräksi ja kiitolliseksi siitä, mitä meillä nyt on – korona on vielä pikku juttu!



Pitkät ajomatkat ovat arkea Merja Turusen työssä.