9.4.2020

Kuntien rooli naapuriavun välittämisessä korostuu korona-aikana

Korona-tilanne on nostanut esille huomion siitä, että naapuriavulle ei ole yhtä selkeää kanavaa tai ohjeistusta. Suomessa on tarve avun selkeämmälle koordinaatiolle, jotta se tapahtuu turvallisesti. On myös tärkeää saada korona-apua tarvitsevat ja sitä tarjoavat kohtaamaan. Parhaat edellytykset avun alueelliseen koordinaatioon on kunnilla.

Monissa kunnissa avun koordinointi on viime aikoina tehostunut. Samanaikaisesti useat yksittäiset ihmiset ja järjestöt ovat lähteneet auttamaan eristyksessä eläviä ihmisiä. SPEK on luonut ohjeet yhteistyössä Eläkeliiton kanssa naapuriapua antaville ihmisille.

Apua arjessa selviämiseen korona-tilanteessa voidaan tarjota
1 kunnan **viranomaisen** toimenpitein tai viranomaisyhteistyönä toteutettuna mm. asiointiapuna
2) järjestöjen tai seurakunnan tekemänä **organisoituna** ja koordinoituna asiointiapuna
3) kansalaisten itse toteuttamana omaehtoisena **naapuriapuna**

Riskiryhmiin kuuluvia on niin monia, että kunnan omat palvelut eivät välttämättä riitä kattamaan kaikkea avun tarvetta.

Naapuriapu-tieto nettisivuilla selkokielellä ja eri riskiryhmät huomioiden

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö (SPEK) ja Eläkeliitto suosittelevat, että jokainen kunta lisäisi tiedon paikkakunnalla välitettävästä korona-avusta tai naapuriavusta kunnan verkkosivujen etusivulle.

SPEK selvitti 100 eri kokoisen ja eri puolilla maata sijaitsevan kunnan nettisivuilta korona-avun helppoa löydettävyyttä. 26 prosenttia kunnista ei kertonut koronaan liittyvästä avusta etusivuillaan eikä edes koronatiedottamista koskevilla sivuillaan mitään. Tietojen esittäminen suoraan etusivulla helpottaisi naapuriavun valtakunnallista koordinaatiota, neuvontaa ja kansalaisviestintää. Tämä mahdollistaisi esimerkiksi valtakunnallisen neuvontapuhelimen toiminnan.

Osa kunnista listasi vain kaupallisia palveluita, mutta kaikkien riskiryhmiin kuuluvien mahdollisuudet niiden käyttämiseen eivät ole riittävät. Suurin osa kunnista, jotka avusta kertoivat, painotti kunnan omia palveluita ja ikäihmisille suunnattua apua. Avun tarve koskee muitakin riskiryhmiä ja muita tilanteessa tiukoilla olevia. Esimerkiksi yksinhuoltajat, jotka joutuvat hoitamaan oman työnsä ohessa lastenhoitoa ja etäkoulua sekä välttelemään sairastumista toimeentulon varmistamiseksi, eivät välttämättä pärjää ilman apua.

33 prosentilla kunnista tieto avusta oli kahden klikkauksen päässä eli ei välttämättä helposti löydettävissä. Selkokieltä korona-avusta kertomisessa käytti hyvin harva kunta.

Viestintä avusta selkeästi verkossa, mutta muitakin kanavia tarvitaan

Tiedot kunnan ja muiden toimijoiden tarjoamasta korona-avusta tai naapuriavusta kannattaa tarjota verkkosivuilla selkokielellä ja saavutettavasti. Suurin osa avun tarvitsijoista on ikääntyneitä, joilla voi olla erilaisia ymmärtämiseen ja toimintakykyyn vaikuttavia rajoitteita. Myös nopeasti etenevän poikkeustilanteen aikana selkeän ohjeistuksen tarve korostuu.

9.4.2020

Ongelma verkkopohjaisessa avunvälittämisessä tai tiedottamisessa on se, että osa avuntarvitsijoista ei pysty käyttämään nettiä. Moni kunta ottaakin nyt puhelimitse yhteyttä kaikkiin yli 70-vuotiaisiin ja tarjoaa asiointi- tai keskusteluapua. Koronaviruksen riskiryhmiä on kuitenkin muitakin, ja heille tieto naapuriavusta kannattaa tarjota nettisivuilla.

Uudet ohjeet julkaistu naapuriavun turvallisemmasta välittämisestä

SPEK julkaisi yhteistyössä Eläkeliiton kanssa tällä viikolla ohjeet naapuriavun antamisesta turvallisemmin apua tarjoavien ihmisten käyttöön. Kunnat, seurakunnat ja järjestöt voivat välittää ohjeita viestintäkanavissaan apua tarjoaville kuntalaisille, jotta yksittäisillä avuntarjoajilla on käsitys siitä, miten apua voi turvallisesti antaa.

Ohjeissa on huomioitu koronatilanteen lisäksi turvallisuus laajemminkin muun muassa ikääntyneiden asumisturvallisuuden eri näkökulmista. Ohjeet on tarkistettu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella.

Naapuriapua voi olla myös autettavan paloturvallisuuden varmistaminen keskustelemalla ja palovaroittimen paristot hankkimalla, jotta vältytään pelastustoimen tarpeettomalta kuormittumiselta.

Naapuriavun organisoituminen on käynnistynyt monilla paikkakunnilla

SPEK toteutti korona-tilanteen takia kyselyn naapuriavusta sitä antaville tai harkitseville organisaatioille. Tulosten perusteella moni naapuriapua tavanomaisissa olosuhteissa tarjoavista kuuluu riskiryhmiin, joten tarvitaan uusia naapuriavun toimijoita.

Kyselystä käy myös ilmi, että naapuriavun tarjoaminen ja vastaanottaminen on toistaiseksi ollut hyvin pirstaleista. Naapuriavun sisältö vaihtelee laajasti ja naapuriapuun liittyy paljon turvallisuuteen ja maksamiseen liittyviä huolia. Myös erityistä tukea tarvitsevien, kuten henkilökohtaisen avun piirissä olevien vammaisten ihmisten pärjäämiseen poikkeusoloissa liittyy huolta.

Järjestöt ja yksittäiset kansalaiset tarjoavat apua kunnille

On kunnan tehtävä huolehtia asukkaistaan ja ohjeistaa sekä neuvoa, miten asiointi kaupassa ja apteekissa ja muu tarpeellinen apu järjestetään riskiryhmissä, karanteenissa ja eristyksessä oleville. Monissa kunnissa ollaan nyt organisoimassa naapuriapua. Kuntia auttamisessa saattavat avustaa myös yhdistykset tai seurakunta.

Avuntarvitsijoita on paljon eikä kaikilla paikkakunnilla ole käytettävissä kauppojen toimituspalveluita. Useat alueellisella tasolla toimivat järjestöt ovat ryhtyneet tarjoamaan apuaan kunnille. Kunta voi löytää vapaaehtoisia myös esimerkiksi ilmoittamalla vapaaehtoisten tarpeesta omille nettisivuillaan sekä www.nappinaapuri.fi -palvelun avulla.

Ikääntyneiden pärjääminen kotona on ollut haasteellista koronaa edeltävänäkin aikana

Eläkeliiton tekemän kyselyn mukaan 60 prosenttia kotona asuvista iäkkäistä ei saanut riittävästi apua ohjeiden mukaisen päivittäisen lääkehoitonsa toteuttamiseen. Vastaajista 65 prosenttia olisi tarvinnut enemmän apua päivittäisiin toimintoihinsa kuten pukeutumiseen, peseytymiseen ja ruokailuun. Kotona

asuvien iäkkäiden selviytymistä koskevassa kysely toteutettiin helmikuussa. Kyselyyn vastasi 550 yli 65-vuotiasta eri puolilta Suomea.

Eläkeliiton vanhusasiamies Irene Vuorisalo muistuttaa, että koronatartunnan saaneet ovat pääosin työikäisiä ihmisiä. Samalla iäkkäät ihmiset ovat olleet yhä pidempään eristyksissä omissa kodeissaan. Kotona asuvien iäkkäiden arjessa selviytyminen ja mm. lääkehoidon turvallisuus uhkaa näin entisestään vaarantua.

Kauppojen kanssa tehdyt yhteistyösopimukset helpottavat kauppa-apua

Kauppapalvelu voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaisena kotipalveluun tai kotihoitoon kuuluvana asiointipalveluna, jolloin sen järjestämisvastuu on sote-palvelut itse järjestävällä kunnalla tai sote-kuntayhtymällä. Kunta voi järjestää kauppapalvelun myös yleisen toimialan perusteella.

Jos kauppapalvelu järjestetään sosiaalipalveluna, voidaan toimia kevyellä menettelyllä palvelutarpeen arvioinnin osalta (valtioneuvoston asetus valmiuslain 86, 88, 93-95 ja 109 §:ssä säädettyjen toimivaltuuksien käyttöönotosta 2 §). Koska asetus ei vapauta asiakaspäätöksen tekemisestä, palvelusta on tehtävä oikaisuvaatimuskelpoinen päätös. Jos kauppapalvelu järjestetään yleisen toimialan perusteella, kunta voi päättää palvelun järjestämisen perusteet eikä asiakaskohtaista päätöksentekoa tarvita.

Jos sekä kuntayhtymä sote-palvelujen järjestäjänä että kunta järjestää kauppapalvelua, tulee huolehtia kuntalaisille päin selkeästi informoidusta yhteydenotto-osoitteesta ja -kanavasta. Kunta ja kuntayhtymä sopivat keskenään, miten asiasta tiedotetaan. Tiedon olisi hyvä löytyä selkokielisenä kunnan nettisivujen etusivulta.

Yhteistyösopimus kaupan kanssa vähentää käteisen käsittelystä aiheutuvia riskejä

Vapaaehtoisten antamassa asiointiavussa ongelmaksi muodostuu ostosten maksaminen. Lähtökohtaisena suosituksena on, että vapaaehtoiset eivät käsittelisi käteistä rahaa. Rahankäsittelyyn liittyy nyt myös tartuntariski.

On suositeltavaa, että kunnat ottaisivat vahvempaa roolia ja neuvottelisivat kauppojen kanssa yhteistyösopimukset. Elleivät kaupat suostu laskuttamaan suoraan asiakkaalta ostoksia, vaihtoehtona voi olla se, että kunta maksaa ostokset ja laskuttaa asiakasta jälkikäteen. Järjestöt ja yksittäiset kansalaiset eivät pääsääntöisesti pysty hoitamaan laskutuksia, joten siihen tarvitaan kuntien ja kauppojen yhteistyötä.

Lisätiedot

Kari Telaranta
johtava asiantuntija, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK
kari.telaranta@spek.fi
0447365776

Irene Vuorisalo
vanhusasiamies, Eläkeliitto
irene.vuorisalo@elakeliitto.fi
0407257152

9.4.2020

SPEKin ja Eläkeliiton naapuriapuohjeet:
https://issuu.com/spek_ry/docs/n_in_annat_naapuriapua_turvallisemmin?fr=sODJkMTExNjU1NTk

Kuntaliiton ohjeet kauppapalvelun järjestämiseksi koronaepidemian aikana:
https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2020/kauppapalvelun-jarjestaminen-koronaepidemian-aikana

Ohjeita selkokielestä
https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokirjoitusohjeet/

Selkokieli verkkosivuilla:
https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokieli-verkkosivuilla/

Selkovideoiden ohjeet:
https://selkokeskus.fi/selkokieli/videot/

Ikääntyneiden uudet ruokasuositukset:
http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1